

## ЛИНГВИСТИКА

УДК 811.161.1 + 811.111  
DOI 10.17223/19986645/37/1

А.А. Алексеева

### ОТЗЫВЫ ПАЦИЕНТОВ РОДИЛЬНЫХ ДОМОВ НОВОСИБИРСКА И ЛОНДОНА: РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ ОЦЕНКИ (НА МАТЕРИАЛЕ САЙТОВ FLAMP.RU И NHS.UK)

*В статье анализируются языковые средства выражения оценки, которые использовались в отзывах о родильных домах Новосибирска и Лондона. Делается вывод о принципиальном сходстве в репрезентации оценок в отзывах на русском и английском языках: наиболее часто роддома оцениваются с точки зрения этичности/неэтичности поведения персонала, самым распространенным средством выражения оценки являются слова аксиологической семантики, хотя наряду с ними используются также и другие лексические, а также фразеологические, морфологические и синтаксические средства.*

Ключевые слова: оценка, классификация оценок, слова аксиологической семантики, отзывы, наивный медицинский дискурс.

Оценка окружающей человека действительности – неотъемлемая часть ежедневного познания мира. Оценивание различных объектов действительности и событий проявляется в различных устных и письменных текстах. Исследование оценки с точки зрения лингвистики порождает, в частности, вопросы о том, в чем состоят сходство и различия в выражении оценки в тех или иных типах дискурса, насколько сильно зависят особенности этого выражения от конкретного языка.

Довольно любопытным в этом отношении является сравнительно недавнее совместное исследование математиков нескольких стран, результаты которого нашли отражение в статье «Human language reveals a universal positivity bias» [1]. В ходе анализа на материале 24 корпусов 10 различных языков (причем под корпусом в этой работе понимались самые разные ресурсы, такие как Твиттер, тексты песен и т.д.) было отобрано 100 000 слов, которые затем предлагались носителям этих языков для оценивания по «шкале счастья» [1. С. 2389]. Главный вывод, к которому пришли исследователи, состоит в том, что любой человеческий язык демонстрирует тенденцию к позитивному оцениванию действительности; тем самым была доказана так называемая гипотеза Поллианны, выдвинутая в 1969 г. К. Бюхером и Ч. Осгудом. Однако при всей кажущейся объективности результатов, полученных посредством использования больших данных (big data), возникает вопрос о том, правомерно ли не учитывать контексты употребления слов, взятых для анализа. Этот вопрос мы задавали первому автору статьи в электронном письме, но, к сожалению, так и не получили на него ответа. Кроме того, в исследова-

нии никак не затрагивалась проблема этнокультурной специфики оценки – результаты представлены как общие для абсолютно разных языков и культур.

Между тем многочисленные исследования показывают, что категория оценки, будучи универсальной языковой категорией, все же обладает этнокультурной спецификой: «В разных цивилизациях и в разные эпохи понятия добра и зла, отрицательного и положительного мыслятся неодинаково. Члены одного общества расценивают одно и то же явление индивидуально, хотя существует общепринятая точка зрения <...>» [2. С. 39]. Различия в категории оценки связаны с различиями ценностных ориентиров: существуют и противопоставляются «ценности индивидуальные (персональные, авторские), микрогрупповые (например, в семье, между близкими друзьями), макрогрупповые (социальные, ролевые, статусные и др.), этнические и общечеловеческие» [3]. При изучении ценностной картины мира В.И. Карасик исходит из того, что в языке она «реконструируется в виде взаимосвязанных оценочных суждений, соотносимых с юридическими, религиозными, моральными кодексами, общепринятыми суждениями здравого смысла, типичными фольклорными и известными литературными сюжетами» и что «между оценочными суждениями наблюдаются отношения включения и ассоциативного пересечения, в результате чего можно установить ценностные парадигмы соответствующей культуры» [Там же].

Так, Л.А. Сергеева, сравнивая ценностное отношение к миру у русских и чехов и отмечая сходства в этом отношении (например, наличие общих оценочных архетипов «отрицательное – отрицательно» и «свой/чужой», сходство в интерпретации пространства и количества), находит и ряд различий: в чешском языке более широко представлен критерий утилитарности оценок; человек и его моральные качества оцениваются с позиций разума, сознания, реже – чувства, причем эти две черты ценностной картины мира сближают чешскую лингвокультуру с немецкой [4].

Этнокультурная специфика проявляется на уровне оценок базовых концептов. Например, в результате сопоставительного анализа английских и казахских паремий Н.М. Жанпеисова и А.Ж. Жумаханова пришли к выводу, что в большинстве казахских паремий выражается нейтральная оценка свободы, а большая часть английских паремий репрезентирует положительную оценку [5. С. 86]. А.А. Ставцева и Л.П. Ревенко, сравнивая фразеологизмы как средство оценки интеллектуальных способностей человека в английском и русском языках, отмечают в частности, что в английском языке интеллектуальная деятельность оценивается с точки зрения ее эффективности/неэффективности, тогда как в русском языке оценивание по этому критерию не наблюдается; также в ряде английских фразеологизмов содержится количественная оценка, выражаемая семами ‘много’/‘мало’, чего не наблюдается в русском материале [6. С. 129].

Оценочность в той или иной степени свойственна всем видам дискурса, и поэтому существует достаточное количество работ, в которых анализируются особенности репрезентации оценки в различных дискурсах. В условиях ограниченного объема данной статьи, а также ввиду того, что подвидов персонального и институционального дискурсов довольно много, мы не можем рассмотреть особенности репрезентации оценки в каждом из них. Поэтому

остановимся для примера на особенностях оценочной категории рекламного, научного и политического дискурса, для того чтобы впоследствии сравнить эти особенности со спецификой вербализации оценки в рассматриваемом нами дискурсе.

Исследователи рекламного дискурса сходятся во мнении, что основная его черта – это использование авторами различных средств вербализации положительной оценки. Е.Ю. Ильинова отмечает, что «главная стратегия внушения в РТ [рекламном тексте] – это навязывание позитивной оценки. Она задается изначально и остается неизменной на всем протяжении текста» [7. С. 48]. Для рекламы характерно использование относительной оценки, предполагающей оценивание одного товара или услуги через сопоставление с другим с выводом о превосходстве первого, а также всеобщей оценки, подразумевающей опору на традиционные ценностные доминанты дискурса (для рекламы это этические и эстетические нормы) [Там же. С. 48–49]. Н.А. Андрамонова, И.Я. Балабанова отмечают, что в рекламном дискурсе частотны «как общеоценочные лексемы, специально акцентирующие в высшей степени положительную оценку товара, так и те, которые качественно дифференцируют товар. Оценочность как категориальное свойство рекламного текста представлена в нем многопланово и дифференцируется по ряду параметров – оценка товара (общая и частная), оценка адресата с учетом ценностных категорий (красота, здоровье, комфорт и т.д.)» [8. С. 148]. Э.В. Булатова отмечает, что оценка в рекламном дискурсе может проявляться в виде семы, и тогда она претендует на объективность, четче осознается адресатом [9. С. 17]. Исследователь также указывает на такие свойства оценки в данном типе дискурса, как трансформация оценочного значения слов под влиянием контекста и способность принимать участие в метафоризации [Там же]. Л.А. Кочетова провела интересное диахронное количественное исследование оценочности рекламного дискурса и пришла к выводу, что на рубеже XX–XXI вв. по сравнению с доиндустриальным периодом (XVIII–XIX вв.) в рекламном дискурсе уменьшилось общее количество прилагательных, выражающих положительную оценку, а также прилагательных в превосходной степени, «что совпадает с усилением значимости информативной тональности рекламного текста, вызванной стремлением к объективности рекламного сообщения, и предполагает, соответственно, отказ от субъективности» [10. Сер. 2. С. 106].

Политический дискурс в отличие от рекламного очень часто ориентирован на трансляцию отрицательной оценки, поскольку ему присуща полемичность, «театрализованная агрессия», направленная «на внушение отрицательного отношения к политическим противникам говорящего, на навязывание (в качестве наиболее естественных и бесспорных) иных ценностей и оценок» [11]. Именно поэтому в политическом дискурсе разных лингвокультур столь важна вербализация архетипа «свой/чужой». Так, Н.А. Левковская утверждает, что концептуальная система англоязычной политической идеологии организована именно вокруг этого архетипа, «который выполняет функцию социально-политической идентификации и обуславливает выбор языковых средств, которые приобретают в тексте нужную автору оценку под влиянием формируемых стереотипов и образов» [12. С. 169]. Те же тенденции наблю-

даются, в частности, и в русскоязычном политическом дискурсе (см., например, [13. С. 6–7]. Отрицательная оценка в политическом дискурсе может выражаться морфемами, например уменьшительными и уничижительными суффиксами (*politic-ard* ‘плохой политик’ во французском, банд-юг-а, Борь-ка (о Ельцине) в русском и т.д.), а также морфологическими средствами – прилагательными в сравнительной и превосходной степени и синтаксическими – порядком слов [14. С. 9–11], но основным средством ее репрезентации является слово, причем «в контексте политического дискурса дескриптивные по исходному значению прилагательные могут получать оценочное значение и быть основой метафоры», например «оранжевая революция», «черный рынок» и т.д. [Там же. С. 10]. При этом Е.Л. Зайцева отмечает, что в русскоязычном политическом дискурсе отрицательная оценка выражается в основном эксплицитно, а во франкоязычном – имплицитно [Там же. С. 20].

Что касается научного дискурса, то, несмотря на доминирование в нем, в отличие от рассмотренных выше рекламного и политического дискурсов, информативной составляющей, ориентации на поиск, выявление, закрепление и трансляцию объективного знания, истины, ему отнюдь не чужда категория оценочности. Связано это с тем, что «научный дискурс в целом и отдельные его блоки в частности представляют собой своего рода диалог с другими учеными: автор полемизирует с ними, развивает, обобщает, дает свою интерпретацию ранее высказанным мнениям» [15. Ч. 2. С. 62]. Так, Н.В. Данилевская пишет, что «можно говорить об эвристической деятельности именно как о деятельности познавательно-оценочной» [16. С. 39] и что «оценка является несомненным фактором текстообразования. Она принимает активное участие в формировании и выражении нового научного знания» [Там же. С. 40]. Автор опирается на понятие интеллектуальной экспрессии, введенное М.Н. Кожинной, и отмечает, что этот вид экспрессии реализуется в тексте через рациональную и эмоциональную оценку и это «ведет к повышению эффективности общения, к решению его главной задачи – выражению и верификации нового научного знания в доступной (отчасти и красивой, изящной) форме» [Там же. С. 42]. Репертуар лексических средств выражения оценки в научном дискурсе является довольно ограниченным, однако он включает в себя не только рационально-оценочные единицы («интересный», «глубокий», «удачный» и т.д.), но и эмоционально-оценочные («превосходный», «блестящий» и др.), причем, по мнению Н.М. Разинкиной, «такие слова постепенно, под влиянием различных причин теряют свою яркость, превращаются в штампованное средство выражения авторской субъективной оценки» (цит. по: [Там же. С. 63]).

Объектом исследования в данной работе является так называемый наивный медицинский дискурс. Надо сказать, что медицинский дискурс уже довольно давно стал объектом изучения в зарубежной лингвистике, а отечественные языковеды активно занялись его исследованием в последние пятнадцать лет. Как отмечает В.В. Жура, на Западе устная медицинская коммуникация изучается в рамках этнографического дискурс-анализа и коверсационного анализа, которые основываются на двух подходах – процессуальном анализе и микроанализе дискурса, причем «в рамках первого подхода исследование общения врача с пациентом проводится путем его кодификации при

помощи определенного набора смысловых категорий (V. Francis, B. Korsch, D. Roter и др). Последователи второго подхода, продолжая традиции этнографического изучения речи, рассматривают способы речевой деятельности участников медицинского общения, преимущественно врачей (P. Atkinson, S. Fischer)» [17. С. 6]. Исследователи, которые занимаются конверсационным анализом, описывают устную медицинскую коммуникацию «в терминах разговорных последовательностей и смежных пар (в качестве структурных единиц), мены коммуникативных ролей <...> (J. Heritage, D. Maynard, C. West и др.)», тогда как «для этнографического дискурс-анализа устного общения в медицинской сфере <...> характерен больший интерес к широкому социальному и культурному контексту (N. Answorth-Vaughn, D. Tannen, S. Wallat и др.)» [Там же].

Работы отечественных лингвистов посвящены описанию общих характеристик медицинского дискурса в целом и отдельных его разновидностей, таких как научный, научно-популярный и наивный медицинский дискурс, а также медицинских дискурсов различных лингвокультур: Л.С. Бейлинсон [2001], Н.В. Гончаренко [2008], Е.А. Костяшина [2008], В.Б. Куриленко, М.А. Макарова, Л.Д. Логинова [2012], Л.С. Шуравина [2013], Ж.Н. Макушева, Е.Е. Руденко, А.Ю. Шубина [2015] и т.д. Ряд исследователей занимаются изучением коммуникативного поведения врачей, стратегий и тактик, реализуемых в процессе этого общения: И.С. Гаврилина [2005], М.И. Барсукова [2007], Э.В. Акаева [2007] и др. Когнитивным аспектам медицинского дискурса, в частности проблемам метафоризации, посвящены работы С.Л. Мишлановой [2002], А.Н. Усачевой [2002], С.В. Лебедевой и О.С. Зубковой [2006] и т.д. Жанры медицинского дискурса исследуются в работах Ю.В. Рудовой [2008], Л.С. Бейлинсон [2009], Е.А. Пономаренко [2015] и др.

Несмотря на большой исследовательский интерес к теме медицинского дискурса, такой его подтип, как наивный дискурс, отдельно изучается довольно редко. Кроме того, если феномен суггестивности и языковые средства суггестии медицинского дискурса исследуются повсеместно, поскольку суггестивность медицинского дискурса признается одной из основополагающих его черт, ведь «врач как носитель особого знания выступает в качестве модифицированного жреца» и «именно близость медицинского и религиозного типов дискурса ведет к значительной степени суггестивности медицинского общения врача с пациентом» [18. С. 67], то феномен оценки в применении к медицинскому дискурсу остается все еще малоизученным.

В качестве методологической основы для исследования была выбрана классификация оценочных предикатов Н.Д. Арутюновой по основанию оценки [19. С. 198]. Эта классификация, по мнению Ю.А. Фоминой, «является наиболее детальной, затрагивает ряд аспектов и позволяет: во-первых, разграничить чисто оценочные признаки («хорошо/плохо») и признаки, сочетающие оценочный смысл с дескриптивным; во-вторых, определить характер дескриптивного признака (сенсорно-вкусовой, утилитарный и т.д.); в-третьих, проследить уровень эмоционального / рационального в частных оценках (в сенсорных оценках будет выше уровень эмоционального, нежели рационального)» [20. С. 154]. Соглашаясь с Н.В. Сердобольской и С.Ю. Толдовой в том, что «классификация, предлагаемая Н.Д. Арутюновой, в значитель-

ной степени ориентирована на оценку объекта, а не ситуации» [21. С. 436], мы рассматриваем типы оценок, выделенные Н.Д. Арутюновой, применительно к любым единицам языка, поскольку в анализируемом нами материале нередко встречается именно оценка ситуации родовспоможения и ухода за роженицей и ее ребенком, а не отдельных конкретных объектов.

В ходе пилотного исследования было проанализировано 40 отзывов на русском и английском языках (по 20 на каждом из них), отобранных методом сплошной выборки. В общей сложности эти микротексты насчитывают 40 396 знаков с пробелами. Были собраны отзывы о трех роддомах Новосибирска: муниципальном родильном доме № 4, родильном доме ЦКБ СО РАН и негосударственном родильном доме «Авиценна», а также о трех роддомах Лондона: Queen Charlotte's Hospital, The Royal London Hospital, Chelsea and Westminster Hospital.

Для начала охарактеризуем анализируемый дискурс по тем параметрам, которые были предложены В.И. Карасиком [22]: «участники, хронотоп, цели, ценности (в том числе и ключевой концепт), стратегии, материал (тематика), разновидности и жанры, прецедентные (культурогенные) тексты, дискурсивные формулы».

О.С. Макарова и А.К. Устюжанинова в статье «Критика медицинского сообщества в блогосфере» отмечают, что этот тип дискурса «создается как специалистами, так и неспециалистами для наивного адресата (т.е. неспециалиста)» [23. Т. 13. С. 137]. Специфика нашего исследования, материалом для которого послужили тексты отзывов на родильные дома Новосибирска и Лондона, оставленные соответственно на сайтах [flamp.ru](http://flamp.ru) и [nhs.uk](http://nhs.uk), состоит в том, что исследуемый дискурс является «двусторонне наивным»: отзывы оставляют неспециалисты в основном для таких же неспециалистов, хотя данный сайт вполне допускает обратную связь со стороны представителей тех заведений, отзывы на которые оставляют клиенты.

Хронотоп наивного медицинского дискурса в принципе не ограничен рамками конкретных заведений и не регламентирован по времени, поскольку общение между пациентами, обмен мнениями, впечатлениями о тех или иных врачах, больницах, лекарственных препаратах и т.д. может происходить не только в стенах медицинских учреждений, но и в любом другом месте, а также в любое время и быть любым по длительности. Специфика дискурса, анализируемого нами в рамках данного исследования, состоит в том, что его хронотоп – это интернет-пространство, в котором обмен информацией и мнениями (что, кстати, является целью данного дискурса) может происходить между людьми, находящимися не только в любых частях обозначенных городов (Новосибирска и Лондона), но и за их пределами.

Ценностями этого дискурса являются «информация из первых рук», культура письменной речи, проявляющаяся прежде всего в четкости, ясности, лаконичности изложения. Эти ценности, разумеется, нигде не зафиксированы, но подразумеваются по умолчанию. Если говорить о сайте [flamp.ru](http://flamp.ru), то он предполагает поощрения за количество отзывов – так называемые «награды». Так, награда «Писатель» дается за 15 написанных отзывов, «Гуру» – за 50 отзывов, «Экспресс-вкус» – за 3 отзыва в рубрике «Доставка еды», «Путешественник» – за 3 отзыва о местах в неродном городе или городах и т.д.

Ключевыми концептами дискурса можно назвать «опыт», «впечатление», «мнение».

Основными стратегиями данного дискурса являются информативная, а также стратегия убеждения (в первую очередь потенциальных пациентов, но также и представителей медучреждений, о которых оставляются отзывы). Кроме того, можно выделить стратегию похвалы и расспроса. В данном дискурсе используются и конфронтационные стратегии – обвинение (прежде всего представителей медучреждений, но иногда и пациентов в вербальной агрессии, «необъективности» отзыва), и связанная с ним стратегия дискредитации, реализующаяся, в частности, с помощью тактики наклеивания ярлыков. Помимо стратегий можно выделить также различные тактики, например тактику совета, рекомендации.

Тематика наивного медицинского дискурса охватывает широкий круг проблем, связанных с медициной, а в анализируемом нами материале это вопросы, связанные с родоразрешением, а также дородовым и послеродовым наблюдением за женщиной и уходом за новорожденным.

Наивный медицинский дискурс может быть представлен различными устными и письменными жанрами, например беседой, записью в блоге и т.д., однако мы анализировали один конкретный жанр отзыва на сайте, в связке с которым часто идут треды – «письменные полилоги, которые образуются в процессе общения коммуникантов в онлайн-дневнике, публикации сообщений (постов, постингов)» [24. С. 151].

Интертекстуальность не очень характерна для данного типа дискурса, хотя некоторые ее элементы все же можно встретить: это могут быть цитаты из песен, фильмов, литературных произведений, интегрированные в текст отзыва для придания ему большей экспрессивности.

Дискурсивные формулы включают в себя, прежде всего, различные способы вербализации оценки, которые будут детально проанализированы ниже. Кроме того, дискурсивные формулы связаны с конкретными стратегиями и тактиками, избираемыми авторами отзывов. Например, тактика благодарности предполагает следующие клише: «благодарю за...», «(большое/огромное) спасибо за ...», «хочется поблагодарить (кого) за (что)», «отдельные слова благодарности хочу сказать ...» и т.д. Тактика совета реализуется в таких речевых формулах, как «всем советую (этот роддом, этого врача)», «не ходите (в этот роддом, к этому врачу)» и т.д.

### **1. Репрезентация общей оценки**

Отметим прежде всего, что к числу слов с общеоценочными значениями Н. Д. Арутюнова относит прилагательные «хороший» и «плохой», а также их разнообразные синонимы (прекрасный, превосходный, дурной, поганный и др.), и все они «выражают холическую оценку, аксиологический итог» [19. С. 198].

В отзывах на новосибирские роддома общая оценка репрезентируется в основном с помощью прилагательных и производных от них наречий («хороший» – «хорошо», «замечательный» – «замечательно», «отличный», «прекрасный», «отменный», «великолепный», «идеально», «неплохой», «нор-

мальный»): «*отлично* приняли»<sup>1</sup>, «Общее впечатление от родов и от роддома осталось *хорошее!*» и т.д. В ряде случаев использовалось наречие «не очень» в роли определения: «питание *не очень*», «кормят, конечно, *не очень*».

Существительные, выражающие общую оценку, используются в переносном значении, причем степень образности в некоторых из них ощущается довольно слабо («молодец», «прелесть», «чудо», «плюс»), а в других – сильнее: «*обходите* данный роддом за 100 км!», «послеродовому отделению в 2008 *твердая двойка*», «родовому отделению *твердая пятерка*», «*Снимаю одну звезду* за еду». Отметим, что использование таких существительных, как «плюс», «минус», «тройка», «пятерка», «звезда» и т.д., обусловлено спецификой самого сайта, на котором нужно ставить оценки, графически это выражается в количестве звездочек возле отзыва.

В отдельных случаях общая оценка репрезентируется с помощью фразеологизмов: «Роды здесь обходятся недешево, но *это стоит того*». Иногда она передана целым предложением. Так, фраза «Видимо, я не из тех людей, которые будут вами восхищаться из-за того, что мы ушли от вас живыми и почти здоровыми» представляет собой по сути сплав эвфемизма и иронии, транслирующий идею о том, что описываемый роддом оставил в целом отрицательное впечатление.

В отзывах на роддома Лондона общая оценка выражается похожим образом – в основном с помощью прилагательных с разной степенью интенсивности признака: «good», «fine» ‘хороший’<sup>2</sup>, «great» ‘прекрасный’, «amazing» ‘потрясающий’, «wonderful» ‘чудесный’, «excellent» ‘отличный’, «best» ‘лучший’ – «appalling» ‘отвратительный’, «horrendous», «horrible» ‘ужасный’, «worst» ‘худший’. Приведем некоторые примеры: «*Great staff at the delivery suite!*» ‘Отличный персонал в родильном отделении!’, «*Staff were wonderful, especially in the birth centre*» ‘Персонал был *чудесным*, особенно в родильном отделении’, «*Postnatal care for me was fine*» ‘Обо мне *хорошо* заботились в послеродовом отделении’, «*We discharged ourselves early due to the horrendous level of care*» ‘Мы рано выписались из-за *отвратительного* уровня ухода’, «*It was a horrible experience*» ‘Это был *ужасный* опыт’.

Другие способы выражения оценки включали в себя гиперболы: «*I thought I was going to die there*» ‘Я думала, я там *умру*’, сравнения: «*It was worse than being in a zoo*» ‘Это было *хуже, чем в зоопарке*’, метафоры: «*I thought nightmare would finish <...>*» ‘Я думала, *кошмар* закончится <...>’, идиомы: «*Thumb up for you, guys*» ‘*Браво, ребята*’, метафоры: «*I went to hell and back during these 2 hrs*» ‘Я *побывала в аду и вернулась обратно* за эти 2 часа’. Однако подобные средства единичны.

## 2. Репрезентация частной психологической оценки

Поскольку рождение ребенка и пребывание в родильном доме связаны с мощнейшими эмоциональными переживаниями женщин, то неудивительно,

---

<sup>1</sup> Здесь и далее фрагменты отзывов приводятся с исправлением орфографических и пунктуационных ошибок, а также опечаток. Все остальное (стилистика, выбор слов и их порядок и т.д.) дается в исходном виде.

<sup>2</sup> Здесь и далее перевод слов и фрагментов текстов наш. – А.А.

что в отзывах довольно часто давалась психологическая (эмоциональная) оценка персонала, бытовых условий и т.д.

Необходимо сделать следующую оговорку. В классификации Н.Д. Арутюновой есть очень близкие, на наш взгляд, типы частных оценок – гедонистические, или сенсорно-вкусовые («привлекательный» – «непривлекательный», «душистый» – «зловонный»), и эмоциональные оценки, которые характеризуются осмыслением мотивов оценки («радостный» – «грустный»). Эти два типа пересекаются: так, прилагательные «приятный» – «неприятный» являются примерами как сенсорно-вкусовых, так и эмоциональных оценок. В своем исследовании мы проводили границу между сенсорно-вкусовыми и эмоциональными оценками следующим образом: слова аксиологической семантики, связанные с обозначением определенного чувства, мы расценивали как слова, выражающие эмоциональную оценку, а к категории слов с сенсорно-вкусовой оценкой относили слова, содержащие оценку с точки зрения восприятия действительности различными органами чувств – обоняния, осязания, зрения, слуха, вкуса. Иными словами, сенсорно-вкусовые оценки мы связываем с областью физического, телесного, а эмоциональные – с областью духовного.

В основном эмоциональная оценка была выражена в отзывах о новосибирских роддомах с помощью глагола «понравиться», а также прилагательного «довольный»: «*Не понравилось* то, что когда переводили в родовое отделение, никто даже не помог понести пакеты, которые я с собой собрала», «Роды принимала молодая врач с какой-то нерусской фамилией. Очень *понравилась*», «*Так понравилась* заведующая»; «Я осталась *довольна* всем», «Что касается послеродового отделения, осталась *довольной*»; «Осталась очень *довольна* роддомом». Стоит отметить, что эти слова мы рассматриваем именно как репрезентанты эмоциональной, а не общей оценки, как могло бы показаться логичным, поскольку, хотя они и выражают некую целостную оценку, но все же, на наш взгляд, больше связаны с выражением именно конкретной эмоции (радости, удовлетворения), а не «холического итога».

Встретились и другие слова разной частеречной принадлежности, выражающие эмоциональную оценку: «Рожала тоже бесплатно, о чем потом очень и *пожалела*», «Палаты в послеродовой двухместные с душем и туалетом, что очень *радует*», «По сервису послеродовому: я *в восторге!*».

Эмоциональная оценка выражается в отзывах о лондонских роддомах не очень часто, примеры фактически единичны. Среди средств, выражающих этот тип оценки, – слова соответствующей семантики: «Unfortunately, she left me *feeling upset and more anxious* than when I went in» ‘К сожалению, после ее ухода я *почувствовала себя расстроенной и более обеспокоенной*, чем тогда, когда я зашла’, «I was *really scared*» ‘Я была *очень напугана*’, «I felt *quite unsettled and shocked*» ‘Я чувствовала себя *весьма обеспокоенной и шокированной*’, «labour ward *horror*» ‘ужас в родильном отделении’, «In this lovely moment for the parents it's *so disappointing* when someone ruined it in this way» ‘*Очень печально*, когда кто-то портит такой приятный для родителей момент’. В двух случаях оценка усиливается с помощью модального глагола и сравнительной степени прилагательного: «I *couldn't have been happier*» ‘Я была на седьмом небе от счастья’ (букв. ‘Я не могла быть счастливее’), идиомы: «I

was brought to tears» ‘*Меня довели до слез*’. В большинстве случаев выражаемая оценка отрицательная.

### 3. Репрезентация частной этической оценки

Отношение персонала к роженицам и их детям очень важно для каждой из них. Именно поэтому большинство «аксиологически заряженных» языковых единиц выражают именно этическую оценку. Положительный полюс оценки данного типа – проявление доброты, заботы, милосердия, чуткости, внимательности; отрицательный полюс – проявление равнодушия, невнимательности и грубости.

Этическая оценка в отзывах о новосибирских роддомах репрезентируется, прежде всего, отдельными прилагательными, наречиями и существительными соответствующей семантики: «Я встретила только *доброжелательных* сотрудников», «*грубые* нянечки, врачи и даже уборщицы, «В общем, полная *доброжелательность* и ничего “криминального”. Со схватками также приняла абсолютно *доброжелательно*», «И даже уборщицы очень *вежливы*», «Я реально обалдела от такого *хамства*», «Все было *по-человечески*», «замечательная женщина, *понимающая и внимательная*», «разговаривала *корректно*, отвлекала беседами, а сама в это время ставила эпидуралку», «очень *чуткий и внимательный* специалист», «Я рожала своего сына под ее чутким контролем и *заботой*», «Ну и женщины, которые кормят, – *самые милые* люди в этом заведении))))», «Как в родовом, так и в послеродовом отделении все были *добры и заботливы*», «*отношение очень теплое*», «Вела роды и беременность Серебrenникова Елена Сергеевна – *замечательный* врач <...> и *человек*». В последнем из приведенных примеров прилагательное «замечательный», само по себе, вне контекста выражающее общую оценку, приобретает в сочетании с существительным «врач» нормативную оценку, поскольку служит для оценивания профессиональных качеств, а в сочетании со словом «человек» – этическую, так как в этом случае оцениваются моральные качества врача.

Глаголы также участвуют в выражении этической оценки, но в большинстве случаев косвенно. Рассмотрим следующий пример: «Во время родов, *утешая, называли зайчиком, терпели* мои “жарко/холодно, открыть/закрыть окно”». Слова и выражения «утешать», «называть зайчиком», «терпеть» и др. не указывают прямо на наличие у людей положительных этических качеств, однако описывают их поведение как соответствующее этическим нормам, как проявление доброты, внимательности, заботы.

Иногда репрезентация этической оценки осуществляется не только за счет слова соответствующей семантики, но также и благодаря употреблению определенной синтаксической конструкции, в частности сравнительного оборота или придаточного: «нянечки *как с младенцем* с тобой возятся», «соседка по палате до родов подхватила ОРВИ <...> так с ней носились, *как с маленькой*», «отношение было *как к своему домашнему человечку*», «И врачи, и акушерки так суетятся около тебя, *как будто ты лежишь тут одна*».

Рассмотрим другие примеры. В предложении «*Добрее* и жизнерадостней человека я *еще не видела!*» прилагательное «добрый» стоит в форме сравнительной степени, но фактически в сочетании с фразой «я еще не видела» представляют собой элитив. Усилению оценки способствует также использо-

вание риторического восклицания. В другом примере использована конструкция со сравнительной степенью прилагательного и модальным глаголом, выражающая значение желательности: «Понятно, что это моя ноша, но *могли бы быть почеловечнее*».

Рассмотрим еще один пример: «4 взрослые женщины *умудрились посмеяться* над тем, что хочу подписать сервис исключительно с мужем (так как планировали совместные роды), сказали, что *без мужика я ни на что сама не способна*». В данном случае отрицательная этическая оценка выражается в первую очередь словом «умудриться». «Большой толковый словарь» под ред. С.А. Кузнецова дает следующее определение этому слову: «Сделать что-л. нежелательное, чего легко можно было избежать» [25]. В словарном значении этот глагол, таким образом, несет отрицательную нормативную оценку, но в сочетании с глаголом «посмеяться» все же выражает именно этическую оценку: врачи отнеслись без должного понимания к желанию роженицы, хотя могли бы проявить в этом случае по крайней мере сдержанность, не унижая ее своим поведением. Более того, использование разговорно-сниженного слова «мужик» и литоты «ни на что не способна» в косвенной речи также показывает невнимательное и довольно грубое отношение к пациентке.

В некоторых случаях оценка выражается только благодаря контексту. С этой точки зрения интересен следующий пример: «У меня были тяжелые и малоэффективные роды, от меня совершенно ЗАБЕСПЛАТНО не отходили ни на шаг <...>». В данном предложении нет отдельных слов и выражений, в словарном значении несущих этическую оценку. Она репрезентируется в контексте с помощью, во-первых, наречия «забесплатно», что усиливается графическим приемом (написанием caps lock(ом)), во-вторых, фразеологизма «не отходить ни на шаг». В целом эта фраза передает следующий смысл: медперсонал оказал роженице помощь не из желания нажать на чужой сложной ситуации, и роженица оценивает этот поступок как проявление доброты, милосердия. Иными словами, в данном случае мы имеем дело с адгументной (речевой, окказиональной) оценкой.

В отзывах о лондонских роддомах самое большое внимание уделяется этическим аспектам взаимодействия медперсонала с роженицами, причем замечен явный перекося в пользу отрицательных этических оценок: было выявлено почти в 2 раза больше контекстов, выражающих негативные оценки, по сравнению с количеством контекстов, в которых были позитивные оценки.

Наиболее частотными репрезентантами оказались, что неудивительно, прилагательные «rude» ‘грубый’ и наречие «rudely» ‘грубо’: «*Rude staff at the Royal London Hospital maternity ward*» ‘Грубый персонал в родильном отделении Royal London Hospital’, «*I was spoken to so rudely I felt compelled to leave a review on this site*» ‘Со мной разговаривали так *грубо*, что я вынуждена оставить отзыв на этом сайте’. Во многих случаях прилагательное «rude» дополняется иными прилагательными, выражающими также этическую, либо нормативную, либо психологическую (эмоциональную) оценку: «*The midwife in the delivery suite was extremely rude and unhelpful*» ‘Акушерка в родильном отделении была *очень грубой и не оказывала никакой помощи*’, «*The general staff are rude and arrogant*» ‘Администраторы *грубы и высокомерны*’, «*very rude, obnoxious staff*» ‘*очень грубый, неприятный персонал*’, «*The midwife*

was *rude and condescending*» ‘Акушерка была *грубой и надменной*’, «A receptionist on the delivery suite has to be *the most blatantly rude, downright nasty person ever!*» ‘Администратор родильного отделения был, очевидно, *грубейшим, отвратительнейшим* человеком на свете!’, «The midwife we faced at the night was *the most rude and unprofessional* medical staff I have ever seen» ‘Акушерка, с которой мы столкнулись ночью, была *самым грубым и непрофессиональным* медработником, которого я когда-либо встречала’. Как видно из приведенных примеров, в ряде случаев оценка усиливается за счет формы элитива (как в последних двух контекстах), а также использования времени Present Perfect в сочетании с наречием «never»: «*I have never come across such rude, arrogant and obnoxious staff as this hospital employs*» ‘Я *никогда не сталкивалась* с такими *грубыми, высокомерными и неприятными* сотрудниками, как те, которые работают в этой больнице’.

Приведем примеры других прилагательных и существительных, участвующих в выражении негативной этической оценки: «a huge degree of *disrespect*» ‘огромная степень *неуважения*’, «an *unsympathetic* voice» ‘голос, лишенный *соосрадания*’, «No *apologies*, no *explanation*» ‘*Никаких извинений, никаких объяснений*’, «The way they treat you is *abhorrent*» ‘С тобой *гнусно* обращаются’, «They were *cold* and had a *very uncaring* attitude» ‘Они были *холодны* и *совершенно не проявляли заботу*’.

Для выражения или усиления этической оценки используются также идиоматические выражения: «I quickly realised that rudeness & poor administration is *part & parcel* of that hospital» ‘Я быстро понял, что грубость и плохое администрирование – это *неотъемлемая часть* этой больницы’, «She <...> *rolled her eyes* at me when I asked simple questions» ‘Она *закатывала глаза*, когда я задавала простые вопросы’.

В ряде контекстов этическая оценка выражается с помощью нескольких языковых средств. Рассмотрим следующий пример: «They have absolutely *no communication skills whatsoever*. They took all our questions as an offense for their knowledge and had *no* patience and time for us. *Impossible* to have a normal conversation with them. At the end we were not asking *any* questions, *this is how bad it was*» ‘У них *нет совершенно никаких коммуникативных навыков*. Они воспринимали все наши вопросы так, как будто мы сомневаемся в их знаниях, и у них *не было терпения и времени для нас*. С ними *невозможно вести нормальный диалог*. В итоге мы не задавали вообще никаких вопросов – *вот насколько все было плохо*’. В данном пассаже красной нитью проходит идея полного отрицания, выражаемая местоимениями ‘no’, ‘any’, ‘whatsoever’, прилагательным ‘impossible’: «no communication skills whatsoever» ‘совершенно никаких коммуникативных навыков’, «had no patience and time for us» ‘не было терпения и времени для нас’, «impossible to have a normal conversation» ‘невозможно вести нормальный диалог’.

Рассмотрим другой пример: «We received the visit of a *non-specialist* nurse who started to *criticise* what my wife was doing, and then they grabbed the towel from her hands and poured a jar of warm water that we were using into the sink without even asking!! That was really *rude*. They *should have tried* these words: “I would like to show you something different, can I...”» ‘К нам пришла медсестра-*неспециалист*, которая начала *критиковать* то, что делала моя жена, и затем

она выхватила полотенце у нее из рук и без спроса вылила кувшин теплой воды, которым мы пользовались, в раковину!! Это было *очень грубо*. Ей следовало *попробовать* обратиться к нам с такими словами: “Я бы хотела показать вам, как сделать по-другому, могу ли я...””. Кроме очевидного способа выражения оценки – с помощью выражения «really rude» ‘очень грубо’, в данном случае использованы и другие средства. Сам по себе глагол «criticise» ‘критиковать’ не выражает оценку, однако в сочетании с определением медсестры, которая это делала (non-specialist ‘неспециалист’), создается образ человека-непрофессионала, который при этом высокого мнения о себе и о своих умениях и пренебрегает потребностями и желаниями пациентов. На выражение этической оценки также работает восклицательное предложение и модальный глагол «should» с перфектным инфинитивом, выражающий критику действий медсестры.

Средства выражения положительной этической оценки не столь разнообразны и в основном представлены прилагательными и существительными соответствующей семантики: «Some of the staff are very *polite and willing to help and explain more*» ‘Некоторые члены обслуживающего персонала очень вежливы и готовы помочь и давать больше разъяснений’, «Overall I felt *well looked after & respected*» ‘В целом я чувствовала, что обо мне *хорошо заботятся* и что меня *уважают*’, «The staff were very *sympathetic and reassuring*» ‘Персонал был настроен очень благожелательно и оказывал поддержку’, «*very nice midwives and nurses*» ‘очень милые акушерки и медсестры’, «every-one who cared for me and my baby did so with calm efficiency and *kindness*» ‘все, кто заботились обо мне и моем ребенке, делали это со спокойной сноровистостью и *добротой*’, «*amazing care* from doctors, midwives and nurses» ‘*потрясающая забота* со стороны докторов, акушерок и медсестер’, «From antenatal to postnatal care I had *excellent support*» ‘Начиная с предродового отделения и заканчивая послеродовым я получала *отличную поддержку*’.

#### 4. Репрезентация частной нормативной оценки

Под нормативной оценкой понимается соответствие оцениваемого явления установленным нормам, стандартам, правилам, а также критерию истинности. Одной из рабочих гипотез исследования было предположение, что в отзывах о родильных домах должно быть много суждений, содержащих нормативную оценку, поскольку соответствие работы и поведения медперсонала, а также состояния медучреждений установленным стандартам и правилам является важным критерием при выборе определенного роддома и его оценки постфактум. Однако в проанализированных нами отзывах о новосибирских роддомах подобные оценки встречались не очень часто. В основном в них оценивается профессионализм врачей, акушерок и медсестер: «Нина Николаевна *грамотно* вела роды», «Еще хочу поблагодарить акушерку Марину, *профессионала* своего дела», «*Профессионально* врачи все сделали», «Врач у меня был Макагон А.В., настоящий *профессионал*», «Родила я не сама, а вместе с бригадой внимательных и *знающих свое дело специалистов*». В отдельных случаях оцениваются слаженность работы медперсонала и соответствие роддома санитарно-гигиеническим нормам. В этих случаях мы рассматривали такие слова, как «чистый», «грязный», «порядок», «беспорядок» и т.д. как репрезентанты нормативной оценки, поскольку чистота, порядок, слажен-

ность работы коллектива являются показателями соответствия стандартам, нормам, установленным в медицинских учреждениях: «В общем, *чистота, порядок*, огромная светлая палата, душ, везде кнопки вызова врача», «Народу очень много, но одновременно тишина и *порядок*», «В операционном зале все *четко, строго и отлаженно*».

В англоязычном материале соответствие поведения медперсонала установленным стандартам и нормам характеризуется с помощью слов «*professional*» ‘профессиональный’, «*professionalism*» ‘профессионализм’, «*unprofessional*» ‘непрофессиональный’, «*competent*» ‘компетентный’, «*unorganized*» ‘неорганизованный’, «*proper*» ‘надлежащий’, «*improper*» ‘ненадлежащий’: «We were really impressed by the *lack of professionalism*» ‘Мы были совершенно поражены *отсутствием профессионализма*’, «*very unorganised staff all over the place*» ‘*совершенно неорганизованный персонал во всем отделении*’, «*the midwives are very competent*» ‘*акушерки очень компетентны*’, «We were lucky to be serviced by some *competent professionals*» ‘Нам повезло, что нас обслуживали несколько *компетентных профессионалов*’, «*No proper check was done*» ‘Не было сделано *должного осмотра*’. Как уже было сказано выше, нередко характеристика с точки зрения соответствия/несоответствия нормам дается параллельно с характеристикой с точки зрения этики: «*She was rude, condescending and completely unprofessional from start to finish*» ‘Она вела себя *грубо, высокомерно и абсолютно непрофессионально* от начала до конца’.

Поведение медперсонала характеризуется также и другими средствами:

– сравнениями: «*This hospital is run on rules worse than prison next door*» ‘Управление в этой больнице основывается на правилах, которые *хуже, чем в тюрьме по соседству*’;

– идиомами: «*My birth was assisted by MW who never delivered baby before, and it was her 1st day in this hospital. They had no idea even where towels and gloves are, let alone leading me through the labour*» ‘На моих родах ассистировала акушерка, которая никогда раньше не принимала роды, и это был ее первый день в этой больнице. Она *понятия не имела*, даже где лежат полотенца и перчатки, не говоря уже о том, как принимать мои роды’;

– модальными глаголами: «*We had to call them on several occasions*» ‘Нам *приходилось* звать их несколько раз’;

– конструкцией Present Continuous + наречие «*always*», сочетание которых передает оттенок раздражения: «*They were always running out of one medication*» ‘У них *вечно кончалось* одно лекарство’;

– восклицательными конструкциями и иронией: «*Some of them didn't bother to write down which pills were given and at what time! They were asking my wife if she remembered what was given to her and when!! Amazing*» ‘Некоторые из них не потрудились записать, какие таблетки давались и в какое время! Они спрашивали мою жену, помнит ли она, что ей давали и когда!! *Отлично*’;

– модальными словами: «*Didn't take the advice (thankfully!!!), got a taxi and was in hospital in 30 mins*» ‘[Я] не послушала совета (*и слава богу!!!*), села в такси и была в больнице через 30 минут’.

В некоторых случаях оценка возникает лишь в контексте, как, например, в следующей фразе: «*It was impossible for my wife to rest due to the noise made*

by the nurses talking out loud and laughing all the time even at 3am <...> during 6 consecutive days» 'Моя жена не могла отдохнуть из-за шума, который производили медсестры, громко разговаривавшие и смеявшиеся все время, даже в 3 ночи <...> 6 дней подряд'.

Бытовые условия роддомов также подвергаются нормативной оценке, которая выражается посредством слов соответствующей семантики: «The wards are very *clean and hi-tech*» 'Отделения очень *чистые и высокотехнологичные*', «Toilets were *a bit dirty* at times, but that's to be expected in such a busy ward» 'Туалеты были *грязноватыми*, но это ожидаемо в таком оживленном отделении', «a *clean and modern hospital environment*» '*чистая и современная обстановка в больнице*'. В некоторых случаях используются гиперболы: «The noise was *deafening* 24hrs a day» 'Шум был *оглушительным* 24 часа в сутки', «We *didn't get a wink of sleep* due to the noise and overcrowding» 'Мы *глаз не сомкнули* из-за шума и переполненности', «And above all, the filth of the bath-rooms on the postnatal ward was so disgusting with *blood everywhere and bins overflowing*» 'И в довершение всего грязь в туалетах в послеродовом отделении была просто отвратительной, *повсюду была кровь и переполненные мусорные корзины*'. Эмоциональности описанию также добавляют сравнения: «Felt like having a baby in barn» 'Было такое чувство, *будто я рожая ребенка в хлеву*', «I also appreciated that the hospital *feels like a small town rather than a hospital* <...>» 'Мне также понравилось, что больница *больше похожа на маленький городок, а не на больницу* <...>'.

### 5. Репрезентация частной гедонистической оценки

Гедонистическая оценка предполагает оценивание по шкале «приятно/неприятно». Данный тип оценки встретился нам лишь в трех примерах отзывов на русском языке: «Послеродовые дни я провела в очень *комфортных* условиях!», «Очень хорошо, что сейчас она работает в медцентре "Авиценна", где созданы все условия для подготовки и проведения *комфортных* родов», «кормят *вкусно*». Этот факт также оказался довольно неожиданным, поскольку удовольствие или неудовольствие от пребывания в родильном доме, которое создается комфортными/некомфортными условиями проживания, вкусной/невкусной пищей и т.д., также, по нашему мнению, должно составлять важную часть впечатления от роддома. Однако, как показало исследование, эти критерии не являются столь важными для рожениц, по крайней мере на фоне других параметров.

Таким образом, в отзывах на родильные дома прослеживаются следующие тенденции.

Наиболее часто роддома Новосибирска оцениваются с точки зрения этичности/неэтичности поведения медперсонала. Для рожениц оказываются очень важными проявление дружелюбия, доброты, заботы, внимательности, а черствость, грубость и равнодушие оцениваются крайне отрицательно. Также довольно часто роддома получают оценку, связанную с конкретными эмоциями рожениц (понравилось/не понравилось, довольна/не довольна и т.д.). Нередки и общие оценки, представляющие собой итоговое, целостное впечатление от пребывания в роддоме. В меньшей степени роддома оцениваются с точки зрения соблюдения определенных норм, соответствия стандартам. Реже всего в отзывах присутствуют гедонистические оценки. Утилитарные,

телеологические, а также интеллектуальные оценки, выделяемые в классификации Н.Д. Арутюновой, в нашем материале отсутствуют.

Репертуар языковых средств, выражающих все вышеперечисленные типы оценок, достаточно ограничен. Подавляющее большинство единиц – это слова аксиологической семантики. Намного реже встречаются метафоры, причем в основном они стертые, и фразеологизмы. Морфологические и синтаксические конструкции (элитив, модальные глаголы, сравнительные обороты и придаточные, риторические восклицания) единичны.

В отзывах на лондонские роддома представлено 4 типа оценки – общая, этическая, нормативная и психологическая (эмоциональная). В большинстве случаев выражена этическая оценка, в наименьшем количестве случаев – психологическая. Примеров отрицательной оценки больше, чем примеров положительной, т.е. отзывы пишутся скорее не для того, чтобы выразить благодарность за оказанные услуги и поделиться позитивными впечатлениями, а для того, чтобы обратить внимание руководства роддомов на недостатки этих медучреждений и отговорить потенциальных клиентов обращаться в описанные роддома.

Большая часть языковых средств, репрезентирующих оценку, – это слова аксиологической семантики. Другие средства, такие как идиоматические выражения, модальные глаголы, видо-временные конструкции, сравнения, восклицательные предложения, используются реже.

При сравнении типов и языковых средств выражения оценки в русских и английских отзывах наблюдаются в основном сходства. Как в русских, так и в английских отзывах центральное место занимает этическая оценка. Таким образом, для женщин самым важным критерием оценки является степень доброжелательности и вежливости медперсонала, его готовности помочь роженицам и поддержать их. Также довольно важным критерием является степень соответствия роддома и поведения персонала определенным стандартам, нормам, правилам, однако в намного меньшей степени, чем этичность/неэтичность поведения персонала. Кроме того, в довольно большом количестве отзывов имеет место общая оценка роддома. С точки зрения языковых средств выражения оценки можно также наблюдать определенное сходство: основным средством являются слова аксиологической семантики, а другие лексические, а также фразеологические, морфологические, синтаксические средства чаще являются дополнительными по отношению к основным и в целом встречаются реже, чем оценочные слова, особенно в русских отзывах. Еще одно сходство связано с тем, что помимо ингерентной (узальной) оценки в отзывах нередко можно встретить примеры высказываний и слов с адгерентной (окациональной) оценкой.

Если сравнить проанализированный нами наивный медицинский дискурс с рекламным и политическим, то главное его отличие от них можно увидеть в большей сбалансированности положительных и отрицательных оценок. Как было отмечено выше, рекламному дискурсу свойственно наличие довольно большого количества положительно-оценочных суждений для привлечения внимания потенциальных клиентов, а политическому – наоборот, отрицательных, реализующих стратегию «театрализованной агрессии». В этом смысле наивный медицинский дискурс ближе к научному дискурсу, в кото-

ром в общем-то в равной степени представлены отрицательные и положительные оценки, во всяком случае выбор полюсов оценки определяется конкретной стратегией автора (согласием/несогласием с другими учеными и т.д.), а не онтологическими свойствами самого дискурса как такового. Близость наивного медицинского дискурса к научному определяется еще и тем фактом, что они оба предполагают довольно ограниченный набор способов выражения оценки (в основном использование слов аксиологической семантики) в отличие от рекламного и политического дискурса, в которых наряду с оценочной лексикой широко используются метафоры, фразеологизмы, различные грамматические конструкции и другие языковые и паралингвистические средства, способные оказать определенное речевое воздействие на читателя и даже манипулировать его сознанием. Нельзя утверждать, что суггестивная функция не свойственна научному и наивному медицинскому дискурсам, однако манипулятивные цели преследуются этими дискурсами намного реже, чем рекламным и политическим.

Исследование позволило выявить ряд методологических проблем, которые являются в принципе ожидаемыми: «Несмотря на довольно широкую изученность этой категории [оценки], существует множество спорных или открытых вопросов. К таким можно отнести проблему определения границ оценочной семантики и отсутствие единой всеобъемлющей классификации оценок» [20. С. 154].

В некоторых случаях было не совсем понятно, как интерпретировать определенные слова и выражения: выражают ли они оценку или нет, а если да, то какую? Рассмотрим предложение: «Для ребенка в *неограниченном* количестве были салфетки, памперсы». Если считать, что в этом предложении слово «неограниченный» несет в себе положительную оценку, то какого она типа? В классификации Н.Д. Арутюновой наиболее подходящим типом в данном случае, на наш взгляд, является нормативная оценка. Однако в этом случае остается открытым вопрос: с какими стандартами, нормами, правилами соотносится данное понятие – «неограниченное количество»? Можно увидеть в этом слове не качественную, а количественную оценку, т.е. оценку по шкале «много/мало». Подобная интерпретация возможна и в других случаях, например: «Роды здесь обходятся *недешево*». Однако есть и такие случаи, которые не укладываются в рамки классификации качественных оценок и при этом не могут быть интерпретированы как количественные. По нашим наблюдениям, причем не только на представленном в данной статье материале, подобными неоднозначными словами являются лексические единицы со значением скорости: «Если что-то не получается, можно вызвать девушек из детского – *махом* подойдут, помогут», «Ценник *шибко быстро* растет» и т.д. В первом из приведенных предложений слово «махом», возможно, следует считать средством выражения нормативной или этической оценки, поскольку оно отражает идею о том, что медперсонал готов прийти на помощь и что его действия соответствуют стандартам (возможно, даже превышают их). Во втором предложении словосочетание «шибко быстро» тоже можно интерпретировать как средство выражения нормативной оценки. Однако тут возникает вопрос: каковы ориентиры для этой нормы? Можно ли сказать, что медленно растущие цены – это норма, некий стандарт?

Данное пилотное исследование предполагается продолжить на материале отзывов на заведения разных типов (театров, музеев, салонов красоты, авто-салонов и т.д.), для того чтобы выявить специфику выражения оценки в каждом из случаев с учетом, в частности, гендерных различий авторов отзывов.

### Литература

1. Peter Sheridan Dodds, Eric M. Clark et al. Human language reveals a universal positivity bias In PNAS 2015 112 (8). P. 2389–2394.
2. Соколова М.А. Выражение признаков интеллекта фразеологизмами русского языка (на фоне испанского языка): дис. ... канд. филол. наук. СПб., 1995. 186 с.
3. Карасик В.И. Культурные доминанты в языке // Карасик В.И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс. Волгоград, 2002. С. 166–205. [Электронная версия]. <http://philologos.narod.ru/ling/karasik.htm> (дата обращения: 17.08.2015).
4. Сергеева Л.А. Ценностный аспект языкового сознания (по данным русского и чешского языков). Электронная версия: [www.rusoil.net/pages/3411/sergeeva.doc](http://www.rusoil.net/pages/3411/sergeeva.doc) (дата обращения: 17.08.2015).
5. Жанпеисова Н.М., Жумаханова А.Ж. Концепт СВОБОДА в английской, русской и казахской лингвокультурах // Наука вчера, сегодня, завтра: сб. ст. по материалам XIII Междунар. науч.-практ. конф. № 6 (13). Новосибирск, 2014. С. 81–86.
6. Ставцева А.А., Ревенко Л.П. Фразеологические средства оценки интеллектуальных способностей человека в русском и английском языках // Лингвистические и методические стратегии обучения иностранцев русскому языку как средству межкультурной коммуникации: Междунар. семинар-совещание, проводимый в рамках IV Байкальского экономического форума, Иркутск, 21–23 сентября 2006 г.: материалы / науч. ред. Н.Н. Рогозная. Иркутск, 2006. С. 127–132.
7. Ильинова Е.Ю. Рекламный дискурс: ценности, образы, ассоциации // Рекламный дискурс и рекламный текст / науч. ред. Т.Н. Колокольцева. М., 2011. С. 38–56.
8. Андромонова Н.А., Балабанова И.Я. Оценочность как неотъемлемый компонент семантической структуры рекламного текста (на материале французского и русского языков) // Вестн. ТГПУ. Филологические науки. Лингвистика. 2011. №4(26). С. 148–154.
9. Булатова Э.В. Организация эмоционально-оценочной стороны рекламного текста: лексические приемы экспрессии // Журналистика и массовые коммуникации, 2011. С. 14–22.
10. Кочетова Л.А. Динамика оценочной стратегии рекламного дискурса // Вестн. Волгогр. гос. ун-та. Сер. 2: Языкознание. 2013. №1(17). С. 103–108.
11. Демьянков В.З. Политический дискурс как предмет политологической филологии // Политическая наука. Политический дискурс: История и современные исследования. № 3. М., 2002. С. 32–43 [Электронная версия]. <http://www.philology.ru/linguistics1/demyankov-02.htm> (дата обращения: 17.08.15).
12. Левковская Н.А. Эксплицитная и имплицитная оценочность англоязычного политического дискурса // Вестн. Москов. гос. лингв. ун-та. Сер. Языкознание. 2011. № 21(627). С. 169–177.
13. Алексеева А.А. «Крым наш»: конфликтные речевые тактики в социальной сети «ВКонтакте» // Политическая лингвистика: перспективы развития научного направления // Политическая коммуникация: перспективы развития научного направления: материалы Междунар. науч. конф. Екатеринбург, 26–28 августа 2014 / гл. ред. А.П. Чудинов; ФГБОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т». Екатеринбург, 2014. С. 6–9.
14. Зайцева Е.Л. Выражение отрицательной оценки в политическом дискурсе (опыт сравнительно-сопоставительного исследования российских и французских печатных средств массовой информации): автореф. дис. ... канд. филол. наук. Чебоксары, 2006. 25 с.
15. Геляева А.И., Макитова Т.Т. Репрезентация согласия как специфической дискурсивной категории (на материале научных монографий) // Филологические науки. Вопросы теории и практики. Тамбов, 2014. № 11 (41): в 2 ч. Ч. 2. С. 62–64.
16. Данилевская Н.В. Об особом статусе оценки в научном тексте // Российская и зарубежная филология. 2013. Вып. 2 (22). С. 37–43.
17. Жұра В.В. Дискурсивная компетенция врача в устном медицинском общении: автореф. дис. ... д-ра филол. наук. Волгоград, 2008. 40 с.

18. Шуравина Л.С. Медицинский дискурс как тип институционального дискурса // Вестн. Челяб. гос. ун-та. 2013. № 37 (328). Филология. Искусствоведение. Вып. 86. С. 65–67.
19. Арутюнова Н.Д. Язык и мир человека. 2-е изд. М., 1999. 896 с.
20. Фомина Ю.А. Аспекты изучения языковой оценки // Вестн. Челяб. гос. ун-та. 2007. № 20. С. 154–161.
21. Сердобольская Н.В., Толдова С.Ю. Оценочные предикаты: тип оценки и синтаксис конструкции // Диалог 2005: Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии, Звенигород, 1–6 июня 2002 г. М., 2005. С. 436–443.
22. Карасик В.И. О типах дискурса. Электронная версия. <http://rus-lang.isu.ru/education/discipline/philology/dissurs/material/material2/> (дата обращения: 17.08.15).
23. Макарова О.С., Устюжанина А.К. Критика медицинского сообщества в блогосфере // Вестн. НГУ. Сер.: История, филология. 2014. Т. 13, вып. 6: Журналистика. С. 137–142.
24. Гермашева Т.М. Исследование лингвистических и паралингвистических характеристик блог-дискурса // Изв. Рос. гос. пед. ун-та им. А.И. Герцена. 2010. Вып. 126. С. 150–155.
25. Большой толковый словарь русского языка / под ред. С.А. Кузнецова: доступ на сайте gramota.ru (дата обращения: 17.08.15).

**REVIEWS BY PATIENTS OF NOVOSIBIRSK AND LONDON MATERNITY HOSPITALS (ON THE MATERIAL OF flamp.ru AND nhs.uk).**

*TOMSK STATE UNIVERSITY JOURNAL OF PHILOLOGY*, 2015, 5(37), pp 5–25.

DOI: 10.17223/19986645/37/1

Alekseeva Alina A., Novosibirsk State University (Novosibirsk, Russian Federation). E-mail: alina.alekseeva@gmail.com

**Keywords:** evaluation, classification of evaluation, words with axiological meaning, reviews, naïve medical discourse, flamp.ru, nhs.uk.

The article is written in the framework of discourse linguistics. The object of analysis is naïve medical discourse which is created by non-specialists in medicine, first of all, for non-specialists, but also for medical institutions representatives. The analysis of this discourse is given in the article. This analysis is carried out according to the scheme elaborated by V.I. Karasik. The article deals with language means of evaluation expression which are used in the reviews of maternity hospitals of Novosibirsk and London left on two websites – flamp.ru and nhs.uk. The novelty of the research is determined, firstly, by the novelty of the source of material and, secondly, by the comparative aspect of the work. Research in discourse linguistics, connected with medical discourse in particular, works on the general evaluation theory and its ethno-cultural specifics and the study of evaluation in various types of discourse serve as the methodological basis of the present research. For the analysis of the empirical material the classification by the reason of evaluation made by N.D. Arutyunova was used. However, in the present paper the types of evaluation described in Arutyunova's classification are used as applied to any language unit, not only evaluative predicates. On the basis of 40 reviews analysis (20 microtexts in Russian and 20 microtexts in English), a conclusion about the fundamental similarity in evaluation representation in Russian and English reviews was made. Most often maternity hospitals are evaluated from the point of view of ethics in staff's actions; thus, for parturient women the degree of kindness, politeness of the staff, their willingness to help play an important role. Also, rather often maternity hospitals are evaluated from the point of view of complying with norms and meeting standards, and one can also see general evaluation of a maternity hospital in many of the reviews. The most widely spread means of evaluation expression are words with axiological meaning belonging to different parts of speech (adjectives, adverbs, nouns and verbs), although some other lexical and phraseological, morphological and syntactic means are also used. Moreover, in the reviews of London maternity hospitals such means are more diverse and more frequent. In both Russian and English reviews words and expressions with inherent and adherent evaluation are used. The possibility of making a comparative analysis of language means of evaluation representation in various discourses and on the material of other languages is considered as a promising direction of further research.

### References

1. Dodds, P.S. et al. (2015) Human language reveals a universal positivity bias. *PNAS*. 112 (8). pp. 2389–2394.
2. Sokolova, M.A. (1995) *Vyrazhenie priznakov intellekta frazeologizmami russkogo yazyka (na*

*fone ispanskogo yazyka*) [Expression of signs of intelligence by phraseology of the Russian language (in the background of the Spanish language)]. Philology Cand. Diss. St. Petersburg.

3. Karasik, V.I. (2002) Kul'turnye dominanty v yazyke [Cultural dominants in language]. In: Karasik, V.I. *Yazykovoy krug: lichnost', kontsepty, diskurs* [Linguistic Circle: Personality, Concepts, Discourse]. Volgograd: Peremena. [Online]. Available from: <http://philologos.narod.ru/ling/karasik.htm>. (Accessed: 17th August 2015).

4. Sergeeva, L.A. (c. 2011) *Tsennostnyy aspekt yazykovogo soznaniya (po dannym russkogo i cheshskogo yazykov)* [The value aspect of linguistic consciousness (in the Russian and Czech languages)]. [Online]. Available from: [www.rusoil.net/pages/3411/sergeeva.doc](http://www.rusoil.net/pages/3411/sergeeva.doc). (Accessed: 17th August 2015).

5. Zhanpeisova, N.M. & Zhumakhanova, A.Zh. (2014) [The concept of freedom in English, Russian and Kazakh language cultures]. *Nauka vchera, segodnya, zavtra* [Science yesterday, today and tomorrow]. Proc. of XIII International Scientific and Practical Conference. 6 (13). Novosibirsk: SibAK. pp. 81–86. (In Russian).

6. Stavtseva, A.A. & Revenko, L.P. (2006) [Phraseology means of assessing the intellectual abilities of the person in Russian and English]. *Lingvisticheskie i metodicheskie strategii obucheniya inostrantsev russkomu yazyku kak sredstvu mezhkul'turnoy kommunikatsii* [Linguistic and methodological strategy of teaching the Russian language to foreigners as a means of intercultural communication]. Proc. of international workshop, held in the framework of the IV Baikal Economic Forum. 21–23 September 2006. Irkutsk. Irkutsk State University. pp. 127–132. (In Russian).

7. Il'inova, E.Yu. (2011) Reklamnyy diskurs: tsennosti, obrazy, assotsiatsii [Advertising discourse: values, images and associations]. In: Kolokol'tseva, T.N. (ed.) *Reklamnyy diskurs i reklamnyy tekst* [Advertising Discourse and advertising text]. Moscow: Flinta: Nauka.

8. Andramonova, N.A. & Balabanova, I.Ya. (2011) Estimation component of semantic structure of advertisement text (based on the Russian and French languages). *Vestnik TGGPU. Filologicheskie nauki. Lingvistika – Philology and Culture*. 4(26). pp. 148–154. (In Russian).

9. Bulatova, E.V. (2011) Organizatsiya emotsional'no-otsennoy storony reklamnogo teksta: leksicheskie priemy ekspressii [Organization of emotional and evaluative parts of the advertising text: lexical expression techniques]. *Izvestiya Ural'skogo gosudarstvennogo universiteta. Ser. 1, Problemy obrazovaniya, nauki i kul'tury*. 4(95). pp. 14–22.

10. Kochetova, L.A. (2013) Dynamics of the evaluation strategy in advertising discourse. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2. Yazykoznanie – Science Journal of Volgograd State University. Linguistics*. 1(17). pp. 103–108. (In Russian).

11. Dem'yankov, V.Z. (2002) Politicheskyy diskurs kak predmet politologicheskoy filologii [Political discourse as an object of political science]. In: Gerasimov, V.I. & Il'in, M.V. (eds) *Politicheskaya nauka. Politicheskyy diskurs: Istoriya i sovremennyye issledovaniya* [Political Science Philology. Political discourse: history and modern studies]. V. 3. Moscow: RAN INION. [Online]. Available from: <http://www.philology.ru/linguistics1/demyankov-02.htm>. (Accessed: 17th August 2015).

12. Levkovskaya, N.A. (2011) Eksplitsitnaya i implitsitnaya otsenochnost' angloyazychnogo politicheskogo diskursa [Explicit and implicit evaluation potential of English-speaking political discourse]. *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo lingvisticheskogo universiteta. Seriya Yazykoznanie*. 21(627). pp. 169–177.

13. Alekseeva, A.A. (2014) [“Crimea is ours”: conflict speech tactics in Vkontakte social network]. *Politicheskaya kommunikatsiya: perspektivy razvitiya nauchnogo napravleniya* [Political communication: the prospects of development of the research field]. Proc. of the International Conference. Ekaterinburg. 26–28 August 2014. Ekaterinburg: Ural State Pedagogical University. pp. 6–9. (In Russian).

14. Zaytseva, E.L. (2006) *Vyrazhenie otritsatel'noy otsenki v politicheskom diskurse (opyt sravnitel'no-sopostavitel'nogo issledovaniya rossiyskikh i frantsuzskikh pechatnykh sredstv massovoy informatsii)* [Expression of negative evaluation in the political discourse (the experience of a comparative study of Russian and French printed media)]. Abstract of Philology Cand. Diss. Cheboksary.

15. Gelyaeva, A.I. & Makitova, T.T. (2014) Representation of agreement as specific discursive category (by the material of scientific monographs). *Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki – Philological Sciences. Issues of Theory and Practice*. 11 (41): II. pp. 62–64. (In Russian).

16. Danilevskaya, N.V. (2013) On specific status of evaluation in scientific text. *Vestnik Permskogo universiteta. Rossiyskaya i zarubezhnaya filologiya – Perm University Herald. Russian and Foreign Philology*. 2 (22). pp. 37–43. (In Russian).
17. Zhura, V.V. (2008) *Diskursivnaya kompetentsiya vracha v ustnom meditsinskom obshchenii* [Discourse competence of a doctor in an oral medical communication]. Abstract of Philology Cand. Diss. Volgograd.
18. Shuravina, L.S. (2013) Meditsinskiy diskurs kak tip institutsional'nogo diskursa [Medical discourse as a type of institutional discourse]. *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta*. 37 (328). pp. 65–67.
19. Arutyunova, N.D. (1999) *Yazyk i mir cheloveka* [The language and the world of man]. 2nd ed. Moscow: Yazyki russkoy kul'tury.
20. Fomina, Yu.A. (2007) Aspekty izucheniya yazykovoy otsenki [Aspects of the study of language evaluation]. *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta*. 20. pp. 154–161.
21. Serdobol'skaya, N.V. & Toldova, S.Yu. (2005) [Evaluative predicates: evaluation type and construction syntax]. *Dialog 2005: Komp'yuternaya lingvistika i intellektual'nye tekhnologii* [Dialogue 2005: Computational Linguistics and Intellectual Technologies]. Proc. of the Conference. Zvenigorod. 01–06 June 2002. Moscow: Nauka. pp. 436–443. (In Russian).
22. Karasik V.I. (2002) *O tipakh diskursa* [About types of discourse]. [Online]. Available from: <http://rus-lang.isu.ru/education/discipline/philology/disrurs/material/material2/>. (Accessed: 17th August 2015).
23. Makarova, O.S. & Ustyuzhanina, A.K. (2014) Health Care Professionals: Discursive Strategies in the Sceptic Blogosphere. *Vestnik NGU. Seriya: Istoriya, filologiya*. 13:6. pp. 137–142. (In Russian).
24. Germasheva, T.M. (2010) Linguistic and paralinguistic features of the blog-discourse. *Izvestiya Rossiyskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. A. I. Gertsena – Izvestia: Herzen University Journal of Humanities & Science*. 126. pp. 150–155. (In Russian).
25. Kuznetsov, S.A. (ed.) (2014) *Bol'shoy tolkovyy slovar' russkogo yazyka* [Big Explanatory Dictionary of the Russian Language]. [Online]. Available from: <http://www.gramota.ru/slovari/info/bts/>. (Accessed: 17th August 2015).