

СТРУКТУРНЫЕ, СТИЛИСТИЧЕСКИЕ И КОММУНИКАТИВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ТЕКСТОВ ДИСКУРСА ИНСТРУКЦИЙ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ РАЗВИТИЯ

С.А. Канащук

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ (грант № 10-06-90743).

Аннотация. Анализируются тексты современных инструкций. Прослеживается динамика изменения дискурса инструкции по структурным, стилистическим и коммуникативным особенностям текста.

Ключевые слова: дискурс; инструкция; корпорация; коммуникация.

Переход во второй половине XX в. к функциональному подходу в изучении языка был вызван узкой направленностью результатов, полученных в рамках структуралистской теории, напрямую не описывавших речевые явления и не позволявших перейти к изучению живого языка. В то же время междисциплинарные направления исследований требовали от лингвистики не описания структуры и компонентов системы языка, а анализа практического (речевого) воплощения этой системы и методов построения, функционирования и восприятия речи. Изучение функциональных аспектов языка сделало возможным возникновение и развитие таких «двойных», по замечанию М.Л. Макарова [1. С. 50], наук, как психо-, социо-, прагматическая, когнитивная лингвистика. Дифференцирование структурного и функционального подходов стало следствием противопоставления методов точных наук субъективным и интроспективным методам социальных наук. В ряде работ [2. С. 293; 3. С. 20–23; 4. С. 46] исследователи выделяют два аспекта, на которые в результате противостояния между структурализмом и функционализмом в наибольшей мере было оказано влияние. Один аспект – методологический – 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 возможны 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. Щеглов, Г. Джефферсон, Д. Брэзил, Д. Гиббон, В. Кинч, Ж. Деррида, П. Рикёр и др.). Обобщение этих представлений 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 признаков (ситуация, традиция, ритуал). 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 упрочил свое влияние на систему языка.

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 безличные высказывания с модальностью долженствования и следования. В особых случаях используется безличная 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, по которому следовало коммуницировать корпорации и пользователя, затронуло и структуру текстов современных инструкций.

Позиции коммуникантов, речевые тактики и стратегии, принятые в инструкциях, оказывают огромное воздействие на нормы общественных взаимоотношений; устойчивые лексико-семантические конструкции,

многократно употребляемые в инструкциях, без изменений переносятся в дискурсы других типов. Изменение за последние десятилетия сферы распространения, структуры и стилистики текстов дискурса инструкций только упрочило это влияние. Представляется актуальным подробное рассмотрение текстов инструктивного дискурса, а также определение их специфики на современном этапе развития.

Своему стремительному развитию дискурс инструкций обязан быстрой смене объектов и их технологическому наполнению. 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, а значит, и читателей инструкций к ним, также является одним из неотъемлемых факторов стремительного 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 на современном этапе их развития.

Материалом для исследования послужили инструкции к продуктам различных производителей, включающие в себя передовые для своего времени технологии, за 1957–2010 гг.

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

Чтобы описать специфику текстов инструкций на современном этапе, необходимо обратиться к традиционному представлению о текстах данного типа. Разграничение инструкций на традиционные и современные весьма условно. 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 стремительной эволюции дискурса инструкций. Хронологическая граница между традиционными и современными инструкциями была выбрана ввиду исторических событий, оказавших влияние на инструктивный дискурс, которые происходили в 1990-е гг., – смена политического строя, коммерциализация рынка и пр.

В результате анализа текстов дискурса инструкций были выделены особенности, по которым в дальнейшем были составлены их типоло-

гия и характеристика. Каждую из таких особенностей можно отнести к одной из трех групп:

- форма и структура текстов;
- функционально-стилистическая специфика текстов;
- коммуникативные особенности текстов.

Кратко отразим основные особенности традиционных инструкций.

Специальные главы, описывающие устройство и теоретическую базу технологий, которые применяются в продукте, обуславливают присутствие большого количества специальных терминов без пояснений для рядового пользователя. Отсутствие единых для всех инструкций названий глав, их вариативное расположение в структуре текста, перегруженность языка специальными терминами, а также 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 предложения высокотехнологичных устройств для рядовых пользователей явились предпосылками к изменению текстов инструкций в традиционном понимании и переходу к их современному виду.

Помимо значительных изменений уже существующих видов печатных текстов, стали появляться новые *формы существования*. Среди таких форм:

- элементы программного интерфейса (надписи и рисунки на кнопках и элементах меню; подсказки, отображающиеся при наведении курсора или при нажатии на справочную клавишу; звуки, воспроизводимые при успешном выполнении действия и при возникновении ошибок);
- элементы аппаратного интерфейса (надписи и рисунки на кнопках);
- дополнительные печатные материалы (тексты буклетов в комплекте с устройством);
- электронные тексты (подробное руководство пользователя в PDF-файле, онлайн-инструкции и статьи корпоративных баз знаний);
- медиаматериалы (видео- и аудиозаписи), содержащие информацию о функционировании устройств.

Наряду с изменением формы представления инструкции, увеличились разнообразие речевых жанров и использование семиотических средств выражения. Такие изменения отвечали задачам, стоящим перед современными инструкциями: в сжатой и доступной для рядового потребителя форме предоставить сведения о безопасной и эффективной работе с устройством; вынести исчерпывающие сведения об устройстве и об устранении любых неполадок за рамки руководства пользователя.

Среди изменений, коснувшихся *структуры текстов* современных инструкций, можно выделить:

– распределение глав на тематические разделы в соответствии с частью многокомпонентного устройства (например, аппаратная, программная часть устройства и описание взаимодействия пользователя и устройства через интерфейс);

– оптимизация логической организации текстов с целью упрощения понимания (вопрос, описание проблемы, интерактивное взаимодействие с читателем через гиперссылки с указанием сопутствующих проблеме симптомов). Так, в ряде устройств при выделении пункта меню появляется надпись «Информация» над активной кнопкой аппаратной части устройства. При нажатии на эту кнопку появляется окно с описанием действия, которое скрывается за вербальным обозначением рассматриваемого пункта;

– усложнение автоматизированной организации текстов, в том числе с помощью так называемой технологии Веб 2.0. Например, статья может не существовать до тех пор, пока не будет сформирован запрос пользователя. В соответствии с этим запросом поисковая система «собирает» из различных кусочков огромного массива текстов статью, в которой каждый фрагмент текста занимает свое место в анкетной структуре. Помимо поисковых систем, массивы текстов могут создавать технические писатели штата корпорации или участники сообщества пользователей. Наиболее яркие представители такой технической организации: wiki-базы, форумы, блоги;

– постоянное создание и обновление массивов сведений инструктивного характера в разных формах, дополняющих друг друга (например интерактивная инструкция, в рамках которой могут совмещаться инструктивный текст о порядке выполнения определенной операции в программе; звуковое сопровождение, частично или полностью воспроизводящее написанный текст; видеоролик, демонстрирующий выполнение данной операции, а также демонстрационное «сценарное» выполнение программой описываемых процедур). При обращении пользователя у такой инструкции выполняется следующая последовательность: на экране появляются фрагменты текста, одновременно озвучиваемые чтением, затем программа запускает сценарий, по которому на экране выполняется некоторое действие с интерфейсом программы или устройства. Далее производится отмена сделанной программой операции, чтобы пользователь сам мог ее повторить. После выполнения пользователем требуемой операции демонстрируется следующий фрагмент текста и т.д. В конце инструкции демонстрируется обзорный видеоролик. Он призван закрепить полученные знания и содержит отсылку к полному тексту в руководстве пользователя или базе знаний в сети Интернет. Смысловое содержание текста каждой из таких взаимодополняющих форм можно представить в виде кругов Эйлера. Например, печатная инструкция, ви-

деоролик и интерактивный сценарий управления программой, рассказывающие об одном и том же продукте, будут описывать некий общий для всех трех форм набор функций. В то же время каждая из них может включать уникальное описательное содержание.

Среди **функционально-стилистических особенностей** нового типа инструкций можно выделить:

- укрупнение дискурса инструкций за счет включения в него рекламного дискурса, а также замены государственной идеологии как центральной системы интерпретации понятий и построения коммуникации идеологией корпорации. Это привело к совмещению инструктивных (дидактических и методических) и рекламных целей текста. Крупные корпорации организуют промоакции (promotion – рыночное продвижение продукта), во время которых пользователю предоставляется доступ к раздаточному материалу. Такие материалы содержат как инструктивные тексты и медиаматериалы (лекции, демонстрации функционирования, рассказы о преимуществах новых устройств перед старыми), так и сведения типично рекламного свойства (стоимость, процедура заказа и оплаты, адреса розничных представителей);

- минимизация используемых терминов и их подробное разъяснение;

- изменение стилистической характеристики текста: инструкция не как методическое пособие, а как развлекательно-познавательный материал;

- замена новых терминологических конструкций метафорическими номинациями, которые понятны неспециалисту;

- снижение информационной загруженности за счет использования элементов созданной или заимствованной иконической семиотической системы (например, вместо надписи «ФОТОАППАРАТ» над кнопкой устройства, а также внутри текста инструкции, описывающей эту функцию, размещается изображение фотокамеры);

- снижение информационной загруженности за счет создания терминологических глоссариев, внедрение в текст гиперссылок.

Изменения **коммуникативных особенностей** текстов современных инструкций включают в себя:

- использование речевого жанра рекомендации в качестве основной формы общения с пользователем («если..., обратитесь...», «в случае повторения ошибки, возможно, следует...»); использование жанра запрета с максимальным числом модусных градаций (от «не рекомендуется» и «не следует» до «запрещено выполнение следующих операций») в зависимости от степени урона и объекта неблагоприятных последствий. Так, временное прекращение работы устройства (умеренные модусные категории) противопоставлено вреду для здоровья или жизни пользователя («жесткие» модусы);

– косвенное указание на фоновые знания читателя («если не удалось выполнить операцию самостоятельно, обратитесь к администратору / специалисту сервисного центра»). Так, некоторые метафорические термины используются в качестве маркера фоновых знаний читателя. Например, «Если меню “Панель управления” найти не удастся или пользователь впервые обращается к настройкам компонентов операционной системы, см. «Подробное руководство для начинающих пользователей»;

– вербальное разграничение целевой аудитории (ссылка «Версия для IT-специалистов»).

Полученный 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, – 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. 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 была негласно принята работа с мышью и клавиатурой, в начале XXI столетия – работа в сети Интер-

нет. Традиционные инструкции предоставляют исчерпывающие сведения, вплоть до самых элементарных частей устройства, практически не оставляя «белых пятен» в его описании. Это связано с естественно-научными методами в подходах к обучению пользователя приемам работы с устройством: формирование обширной теоретической базы с тем, чтобы пользователь понимал глубинные механизмы работы устройства. Одной из главных задач такого исчерпывающего объяснения работы устройства было снять у пользователя страх перед новым. Вместе с тем традиционная инструкция развеивала «миф о волшебстве», близкий обывателю, противопоставляя его научному достижению как следствию выбранной идеологической доктрины государства.

Идеология IT-корпораций не только не борется с мифологизацией работы высокотехнологичных устройств в современных инструкциях. Она берет на вооружение обывательское представление о работе устройства и закрепляет его за торговой маркой, формирует на его основе новые мировоззренческие мифы: «Современный человек не должен привязывать себя проводами к рабочему месту. Теперь, отправляясь в поездку, Вы можете взять все, что Вам так дорого, с собой и оставаться на связи с близкими благодаря новому... от компании...» (введение к инструкции для портативного компьютера с возможностью беспроводного выхода в Интернет). Вместе с тем так называемая *онтология нового времени, дискурсивная онтология* [1. С. 49], доказала, что для того, чтобы понять, **как использовать** объект, совсем необязательно знать, **как он устроен**.

Таким образом, традиционные инструкции очерчивают собственное тематическое поле границами конкретного устройства и тех аспектов немногочисленных технологий, которые наиболее активно применяются в его работе. Современные инструкции демонстрируют связи описываемого устройства и технологий, применяемых в нем. Нередко производитель устройства может не давать никаких пояснений о том, что значит та или иная технология, сторонней компании, бренд которой размещен на упаковке устройства. В таком случае современная инструкция отсылает пользователя к материалам на сайте стороннего производителя. И если традиционную инструкцию можно сравнить с небольшой энциклопедией или учебником, то ее современное воплощение – скорее «список литературы», содержащий ссылки на отдельные статьи или целые энциклопедии по любому из использованных в устройстве компонентов.

Дальнейшее изучение инструктивного дискурса в ключе хронологических изменений логики и структуры его текстов приблизит к пониманию трансформаций в когнитивной и социальной сферах. Кроме того, оно 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 корпораций, 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. : ИТДГК «Гнозис», 2003.
2. *Nuyts J.* Functionalism vs. formalism // *Handbook of Pragmatics: Manual.* Amsterdam; Philadelphia, 1995. P. 293–300.
3. *Schiffirin 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. P. 73–74.

STRUCTURAL, STYLISTIC AND COMMUNICATIVE FEATURES OF THE CONTEMPORARY INSTRUCTIONAL DISCOURSE

Kanashchuk S.A.

Summary. The contemporary texts of the instructional discourse are being analyzed. The author defines the peculiarities of the instructional discourse compared to other discourses connected to it. Also the article represents the research of the dynamics of discourse change by the structural, stylistic and communicative features of the text. Some advantages and drawbacks of the contemporary instruction's form of representing the information about commonly used hi-tech devices are observed and the perspectives for the instructional discourse development are given.

Key words: discourse; instruction; corporation; communication.