



оригинальная статья

eLibrary EDN: CVUMKM

Лингвостилистические средства реализации речевой агрессии в медицинском интернет-дискурсе (на материале интернет-отзывов)

Шишкина Екатерина Викторовна

Волгоградский государственный медицинский университет Минздрава России, Россия, Волгоград

eLibrary Author SPIN: 8318-3721

<https://orcid.org/0000-0001-8620-8387>

Scopus Author ID: 57642098800

e.w.shishkina@gmail.com

Польникова Алина Александровна

Волгоградский государственный медицинский университет Минздрава России, Россия, Волгоград

eLibrary Author SPIN: 8950-3809

<https://orcid.org/0009-0009-1700-9005>

Аннотация: Статья посвящена исследованию лингвостилистических средств реализации речевой агрессии в медицинском интернет-дискурсе. Актуальность работы обусловлена стремительным ростом влияния интернет-отзывов на репутацию медицинских специалистов и учреждений: ежедневно фиксируется 7,5 млн запросов, связанных со здравоохранением, из которых 16 % направлены на поиск медицинских организаций и работников. Цель – выявить и систематизировать языковые маркеры агрессивного речевого поведения в негативных отзывах пациентов. Задачи: 1) уточнить понятие *речевая агрессия* применительно к медицинскому интернет-дискурсу; 2) выявить и систематизировать лингвостилистические средства реализации речевой агрессии в интернет-отзывах о медицинских услугах; 3) определить соотношение открытых и скрытых форм агрессии в анализируемых текстах; 4) охарактеризовать специфику медицинского дискурса как среды, провоцирующей агрессивное речевое поведение. Эмпирическую базу составили 250 верифицированных отзывов с платформы ПроДокторов. Применены методы лингвостилистического, контекстного и коммуникативно-прагматического анализа. Научная новизна исследования состоит в использовании многоуровневого анализа речевой агрессии (лексический уровень – эмоционально-оценочная лексика с отрицательной коннотацией; синтаксический – парцелляция, инверсия, восклицательные конструкции) применительно к специализированному сегменту медицинского интернет-дискурса. В результате установлено, что речевая агрессия реализуется через эмоционально-оценочную лексику с отрицательной коннотацией, экспрессивные синтаксические конструкции (парцелляцию, инверсию, восклицательные предложения), а также стилистический контраст разговорного и официально-делового регистров. Выявлено, что в почти 50 % отзывов агрессия носит скрытый характер, маскируясь под объективную аргументацию посредством иронии, намеков и ссылок на факты. Результаты исследования могут быть использованы в лингвистической экспертизе текстов, а также при разработке рекомендаций по управлению репутацией медицинских организаций.

Ключевые слова: речевая агрессия, медицинский дискурс, интернет-отзыв, лингвостилистический анализ, вербальная агрессия, коммуникативные стратегии, оценочная лексика, медицинская коммуникация

Цитирование: Шишкина Е. В., Польникова А. А. Лингвостилистические средства реализации речевой агрессии в медицинском интернет-дискурсе (на материале интернет-отзывов). *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2026. Т. 5. № 3. С. 348–357. <https://doi.org/10.21603/vcsn-2026-5-3-348-357>

Поступила в редакцию 16.03.2026. Принята после рецензирования 22.04.2026. Принята в печать 27.04.2026.

original article

Verbal Aggression in Medical Discourse: Online Reviews

Ekaterina V. Shishkina

Volgograd State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation, Russia, Volgograd

eLibrary Author SPIN: 8318-3721

<https://orcid.org/0000-0001-8620-8387>

Scopus Author ID: 57642098800

e.w.shishkina@gmail.com

Alina A. Polnikova

Volgograd State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation, Russia, Volgograd

eLibrary Author SPIN: 8950-3809

<https://orcid.org/0009-0009-1700-9005>

Abstract: Every day, web browsers receive 7.5 million health-related queries, of which 16% are searches for medical organizations and practitioners. As a result, online reviews affect the reputation of medical professionals and healthcare institutions. Verbal aggression in medical internet discourse is expressed through particular linguistic and stylistic means. This study identifies and systematizes the linguistic markers of aggressive speech behavior in negative patient reviews; specifically, 250 verified reviews from the ProDoctorov platform underwent stylistic, contextual, and communicative-pragmatic analyses. After clarifying the concept of speech aggression in relation to online medical discourse, the article analyzes the linguistic and stylistic means of speech aggression in online reviews of medical services, as well as the ratio of open and hidden aggression. The resulting profile shows the specifics of medical discourse as an environment that provokes aggressive speech behavior. This multi-level analysis of verbal aggression applied to a specialized segment of medical internet discourse shows that such aggression is realized through emotionally and evaluatively charged vocabulary with negative connotations, expressive syntactic constructions (parcellation, inversion, and exclamatory sentences), and a stylistic contrast between colloquial and official-formal registers. Nearly 50% of the texts reveal implicit aggression disguised as objective argumentation through irony, innuendos, and allusions. The findings may be applied in forensic linguistic expertise and used to develop recommendations for the reputation management of healthcare organizations.

Keywords: verbal aggression, medical discourse, online review, linguo-stylistic analysis, speech aggression, communicative strategies, evaluative vocabulary, medical communication

Citation: Shishkina E. V., Polnikova A. A. Verbal Aggression in Medical Discourse: Online Reviews. *Virtual Communication and Social Networks*, 2026, 5(3): 348–357. (In Russ.) <https://doi.org/10.21603/vcsn-2026-5-3-348-357>

Received 16 Mar 2026. Accepted after review 22 Apr 2026. Accepted for publication 27 Apr 2026.

Введение

Здоровье представляет собой базовую ценность человека. Медицинские манипуляции зачастую сопряжены не только с улучшением жизни, но и с возможными рисками и осложнениями. Именно поэтому пациенты серьезно подходят к выбору врача и медицинского учреждения. Так, пользователи Яндекса оставляют в день 7,5 млн запросов, связанных со здравоохранением, из которых 16 % посвящены поиску медицинских организаций и работников¹. Доступность информации в современном мире

позволяет пациентам получить контактные данные учреждений, а также ознакомиться с отзывами о специалистах различных профилей.

Актуальность настоящего исследования обусловлена стремительным ростом роли таких отзывов и их влиянием на принятие решений пациентами. В условиях конкуренции на рынке медицинских услуг отзывы формируют репутацию клиник и врачей, а также общественное мнение о качестве обслуживания. В рамках работы анализируются

¹ Пользователи «Яндекса» оставляют в день 7,5 млн запросов о здоровье. *RSpectr*. 23.11.2016. URL: <https://rspectr.com/novosti/polzovateli-yandeksa-ostavlyayut?ysclid=mr1ryms625733319576> (дата обращения: 14.02.2026).

коммуникативные стратегии и тактики отрицательных интернет-отзывов на медицинских представителей и организации, представленных на различных платформах и проходящих строгую систему проверки (верификация номера мобильного телефона, модерация, обязательное предоставление подтверждающих документов).

Цель исследования – выявить и систематизировать языковые маркеры агрессивного речевого поведения в негативных интернет-отзывах пациентов. Задачи:

1. Уточнить понятие *речевая агрессия* применительно к медицинскому интернет-дискурсу с учетом специфики коммуникативной ситуации *пациент – врач*.

2. Выявить и систематизировать лингвистические средства (лексические, синтаксические, стилистические), с помощью которых реализуется речевая агрессия в интернет-отзывах о медицинских услугах.

3. Определить соотношение открытых и скрытых форм агрессии в анализируемых текстах.

4. Охарактеризовать специфику медицинского дискурса как среды, провоцирующей агрессивное речевое поведение пациентов.

Методы и материалы

Эмпирической базой исследования послужили отзывы потребителей медицинских услуг на сайте ПроДокторов², полученные в ходе авторской выборки (n = 250). Применены общенаучные методы классификации, анализа и синтеза материала, а также методы лингвистического анализа, контекстного анализа и коммуникативно-прагматического анализа. Методическая оригинальность подхода заключается в комплексном применении указанных методов к специализированному сегменту медицинского интернет-дискурса, что позволяет не только выявить явные маркеры агрессии, но и диагностировать ее скрытые формы (ирония, намеки, имитация объективной аргументации), которые ранее не были системно описаны на материале отзывов на медицинские услуги.

Результаты

Изучение феномена агрессии в речевой коммуникации является одним из актуальных направлений

современного языкознания [Васенина, Прончев 2018; Лю 2022]. С развитием интернет-коммуникации внимание лингвистов, психологов и социологов сместилось в сторону анализа различных форм вербальной агрессии, проявляемых пользователями в цифровой среде [Иванова, Никаева 2020]. В последние годы появился ряд работ, посвященных классификации и анализу речевой агрессии в цифровой среде [Бредихин и др. 2025; Воронина, Пастревич 2025; Шульгинов, Кудряшов 2025].

В научной литературе термин *речевая (языковая, вербальная) агрессия* не имеет однозначного толкования. В наиболее общем виде под *речевой агрессией* понимается использование вербальных средств, противоречащих принятым в обществе нормам коммуникации, которое зачастую направлено на дискредитацию собеседника [Смирнов 2017]. Более детально она трактуется как «использование языковых средств для выражения неприязни, враждебности; манера речи, оскорбляющая чье-либо самолюбие, достоинство»³ [Кожина 1999].

При анализе конкретного языкового материала принципиально важным является учет экстралингвистических факторов. Рассматривать высказывание как проявление агрессии можно только с опорой на контекст речевой ситуации, включающий условия общения, место, время, состав участников и их коммуникативные намерения. Одним из критериев для определения враждебности высказывания также может послужить реакция реципиента: если она вызывает незамедлительную отрицательную или неконтролируемую ответную реакцию, высказывание следует расценивать как агрессивное. Как справедливо отмечает Т. А. Воронцова, с точки зрения коммуникативного взаимодействия, речевая агрессия – это установка адресанта на антидиалог в широком смысле слова. Данный тип речевого поведения характеризуется сознательной ориентацией адресанта на субъектно-объектный тип отношений, и обязательно присутствует выражение негативного отношения либо к адресату, либо к предмету речи [Воронцова 2006]. Целью такого поведения становится не столько обмен информацией, сколько стремление оскорбить, унижить речевого партнера, создать коммуникативную вертикаль либо вовсе прекратить общение, превратив его в монолог.

² ПроДокторов. URL: <https://prodoctorov.ru/> (дата обращения: 14.02.2026).

³ Трошева Т. Б. Речевая агрессия. *Стилистический энциклопедический словарь русского языка*, ред. М. Н. Кожина. М.: Флинта, 2003. URL: <http://rus-yaz.niv.ru/doc/stylistic-dictionary/articles/87/rechevaya-agressiya.htm> (дата обращения: 14.02.2026).

Важно подчеркнуть, что в рамках интернет-коммуникации объектом агрессии может выступать не только непосредственный собеседник, но и третьи лица – публичные персоны, представители организаций, профессиональные сообщества. В контексте медицинского дискурса это приобретает особую значимость, т.к. агрессивные высказывания зачастую адресованы врачам, медицинскому персоналу или учреждениям здравоохранения в целом.

Ключевой методологической проблемой при анализе интернет-отзывов является разграничение обоснованной отрицательной оценки и речевой агрессии. Наличие лексем с отрицательной коннотацией (например, *негативно*, *болезненно*, *безразличие*) само по себе не является достаточным основанием для квалификации высказывания как речевой агрессии. Критическое замечание, основанное на фактах и выраженное в корректной форме (например, *прием был болезненным, документы оформили с задержкой*), не выходит за рамки оценочного суждения. Речевая агрессия фиксируется в тех случаях, когда:

1) негативная оценка направлена на личность адресата (врача, медперсонала), а не на результат услуги;

2) используются стилистически сниженные, оскорбительные или деиндивидуализирующие номинации (сравнения с животными, брань);

3) высказывание содержит угрозы, грубые требования или императивы, призывающие к действиям, вредящим репутации;

4) контекст свидетельствует о намерении автора унижить, оскорбить или спровоцировать конфликт, а не просто сообщить о недостатках.

Как отмечают исследователи, интернет-комментарий представляет собой небольшое речевое произведение, в первую очередь, оценочного характера. Его коммуникативная цель заключается в оценивании фактов, представлении и обсуждении информации, а также в выражении личного отношения автора [Филиппова 2020]. Аналогичными характеристиками обладает и интернет-отзыв, который функционально направлен на выражение субъективного мнения потребителя о полученной услуге. Жанр отзыва в цифровую эпоху претерпевает трансформации, особенно в сегменте отзывов о докторам [Иссерс 2023].

Как справедливо указывает И. Г. Сидорова, интернет-общение позволяет определить способы личностного самовыражения и отношения личности к себе, окружающей действительности

и проблемам социума [Сидорова 2014]. В случае с медицинским дискурсом интернет-отзывы становятся площадкой, где пациенты транслируют свой опыт взаимодействия с системой здравоохранения, и этот опыт далеко не всегда носит позитивный характер. Именно в таких текстах, по наблюдению О. В. Балясниковой, читатели получают возможность непосредственного участия в диалоге, который строится вокруг события, вызывающего противоположные или неоднозначные реакции [Балясникова 2013]. Несовпадение ожиданий пациента с реальностью зачастую провоцирует использование агрессивных речевых стратегий.

Для анализа конкретного языкового материала существенное значение имеет классификация средств выражения речевой агрессии. В работе [Иванова, Никаева 2020], посвященной анализу интернет-комментариев, выделяются следующие основные маркеры агрессивного речевого поведения:

1. Сарказм как проявление открытого неуважения к объекту обсуждения или собеседнику.

2. Использование стилистически сниженной лексики: жаргонизмов, окказионализмов (авторских неологизмов), просторечий, а также намеренное искажение языковых норм.

3. Инвективная (оскорбительная) лексика. Ключевым для лингвистического анализа здесь является разграничение адресного и безадресного употребления грубой лексики. Как отмечают авторы, опираясь на работы [Стернин и др. 2013; Бринев 2009], адресное употребление бранных или вульгарных слов в отношении конкретного лица является оскорбительным, причем форма выражения (обсценная, просторечная или литературная) не имеет решающего значения для квалификации высказывания как оскорбления.

4. Неуважительное обращение. В русском языке использование местоимения *ты* по отношению к незнакомому или малознакомому человеку, а также к оппоненту в дискуссии, маркирует пренебрежение и низкую коммуникативную культуру.

Многообразие проявлений речевой агрессии, однако, не ограничивается данным перечнем и обуславливает существование различных подходов к ее классификации. Так, Ю. В. Щербинина предлагает разграничивать агрессию по нескольким параметрам:

1) по интенсивности: сильная (брань, ругань, грубое требование, крик) и слабая, или стертая (грубый отказ, косвенное осуждение, не прямое оскорбление);

2) по характеру выраженности: открытая (явная угроза, намеренное оскорбление) и скрытая (враждебные намеки, иронические замечания, скрытые угрозы);

3) по направленности: переходная (направленная на конкретного участника коммуникации, например на врача) и непереходная (выражение недовольства «жизнью вообще», абстрактная критика системы здравоохранения в целом) [Щербинина 2003; 2004: 11; 2008: 4; 2012: 109].

Е. И. Шейгал, в свою очередь, выделяет три разновидности речевой агрессии, основанные на степени осознанности и форме выражения:

1) эксплетивная – наиболее прямая, резкая, импульсивно-эмоциональная форма (брань, угрозы, категоричные требования);

2) манипулятивная – более рационально-осознанная форма, основанная на идеологических трансформациях смысла (навешивание инвективных ярлыков, диффамация);

3) имплицитная – связанная с завуалированным выражением агрессии (косвенные речевые акты, иронические инвективы) [Шейгал 1999: 210].

Помимо маркеров, выделенных Н. И. Ивановой и Т. М. Никаевой, в арсенал средств выражения речевой агрессии также входят использование устойчивых выражений и поговорок с негативной семантикой, употребление авторских неологизмов с уничижительным значением, языковая демагогия (косвенное навязывание мнения), агрессивная или неуместная ирония. Стилистические средства выражения семантики крайности в русском языке, нередко используемые для усиления агрессивного тона, проанализированы в работе [Клюшина 2022]. Использование метаграммных средств для выражения эмоций в интернет-комментариях рассматривается в статье [Миронова 2024], что также может быть релевантно для анализа скрытых форм агрессии.

Данные классификации и перечни средств представляются релевантными и для анализа медицинского дискурса. В отзывах о работе врачей можно обнаружить аналогичные явления: саркастические замечания о квалификации специалиста (*Этот доктор, видимо, учился по учебникам прошлого века*), использование просторечной и жаргонной лексики для описания медицинских манипуляций (*залепили пломбу кое-как; назначили кучу ненужной фигни*), адресные оскорбления (например, сравнения с животными или использование уничижительных номинаций), а также панибратское обращение к доктору на *ты*.

Специфика интернет-среды создает благоприятные условия для проявления агрессии. Основной причиной этого является анонимность и связанное с ней ощущение безнаказанности: в реальной жизни открыто спорить с человеком, применяя подобные языковые средства, непросто, т.к. это может привести к серьезному конфликту. При общении же в социальных сетях возникает ощущение безнаказанности и возможности избежать серьезных последствий за высказанные в грубой форме мнения [Иванова, Никаева 2020]. Указанное полностью применимо и к площадкам, аккумулирующим медицинские отзывы (ПроДокторов, НаПоправку, 2ГИС и др.). Пациенты, зачастую выступающие под псевдонимами, позволяют себе высказывания в адрес врачей, которые были бы невозможны при личном общении в условиях официального учреждения.

Важно отметить, что проблема речевой агрессии в современной цифровой среде стоит особенно остро. Зачастую в обществе принято считать, что речевая агрессия проявляет себя только через употребление грубых слов и инвектив. Однако, Л. П. Крысин отмечает активизацию жанра речевой инвективы, использующего многообразные образные средства негативной оценки – от экспрессивных слов и оборотов, которые находятся в пределах литературного словоупотребления, до грубо просторечной и обценной лексики. Эти особенности современной устной (отчасти книжно-письменной) речи – следствие негативных процессов, происходящих во внеязыковой действительности и тесно связанных с общими деструктивными явлениями в области культуры и нравственности [Крысин 2000]. Анализ отзывов о медицинских услугах позволяет проследить, как общекультурные тенденции преломляются в конкретной, социально значимой сфере общения пациента и врача в таких жанрах речевой агрессии, как оскорбление, насмешка, жалоба, клевета и враждебное замечание.

Таким образом, теоретические положения, разработанные на материале анализа агрессии в социальных сетях и на форумах, служат надежной базой для изучения лингвостилистических средств реализации агрессии в специализированном сегменте интернет-коммуникации – медицинском дискурсе. Выделенные языковые маркеры, многообразие форм агрессии и понимание причин агрессивного поведения позволяют перейти к практическому анализу текстов интернет-отзывов.

По данным опроса Фонда общественного мнения (ФОМ), две трети респондентов интересуются квалификацией врачей, что является ключевым фактором при выборе медицинского учреждения. Обращаясь в организации здравоохранения, каждый четвертый опрошенный ценит вежливость и отзывчивость персонала, а также удобство расположения и доступность клиники. 28% пациентов приходят в клинику по рекомендации друзей, знакомых и 9 % – исходя из интернет-отзывов и рекомендаций в Сети⁴.

В ходе анализа практического материала было установлено, что время оказания услуги также играет решающую роль в формировании мнения пациента о медицинском работнике или учреждении:

- *Обратился в клинику для протезирования. Опыт крайне негативный. Удаление зуба было проведено очень болезненно, и заняло много времени, что говорит о низком уровне профессионализма. Врач затягивал выдачу справок для получения налогового вычета. Также не была предоставлена полная информация о материалах, использованных при протезировании, что ставит под сомнение их качество. <...>. Врач позволяет себе хамское общение и безразличие к клиенту лишь из-за того, что ему указали на ошибки в документации для ФНС. Не рекомендую эту клинику и этого доктора!*⁵

В представленном комментарии следует отметить использование эмоционально-оценочной лексики, реализованной лексемами с отрицательной коннотацией (*негативно; болезненно; хамский; безразличие*), субъективной модальности, выражающей пресуппозицию (*что говорит о...; что ставит под сомнение...*). Для создания эффекта достоверности автор имплицитно использует лексику, относящуюся к официально-деловому стилю и медицинские термины (*протезирования; удаление зуба; выдача справок; налогового вычета; материалы; документация; ФНС*), а также придаточные предложения причины и следствия (*Удаление зуба было проведено очень болезненно..., что говорит о...; ...информация не была предоставлена, что ставит под сомнение...*), которые служат для выстраивания логической последовательности и упрочения собственной позиции

обвинения. Категоричности отзыву придают инверсия (*Опыт крайне негативный*) и пассивные конструкции (*Было проведено; была предоставлена*). Завершает отзыв императив как призыв к действию (*Не рекомендую...*). При этом именно лексемы *хамский* и *безразличие*, направленные на личностную характеристику врача, в сочетании с общим обвинительным тоном позволяют квалифицировать данный отзыв как содержащий речевую агрессию, а не просто отрицательную оценку услуги.

По данным опроса ФОМ, для 66 % респондентов наибольшее значение при выборе врача играет его квалификация⁶, а 68 % опрошенных при возникновении симптомов предпочитают сразу обращаться к врачу, не занимаясь самолечением⁷. Таким образом, наглядно видно, что подавляющее большинство доверяет медицинским работникам свое здоровье. Случаи оправдания / неоправдания доверия выражаются в положительных / отрицательных отзывах:

- *Загубила мне ребенка, как впоследствии выяснилось 2-ню! Прописала mg b6 по 6 таблеток в день! Ну как же, врач сказала – значит надо! А в итоге, печеночные пробы в два раза зашкалили и дерматит по всему телу! Через три дня я сама пить перестала, и пробы тут же упали! Только поздно было! Зб 5 недель и теперь год восстанавливаю гормональный фон! Никогда мой супруг этого ей не забудет! А я уже имею сына 6 лет, и ни разу в жизни ни одной таблетки не принимала! А теперь вот! Нервы не хочется трепать!*

Данный отзыв характеризуется эмоциональной насыщенностью, спонтанностью изложения, субъективностью оценок. В тексте доминирует разговорная и просторечная лексика (*загубила; зашкалили; трепать нервы*), использование медицинской терминологии создает контраст между бытовым и профессиональными регистрами (*печеночные пробы; дерматит; гормональный фон*). С точки зрения синтаксиса в интернет-отзывах, выражающих коммуникативную агрессию, часто преобладают короткие восклицательные предложения, усиливающие экспрессию, а также незавершенные конструкции, начинающиеся с союзов (*А теперь вот!*). Недовольные пациенты склонны драматизировать ситуацию, используя гиперболу (*зашкалили*

⁴ О врачах. ФОМ. 28.12.2017. URL: <https://fom.ru/posts/13907> (дата обращения: 14.02.2026).

⁵ Здесь и далее в примерах сохранены авторские орфография и пунктуация.

⁶ О врачах...

⁷ О врачах-педиатрах. ФОМ. 10.07.2013. URL: <https://fom.ru/Zdorove-i-sport/10986> (дата обращения: 14.02.2026).

в два раза), эллипс (*А теперь вот!*) и инверсию (*Только поздно было!*).

Как отмечает Ю. Языкова, подобные лексико-стилистические приемы (гиперболизация, использование экспрессивного синтаксиса, контраст регистров) активно задействуются для передачи возмущения в текстах различных жанров, что особенно ярко проявляется в спонтанных оценочных высказываниях [Языкова 2023]. Авторы интернет-отзывов зачастую апеллируют к личному опыту (*имею сына 6 лет; Помню, что удаляли непрерывно; По моим ощущениям; у врача сильно дрожали руки; я не могла даже выплюнуть кусочки; чуть не подавилась*), имплицитно в свой текст определенную прагматическую установку (*отказаться от посещения данного учреждения или врача*). Однако подавляющее большинство негативных отзывов реализуют эту функцию эксплицитно (*Было страшно. Не рекомендую; Врача никому не готова рекомендовать, отношение было просто ужасным; Очень сильно не советую данного врача никому и никогда; Дорогие девушки, поберегите свои нервы, свое здоровье, не ходите к этому доктору никогда!*).

Вопрос доверия / недоверия медицинским специалистам является фундаментом успешного лечения, в основе которого лежит профессионализм, высокая квалификация, качественная коммуникация и эмпатия. Так, пациент, являясь непрофессиональным участником медицинского дискурса, ведет разностатусный диалог с врачом, ожидая получить ответы на волнующие его вопросы [Иссерс 2023; Ковыршина, Кукшинова 2025; Фаломкина 2025]:

- *Пришла к врачу с келоидным рубцом. До этого базово погуглила методы лечения, но в целом понимания не было, что делать. Врач сразу довольно жестко начала меня спрашивать, чего я хочу. Я ответила, что не знаю, какие есть возможности исправить то, что есть. На что был ответ: «Ну я же не знаю, что вы хотите». В итоге сама задавала ей наводящие вопросы. На половину она отвечала: «Не могу вам сказать». На половину – очень коротко, что не внушало никакого доверия. Весь разговор продлился минут 8, и мне еще никогда не было так жалко заплаченных денег. Мне кажется, врачу должно быть стыдно за такой уровень оказываемых услуг.*

Данный отзыв является примером проявления скрытой экспрессии, которая демонстрирует разочарованность полученной консультацией. Синтаксическая особенность текста выражена парцелляцией (*На половину она отвечала: «Не могу вам*

сказать». На половину – очень коротко...) и скрытой антитезой – пациент надеялся получить помощь, врач отказалась давать ответы на вопросы, не помогла. Лексический состав отзыва характеризуется лексемами с семантикой неопределенности (*базово погуглила; понимания не было; возможно-сти исправить; на половину*), оценочной лексикой (*жестко спрашивала; не внушала доверия; никогда не было так жалко; должно быть стыдно*), профессионализмами (*келоидный рубец; методы лечения*) и канцерялизмами (*уровень оказываемых услуг*). Отсутствие прямых оскорблений при явно выраженном негативном отношении и разочаровании позволяет отнести данный отзыв к разряду скрытой (имплицитной) речевой агрессии.

Заключение

Речевая агрессия в медицинском интернет-дискурсе выражается широким спектром лингвостилистических средств: эмоционально-оценочная лексика с отрицательной коннотацией, экспрессивный синтаксис (парцелляция, инверсия, восклицательные предложения), а также стилистический контраст (большинство отзывов отличаются смешением разговорного и официально-делового стилей с использованием профессионализмов и узкоспециализированной терминологии).

Агрессия выражена скрыто почти в 50 % проанализированных отзывов, т.е. через намеки, скрытую экспрессию, иронию. Открытые оскорбления встречаются реже. Более половины авторов маскируют свою негативную оценку под объективные доводы, ссылаясь на факты или документы. Таким образом, в медицинских отзывах агрессия чаще всего проявляется в скрытой форме, что позволяет пользователям выражать недовольство, сохраняя видимость объективности.

Конфликт интересов: Авторы заявили об отсутствии потенциальных конфликтов интересов в отношении исследования, авторства и / или публикации данной статьи.

Conflict of interests: The authors declared no potential conflict of interests regarding the research, authorship, and / or publication of this article.

Критерии авторства: Авторы в равной степени участвовали в подготовке и написании статьи.

Contribution: All the authors contributed equally to the study and bear equal responsibility for the information published in this article.

Раскрытие использования ИИ: Для улучшения стиля текста, проверки грамматики и орфографии, перефразирования с целью улучшения читабельности использован искусственный интеллект Claude 4.6. Все концептуальные положения, научные выводы и интерпретации данных были сформулированы авторами независимо.

AI Declaration: The authors used Claude 4.6 in order to improve language and style, enhance readability, and assist with grammar and spelling checks. After using this service, the authors reviewed and edited the content as needed and take full responsibility for the content of the published article.

Литература / References

- Балясникова О. В. Психосемантика конфликта в интернет-текстах. *Проблемы информационного общества и прикладная психолингвистика: X Междунар. конгресс междунар. общества по прикладной психолингвистике* (Москва, 26–29 июня 2013 г.) М.: РУДН, 2013. С. 169. [Balyasnikova O. V. Psychosemantics of conflict in Internet-texts. *Challenges of information society and applied psycholinguistics: Proc. 10th International Congress of the International Society of Applied Psycholinguistics*, Moscow, 26–29 Jun 2013. Moscow: RUDN, 2013, 169. (In Russ.)]
- Бредихин С. Н., Авдеев Е. А., Воробьев С. М. Реализация речевой агрессии в жанре интернет-комментария в социальных сетях фронтальных регионов: речевая стратификация, лексическое наполнение и тематическая направленность. *Жанры речи*. 2025. № 3. С. 337–350. [Bredikhin S. N., Avdeev E. A., Vorobiev S. M. Implementation of speech aggression in the genre of Internet commentary in social networks of frontier regions: Speech act stratification, lexical content and thematic focus. *Zhanry rechi*, 2025, (3): 337–350. (In Russ.)] <https://doi.org/10.18500/2311-0740-2025-20-3-47-337-350>
- Бринев К. И. Теоретическая лингвистика и судебная лингвистическая экспертиза. Барнаул: АлтГПУ, 2009. 252 с. [Brinev K. I. *Theoretical linguistics and forensic linguistic expertise*. Barnaul: AltSPU, 2009, 252. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/qcodpj>
- Васенина И. В., Прончев Г. Б. Речевая агрессия в социальных сетях Интернета. *Образование и право*. 2018. № 2. С. 170–177. [Vasenina I. V., Pronchev G. B. Verbal aggression in social networks on the Internet. *Obrazovanie i pravo*, 2018, (2): 170–177. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ytbynm>
- Воронцова Т. А. Речевая агрессия: коммуникативно-дискурсивный подход: автореф. дис. ... д-ра филол. наук. Челябинск, 2006. 43 с. [Vorontsova T. A. *Speech aggression: A communicative and discursive approach*. Dr. Philol. Sci. Diss. Abstr. Chelyabinsk, 2006, 43. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ypmuho>
- Иссерс О. С. Речевой жанр отзыва потребителя и его трансформация в цифровую эпоху (на материале отзывов о докторях). *Жанры речи*. 2023. Т. 18. № 4. С. 375–385. [Issers O. S. Speech genre of consumer reviews and its transformation in the digital age (based on reviews of doctors). *Zhanry rechi*, 2023, 18(4): 375–385. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/aaisbg>
- Клюшина А. М. Стилистические средства выражения семантики крайности в русском языке: теоретический обзор. *Филологические науки. Вопросы теории и практики*. 2022. Т. 15. № 10. С. 3187–3193. [Issers O. S. Stylistic means of expressing the semantics of extreme in the Russian language: A theoretical review. *Philology. Theory & Practice*, 2022, 15(10): 3187–3193. (In Russ.)] <https://doi.org/10.30853/phil20220509>
- Ковыршина Е. О., Кукшинова Е. Н. Репрезентация положительной оценки в интернет-отзывах студентов о британских университетах. *Вопросы журналистики, педагогики, языкознания*. 2025. Т. 44. № 1. С. 169–183. [Kovyrshina E. O., Kukshinova E. N. Representation of positive evaluation in online student reviews of British universities. *Issues in Journalism, Education, Linguistics*, 2025, 44(1): 169–183. (In Russ.)] <https://doi.org/10.52575/2712-7451-2025-44-1-169-183>
- Кожина М. Н. Речевой жанр и речевой акт (некоторые аспекты проблемы). *Жанры речи*. 1999. № 2. С. 52–61. [Kozhina M. N. Speech genre and speech act: Some aspects of the problem. *Zhanry rechi*, 1999, (2): 52–61. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ynqgqp>
- Крысин Л. П. Эвфемизмы в современной русской речи. *Русский язык конца XX столетия (1985–1995)*, отв. ред. Е. А. Земская. М.: Языки русской культуры, 2000. С. 384–408. [Krysin L. P. Euphemisms in modern Russian speech. *Russian language of the late twentieth century (1985–1995)*, ed. Zemskaya E. A. Moscow: Yazyki russkoi kultury, 2000, 384–408. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/vyvvvj>

- Лю Ц. Речевая агрессия в интернет-коммуникации (на примере комментариев в китайском микроблоге Sina Weibo). *Вестник Московского государственного лингвистического университета. Гуманитарные науки*. 2022. № 2. С. 24–31. [Liu Q. A Study on aggressive speech in online commentaries of Sina Weibo. *Vestnik of Moscow State Linguistic University. Humanities*, 2022, (2): 24–31. (In Russ.)] https://doi.org/10.52070/2542-2197_2022_2_857_24
- Миронова Н. И. Использование метаграфемных средств для выражения эмоций в интернет-комментариях. *Вопросы психолингвистики*. 2024. № 2. С. 64–76. [Mironova N. I. Metagraphemic means used to express emotions in online comments. *Journal of Psycholinguistics*, 2024, (2): 64–76. (In Russ.)] <https://doi.org/10.30982/2077-5911-2024-60-2-64-76>
- Никаева Т. М., Иванова Н. И. Проявление речевой агрессии в социальных сетях (на примере форума «Кому за...», входящего в состав портала "Forum.Ykt.Ru"). *Гуманитарные науки в пространстве современной коммуникации: II Международной научно-практической конференции* (Якутск, 4–5 мая 2020 г.) Киров: Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании, 2020. Вып. 2. С. 107–110. [Nikaeva T. M., Ivanova N. I. Speech aggression in social networks (as an example forum "To whom for...", which is part of the site "Forum.Ykt.Ru"). *Humanities in the space of modern communication: Proc. II Intern. Sci.-Prac. Conf.*, Yakutsk, 4–5 May 2020. Kirov: Mezhhregionalnyi centr innovatsionnyh tekhnologii v obrazovanii, 2020, iss. 2, 107–110. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/gzwnvi>
- Пастревич М. К., Воронина И. Е. Классификатор речевой агрессии в русскоязычных неструктурированных текстах. *Вестник СибГУТИ*. 2025. Т. 19. № 3. С. 52–60. [Pastrevich M. K., Voronina I. E. Fier of speech aggression in Russian-language unstructured texts. *Vestnik SIBGUTI*, 2025, 19(3): 52–60. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/qnyumg>
- Сидорова И. Г. Коммуникативно-прагматические характеристики жанров персонального интернет-дискурса: сайт, блог, социальная сеть, комментарий: автореф. дис. ... канд. филол. наук. Волгоград, 2014. 23 с. [Sidorova I. G. *Communicative and pragmatic characteristics of genres of personal Internet discourse: Website, blog, social network, and commentary*. Cand. Philol. Sci. Diss. Abstr. Volgograd, 2014, 23. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/zpgbst>
- Смирнов П. Ю. Языковые средства выражения речевой агрессии в интернет-коммуникации. *Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки*. 2017. № 14. С. 34–42. [Smirnov P. Yu. Language means of hostile rhetoric expressions in the communications networking. *Nauchnye vedomosti Belgorodskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki*, 2017, (14): 34–42. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/yzjrbn>
- Стернин И. А., Антонова Л. Г., Карпов Д. Л., Шаманова М. В. Выявление признаков унижения чести, достоинства, умаления деловой репутации и оскорбления в лингвистической экспертизе текста. Ярославль: Канцлер, 2013. 35 с. [Sternin I. A., Antonova L. G., Karpov D. L., Shamanova M. V. *Identification of signs of humiliation of honor, dignity, diminution of business reputation, and insults in linguistic expertise*. Yaroslavl: Kancler, 2013, 35. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/tocmyu>
- Танабаева И. Р. Комментарий как особый жанр в интернет-общении. *Молодой ученый*. 2017. № 51. С. 207–210. [Tanabaeva I. R. Commentary as a special genre in online communication. *Molodoi uchenyi*, 2017, (51): 207–210. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/zxxesl>
- Фаломкина И. П. Средства выражения отрицательной оценки в интернет-отзывах посетителей ресторанов. *СибСкрипт*. 2025. Т. 27. № 1. С. 12–20. [Falomkina I. P. Verbal means of negative assessment in online restaurant reviews. *SibScript*, 2025, 27(1): 12–20. (In Russ.)] <https://doi.org/10.21603/sibscript-2025-27-1-12-20>
- Филиппова М. П. Интернет-комментарий и сообщение на интернет-форуме: параметры жанрового разграничения. *Вестник Удмуртского университета. Серия История и филология*. 2020. Т. 30. № 6. С. 1049–1054. [Filippova M. P. Online comment and message on the internet forum: Differentiation parameters of genres. *Bulletin of Udmurt University. Series History and Philology*, 2020, 30(6): 1049–1054. (In Russ.)] <https://doi.org/10.35634/2412-9534-2020-30-6-1049-1054>
- Шейгал Е. И. Вербальная агрессия в политическом дискурсе. *Вопросы стилистики*. Вып. 28. *Антропоцентрические исследования*, отв. ред. О. Б. Сиротина. Саратов: СГУ, 1999. С. 204–222. [Sheigal E. I. Verbal aggression in political discourse. *Stylistic issues. Iss. 28. Anthropocentric research*, ed. Sirotina O. B. Saratov: SSU, 1999, 204–222. (In Russ.)]

- Шульгинов В. А., Кудряшов С. А. Речевая агрессия как отражение групповых ценностей: исследование субстандартной лексики в виртуальных сообществах. *Шаги / Steps*. 2025. Т. 11. № 1. С. 192–205. [Shulginov V. A., Kudryashov S. A. Verbal aggression as reflection of group values: A study of substandard lexis in virtual communities. *Shagi / Steps*, 2025, 11(1): 192–205. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/yhklqm>
- Щербинина Ю. В. Вербальная агрессия. М.: КомКнига, 2008. 360 с. [Shcherbinina Yu. V. *Verbal aggression*. Moscow: KomKniga, 2008, 360. (In Russ.)]
- Щербинина Ю. В. Как сказать: «Вася, ты не прав!». Речевая агрессия в школе и способы ее преодоления. *Первое сентября*. № 68. 30.09.2003. [Shcherbinina Yu. V. How to tell somebody they are wrong. Speech aggression at school and ways to overcome it. *Pervoe sentyabrya*, (68), 30 Sep 2003. (In Russ.)] URL: <https://ps.1sept.ru/article.php?ID=200306821> (дата обращения: 14.02.2025).
- Щербинина Ю. В. Речевая агрессия. Территория вражды. М.: Форум, 2012. 397 с. [Shcherbinina Yu. V. *Speech aggression. The territory of enmity*. Moscow: Forum, 2012, 397. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/qydbjv>
- Щербинина Ю. В. Русский язык: речевая агрессия и пути ее преодоления. М.: Флинта, 2004. 224 с. [Shcherbinina Yu. V. *Russian language: Speech aggression and ways to overcome it*. Moscow: Flinta, 2004, 224. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/suqspr>
- Языкова Ю. Лексико-стилистические особенности выражения возмущения в литературном произведении и его экранизации: сопоставительный анализ. *Litera*. 2023. № 11. С. 250–257. [Yazokova Yu. Lexico-stylistic features of the expression of indignation in a fiction and its film version: comparative analysis. *Litera*, 2023, (11): 250–257. (In Russ.)] <https://doi.org/10.25136/2409-8698.2023.11.68867>