

Жанры речи. 2025. Т. 20, № 3 (47). С. 273–279
Speech Genres, 2025, vol. 20, no. 3 (47), pp. 273–279
<https://zhanry-rechi.sgu.ru> <https://doi.org/10.18500/2311-0740-2025-20-3-47-273-279>, EDN: ODYDHY

Научная статья
УДК 811.161.1'27'38'42:61

Вежливость врача в зеркале потребительских отзывов

Т. В. Шмелева

Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, Россия, 173003, г. Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, д. 41

Шмелева Татьяна Викторовна, доктор филологических наук, профессор, профессор кафедры журналистики. szmiel@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-3360-0518>

Аннотация. В статье рассматривается вежливость медицинских работников – как она отражается в отзывах о потреблении медицинских услуг, опубликованных в Интернете. Методологически работа вписывается в традиции дискурс-исследований, семантических и стилистических штудий. Теоретически статья опирается на идеи медиалингвистики, дискурсологии, жанроведения, семантического синтаксиса и стилистики. Анализ небольшого корпуса текстов названного жанра, опубликованных на официальном сайте Министерства здравоохранения Новгородской области, позволил установить, что вежливость как параметр речевого поведения и одновременно характеристика отношения медика к пациенту входит в число регулярно оцениваемых параметров медицинской коммуникации пациентами и их близкими. При ее обсуждении в отзывах актуализируются такие ее параметры, как готовность к общению, жанровый репертуар, важность невербальных средств общения, в частности, улыбки, перлокутивные эффекты вежливых высказываний. Описан круг языковых средств, с помощью которых обозначается этот параметр речи медиков, – лексемы, аналитические выражения, идиомы. Сделаны выводы о дифференцированности вежливости по линии сфер коммуникации, дискурса, жанра и социального типажа коммуниканта; обозначены перспективы ее дальнейшего изучения в интересах дискурсивных исследований, медиалингвистики и лингводидактики.

Ключевые слова: дискурс, медицинский дискурс, речевой жанр, отзыв, вежливость, поведение, отношение, лексикон

Благодарности: Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского научного фонда (проект № 24-18-00371, <https://rscf.ru/project/24-18-00371/>).

Для цитирования: Шмелева Т. В. Вежливость врача в зеркале потребительских отзывов // Жанры речи. 2025. Т. 20, № 3 (47). С. 273–279. <https://doi.org/10.18500/2311-0740-2025-20-3-47-273-279>, EDN: ODYDHY

Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0)

Article

Politeness of a doctor in the mirror of consumer reviews

T. V. Shmeleva

Yaroslav the Wise Novgorod State University, 41 Bolshaya Sankt-Peterburgskaya St., 173003 Veliky Novgorod, Russia

Tatyana V. Shmeleva, szmiel@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-3360-0518>

Abstract. The article examines the politeness of medical workers – how it is reflected in the genre of reviews on the consumption of medical services published on the Internet. Methodologically, the work fits into the traditions of discourse studies, semantic and stylistic studies. Theoretically, the article is based on the ideas of media linguistics, discourse studies, genre studies, semantic syntax and stylistics. An analysis of a small corpus of texts of the named genre published on the official website of the Ministry of Health of the Novgorod Region allowed us to establish that politeness as a parameter of speech behavior and at the same time a characteristic of the doctor's attitude to a patient is among the parameters of medical communication regularly assessed by

patients and their relatives. In reviews, the discussion of politeness brings to the forefront such parameters as readiness to communicate, genre repertoire, the importance of non-verbal means of communication – particularly a smile – and perlocutionary effects of polite utterances. The paper describes the range of linguistic means used to describe the doctors' speech, such as lexemes, analytical expressions, and idioms. It is concluded that politeness is differentiated along the lines of communication spheres, discourse, genre and social type of communicators. The paper also outlines the prospects for further research of the topic in the context of discourse analysis, media linguistics and linguodidactics.

Keywords: discourse, medical discourse, speech genre, review, politeness, behavior, attitude, lexicon

Acknowledgments: The study was supported by the Russian Science Foundation (grant No. 24-18-00371, <https://rscf.ru/project/24-18-00371/>).

For citation: Shmeleva T. V. Politeness of a doctor in the mirror of consumer reviews. *Speech Genres*, 2025, vol. 20, no. 3 (47), pp. 273–279 (in Russian). <https://doi.org/10.18500/2311-0740-2025-20-3-47-273-279>, EDN: ODYDHY

This is an open access article distributed under the terms of Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC-BY 4.0)

Постановка проблемы

Можно считать общепризнанным, что вежливость – явление, специфичное для разных сфер общения – деловой, повседневной, научной... Среди этих сфер рассматривается как особая и **медицинская коммуникация** – общение врача с пациентом, что представлено, например, в публикациях [1, 2]. Изучению вежливости именно в этой сфере посвящена настоящая работа. При этом важно, что подход к ее изучению особый – через отражение ее в **потребительских отзывах**, которые в условиях цифровизации публикуются в невиданных масштабах, для чего существуют особые сайты, например, региональная версия сайта «ПроДокторов: Великий Новгород» (<https://prodotorov.ru/vnovgorod/>) включает 8505 отзывов (на 12.04.2025). Помимо этих специализированных ресурсов, отзывы публикуются на официальных сайтах органов управления и медицинских учреждений, что обеспечивает их массовость. Такие тексты уже становились объектом лингвистического внимания в отношении жанровой природы и конфликтогенности [3, 4]. Цель настоящей работы – показать, какой видят вежливость врачи авторы отзывов, какие смысловые отношения этой категории для них существенны и каковы языковые средства ее представления в этом речевом жанре.

Методология и методика исследования

Методологическую базу настоящей работы составляют прежде всего принципы медиалингвистики и дискурсивных исследований, среди которых важнейшим оказывается учет факторов массовости и диалогичности интернет-коммуникации [3, 4], а также соотношение медицинского дискурса с рядом смежных – по-вседневным, институциональным, научным [5],

что не может не отразиться на его текстах, в том числе избранных для изучения.

Ключевой термин работы – **потребительский отзыв**, используемый и в виде **отзыв потребителя** [4], – ориентирован на фактор автора, в качестве которого выступают не только пациенты, но и их близкие, прежде всего в случаях, когда лечат маленьких детей или пожилых родителей, то есть медицинская коммуникация понимается несколько иначе, чем обычно. Нельзя не признать, что вообще значение этого термина оказывается шире, чем сфера медицинских услуг, – так обозначаются и отзывы потребителей торговых услуг, сервиса, но, когда речь идет, как в данном случае, именно о медицине, такая широта не мешает точности терминообозначения.

При работе с текстами отзывов учитывается, что они размещаются на сайтах не непосредственно авторами, а проходят модерацию, и это не хранится в тайне; подробно об этом см. в статье [6]. Отсюда однотипность отзывов как в плане содержания, так и в стилистическом отношении. Это означает, что их нельзя воспринимать как непосредственное и искреннее выражение отношения авторов, однако с учетом «коэффициента модерации» можно, как кажется, выявить нужный нам параметр – вежливость, чтобы понять, какое место он занимает в кругу других параметров оценки деятельности врача и что конкретно имеется в виду. При этом нельзя не отдавать себе отчета в том, что вежливость – не единственный параметр коммуникации в медицине; ср. работы по теории медицинской коммуникации и, в частности, статью [7], где речь идет об используемых в ней стратегиях убеждения. Важно и то, что потребительский отзыв – это графическая реакция на устное общение, то есть диалогичность коммуникации не от-

ражает непосредственного обмена репликами; он отсрочен во времени, а текст выступает в иной фактуре.

Что касается жанровой природы исследуемых текстов, то она детально рассмотрена в статье [4]. Принимая в целом предложенную автором указанной работы интерпретацию отзыва как речевого жанра, в частности признавая важнейшим противопоставление позитивных и негативных отзывов, стоит дополнитель-но подчеркнуть, что выявленные элементы структуры отзыва («история / проблема + разрешение проблемы / доктор-исцелитель + оценка / благодарность + выгоды / бонусы + рекомендации» [4: 381]) представляют собой жанровые образования, что заставляет воспринимать анализируемый текст как полин-интенциональный, включающий, по крайней мере, четыре интенции – этикетную (благодарность), информативную (представление медицинской ситуации – болезнь, диагноз, лечение), оценочную и императивную (реко-мендации для потенциальных потребителей медицинских услуг); помимо этих интенций, он допускает (хотя и не требует), напри-мер, благопожелания в адрес врача и других сотрудников клиники, сопоставление их с ра-ботниками других медучреждений и т. д. Понятно, что главная интенция – этикетная, она может выступать как единственная; для ее обоснования реализуются оценочная, ин-формативная, и как следствие – императивная интенции. Очевидно, что интересующий нас смысл ‘вежливость’ появляется при реализации оценочной интенции, поэтому упоминание о ней можно найти не в любом отзыве.

Относительно исследовательской методики настоящей работы и представления ее резуль-татов важно подчеркнуть следующие моменты. Эмпирическую базу исследования составили отзывы о деятельности врачей, опубликован-ные в интернете – на сайте Министерства здравоохранения правительства Новгородской области (<https://minzdrav.novreg.ru/>). Тексты анализируются методом контент-анализа: обнаруживается ключевое слово *вежливый*; изу-чается его контекстное окружение; делается вывод о месте этого качества в характери-стике медицинской деятельности врача или клиники. Изучение контекста, в котором высту-пает ключевое слово в отзывах, направлено и на выявление детализации понимания авторами отзывов врачебной вежливости. Наряду с этим квантитативные методы помогают сде-лать выводы о значимости вежливости для оценки деятельности врача. В итоге методом реконструкции формулируются представления о вежливости, которыми руководствуются ав-торы отзывов и которые, как можно полагать,

характеризуют важные моменты медицинской коммуникации.

При использовании реальных текстов отзы-вов в качестве иллюстрации они приводятся в оригинальной орфографии и пунктуации, ча-ще в виде необходимых фрагментов. Фамилии авторов и героев отзывов сокращаются, по-скольку обнародовать персональные данные врачей и пациентов за пределами медицин-ского дискурса представляется неэтичным.

Теоретические основания

Для анализа смысла ‘вежливость’ в потреби-тельском отзыве необходимо сформулиро-вать его толкование с опорой на лексикогра-фические источники и научные публикации.

Хотя слово *вежливый* присутствует уже в древнерусском языке, значение ‘учтивый’ оно приобретает не раньше XVI в. и фиксиру-ется в словарях с 1704 г. [8: 138]. Несмотря на это, говорить о его очевидном толкова-нии не приходится. Не стремясь представить полную картину его понимания и полагаясь главным образом на материалы конференции, посвященной вежливости [9], обратим внима-ние на то, что вежливость толкуется как:

«речевое поведение, соответствующее определенным нормам и демонстрирующее уважение к другому» [10: 33];

«исторически сложившиеся в данной куль-туре коллективные нормы и правила, кото-рые регулярно воспроизводятся в процес-се коммуникации и следование которым позво-ляет ее участникам нейтрально, комфор-тно и бесконфликтно общаться на любые, самые болезненные темы» [11: 38];

«формы выражения уважительности к ад-ресату, отведенные ему той роли, которая соотв-етствует его социальным характери-стикам» [12: 46].

Кроме того, вежливость считают «манерой поведения», суть которой видят «в демон-стриации доброго отношения между участни-ками общения путем акцентирования положи-тельного имиджа адресата» [13: 108, 105].

При очевидном несходстве приведенных толкований видно одно: вежливость – будь то поведение, языковые формы или пра-вила их использования (все это связано между собой, что обеспечивает метоними-ческие переносы наименований) – важна как выражение, проявление, демонстрация *отно-шения*, для описания которого используется ряд обозначений от доброты до поддер-жания имиджа адресата, включая нейтральность, комфор-тность, бесконфликтность. В целом можно сказать, что вежливость обеспечи-вает коммуникацию, потому как ее отсутствие оказывается угрозой для продолжения обще-ния. Как подтверждение неразрывной связи

вежливости и отношений можно воспринимать, например, тот факт, что исследование качества медицинских услуг проводится с выяснением такого «маркера сервиса», как «доброжелательность и вежливость» [2], то есть отношение и поведение мыслится как единый показатель деятельности врача.

Стоит добавить, что вежливость как параметр коммуникации в текстах, написанных живыми людьми, хотя и модерированных специалистами, может обозначаться не только ключевым термином, вынесенным в название статьи, но и широким кругом синонимических средств, а ее отсутствие – антонимичных. Смысловая близость ряда обозначений подтверждается словарями синонимов, даже самыми краткими, для школьников, как например, [14], где к прилагательному *вежливый* указаны синонимы *учтивый, корректный, уважительный, обходительный, предупредительный, любезный, галантный*. Более широкий круг поведенческих прилагательных типа *галантный, наглый, бесцеремонный* рассмотрен в работе [15].

Эти данные позволяют уточнить методику семантического анализа отзывов на предмет представления в них смысла вежливости: в таком анализе необходимо учитывать не только ключевое слово *вежливый*, но и его производные, синонимичные и антонимичные обозначения, составляющие особый лексикон вежливости. А опираясь на вывод о неразрывной связи вежливости и отношения, можно думать, что такие обозначения, как *доброжелательность, чуткость, внимательность* и т. п. следует воспринимать как косвенные указания на вежливость общения.

Анализ материала

Для выявления того, насколько вежливость важна для отзывов о медицинских услугах, методом сплошной выборки сформирован корпус текстов с сайта Новгородского Министерства здравоохранения, опубликованных там с 16 января 2024 г. до 19 марта 2025 г. Отметим, что эта рубрика сайта названа «Спасибо врачам», что фиксирует как главную интенцию благодарности и исключает негативные отзывы, но не помешает нашему исследованию, поскольку вежливость фигурирует в положительных отзывах.

Это небольшая выборка – 36 текстов – кажется тем не менее репрезентативной, так как в ней присутствуют отзывы пациентов, родителей маленьких детей и детей пожилых родителей; оценивается работа врачей и персонала областных клиник разных профилей, скорой помощи, сельских больниц; наконец, в большинстве отзывов речь идет об интересующем нас параметре общения.

Полагая, что вежливость врача – это речевое (коммуникативное) поведение, свидетельствующее о доброжелательном отношении медика к пациенту и его близким, учитывая, что в отзывах на этот параметр общения есть как прямые указания, так и косвенные – через обозначение отношения, предполагающего вежливое поведение.

Прежде всего стоит отметить, что только в пяти отзывах не заходит речь ни о том, ни о другом, что позволяет заключить, что доброжелательное отношение и вежливость – это востребованные основания для оценки деятельности медработников наряду с профессионализмом.

Анализируя отзывы с **прямым указанием на вежливость**, отмечаем, что оно реализуется с помощью субстантива *вежливость*, адъектива *вежлив* и наречия – *вежливо*; в рассмотренных отзывах каждая из форм встречается однажды. Из синонимов вежливости авторы отзывов используют лексемы *приветливый, обходительный, тактичный*:

*Врач и весь персонал работали быстро и слаженно. Больных было много, но никто не оказался без внимания. Особенно меня обрадовало молодое поколение, ребята **вели себя вежливо** и очень профессионально* (16 января 2024);

*Огромное им спасибо за **приветливость, доброту**, с которой они подходят к лечению пациентов* (11 апреля 2024).

Если говорить о **детализации** представлений авторов отзывов о вежливости, то надо прежде всего отметить такой параметр, как **готовность к общению**:

На связи 24/7 с пациентами и их близкими; ... все обговаривается и решается; всегда выслушает; ... ответит на все интересующие меня вопросы; ... нужные слова в трудную минуту.

Интересно, что авторы отзывов называют **речевые жанры**, в которых проявляется вежливое речевое поведение: это уже упомянутые *ответы на вопросы, совет, шутка*; важно и значимое отсутствие жанра со стороны пациента – *жалобы*:

*... когда тебя поддерживают, отвлекают, **шутят**, заботятся о тебе, 55 раз подойдут и всегда с улыбкой – это дорогое стоит* (7 мая 2024).

Кстати, **улыбке** как невербальному элементу речевого поведения [16] авторы отзывов уделяют большое внимание. Улыбка выступает в отзывах как характеристика поведения врача: *всегда с улыбкой и участием; улыбчива; «инструмент» в руках врача: Говорят, улыбка лечит – это именно про этих врачей; основание для благодарности: Спасибо за вашу чудесную улыбку.*

Важно, что авторы отзывов подчеркивают **эффективность** вежливого общения, ссылаясь не только на общие суждения типа «Не зря говорят, что слово может вылечить» или «Даже слово лечит», но и перечисляя те эффекты, которых врачи достигают словом: *поддерживают, успокаивают, настраивают, придают уверенности, приводят в чувства; отвлекают, уговаривают, как маленьких детей...*

Таким образом, помимо обозначения врачебной вежливости с помощью лексем, она представлена в отзывах через невербальные проявления и перлокутивные эффекты.

Если посмотреть на обозначения **отношения**, о котором свидетельствует вежливость, то следует сказать, что в рассмотренном корпусе отзывов преобладают тексты, где формулируется оценка и отношения, и вежливости, а есть – где только отношения, их примерно поровну – 12 и 11, см., например:

Хочется поблагодарить участкового фельдшера Боровичской поликлиники С. За внимательное отношение к пациентам, за готовность помочь каждому, за вежливость и профессиональную работу (2 февраля 2025).

Отдельно хочу выразить благодарность врачам урологического отделения М., А., Б. и старшей медсестре отделения П. за их профессионализм и чуткое отношение к пациентам (3 февраля 2025).

Показательно, что нам встретилось лишь два отзыва, где оценивается только вежливость. Эти количественные данные, по-видимому, говорят о том, что в восприятии авторов отзывов отношение важнее, чем поведение.

Что касается **средств обозначения** отношения, то их парадигма выглядит так: *доброжелательный = доброжелательность = доброжелательное отношение*; то есть отношение представляется как признак носителя или как свойство – синтетически субстантивом с суффиксом *-ость* или аналитически с помощью экспликатора *отношение*; иногда в этом ряду оказываются глаголы, например, *заботились* или *отнеслись с заботой* (аналитическая конструкция):

О. обладает прекрасными профессиональными качествами: доброжелательностью, чуткостью, тактичностью, пониманием проблем пациентов (8 мая 2024).

Спасибо огромное за профессионализм, старания, столь чуткое отношение, качественную помощь в лечении (19 марта 2025).

Собственными глазами видела, как душевно они относятся к больным, вселяя в них надежду (16 мая 2024).

Интересно при этом, что в субстантивных аналитических конструкциях можно встретить *прилагательные*, обозначающие как отношение –

чуткое, внимательное, доброжелательное, так и речевое поведение – *тактичное* и даже *вежливое отношение*. Из этого следует, что лингвистически существенное противопоставление 'отношение / поведение' (ср. *вести себя вежливо / относиться доброжелательно*) для авторов отзывов не столь значимо, и аналитическое выражение с экспликатором *отношение* используется для обоих случаев:

Хочу выразить слова благодарности врачу-офтальмологу Боровичской поликлиники ЦРБ П. за ее отзывчивость, вежливое и внимательное отношение к пациентам (9 августа 2024),

Круг отношений представлен в отзывах довольно широко: чуткость (пожалуй, самое частотное), отзывчивость, внимательность, душевность, благожелательность, доброта, добросердечность, забота, терпение, понимание, ответственность, теплота, милосердие.

Интересно, что к обозначению отношения часто привлекается соматизм сердце – в составе субстантива *добросердечность*, а также в идиоме *доброе сердце*:

Спасибо за доброе сердце и ответственность, с которой они подходят к каждому пациенту (8 июля 2024).

Таким образом, анализ текстов потребительских отзывов позволил выявить представления о вежливости, характерные для авторов этих текстов как типичных получателей медицинских услуг.

Выходы

Итак, жанр потребительского отзыва оказывается достаточно информативным для выявления представлений его авторов о вежливости. С опорой на методы контент-анализа, семантического анализа и реконструкции, удалось установить, что эти представления характеризуются интегрированностью понятий *доброжелательное отношение / вежливое поведение* и значительным лексиконом, куда включаются лексемы, аналитические выражения и идиоматика.

При расширении эмпирической базы объем этого лексикона скорее всего увеличится, но его основной состав, надо полагать, выявлен. Полученные данные позволяют предположить, что категория вежливости дифференцирована по разным линиям – сфер общения, дискурсов и социальных типажей, что объясняет необходимость говорить о вежливости врачебной, учительской, родительской, студенческой и т. д. Дискурсивная обусловленность вежливости создает новые перспективы ее изучения, описания и использования в лингводидактике.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Эсауленко Н. П., Ошайко С. Н., Петрова И. Н., Корпан Л. И. Вежливость как составляющая часть медицины // Наука и образование: отечественный и зарубежный опыт : сборник трудов Пятьдесят второй международной научно-практической конференции (28 ноября 2022 г., Белгород). Белгород : Издательство ООО «ГиК», 2022. С. 514–516. EDN: JYGEUR
2. Лимкина Н. А. Доброжелательность и вежливость медицинского персонала в Республике Мордовия // XI Дыльновские чтения «Социология и общество: социальные процессы, факторы и механизмы развития» : материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (Саратов, 12 февраля 2024 г.). Саратов : Саратовский источник, 2024. С. 261–266. EDN: CBUVKZ
3. Иссерс О. С. Отзывы о медицинских услугах и их конфликтогенный потенциал в эпоху цифровизации // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2. Языкоzнание. 2022. Т. 21, № 3. С. 66–76. <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2022.3.6>
4. Иссерс О. С. Речевой жанр отзыва потребителя и его трансформация в цифровую эпоху (на материале отзывов о докторах) // Жанры речи. 2023. Т. 18, № 4 (40). С. 375–385. <https://doi.org/10.18500/2311-0740-2023-18-4-40-375-385>, EDN: AAISBG
5. Шмелева Т. В. Лингвистическое исследования сферы ‘здоровье/болезни’: методологические основания // Ученые записки НовГУ. 2024. № 4 (55). С. 590–598. [https://doi.org/10.34680/2411-7951.2024.4\(55\).590-598](https://doi.org/10.34680/2411-7951.2024.4(55).590-598)
6. Леусенко С. Топ площадок с медицинскими отзывами // vc.ru – бизнес, технологии, идеи, модели роста, стартапы. URL: <https://vc.ru/u/958308-sergei-leusenko/873372-top-ploshadok-s-medicinskimi-otzyvami> (дата обращения: 12.10.2023).
7. Трофимова Г. Н., Комлева М. В. Стратегии убеждения в медицинском медиадискурсе: функционально-прагматический анализ // Неофилология. 2025. Т. 11, № 1. С. 124–138. <https://doi.org/10.20310/2587-6953-2025-11-1-124-138>
8. Черных П. Я. Историко-этимологический словарь современного русского языка : в 2 т. Т. 1. М. : Русский язык, 1993. 623 с.
9. Вежливость и антивежливость в языке и коммуникации : материалы Междунар. науч. конф., состоявшейся в институте лингвистики РГГУ 23–24 октября 2018 г. [сост. и отв. ред. И. А. Шаронов]. М. : Политическая энциклопедия, 2018. 318 с.
10. Борисова Е. Г. Прагматические категории дружелюбного общения (вежливость, приемлемость, уместность) // Вежливость и антивежливость в языке и коммуникации : материалы Междунар. науч. конф., состоявшейся в институте лингвистики РГГУ 23–24 октября 2018 г. [сост. и отв. ред. И. А. Шаронов]. М. : Политическая энциклопедия, 2018. С. 33–37.
11. Брагина Н. Г. Вежливость как невежливость: на стыке разных культурных норм и правил // Вежливость и антивежливость в языке и коммуникации : материалы Междунар. науч. конф., состоявшейся в институте лингвистики РГГУ 23–24 октября 2018 г. [сост. и отв. ред. И. А. Шаронов]. М. : Политическая энциклопедия, 2018. С. 38–44.
12. Буторина Е. П. Вежливость и антивежливость в деловом дискурсе // Вежливость и антивежливость в языке и коммуникации : материалы Междунар. науч. конф., состоявшейся в институте лингвистики РГГУ 23–24 октября 2018 г. [сост. и отв. ред. И. А. Шаронов]. М. : Политическая энциклопедия, 2018. С. 45–52.
13. Карасик В. И. Вежливость и антивежливость в сетевом дискурсе // Вежливость и антивежливость в языке и коммуникации : материалы Междунар. науч. конф., состоявшейся в институте лингвистики РГГУ 23–24 октября 2018 г. [сост. и отв. ред. И. А. Шаронов]. М. : Политическая энциклопедия, 2018. С. 104–114.
14. Михайлова О. А. Словарь синонимов и антонимов для школьников. Екатеринбург : У-Фактория, 2000. 512 с.
15. Крейдлин Г. Е., Хесед Е. А. Русские поведенческие прилагательные в аспекте категорий вежливости и невежливости // Вежливость и антивежливость в языке и коммуникации : материалы Междунар. науч. конф., состоявшейся в институте лингвистики РГГУ 23–24 октября 2018 г. [сост. и отв. ред. И. А. Шаронов]. М. : Политическая энциклопедия, 2018. С. 115–121.
16. Липская Д. Б. Категория вежливости: улыбка в японской культуре // Язык и культура: взгляд молодых : материалы IV Международной научной студенческой конференции (Москва, 26 мая 2021 г.) / гл. ред. М. Н. Русецкая. М. : Государственный институт русского языка им. А. С. Пушкина, 2021. С. 307–311. EDN: WIPVVS

REFERENCES

1. E'saulenko N. P., Oshejko S. N., Petrova I. N., Korpan L. I. Politeness as a component of medicine. *Science and Education: Domestic and foreign experience: Coll. of works of the Fifty-second intern. sci. and pract. conf. (Belgorod, November 28, 2022)*. Belgorod, OOO “G and K”, 2022, pp. 514–516. EDN: JYGEUR (in Russian).
2. Limkina N. A. Friendliness and politeness of medical personnel in the Republic of Mordovia. XI Dylnov Readers “Sociology and Society: Social processes, factors, and mechanisms of development”: Proceeding of the All-Russian sci. and pract. conf. with intern. participation (Saratov, February 12, 2024). Saratov, Saratovskii istochnik, 2024, pp. 261–266. EDN: CBUVKZ (in Russian).
3. Issers O. S. Reviews of medical services and their conflict potential in the era of digitalization. *Science Journal of Volgograd State University. Linguistics*, 2022, vol. 21, no. 3, pp. 66–76 (in Russian). <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2022.3.6>
4. Issers O. S. The speech genre of consumer feedback and its transformation in the digital era (based on reviews of doctors). *Speech Genres*, 2023, vol. 18, № 4 (40), pp. 375–385 (in Russian). <https://doi.org/10.18500/2311-0740-2023-18-4-40-375-385>, EDN: AAISBG
5. Shmeleva T. V. Linguistic research in the field of ‘health/illness’: Methodological foundations. *Memoirs of NovSU*, 2024, no. 4 (55), pp. 590–598 (in Russian). [https://doi.org/10.34680/2411-7951.2024.4\(55\).590-598](https://doi.org/10.34680/2411-7951.2024.4(55).590-598)
6. Leusenko S. Top sites with medical reviews. vc.ru – biznes, texnologii, idei, modeli rosta, startapy’. Available at: <https://vc.ru/u/958308-sergei-leusenko/873372-top-ploshadok-s-medicinskimi-otzyvami> (accessed October 10, 2023) (in Russian).
7. Trofimova G. N., Komleva M. V. Persuasion strategies in medical media discourse: A functional-pragmatic analysis. *Neophilology*, 2025, vol. 11, no. 1, pp. 124–138

- (in Russian). <https://doi.org/10.20310/2587-6953-2025-11-1-124-138>
8. Cherny'x P. Ya. *Istoriko-e'timologicheskij slovar' sovremennoj russkogo yazy'ka: v 2 t. T. 1* [Historical and Etymological Dictionary of the Modern Russian Language: in 2 vols, vol. 1]. Moscow, Russkij yazy'k, 1993. 623 p. (in Russian).
9. Sharonov I. A., ed. *Politeness and anti-politeness in language and communication: Proceedings of the International scientific conference held at the Institute of Linguistics of Russian State University of Humanities, 23–24 October 2018*. Moscow, Political Encyclopaedia, 2018. 318 p. (in Russian).
10. Borisova E. G. Pragmatic categories of friendly communication (politeness, acceptability, appropriateness). In: Sharonov I. A., ed. *Politeness and anti-politeness in language and communication: Proceedings of the International scientific conference held at the Institute of Linguistics of Russian State University of Humanities, 23–24 October 2018*. Moscow, Political Encyclopaedia, 2018, pp. 33–37 (in Russian).
11. Bragina N. G. Politeness as impoliteness: At the crossroads of different cultural norms and rules. In: Sharonov I. A., ed. *Politeness and anti-politeness in language and communication: Proceedings of the International scientific conference held at the Institute of Linguistics of Russian State University of Humanities, 23–24 October 2018*. Moscow, Political Encyclopaedia, 2018, pp. 38–44 (in Russian).
12. Butorina E. P. Politeness and anti-politeness in business communication. In: Sharonov I. A., ed. *Politeness and anti-politeness in language and communication: Proceedings of the International scientific conference held at the Institute of Linguistics of Russian State University of Humanities, 23–24 October 2018*. Moscow, Political Encyclopaedia, 2018, pp. 45–52 (in Russian).
13. Karasik V. I. Politeness and anti-politeness in online discourse. In: Sharonov I. A., ed. *Politeness and anti-politeness in language and communication: Proceedings of the International scientific conference held at the Institute of Linguistics of Russian State University of Humanities, 23–24 October 2018*. Moscow, Political Encyclopaedia, 2018, pp. 104–114 (in Russian).
14. Mikhajlova O. A. *Slovar' sinonimov i antonimov dlya shkol'nikov* [Dictionary of synonyms and antonyms for schoolchildren]. Ekaterinburg, U-Faktoriya, 2000. 512 p. (in Russian).
15. Krejdlin G. E., Xesed E. A. Russian behavioral adjectives in the aspect of categories of politeness and impoliteness. In: Sharonov I. A., ed. *Politeness and anti-politeness in language and communication: Proceedings of the International scientific conference held at the Institute of Linguistics of Russian State University of Humanities, 23–24 October 2018*. Moscow, Political Encyclopaedia, 2018, pp. 115–121 (in Russian).
16. Lipskaya D. B. Politeness category: Smile in Japanese culture]. Rusetskaya M. N., ed. *Language and Culture: The Young People's View: Proceeding of the IV Intern. sci. stud. conf. (Moscow, May 26, 2021)*. Moscow, Pushkin State Russian Language Institute Publ., 2021, pp. 307–311. EDN: WIPVVS (in Russian)

Поступила в редакцию 14.04.2025; одобрена после рецензирования 05.05.2025; принята к публикации 05.05.2025; опубликована 30.09.2025

The article was submitted 14.04.2025; approved after reviewing 05.05.2025; accepted for publication 05.05.2025; published 30.09.2025