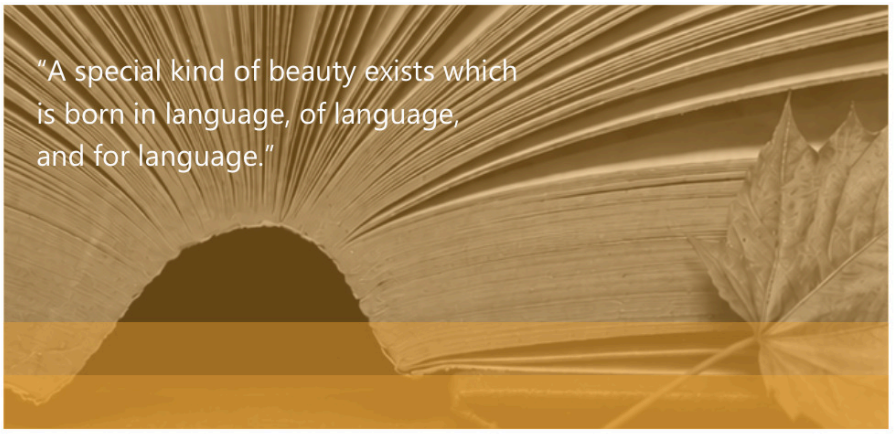
VOLUME 10, OCTOBER 2026
ISSN: 3060-4958







The Lingua Spectrum



UZBEKISTAN STATE WORLD
LANGUAGES UNIVERSITY

MORE INFO:

www.lingvospektr.uz

t.me/thelinguaspectrum

Jalolova G.M.	Structural-semantic classification and etymological layers of astrological vocabulary in English and Uzbek	146
Abduxakimova G.	A Lexico-Semantic Comparative Analysis of Euphemisms Related to the Body, Health and Private Life in Contemporary English and Uzbek Media Discourse (Social Media, Online News and Blogs)	153
Dalieva M.Kh.	Lexical and pragmatic features of English-language media headlines: a corpus study of world health organization news releases	161
Baynazarov Z.M.	Language policy in the Timurid period and the status of the Turkic language	169
Im S.B.	Gallicisms and the Ways They Entered the Russian Language	181
Im S.B.	Karamzin as the Creator of the French Culture of Sensibility in the Russian Language	189
Siddikova F.O.	The representation of hospitality in English and Uzbek: A Comparative Linguocultural Analysis	195
Sadinova M.A.	Binary conceptual oppositions in the linguistic worldview: The life – death model	204
Umarova J.Zh.	Evaluative Language and Metaphor in Museum Discourse: Assessing AI-Based Analysis of the Savitsky Museum Catalogue	228
Xojanov Sh.B.	The study of phraseological units based on modern linguistic theories in K. Karimov's novel "Agabiy"	239
Azimova D.A.	The System of Non-Canonical Antonym Pairs in English Presidential Speeches and Proverbs (Non-Canonical Antonyms as Powerful Rhetorical Instruments)	246
Nasirova R.A.	Phraseological and Paremiological Conceptualization of Moral Values in English and Uzbek	254
Kambarova M.A.	Universal and National-Specific Features in English and Russian Proverbs (based on Proverbs about Homeland)	260
Djalilov M.M.	Neologisms and abbreviations: the interaction of word-formation processes in modern linguistics	267
Sabirova B.U.	The lexical-semantic analysis of Uzbek pragmalinguistic terms "lingvistik kontekst, vaziyat konteksti, ijtimoiy konteks va kognitiv kontekst"	273
Karimova Z.G'.	Illocutionary features of modal and interjection word-sentences in typologically different languages	282
Borisova Ye.V.	Linguistic representation of blame and responsibility in public corporate apologies	289
Yahyaeva E.V.	Vocative words and vocative sentences in Azerbaijani	301
Musayeva S.	Structural and semantic features of phraseological units in the form of word combinations and sentences in Azerbaijani	310

Linguistic representation of blame and responsibility in public corporate apologies

Yelena Viktorovna Borisova
yborisova@uwed.uz
Head of the English Language Department,
University of World Economy and Diplomacy

Annotation *This article examines the linguistic representation of blame, responsibility, and remedial action in public apologies issued by technology companies. Eight authentic statements describe five crises in 2022–2024. Particular attention is paid to two Yandex statements addressing the same incident but different linguistic audiences. The analysis combines discourse pragmatics, examination of grammatical agency, and context-sensitive identification of metaphorical uses. The findings show that acknowledging a failure does not necessarily entail accepting direct causal responsibility for it. Expressions of regret, attribution of the incident, and commitments to corrective action constitute analytically distinct moves. Metaphorical expressions can frame crisis severity, remedial progress, and the value of trust, but do not in themselves demonstrate an apology's sincerity. The two Yandex statements differ in the presentation of corporate agency and emotional positioning despite referring to a shared event. These observations are preliminary and do not warrant broad claims about national communicative conventions.*

Keywords *Public apology, corporate discourse, speech act, responsibility, conceptual metaphor, online communication*

Ommaviy korporativ uzr so'rash matnlarida ayb va mas'uliyatning lisoniy ifodalanishi

Borisova Yelena Viktorovna
yborisova@uwed.uz
Ingliz tili kafedrasi mudiri,
Jahon iqtisodiyoti va diplomatiya universiteti

Annotatsiya *Maqolada texnologik kompaniyalarning ommaviy uzr so'rash matnlarida ayb, mas'uliyat va yuzaga kelgan oqibatlarni bartaraf etish qanday til vositalari orqali ifodalanishi o'rganiladi. Tadqiqot materiali sifatida 2022–2024-yillarda e'lon qilingan, beshta inqirozli vaziyatga oid sakkizta ruscha va inglizcha rasmiy murojaat tanlandi. Bir hodisa yuzasidan «Yandeks» tomonidan ikki tilda berilgan bayonotlar alohida qiyoslandi. Tahlilda diskursiv-pragmatik yondashuv, harakat subyektini aniqlash va metaforik qo'llanishlarni kontekst asosida tekshirish usullaridan foydalanildi. Natijalar hodisani tan olish tashkilotning sababiy mas'uliyatini bevosita e'tirof etish bilan har doim ham birga kelmasligini ko'rsatdi. Afsus bildirish, ayb manbasini ko'rsatish va zararni bartaraf etishga va'da berish o'zaro farqlanuvchi nutqiy harakatlar sifatida tavsiflandi. Metaforik birliklar inqirozning og'irligini, tuzatish jarayonini va ishonchning qadrini ifodalashi, biroq uzrning samimiyligini o'z-o'zidan isbotlamasligi aniqlandi. Shuningdek, uzr ifodalari bilan texnik muammo sabablari, tashkiliy majburiyatlar va foydalanuvchi ishonchini qayta qozonish haqidagi bayonlar o'rtasidagi munosabat ham izchil ko'rib chiqildi. Mazkur kuzatuvlar dastlabki tadqiqot natijalari bo'lib, ular asosida tillar yoki madaniyatlar haqida umumiy xulosa chiqarilmaydi.*

The Lingua Spectrum
Cogito, ergo sum

Jurnal Oliy Attestatsiya Komissiyasi tomonidan 2025-yil 4-yanvar kuni 366/5-sonli qaror bilan tavsiya etilgan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan

Kalit so'zlar *Ommaviy uzr, korporativ diskurs, nutq akti, mas'uliyat, konseptual metafora, internet muloqoti*

Языковые способы представления вины и ответственности в публичных корпоративных извинениях

Борисова Елена Викторовна
yborisova@uwed.uz
Заведующая кафедрой английского языка, Университет мировой экономики и дипломатии

Аннотация *В статье исследуются способы языкового представления вины, ответственности и исправления последствий нарушения в публичных извинениях технологических компаний. Материал составили восемь подлинных корпоративных сообщений на русском и английском языках, опубликованных в 2022–2024 годах и относящихся к пяти кризисным эпизодам. Особое внимание уделено двум заявлениям «Яндекса» об одном инциденте, адресованным русскоязычной и англоязычной аудитории. Применены дискурсивно-прагматический анализ, сопоставление способов обозначения действующего субъекта и процедура контекстуальной проверки метафорических употреблений. Установлено, что признание нарушения не обязательно сопровождается прямым признанием причинной ответственности организации. Выявлены различия между выражением сожаления, указанием на источник нарушения и обещанием устранить последствия. Показано, что метафорические средства конкретизируют тяжесть кризиса, направленность восстановительных действий и статус доверия, но сами по себе не подтверждают искренности извинения. Сопоставление двух заявлений «Яндекса» обнаруживает различия в представлении корпоративного субъекта и эмоциональной позиции при сохранении общего фактического основания. Полученные наблюдения рассматриваются как результаты пилотного исследования и не распространяются на национальные коммуникативные нормы в целом без дополнительных данных.*

Ключевые слова *Публичное извинение, корпоративный дискурс, речевой акт, ответственность, концептуальная метафора, сетевая коммуникация*

Введение

Публичное корпоративное извинение обращено одновременно к непосредственным пострадавшим, потенциальным клиентам, деловым партнёрам и более широкой аудитории. В цифровой среде оно сохраняется как доступный для повторного прочтения текст, сопровождается последующими заявлениями организации и может оцениваться независимо от первоначального повода. Поэтому его нельзя свести к употреблению формулы «извините» или английского apologize. В одном сообщении сосуществуют сообщение о нарушении, его объяснение,

представление виновного субъекта, выражение эмоционального отношения и обещание исправить положение. Соотношение этих компонентов и определяет прагматический профиль извинения.

Исследования публичных извинений последовательно показывают, что речевой акт меняет свойства при переходе в институциональную коммуникацию. Р. Пейдж, рассмотревшая 1183 сообщения корпоративных аккаунтов Twitter, установила функциональную значимость объяснений, предложений исправления и средств поддержания контакта с адресатом (Page, 2014). З. Кампф описал приёмы ограничения ответственности в публичных извинениях, включая изменение характера проступка и состава ответственных лиц (Kampf, 2009). По данным К. Чжан и соавторов, реакции пользователей на корпоративные извинения в социальной сети могут существенно различаться, а характер проступка и избранные стратегии влияют на их восприятие (Zhang et al., 2025).

В русскоязычной литературе соответствующий жанр рассмотрен как исторически изменяющаяся коммуникативная практика (Кошкарова, 2020). Н.Г. Брагина и Е.В. Васютина связывают современное видеоизвинение с условиями сетевой публичности и устойчивостью воспроизводимых речевых формул (Брагина & Васютина, 2024, 2025). Исследование Т.Л. Копусь, основанное на 263 сообщениях российских банков, показывает, что корпоративное извинение может включать сожаление при косвенном или недостаточно определённом обозначении ущерба и ответственности (Копусь, 2025). Эти выводы делают необходимым более детальное изучение языковых средств, посредством которых организация задаёт адресату определённую интерпретацию собственного проступка.

Менее очевидна роль метафоры в этой коммуникативной операции. Слова, обозначающие тяжесть положения, движение к исправлению или приобретение доверия, могут создавать образ кризиса и намечать распределение ролей между организацией и пострадавшими. Однако не всякое образное выражение связано именно с извинением, а привычное техническое обозначение сбоя не следует автоматически принимать за метафору моральной ответственности. Когнитивная теория метафоры исходит из переноса структуры одной концептуальной области на другую (Lakoff & Johnson, 1980), тогда как идентификация конкретных употреблений требует анализа контекста и сопоставления контекстуального значения слова с более основным (Pragglejaz Group, 2007).

Цель настоящей статьи состоит в выявлении того, как публичные сообщения компаний связывают формальное извинение с называнием причин нарушения, грамматическим представлением ответственного субъекта и описанием исправительных действий. Исследовательский вопрос сформулирован следующим образом: в каких случаях языковые средства признания вины и средства сообщения о кризисе совпадают, а в каких случаях расходятся? Вторая задача связана с определением прагматической роли метафорических выражений. Сопоставительный аспект рассматривается на уровне отдельных документов, а не как поиск универсальных противопоставлений между английским и русским языками.

Новизна пилотного исследования заключается в совместном анализе трёх уровней одного текста: перформативного выражения извинения, грамматического распределения агентности и локальных метафорических решений. Дополнительную проверку предоставляет пара официальных сообщений «Яндекса» об одном инциденте, опубликованных для разных адресатных групп. Она позволяет частично контролировать событийную основу сравнения, хотя различия между

юридическими и коммуникативными позициями авторов сообщений полностью не устраняются.

Материал и Методы исследования

Эмпирический корпус сформирован посредством целенаправленного отбора восьми сообщений, размещённых на официальных сайтах компаний и в официальном сетевом канале. Документы относятся к пяти кризисным эпизодам периода 2022–2024 годов: утечке пользовательской информации «Яндекс Еды», публикации фрагментов программного кода «Яндекса», сбою системы доставки СДЭК, масштабному техническому нарушению в CrowdStrike и проблемам обновлённого приложения Sonos. В корпус включены четыре русскоязычных и четыре англоязычных текста. Два документа СДЭК и два сообщения CrowdStrike представляют последовательные стадии одного инцидента, а русское и английское заявления «Яндекса» относятся к одному событию, но не рассматриваются как буквальные переводы.

Критериями включения были публичная доступность первоначального источника, наличие собственно извинения или явного обозначения сожаления от лица организации и наличие содержательной информации об инциденте. Исключены газетные пересказы, сообщения сторонних пользователей и обращения, для которых невозможно установить первичный текст. Список источников приведён в библиографии; в таблице 1 зафиксированы документ, дата и коммуникативная ситуация. Корпус намеренно ограничен письменными сообщениями технологического и сервисного сектора, что уменьшает жанровую неоднородность, но не устраняет различия в институциональных ролях и характере кризисов.

Единицей анализа является не изолированное слово, а связанный с извинением речевой ход. Последовательно учитывались: 1) наличие прямого перформатива извинения и его позиция в сообщении; 2) грамматическое оформление лица, совершившего действие, и причины нарушения; 3) обозначение пострадавшего и характера ущерба; 4) содержание обещанного исправления; 5) переносные номинации, участвующие в представлении кризиса, ответственности или доверия. Признание факта сбоя не кодировалось как признание причинной вины без соответствующих языковых оснований.

Метафорические употребления проверялись контекстуально по логике процедуры MIP (Pragglejaz Group, 2007): устанавливалось значение единицы в конкретном сообщении, затем рассматривалось более основное телесно-предметное значение и определялась возможность их объяснения посредством сходства. Процедура применена как аналитическое руководство, а не как воспроизведённый количественный протокол MIP с независимыми кодировщиками. Устойчивые профессиональные термины отмечались отдельно. Например, «восстановление работоспособности» обозначает техническую операцию и не служит само по себе доказательством метафорического осмысления доверия.

В исследовании не применялись опросы адресатов, экспериментальные измерения искренности, автоматизированная тональная разметка или статистические тесты. Поэтому выражения «может способствовать восприятию» и «задаёт интерпретацию» относятся к языковой организации текста, а не к эмпирически измеренным реакциям аудитории. Такое разграничение особенно важно при обращении к выводам о потенциальной эффективности извинения (Benoit, 1997; Coombs, 2007).

Код	Источник и дата	Язык	Предмет сообщения
P1	«Яндекс Еда», 01.03.2022	Русский	Сообщение об утечке пользовательских данных
P2	«Яндекс», 30.01.2023	Русский	Итоги проверки после публикации программного кода
A1	Yandex N.V., 31.01.2023	Английский	Англоязычное сообщение по тому же инциденту
P3	СДЭК, 27.05.2024	Русский	Первичное сообщение о техническом сбое
P4	СДЭК, 28.05.2024	Русский	Обновление о ходе восстановления
A2	Kurtz / CrowdStrike, 19.07.2024	Английский	Обращение руководителя о массовом сбое
A3	Spence / Sonos, 25.07.2024	Английский	Обращение руководителя о неудачном обновлении
A4	CrowdStrike, 06.08.2024	Английский	Повторное извинение и разбор причин сбоя

Таблица 1. *Состав пилотного корпуса публичных корпоративных извинений*

Результаты исследования и их обсуждение

Формула извинения и её положение в структуре сообщения

В рассмотренном материале прямое извинение не обязательно открывает текст. Сообщение «Яндекс Еды» от 1 марта 2022 года начинается с уведомления об утечке информации и указания на действия отдельного сотрудника. Формула «Команда сервиса извиняется перед пользователями» следует после сведения о границах нарушения. Таким образом, эмоционально-этикетный компонент помещён внутрь информационно-объяснительного сообщения. Пострадавшему предлагается сначала принять описание события и только затем воспринимать выражение сожаления. Эта последовательность не позволяет заключить, что извинение является неискренним, но указывает на доминирование функции первичного информирования (Яндекс Еда, 2022).

Иную последовательность представляет письмо руководителя CrowdStrike от 19 июля 2024 года. Его начальный фрагмент содержит персональный перформатив «I want to sincerely apologize»; далее следуют уточнение причины программного сбоя и меры по исправлению. В данном случае говорящий занимает позицию ответственного публичного представителя ещё до предъявления технического объяснения. Существенно, однако, что такая позиция не равнозначна юридическому признанию любой возможной ответственности за все последствия. Лингвистический анализ фиксирует самопрезентацию руководителя как лица, приносящего извинения, без выхода за пределы доступного документа (Kurtz, 2024).

Аналогичную последовательность наблюдаем в обращении руководителя Sonos, опубликованном 25 июля 2024 года. Выражение «personally apologizing for disappointing you» непосредственно связано с признанием, что обновление приложения вызвало проблемы у пользователей. После извинения представлена хронология выпуска

исправлений и будущих обновлений. Для адресата значение имеет сочетание личной позиции подписавшего письмо руководителя с институциональным обещанием конкретных действий. Речевая ситуация здесь отличается от краткого стандартизованного ответа службы поддержки: адресант одновременно признаёт проблему и формирует публичный план исправления (Spence, 2024).

Русскоязычное сообщение СДЭК о техническом сбое завершает информационный блок формулой «Приносим извинения за доставленные неудобства» и контактной репликой об остающейся связи с клиентами. Извинение находится после сообщения о состоянии сервисов и обязательствах по сохранности отправлений. В последующем обращении 28 мая оно включено в текст обсуждения причин задержки. Сопоставление двух публикаций одного канала показывает, что положение перформатива зависит не только от языка, но и от коммуникативной стадии инцидента. Порядок компонентов изменяется при переходе от первичного оповещения к объяснению хода устранения последствий (СДЭК, 2024a, 2024b).

В случае Yandex N.V. англоязычная формула «Yandex apologizes to everyone affected by this situation» занимает заключительную позицию. Ей предшествует изложение результатов проверки, перечисление выявленных нарушений и указание на изменения контрольных процедур. Синтаксическое оформление через название организации в третьем лице, а не через местоимение первого лица, превращает акт извинения в часть официального корпоративного заявления. Данная структура соответствует институциональной функции текста, но сама по себе не свидетельствует ни о меньшей степени признания ответственности, ни о дистанцировании от адресата (Yandex N.V., 2023).

Способы обозначения виновного субъекта

Различение факта нарушения и признания причинной вины особенно отчётливо проявляется при анализе субъектно-предикатных конструкций. В заявлении «Яндекс Еды» в качестве ближайшего источника нарушения названы «недобросовестные действия одного из сотрудников». Подлежащее сообщения о последствиях описывает саму утечку, тогда как виновный представлен как отдельный работник. В той же публикации обозначены и организационные меры защиты данных. Поэтому сводить текст к полному отрицанию ответственности компанией было бы неточно: причинный агент нарушения локализован, но обязательства по исправлению отнесены к организации. Сосуществуют индивидуализированная причинность и институциональная обязанность предотвращения повторения события.

Русскоязычное сообщение «Яндекса» от 30 января 2023 года строится иначе. Сначала действие обозначено через обнаружение опубликованных фрагментов кода и результаты внутренней проверки. Затем появляется авторское «мы», относящее оценку нарушений к компании, и прямое выражение «Сейчас нам очень стыдно». Здесь эмоциональная позиция не заменяет отчёта о нарушениях, а включается в оценку собственного несоответствия принципам организации. При этом перечисление конкретных технических причин сопровождается объяснением практик временного исправления ошибок, что даёт читателю возможность различать плохое управленческое решение и его непреднамеренные последствия (Яндекс, 2023).

Английское сообщение Yandex N.V. об указанном инциденте не повторяет русскоязычный текст построчно. В нём организация прямо признаёт «failure in management systems and oversight».

Содержательно это важное сообщение об управленческой ответственности: нарушение не сводится к случайному событию или поведению неназванного лица. Одновременно оно выражено через номинативную конструкцию, обозначающую системный недостаток, а не через эмоциональный предикат от первого лица. Сопоставление двух документов выявляет альтернативные способы институциональной самопрезентации: эмоциональное первое лицо множественного числа и формальное признание управленческого сбоя через имя компании. Не следует делать из этого вывод, будто английская коммуникация вообще менее эмоциональна, чем русская: выбор формул может определяться юридическим субъектом и адресатами сообщения.

Публикации СДЭК демонстрируют ещё один вариант. В первичном извещении причина обозначена как технический сбой, без указания действий конкретного ответственного. В продолжении от 28 мая на первый план выдвигается несовпадение организационных возможностей с клиентскими ожиданиями: «ожидания мы не оправдали». Эта конструкция допускает прямую оценку результата деятельности компании даже при отсутствии утверждения о точной технической причине. Ответственность становится операциональной и коммуникативной: организация признаёт неудачу в выполнении ожидаемой услуги и обязуется продолжать восстановление работы. Такой переход отличается от прямого признания причинения вреда по умыслу или небрежности.

В письме Sonos ущерб обозначается с позиции пользователя, чьи ожидания не оправдались. В CrowdStrike первичное объяснение сбоя содержит техническое описание причины, тогда как авторское извинение произнесено от первого лица. Разведение технической причинности и репутационной ответственности создаёт текст, способный одновременно удовлетворять требование информирования и норму публичного сожаления. Отсюда следует методологическое положение: наличие местоимения «мы», номинации «ошибка» или названия компании в позиции подлежащего ещё не доказывает признания вины. Необходимо учитывать семантику предиката, объект действия и объём обязательства, которое следует из последующего текста.

Метафорические средства описания кризиса и восстановления

В выявленном материале метафорические выражения распределены неравномерно и выполняют различные функции. В обращении CrowdStrike 19 июля 2024 года используется сочетание «gravity and impact», обращающееся к представлению о тяжести и силовом воздействии. Перенос физических свойств на сложность кризиса позволяет обозначить его значительность без подробного перечисления социальных последствий в той же фразе. Однако данная метафоризация не определяет степень вины организации: она относится прежде всего к масштабу события. Формула осознания тяжести ситуации и признание причинной ответственности должны анализироваться отдельно.

В дальнейшем сообщении CrowdStrike от 6 августа 2024 года появляется формула «our North Star» по отношению к защите клиентов. Сопоставление стратегической цели с Полярной звездой задаёт образ постоянного ориентира, а не уже достигнутого результата. В том же тексте присутствует выражение «regaining your trust and confidence». В нём доверие рассматривается как ценность, которая может быть утрачена и вновь приобретена. Здесь метафорические модели функционально различны: ориентир определяет направление корпоративных действий, тогда как возвращение доверия

обозначает желаемый социальный результат. Ни одно из этих выражений не доказывает, что доверие аудитории фактически восстановлено (CrowdStrike, 2024).

Особенно показателен текст Sonos. Сочетание «having let you down» переносит вертикально-пространственную схему снижения на ситуацию несбывшихся ожиданий, а выражение «earn back your trust» представляет доверие как ценность, получение которой предполагает затраты и заслуги. С точки зрения когнитивной семантики это не единая метафора, а два разных способа концептуализации отношения между организацией и адресатом. Первый акцентирует отрицательный результат действия, второй – длительный характер репутационного исправления. При этом техническое исправление приложения обозначено отдельно. Текст тем самым не отождествляет достижение технического результата с автоматическим возвращением признания со стороны клиентов (Spence, 2024).

В русскоязычном документе «Яндекса» важную роль играет обозначение временных программных решений словом «костыли». В буквальном значении костыль служит внешней опорой; в профессиональной речи разработчиков слово указывает на заменяющее, не вполне надёжное техническое решение. В тексте выражение снабжено пояснением и поэтому доступно неспециалисту. Такая метафора способствует образному представлению внутренней технологической практики, однако её непосредственным предметом являются способы исправления кода, а не эмоциональные переживания потерпевших. Из неё нельзя без дополнительного контекста выводить общую концептуальную модель «вина как болезнь» или «извинение как лечение» (Яндекс, 2023).

В сообщении СДЭК от 28 мая сочетание «значительно продвинулись в восстановлении» допускает интерпретацию корректирующих действий через схему направленного движения. Здесь перенос характеризует процесс исправления как последовательность этапов. Между тем в том же документе «восстановление полноценной работы» относится к реальному техническому состоянию системы. Одинаковая лексика восстановления может иметь предметное, терминологическое и переносное прочтение в зависимости от объекта действия. Если объектом является приложение или доставка, речь идёт прежде всего о выполнении услуги; если объектом выступает доверие, формируется иная, социально-оценочная область.

Для методики существенно и наличие пограничных случаев. Русское слово «утечка» применительно к сведениям первоначально соотносится с движением жидкости, но давно закреплено в сфере информационной безопасности. При разметке его допустимо отметить как исторически метафоризованную единицу, не приписывая ей самостоятельного риторического эффекта в каждом документе. Аналогично английское обозначение технического исправления fix в сообщении Sonos не должно автоматически становиться доказательством модели морального «исцеления». Наличие сходной лексемы в описании работы устройства и в описании общественного доверия ещё не означает тождества концептуальных структур.

Таким образом, исследованный материал даёт основания различать три уровня работы с переносом: конвенциональные номинации технической сферы, контекстуально мотивированные образные обозначения действия и метафорические способы оценки социальных отношений. Основной прагматический интерес для теории публичного извинения представляет третий уровень, поскольку именно здесь образ

может влиять на распределение оценочных позиций организации и её адресатов. Вместе с тем метафоричность остаётся языковым свойством высказывания, а не измерением его убедительности или искренности.

Сопоставление двух заявлений об одном инциденте

Пара заявлений «Яндекса» от 30 и 31 января 2023 года позволяет провести наиболее контролируемое сравнение внутри пилотного корпуса. Оба документа связаны с публикацией фрагментов программного кода, сообщают о внутренних нарушениях и предусматривают изменения контрольных процедур. Вместе с тем русская и английская публикации различаются по коммуникативному назначению. Русскоязычное сообщение обращено к пользователям и партнёрам сервисов в более развёрнутом объяснительном формате; англоязычное оформлено как корпоративное заявление Yandex N.V. Само наличие общего события не делает эти тексты равноправными переводами одного оригинала.

В русскоязычном заявлении эмоциональная оценка вводится от лица коллектива и связывается с нарушением собственных принципов. Английская версия выражает институциональное признание через констатацию дефекта процедур управления и надзора. В первом случае адресат видит коллективного говорящего, способного испытывать стыд; во втором – формальный корпоративный субъект, сообщающий о системных недостатках. Нельзя однозначно решить, какая форма содержит более сильное принятие ответственности: первая активнее предъявляет эмоциональную позицию, вторая яснее называет управленческий механизм неудачи.

Существенные различия наблюдаются и в способах объяснения предшествующих действий. Русская публикация раскрывает внутренний профессиональный термин и разворачивает аргументацию о временных способах решения программных проблем. Английская сосредоточивается на результатах расследования и институциональных мерах. Более высокая экспрессивность отдельной русскоязычной номинации не означает более высокой метафоричности всего русскоязычного жанра. Равным образом структурная сдержанность англоязычного текста не означает полного отсутствия оценочного компонента: констатация системного нарушения несёт самостоятельную нормативную оценку.

Следовательно, при будущих англо-русских сопоставлениях необходимо вводить как минимум три параметра сопоставимости: совпадение события, тождество институционального отправителя и сходство предполагаемой аудитории. В настоящем случае первая переменная в значительной степени совпадает, тогда как вторая и третья совпадают лишь частично. Поэтому полученные результаты описывают различие двух конкретных публичных заявлений, а не устойчивое противопоставление национальных типов извинения.

Соотношение извинения и обещания исправления

Рассмотренные документы позволяют выделить отдельный, не сводимый к признанию вины компонент – обязательство по исправлению. В сообщении «Яндекс Еды» речь идёт об ограничении доступа сотрудников к данным и изменении режимов их обработки. В заявлении «Яндекса» 2023 года – об аудите, пересмотре процедур и устранении выявленных нарушений. В СДЭК обязательство касается сохранности посылок и поэтапного восстановления обслуживания. В Sonos оно закреплено в последовательности планируемых обновлений приложения. В CrowdStrike меры дополняются разъяснением технических причин и публикацией анализа инцидента. Формы

различаются, но во всех случаях адресату предлагается проверяемый предмет дальнейшего наблюдения.

Наличие таких обещаний требует отличать их от языковых формул репутационного восстановления. Исправленный сервис может быть доступен независимо от того, простил ли пользователь организацию; признание ответственности может быть прямым независимо от наличия образного обещания вернуть доверие. Для анализа публичного извинения целесообразно разграничивать три итоговых состояния: фактическое устранение нарушения, нормативное признание ответственности и возможное восстановление отношений с аудиторией. Указанные состояния могут последовательно соотноситься друг с другом, но один языковой акт не гарантирует наступления другого.

В коммуникативной перспективе обещания создают условия последующей проверки сказанного. Поскольку цифровые публикации сохраняются, аудитория получает возможность соотносить первоначально заявленные действия с последующими сообщениями организации. Именно поэтому повторное обращение компании представляет значимый материал для дискурсивного анализа. В случае CrowdStrike второе сообщение уже связано с результатами разбора причин, тогда как у СДЭК продолжение относится к ходу оперативного восстановления. Темпоральность публичного извинения выражена не только временем глаголов, но и последовательностью документов в рамках одного кризисного эпизода.

Заключение

Анализ восьми подлинных корпоративных заявлений выявил принципиальное различие между выражением извинения, признанием факта нарушения, объяснением его причин и принятием обязательств по устранению последствий. Эти речевые действия могут следовать в разном порядке и оформляться через разные грамматические субъекты. Поэтому само присутствие перформатива извинения не позволяет квалифицировать весь текст как прямое признание причинной ответственности.

При сопоставлении англоязычных и русскоязычных текстов обнаружены разные способы выражения корпоративной агентности: первое лицо множественного числа, формальное обозначение организации в третьем лице, локализация действий на отдельном сотруднике, ссылка на техническое состояние системы. Их смысл определяется контекстом конкретного эпизода. Наиболее показательно сопоставление двух заявлений «Яндекса» об одной публикации программного кода: эмоциональная самооценка и институциональная констатация управленческого сбоя представляют разные, но не взаимоисключающие формы ответственности.

Метафорические единицы в анализируемом материале служат преимущественно характеристике тяжести кризиса, этапности исправления и доверия как социальной ценности. Переносные выражения, связанные с движением, опорой и ориентиром, не следует отождествлять ни с формулой сожаления, ни с фактическим результатом восстановительных действий. Разведение технически закреплённых обозначений и контекстуальной метафоризации необходимо для последующего изучения концептуальных моделей публичного извинения.

Пилотный характер исследования обусловлен небольшим объёмом целенаправленно отобранного корпуса, неодинаковым распределением компаний и инцидентов между языками, а также отсутствием анализа комментариев адресатов и независимой проверки метафорической разметки. Полученные

наблюдения не характеризуют статистическую распространённость отдельных способов извинения и не позволяют судить об их эффективности. На следующем этапе необходимы расширение корпуса за счёт сопоставимых кризисных событий, многоступенчатая разметка способов агентности и ответственности и отдельное исследование реакций аудитории. В такой постановке проблема метафорического моделирования может быть изучена на материале проверяемых речевых практик, без предварительного навязывания текстам готовых образных схем.

References:

1. Брагина, Н. Г., & Васютина, Е. В. (2024). Речевой акт извинения в контексте современной сетевой публичности. Вестник РГГУ. *Серия «Литературоведение. Языкознание. Культурология»,* (8), 42–55. https://doi.org/10.28995/2686-7249-2024-8-42-55
2. Брагина, Н. Г., & Васютина, Е. В. (2025). Жанр видеоизвинения в контексте современной этики и вежливости. *Жанры речи, 20*(3), 309–318. https://doi.org/10.18500/2311-0740-2025-20-3-47-309-318
3. Дубинина, И. И. (2024). Корректирующее коммуникативное поведение в контексте дискурсивной практики культуры отмены (на примере публичных извинений медийных персон). *Филологические науки. Вопросы теории и практики, 17*(10). https://doi.org/10.30853/phil20240501
4. Копусь, Т. Л. (2025). Коммуникативно-прагматический аспект публичных извинений в корпоративной коммуникации. Филологические науки. *Вопросы теории и практики, 18*(6). https://doi.org/10.30853/phil20250346
5. Кошкарова, Н. Н. (2020). Публичное извинение: вчера, сегодня, завтра. *Жанры речи,* (3), 214–221. https://doi.org/10.18500/2311-0740-2020-3-27-214-221
6. СДЭК. (2024a, 27 мая). *Сообщение о техническом сбое* [Публикация в Telegram]. https://t.me/s/cdeknews?before=843
7. СДЭК. (2024b, 28 мая). *Актуальная информация о восстановлении работы СДЭК* [Публикация в Telegram]. https://t.me/s/cdeknews?before=843
8. Яндекс. (2023, 30 января). *Публикация кода: Яндекс раскрывает первые результаты расследования.* https://yandex.ru/company/news/30-01-2023
9. Яндекс Еда. (2022, 1 марта). *Служба безопасности Яндекс Еды сообщила об утечке информации.* https://yandex.ru/company/news/01-03-2022
10. Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review, 23*(2), 177–186. https://doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90023-0
11. Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review, 10,* 163–176. https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049
12. CrowdStrike. (2024, August 6). *Channel File 291 incident: Root cause analysis is available.* https://www.crowdstrike.com/en-us/blog/channel-file-291-rca-available/
13. Kampf, Z. (2009). Public (non-) apologies: The discourse of minimizing responsibility. *Journal of Pragmatics, 41*(11), 2257–2270. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.11.007

14. Khakimova, M., & Rahmatova, F. (2025). Analysis of cognitive metaphor and metonymy in Uzbek. *Foreign Languages in Uzbekistan, 64*(5), 63–80. https://doi.org/10.36078/1762248673
15. Kurtz, G. (2024, July 19). *To our customers and partners.* CrowdStrike. https://www.crowdstrike.com/en-us/blog/to-our-customers-and-partners/
16. Lakoff, G., & Johnson, M. (1980). The metaphorical structure of the human conceptual system. *Cognitive Science, 4*(2), 195–208. https://doi.org/10.1207/s15516709cog0402_4
17. Page, R. (2014). Saying "sorry": Corporate apologies posted on Twitter. *Journal of Pragmatics, 62,* 30–45. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.12.003
18. Pragglejaz Group. (2007). MIP: A method for identifying metaphorically used words in discourse. *Metaphor and Symbol, 22*(1), 1–39. https://doi.org/10.1080/10926480709336752
19. Spence, P. (2024, July 25). Update on the Sonos app from Patrick. Sonos. https://www.sonos.com/en-us/blog/update-on-the-sonos-app
20. Yandex N. V. (2023, January 31). *Yandex comments on cybersecurity incident.* https://yandex.com/company/news/2023-01-31
21. Zhang, C., Ye, P., & Li, X. (2025). A corpus-based analysis of corporate apologies and public responses on Chinese social media. *Journal of Pragmatics, 240,* 1–17. https://doi.org/10.1016/j.pragma.2025.02.008