

RU

Коммуникативно-прагматический аспект публичных извинений
в корпоративной коммуникации

Копусь Т. Л.

Аннотация. Публичные извинения являются одним из выразительных примеров того, как речевой акт перемещается из частной сферы употребления в публичную, из межличностного общения в корпоративную коммуникацию. Цель исследования – выявить коммуникативно-прагматические особенности публичного извинения банков на русском языке. В статье представлены результаты анализа 263 извинений представителей 50 российских банков на платформе banki.ru. Описываются инвентарь и типичные последовательности речевых ходов в типотексте извинения в публичной институциональной коммуникации. Научная новизна заключается в том, что впервые изучено функционирование речевых шагов, типичных для речевых актов извинения и сожаления в контексте публичной коммуникации российских банков. В результате впервые установлено прагматическое своеобразие речевых ходов, характерных для публичных извинений банков в России. В публичных ответах представителей банков к наиболее частым относятся речевые ходы рассмотрения инцидента, выражения сожаления и/или извинений, благодарности и надежды на продолжение сотрудничества. Менее типично использование речевых ходов побуждения, обещания и готовности меняться, ценности банка и компенсации. Установлено, что банки избегают говорить о нанесенном ущербе и ответственности, поэтому извиняются при отсутствии нарушения со стороны банка, лексическими средствами размыывают понятие об ущербе, сообщают об ущербе косвенно.

EN

Communicative and pragmatic aspect of public apologies
in corporate communication

T. L. Kopus

Abstract. Public apologies are one of the expressive examples of how the speech act moves from the private sphere of use to the public one, from interpersonal communication to corporate communication. The aim of the study is to identify the communicative and pragmatic features of public apology of Russian banks. The article presents the results of analyzing 263 apologies of 50 Russian banks on the banki.ru. The inventory and typical sequences of speech moves in the apology typotext are described in public institutional communication. The scientific novelty lies in the fact that the functioning of speech moves typical of speech acts of apology and regret in the context of public communication of Russian banks has been studied for the first time. As a result, for the first time, we have established the pragmatic originality of the speech patterns characteristic of public apologies of banks in Russia. In public answers of banks' representatives, the most frequent speech moves include reviewing the incident, expressing regret and/or apology, gratitude and hope for further cooperation. Less typical is the use of directives, promise and readiness to change, values of the bank and compensation. It was found that banks avoid talking about the damage and responsibility, so they apologize in the absence of a violation on the part of the bank, use lexical means to blur the damage, and report about damage indirectly.

Введение

Актуальность данной работы обусловлена развитием публичных каналов коммуникации с клиентами, что вынуждает организации тщательно продумывать тексты публично открытых ответов на жалобы, а также отсутствием эмпирических исследований, посвященных извинениям от лица представителей российских банков. Несмотря на широкое признание важности эффективной коммуникации, в научной литературе остаётся недостаточно изученным вопрос о специфических речевых стратегиях, применяемых в актах извинения.

Большинство существующих исследований раскрывают общие элементы (Yang, 2019), стратегии извинений (Page, 2014; Liu, 2021; Xin, 2023) на материале иностранных языков. При этом отсутствуют лингвистические исследования, посвященные выстраиванию конструктивного диалога со стороны крупных финансовых организаций в условиях открытого конфликта на русскоязычной социально-ориентированной профессиональной платформе. Настоящее исследование выполнено в русле анализа институционального делового дискурса в области публичной корпоративной коммуникации. В данном направлении интерес представляет новая сфера коммуникации, аккумулирующая эффективные дискурсивные практики в текстах, нацеленных на диалог между недовольным клиентом и банком. В корпоративной коммуникации использование языковых средств вплетено в общую канву коммуникативной цели и задачи, подчиняясь правилам построения делового дискурса и его ценностным установкам. Выход в публичное пространство и выстраивание открытого диалога с клиентами требует внимания со стороны клиентских служб организаций. В этом аспекте языковая реализация отдельного жанра извинений представляет особый интерес для теоретиков и практиков языка, поскольку позволяет выявить актуальные модели и схемы в данном секторе профессиональной языковой деятельности.

Социальная ритуальность речевых актов извинений предполагает исходить из параметров ситуативного контекста. Так, Н. Таучис (Tavuchis, 1993) классифицирует ситуации извинения с точки зрения количества участников с двух сторон, предлагая различать ситуации извинения, когда: 1) один извиняется перед одним; 2) один извиняется перед многими; 3) многие приносят извинения одному; 4) многие извиняются перед многими. Каждая из этих ситуаций извинения имеет свои собственные отличительные параметры, которые объединяются в три группы: личные/публичные, индивидуальные/институциональные, специфические/общие. В лингвистической прагматике традиционно больше внимания уделяется ситуациям личных индивидуальных извинений («один извиняется перед одним»), и с недавних пор интерес вызывают ситуации публичных личных извинений одного перед обществом («один извиняется перед многими»). Данное исследование фокусируется на публичном институциональном специфическом извинении в ситуации, когда банк в лице своих представителей извиняется перед автором негативного отзыва, которому нанесен материальный и/или моральный ущерб («многие приносят извинения одному»).

В отличие от вынужденного и принудительного персонального публичного извинения (Кошкарова, 2020; Брагина, Васютина, 2024), публичное институциональное извинение в деловом дискурсе приносится исходя из правил делового мира в интересах компании с иными коммуникативными целями. В работах зарубежных ученых жанр публичного извинения компаний анализируют как средство восстановления имиджа (Sandlin, Gracyalny, 2018), рассматривают структуру эффективного публичного извинения (Lewicki, Polin, Lount, 2016), кросс-культурные аспекты публичного извинения на материале европейских, азиатских и арабских языков (Ancarno, 2015).

Для достижения поставленной нами цели в работе поставлены следующие задачи:

- 1) выявить типичные речевые ходы в извинениях российских банков;
- 2) установить наиболее частотные и наименее частотные речевые ходы, используемые банками в условиях публичных извинений;
- 3) определить способы обозначения нанесенного ущерба в ответах с извинениями.

Материалом для исследования послужили 263 текста с извинениями банков в ответ на публичные негативные отзывы, опубликованные на платформе banki.ru (<https://www.banki.ru/services/responses/?page=2&date=2025>). Тексты отбирались методом сплошной выборки из ответов банков, занимающих позиции с 1 по 50 в народном рейтинге по версии платформы banki.ru в 2025 году.

Теоретическую базу исследования коммуникативного взаимодействия составляют работы отечественных и зарубежных ученых в области лингвистической прагматики, теории речевых актов (Остин, 1999; Серль, 1986), прагматики извинений (Ратмайр, 2003; Лакофф, 2007; Kampf, 2009; Иоанесян, 2017).

В настоящей статье применяются следующие методы исследования: прагматический анализ (при установлении речевых актов и условий успешности), дискурсивный анализ (при выявлении речевых ходов и их последовательностей), а также количественный метод подсчета частотности употребления речевых ходов.

Практическая значимость статьи заключается в возможности использования материалов в теории и практике деловой коммуникации, а также в лекционных курсах и на семинарских занятиях по лингвистической прагматике.

Обсуждение и результаты

Исследователи неоднократно обращались к изучению извинений в сфере межличностного общения. Речевой акт извинения рассматривался Дж. Остином (1999) как перформатив класса бехабитивов. Термин бехабитив, предложенный Остином, по-разному переводился на русский язык: ритуальные речевые акты (Вольф, 2005), формулы речевого этикета (Формановская, 1984). Дж. Серль относит извинение к экспрессивным речевым актам, иллюкутивная цель которых заключается в том, чтобы «выразить названное в условиях искренности состояние, связанное с обозначенным в пропозициональном содержании положением вещей» (Searle, 1982, p. 34). Извинение понимается как «социальный ритуал», оцениваемый в категории «искренность или неискренность». В концепции С. Браун и П. Левинсон (Brown, Levinson, 1987) речевые акты извинения рассматриваются как акты, «подрывающие» лицо говорящего (извиняющегося) и «укрепляющие» лицо адресата: извинение наносит ущерб авторитету говорящего, тогда как авторитет адресата от извинения

выигрывает. В отличие от этой точки зрения, Р. Ратмайр утверждает, что «извинения за пустяковую оплошность способствуют положительному имиджу не только адресата, но и самого говорящего» (2003, с. 22-23), поскольку последний, извиняясь за разного рода ненамеренные проступки, проявляет себя как вежливый человек. Однако при наличии весомого повода для извинения: извиняющийся все-таки умаляет свой авторитет, признавая свою вину, и возвышает партнера по коммуникации, предоставляя ему в этот момент решить судьбу их дальнейших отношений. Формула выражения извинения зависит от сложности и значимости причиненного ущерба (Coulmas, 1981).

Дж. Серль к условиям успешности речевых актов личных извинений относил условие пропозиционного содержания, предварительное условие, условие искренности и существенное условие. Относительно речевого акта извинений в условии пропозиционального содержания признается нанесение ущерба. Предварительное условие: произошедшее событие неуместно, неправильно или ошибочно; говорящий уверен, что адресат ожидает от него совершения акта извинения. Условие искренности: говорящий чувствует вину по отношению к адресату, он искренне сожалеет о том, что причинил адресату ущерб. Существенное условие: извинение является попыткой восстановить нарушенное коммуникативное равновесие и достигнуть коммуникативной гармонии, сложившейся до совершения негативного события (Searl, 1982). Извинения могут быть реализованы во многих формах, каждая из которых имеет несколько функций. Сложные отношения между формами и функциями делают речевой акт «трудным для идентификации, определения или категоризации», а «задачу аналитика – более сложной» (Lakoff, 2001, р. 201).

Речевой акт публичного институционального извинения не позволяет принять все условия успешности такими, как они изложены для ситуаций межличностного общения. Во-первых, отношения между участниками общения регулируются законами страны, положениями, договорами между организацией и клиентом, определяются правами и обязанностями сторон. Публичная претензия клиента, требующего разобраться в ситуации, ставит банк в позицию ответчика, и коммуникативно-ролевые отношения становятся несимметричными. Во-вторых, вынесение конфликта в публичную плоскость рассматривается клиентом как способ оказать давление и понять, что ситуация замечена, что сотрудники исправят ошибку. Однако факт ущерба практически не признается банком, несмотря на то, что каждый инцидент изучается. В-третьих, открытое высказывание на большую аудиторию преследует специфические социальные цели, например, со стороны клиента важно решить проблему, придав широкой огласке случай, а со стороны банка – выйти из негативно-го публичного поля, ответить на претензию клиента и восстановить репутацию и доверие. Соответственно, в публичном поле условия успешности извинений приобретают другие акценты. Со стороны банка основной коммуникативный вес приходится на достижение «существенного условия» – восстановить нарушенное коммуникативное равновесие и достигнуть коммуникативной гармонии, тогда как в части установления условия пропозиционального содержания, т. е. факта нанесения ущерба и принятия ответственности за него, банк не заинтересован. При подтверждении фактов и выявлении ошибки банк готов извиниться, т. е. выполнить предварительное условие. Тогда как «условие искренности» постоянно выносятся за скобки в том смысле, что искренность организации и ее сотрудников ставится под сомнение, считается шаблонной и рутинной.

Другим вопросом в исследованиях извинений остается дискуссия о том, что относить к речевой ситуации извинения. В узком понимании в речевой акт извинения включают прямые эксплицитные перформативы «извините», «простите». Однако в этом случае не учитывается тот факт, что эти формулы также используются для других коммуникативных задач, например, для привлечения внимания. В более широкой трактовке к стратегиям акта извинения относят высказывания с семантикой объяснения причины, признание ответственности и вины, предложение возмещения ущерба и обещание больше так не делать. Расширенное трактование элементов извинения объясняется косвенным или имплицитным выражением извинения. В работе А. Козна, Е. Ольштейна и Д. С. Розенштейна (Cohen, Olshtain, Rosenstein, 1986) приводится описание элементов речевого акта извинения, характерного для персонального общения: А. Выражение извинения, при котором говорящий использует слово, выражение, или предложение, содержащее соответствующий перформативный глагол «простить», «извинить», «сожалеть». Носители русского языка в своей речи употребляют преимущественно глаголы «извинить», «простить», которые обладают схожей семантикой. Также прямой речевой акт извинений может включать выражения «жаль», «к сожалению». Поскольку употребление перформативных глаголов «простить», «извинить», «сожалеть» конвенционально, т. е. звучит слишком стерто и шаблонно, то к выражению извинения добавляются интенсификаторы, например, «очень сожалеть», «так жаль» (Богемова, Петрова, 2021). Б. Объяснение причины, по которой извиняющийся вынужден совершить проступок. Данный элемент описывается как косвенный речевой акт извинения. С учетом контекста нарушения и причиненного ущерба объяснение причины призвано «исправить ситуацию». В. Признание ответственности в совершении нарушения. Г. Предложение о возмещении ущерба, при котором извиняющийся предлагает выполнить какое-либо действие или обеспечить оплату ущерба, возникшего в результате его/ее проступка. Эта стратегия зависит от конкретной ситуации и уместна только тогда, когда был нанесен реальный ущерб. Д. Обещание не допустить повторения проступка. Состав элементов в институциональных извинениях трактуется иначе.

Современные отечественные исследователи языка уделяют более пристальное внимание жанру публичного персонального извинения перед обществом, когда речь Я индивидуального с ролью или в маске общественно-го, политического деятеля направлена и обращена к социальному, массовому адресату (Кошкарлова, 2020; Брагина, Васютина, 2024). В контексте корпоративных извинений значимость и состав ключевых элементов в ситуации извинения изменяется. Одним из часто упоминаемых элементов называют следующий речевой

ход: принятие ответственности за инцидент и/или признание вины. Признание ответственности повышает доверие к извинениям и уменьшает недовольство аудитории (Benoit, 2014; Yi, Bai, 2022). В сфере деловой коммуникации мотивы жанра извинения лежат в правовой плоскости и привязаны к понятию юридической ответственности. Извинение может восприниматься пострадавшей стороной как готовность компании взять на себя ответственность за случившееся и на основании этого рассматривать акт принятия ответственности и вины как повод для судебного разбирательства. В конфликтной ситуации с незначительным ущербом компания публично извиняется, чтобы попытаться наладить отношения и восстановить гармоничную коммуникацию. Поэтому публичное институциональное извинение скорее считается актом, предвещающим или предотвращающим судебное разбирательство. В отличие от этого в публичных персональных «принудительных» извинениях извинения приносятся во время судебного разбирательства или в результате судебного разбирательства (Кошкарова, 2020). Другим часто исследуемым элементом извинения является сообщение о принятых мерах для исправления ситуации. Этот речевой шаг описывают как конкретные действия по исправлению ситуации и решению возникшей проблемы, что демонстрирует стремление компании к восстановлению отношений и доверия (Coombs, 2007). Действия по исправлению ситуации также включают восстановление имиджа компании (Benoit, 2014; Wang, 2021). Еще один речевой шаг – объяснение инцидента. Предоставление объяснений и причин инцидента (Yi, Bai, 2022) дает возможность передать отношение компании к случившемуся. Это также служит серьезной проверкой возможностей компании по управлению кризисом (Wang, 2021), помогая повысить уровень понимания со стороны потребителей. Часто данный речевой шаг сопровождается выражением раскаяния, извинений и сожаления о них (Kádár, Ning, Ran, 2018). Таким образом, материал для отбора включал ответы с выражениями извинений и сожалений.

Деятельность банков касается финансовой составляющей практически каждого гражданина. Изучение того, как банки реагируют на инциденты в обслуживании клиентов, в предоставлении финансового продукта играет важную роль для тех, кто выбирает банк и финансовую услугу. Только за 2025 год по состоянию на 01.05.2025 на платформе banki.ru количество отзывов на деятельность отдельных банков достигает 56 263, что позволяет говорить о значимости данного ресурса для пользователей.

Процедура получения материала осуществлялась в два этапа. На первом этапе на платформе banki.ru (https://www.banki.ru/services/responses/?source=submenu_banksresponses) были отобраны ответы банков на негативные отзывы. Методом сплошной выборки собирались первые 10 ответов от банков, занимающих первые 50 позиций Народного рейтинга банков по версии платформы banki.ru за 2025 год. Ряд банков не отвечал на претензии клиентов или давал меньше чем 10 ответов. В результате, на первом этапе общее количество материала составило 425 сообщений. На втором этапе из общего числа были выбраны 263 сообщения, включающие формы слов «извинение», «прощение» и «сожаление». Затем содержание каждого сообщения со словоформами «извинение» и «сожаление» было разделено на речевые ходы. На основе процедуры из предыдущих исследований (Yang, 2019; Cao, Li, 2020) также из каждого предложения или абзаца каждого сообщения были выделены речевые ходы, встречающиеся в составе текстов с извинениями. По итогам проведенного анализа было выявлено, что представители банков используют следующие речевые ходы: *рассмотрение инцидента, побуждение, выражение извинения, сожаления, благодарности, обещание, готовность меняться, ценности банка, продолжение сотрудничества и компенсация*.

Рассмотрение инцидента. Данный речевой ход показан тремя темами: отчет представителей банка о проведенном расследовании инцидента, объяснение причин и решение проблемы клиента. Тема отчета о расследовании вводится канцеляризмами со значением проведения проверки, например: *«По итогам проверки изложенных в отзыве обстоятельств»*; *«По результатам проверки информации, изложенной в Вашем отзыве»*, а также сложносоставными фразами: *«Мы запросили мониторинг телефонных разговоров с вами и выявили, что...»*; *«Проверили информацию, изложенную в отзыве, и сообщаем следующее...»* (banki.ru).

В блоке *расследование инцидента* содержательно описываются восстановленные действия клиента и сотрудников с подробным указанием деталей происшествия с целью описать то, как его видит банк. Например: *«19.03.2025 Вы посетили Дополнительный офис “Нижний Новгород”, расположенный по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Добролюбова, д. 2/28 с целью покупки наличной иностранной валюты. Так как Вас не устраивало качество предоставляемых в процессе обмена купюр, по Вашему запросу сотрудник несколько раз их менял. Вы повторно осмотрели полученные купюры, ознакомились с их состоянием и приняли к обмену. Перед выходом из кассы Вы уточнили, проверял ли сотрудник купюры на свечение, на что получили положительный ответ»* (banki.ru). Характерны указания дат, времени, адреса, перечисления действий клиентов и сотрудников банка. Речевыми сигналами данного блока служат глаголы в прошедшем времени совершенного вида, создающие нарратив. Отмечается фактологичность изложенных действий, отсутствие оценочности, эмоциональности, что объясняется стремлением к объективности.

Другая типичная тема состоит из ссылок на правовые основания действий, таких как законы, регламенты, постановления, договоры, которыми руководствуется банк. В логике изучения жалобы клиента эта тема понимается как обоснование действий банка и/или объяснение причин, например: *«В соответствии с законодательством РФ Банком осуществляется контроль платежей с целью выявления операций, проведенных без согласия клиента»*; *«Согласно условиям кредитной карты, комиссия за выпуск составляет 3490 рублей»*. Характерными языковыми средствами выражения выступают средства номинации документов, а также предложные средства связи «согласно», «в соответствии с», что служит примером канцеляризмов в официально-деловом стиле. Вводные фразы представлены перформативами в настоящем времени в первом лице множественного числа:

сообщаем, отмечаем, понимаем, уточняем, поясняем, обращаем внимание, поясняем, информируем. Например: *«Хотим отметить, что Индивидуальными условиями договора в п. 4 предусмотрено изменение процентной ставки в зависимости от способа использования денежных средств»*. Объяснение причин и связей вводится причинно-следственными союзными конструкциями «так как», «потому что», «поскольку», «в связи с». Например: *«Так как вы оставили несколько заявок, понадобилось дополнительное время, чтобы их обработать»* (banki.ru). Аргументативный характер этой части извинений тематически соотносится с объяснением причин произошедшего.

Отдельно выделяется тема *решения вопроса*, рассматривающаяся как корректирующие действия, проводимые банком с целью исправить ошибки при обслуживании или предоставлении продукта. Лингвистически решение проблемы выражается в простом коротком предложении с результирующим действием, например: *«Сняли арест с ваших счетов»; «На текущую дату процентная ставка по Вашему договору снижена»; «Мы отметили частичное досрочное погашение по вашему договору»; «Карту уже разблокировали»* (banki.ru).

Таким образом, речевой шаг *Рассмотрение инцидента* включает темы проверки информации, объяснение действий сотрудников и работы сервисов и сообщение о (не)решении проблемы клиента. Сам речевой шаг считается вкладом в установление пропозиционального содержания как основы для извинений. При этом в результате проверки не признается нанесение ущерба, банк сообщает о том, какие корректирующие действия выполнены.

Побуждение. Этот речевой шаг предписывает клиенту произвести действия, чтобы его вопрос решился. Побуждения реализуются преимущественно через перформативную глагольную лексику, например, просьбы: *«Просим сейчас проверить доступный остаток»*, предложения: *«Если хотите зафиксировать процентную ставку, предлагаем вам разместить деньги на вкладе»*, рекомендации: *«Рекомендуем вам самостоятельно обратиться на линию контакт-центра»*, инструкции: *«Сроки зачисления уточняйте в банке»*. Также встречаются субстантивные употребления одноименных перформативов: *«Просьба указать в комментариях, что проблема решена»*. Инструкции могут выражаться косвенно через наречие «необходимо» с глаголом: *«Для корректировки данных необходимо обратиться в офис банка с паспортом»* (banki.ru). Определяющим в этом речевом шаге выступает перспективность действий, от которых зависит желаемый для клиента результат. С директивными речевыми шагами банк занимает коммуникативную позицию выше.

Ценности банка. В текст извинений включают описание ценностей организации, которые звучат как слоганы. Речевым сигналом этого шага служат словоформы с основой «важный», «ценить» в одном контексте с лексикой, обозначающей ценности, стремления, старания. Например: *«Для нас важна безопасность клиентов и сохранность их денег»; «Мы ценим сотрудничество с каждым клиентом»; «Мы искренне ценим Ваше доверие и стремимся обеспечивать высокий уровень сервиса»* (banki.ru).

Обещание. Данный речевой акт относится к коммиссивам – актам принятия обязательства. Для обеспечения корректности такого речевого акта, обещанное должно быть чем-то, чего слушающий хочет, в чем он заинтересован или что он считает предпочтительным, а говорящему необходимо сознавать, полагать или знать, что это так. В ответах банков речевой акт обещания выражается имплицитно, для проверки подставляется перформатив «обещаем, что». К данному речевому шагу отнесены перспективные глагольные и субстантивные формы, а также словоупотребления с семантикой обязательств (23): *«Мы обязательно учтем Ваши комментарии»; «Как только мы их увидим, приступим к обработке»; «Со своей стороны сделаем все возможное, чтобы наше дальнейшее взаимодействие запомнилось вам исключительно положительными эмоциями»; «Примем меры для предотвращения подобных ситуаций в будущем»* (banki.ru). Отношение перспективности позволяет говорить о выделении в речевом шаге обещание темы *готовность меняться*. Для организации важно показать, что она способна отречься от «прежнего я», мало заботящегося о последствиях, в пользу «нового», ответственного образа. В подавляющем большинстве случаев в корпусе примеров сообщают о принятии мер для улучшения (33) через канцеляризм: *«Обязательно примем меры для улучшения обслуживания»*, о целях изменений: *«В целях повышения качества обслуживания»; «В целях недопущения повторения подобных ситуаций»*. Также в обобщенном виде цель вводят через союз «чтобы»: *«Чтобы сделать сервис банка лучше»*. О позитивном виде-нии ситуации и о пользе жалобы заявляется во фразах, где подчеркивается важная роль обиженного клиента: *«Ваша обратная связь позволяет нам увидеть рабочие процессы со стороны и стать лучше»* (banki.ru).

Благодарность. Речевой шаг благодарности вызывается желанием выразить положительные эмоции по отношению к адресату. Зафиксированы перформатив благодарить (68), в основном в форме 1-го лица множественного лица: *«Благодарим за отзыв»*, а также выражение признательности (5) и спасибо (29). Отметим позиционное расположение благодарности за обращение в начале сообщения и в конце. В конечной позиции выражение благодарности в будущем времени часто оформляет вежливую просьбу: *«Будем благодарны, если подтвердите решение вопроса в комментариях»* (banki.ru). Для банка подтверждение решения вопроса в комментариях учитывается в рейтинге.

Продолжение сотрудничества. Одним из часто упоминаемых речевых шагов в ситуациях извинений является восстановление гармоничных отношений между банком и клиентом. В русскоязычном варианте этот шаг выражается через конструкции *надеяться, будем рады*, перспективностью в форме субстантивных канцеляризм *дальнейшее сотрудничество, в будущем, соответствовать вашим ожиданиям* и глагольных канцеляризм *будут соответствовать*, модальных глаголов в составе глагольных сказуемых *сможем предложить*. Речевой шаг отличается наибольшей эмоциональностью и позитивным зарядом в семантике слов, таких как *сотрудничество, надеяться, в лучшую сторону*, в следующих примерах: *«Надеемся на дальнейшее сотрудничество»; «Будем рады дальнейшему сотрудничеству с Вами!»; «Надеемся, что в будущем вы измените мнение о банке в лучшую сторону»* (banki.ru).

Речевые шаги ценности, обещаний и готовности меняться, благодарности и продолжения сотрудничества выдержаны в духе оптимистичного делового языка, вербализуют коммуникативную цель ответа банка – гармонизацию нарушенных отношений.

Извинение. Количественный подсчет словоупотреблений показал, что эксплицитными языковыми средствами, используемыми банками, являются выражения «приносим извинения» – 128, «простите» – 19, «извините» – 14, «примите извинения» – 12, «извиняемся» (разг.) – 2, «просим прощение(я)» – 4, «в качестве извинений» – 1. В составе фразы с извинением есть указание на причину, которое вводится предлогом «за» (159), союзами «что» (33) с изъяснительной придаточной или «если» (4) с придаточной условия: «Приносим извинения за длительное соединение с оператором»; «Простите, что в чате направили неактуальную ссылку»; «Простите, если возникло недопонимание». Речевое действие извинение совершается с целью исправить отрицательное впечатление и вернуть гармоничные отношения. Чаще всего банки извиняются за «неудобства» – 102 раза, «ситуацию» – 26, «это» – 2. Таким образом, можно говорить о том, что банки предпочитают не принимать на себя полную ответственность за происшествие и признавать ошибку, когда указывают размыто и нечетко причину извинений. В 26 случаях прямо вербализованы конкретные причины извинений, например: «за качество консультации», «за длительное соединение с оператором», «за ошибку» (3) (banki.ru).

Функционально выражение извинения сближается с выражением сожаления. Представители банков прибегают к известным уловкам, например, как извиняться, не извиняясь, т. е. применять фразы, в ситуациях близкие к извинениям, но ими не являющиеся: 1) использовать глагол с несколькими прагматическими функциями, такой как «сожалеть» и его деривативы; 2) реализовывать неперформативный речевой акт. Оба эти способа позволяют говорящему создать видимость сожаления, не принимая на себя какую-либо ответственность за нарушение (Kampf, 2009).

К неперформативному способу извиниться относятся варианты выражения желания извиниться и отсылка к предыдущему извинению: «Хотим принести извинения за сложившуюся ситуацию» и «Извинения от лица банка мы принесли вам в режиме телефонного диалога 05.03.2025» (banki.ru).

Сожаление. Речевой акт сожаления описывается как действие, с помощью которого говорящий передаёт негативные чувства, возникающие, когда результат принятого решения сравнивается с альтернативным результатом. К особенностям речевого акта сожаления относят экспрессивность, цель которого выразить психологическое состояние, отражение печали, огорчения или жалости, сострадания по поводу потери или события в прошлом или невозможности сделать что-то в будущем. Конструкция «к сожалению» (28) несёт значение огорчения, печали и используется для ввода сообщения о неблагоприятном разрешении инцидента для клиента: «К сожалению, по дистанционным каналам связи информация не может быть предоставлена». В прототипическую ситуацию сожаления в качестве Р выступает ситуация нанесения вреда или ущерба: «ущерб/вред» → «сожаление» (Иоанесян, 2017). Анализ показывает, что семантически сожаление выражается формами: «сожалеть» (68) и «жаль» (41) с союзом «что» (104) с изъяснительной придаточной и «если» (9) с придаточным условия: «Сожалеем, что в процессе обслуживания вы столкнулись с подобными ситуациями»; «Нам искренне жаль, если Вам пришлось испытать неудобства». Об использовании формулы сожаления в контекстах, аналогичных формулам извинений, свидетельствуют указания на «неудобства» (28), «ситуации» (17) как причины сожалений: «Мы сожалеем, если доставили Вам неудобства»; «Очень жаль, что сложилась такая ситуация». Можно наблюдать сходство синтаксических позиций при извинениях и при сожалениях. Еще одним фактом в пользу функционального сближения выражения сожаления и извинения служит совпадение в адъективном и в адвербиальном употреблении слова «искренний»: «искренние извинения» (26), «нам искренне жаль» (25) (banki.ru).

Функции «сожалеть», «жаль» и «к сожалению» в русскоязычных текстах, возможно, заимствуются у англоязычного “sorry”. З. Кампф (Kampf, 2009) выделяет шесть семантико-прагматических функций у глагола “sorry”, все они обозначают негативную эмоцию, вызванную в контексте нежелательного, с точки зрения говорящего, поступка или результата: 1) общее выражение сожаления, из него вытекают еще пять функций, которые зависят от атрибуции вины в высказывании и от того, как в нем позиционируются участники; 2) извинение; 3) выражение сочувствия; 4) осуждение и критика; 5) отрицание необходимости извинения; 6) выражение сожаления. При выражении сожаления банк не признает ответственности за негативное, испорченное, неприятное впечатление, эмоции, но признает негативные чувства у клиента по этому поводу. Например: «Сожалеем, что у вас сложилось негативное впечатление о нашем сервисе» (banki.ru).

В ряде контекстов банки последовательно сожалеют и извиняются (56), что говорит о различии негативных эмоций и самого извинения. Например, в начале: «Сожалеем, что Вам пришлось столкнуться с такой ситуацией» и в конце: «Приносим искренние извинения за доставленные неудобства». Встречаются случаи употребления трех речевых актов: «К сожалению, наш сотрудник допустил ошибку и заблокировал вашу карту “Скидка везде”. Очень извиняемся за возникшую ситуацию. Простите нас за это» (banki.ru). Узуальное употребление «очень извиняемся», как видим, нарушает грамматические нормы и снижает стиль до разговорного. Поскольку в извинениях и сожалениях преобладают шаблонные фразы, этот способ квалифицируется нами как желание придать извинениям искренности и уникальности.

По сравнению с другими компонентами извинения, вопрос об ответственности – наиболее важный, поскольку выбор слов определяет степень ответственности за нарушение. Помимо этого, в результате анализа выявлены способы, как банки избегают ответственности и стараются не говорить о нанесенном ущербе, к таким мы отнесли следующие случаи:

1. Извинения при отсутствии нарушения со стороны банка

Речь идет о ситуациях, когда представитель банка ясно сообщает, что в сложившейся ситуации банк не виноват и ответственность не несет. В одном из примеров упоминается, что разбираться в ситуации должны партнеры, соответственно, ответственность имплицитно возлагается на партнеров: «Нам очень жаль, что произошла такая ситуация. Партнеры обязательно разберут ситуацию со своими работниками и примут меры. Извините, что произошла такая ситуация» (banki.ru). Тем не менее извинения банком приносятся.

2. Извинения, когда представление об ущербе размывается

Чаше всего банки не признают нанесенный ущерб, прибегая к лексическим средствам. Банки всячески избегают упоминания о нанесенном ущербе, используя эвфемизмы. Наблюдается тенденция к частотному применению лексемы «неудобства» в качестве эвфемистической замены термина «ущерб». В самой встречающейся шаблонной фразе «Примите извинения за неудобства» под неудобствами в своей обобщенности могут пониматься разные по степени тяжести, формам моральный и материальный ущерб, например, необходимость идти в отделение банка: «Изменить кодовое слово вы можете только в отделении Банка. Понимаем, что это может доставить неудобства, примите наши извинения». Ущерб заменяется указанием на неприятные эмоции: «Нам жаль, что описанная ситуация доставила неприятные эмоции». Банки не признают ущерб и вину, заменяя их лексемой «ошибки» (39) и извиняются за них, а также за конкретные действия, которые сами банки считают некорректными: «Извините, пожалуйста, за техническую ошибку и что не сообщили о ней» (banki.ru).

3. Ущерб не признается, но банки сообщают о компенсации и приносят извинения

Не признавая нанесенный ущерб эксплицитно, банки предлагают компенсацию.

Компенсация. Речевой шаг отражает желание банка восстановить хорошие отношения с клиентом, вернуть его доверие и лояльность, а также вернуть положительный образ банка при помощи материального подкрепления. Тем самым банки косвенно подтверждают нанесенный ущерб. На этом шаге банк сообщает о дополнительном бонусе, которым может воспользоваться клиент: «В качестве извинения отправили небольшой подарок в смс»; «Вы можете по Вашей карте принять участие в акции... и получить дополнительные бонусные баллы»; «В чате с банком подробно разбирали ситуацию и вернулись к вам с компенсацией по сервису».

Речевые шаги, которые встретились в 263 текстах-извинениях, были подсчитаны и установлена частотность использования каждого речевого шага. На основании подсчетов была составлена Таблица 1.

Таблица 1. Частотность речевых шагов в текстах извинений представителей банков на негативные отзывы

Речевые шаги	Частотность (n = 263)
Рассмотрение инцидента / Нет информации о решении вопроса	98,5% / 1,5%
Побуждение	28,5%
Извинение / Сожаление / Сожаление и извинение	68,4% / 52,1% / 21,3%
Благодарность	39,9%
Обещание / Готовность меняться	57,1%
Ценности	22,4%
Продолжение сотрудничества	33,1%
Компенсация	8,0%

Согласно приведенной выше таблице, четыре речевых шага – рассмотрение инцидента (98,5%), выражение извинения (68,4%), сожаления (52,1%), обещание / готовность меняться (57,1%) – демонстрируют показатели выше среднего. Отличаются также выражения благодарности (39,9%) и желание продолжать сотрудничество (33,1%), которые применяются более чем в трети случаев. Речевые шаги побуждение (28,5%), ценности (22,4%), включение последовательного формул сожалений и извинений (21,3%) и сообщение о компенсации (8,0%) относятся к наименее частотным.

Обращает на себя внимание тот факт, что для российских банков важно актуализировать пропозициональное условие успешности, т. е. рассмотреть инцидент. Финансовые интересы клиента – достаточно чувствительная тема, банки стремятся максимально по существу и по делу ответить на жалобу клиента. Только в 1,5% случаев было обнаружено, что банки не сообщают о каком-либо решении или отчете по инциденту, поскольку не могут контролировать полностью процессы, так как клиент не предоставил достаточно информации для ответа или решение зависит от партнеров, сторонних организаций.

Заключение

На основании проведенного анализа было выявлено, что представители банков используют определенный репертуар речевых ходов в речевом акте извинения. К ним относятся следующие типичные речевые ходы: рассмотрение инцидента, побуждение, выражение извинения, сожаления, благодарности, обещание, готовность меняться, ценности банка, продолжение сотрудничества и компенсация.

Наибольшей частотностью обладает речевой ход *рассмотрение инцидента*. Речевые ходы *выражение извинения и сожаления, обещание / готовность меняться* демонстрируют показатели выше среднего, а речевые ходы *выражение благодарности и желание продолжать сотрудничество* применяются более чем в трети случаев. К наименее частотным относятся *побуждение, ценности и сообщения о компенсации*.

В результате исследования также установлено, что сложность речевого акта извинений не всегда определяется нанесенным ущербом или степенью вины сотрудников российских банков. В ходе анализа публичных извинений российских банков выявлена модель извинений, привязанная к речевому шагу *расследование инцидента*. В зависимости от типа негативного отзыва рассмотрение инцидента состоит из отчета, отвечающего на вопросы: что установлено в результате проверки, как, когда вели себя сотрудники или сервисы банка и клиент, чем объясняются действия банковских служащих или сервиса, какие меры были приняты, как решился вопрос. Как показывает анализ ответов банков, речевой акт извинения конкурирует с речевым актом сожаления. Речевой акт сожаления при этом либо используется без извинений, либо применяется совместно с речевой формулой извинения. Выражения сожаления используются в синтаксически схожих контекстах с перформативами «извинить» и «простить», но сами извинениями не являются. Аналогично типу извинений, когда банк не принимает на себя полную ответственность, но предлагает объяснение нарушения и сочувствие пострадавшим, сожаление считается неполным извинением. Тем не менее подобная форма информационного извинения, сопровождаемого выражением сожаления, способствует формированию доверия и повышает вероятность прощения со стороны клиентов. Если компания несет низкую ответственность за проступок, то извинение, исключающее принятие на себя ответственности, может вести к улучшению отношения между банком и клиентом. Анализ извинений выявил, что банки избегают говорить о нанесенном ущербе и ответственности, поэтому извиняются при отсутствии нарушения со стороны банка, лексическими средствами размыывают понятие об ущербе, об ущербе сообщают косвенно.

Перспективы дальнейшего исследования видятся в изучении речевых актов публичного корпоративного извинения в межкультурном аспекте, а именно в сопоставлении речевых актов публичных извинений организаций с практиками, принятыми в других странах.

Источники | References

1. Богемова О. В., Петрова Е. Е. Реализация речевого акта извинения: выбор речевой тактики и перлокутивный эффект (на материале русского, английского и французского языков) // *Litera*. 2021. № 5. <https://doi.org/10.25136/2409-8698.2021.5.33004>
2. Брагина Н. Г., Васютина Е. В. Речевой акт извинения в контексте современной сетевой публичности // *Вестник Российского государственного гуманитарного университета. Серия Литературоведение. Языкознание. Культурология*. 2024. № 8. <https://doi.org/10.28995/2686-7249-2024-8-42-55>
3. Вольф Е. М. Функциональная семантика оценки. М.: URSS, 2005.
4. Иоанесян Е. Р. Модели семантической деривации в классе предикатов сожаления и раскаяния // *Научный диалог*. 2017. № 3. <https://doi.org/10.24224/2227-1295-2017-3-31-44>
5. Кошкарлова Н. Н. Публичное извинение: вчера, сегодня, завтра // *Жанры речи*. 2020. № 3 (27). <https://doi.org/10.18500/2311-0740-2020-3-27-214-221>
6. Лакофф Р. Прагматика публичного извинения // *Жанры речи: сборник научных трудов*. Саратов: ИЦ Наука, 2007. Вып. 5.
7. Остин Дж. Л. Избранное. М.: Идея-Пресс; Дом интеллектуальной книги, 1999.
8. Ратмайр Р. Прагматика извинения: сравнительное исследование на материале русского языка и русской культуры. М.: Языки славянской культуры, 2003.
9. Серль Дж. Р. Классификация иллокутивных актов // *Новое в зарубежной лингвистике: сборник статей*. М., 1986. Вып. 17.
10. Формановская Н. И. Употребление русского речевого этикета. М.: Русский язык, 1984.
11. Ancarno C. When are public apologies “successful”? Focus on British and French apology press uptakes // *Journal of Pragmatics*. 2015. Vol. 84.
12. Benoit W. L. *Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory and Research*. State University of New York Press, 2014. <https://doi.org/10.1515/9781438454009>
13. Brown P., Levinson S. *Politeness - Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
14. Cao X. J., Li X. “I’m sorry, I was wrong”: The text strategy and moral politics of the we-media apology // *Journalist*. 2020. № 8.
15. Cohen A. D., Olshtain E., Rosenstein D. S. Advanced EFL apologies: What remains to be learned? // *International Journal of the Sociology of Language*. 1986. Vol. 62 (6). <https://doi.org/10.1515/ijsl.1986.62.51>
16. Coombs W. T. Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory // *Corporate Reputation Review*. 2007. Vol. 10 (3). <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
17. Coulmas F. Poison to your soul: Thanks and apologies contrastively viewed // *Conversational Routine: Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech* / ed. by F. Coulmas. The Hague - N. Y.: Mouton, 1981. <https://doi.org/10.1515/9783110809145.69>
18. Kádár D. Z., Ning P. Y., Ran Y. P. Public ritual apology: A case study of Chinese // *Discourse, Context & Media*. 2018. № 26.
19. Kampf Z. Public (non)-apologies: The discourse of minimizing responsibility // *Journal of Pragmatics*. 2009. Vol. 41 (11). <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.11.007>
20. Lakoff P. T. Nine ways of looking at apologies: the necessity for interdisciplinary theory and method in discourse analysis // *Handbook of Discourse Analysis* / ed. by D. Schiffrin, D. Tannen, H. E. Hamilton. L.: Blackwell, 2001.

21. Lewicki R. J., Polin B., Lount Jr. R. B. An Exploration of the Structure of Effective Apologies // *Negotiation and Conflict Management Research*. 2016. Vol. 9. № 2. <https://doi.org/10.1111/ncmr.12073>
22. Liu L. Z. Research on the apology and speech behavior of enterprise Weibo // *Chinese Character Culture*. 2021. Vol. 24.
23. Page R. Saying “sorry”: Corporate apologies posted on Twitter // *Journal of Pragmatics*. 2014. Vol. 62.
24. Sandlin J. K., Gracyalny M. L. Seeking sincerity, finding forgiveness: YouTube apologies as image repair // *Public Relations Review*. 2018. Vol. 44. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.04.007>
25. Searle J. R. *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.
26. Tavuchis N. *Mea culpa: A Sociology of Apology and Reconciliation*. Stanford: Stanford University Press, 1993. <https://doi.org/10.1515/9780804766739>
27. Wang X. Y. Analysis of the image repair of corporate crisis communication in the context of social media: Take the “boastful apology in the cotton era” // *Technology Communication*. 2021. Vol. 13 (19).
28. Xin X. Research on Internet apology and the selection of apology strategies: based on the corpus analysis of Meituan Takeout // *Modern Linguistics*. 2023. Vol. 11 (10). <https://doi.org/10.12677/ML.2023.1110578>
29. Yang A. H. How to make an apology a powerful tool for crisis management: Analysis based on the Kleefeld apology 4R model // *Journal of Jishou University*. 2019. Vol. 40 (3).
30. Yi S. Y., Bai S. J. Move structure analysis of enterprise Weibo apology statement // *International Public Relationship*. 2022. Vol. 15.

Информация об авторах | Author information



Копусь Татьяна Леонидовна¹, к. филол. н.

¹ Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, г. Москва



Tatyana Leonidovna Kopus¹, PhD

¹ Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow

¹ tlkopus@fa.ru

Информация о статье | About this article

Дата поступления рукописи (received): 12.05.2025; опубликовано online (published online): 25.06.2025.

Ключевые слова (keywords): публичные извинения; корпоративная коммуникация; корпоративные извинения банков; речевой акт извинения; прагматика; public apologies; corporate communication; corporate apologies from banks; speech act of apology; pragmatics.