

RU

Специфические черты письменной институциональной жалобы в британской языковой культуре

Хайдарова Д. А.

Аннотация. Цель исследования – выявление специфических признаков письменной институциональной жалобы в британской языковой культуре для определения культурно значимых параметров общения и конвенциональных языковых стратегий, необходимых для успешного достижения коммуникативных целей в данной языковой культуре. В статье рассмотрена структура институциональной жалобы, а также содержательное наполнение такой ее структурной части, как «Обращение к уполномоченному лицу». Данная часть содержит в себе прямое или косвенное побуждение адресата к действиям по нивелированию негативной ситуации, послужившей причиной написания институциональной жалобы. В статье рассматривается содержательное наполнение этой части и наиболее частотные языковые способы выражения директивной иллокуции. Кроме того, нами проведен анализ данной части с точки зрения наличия угроз и использования адресантом митигирующих стратегий. Научная новизна исследования состоит в детальном описании наиболее частотных языковых способов реализации побуждения и лингвопрагматических механизмов, направленных на достижение конкретной прагматической цели при обращении к уполномоченному лицу в письменной институциональной жалобе в британской языковой культуре. Такой подход к исследованию поможет более пристально изучить речевой акт жалобы в контексте прагматики и лучше понять лингвокультурные особенности коммуникантов. В результате исследования установлено, что в нашем корпусе писем в большинстве случаев использовались косвенные способы побуждения адресата к действиям. Почти в половине писем для упрочения своей позиции адресанты использовали как угрозы, так и митигирующие стратегии в равном соотношении. Анализ частотности способов побуждения адресата раскрывает прагматику языка, механизмы убеждения, социально-культурные нормы и когнитивные процессы в коммуникации, показывая, как язык используется для целенаправленного воздействия и влияет на формирование социальной реальности.

EN

Specific features of written institutional complaints in British linguistic culture

D. A. Khaydarova

Abstract. The research aims to identify the specific characteristics of written institutional complaints within British linguistic culture, in order to determine culturally significant communication parameters and conventional linguistic strategies essential for successfully achieving communicative goals in this language context. This article examines the structure of institutional complaints and the substantive content of a specific structural component: “Address to the Authorized Person”. This section typically contains a direct or indirect directive (inducement) for the addressee to take action to rectify the negative situation that prompted the institutional complaint. The article analyzes the content of this section and the most frequent linguistic means used to express directive illocutionary force. Furthermore, we analyze this component regarding the presence of threats and the sender’s deployment of mitigating strategies. The scientific novelty of this research lies in its detailed description of the most frequent linguistic methods for realizing directives and the linguo-pragmatic mechanisms employed to achieve a specific pragmatic goal when addressing an authorized person in a written institutional complaint within British linguistic culture. This research approach will facilitate a closer examination of the speech act of complaining within a pragmatic context, leading to a better understanding of the communicators’ linguo-cultural characteristics. The study revealed that, in the majority of cases within our letter corpus, indirect methods were employed to prompt the addressee to act. In nearly half of the letters, senders utilized both threats and mitigating strategies in roughly equal proportion.

to strengthen their position. An analysis of the frequency of addressee-prompting methods reveals the pragmatics of language, mechanisms of persuasion, socio-cultural norms, and cognitive processes in communication, demonstrating how language is used for targeted influence and shapes social reality.

Введение

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что в условиях глобализации прагмалингвистический подход к выявлению специфических признаков письменной институциональной жалобы помогает определить культурные различия в нормах вежливости и речевых тактиках, что критически важно для предотвращения конфликтов в международном общении. Способность использовать язык уместно в зависимости от контекста – это необходимое условие для успеха коммуникантов в академической и профессиональной среде. В настоящее время нет исследований, рассматривающих специфические признаки письменной институциональной жалобы в британской языковой культуре, которая является частотным и обыденным событием при коммуникативном взаимодействии в британском социуме. Так, институциональная жалоба в виде конвенционального текста особого формата – инструмент для выражения негативной оценки сложившегося положения дел и побуждения адресата, наделенного соответствующими полномочиями, к выполнению действий по решению возникшей проблемы (Цурикова, Хайдарова, 2022, с. 86). Для данного конвенционального формата текста характерны особая структура, содержательное наполнение и языковое оформление. В межкультурной коммуникации крайне важно знать эти специфические черты институциональной жалобы, поскольку отклонение дискурсивного поведения носителей языка от «норм ожидания» носителей языка может снизить успешность межкультурной коммуникации. Если инофоны не будут осведомлены о культурно значимых параметрах общения, принципах кооперативного взаимодействия, а также о конвенциональных языковых стратегиях, необходимых для достижения коммуникативных целей в иноязычной культуре, то успешность коммуникации ставится под сомнение. А именно иллокутивные цели, которые характерны для институциональной жалобы, могут быть не достигнуты в ходе интеракции. То есть адресат может удовлетворить жалобу не в полном объеме или не удовлетворить ее вовсе в случае, если коммуникативное поведение адресанта будет отклоняться от общепринятых в британском социуме норм.

Работа находится в русле востребованных в 2026 году направлений: теории дискурса, лингвокультурологии и прагмалингвистики. Она позволяет выявить, как национально-культурные ценности Британии отражаются в речевом поведении при выражении недовольства.

Чтобы достичь поставленной цели, нам предстояло решить следующие задачи:

- 1) упорядочить эмпирический материал и провести анализ структурной организации писем институциональной жалобы в соответствии с установленными конвенциональными нормами в британском варианте английского языка;
- 2) проанализировать содержательное наполнение апеллирующей части институциональной жалобы, выявить и описать наиболее частотные языковые способы выражения побудительной интенции в этой части институциональной жалобы, написанной носителями британского варианта английского языка;
- 3) определить частотность использования митигирующих стратегий и угроз в части письма «Обращение к уполномоченному лицу».

При решении задач, определенных в работе, использовались следующие методы исследования: метод сплошной выборки и включенного наблюдения для сбора эмпирического материала; методы теоретического анализа, используемые для систематизации фактического материала и выведения прагмалингвистических закономерностей (устойчивые тенденции использования языка в реальных речевых ситуациях) в процессе описания; количественный метод анализа для установления частотности анализируемых явлений.

Материалом для исследования послужили собранные методом сплошной выборки из сети Интернет (Google Images) 114 аутентичных писем-жалоб институционального характера на английском языке, принадлежащих британской языковой культуре. Для точного отнесения писем к британской языковой культуре мы тщательно анализировали расположение структурных элементов текста на листе, синтаксис, пунктуацию, спеллинг, вокабуляр, локативы (в строке адреса и в теле письма), культурные реалии. Комплексный анализ всех упомянутых элементов позволил вычленивать из общей массы писем институциональной жалобы именно те примеры, которые принадлежат к британской лингвокультуре, а не к американской или, например, австралийской. Адресантами писем являются обычные люди, недовольные какими-либо услугами, которые были оказаны им, или действиями, совершенными в отношении них. Поводами для написания писем-жалоб институционального характера послужили различные действия, например: невыполнение обязательств по отношению к адресанту, нарушение его прав, порча имущества, причинение вреда здоровью, нанесение морального, физического и психологического ущерба, оказание услуг ненадлежащего качества.

Теоретическую базу исследования составляют базовые положения лингвистической прагматики и теории речевых актов, представленные в работах Дж. Р. Серля (1986), Дж. Л. Остина (1986), Г. Грайса (1985), А. Тросборг (Trosborg, 1995), Е. И. Беляевой (1992). В своих работах вышеупомянутые авторы изучают язык в контексте его использования, уделяя особое внимание говорящему, адресату и ситуации общения. В рамках прагмалингвистического направления использовались работы по коммуникативно-прагматической теории языка Н. Д. Арутюновой (1981), Е. С. Кубряковой (2012) и Л. В. Цуриковой (2002), в которых авторы рассматривают то, как язык используется в реальном общении, учитывая не только структуру предложения, но и намерения говорящего, его отношения со слушателем, а также контекст ситуации.

Практическая значимость исследования состоит в том, что результаты работы могут быть использованы в лекционных курсах по лингвистической прагматике и на практических занятиях по обучению деловой коммуникации на английском языке как в рамках устного, так и письменного аспектов. Результаты важны для разработки методик обучения иностранным языкам, а также для подготовки специалистов в области международной коммуникации.

Обсуждение и результаты

Речевой акт жалобы характеризуется наличием определенной структуры и участников коммуникации, особыми интенциями и другими специфическими чертами, отличающими его от других речевых актов. Говоря о репрезентации данного речевого акта в различных культурах, следует подчеркнуть, что он будет, несомненно, отличаться в зависимости от конкретного социума. Любой культуре присуща своя национальная картина мира, особые конвенциональные установки, которые неосознанно считаются только носителями определенного культурного кода, говорящими на одном языке, в чьем сознании заложены те или иные установки (концептуальные фреймы) (Цурикова, 2002, с. 117-118).

Письменная жалоба официального характера, которой посвящено данное исследование, представляет собой особый социально значимый тип текста, который часто используется представителями британской лингвокультуры в социальном взаимодействии. В сравнении с другими культурами исследуемая – британская – языковая культура является «письмопишущей», то есть часто использующей письменный формат текста для решения различных задач.

Говоря об иллокутивных целях, характерных для институциональной жалобы, следует сказать, что адресант информирует адресата о негативной ситуации и выражает свои эмоции по этому поводу. Кроме того, отправитель преследует цель подтолкнуть получателя жалобы к решительным действиям для нивелирования неблагоприятной ситуации, послужившей причиной написания письма. Поэтому можно сказать о том, что для институциональной жалобы, обращенной к лицу, наделенному властными полномочиями, наряду с информированием о небенефактивном положении дел и выражением своих эмоций по данному поводу, характерна следующая иллокутивная цель – побуждение адресата к активным действиям по изменению сложившегося положения дел и улучшению морального и материального состояния говорящего. Соответственно, институциональная жалоба – это речевой акт, имеющий несколько иллокутивных целей: 1) информирование адресата о неблагоприятном положении дел; 2) выражение отрицательных эмоций по этому поводу; 3) побуждение адресата к действиям для изменения данного положения в рамках его полномочий (Цурикова, Хайдарова, 2025, с. 86).

Текст английской институциональной жалобы обычно краток и нейтрален по стилю и характеризуется строгой структурной организацией. Отметим, что институциональному дискурсу свойственна не только повышенная клишированность, но и трафаретность используемых языковых средств и стратегий (Быстрых, Бородецкая, 2024, с. 84). Использование конвенциональных этикетных формул помогает достичь коммуникативной цели и укрепить партнерские отношения (Куликова, 2025, с. 156).

Рассмотрев структуру письменной жалобы официального характера, мы отмечаем, что она включает в себя следующие обязательные элементы:

- идентификационная часть содержит информацию об адресе отправителя и получателя, дату, иногда тему письма (*subject line*), например: *Re: Broken sofa (Сломанный диван)* (здесь и далее перевод автора статьи. – Д. Х.). Данная часть подготавливает адресата к получению информации о причинах и предмете жалобы;
- контактоустанавливающая часть содержит приветствие (*salutation*) / обращение к адресату. В случае обращения к незнакомому лицу употребляются конвенциональные формы *Dear Sir/Madam...* (*Уважаемый(ая) господин/госпожа!*), в случае обращения к адресату, имя которого адресанту известно, принято писать *Dear Mr/Mrs/Ms Smith...* (*Дорогой/дорогая мистер/миссис/миз Смит*), где *Mr* – для мужчины, *Mrs* – для замужней женщины, *Ms* – для женщины (независимо от статуса);
- вступление (*introduction*) следует после контактоустанавливающей фразы и входит в основную часть письма (*body*). Данная часть, составляющая отдельный абзац, должна содержать в себе цель обращения к адресату и/или четкую формулировку проблемы;
- описание проблемы, выделенное в отдельный абзац, представляет собой непосредственно описание положения дел с подробным перечислением неблагоприятных фактов, при этом описание проблемы является осуществлением самого акта жалобы (реализуется иллокутивная цель «информирование адресата о проблеме»);
- обращение к уполномоченному лицу в следующем абзаце содержит побуждение адресата к активным действиям с целью решить проблему адресанта, например: *To resolve the problem, I would like your company to pick up this sofa for free...* / *Для решения этой проблемы я бы хотел, чтобы ваша компания бесплатно вывезла этот диван.* Данная часть может также содержать предупреждение о возможных дальнейших действиях адресанта (угрозу), если письмо будет проигнорировано и/или проблема, ставшая причиной написания письма, не будет решена, например: *We expect a better explanation as well as a substantial refund of our money. Unless this is forthcoming, we shall have to take matters a step further.* / *Мы ждем более подробное объяснение, а также существенную денежную компенсацию. Если это не будет сделано, мы примем дальнейшие меры;*
- контакторазмыкающая часть, также выделенная в отдельный абзац, включает фразу или несколько фраз, которые сигнализируют об окончании письма и выражают надежду на то, что проблема (предмет жалобы)

будет решена (исчерпана), например: *I hope my complaint will be considered seriously and necessary actions will be taken immediately.* / Я надеюсь, что моя жалоба будет внимательно рассмотрена и необходимые меры будут приняты немедленно. Кроме того, в данной части письма часто содержится просьба осуществить ответ на жалобу, например: *Thanking you in anticipation of a quick and positive response.* / Заранее спасибо за оперативный ответ. В данной части может содержаться информация о прикреплении адресантом к письму копий чеков и других документов, например: *I am also enclosing a copy of a purchase bill for your perusal and records.* / Я также прилагаю копию товарного чека для вашего сведения и дальнейшего использования;

- сигнатурная часть представлена подписью и нередко расшифровкой подписи адресанта письма, которые предваряются следующими конвенциональными фразами: *Yours faithfully...* (если имя адресата неизвестно) и *Yours sincerely...* (когда имя адресата известно) (Щурикова, Хайдарова, 2025, с. 86-87).

Что касается содержательного наполнения институциональной жалобы, оно зависит от сложности неблагоприятной ситуации, количества обращений адресанта к адресату (первичное или вторичное), эмоционального состояния адресанта. Следует отметить, что степень близости адресанта и адресата, уровень вежливости, а также индивидуальный человеческий фактор оказывают значительное влияние на содержательное наполнение официальной письменной жалобы, особенно ее апеллирующей части.

Так как в институционной жалобе адресант зачастую обращается к лицу, наделенному полномочиями для решения неблагоприятной ситуации, между коммуникантами существует социальная дистанция и, следовательно, адресант должен быть максимально вежлив и выбирать определенные лингвистические формы для выражения побуждения. Кроме того, в современном мире наблюдается тенденция отхождения от прямых директивных формул и использования более утонченных и неявных способов передачи смыслов (Го, Николаева, 2024, с. 72).

В фокусе нашего исследования находится такая структурная часть английской институциональной жалобы, как «**Обращение к уполномоченному лицу**». Для нас было важным выяснить, каково содержательное наполнение этой части письма-жалобы, какими лингвистическими средствами оформляется побудительная (апеллятивная) часть, насколько типично присутствие в ней угрозы. Мы также обращали внимание на использование адресантами митигирующих (смягчающих) стратегий при обращении к уполномоченному лицу (апелляции). Отметим, что под митигацией мы понимаем набор стратегий, при помощи которых адресант смягчает некоторые аспекты речи, чтобы минимизировать коммуникативные неудачи (Епифанцева, Коваленко, 2024, с. 12). Данный аспект мы считаем важным, так как митигирующие стратегии увеличивают шансы адресанта на положительное решение небенефактивной для него ситуации (Тахтарова, 2011, с. 277-287).

По мнению Н. Д. Арутюновой, коммуникативное намерение говорящего должно согласовываться с социальными и психологическими характеристиками адресата. Параметрами, влияющими на выбор речевого варианта выражения побуждения, являются возраст, общественное положение коммуникантов, степень интимности отношений между ними, возможности адресата относительно выполнения действия, канал коммуникации между ними (Арутюнова, 1981, с. 356-367). Таким образом, выбор формы выражения коммуникативного намерения детерминируется действием факторов экстралингвистического характера.

Во всей нашей выборке писем-жалоб официального характера часть письма под названием «Обращение к уполномоченному лицу» содержала четкое описание проблемы и желаемых действий адресата по ее нивелированию. Предлагались различные пути по решению возникшей проблемы: выплата денежной компенсации, возврат или ремонт товара ненадлежащего качества и т. д. В нашей выборке писем носители британского варианта английского языка выражали побуждение адресата к действиям, используя разные языковые стратегии. Важно отметить, что для побуждения характерна проспективная направленность, то есть нацеленность на достижение желаемого результата в будущем (Копусь, 2025, с. 2469). Говоря об интенции побудить адресата к выполнению желательных для адресанта действий, стоит сказать о том, что выделяют 2 типа повествовательных побудительных предложений в английском языке: эксплицитные и имплицитные повествовательные директивы (Гладуш, 1985, с. 9). Прямой способ выражения побуждения заключается в том, что адресат стремится оказать определенное иллокутивное воздействие на слушателя путем использования таких языковых средств, иллокутивная сила которых легко опознается слушателем. В этом случае говорящий подразумевает именно то, что он говорит. В нашем корпусе писем нам встретились прямые эксплицитные способы выражения побудительной интенции.

Одним из прямых эксплицитных способов выражения директивной интенции служат перформативные глаголы (глагол в форме настоящего времени действительного залога изъявительного наклонения в сочетании с местоименным подлежащим 1 лица ед. числа (Беляева, 1992, с. 25)). Приведем примеры из нашей выборки писем.

(1) *I kindly **request** a resolution be reached by February 1, 2022.* / Пожалуйста, решите этот вопрос до первого февраля 2022 года.

(2) *I **request** that you either refund the payment or replace the damaged items as soon as possible.* / Я прошу Вас вернуть деньги либо заменить поврежденные товары.

(3) *I **request** you to thereby resolve this matter at the earliest and release my salary for February 2021.* / Таким образом, я прошу Вас решить этот вопрос в кратчайшие сроки и выдать мою зарплату за февраль 2021 года.

В данном случае, используя в письме *"I request..."*, отправитель не просто констатирует факт, а подталкивает адресата к выполнению действий по выплате заработной платы. В отличие от констативных высказываний, которые просто описывают факт, перформативные высказывания непосредственно влияют на реальность, совершая то, о чем говорится в высказывании.

В нашем корпусе писем перформативные глаголы для выражения побудительной интенции в апеллирующей части использовались в 16% случаев. Причем в 28% случаев вместе с перформативным глаголом использовалось слово “*kindly*”, которое является языковым средством выражения митигации, то есть смягчения.

Императивные предложения также являются прямым грамматическим средством выражения побудительной иллокуции в силу того, что их коммуникативная функция совпадает с их языковой семантикой (Беляева, 1992, с. 65). В анализируемом материале императивные предложения были использованы для выражения побудительной интенции в 15% случаев. Приведем примеры.

(1) *Since the item has a one year warranty, please replace the laptop immediately.* / Так как товар имеет год гарантии, пожалуйста, немедленно замените ноутбук.

Это повествовательно-побудительное предложение, состоящее из придаточного причины и главного предложения, выражающего требование. Речь идет о конкретном товаре и гарантийном обязательстве. Данное высказывание является директивом, так как основная цель адресанта – замена товара адресатом. Что касается стратегии адресанта, то она представляет собой использование рациональной аргументации. Ссылка на гарантию выступает как логическое и юридическое обоснование правомерности требования. Сочетание маркера вежливости (*please*) с высокой степенью категоричности, выраженной наречием “*immediately*” создает эффект «мягкого» требования. Успех данного речевого акта зависит от того, действительно ли есть гарантия на товар. Если она действует, то иллокуция будет достигнута.

(2) *Please promptly dispatch the goods ensuring that we receive them not later than Monday September 25, 04.* / Пожалуйста, отправьте товар в кратчайшие сроки, чтобы мы получили его к понедельнику, 25 сентября 2004 года.

Разберем пример 2. Это директивный речевой акт, иллокутивная сила которого направлена на то, чтобы заставить адресата выполнить обязательства по отправке товара в конкретные сроки. Наречие “*promptly*” служит интенсификатором, указывающим на срочность и приоритетность задачи. Деепричастный оборот “*ensuring that...*” выступает в роли условия или логического обоснования. Прагматически это перекладывает ответственность за логистические риски на исполнителя. Прагматическая цель данного высказывания – минимизация рисков задержки. Фраза “*not later than*” (не позднее чем) юридически закрепляет крайний срок выполнения действия. В целом высказывание представляет собой сбалансированную деловую инструкцию, где вежливость (*Please*) сочетается с жесткими временными рамками, что минимизирует возможность коммуникативной неудачи.

(3) *Please buck up, or we won't be the members much longer. There are many other clubs around.* / Пожалуйста, поборитесь, или мы аннулируем наше членство. В округе много других клубов.

Что касается примера 3, то он, как и предыдущие два, представляет собой директив, однако носит комплексный характер: это одновременно и призыв к действию, и предупреждение о последствиях. Вторая часть высказывания (“*There are many other clubs around*”) формально является констатацией факта (репрезентатив), но прагматически это намек на конкуренцию или возможность членов клуба аннулировать свое членство и пойти в другой клуб. Фразовый глагол “*buck up*” относится к разговорному стилю. Он несет энергичный, подталкивающий заряд к совершению активных действий адресатом. Отметим, что высказывание направлено на манипуляцию поведением адресата через создание чувства тревоги и понимание того, что адресат заменим и он теряет конкурентоспособность.

(4) *Please either send me the tuners or cancel my order.* / Пожалуйста, пришлите тюнеры или аннулируйте мой заказ.

Рассмотрим подробнее пример 4. Несмотря на слово “*please*”, использование разделительной дизъюнкции “*either... or...*” (либо... либо...) создает ситуацию выбора из двух крайних вариантов. Данное высказывание является директивом, прагматическая цель которого – форсировать решение проблемы, предоставляя адресату ограниченный выбор действий в рамках деловой коммуникации.

(5) *Please remove your listing immediately or offer evidence that your listing is authorized.* / Пожалуйста, немедленно удалите ваше объявление о продаже или предоставьте доказательства того, что оно размещено на законных основаниях.

Так же, как и 4 предыдущих примера, это высказывание 5 является директивом. В данном случае это категоричное требование, замаскированное под просьбу. Наличие наречия “*immediately*” создает эффект срочности и психологического давления, ограничивая адресата во времени. Кроме того, использование причастия “*authorized*”, которое является примером использования юридической терминологии, переводит коммуникацию адресанта и адресата в правовое поле. Целью данной стратегии коммуникативного поведения является немедленное изменение ситуации под угрозой дальнейших правовых последствий.

Во всех вышеуказанных примерах адресантами жалобы являются покупатели товаров и потребители услуг, которые остались недовольны их качеством. Все примеры являются не прямыми приказами, а, скорее, вежливыми просьбами. Для выражения побудительной интенции во всех примерах использовался перформативный глагол со словом “*Please*” в препозиции (*please replace, please promptly dispatch, please buck up, please either send... or cancel, please remove*). “*Please*” является маркером побудительности и усиливает соответствующую иллокуцию.

Отметим, что прямой эксплицитный способ побуждения к действиям в нашей выборке писем был использован в 31% случаев (перформативные глаголы и императивные предложения).

В зависимости от факторов экстралингвистического характера говорящий выбирает разные формы передачи своего намерения, используя различные способы достижения иллокутивной силы. В одном случае коммуникант может использовать прямой способ выражения побуждения, а в другом случае косвенный способ достижения коммуникативного намерения является единственно возможным, например, когда нужно побудить к действию малознакомых/незнакомых людей (Беляева, 1992, с. 27).

Что касается анализа нашего корпуса примеров, то в большинстве случаев директивная интенция была выражена косвенно (69% писем). В 28% случаев для выражения побудительного значения была использована конструкция “*would like*”, которая применяется в ситуациях вежливого формального общения и является примером косвенного эксплицитного выражения побудительной иллокуции. Приведем примеры.

(1) *I would like to have this product immediately replaced with the working unit of the same brand or model withing 3 days.* / Я хотел бы, чтобы в течение 3 дней этот товар был немедленно заменен на рабочий блок той же марки или модели.

(2) *Furthermore, we would like a letter of apology from your agency for making our holiday so miserable.* / Более того, мы требуем от вашего агентства официальных извинений в письменном виде за то, что наш отпуск был так безнадежно испорчен.

(3) *To solve this issue, I would like your company to send me a replacement for the coffee table that arrived damaged.* / Для решения этой проблемы я бы хотел(а), чтобы ваша компания отправила мне замену журнального столика, который пришел поврежденным.

(4) *I would like for you to look into this matter, and either refund my purchase or send out another supply.* / Я хотел бы, чтобы вы рассмотрели этот вопрос и либо вернули мне деньги за покупку, либо отправили мне другой товар.

(5) *I would like to ask for a refund for the price of the cream and the paying of my bill from dermatologist.* / Я хотел бы попросить вернуть мне деньги за крем и оплатить счет от дерматолога.

Модальные предикаты часто используются для выражения побудительной иллокуции. В анализируемом материале нам встретились утвердительные предложения с такими модальными глаголами, как *must*, *should*, *could* (12%). Приведем примеры.

(1) *It is my strong opinion that a company must be very, very careful in regard to relation with its clients.* / Я твердо убежден, что компания должна быть очень и очень осторожной в отношении своих клиентов.

Пример (1) представлен сложноподчинённым предложением, где главное предложение (мнение) вводит придаточное с императивной модальностью. Предложение выполняет убеждающую и директивную функции, используя экспрессивные и персуазивные средства. Модальный глагол “*must be*” выражает обязательность, долг, необходимость, придавая высказыванию директивный характер. Использование интенсификаторов “*very, very*” усиливает степень осторожности, делая акцент на критической важности быть бережным по отношению к клиентам. Что касается перлокутивного эффекта, то высказывание побуждает компанию к усилению контроля и заботы о клиентах.

(2) *You must take notice of it.* / Вы должны принять это к сведению.

Разберем пример (2). Модальный глагол “*must*” выступает тут центральным прагматическим маркером. Он выражает деонтическую модальность (обязательство, налагаемое внешними обстоятельствами или авторитетом говорящего). Это придает высказыванию высокую степень категоричности.

Прямое обращение к адресату (“*You*”) делает воздействие адресным и императивным, не оставляя пространства для уклонения от ответственности. Использование идиомы (“*take notice of*”) вместо нейтрального “*look at*” или “*remember*” усиливает серьезность и формальность высказывания. Это прагматический сигнал того, что игнорирование адресанта повлечет за собой негативные последствия.

(3) *...you guys should avoid this thing happen...* / ...вам, ребята, следует избегать подобных ситуаций...

Пример (3) представляет собой директивный речевой акт. Цель адресанта – побудить адресатов к действию (предотвращение негативной ситуации в будущем). Использование модального глагола “*should*” смягчает категоричность высказывания, что снижает коммуникативные риски и сохраняет «лица» собеседников. Что касается перлокутивного эффекта высказывания, то адресант ожидает, что адресаты почувствуют ответственность за развитие событий и предпримут шаги по минимизации рисков. В данном примере используется обращение “*You guys*”, которое является маркером неформальности и сокращает социальную дистанцию. В целом пример можно рассматривать как неформальное побуждение к кооперации для получения общей выгоды для коммуникантов.

(4) *They could hold a meeting or provide or make a personal cut to improve the service they provide at Ford...* / Они могли бы провести собрание, выделить ресурсы или сократить личные расходы, чтобы улучшить качество обслуживания в Ford...

Что касается примера (4), то он также представляет собой директивный речевой акт, выраженный в мягкой форме. Его цель – побудить адресата (менеджмент Ford) к определенным действиям. Использование модального глагола “*could*” является инструментом хеджирования, так как позволяет адресанту избежать прямой конфронтации с адресатом, представляя идеи как гипотетические возможности. Использование разделительных союзов (*or... or...*) указывает на вариативность и отсутствие жесткого давления. Адресант оставляет право выбора за адресатом. Для данного высказывания характерна пресуппозиция, что текущий сервис в компании Ford недостаточно хорош и требует оптимизации. Перлокутивный эффект высказывания направлен на то, чтобы вызвать у адресата ощущение рациональности предлагаемых мер.

Исходя из примеров выше, считаем важным отметить, что модальный глагол “*must*” может употребляться, когда адресант находится в сильной переговорной позиции и его волеизъявление является достаточным основанием для каузирования действия адресата. Использование модального глагола “*should*” выражает побуждение к действию, которое бенефактивно для адресата, по мнению адресанта. Употребление модального глагола “*could*” говорит о смягчении адресантом коммуникативного намерения побуждения, а также о далекой социальной дистанции между коммуникантами.

В выбранном корпусе примеров встретились повествовательные предложения с глагольными предикатами (16% случаев). Они так же, как и предложения с модальными предикатами, относятся к косвенному способу выражения побудительной иллокуции. Данные предложения приобретают побудительную интенцию (в примерах выражена эксплицитно), так как имеют presupпозицию, что констатируемое в предложении положение дел не устраивает адресанта. Приведем примеры.

(1) *I'm afraid it will not go away until you attend to repairing the damage for which you are responsible.* / Боюсь, это не прекратится, пока вы не займетесь устранением ущерба, за который несете ответственность.

Разберем пример (1). Это директивный речевой акт, где вместо прямого приказа автор использует конструкцию *"I'm afraid"*, чтобы смягчить давление на адресата, но при этом возлагает вину на него. Также адресант указывает на негативные последствия, которые сохранятся, если указанное действие не будет выполнено. Цель данного высказывания – заставить адресата почувствовать ответственность и побудить его к конкретным действиям по исправлению ситуации. Для достижения нужной иллокутивной цели адресантом используется стратегия негативной вежливости. Автор минимизирует прямое давление на свободу действий адресата с помощью вводной фразы *"I'm afraid"*, однако четко очерчивает границы его ответственности.

(2) *Hopefully you will be able to return to your previous level of excellence.* / Надеюсь, вы сможете вернуться к прежнему уровню мастерства.

В примере (2) можно выделить директивный аспект (адресант косвенно указывает на то, что текущие результаты адресата ниже ожидаемых) и экспрессивный аспект (адресант выражает надежду на улучшение ситуации). Использование наречия *"Hopefully"* смягчает тональность, переводя высказывание из разряда прямого требования в область желательных положительных изменений, минимизируя давление на адресата.

Модальная конструкция *"will be able to"* акцентирует внимание на потенциальной способности адресата вернуться к прежнему уровню сервиса, что делает высказывание менее агрессивным, чем, например, прямое *"you must return..."*. Использование слова *"excellence"* (мастерство, превосходство) превращает критику в комплиментарную установку, то есть адресат апеллирует к тому, что адресат может стать лучше, чем демонстрирует в текущей ситуации. Вместо того чтобы сказать: «Вы стали работать хуже», адресант выбирает оптимистичную проекцию в будущее. Это позволяет избежать открытого конфликта, сохраняя при этом дистанцию между коммуникантами.

(3) *I am reaching out to you to ask for your assistance in resolving this issue...* / Я обращаюсь к вам с просьбой о помощи в решении этой проблемы...

Пример (3) является директивом, цель которого – формирование у адресата чувства ответственности и готовности помочь. Использование адресантом нейтрально-вежливого тона минимизирует риск отказа. Использование повествовательного предложения вместо прямого императива (*"Help me"*) снижает коммуникативное давление на партнера адресата.

Кроме того, адресант прибегает к дистанцированию: фраза *"reaching out"* является профессиональным эвфемизмом, создающим рабочий, но уважительный тон. В целом данное высказывание является примером «мягкого» побуждения в институциональном дискурсе, где прагматический фокус смещен с личных нужд говорящего на совместный процесс решения задачи.

Рассмотрим другие примеры. В 5% случаев были употреблены оптативные предложения, которые имеют прямую направленность на адресата. Они не содержат семантического компонента побуждения, однако в силу своей адресованности и использования в определенном прагматическом контексте могут интерпретироваться как побудительные (косвенное побуждение). Директивная иллокутивная сила оптативных предложений является следствием речевой импликации, детерминированной прагматическим контекстом.

I wish that you draw some inspiration from the name of your service, Excellence Courier Service, and deliver what the name actually promises. I am expecting a reply from your side for the poor service which was rendered to me. / Хотелось бы, чтобы название вашей службы Excellence Courier Service (Курьерская служба доставки Совершенство) вдохновило Вас на выполнение обещаний, которые оно дает. Жду вашего ответа относительно оказанной мне некачественной услуги.

В этом примере директивная иллокуция выражена косвенно. Конструкция *"I wish that..."* в данном контексте выражает критическое замечание и скрытое требование исправить ситуацию. Вместо прямого требования компенсации адресат выражает ожидание (*"I am expecting a reply"*), что усиливает давление на адресата, переводя диалог в плоскость формальных обязательств. Кроме того, автор ставит под сомнение профессиональную репутацию компании, указывая на несоответствие названия (*"Excellence"*) реальному качеству услуг (*"poor service"*). Саркастическое замечание о том, чтобы «название вашей службы... вдохновило Вас на выполнение обещаний», служит инструментом вербальной агрессии, завуалированной под пожелание. В целом адресант стремится вызвать у адресата чувство вины, чтобы спровоцировать немедленное действие (ответ или компенсация).

В нашем корпусе в 8% случаев побуждение было достигнуто посредством использования вопросительного предложения. Вопросительные предложения являются косвенной формой выражения директивной иллокуции и подразделяются на эксплицитные и имплицитные в зависимости от того, называются ли в них компоненты ситуации побуждения (Беляева, 1992, с. 82). В нашей выборке в большинстве вопросительных предложений побудительная иллокуция была выражена эксплицитно:

(1) *...could you please ensure that your delivery man heed my delivery advice?* / ...не могли бы вы, пожалуйста, убедиться, что ваш курьер прислушался к моим советам по доставке?

Разберем пример (1). Это косвенный речевой акт, оформленный как вопрос, но, по сути, являющийся мягким требованием. Высказывание строится на стратегии негативной вежливости (по П. Брауну и С. Левинсону),

направленной на сохранение «лица» собеседника и минимизацию давления. Используемый в высказывании модальный глагол “could” смягчает категоричность тона, переводя требование в плоскость обсуждения возможности. Кроме того, адресант использует стандартный индикатор вежливости “please”, снижающий потенциальную конфликтность ситуации (вероятно, курьер уже нарушил инструкции). Выбор книжного глагола “heed” вместо разговорных “follow” и “listen to” придает высказыванию официальный, почти юридический оттенок. Это дистанцирует адресанта от адресата и придает вес словам первого. В целом данное высказывание можно рассматривать как пример вежливого настойчивого требования. Адресант использует дистанцированность и этикетные формулы, чтобы скрыть раздражение и добиться выполнения обязательств со стороны службы доставки.

(2) *In closing, would you please advise me as soon as possible if EnerCorp (now via NYBank) is still interested in doing business with me, or if what has happened here is your not-so-subtle way of telling me to do my gasoline business elsewhere? / В завершение прошу вас как можно скорее сообщить мне, заинтересована ли по-прежнему компания EnerCorp (теперь через NYBank) в сотрудничестве со мной, или же все произошедшее – это ваш не самый тонкий способ дать мне понять, что мне нужно вести свой бизнес в другом месте?*

Пример (2) представляет собой высказывание в форме прямого вопроса. Адресант требует определенности и прояснения статуса деловых отношений, стараясь вынудить адресата оправдываться или принять решение. Использование альтернативного союза “or” ставит адресата перед жестким выбором: продолжение сотрудничества либо признание намеренного разрыва отношений с адресантом. Это ограничивает поле маневра для адресата.

Использование литоты “not-so-subtle” (не столь уж тонкий) придает высказыванию агрессивный, конфронтационный тон. Сквозь внешнюю вежливость (“would you please advise me”) можно заметить раздражение адресанта. Можно сказать, что адресант использует этикетные формулы как оболочку для ультиматума, перекладывая ответственность за возможный разрыв отношений на партнера.

(3) *...please can you check standards of production and do whatever needs fixing, pronto? / ...пожалуйста, проверьте стандарты производства и исправьте всё, что требуется, как можно скорее.*

Пример (3) является директивным речевым актом. Адресант побуждает адресата к выполнению сложного действия: проверке и исправлению. Использование косвенного вопроса “Can you...” и вежливого слова “please” создает видимость свободы выбора для адресата. Однако присутствие в высказывании адвербиала “pronto” резко меняет тональность высказывания с вежливой просьбы на императивное требование, сокращая социальную дистанцию и подчеркивая авторитет адресанта. В целом данное высказывание представляет собой смешение формального начала (“Please can you”) и сленгового финала (“pronto”), что указывает на асимметричные отношения между коммуникантами (начальник – подчиненный). Адресант использует вежливость как этикетную рамку, но сохраняет жесткий контроль над временем выполнения требования.

В одном вопросительном предложении побудительная иллюкуция была выражена имплицитно (не содержит в своей семантической структуре директивную интенцию):

(4) *What is the Ex. Co doing? What we get is this shoddy treatment. / Чем занимается Исполнительный Комитет? Все, чего мы удостоились, – это пренебрежительное отношение.*

Разберем пример (4). Он состоит из двух частей: вопросительного и декларативного предложений. Несмотря на форму вопроса первой части высказывания, его цель – это не запрос информации, а привлечения внимания к некомпетентности или бездействию комитета. Адресант выражает недовольство и возмущение. Адресант хочет оказать давление на комитет, потребовать объяснений или изменения текущей политики. Но делает это не прямо, говоря, что комитет плохо работает, а косвенно, прибегая к структуре «вопрос-ответ», чтобы сделать критику более эмоциональной и риторически сильной. Используя прилагательное “shoddy” (низкокачественный, дрянной, халатный), которое несет сильную отрицательную коннотацию, адресант переводит дискурс из нейтрального в конфликтный. Обратим внимание на то, что высказывание содержит местоимение “we” (What **we** get – Что мы получаем), что создает оппозицию «мы (жертвы) vs они (некомпетентная власть)».

Перейдем к анализу использования митигирующих стратегий. В этом случае упоминание адресанта о том, что он является клиентом компании или имел предыдущий положительный опыт взаимодействия с ней, для уполномоченного лица является митигирующей стратегией. В анализируемом материале таких примеров встретилось 23% от общего количества писем-жалоб официального характера. Следует отметить, что данные митигирующие стратегии содержались в апеллирующей части письма (Обращение к уполномоченному лицу). Приведем примеры.

(1) *Your company has been my main supplier of electronics for the last two years and I am confident that you will rectify the problem. / Ваша компания была моим основным поставщиком электроники в течение последних двух лет, и я уверен, что вы решите эту проблему.*

Пример (1) представляет собой косвенный директив. Вместо прямого побуждения к действию («Исправьте это») используется сочетание репрезентатива (упоминание двухлетнего сотрудничества) и экспрессива (выражение уверенности “I am confident”). Кроме того, автор высказывания использует стратегию положительной вежливости (positive politeness), которая заключается в упоминании общего прошлого (“main supplier... for the last two years”), что подчеркивает значимость отношений и надежный статус партнера, что минимизирует риск конфликта. Данное высказывание – это пример, который иллюстрирует создание мягкого психологического давления на адресата при сохранении позитивного имиджа обеих сторон, что стимулирует скорейшее решение проблемы без перехода в фазу открытой претензии.

(2) *I am a loyal customer who has purchased many electronic items from your store...* / Я – постоянный клиент, который купил в вашем магазине множество электронных товаров...

Пример (2) является подготовительным актом для последующей жалобы. Его основная цель – не просто информирование, а создание благоприятного контекста для успешного решения вопроса. Использование эпитета “loyal” (лояльный) переводит отношения из плоскости «продавец – анонимный покупатель» в плоскость «партнер – ценный клиент». Фраза “purchased many electronic items” подчеркивает экономическую значимость говорящего для компании, что косвенно обязывает адресата к ответной лояльности. Можно сказать, что данное высказывание – то констатирующее высказывание (репрезентатив), которое в данном контексте приобретает функции директива. Логика данного высказывания такова: «Я – ценный клиент, следовательно, вы должны меня выслушать и помочь».

(3) *I am one of your season ticket holders who attends or tries to attend every game.* / Я один из владельцев ваших сезонных абонементов, который посещает или старается посещать каждую игру.

Разберем пример (3). Данное высказывание является репрезентативом. Автор высказывания идентифицирует себя как ценного клиента. Он не просто сообщает о наличии абонемента, он подчеркивает свою лояльность (“attends or tries to attend every game”), чтобы повысить значимость своей последующей жалобы. Упоминание своего статуса (“season ticket holder”) служит маркером принадлежности к привилегированной группе, чье мнение администрация не может игнорировать. Местоимение “your” (ваш) устанавливает прямую связь между адресатом и адресантом, подчеркивая их включенность в общую систему клуба.

(4) *In the last 10 years, I have used your lawn care products on many occasions and I have been highly satisfied with the results.* / За последние 10 лет я неоднократно пользовался вашими средствами по уходу за газоном и был очень доволен результатами.

В примере (4) первая часть высказывания является репрезентативом, а вторая – экспрессивом, так как иллюкативная сила данного высказывания – это донесение информации и выражение психологического состояния говорящего – удовлетворения. Использование адресантом личного местоимения “I” и притяжательного “your” способствует установлению прямой связи между потребителем и производителем, сокращая тем самым дистанцию между ними. Использование перфекта (*have used, have been*) подчеркивает релевантность прошлого опыта для настоящего момента. Таким образом, адресант выступает как лояльный, опытный эксперт, а не случайный покупатель.

Наличие в высказывании квантификатора (*many occasions*) усиливает положительную коннотацию. Наречие “highly” (высоко), в свою очередь, повышает вежливую тональность. Что касается общей стратегии адресанта, то он подчеркивает общие с адресатом ценности (качество товара) и выражает одобрение, что «сохраняет лицо» производителя и располагает его к дальнейшему диалогу.

(5) *My experience with you has not always been black.* / Мой опыт общения с вами не всегда был негативным.

Рассмотрим подробнее пример (5). В данном высказывании адресант стремится избежать прямой конфронтации или излишней фамильярности, сохраняя дистанцию посредством использования абстрактной формулировки. Прилагательное “black” (черный) с прагматической точки зрения имеет коннотацию «плохой», «неудачный». Использование его позволяет адресанту уйти от конкретных обвинений или фактов, переводя разговор в плоскость субъективных ощущений. Основная цель данного высказывания – смягчить критику или выразить осторожное признание позитивных моментов в сложных отношениях.

(6) *I am a regular customer at your restaurant, and I have never had any problems with your food in the past.* / Я ваш постоянный клиент, и в прошлом у меня никогда не возникало проблем с едой из вашего ресторана.

Что касается примера (6), данное высказывание является косвенным речевым актом. Формально оно является репрезентативом, но функционально – это вступление к последующей жалобе. До текущего момента адресант не имел претензий к качеству еды. Говорящий подчеркивает свою лояльность (“regular customer”), что придает его последующим словам больший вес. Также данное высказывание можно рассматривать как подготовку почвы для последующей за ним жалобы. Упоминание отсутствия проблем в прошлом служит контрастом для текущей негативной ситуации, о которой пойдет речь далее. Основная цель адресанта – вызвать у менеджмента ресторана чувство вины, желание сохранить ценного клиента и побудить к немедленному исправлению ошибки.

Помимо упоминания прошлого позитивного опыта сотрудничества к митигирующим стратегиям мы относим выражение адресантом надежды на исправление ситуации и будущие положительные контакты с адресатом, например:

(1) *I trust you will take this letter, improve Ford standards and provide near-excellent service.* / Я полагаю, что вы примете это письмо во внимание, повысите стандарты Ford и обеспечите сервис почти безупречного качества.

Пример (1) – косвенный речевой акт: репрезентатив, который выполняет роль директивного речевого акта. Вместо прямого требования («Улучшите стандарты!») автор высказывания декларирует уверенность в будущих действиях адресата. Выбор адресантом конструкции “I trust you will” вместо “I want you to” снижает коммуникативную агрессию, так как автор апеллирует к общим ценностям и своей лояльности бренду Ford. Использование глагола “trust” создает пресуппозицию, что адресат является порядочным и компетентным профессионалом. Это накладывает на него обязательство соответствовать этому положительному образу. В целом высказывание представляет собой форму мягкого давления на менеджмент компании, где кредит доверия используется как инструмент контроля качества.

(2) *I trust that this is not the way your company wishes to conduct business with valued customers.* / Я убежден, что подобная практика ведения бизнеса не соответствует отношению вашей компании к ценным клиентам.

Рассмотрим подробнее пример (2). Данное высказывание представляет собой косвенный речевой акт. Это директив, замаскированный под репрезентатив (информация о положении дел). Адресант жалуется менеджменту компании путем апелляции к их ценностям. Это дает возможность адресату «сохранить лицо», и он может исправить ситуацию, сделав вид, что произошедшее – это случайная, а не системная ошибка. Автор высказывания путем выражения доверия адресату накладывает на него обязательство соответствовать имиджу надежной компании. Использование автором высказывания фразы “*valued customers*” создает контраст между текущим опытом, который является негативным, и значимым статусом клиента. Использование фразы “*your company wishes*” расширяет ответственность за сложившуюся ситуацию на всю компанию, что, видимо, вызывает у адресата чувство дискомфорта. Чтобы восстановить репутацию, которая могла пострадать из-за возникшей небенефактивной ситуации, компания, вероятно, будет вынуждена пойти на уступки или предложить компенсацию.

(3) *I don't want this experience to ruin my positive impression of your hotel.* / Я не хочу, чтобы этот инцидент испортил мое положительное впечатление о вашем отеле.

Что касается примера (3), то он иллюстрирует использование негативной вежливости, так как адресант минимизирует угрозу «лицу» адресата. Клиент не говорит напрямую, что сервис отеля ужасен, а упоминает только единичный инцидент. Кроме того, указание на положительный опыт сотрудничества подчеркивает высокий статус отеля, который, видимо, не соответствует текущему негативному событию.

Использование конструкции “*I don't want*” вместо прямого требования что-то сделать демонстрирует вежливость адресанта. Этот факт создает определенный психологический рычаг: клиент дает понять менеджменту отеля, что «мяч на его стороне», и именно от действий персонала зависит, останется ли он лояльным или нет. Основная цель данного высказывания – это получение компенсации от отеля без вступления в конфликт. Клиент не говорит открыто, что отель виноват в чем-то, а как бы переводит коммуникацию в плоскость конструктивного диалога.

(4) *I would sincerely like to return to buy a new printer soon.* / Я искренне хотел бы вернуться и купить новый принтер в ближайшее время.

Разберем пример (4). В данном высказывании используется сослагательное наклонение, а именно конструкция “*I would like*”, употребление которой вместо прямого “*I want*” снижает категоричность и маркирует вежливую дистанцию между коммуникантами.

Использование интенсификатора “*sincerely*” (искренне) усиливает иллокутивную силу высказывания, подчеркивая правдивость намерений и создавая эмоциональную связь с адресатом. Использование наречия “*soon*” указывает на неопределенное, но близкое будущее. Это оставляет автору высказывания пространство для маневра, но сохраняет позитивный тон коммуникации. С прагматической точки зрения данный речевой акт направлен на поддержание гармоничной коммуникации.

Использование митигирующих стратегий при побуждении адресата к действиям особенно важно, когда между коммуникантами есть большая социальная дистанция и когда адресат неизвестен адресанту. В этих ситуациях отправителю необходимо быть крайне внимательным к тому, каково содержательное наполнение побудительной части письма и какие языковые средства он использует для выражения побудительной интенции. Обратимся к использованию адресантами угроз для усиления побудительной интенции. В нашем корпусе примеров использование отправителем угрозы было достаточно частотным коммуникативным шагом. Так, угрозы содержались в 21% писем. Так же как и фразы, являющиеся языковым выражением митигирующих стратегий, угрозы содержатся в апеллирующей части письма вместе с самим обращением к уполномоченному лицу. Приведем примеры.

(1) *I will wait until December 12, 2023, before I contact my state consumer protection office or get other help.* / Я буду ждать до 12 декабря 2023 года, прежде чем обращаться в местное управление по защите прав потребителей или за дальнейшей помощью.

Рассмотрим подробнее пример (1). Автор данного высказывания упоминает конкретную дату, что делает угрозу официальной. Это переводит общение из плоскости абстрактной жалобы в плоскость юридически значимого процесса. Адресант сообщает о своем намерении, которое ограничивает свободу действий адресата определенным сроком. Интенция данного высказывания – установить дедлайн для решения проблемы. Говорящий демонстрирует готовность к сотрудничеству («я буду ждать»), но одновременно обозначает точку перехода к конфронтации. Высказывание можно рассматривать как инструмент отрицательной вежливости. Говорящий не требует немедленного решения прямо сейчас, а дает адресату время до указанной даты, тем самым сохраняя «лицо» обеих сторон.

(2) *I will wait one week to hear from you before seeking help from a third party.* / Я подожду неделю, прежде чем обратиться за помощью к третьей стороне.

В примере (2), как и в предыдущем высказывании, адресант не просто информирует о своих планах, а оказывает давление на адресата, побуждая его к ответному действию в установленный срок. Говорящий устанавливает четкие границы и минимизирует прямое посягательство, используя временную дистанцию (“*one week*”), которая создает рамки дедлайна, усиливая прагматическое давление. Упоминание третьей стороны “*third party*” служит для обозначения внешней силы, что можно рассматривать сигналом потенциальной эскалации конфликта. Данная фраза является инструментом речевого манипулирования, направленным на принуждение к сотрудничеству через обозначение негативных последствий без прямого проявления агрессии.

(3) *I request you to sort out this issue soon. Otherwise, I would be leaving the apartment withing 15 days.* / Прошу вас как можно скорее решить этот вопрос. В противном случае я буду вынужден покинуть квартиру в течение 15 дней.

Разберем пример (3). Высказывание представляет собой директив, совмещенный с угрозой. Первая часть (*"I request..."*) формально является просьбой, но использование перформативного глагола *"request"* в официальном контексте придает ей характер требования. Вторая часть (*"Otherwise..."*) выполняет функцию предупреждения о негативных последствиях для адресата. Использование сослагательного наклонения (*"would be leaving"*) смягчает категоричность ультиматума, делая его гипотетическим последствием невыполнения условий. Выбор адресантом определенных лексических единиц (*request, sort out, issue*) подчеркивает деловой характер отношений. Основная цель данного высказывания – побудить адресата к немедленным действиям из-за опасения потери арендатора.

(4) *As it stands, I can't see myself visiting any of the Alero locations in the future. / На данный момент я не вижу необходимости посетить какой-либо из магазинов Alero в будущем.*

Прагматический анализ примера (4) позволяет выявить скрытые интенции говорящего и оценить коммуникативный эффект фразы. Вместо прямой агрессии адресант использует конструкцию *"I can't see myself..."*, что смягчает категоричность, переводя фокус на субъективное восприятие ситуации, тем самым сохраняя «лицо» адресата. Данное высказывание побуждает к исправлению ситуации посредством создания репутационного риска или принятию потери клиента. Использование слова «любой» (*any of the locations*) усиливает масштаб недовольства. Проблема переносится с конкретного инцидента на весь бренд в целом. Модальный глагол *"can't"* выражает не физическую невозможность, а решение, замаскированное под отсутствие способности. В целом высказывание представляет собой вежливый, но твердый ультиматум. Адресант демонстрирует высокую степень разочарования, при этом сохраняя рациональный тон.

В данном исследовании мы не ставим целью описать способы реализации угрозы в апеллирующей части институциональной жалобы (прямой эксплицитный и имплицитный и косвенный эксплицитный и имплицитный способы). В фокусе исследования находится именно частотность использования в институциональной жалобе данного коммуникативного шага, пропозициональное содержание которого указывает на неблагоприятные последствия какого-либо действия для адресата.

Использование митигирующих стратегий и угроз часто встречается в апеллирующей части письма институциональной жалобы. Почти в половине случаев адресанты писем из нашей выборки прибегали либо к одной, либо к другой стратегии. Исходя из экстралингвистических факторов ситуации общения, сложности ситуации, послужившей причиной написания жалобы, количества обращений по данному вопросу, социальной дистанции между коммуникантами, адресанты принимали решение, к какой стратегии усиления побуждающей иллокутивной силы прибегнуть в том или ином случае.

Заключение

Таким образом, мы приходим к следующим выводам. В процессе проведения исследования нами была проанализирована структурная организация институциональной жалобы и выявлено, что во всех письмах из нашей выборки присутствовали все структурные элементы конвенционального письма.

В ходе исследования мы проанализировали содержательное наполнение и языковое оформление части «Обращение к уполномоченному лицу». Что касается содержательного наполнения, то вся выборка писем содержала описание конкретных действий, необходимых для нивелирования неблагоприятной ситуации. Необходимо отметить, что апеллирующая часть характеризуется переходом от описания к директивности. В британском варианте английского языка выявлены следующие частотные способы выражения побуждения:

- 1) использование перформативных глаголов: *"I request..."*, *"I demand..."*;
- 2) использование модальных конструкций (доминирует *"I would like you to..."*);
- 3) преобладание косвенных речевых актов в апеллирующей части: использование сослагательного наклонения для смягчения требования (*"I would be grateful if you could..."*);
- 4) присутствие лексических маркеров срочности: *"without further delay"*, *"by return of post"*.

При использовании митигирующих стратегий и угроз в части «Обращение к уполномоченному лицу» наблюдается следующий баланс. Носители британского варианта английского языка часто прибегают к митигирующим стратегиям (23%) и активно используют стратегии «сохранения лица» (*"face-saving"*). Часто применяется хеджирование, то есть используются слова, смягчающие категоричность (*perhaps, possibly, slightly*), и благодарственные формулы в конце письма, которые авансом повышают лояльность адресата. Стратегия использования угроз тоже часто встречается в официальных жалобах. Прямые угрозы (например, *"I will sue you"*) встречаются редко и считаются контрпродуктивными. Вместо них используются «институциональные предупреждения» – упоминание обращения к внешним регуляторам (*Ombudsman, Trading Standards*) или упоминание репутационных рисков.

Можно сделать вывод, что в британском варианте английского языка в апеллирующей части письма жалобы превалирует стратегия конструктивного давления, где угроза эскалации конфликта всегда сопровождается подчеркнуто вежливыми митигаторами. А прямая агрессия считается нарушением конвенциональной нормы и снижает вероятность успешного разрешения спора. Изучение частоты и контекста этих способов позволяет понять, как разные языковые средства (повелительное наклонение, модальные глаголы, лексика) служат достижению конкретных коммуникативных задач. Таким образом, частотный анализ побудительных конструкций – это мощный инструмент для изучения языка не как системы правил, а как активного инструмента взаимодействия и воздействия на человека.

В качестве перспектив дальнейшего исследования можно назвать расширение фактического материала и рассмотрение институциональных жалоб, написанных носителями американского, австралийского и других вариантов английского языка, не охваченных в данном исследовании, что позволит выявить как общие тенденции в развитии современного межкультурного делового общения на английском языке, так и специфические черты институциональных жалоб, написанных представителями разных лингвокультур.

Источники | References

1. Арутюнова Н. Д. Фактор адресата // Известия Академии наук СССР. Серия литературы и языка. М.: Наука, 1981. Т. 40. № 4.
2. Беляева Е. И. Грамматика и прагматика побуждения: английский язык. Воронеж: Изд-во Воронеж. ун-та, 1992.
3. Быстрых А. В., Бородецкая М. А. Спасибо, что забрали мусор с собой: стратегия проспективной благодарности в русско- и англоязычных общественных указателях // Вестник Воронежского государственного университета. Серия «Лингвистика и межкультурная коммуникация». 2024. № 4.
4. Гладуш Н. Ф. Повествовательные директивы в современном английском языке: автореф. дисс. ... к. филол. н. К., 1985.
5. Го И., Николаева О. В. Намек в парадигме коммуникативной лингвистики // Litera. 2024. № 10.
6. Грайс Г. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике: сборник статей. М.: Прогресс, 1985. Вып. XVI.
7. Епифанцева Н. Г., Коваленко Н. Ю. Стратегии коммуникации в бизнес-дискурсе на материале видео, аудио на английском языке и их русских переводов // Вопросы современной лингвистики. 2024. № 2.
8. Копусь Т. Л. Коммуникативно-прагматический аспект публичных извинений в корпоративной коммуникации // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2025. Т. 18. Вып. 6. <https://doi.org/10.30853/phil20250346>
9. Кубрякова Е. С. В поисках сущности языка: когнитивные исследования. М.: Знак, 2012.
10. Куликова О. О. К вопросу о развитии навыков составления делового письма на английском языке в процессе работы со студентами-бакалаврами в вузе финансового профиля // Мир науки, культуры, образования. 2025. № 3 (112).
11. Остин Дж. Л. Слово как действие / пер. с англ. А. А. Медниковой // Новое в зарубежной лингвистике: сборник статей. М.: Прогресс, 1986. Вып. 17.
12. Серль Дж. Р. Классификация иллокутивных актов // Новое в зарубежной лингвистике. М.: Прогресс, 1986. Вып. 17.
13. Тахтарова С. С. Коммуникативное смягчение в директивных речевых актах // Логический анализ языка. Лингвофутуризм. Взгляд языка в будущее / под ред. Н. Д. Арутюновой. М.: Индрик, 2011.
14. Цурикова Л. В. Проблема естественности дискурса в межкультурной коммуникации. Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2002.
15. Цурикова Л. В., Хайдарова Д. А. Институциональная жалоба в письменной коммуникации неносителей английского языка // Вестник Воронежского государственного университета. Серия «Лингвистика и межкультурная коммуникация». 2025. № 2.
16. Цурикова Л. В., Хайдарова Д. А. Прагматические особенности речевого акта жалобы // Лингвистика и вызовы современной парадигмы общественных отношений: междисциплинарное, межкультурное, межкультурное взаимодействие: материалы Международной научно-практической конференции (г. Воронеж, 24-28 ноября 2021 г.) / под ред. О. О. Борискиной: в 2 ч. Воронеж: ВГУ, 2022. Ч. 2.
17. Trosborg A. Interlanguage pragmatics: Requests, complaints, and apologies. Berlin: Mouton de Gruyter, 1995.

Информация об авторах | Author information



Хайдарова Дарья Алексеевна¹

¹ Воронежский государственный университет



Daria Alexeevna Khaydarova¹

¹ Voronezh State University

¹ Khaydarova.da@yandex.ru

Информация о статье | About this article

Дата поступления рукописи (received): 23.07.2025; опубликовано online (published online): 18.02.2026.

Ключевые слова (keywords): прагматические аспекты письма жалобы; институциональная жалоба; прямое побуждение; косвенное побуждение; конвенциональный формат письма-жалобы; средства митигации; pragmatic aspects of complaint letters; institutional complaint; direct inducement; indirect inducement; conventional complaint letter format; mitigating tools.