

УДК 811

ББК Ш10

DOI: <https://doi.org/10.17308/lic/1680-5755/2025/2/84-92>

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ ЖАЛОБА В ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ НЕНОСИТЕЛЕЙ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА

Л. В. Цурикова, Д. А. Хайдарова
Воронежский государственный университет

INSTITUTIONAL COMPLAINT IN WRITTEN COMMUNICATION OF NON-NATIVE ENGLISH SPEAKERS

L. V. Tsurikova, D. A. Khaydarova
Voronezh State University

Аннотация: данная статья посвящена анализу речевого акта жалобы институционального характера и способам его реализации в письменной коммуникации на английском языке. Письменная институциональная жалоба рассматривается нами как особый коммуникативный акт, осуществляемый в рамках социально значимого типа текста, иллокутивными целями которого являются сообщение адресату о проблеме и побуждение его к действиям для нивелирования неблагоприятной ситуации, при этом в разных культурах тексты институциональной жалобы могут выглядеть по-разному. Институциональная жалоба в британской языковой культуре реализуется в виде четко структурированного текста определенного конвенционального формата, который фасилитирует общественные отношения. В сознании носителей этой языковой культуры существует концептуальная модель жалобы, которая в определенных прагматических условиях считывается и вызывает соответствующую реакцию адресата. Однако в процессе написания институциональной жалобы на английском языке неносители языка часто допускают ошибки, прежде всего связанные с восприятием и пониманием другой языковой культуры и присущих ей конвенциональных установок. Так происходит вследствие существования различий на уровне лингвокультурной среды, которая формирует модели поведения. Для определения степени влияния родной языковой культуры на иноязычный дискурс был проведен прагмалингвистический эксперимент, в рамках которого носителям русского языка было предложено написать институциональную жалобу на английском языке. В ходе проведенного эксперимента было выявлено, что коммуникативные модели родной культуры напрямую влияют на инофонный дискурс участников исследования и их англоязычные тексты создаются в соответствии с конвенциями русской языковой культуры. Перенос дискурсивных моделей русского языка в текст институциональной жалобы, написанной на английском языке, наглядно иллюстрирует феномен прагматической интерференции, требующий особого внимания и в теоретическом, и в практическом плане, поскольку отклонение дискурсивного поведения неносителей языка от «норм ожидания» носителей языка может снизить успешность межкультурной коммуникации. Именно поэтому у изучающих иностранный язык важно развивать коммуникативные компетенции, расширять знания о принципах кооперативного взаимодействия, культурно значимых параметрах общения, а также о конвенциональных языковых стратегиях, необходимых для достижения коммуникативных целей в иноязычной культуре.

Ключевые слова: прагмалингвистика, жалоба, дискурс, конвенциональность, институциональная жалоба.

© Цурикова Л. В., Хайдарова Д. А., 2025



Контент доступен под лицензией Creative Commons Attribution 4.0 License.
The content is available under Creative Commons Attribution 4.0 License.

Abstract: *this article is devoted to the analysis of the speech act of an institutional complaint. As a special communicative act and a socially significant type of text, its main illocutionary goals are to inform the addressee about the problem and to encourage him/her to take action to cope with the unfavorable situation. The institutional complaint in the British language culture is a conventional type of text that facilitates social relations. In the minds of native speakers there is a conceptual model of a complaint, which in certain pragmatic conditions is read appropriately and causes a proper reaction from the addressee. However, in the process of writing institutional complaints, non-native speakers make mistakes, primarily related to the perception and understanding of another language culture and its inherent conventional settings. This happens due to the existence of differences at the level of the linguacultural environment, which forms conceptual models of behaviour. In order to determine the influence of the native language culture on foreign-language discourse, we conducted a pragmalinguistic experiment in which native speakers of the Russian language culture were asked to write an institutional complaint in English. As a result of this experiment, we concluded that the models of the Russian language culture influenced the English language discourse of the study participants. That is, there was a transfer of discursive models of the Russian language into the English language when writing an institutional complaint. It is important to note that deviation of discursive behavior from the "norms of expectation" of native English speakers can reduce the success of intercultural communication, which is why it is important for the English language learners to develop communicative competencies, expand their knowledge of the principles of cooperative interaction and culturally significant parameters, as well as conventional language strategies to achieve communicative goals in the English language cultures.*

Key words: *pragmalinguistics, complaint, discourse, conventionality, institutional complaint.*

Введение

Речевой акт жалобы давно находится в поле зрения многих отечественных и зарубежных ученых, в работах которых жалоба часто становится объектом прагматического и дискурсивного анализа. Так, А. Тросборг определяет жалобу как иллокутивный акт, в котором говорящий выражает свое неодобрение и негативное отношение к положению дел, описанному в предложении, и за которое он возлагает на слушателя ответственность, прямую или косвенную [1, р. 311]. Дж. Лич описывает жалобу как конфликтный акт, иллокутивная цель которого противоречит социальной цели: поскольку конфликтные действия по своей природе невежливы, то, с точки зрения исследователя, жалоба по своей сути представляет угрозу для социального взаимодействия [2, р. 105]. Д. Боксер выделяет две категории жалоб – прямые и косвенные. Прямые жалобы адресуются участнику коммуникации, который несет ответственность за негативное действие, а косвенными жалобами автор считает выражение недовольства собеседнику по поводу действий, совершенных третьим лицом [3]. Е. Ольштейн и Л. Вайнбах отмечают, что прямая жалоба, выражающая недовольство или раздражение, является реакцией на произошедшие или текущие действия, которые неблагоприятно влияют на говорящего, в то время как косвенная жалоба высказывается адресатам, которые не несут ответственности за негативные действия [4]. В свою очередь М. Лафорест относит жалобу к проблемной ситуации, в которой индивид А выражает недовольство индивиду В, так как А чувствует себя неудовлетворенным поведением индивида В, при этом автор уточняет, что неудовлетворительное поведение представляет собой поведение, которое нарушает соци-

альные нормы и не соответствует ожиданиям говорящего [5]. Следует отметить, что в приведенных определениях коммуникативный акт жалобы, адресованный лицу, ответственному за сложившееся положение дел, оказывается больше похожим на акт упрека, который представляет собой особый, отличный от жалобы речевой акт. Не вдаваясь здесь в дискуссию о различиях между этими коммуникативными действиями, отметим, что мы рассматриваем жалобу как речевой акт, основной иллокутивной целью которого является выражение негативной оценки сложившегося положения дел и эмоционального отношения к этому говорящего, при этом адресат жалобы не является ответственным за данное положение дел.

В ежедневной коммуникации для выражения негативных эмоций и информирования собеседника о неблагоприятных ситуациях используется *бытовая жалоба*, которая может быть выражена устно или письменно. Для устной бытовой жалобы характерны такие признаки, как спонтанность, эмоциональность, использование паралингвистических средств (жесты и мимика). Письменные бытовые жалобы, например, в виде неформальных записок, SMS-сообщений, сообщений в мессенджерах и социальных сетях, строятся по тем же принципам, что и устная бытовая жалоба, и для них так же характерны спонтанность, неподготовленность, эмоциональность.

У письменной и устной форм бытовой жалобы есть объединяющий интегральный признак – информирование адресата о возникновении негативной для адресанта ситуации с целью получения ответной реакции, которая может быть выражена в разных формах (сочувствие, поддержка, компенсация и т. д.). Вне зависимости от формы выражения бытовой жа-

лобы, ее цель – донесение до собеседника информации о негативном событии и выражение эмоционального состояния говорящего.

С точки зрения прагматической направленности и степени формализованности, наряду с бытовой выделяют *институциональную жалобу*. Она носит официальный характер, имеет определенную структуру и форму и представляет собой письменное обращение адресанта к лицу, которое наделено полномочиями для решения неблагоприятной для говорящего ситуации.

Адресант институциональной жалобы заинтересован не просто в получении моральной поддержки от адресата, но в его решительных действиях, направленных на устранение неблагоприятной ситуации, поэтому можно говорить о разных иллокутивных целях бытовой и институциональной жалоб. В ситуации бытовой жалобы иллокутивная цель адресанта – информирование и выражение эмоций, в то время как для институциональной жалобы, обращенной к лицу, наделенному соответствующими полномочиями, наряду с информированием и выражением эмоций, характерна еще одна иллокутивная цель – побуждение адресата, обладающего властью, к активным действиям по изменению сложившегося положения дел и улучшению морального и материального состояния говорящего (денежная компенсация, ремонт или замена некачественного товара, принесение письменных извинений и т. д.). Соответственно, институциональная жалоба – это реализуемый в письменной форме 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.

В британской языковой культуре институциональная жалоба как социально значимый тип текста широко используется для нивелирования последствий небенефактивных ситуаций в случаях, когда сталкиваются с недобросовестным выполнением работ, плохим сервисом, поломками купленных товаров и другим негативным опытом. В британском социуме институциональная жалоба в виде конвенционального текста особого формата является инструментом для выражения негативной оценки сложившегося положения дел и побуждения адресата, наделенного соответствующими полномочиями, к выполнению действий по решению возникшей проблемы. Именно поэтому при обучении иностранцев письменной деловой коммуникации на английском языке носители британской языковой культуры уделяют так много внимания освоению особого формата этого типа текста. Рекомендации по написанию институциональной жалобы содержатся, например, на официальном

сайте Британского Совета (British Council) и в таких аутентичных учебниках, как *Complete Advanced* (Cambridge University Press), *Outcomes Upper Intermediate* (National Geographic Learning), *English File Intermediate* (Oxford University Press) и многих других.

В русской языковой культуре, несмотря на широко распространенную практику обращений с жалобами в вышестоящие инстанции, специального формата для текста институциональной жалобы не существует. Безусловно, при возникновении негативных ситуаций русскоязычные коммуниканты составляют письменные жалобы в адрес реципиентов, наделенных властными полномочиями, однако в русской языковой культуре отсутствуют четкие правила, касающиеся структуры, содержательного наполнения и языкового оформления такого типа текста – письмо составляется произвольно, «по наитию». Соответственно, освоение текстового формата англоязычной институциональной жалобы может потребовать от носителей русской языковой культуры существенных усилий.

Текст институциональной жалобы в британской языковой культуре обычно лаконичен и нейтрален по стилю [6, с. 36], для него характерны строгая структурная организация и использование определенной лексики и клишированных выражений. Структура этого текста включает следующие обязательные элементы:

– **идентификационная часть:** информация об адресе отправителя и получателя, дата, иногда тема письма (subject line), например: *Re: Broken sofa*. Данная часть подготавливает адресата к получению информации о причинах и предмете жалобы;

– **контактоустанавливающая часть:** приветствие (salutation) / обращение к адресату – в случае обращения к незнакомому лицу употребляются конвенциональные формы *Dear Sir/Madam*, ..., в случае обращения к адресату, имя которого адресанту известно, принято писать *Dear Mr/Mrs/Ms Smith*, ...;

– **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, например: *I am writing to explain my dissatisfaction with some problems..., I am writing to complain about..., I am writing to express my disappointment with..., I am writing to express my dissatisfaction with...* и т. д.;

– **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»), например: *I received a sealed piece from your store along with the warranty card. But when*

I opened the toaster and started to use it according to the instructions it didn't work at all;

– **обращение к уполномоченному лицу** в следующем абзаце содержит побуждение адресата к активным действиям с целью решить проблему адресанта, например: *I would like to have a full refund by the end of the week..., To resolve the problem, I would like your company to pick up this sofa for free...* Данная часть может также содержать предупреждение о возможных дальнейших действиях адресанта, 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;*

– **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, например: *I hope my complaint will be considered seriously and necessary actions will be taken immediately...* Кроме того, в данной части письма часто содержится просьба осуществить ответ на жалобу, например: *Thanking you in anticipation of a quick and positive response...* 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;*

– **сигнатурная часть** представлена подписью и нередко расшифровкой подписи адресанта письма, которые предваряются следующими конвенциональными фразами: *Yours faithfully...* (если имя адресата не известно) и *Yours sincerely...* (когда имя адресата известно).

Говоря о языковых формах, используемых для реализации иллокутивных целей жалобы, следует отметить, что ни в английском, ни в русском языке нет специализированных языковых средств и форм реализации речевого акта бытовой жалобы, в буквальной языковой семантике выражающих ее высказываний, как правило, отсутствует это значение [7, с. 49]. В институциональной жалобе в русском языке наблюдается та же картина, а в английском языке эта иллокуция маркируется перформативным высказыванием *I am writing to complain about...*, которое используется наряду с другими способами обозначения данного коммуникативного намерения. Это означает, что коммуникативное значение высказываний, выражающих жалобу, в большинстве случаев обусловлено социальным контекстом [8], и для адекватного выражения транслируемого коммуникативного смысла участникам общения необходимо знать и понимать социально значимые стратегии, релевантные для данного общества и культуры [9; 10].

В фокусе нашего исследования находится коммуникативное поведение носителей русского языка, говорящих по-английски, в ситуации написания институциональной жалобы. Основной целью статьи является объяснение их дискурсивного поведения в указанной коммуникативной ситуации и определение степени соответствия порожденных текстов принятым в британской культуре правилам и нормам, которыми руководствуются при написании институциональной жалобы. Основными методами получения и обработки материала являются эксперимент, качественный и количественный анализ.

Ход исследования

Участниками эксперимента являлись студенты английского отделения факультета романо-германской филологии Воронежского государственного университета, обучающиеся по специальностям «Теория и методика преподавания иностранных языков и культур» и «Теория и практика межкультурной коммуникации». В рамках курса письменной бизнес-коммуникации им было предложено следующее задание:

You have bought a new camera but when you got it home you found it had some problems. You returned the camera and spoke to the company representative a week ago but the camera has still not been repaired.

Write a letter to the company [11]

Целью эксперимента являлось определение степени влияния дискурсивных моделей родной языковой культуры на коммуникативное поведение информантов в предложенной коммуникативной ситуации на английском языке. В рамках эксперимента было получено 53 образца писем институциональной жалобы, написанных носителями русской языковой культуры по-английски. При анализе эмпирического материала рассматривались структурная организация текста институциональной жалобы, его содержательное наполнение и языковое оформление.

В соответствии с правилами, принятыми в британской языковой культуре, в идентификационной части официального письма имя и адрес отправителя должны располагаться в правом верхнем углу, например:

Roger Bingham
66 Trees Lounge
Bemworth
Devon CG4 5HZ

Адрес получателя и дата отправления располагаются ниже слева над основным текстом:

Alltours
Rich Road
Bemworth
Devon VF7 6JK
14 September 2002

Из 53 текстов, полученных в рамках эксперимента, адрес отправителя содержался только в 7 письмах (13 %), при этом в шести из них при правильном расположении эта часть письма была оформлена некорректно: отсутствие имени, «русский» порядок написания адреса, место и способ обозначения даты, например:

- 1) *Voronezh*
Russia
October 30th 2024
- 2) *Voronezh, Russia*
Morozova, 29
398643
- 3) *Russia,*
Voronezh
09/10/24

В одном тексте идентификационная информация, также некорректно оформленная, была размещена в левой части страницы в верхнем углу (как принято в американской официальной переписке):

Karina
Voronezh
063589
30.10.24.
To: Camera Company
Moscow

При этом ни в одном из текстов нашего корпуса адрес получателя не был указан.

Из полученных данных можно сделать вывод о том, что большинство русскоязычных информантов не считают идентификационную часть значимым элементом этого типа текста, а те немногие из них, кто использует ее, не делают это в соответствии с принятыми в британской культуре правилами. Поскольку в русской языковой культуре указание адресов отправителя и получателя не является обязательной частью письма, можно предположить, что русскоязычные информанты использовали при написании институциональной жалобы дискурсивные стратегии родной культуры.

Следующим важным моментом в анализе эмпирического материала являлось установление соблюдения абзацного деления текста. Следует отметить, что внешний вид письма и расположение его элементов является коммуникативно значимым аспектом в англоязычной письменной культуре. В аутентичных учебных материалах оформлению деловых писем уделяется большое внимание – в частности, как указано выше, письмо-жалоба должно включать 3–4 абзаца определенного содержания. В 30 % писем нашего корпуса абзацное деление текста полностью отсутствовало. В 12 % случаев письмо было разделено на 2 абзаца, в 39 % текстов было выделено 3 абзаца, 19 % текстов включали 4 абзаца. Таким образом, 42 % текстов либо не были поделены на абзацы, либо со-

держали недостаточное количество абзацев. Здесь мы также видим влияние дискурсивных стратегий, характерных для родной культуры носителей русского языка, так как при проведении исследования нам часто встречались образцы русских жалоб, где текст писем был представлен без абзацного деления.

В английской институциональной жалобе за идентификационной частью, которая содержит контактную информацию коммуникантов, следует контактоустанавливающая часть. Данная часть письма содержит обращение к адресату, и в случае обращения к незнакомому лицу используется такая конвенциональная форма, как *Dear Sir/Madam*. В нашем корпусе данная форма обращения была использована только в 19 % текстов, и во всех случаях были верно использованы пунктуационные правила и правила ее текстового расположения. В 17 % писем в качестве контактоустанавливающей использовалась фраза *To whom it may concern*. Кроме того, носители русской языковой культуры использовали в своих текстах такие обращения, как *Dear company representative*; *Dear company service team*; *Dear company*; *Dear JJstore representative*; *Dear representative*; *Good morning*; *Good afternoon!* и др. Такие формы обращения свидетельствуют не только о незнании эталонных клише, используемых при написании официальных писем и характерных для британской языковой культуры, но и о непонимании их значимости для формата данного типа текста. В данном случае для англоязычного адресата будут нарушены коммуникативные ожидания в отношении допустимых конвенциональных форм реализации дискурсивных действий адресанта. Можно предположить, что затруднения с выбором адекватных форм апеллиатива у русскоязычных информантов связаны с тем, что в русской институциональной письменной жалобе контактоустанавливающее обращение чаще всего отсутствует.

После контактоустанавливающей фразы в тексте английской институциональной жалобы следует вводная часть или *introduction*, которая должна содержать цель обращения к адресату, четкую формулировку проблемы и быть выделена в отдельный абзац. В 58 % текстов нашего корпуса содержательное наполнение этой части было вполне корректным, например:

I'm writing to file a complaint about a camera I recently purchased...

I am writing to let you know that the camera I bought from you is not working...

I am writing to voice my concern about the quality of your product and the quality of your work...

В то же время содержательное наполнение и языковое оформление этой части в 42 % текстов не соответствовало конвенции (авторы называли свое имя, рассказывали историю события, перечисляли

предпринятые действия и т. п., часто нарушая лексические и грамматические нормы), например:

My name is Margarita Rahmanova and I've been spoken to your company representative a week ago...

...My mane is Alexander. I'm a 3d year student and I have been taking professional courses of photography. For successful studying I need a good camera...

Some time ago, after I was recommended by lots of people in the Internet to choose your company as a sign of a great quality, I went to the main division of the chain of your shops and bought a new camera...

В 7 % текстов в начале письма была использована вводная фраза *I hope this letter finds you well*, которая встречается в настоящее время в начале официальных электронных писем в качестве неформальной конвенциональной контактоподдерживающей тактики, но не принята в написании институциональной жалобы, так как не соответствует регистру общения в данном контексте, поскольку нарушает стилистическую целостность дискурса [10, с. 222].

Наличие нерелевантной, с точки зрения конвенций британской письменной культуры, информации в этой части письма говорит о нарушении максимы релевантности Принципа Кооперации (Cooperation Principle) П. Грайса [12], что приводит к нарушению контекстных ожиданий адресата и тем самым снижает шансы на успешное решение негативной ситуации, послужившей причиной написания институциональной жалобы. В данной ситуации можно говорить о социопрагматической неадекватности дискурса [10, с. 223], поскольку, указывая свое имя или вводя информацию, не относящуюся к цели письма и формулировке проблемы, русскоязычные коммуниканты совершают действия, которые носителями языка будут восприниматься как неожиданные и, следовательно, неадекватные. Лексические и грамматические ошибки в этих текстах мы не комментируем.

Описание проблемы, послужившей причиной институциональной жалобы, составляет следующий смысловой блок этого типа текста. В отличие от трех предыдущих частей институциональной жалобы, написанных носителями русского языка по-английски, где мы отметили существенное отхождение от принятых конвенций, основные принципы построения этой части текста (ее содержательное наполнение и языковое оформление) в письмах информантов были соблюдены. Описания проблемы в них были полными, развернутыми, содержащими детальную информацию о причинах написания жалобы и самой сути проблемы, например:

Unfortunately, there were some problems with the operation system, the camera didn't work properly. The next day I returned it and spoke to the company representative. A week has passed however; the camera has

still not been repaired and nobody has contacted me to give further assistance...

The problem is that your employees don't do their duties properly! For some reason consultant didn't allow me to open the box in the store and I've only checked it at home, and surprise-surprise it didn't work. Then I returned the camera and spoke to some shop assistant who promised to diagnose the device and call me back in a week. However, he hasn't done this and now I neither have camera no money...

Следующая часть институциональной жалобы содержит обращение к уполномоченному лицу для решения неблагоприятной ситуации. В этой побудительной части текста адресант обычно излагает свои требования и указывает конкретные меры и действия, которые, по его мнению, следует совершить адресату для решения возникшей проблемы. Это может быть выплата денежной компенсации, возврат или ремонт товара ненадлежащего качества и т. д. В нашем корпусе носители русского языка выражали побуждение адресата к действиям, используя разные языковые средства. Приведем несколько примеров вполне корректно сформулированного требования действий от уполномоченного лица:

I would be grateful if you could solve my problem by changing the camera to a new one and it would be great if you could check the work of that assistant I had communicated with. Moreover, I would appreciate it if you can provide some bonuses for me since I am your client who faced such a quirky situation...

I would like to refund the money or at least to get a 50 % discount. I really need a camera for my upcoming vacation, so I hope that you will take action as soon as possible...

В то же время в некоторых текстах это требование выражалось некорректно с коммуникативной точки зрения, а многие высказывания содержали большое количество грамматических, лексических, пунктуационных ошибок, например:

Please, reply me as soon as it possible about the situation with the camera or, otherwise, I refuse your product and get my money back at the shop...

I will be forced to demand for full refund. I was promised that this problem will be solved quickly, however the reality came to be less exciting.

Большинство участников эксперимента формулировали проблему ясно, четко, по существу. Было понятно, в чем именно заключается недовольство адресанта и какие действия со стороны адресата он считает необходимыми. При этом следует отметить, что, несмотря на грамматические, лексические и пунктуационные ошибки, присутствующие в текстах некоторых писем, содержательное наполнение и языковое оформление в побудительной, и предыдущей – описательной – части институциональной

жалобы, созданной русскоязычными информантами, в целом соответствуют требованиям и конвенциям британской языковой культуры. Участники эксперимента использовали разнообразные грамматические конструкции и лексику, соответствующие данной коммуникативной ситуации, а также большое количество модальных глаголов, которые выступают в качестве средства митигации при обращении к уполномоченному лицу, для решения неблагоприятной ситуации [13]. Тем не менее некоторые формы выражения побудительного значения при обращении к уполномоченному лицу, использованные носителями русского языка, с точки зрения британских коммуникативных норм выглядят достаточно прямолинейно, например:

I insist on repairing the camera in the coming days. I need it for work. I hope you will find a solution

Pay attention to this

I want you to let me know how long I should wait, because I need to use my camera. Please contact me as soon as you can.

В данных примерах прослеживается влияние русской языковой культуры на англоязычный дискурс коммуникантов, поскольку русские жалобы обычно содержат побудительные предложения с такими глаголами в форме повелительного наклонения, как **просить** (*прошу разобраться в ситуации; обеспечить реализацию; провести проверку; принять меры; восстановить мои права* и т. п.) и **требовать** (*требую обязать сотрудников; провести проверку*) [10, с. 48]. Соответственно, использование носителями русского языка близких по смыслу английских директивных конструкций может быть следствием переноса дискурсивных моделей русского языка в английский язык.

В одном из писем нашего корпуса при апелляции к уполномоченному лицу мы отметили наличие плохо скрытой угрозы:

It would be nice if you transfer the money to my bank account before the end of this week. I appreciate your company so I wouldn't spoil its image with bad reviews.

В соответствии с теорией вежливости П. Браун и С. Левинсона угроза может рассматриваться как действие, направленное против «позитивного лица» адресата, угрожающее потерей достоинства (*face-threatening acts*). Согласно их теории, чтобы успешно общаться в обществе, собеседники должны взаимно уважать «лица» друг друга. Чтобы избежать угрозы конфликта или свести ее к минимуму, коммуниканты могут использовать стратегии снижения риска потери «лица» в коммуникации [14]. Угроза, выраженная эксплицитно, может нарушить баланс в процессе коммуникативного взаимодействия и затруднить интеракцию между отправителем и реципиентом, поэтому использование скрытой угрозы считается

более эффективной стратегией воздействия на адресата в англоязычных культурах. В британских институциональных жалобах эта стратегия применяется достаточно часто, однако в нашем корпусе она была использована лишь в единичном случае.

В контакторазмыкающей части текста институциональной жалобы в нашем корпусе наряду со стандартной клишированной фразой (*I look forward to hearing from you soon*), используемой для завершения коммуникации, носители русского языка дополнительно размещали информацию, носящую уточняющий характер. При этом некоторые фразы, использованные информантами для завершения письма, были бы более уместными, например, в неформальной электронной переписке, а не в институциональной жалобе, например:

Contact with me as soon as possible...

In case you can do it, contact me by number... or by email... to discuss the conditions and the next steps.

В данном случае можно снова говорить о нарушении регистра, характерного для данной коммуникативной ситуации, и об отклонении от естественного течения дискурса с точки зрения носителя языка.

В контакторазмыкающей части некоторых писем содержались слова благодарности, которые, как представляется, адресанты использовали для того, чтобы увеличить шансы на благоприятное решение ситуации уполномоченным лицом. Данная стратегия реализована в 26 % текстов, что делает этот коммуникативный шаг достаточно частотным, например:

Thank you in advance. You can also call me on my mobile phone which is... if you will consider it as something required...

Thank you for your attention.

Несмотря на то, что в формате институциональной жалобы в британской языковой культуре выражение благодарности не предполагается, в реальной жизни его использование достаточно распространено. В русской письменной жалобе коммуниканты также часто прибегают к выражению перспективной благодарности, очевидно, полагая, что слова благодарности, написанные в адрес лица, наделенного полномочиями, за те действия, которые он еще не совершил, увеличат шансы на то, что в реальности он их совершит. В нашем корпусе русских официальных жалоб таких случаев очень много, например: *Заранее благодарю!*, *Благодарю за внимание к этому вопросу*, *Заранее спасибо!* и т. д. Поскольку в академическом контексте наши информанты – студенты английского отделения – осваивали этот формат текста только по британским учебным материалам и не имели достаточного опыта работы с реальными аутентичными текстами, мы полагаем, что, как носители русского языка, они использовали данную стратегию в соответствии с конвенциями своей родной культуры.

В сигнатурной – завершающей – части институциональной жалобы в соответствии с конвенциями британской языковой культуры в случае, когда отправитель обращается к уполномоченному лицу, имя которого ему неизвестно, письмо должно завершаться фразой *Yours faithfully*. В нашем корпусе только 13 % писем содержали эту заключительную фразу, при этом самой частотной была американская формула *Sincerely* (AmE), она встретила в 19 % писем. Кроме того, информанты использовали такие формы, как *Kind regards*, *With due respect*, *With regards*, *Yours*, *Best wishes*. В 8 % писем завершающая фраза отсутствовала, а в 13 % случаев в этой части информанты указывали свой номер телефона и/или электронный адрес, что не соответствует конвенциям британской языковой культуры.

Выводы

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что представленные в нашем корпусе тексты институциональной жалобы, написанные носителями русского языка по-английски в ходе прагмалингвистического эксперимента, не соответствуют формату текста британской институциональной жалобы. В структурной организации письма, расположении его значимых элементов, в содержательном наполнении текста и его языковом оформлении наблюдаются существенные отклонения от принятых в британской языковой культуре конвенций оформления текстов этого типа. Данный эксперимент наглядно продемонстрировал, что модели русской языковой культуры, носителями которой являются участники эксперимента, существенно повлияли на их иноязычный дискурс. Этот феномен можно определить как прагмалингвистическую интерференцию, в рамках которой у субординативных билингвов происходит смешение, замещение и наложение разных культурных моделей коммуникативного взаимодействия в сходных контекстных условиях [10]. Именно эти механизмы лежат в основе переноса участниками эксперимента дискурсивных моделей русского языка в английский язык при написании институциональной жалобы.

В межкультурном общении на прагмалингвистическом уровне уместное дискурсивное поведение коммуникантов является чрезвычайно важным для успешного взаимодействия. Поскольку в институциональной жалобе ответственность за успешность коммуникации лежит на адресанте ввиду того, что прежде всего отправитель заинтересован в благоприятном решении небенефактивной для него ситуации, то ему следует правильно оценивать коммуникативную ситуацию и создавать текст, отвечающий ожиданиям реципиента.

Феномен прагматической интерференции требует особого внимания и в теоретическом, и в практическом плане, поскольку отклонение дискурсивного поведения носителей языка от «норм ожидания» носителей языка может снизить успешность межкультурной коммуникации. Именно поэтому, развивая коммуникативные компетенции у изучающих иностранный язык, важно расширять их знания о принципах кооперативного взаимодействия, культурно значимых параметрах общения, а также о конвенциональных языковых стратегиях, необходимых для достижения коммуникативных целей в иноязычной культуре.

ЛИТЕРАТУРА

1. Trosborg A. Interlanguage pragmatics : Requests, complaints, and apologies. Berlin : Mouton de Gruyter, 1995. 581 p.
2. Leech G. N. Principles of Pragmatics. Longman, 1983. 250 p.
3. Boxer D. Social distance and speech behavior : The case of indirect complaints // Journal of pragmatics. 1993. № 19 (2). Pp. 103–125.
4. Olshtain E., Weinbach L. Complaints : A study of speech act behaviour among native and non-native speakers of Hebrew // Bertuccelli P. M. & Verschueren J. (Eds.) The Pragmatic perspective : Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference. 1987. Pp. 195–208.
5. Laforest M. Scenes of family life : complaining in everyday conversations // Journal of Pragmatics. 2002. № 34 (10–11). Pp. 1595–1620.
6. Сленович В. С. Деловой английский язык : учеб. пособие. 7-е изд. Минск, 2012. 272 с.
7. Андриященко О. К. Речевой акт жалобы : семантика, прагматика, типология // Научный результат. Сер.: Вопросы теоретической и прикладной лингвистики. 2014. Т. 1, № 1. С. 46–50.
8. Цурикова Л. В., Быстрых А. В. Вопрос и вопросительные структуры : форма, содержание, функции : монография. Воронеж : Издательско-полиграфический центр ВГУ, 2012. 292 с.
9. Цурикова Л. В. Естественность дискурса как когнитивно-прагматический феномен // С любовью к языку. Посвящается Елене Самойловне Кубряковой / отв. ред. В. А. Виноградов. М., 2002. С. 419–429.
10. Цурикова Л. В. Проблема естественности дискурса в межкультурной коммуникации. Воронеж : Воронеж. гос. ун-т, 2002. 257 с.
11. IELTS Mentor. URL: <https://www.ielts-mentor.com/writing-sample/gt-writing-task-1/1430-you-have-bought-new-camera-but-found-some-problems>
12. Грайс Г. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. М., 1985. Вып. XVI. С. 217–237.
13. Тахтарова С. С. Коммуникативное смягчение в директивных речевых актах // Логический анализ языка. Лингвофутуризм. Взгляд языка в будущее. М. : Индрик, 2011. С. 277–287.

14. Brown P., Levinson S. Universals in Language Usage: Politeness Phenomena // Goody E. N. (ed.) Questions and Politeness. Cambridge: Cambridge University Press, 1978. Pp. 56–289.

REFERENCES

1. Trosborg A. Interlanguage pragmatics: Requests, complaints, and apologies. Berlin: Mouton de Gruyter, 1995. 581 p.
2. Leech G. N. Principles of Pragmatics. Longman, 1983. 250 p.
3. Boxer D. Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. In: *Journal of pragmatics*. 1993. No. 19 (2). Pp. 103–125.
4. Olshtain E., Weinbach L. Complaints: A study of speech act behaviour among native and non-native speakers of Hebrew. In: Bertuccelli P. M. & Verschueren J. (Eds.) *The Pragmatic perspective: Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference*. 1987. Pp. 195–208.
5. Laforest M. Scenes of family life: complaining in everyday conversations. In: *Journal of Pragmatics*. 2002. No. 34 (10-11). Pp. 1595–1620.
6. Slepovich V. S. Delovoy anglijskij yazyk: ucheb. posobie [Business English: textbook]. 7th ed. Minsk, 2012. 272 p.
7. Andryushchenko O. K. Rechevoj akt zhaloby: semantika, pragmatika, tipologiya [Speech act of complaint: semantics, pragmatics, typology]. In: *Scientific result. Issues of theoretical and applied linguistics*. 2014. Vol. 1, No. 1. Pp. 46–50.

8. Tsurikova L. V., Bystrykh A. V. Vopros i voprositel'nye struktury: forma, sodержание, funkicii: monografiya [Question and interrogative structures: form, content, functions: monograph]. Voronezh: Publishing and Printing Centre of Voronezh State University, 2012. 292 p.

9. Tsurikova L. V. Problema yestestvennosti diskursa v mezhkul'turnoy kommunikatsii [The problem of Natural Discourse in Intercultural Communication]. Voronezh: Voronezh State University, 2002. 257 p.

10. Tsurikova L. V. Estestvennost' diskursa kak kognitivno-pragmaticheskij fenomen [Naturalness of discourse as a cognitive-pragmatic phenomenon]. In: *With love for language. Dedicated to Elena Samoilovna Kubryakova. Ed. V. A. Vinogradov*. Moscow, 2002. Pp. 419–429.

11. IELTS Mentor. Available at: <https://www.ielts-mentor.com/writing-sample/gt-writing-task-1/1430-you-have-bought-new-camera-but-found-some-problems>

12. Grice G. Logika i rechevoe obshchenie [Logic and speech communication]. In: *New in foreign linguistics*. M., 1985. Issue XVI. Pp. 217–237.

13. Takhtarova S. S. Kommunikativnoye smyagcheniye v direktivnykh rechevykh aktakh [Mitigation of Communication in Directive Speech Acts]. In: *Logicheskij analiz yazyka. Lingvofuturizm. Vzglyad yazyka v budushcheye [Logic Analysis of Language. Lingvofuturism. The Future Language Perspectives]*. M.: Indrik, 2011. Pp. 277–287.

14. Brown P., Levinson S. Universals in Language Usage: Politeness Phenomena. In: Goody E. N. (ed.) *Questions and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press, 1978. Pp. 56–289.

Воронежский государственный университет

Цурикова Л. В., доктор филологических наук, профессор, заведующая кафедрой английской филологии
E-mail: lov.tsurikova@gmail.com

Хайдарова Д. А., старший преподаватель кафедры

английской филологии
E-mail: khaydarova.da@yandex.ru

Поступила в редакцию 20 февраля 2025 г.

Принята к публикации 26 марта 2025 г.

Для цитирования:

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. С. 84–92. DOI: <https://doi.org/10.17308/lic/1680-5755/2025/2/84-92>

Voronezh State University

Tsurikova L. V., Doctor of Philology, Professor, Head of English Philology Department
E-mail: lov.tsurikova@gmail.com

Khaydarova D. A., Senior Lecturer of English Philology Department

E-mail: khaydarova.da@yandex.ru

Received: 20 February 2025

Accepted: 26 March 2025

For citation:

Tsurikova L. V., Khaydarova D. A. Institutional complaint in written communication of non-native English speakers. *Proceedings of Voronezh State University. Series: Linguistics and Intercultural Communication*. 2025. No. 2. Pp. 84–92. DOI: <https://doi.org/10.17308/lic/1680-5755/2025/2/84-92>