



Вестник

ПОМОРСКОГО
УНИВЕРСИТЕТА

13/2008

Серия "Гуманитарные
и социальные науки"

Редакционная коллегия научного журнала «Вестник Поморского университета»

Главный редактор

В.И. Голдин, доктор исторических наук, профессор

Члены редколлегии:

А.В. Грибанов, доктор медицинских наук, профессор, ответственный редактор серии «Естественные науки»

И.Р. Луговская, доктор педагогических наук, профессор, ректор ПГУ имени М. В. Ломоносова

Ф.Х. Соколова, доктор исторических наук, профессор, ответственный секретарь журнала

Н.Ю. Флотская, доктор психологических наук, профессор, ответственный редактор серии «Гуманитарные и социальные науки»

Редакционная коллегия серии «Гуманитарные и социальные науки»

Н.В. Бордовская, член-корреспондент РАО, доктор педагогических наук, профессор (Санкт-Петербург)

Т. С. Буторина, доктор педагогических наук, профессор (Архангельск)

Н.А. Волгин, доктор экономических наук, профессор (Москва)

Н.В. Дранникова, доктор филологических наук, профессор (Архангельск)

Н.П. Залывский, доктор экономических наук, профессор (Архангельск)

А.Ф. Мальй, доктор юридических наук, профессор (Архангельск)

В.Г. Маралов, доктор психологических наук, профессор (Череповец)

Д.А. Медведев, доктор психологических наук, профессор (Санкт-Петербург)

В.Я. Мыркин, доктор филологических наук, профессор (Архангельск)

Н.И. Николаев, доктор филологических наук, профессор (Северодвинск)

Р.Г. Пихоя, доктор исторических наук, профессор (Москва)

Л.А. Регуш, доктор психологических наук, профессор (Санкт-Петербург)

А.В. Репневский, доктор исторических наук, профессор (Архангельск)

Н.Я. Сеницкая, доктор экономических наук, профессор (Архангельск)

Н.М. Терехин, доктор философских наук, профессор (Архангельск)

Р.И. Трипольский, доктор философских наук, профессор (Мурманск)

А.П. Тряпицына, член-корреспондент РАО, доктор педагогических наук, профессор (Санкт-Петербург)

В.И. Ульяновский, доктор социологических наук, профессор (Архангельск)

Н.А. Чертова, доктор юридических наук, профессор (Архангельск)

Редактор — *Е.В. Столярова*, кандидат филологических наук, доцент

Журнал включен Высшей аттестационной комиссией Министерства образования и науки в перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий, выпускаемых в РФ, для публикации основных научных результатов диссертаций на соискание ученой степени доктора и кандидата наук

© Авторы статей, 2008

© Поморский государственный университет им. М.В. Ломоносова, 2008

УДК 401 (045)

ЧЕРКАССКАЯ Наталья Николаевна, аспирант
кафедры лингвистики и межкультурной коммуника-
ции, старший преподаватель Удмуртского государ-
ственного университета

ОСОБЕННОСТИ ПИСЕМ-ПРЕТЕНЗИЙ В ДЕЛОВОМ ДИСКУРСЕ

В данной статье проводится аналогия с типами иллокутивных актов, и текст письма-претензии рассматривается как директива. Директивы представляют собой попытки со стороны адресанта добиться того, чтобы адресат совершил нечто. Рассматриваются синтаксические, семантические и прагматические особенности текста писем-претензий.

Письмо-претензия, официально-деловой дискурс, речевой акт, директива, иллокутивный акт, перлокутивный эффект

При анализе официально-делового дискурса важно учитывать тот факт, что деловой текст имеет высокую степень регламентированности, общая тема задается адресантом и определяет тип дискурса и набор речевых актов в зависимости от коммуникативной цели. А поскольку целью любого делового общения является установление контакта, то мы рассматриваем его как коммуникативное событие с обратной связью. Официально-деловой дискурс представляет собой цепочку чередований процессов, когда адресант, сообщив информацию, получает обратную, то есть становится адресатом. Деловое общение посредством делового письма рассматривается нами как специфичная форма диалога, растянутого во времени, и предполагает безличностную коммуникацию, на которую накладываются определенные ограничения. Во-первых, это конвенциональные ограничения, требующие обезличенного, формального общения. Во-вторых, это эмоциональные ограничения, которые предполагают нейтральность общения для избежания конфликтных ситуаций. Кроме того, специфичность данной

формы общения заключается в возможности использования в нем специальной информации, которая в бытовом диалоге часто не присутствует, нечетко отражается или имеет другие формы¹.

Поскольку в лингвистике традиционным считается рассмотрение высказывания с позиции теории речевых актов, то минимальной единицей деловой коммуникации можно считать речевой акт, так как текст документа (например, делового письма) представляет собой законченное высказывание или последовательность высказываний. Достижение коммуникативной цели обеспечивается благодаря реализации нескольких интенций отдельных речевых актов, составляющих функциональный комплекс в структуре официально-делового дискурса. В процессе реализации речевого акта адресат и адресант выступают как носители определенных социальных ролей или функций. Для осуществления деловой коммуникации необходимо, чтобы ее участники имели общие речевые навыки и знания об окружающем мире.

О.С. Сычиков, опираясь на теорию речевых актов и учитывая перлокутивный или направленный на убеждение эффект, относит письмо-претензию к категории писем, требующих определенной формы обратной связи. Перлокутивный эффект таких писем предсказуем и предполагает реакцию в виде действия. Например, предполагаемая реакция на рекламацию — денежная компенсация или замена товара².

Деловой текст, как правило, выражает желание автора сообщения и побуждает реципиента к выполнению того или иного действия.

Претензия в официально-деловом дискурсе представлена двумя видами документов: Claim Letter (письмо-рекламация) и Letter of Complaint (письмо-жалоба).

Письма-рекламации содержат сообщение о проблемах, возникших по вине адресата (доставка не того товара, который требовался, задержка поставок и т.д.) и побуждение адресата к их разрешению. Несмотря на раздражение, которое может возникнуть у адресанта в связи с возникшими проблемами, в письме-рекламации ему следует как можно яснее изложить суть этих проблем и предложить свои пути их решения.

Письма-жалобы относятся к тому же типу, что и письма-рекламации. Отличие заключается в том, что проблемы, разрешения которых требуют в них адресанты, могут выходить за рамки коммерческих отношений и касаться более широкого круга вопросов. Письма с жалобой по поводу продуктов, сервиса, неисправностей и т.д. принадлежат к категории наиболее трудных писем. Цель адресанта не просто «выпустить пар», а получить компенсацию за невыполнение деловых обязательств.

Если провести аналогию с типами иллокутивных актов, то можно сказать, что тексты писем-претензий (письма-рекламации и

письма-жалобы) можно рассматривать как директивы по классификации Дж. Серля. Директивы представляют собой попытки со стороны говорящего добиться того, чтобы слушающий совершил нечто, и направлены на изменение окружающего мира с помощью речевых действий³. Или же их можно отнести к побудительным высказываниям/экзерситивам, согласно классификации Дж. Остина. Они выражают желание адресанта к изменению существующего положения дел и ориентированы на поведение адресата. Согласно Дж. Остину, прагматическое назначение экзерситивов служит для выражения жалоб, обвинений, претензий и т.д.⁴

Если рассматривать синтаксический, семантический и прагматический аспекты директивного акта/текста, то можно выделить следующие моменты.

Синтаксический аспект директива охватывает формальную сторону выражения коммуникативного намерения. План выражения речевого акта характеризуется выбранными средствами выражения, учитывая при этом лингвистический статус структурных вариантов презентации директивной иллокутивной цели, и определяется способом представления директивной иллокуции, то есть эксплицитностью / имплицитностью, конвенциональностью / неконвенциональностью.

Семантический аспект директивного акта/текста представляет собой содержание, характеризующее потенциальное действие, которое необходимо выполнить. Семантическая сторона высказывания охватывает содержание этого действия и его характер.

Прагматическая сторона высказывания включает в себя экстралингвистические факторы: распределение коммуникативных ролей, распределение социальных ролей между участниками коммуникации, характер межличностных отношений, отношение коммуникантов к потенциальному действию.

Условия успешности директивного акта/ текста заключаются в том, что адресат выполнит действие, если его к этому побудят. Условие искренности предполагает желание автора текста/акта побудить адресата к действию. Условие пропозиции заключается в том, что адресант предвидит потенциальное действие.

Для достижения целевой установки в письмах-рекламациях (Claim Letter) и письмах-жалобах (Letter of Complaint) используют информативный способ воздействия, выраженный эксплицитно. Побуждение к действию осуществляется прямо/эксплицитно.

Речевой акт информирования может выражаться с помощью перформативной фразы. Например:

I am writing to express my concern about the dangerous state of the pavements ...

I am writing to complaint about a pair of shoes... (Letter of Complaint).

Адресатом делового текста писем-рекламаций и писем-жалоб обычно является коммерческая или производственная организация, которая по своему коммуникативно-ролевому статусу является лицом, способным устранить возникшие проблемы.

Адресантом обычно является официальная, коммерческая общественная организация, а также отдельный гражданин, который по своему коммуникативно-ролевому статусу может выступать как потенциальный партнер-источник информации, ответственный за ее достоверность.

Их отношения носят официально-деловой характер на равном, партнерском уровне.

Большинство писем-претензий пишется в ситуациях, когда граждане вступают в деловые отношения с предприятиями или организациями, покупая у них товары и услуги, которые оказываются некачественными. Это позволяет рассматривать данные письма как относящиеся к сфере деловой корреспонденции.

Жалоба — крайняя мера воздействия, к ней прибегают, как правило, в случае многократного нарушения обязательств одной из сторон. Несмотря на недовольство, которое может возникнуть у покупателя в связи с возникшими проблемами, ему следует как можно яснее изложить их суть и предложить пути их решения. Грубость и фамильярность недопустимы даже при данных обстоятельствах. Для писем-жалоб не характерны жесткие претензионные формулировки и эмоционально-экспрессивные элементы.

Использование стилистически окрашенной лексики эмоционально-экспрессивного характера ограничивается лексемами и словосочетаниями отрицательной оценки: *unfortunately, damaged, still waiting, insist*.

Письмо-рекламация всегда отличается жестким композиционным построением. Все письмо делится на небольшие абзацы, где кратко формулируются претензии адресанта, причем каждый абзац содержит новую претензию-обвинение. Такая композиционная четкость вместе с эмоционально окрашенными элементами усиливает впечатление категоричности.

С точки зрения употребления различных частей речи в тексте писем информативно-побудительной группы высокой частотностью можно охарактеризовать употребление существительных, средней частотностью — употребление глаголов и низкой частотностью — употребление предлогов, местоимений и артиклей и сверхнизкой частотностью — употребление союзов. При выборе лексики на основе семантического типа в письмах-претензиях предпочтение отдается использованию однозначной лексики конкретной семантики.

В плане выбора синтаксических средств доля использования сложных предложений выше доли использования простых. Среди сложных предложений незначительно выше

доля использования сложносочиненных предложений.

Частотность употребления повествовательных предложений гораздо выше, чем вопросительных и восклицательных.

В письмах-претензиях редко используются восклицательные предложения, имеющие ярко выраженную экспрессивную направленность.

I'd only been wearing them for a short while when one of the heels fell off and you can imagine

how awkward that was in the middle of the High Street!

Обычно манера выражения недовольства в письмах-претензиях более сдержанная и не отражается на выборе языковых средств.

We are sorry to say that the quality of the items is not up to your usual standard. We are sure you will understand our disappointment.

Это помогает избежать некоторой конфликтности, присущей письмам-претензиям.

Примечания

¹ Сыщиков О.С. Имплицитность в деловом дискурсе: автореф. дис...канд. филол. наук. Волгоград, 2000. — С. 106.

² Там же.

³ Серль Дж. Р. Классификация иллокутивных актов // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17. — М.: Прогресс, 1986. — С. 170–195.

⁴ Остин Дж. Л. Слово как действие // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17. — М.: Прогресс, 1986. — С. 22–131.

Рецензент — Столярова Е.В., кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка Поморского государственного университета имени М.В. Ломоносова