

6. Кожина М.Н. Стилистический энциклопедический словарь русского языка. – 2-е изд., испр. и доп. / М.Н. Кожина. – М.: Флинта: Наука, 2006. – 696 с.

7. Селиванова Е.А. Основы лингвистической теории текста и коммуникации: Учеб.пособие / Е.А. Селиванова. - К.: Фитосоциоцентр, 2002. -336 с.

8. Солганик Г.Я. Стилистика текста / Г.Я. Солганик. – М.: Высшая школа, 1997. – 397 с.

9. Радзієвська Т.В. Текст як засіб комунікації / Т.В. Радзієвська. – К.: Вид-во АН України, 1993. – 191 с.

10. Тураева З.Я. Лингвистика текста: (Текст: структура и семантика) / З.Я. Тураева. - М.: Просвещение, 1986. – 126 с.

А. ПОБЕРЕЗСКАЯ

ОСОБЕННОСТИ СТРУКТУРНО-СЕМАНТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ТЕКСТА ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ

В статье проанализированы содержательно-логический и лингвистический уровни композиции текста документа как единицы официально-делового стиля, рассмотрены составляющие содержательно-логической и лингвистической композиции, средства унификации содержания и формы документов.

Ключевые слова: управленческий документ, лингвистика текста, текст официально-делового стиля, композиция, лексическая стратификация текста, коннекторы, демаркаторы.

G. POBEREZSKAYA

FEATURES OF STRUCTURAL AND SEMANTIC ORGANIZATION OF THE TEXT OF OFFICIAL STYLE

The article analyzes the content-logical and linguistic levels of composition of the text of the official style as a unit of the style of official documents, considered components of content-logical and linguistic composition, means unification of form and content of documents.

Keywords: document management, linguistics, the lyrics official style, composition, lexical stratification of the text, connectors, demarkatory.

УДК 811.111'81'42

Світлана РОМАНЧУК

АНГЛОМОВНИЙ ІНСТИТУЦІЙНИЙ ДИСКУРС СКАРГИ В ТЕРМІНАХ ТЕОРІЇ МОВЛЕННЄВИХ АКТІВ

У статті йдеться про жанрову специфіку та структурно-композиційні характеристики різних інституційних дискурсивних типів скарг в сучасній англомовній комунікації в термінах теорії мовленнєвих актів, оскільки у діловій комунікації розуміння певного типу та жанру дискурсу відіграє важливу роль для встановлення контактів і вирішення багатьох спірних питань в цілому. Наш інтерес до дослідження скарги як досить своєрідного мовленнєвого жанру викликаний тим, що скарга поєднує в собі ознаки не тільки мовленнєвого акту «скарження», а й інших суміжних мовленнєвих актів, зокрема: повідомлення, прохання, вимоги, обвинувачення тощо, в залежності від того яку прагматичну мету вона має.

Ключові слова: інституційний дискурс, принцип класифікації, пряма, непряма скарга.

Інституційний дискурс – це комунікація в тій чи іншій сфері спілкування, яка зумовлюється соціальними функціями партнерів, тобто представниками певних соціальних інститутів, та регламентується, як за змістом, так і за формою. Поведінка учасників інституційного дискурсу (комунікантів) визначається та обмежується певними стандартами та соціальними нормами. Важливість дослідження такої комунікації підтверджується інтересом вітчизняної та зарубіжної лінгвістики до визначення його типологічних характеристик. Інституційний дискурс як своєрідну сферу комунікації, його типи та структуру вивчали Ф. С. Бацевич, В. І. Карасик, Г. Г. Почепцов, О. І. Шейгал та багато інших. Інституційна скарга є складовою ділової комунікації, мінімальною структурною одиницею якої є мовленнєвий акт, оскільки текст документу (зокрема листа-скарги) є завершеним висловленням або, точніше, послідовністю висловлень, а лінгвістика традиційно розглядає висловлення з позиції теорії мовленнєвих актів. Інституційний дискурс скарги вибудовується навколо центрального мовленнєвого акту «скарга» і, як зазначав Г.Г. Почепцов, є перспективним мовленнєвим актом [Почепцов 1989: 48], до якого вдаються, як правило, у випадку порушення зобов'язань однією із сторін.

Мета нашого дослідження – проаналізувати жанрову специфіку та охарактеризувати структуру англомовних ділових дискурсивних типів скарг.

Актуальність дослідження, викладеного у статті, зумовлюється загальною спрямованістю виявлення специфіки та структурно-композиційних характеристик інституційних дискурсивних типів скарг в сучасній англомовній комунікації. Дослідження структури скарги у діловій комунікації, на нашу думку, значно поглибить розуміння жанрової специфіки інституційного дискурсу скарги в цілому.

Об'єктом дослідження є англомовні дискурси скарги, які використовуються в офіційному діловому спілкуванні, а його **предметом** – визначення структури англомовних інституційних дискурсивних типів скарг.

Матеріалом статті стали 60 англомовних скарг офіційно-ділового стилю.

У дослідженні враховані наступні положення зарубіжних лінгвістів: класифікація мовленнєвих актів Дж. Л. Остіна [1], класифікація мовленнєвих актів Дж. Р. Сьорля [2], типології скарг Р. К. Стутмена та С. Е. Ньюел; Д. Боксер; Д. Таннен; Ш. Мічод та Р. Ворнер; П. Браун та С. Левінсона; класифікація жанрів ділових листів О.С. Сищикова [3].

Текст інституційної скарги, як і будь-якого ділового листа, виражає бажання адресанта та заохочує адресата виконати ту чи іншу дію. Якщо провести аналогію із типами іллокутивних актів, то тексти інституційних скарг можна розглядати як директиви, котрі мають свої синтаксичні, семантичні та прагматичні особливості, і, водночас мають ознаки експресива та асертива.

Синтаксичний аспект інституційної скарги-директива формально виражає комунікативну інтенцію, план вираження мовленнєвого акту характеризується обраними засобами вираження та визначається способом репрезентації директивної іллокуції, тобто експліцитністю або імпліцитністю, конвенціональністю або неконвенціональністю.

Семантичний аспект директивного тексту складає зміст, який характеризує потенційну дію, яку необхідно виконати. Власне семантика висловлення охоплює зміст такої дії та її характер.

Прагматичний аспект директива охоплює такі екстралінгвістичні фактори, як розподіл соціальних ролей між учасниками комунікації, характер міжособистісних відносин, ставлення комунікантів до потенційної дії.

Лист-скарга в інституційному англомовному дискурсі має чітку структуру, яка обумовлюється специфікою даного стилю і містить наступну інформацію:

1) **Вступна частина**, в якій зазначаються:

а) реквізити організації або посадової особи, котрим подається скарга;

б) реквізити організації або посадової особи, котра подає скаргу;

в) дата подання скарги;

2) **Основна частина** - власне текст скарги, який складається, як правило, з двох частин:

а) факти про порушення прав чи інтересів конкретної особи, і

б) переліку вимог, які мають бути виконані;

3) **Заключна частина** - підпис особи, котра подає скаргу; додатки.

В ході нашого дослідження ми виділили наступні дискурсивні типи скарг:

1) Непряма скарга-прохання

«Ref: Account Number 12345678

Dear Mr. Martin,

This is with reference to my Account Number 12345678, which has been unduly debited with \$ 49 as processing fee, for an overseas transaction.

I was not informed of such a clause before I made the transaction. In fact, I had specifically checked with your Customer Services Manager before I made the said transaction.

My association with your Bank goes back a long way and I regret to inform you that this is the first time I am encountering such a problem.

I request you to kindly look into the matter and remit the said amount into my account within the next two days. I am enclosing a copy of the latest Account Statement for your action.

*Thanking You,
Sincerely yours,
Emily Swan*

Encl: Copy of Account Statement».

Як бачимо, дана інституційна скарга граматично та синтаксично чітко структурована, має наступні частини: вступну (introductory part) – в якій пояснюється, хто є адресантом, адресатом та зазначається її тема; основну частину (main part/ body of the letter) – в якій висвітлюється суть проблеми і вказуються заходи, яких потрібно вжити та завершальна частина (complimentary close/ closing part). Дискурс скарги – діловий: клієнт звертається до банку з приводу помилкового вирахування комісії за здійснення міжнародної операції. Стиль скарги – офіційний, що обумовлено діловим дискурсом, адресант вживає наступні офіційні лексичні одиниці: «This is with reference to..; ...unduly debited..; ...processing fee..; ...I regret to inform you...» тощо. Скарга виражена непрямо, носить, перш за все, інформативний характер, оскільки адресант повідомляє про помилкове зняття коштів з його рахунку і звертається з проханням про повернення цих коштів. Скарга має дуже ввічливий тон, оскільки адресант є клієнтом цього банку багато років і вперше зіткнувся з подібною проблемою.

2) Непряма скарга-повідомлення

«Dear Mr. Wright,

I am Deborah Roberts and I live in the 6th Avenue, Park Street in Minnesota. We have a supermarket in our neighborhood which has opened recently. Earlier we had to go to Burgolow Street to fetch the necessities. We were quite delighted to see the new store.

The reason for my writing to you, Sir is that I suspect that the license produced by the supermarket manager is a fake. He does not allow people to check the goods and frequently picks up quarrels with customers who demand to check his license. In this regard I would be very grateful if you can check on this. If it is proved genuine, we would be the happiest neighborhood. Also as responsible citizens we would like to get the store closed if it is illegal.

I hope to see quick action on the case.

*Thanking You,
Sincerely yours,*

Deborah Roberts»

Ця інституційна скарга граматично та синтаксично чітко структурована, має всі зазначені вище складові. Дискурс – діловий, стиль – офіційний: громадянка США звертається до поліції, оскільки вона підозрює, що менеджер супермаркету, який нещодавно відкрився, має фальшиву ліцензію. Адресант лише повідомляє про ситуацію, яка викликає у нього занепокоєння, отже, скарга виражається непрямо; вона не носить погрозливий характер, адресант не хоче «втратити своє обличчя», оскільки, по-перше, останній лише підозрює, що ліцензія фальшива, а по-друге, він визнає, що, можливо, ліцензія справжня, і тому звертається з проханням перевірити, чи це дійсно так. Тон скарги – надзвичайно ввічливий, адресант спочатку зазначає, наскільки важливо відкриття супермаркету, а лише потім вдається до пояснення причини написання цього листа – невдоволення поведінкою менеджера супермаркету та наявність фальшивих документів.

3) Непряма скарга-докір

«Dear Mr. Martin,

This is with reference to the refurbishment of House No. 45 B which we have leased from you with effect from 1st July.

As per our Rental Agreement and Contract, you were supposed to get the house refurbished within one week of our arrival. I am sorry to inform you that no action has been taken by you or your appointed members in that direction for the past 12 days.

I request you to kindly look into the matter at the earliest and initiate action within the next two days.

Thank you very much.

Sincerely yours,

Fiona Miller»

Вищезазначена інституційна скарга граматично та синтаксично чітко структурована, містить всі складові ділового листа. Дискурс – діловий: адресант (орендар) звертається до адресата (орендодавця), в якого він взяв в оренду приміщення з приводу невиконання договору оренди. Адресант докоряє адресату тим, що згідно з договором їм мали відремонтувати приміщення ще 12 днів тому, але нічого не було зроблено донині: «...*you were supposed to get the house refurbished...*». Стиль – офіційний, що обумовлено діловим дискурсом, тон листа – ввічливий: «...*I request*

you to kindly look into the matter at the earliest...». Крім того, звертаючись до адресата адресант пише слово «Ви» з великої літери і цим ще раз підкреслює ти виявляє свою повагу до адресата.

4) Непряма скарга-вимога:

«Subject: Complaint against ill commented by security guards

Hello Sir,

This is to get to your attention that during my night shift yesterday, I was extremely ill commented by two of the on duty security guards at the unit exit gate. As a part of my duty, I was not responsible for switching off all the corridor lights before leaving, even if I am the last man to leave the data centre.

On refusal, I was critically charged and rebuked at dirtily. This was too much to be tolerated from someone from the group D staffs, who in no way can ill behave with an HR manager for not switching off the corridor lights.

This is not the first time. In fact it had been observed since last few weeks with the change in shifts of the security in charge. I received a lot of complaints against the mentioned two of them from my team members as well.

I am looking forward to a quick action.

Thanks

Martha Neil»

У даному випадку працівник звертається до керівника відділу персоналу з приводу неприйнятної поведінки охоронців. Адресант, Марта Нейл, ніби докоряє, акцентуючи увагу на тому, що ця ситуація виникала вже неодноразово, а тому вона з нетерпінням чекає, що керівник відреагує належним чином. Дискурс – діловий, напівофіційний, що обумовлено тим фактом, що адресант та адресат є колегами по роботі. Разом з тим, скарга – надзвичайно емоційна, про що свідчить використання адресантом наступних лексичних одиниць: *«... extremely ill commented..., ... critically charged and rebuked at dirtily., ... too much to be tolerated...»*, має чітко визначену граматичну та синтаксичну структуру.

5) Непряма скарга-обвинувачення:

«Ref: Poor Facilities

Dear Mr. Olsen,

This is to inform you regarding the inconvenience faced by the employees because of poor working conditions.

Our repeated verbal complaints about the inadequate air conditioning units in our Department have yielded no results.

I am sure you can understand how this can affect the work productivity of the team.

I request you to kindly look into the problem immediately and take suitable action.

Thank you very much.

Sincerely yours,

Henry Crane»

Як бачимо, хоча тон цієї скарги досить ввічливий, вона має обвинувачувальний характер, оскільки адресант зазначає що він багато разів звертався до адресата з приводу незадовільних умов роботи і це не дало ніяких результатів. Дискурс – діловий, стиль – офіційний. Скарга має чітку граматичну та синтаксичну структуру, що зумовлено офіційним стилем та діловим дискурсом в цілому. Вона не носить погрозливий характер і це свідчить ще раз про те, що адресант прагне зберегти хороші ділові стосунки з адресатом.

6)Пряма скарга

«Ref: Formal Complaint Letter

Dear Mr. Warner,

Please treat this letter as a formal complaint against your Department, for not settling my Car Insurance Claim, bearing reference number 2345 ABC.

I met with Mr. Wolfe who is handling my case several times and submitted all the necessary papers. Though I get assurances that everything is in order and I should be getting my cheque soon, nothing has materialized for the past one month.

I regret to inform you that I have never had to face such problems in all my previous dealings with you.

I request you to kindly look into the matter and settle my claim at the earliest. I am enclosing a copy of all the documents I had submitted earlier for your perusal.

Thank you very much.

Sincerely yours,

Tanya Brown

Encl: 1. Copy of Insurance Claim».

Ця інституційна скарга виражена прямо, що зазначається у темі листа. Таким чином, адресант одразу привертає увагу адресата до важливості такого звернення. Дискурс – діловий, стиль – офіційний, що обумовлено даним дискурсом. Тон скарги залишається ввічливим – це, як правило, перш за все властиво британській англомовній лінгвокультурі. Скарга має чітку граматичну та синтаксичну структуру.

В результаті проведеного нами дослідження, аналіз 60 скарг показав, що в залежності від того у якій сфері комунікації виникає акт скарження можна виокремити різні дискурсивні типи скарг. Беручи до уваги типологію скарг лінгвістів Р.К. Стутмена та С. Е. Ньюел на основі мовної структури, котрі класифікували скарги як прямі та непрямі, слід зазначити, що найчастотнішими дискурсивними типами скарг в сучасній англомовній діловій комунікації, зокрема з приводу незадовільної якості товару чи послуг, є непрямі скарги-прохання (30%), непрямі скарги-повідомлення (23%), непрямі скарги-докори (20%), непрямі скарги-обвинувачення (17%), прямі скарги (6%), непрямі скарги-вимоги (4%). Крім того, отримані нами результати дозволяють зробити висновок, що типологія дискурсів скарги базується на їх прагматичній диференціації, так як скарга безпосередньо пов'язана з умовами спілкування, а тому дискурс скарги об'єднує в собі ознаки прескриптива, оскільки диктує дії, які потрібно здійснити; реквестива тому, що заохочує до дій та сугестива, так як виражає пораду щодо виконання таких дій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Остин 1986: Остин Дж. Л. Слово как действие: Пер. с англ. // Новое в зарубежной лингвистике. — С. 56, 90.
2. Серль Дж. Р. Что такое речевой акт?; Косвенные речевые акты; Классификация речевых актов // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVII. М., 1986.
3. Сыщиков О.С. Имплицитность в деловом дискурсе: автореф. канд. филол. наук / О.С. Сыщиков. — Волгоград: Волгоградский гос. пед. ун-т, 2000. — 23 с.

4. Boxer, D. Complaints as positive strategies: what the learner needs to know [Text] / D. Boxer // TESOL Quarterly. – 1993. No. 27 (2). – P. 277 – 299.

5. Murphy, B. & Neu, J. (1996). My grade's too low: The speech act set of complaining. In S. M. Gass & J. Neu (Eds.), Speech acts across cultures: Challenges to communication in second language (pp. 191-216). Berlin: Mouton de Gruyter.

6. Michaud, S. L. & Warner, R. M. (1997). Gender differences in self-reported response to troubles talk. *Sex Roles*, 37, 527-540.

7. Tannen D. You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation. NY: Ballantine Books, 1990. — 330 p.

С. РОМАНЧУК

АНГЛОЯЗЫЧНЫЙ ИСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ ДИСКУРС ЖАЛОБЫ В ТЕРМИНАХ ТЕОРИИ РЕЧЕВЫХ АКТОВ

В статье идет речь о жанровой специфике и структурно-композиционных характеристиках различных институциональных дискурсивных типов жалоб в современной англоязычной коммуникации в терминах теории речевых актов, поскольку в деловой коммуникации понимание определенного типа и жанра дискурса играет важную роль для установления контактов и решения многих спорных вопросов в целом. Наш интерес к исследованию жалобы как достаточно своеобразного речевого жанра вызван тем, что жалоба объединяет в себе признаки не только речевого акта «жалобы», а и других смежных речевых актов, в частности: уведомления, просьбы, требования, обвинения и т.д., в зависимости от того, какую прагматическую цель она имеет.

Ключевые слова: институциональный дискурс, принцип классификации, прямая, непрямая жалоба.

S. ROMANCHUK

ENGLISH INSTITUTIONAL DISCOURSE OF COMPLAINT IN TERMS OF SPEECH ACT THEORY

This paper deals with genre and structural characteristics of different institutional discourse types of complaints in modern English communication in terms of speech act theory because understanding a particular type and genre of discourse in business communication greatly contributes to establishing contacts and resolving many controversial issues at large. Our interest to studying a complaint as a specific speech act is attributable to the fact that a

complaint combines not only its unique features, but also the ones of other close-related speech acts, namely: informing, requesting, demanding, blaming, etc. depending on the pragmatic purpose.

Key words: institutional discourse, principle of classification, direct, indirect complaint.

УДК 811.161.2

Людмила РЯБЕЦЬ

КАЗУСИ І КОЛІЗІЇ УКРАЇНСЬКОГО ПРАВОПИСУ

Стаття має на меті привернути увагу українських дослідників, у першу чергу мовознавців, та й усіх, кого цікавить питання культури мови, до проблеми розхитування правописних норм, що породжує орфографічну плутанину, зокрема у роботі наукового редактора.

Ключові слова: український правопис, мовна норма, культура мовлення, правила орфографії, слововживання, власна назва.

В останні роки все частіше спостерігаємо значне зниження загального рівня культури мови, що характеризується порушенням правил слововживання, граматики, вимови та наголошення, написання. І стосується це не лише усного мовлення пересічних громадян. Не дуже переймаються цими питаннями засоби масової інформації (як друковані, так і усні). Рекламні оголошення в транспорті чи на вулицях міст, на жаль, теж слабують на орфографічні помилки, стилістичні огріхи та мовні покручі. Мовознавці все частіше закликають звертатися до мовних норм, до усталеного українського правопису, адже мовна норма – це головна категорія культури мови, це «сукупність мовних засобів, що відповідають системі мови і сприймаються її носіями як зразок суспільного спілкування у певний період розвитку мови і суспільства» [9: 438]. Культура мови починається із самоусвідомлення мовної особистості, і як багатогранне поняття, безперечно, містить етичний компонент. Вона зароджується і розвивається там, де мовцям – носіям національної літературної мови – не байдуже, як вони говорять і пишуть, як говорять і пишуть інші навколо них, як сприймається їхня мова в різних сферах суспільного життя. У 50-ті – 70-ті роки минулого століття в