

Д.И. Павленок

Научный руководитель — кандидат филологических наук И.И. Ковалевская
БГЭУ (Минск)

РЕЧЕВОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ В АНГЛОЯЗЫЧНОМ ДИСКУРСЕ РЕКЛАМАЦИЙ

Предметом настоящего исследования являются стратегии и тактики речевого воздействия в англоязычных письмах-рекламациях, сочетающих признаки кооперативного и конфликтного речевого взаимодействия.

Письма-рекламации отличаются особой неоднородностью прагматического потенциала, поскольку характеризуются микшированием официально-делового и неофициального стилей.

Речевое воздействие представляет собой сложный психолингвистический процесс, тесно связанный с целевой установкой говорящего и определяющий выбор конкретных коммуникативных стратегий и тактик. Основанием для дифференциации коммуникативных стратегий стала типология О.С. Иссерс.

Стратегия самопрезентации актуализируется в англоязычных письмах-рекламациях с помощью тактик представления (*I am a long-tenured professor at the University of Alberta*), акцентирования внимания на своих достоинствах (*I am a very diligent worker with a long-standing experience*), подчеркивания собственной значимости (*As I've been a loyal customer of your company for many years*), указания на принадлежность к определенной группе людей (*I am writing on behalf of several employees*), изложения установок и ожиданий (*I am hopeful that your company will respond to my claim*).

Среди тактик аргументации были выделены: обоснование (*As a consequence, the lectures teachers are delivering are not having an effective impact on the students*); отсылка к другим источникам (*This evidence was documented in a research report*), а также прямое побуждение к действию (*I expect a resolution from you for the present situation as soon as possible*).

К тактикам дискредитации были отнесены тактики угрозы (*I will lodge a formal complaint with Consumer Affairs in my state*), прямого и косвенного обвинения (*This employee is not serving the best interests of your store by having such an evasive attitude*) и прямой дискредитации (*Under the circumstances, anything less will inevitably give rise to further concerns about the Guardian's commitment to accountability*).

Наконец, в рамках манипулятивной стратегии были выделены тактики введения имплицитной информации (*I trust this is not the way your company wishes to conduct business with valued customers, is it?*), апелляции к отношениям (*I am also on a first-name basis with your former Senior Director*), импликация логической

связи (*As you are the Senior Manager of this company, I think you should know about the rude behavior of your employees*) и выражения эмоций и чувств адресанта (*To my dismay, I have not received the set I ordered. I am highly disappointed*).

В ходе исследования мы пришли к выводу, что разделение рассмотренных стратегий и тактик порой достаточно условно и оправдано только для удобства их контекстного анализа. Выделенные языковые средства позволяют продемонстрировать связь конфликтных и кооперативных инструментов речевого воздействия. Представляется перспективным дальнейшее исследование коммуникативно-прагматических характеристик других конфликтно-кооперативных жанров с целью выявления характерных для них эффективных стратегий и тактик речевого воздействия.

Источники

1. Иссерс, О. С. Речевое воздействие : моногр. / О. С. Иссерс. — М. : Флинта, 2011. — 191 с.
2. Стернин, И. А. Основы речевого воздействия / И. А. Стернин. — Воронеж : Истоки, 2012. — 178 с.