

**О. Мельницька,**  
студентка,

**Т. В. Глазунова,**

кандидат. пед. наук, доцент,

Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського

## **ВИРАЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ФУНКЦІЇ «СКАРГА»**

Важливим компонентом іншомовної комунікативної компетентності є навчання висловлення комунікативних функцій. Водночас, у навчанні студентів англійської мови не відводиться належна увага вираженню комунікативних функцій, хоча, останні мають вирішальне значення, оскільки вони допомагають краще осягнути культуру країни, мова якої вивчається. Крім того, навчання комунікативних функцій дозволяє вчителю коригувати лінгвістичні вимоги, що пред'являються до студентів, і поступово розширювати їх лінгвістичну компетенцію, від якої в кінцевому підсумку буде залежати їх здатність ефективно взаємодіяти в комунікативних актах. Критерієм успіху можна вважати не те, наскільки точно студент вміє використовувати мовці одиниці та інтерпретувати їх значення, скільки його здатність добирати дані одиниці у відповідності до мовленнєвої ситуації, що склалася. Таким чином, завдання вчителя – допомогти студентові опанувати комунікативними функціями, що надалі дозволять йому коректно використовувати мовні одиниці в комунікативних цілях.

Розглянемо комунікативну функцію – «**Complaint (Скарга)**». Реалізація цієї функції відбувається у ході мовленнєвого акту, де вона може бути висловлена прямо або опосередковано. Звернемося до алгоритму дій процесу вираження скарги, запропонованої Е. Ольштайн та Л. Вайнбах [7: 195-208].

**Висловлювання прихованого докору** – перший тип, коли мовець, намагається уникнути прямої згадки образливої події за допомогою різних зауважень, не звинувачуючи співрозмовника напямую. Наприклад, якщо хтось розбиває келих вина на вечірці, доречною може бути така репліка: «*Don't worry about it!*» або «*Such things usually happen*». На даному етапі мовець не має наміру занадто сильно вичитувати співрозмовника.

**Вияв роздратування або засудження** – це прояв несхвалення засобами непрямих або невиразних вказівок на те, що щось було порушено, не покладаючи при цьому на співрозмовника прямої відповідальності («*I think maybe the grade was a little too low*»). В таких ситуаціях, той, хто говорить, уникає прямої конфронтації зі співрозмовником і робить загальні зауваження, висловлюючи роздратування з приводу порушення. Наприклад, така скарга, як «неприйнятна поведінка», не покладає на співрозмовника відповідальності і лише непрямозгадує про порушення.

**Власне скарга** – мовець прямо демонструє намір поскаржитися, покладаючи на співрозмовника відповідальність за порушення. Почасти, це явна, «прозора» скарга,

адресована співрозмовнику: «*You're a very reckless one*» або «*You should have asked my opinion*».

**Звинувачення і попередження** – пряма дія мовця, що виражає абсолютну претензію та несе потенційні наслідки для співрозмовника: «*I warn you'll pay it off yourself next time*».

Скарга може також бути реалізована за допомогою трьох додаткових стратегій:

**Пропозиція/ Вимога залагодити ситуацію.** Сюди відносяться запитання-звернення до слухача щодо усунення проблеми: «*Pardon, could you, please, repair the stuff as quickly as it is possible!*».

**Критика.** Людина, яка висловлює невдоволення, може запропонувати оцінку ситуації, що безпосередньо впливає на почуття співрозмовника: «*Why are you so careless? You've spilled coffee over my keyboard!*» [4].

Д. Боксер пропонує шість типів **реакцій-відповідей на скарги**, поширені серед носіїв мови американського варіанту англійської мови:

**1. Жарт / глузування:**

A: How ya doing B?

B: Oh, not so great. I can't find S. Maybe she told me she was doing something this morning and I don't remember!

A: You are getting old!

**2. Невербальна відповідь:**

A: Well, I'm going to move in the summer, you know...er...but there seem to appear some troubles with a landlady.. Probably, I shouldn't have hurried with all that stuff...

B: Hmn (nods head repeatedly).

**3. Запитання:**

A: I was up all night with her.

B: What's wrong?

A: She's had this hacking cough, it's gotten worse. So I'm gonna take her to the doctor.

**4. Порада/повчання:**

A: This vacuum doesn't pick up the little pieces.

B: You probably have to put more pressure on it.

**5. Спростування:**

A: I ain't really willing to join the party tomorrow, have a terrible headache.

B: You have to!

**6. Співчуття:**

A: My husband is in Greece, so I'm packing myself. Most of it is books and manuscripts.

B: Oh, that's the worst [2: 277-299].

Спосіб, у який адресат реагує на непряму скаргу, може значно впливати на подальшу взаємодію. У залежності від типу реакції, продемонстрованої

співрозмовником, наступні реакції мовців можуть або підтверджувати солідарність між ними або ж, навпаки, віддаляти їх один від одного. Таким чином, якщо людина прагне встановити контакт зі своїм співрозмовником, то слід знати, як реагувати на непрямі скарги, коли вони використовуються на початку розмови або з метою її підтримання [2: 286].

На думку К. Муна, невдачі при висловленні скарги у спілкуванні іноземною мовою можна пояснити як граматичними і лінгвістичними обмеженнями, так і соціопрагматичними знаннями мовця. Ті, хто не є носіями мови, не завжди дотримуються відповідних правил і висловлюють скарги, іноді надто прямо та відверто, переносючи правила спілкування з рідної мови на іноземну, в той час як носії мови використовують більше опосередковані способи оскарження чогось [6: 22]. Таким чином, аби студенти, що вивчають англійську мову, були компетентними у вираженні мовленнєвого акту «скарги», недостатньо формувати у них лише лінгвістичну компетентність. Існує велика необхідність в ознайомленні студентів з прагматичними стратегіями, які спрямовані на підвищення їх соціокультурної обізнаності.

## **СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ**

1. Формановская, Н.И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход [Текст] / Н.И. Формановская. – М. : Рус. яз., 2002, С. 216.
2. Boxer, D. (1989). Building rapport through indirect complaints: Implications for language learning. *Penn Working Papers in Educational Linguistics*, 5 (2), 28–42.
3. Boxer, D. (1993). Complaints as positive strategies: what the learner needs to know. *TESOL Quarterly*, P 320.
4. Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, P. 333.
5. DeCapua, A. (1988). *Complaints in German and English*. Unpublished doctoral dissertation, Columbia University.
6. Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics*, 269-293, Harmondsworth: Penguin Books, P. 285.
7. Moon, K. (2001). *Speech act study: differences between Native and Nonnative speakers' complaint strategies*, p. 22.
8. Olshtain, E., & Weinbach, L. (1987). Complaints: A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew. In J. Verschueren & M. Bertucelli-Papi (Eds.), *The pragmatic perspective*. Amsterdam: John Benjamins, P. 368.
9. Searle, J. R., (1990). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press. P. 203.