

ИЗУЧЕНИЕ СТРУКТУРНЫХ УРОВНЕЙ РОМАНСКИХ ЯЗЫКОВ В СИНХРОНИИ И ДИАХРОНИИ

УДК 811.134.2'373.4

К. В. Челнокова

Факультет романских языков

Минский государственный лингвистический университет

СТРУКТУРНО-ЯЗЫКОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПИСЬМА-ЖАЛОБЫ НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ

В статье рассматриваются композиционные и языковые особенности испанского делового письма-жалобы, способствующие реализации коммуникативной установки адресанта.

Ключевые слова: деловое письмо; письмо-жалоба; композиция делового письма; коммуникативная установка; деловой этикет; официально-деловой стиль, адресант.

K. Chelnokova

Faculty of Romance Languages

Minsk State Linguistic University

STRUCTURAL AND LINGUISTIC FEATURES OF THE COMPLAINT LETTER IN SPANISH

The article examines the composition and linguistic characteristics of the business letter of complaint in Spanish. These specific features contribute to carry out the sender's communicative intention.

Key words: business letter; complaint letter; business letter structure; communicative intention; business etiquette; official style, sender.

В современном мире при возрастающей потребности в обеспечении успешной коммуникации и взаимопонимания между собеседниками умение эффективно оформлять деловую корреспонденцию является необходимым навыком грамотного специалиста в любой сфере. Деловые письма информируют, организуют деловое общение и способствуют решению различных задач. Для адресанта важно не только обладать высоким уровнем владения языком, но также знать и учитывать композиционные, языковые, прагматические особенности деловых писем.

Деловое письмо – это грамматически оформленный и семантически завершённый тип текста, который имеет особую коммуникативную структуру и наделен документальной силой [5, с. 480].

Эта разновидность речевой коммуникации охватывает различные сферы: технические, коммерческие, юридические, организационные, административно-правовые и т.д.

Основными характеристиками делового письма являются лаконичность, точность, логичность, грамотность [2, с. 87].

В рамках исследования нами был проведен сравнительный анализ особенностей построения и языкового оформления разных по коммуникативной задаче видов писем, в том числе были исследованы письма-жалобы.

Деловые письма-жалобы составляются в случае неудовлетворенности одной из сторон по разного рода поводам или по случаю несоблюдения установленных условий. Обязательным элементом данного вида деловой корреспонденции является предъявление конкретных требований адресанта после изложения сути обращения [1, с. 11].

Являясь официальным документом, деловое письмо имеет строгую структуру, представленную тремя частями: начало (*introducción*); основная часть (*cuerpo*); завершение (*cierre*) [3, с. 20].

Начальная часть включает информацию о дате и месте написания обращения и данные отправителя: полное имя, подробный адрес, контактный номер телефона.

Чрезвычайно важно зафиксировать тему письма (*asunto*), так как точная и информативная формулировка предмета обращения привлекает внимание адресата и помогает ему сфокусироваться на проблеме до прочтения письма.

Основная часть письма-жалобы начинается с обращения. Письма, адресованные персонально официальному лицу, ответственному за решение вопроса, обладают большим потенциалом для успешного рассмотрения. Но чаще отправитель не располагает необходимой информацией и используют неперсонализированные клише: *Estimados señores*, *Distinguidos señores*, *Muy señores míos*, *Apreciables señores* и т.д.

Текст жалобы выстраивается следующим образом: представление адресанта; описание проблемы; конкретизация: ссылка на детали и количественные данные; информация о других обращениях по этому вопросу; требование о принятии необходимых мер для решения проблемы.

Составляя письмо, адресант должен соблюдать этикет делового письма. Не следует излагать претензию в излишне эмоциональном ключе, вместе с тем недопустим оскорбительный тон, угрозы, оскорбления, приказы в сторону получателя письма. Предпочтительнее вежливый нейтральный тон [4, с. 8]. При этом отправителю следует быть убедительным и стараться в полной мере аргументировать жалобу.

К лексическим особенностям писем-жалоб можно отнести: использование клишированных выражений; исключение эмоционально-окрашенной лексики (слова с положительной оценкой, слова с отрицательной оценкой, уменьшительно-ласкательные слова, междометия); исключение диалектизмов и разговорных идиом.

Официальный характер письма поддерживается использованием соответствующих слов и выражений, например: *ponerse en contacto* 'вступить в контакт', *debido a* 'по причине того, что', *tomar medidas* 'принимать меры', *al respecto* 'в отношении', *a fin de que* 'с той целью, чтобы'; интенсифицирующих слов, например: *continuo ruido* 'повторяющийся шум', *incluso hemos llegado a pensar* 'даже подумали о том, что'; грамматических конструкций: *llegar a* 'прийти к тому, что'; *intentar* 'предпринимать попытки'; *limitarse a* 'ограничиться тем, что' и др.

К грамматическим особенностям письма-жалобы можно отнести: использование глаголов и местоимений в первом лице множественного числа; использование оборотов с неличными формами глаголов; употребление пассивного залога; тенденция к обезличиванию; употребление глаголов в прошедшем времени.

При описании проблемы, как правило, чередуются глаголы в Pretérito Indefinido, Pretérito Perfecto, так как приводятся конкретные факты и указывается на связь законченных действий в прошлом с настоящим.

Сдержанный тон письма и настрой на конструктивный диалог сохраняется на протяжении всего письма. В конце основной части следует вежливо изложить требование о помощи в решении проблемы. Для этого используется сослагательное наклонение: *les pido que tomen medidas* 'прошу, чтобы меры были приняты'; *me refiero a usted a fin de que se solucione la situación* 'я обращаюсь к вам с той целью, чтобы проблема была решена' и др.

Заключительная часть письма включает завершающую фразу, слова прощания, подпись и имя отправителя, при необходимости должность заявителя и список приложений. Окончание делового письма имеет специфику языкового и графического оформления.

Клишированная завершающая фраза располагается слева и отделяется запятой. На следующей строке справа предложение продолжает формула прощания. Слова прощания грамматически оформляются в соответствии с общим стилем письма: либо от 3-го лица либо от 1-го лица, что отражается на особенностях графического представления концовки. В первом случае следующее ниже имя отправителя отделяется запятой, во втором случае перед ним ставится точка. Например, в части письма:

*Esperando su respuesta,
le saluda atentamente,
César Augusto Manríquez*

после имени отправителя точка не ставится [6, с. 46].

При обращении в официальные органы с письмом-жалобой автор преследует основную цель – чтобы его прошение было услышано и проблема, по которой он обращается, была решена. Достижение этой цели возможно при соблюдении адресантом строгих требований к композиции делового письма и учете лексических, грамматических и стилистических особенностей письма-жалобы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Воробьева, И. В. Деловая корреспонденция / И. В. Воробьева // Статьи Гос. ин-та управления и социальных технологий. – 2002. – №11. – С. 11.
2. Игебаева, Ф. А. Деловые коммуникации: практикум / Ф. А. Игебаева. – Уфа: «Башкирский ГАУ», 2013. – 176 с.
3. Калустова, О. М. Бизнес-курс испанского языка: учеб. пособие / О. М. Калустова. – К. : ООО «ИП Логос», 2003. – 448 с.
4. Канонич, С. И. Ситуативно-речевая грамматика испанского языка / С.И. Канонич. – М : «Либроком», 2019. – 224 с.
5. Пудикова, Г. Н. Алгоритм анализа деловых писем / Г. Н. Пудикова // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Теория языка. Семиотика. Семантика. – 2018. – №2. – Т. 9. – С. 480–496.
6. El cronómetro. Manual de preparación del DELE. Nivel Superior / A. I. Blanco Picado [et al.]. – Madrid : Edinumen, 2007. – 283 p.