

Научная статья  
УДК 811.161.1'271  
DOI: 10.18384/2949-5075-2026-1-138-154

## РЕЧЕЭТИКЕТНАЯ ЕДИНИЦА «ЖАЛОБА» В ДИАЛОГИЧЕСКОМ ЕДИНСТВЕ: ПРАГМАТИЧЕСКАЯ ПОЛИФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ, ТИПОЛОГИЯ ОТВЕТНЫХ ХОДОВ И УСЛОВИЯ ПЕРЛОКУТИВНОГО УСПЕХА

**Соколова Е. Г.**

*Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы, г. Москва,  
Российская Федерация  
e-mail: sokolova-nl@rudn.ru*

*Поступила в редакцию 06.11.2025*

*Принята к публикации 21.11.2025*

### **Аннотация**

**Цель:** выявить прагматические и коммуникативно-функциональные особенности речеведной единицы (РЕ) «жалоба» в структуре диалогического единства, определить полный спектр сопрягаемых с ней единиц других тематических групп, охарактеризовать условия реализации перлокутивного эффекта сопереживания и факторы, приводящие к его отсутствию, а также разработать многопараметрическую классификацию жалоб.

**Процедура и методы.** Основное содержание исследования составляет анализ типизированных диалогов, моделирующих различные варианты включения жалобы в инициирующий или реагирующий речевой ход. Применён метод прагмалингвистического описания, элементы дискурсивного анализа и классификации речевых актов по иллокутивной направленности. Обобщены наблюдения над вербальным и жестово-мимическим сопровождением жалобы. Приведён анализ взглядов исследователей в области речевого этикета и прагматики. Использован метод интроспекции и анализа коммуникативных неудач.

**Результаты.** Проведённый анализ показал, что жалоба как РЕ реализует три варианта диалогического функционирования: первый вариант – самодостаточная жалоба, выступающая и в роли реплики-стимула, и в роли реплики-реакции (диалог типа «жалоба + жалоба»); второй вариант – жалоба как инициирующий речевой ход; третий вариант – жалоба как реакция на беспокойство/озабоченность. Выявлены и систематизированы РЕ, сопрягаемые с жалобой в ответном ходе: беспокойство/озабоченность, сочувствие, возмущение, соболезнование, сожаление, утешение, комплимент, совет, извинение, безразличие, игнорирование, а также негативные реакции (недоверие, разочарование, раздражение). По заключению автора статьи, достижение перлокутивного эффекта сопереживания зависит от совпадения отношения коммуникантов к предмету жалобы, анамнеза их отношений, пространственно-временных и социальных факторов. Установлено, что стрессовое состояние адресанта является парадоксальным препятствием для правильной оценки обстановки перед вербализацией жалобы. Разработана многопараметрическая классификация жалоб по пяти основаниям.

**Теоретическая и практическая значимость.** Введено авторское разграничение между сочувствием, соболезнованием и сожалением как различными способами вербализации сопереживания, различающимися по степени совпадения отношения к предмету жалобы. Обобщён новый материал по классификации ответных речевых ходов на жалобу. Обновлена проблематика изучения речеведных единиц в аспекте перлокутивного эффекта. Впервые предложено

на интегративная модель прогнозирования успешности жалобы. Результаты могут быть применены в курсах по прагмалингвистике, теории речевых актов, межкультурной коммуникации, а также в практической риторике и психологическом консультировании.

**Ключевые слова:** диалогическое единство, жалоба, перлокутивный эффект, прагматическая иллюкция, речезыкетная единица (ЕРЭ), сопереживание, типология ответных ходов, коммуникативная неудача

**Для цитирования:**

Соколова Е. Г. Речезыкетная единица «жалоба» в диалогическом единстве: прагматическая полифункциональность, типология ответных ходов и условия перлокутивного успеха // Вопросы современной лингвистики. 2026. № 1. С. 138–154. <https://doi.org/10.18384/2949-5075-2026-1-138-154>

Original research article

## THE SPEECH ETIQUETTE UNIT “COMPLAINT” IN DIALOGIC UNITY: PRAGMATIC POLYFUNCTIONALITY, TYPOLOGY OF RESPONSE MOVES, AND CONDITIONS OF PERLOCUTIONARY SUCCESS

**E. Sokolova**

*People's Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba,  
Moscow, Russian Federation  
e-mail: sokolova-nl@rudn.ru*

**Abstract**

**Aim:** to identify the pragmatic and communicative-functional features of the speech etiquette unit (SEU) “complaint” in the structure of dialogic unity, to determine the full range of SEUs from other thematic groups that can be combined with it, to characterize the conditions for achieving the perlocutionary effect of empathy and the factors leading to its absence, and to develop a multi-parameter classification of complaints.

**Methodology.** The main content of the study consists of an analysis of typical dialogues modeling various ways of including a complaint in an initiating or responding speech move. The method of pragmalinguistic description, elements of discourse analysis, and classification of speech acts according to their illocutionary orientation are applied. Observations on the verbal and gestural-mimetic accompaniment of the complaint are summarized. An analysis of researchers' views in the field of speech etiquette and pragmatics is presented. The method of introspection and analysis of communicative failures is used.

**Results.** The conducted analysis has shown that the complaint as an SEU realizes three variants of dialogic functioning: the first variant – a self-sufficient complaint acting both as a stimulus and as a response replica (a “complaint + complaint” dialogue); the second variant – the complaint as an initiating speech move; the third variant – the complaint as a response to worry/concern. The SEUs combined with the complaint in the response move have been identified and systematized: worry/concern, sympathy, indignation, condolence, regret, consolation, compliment, advice, apology, indifference, ignoring, as well as negative reactions (distrust, disappointment, irritation). According to the author's conclusion, the achievement of the perlocutionary effect of empathy depends on the coincidence of the communicants' attitudes toward the subject of the complaint, the anamnesis of their relationship, and spatial-temporal and social factors. It has been established that the addresser's stress state paradoxically hinders the correct assessment of the communicative situation before verbalizing the complaint. A multi-parameter classification of complaints based on five criteria is developed.

**Research implications.** An author's distinction is introduced between sympathy, condolence, and regret as different ways of verbalizing empathy, distinguished by the degree of coincidence of the attitude toward the subject of the complaint. New material on the classification of response speech moves to a complaint is summarized. The research updates the issues of studying speech etiquette units from the perspective of perlocutionary effect. An integrative model for predicting the success of a complaint is proposed for the first time. The results can be applied in courses on pragmalinguistics, speech act theory, intercultural communication, as well as in practical rhetoric and psychological counseling.

**Keywords:** dialogic unity, complaint, perlocutionary effect, pragmatic illocution, speech etiquette unit (SEU), sympathy, typology of response moves, communicative failure

**For citation:**

Sokolova, E. G. (2026). The speech etiquette unit "complaint" in dialogic unity: pragmatic polyfunctionality, typology of response moves, and conditions of perlocutionary success. In: *Key Issues of Contemporary Linguistics*, 1, pp.138–154. <https://doi.org/10.18384/2949-5075-2026-1-138-154>

### Введение

Тематическая группа речевых единиц (ЕРЭ) «Жалоба» относится к сложным и весьма неоднозначным элементам речевого этикета (РЭ) в целом. Это связано с рядом особенностей, характерных для данной группы.

Ролевая многоплановость жалобы при формировании диалогического единства, возможность сопрягаться с очень большим количеством разнообразных ЕРЭ, принадлежащих различным тематическим группам, и при этом вступать «в партнёрские отношения» с сопутствующими составляющими диалога той же речевых единиц системы – всё это делает жалобу одним из наиболее интересных и в то же время не простых для изучения элементов.

Жалоба, наравне с другими ЕРЭ, имеет свою прагматическую иллокуцию. Она состоит в том, чтобы оказать на слушающего такое вербальное воздействие, в результате которого у последнего появляется чувство жалости к собеседнику. Прагматическая цель жалобы направлена на то, чтобы спровоцировать у партнёра по диалогу сопереживание, сочувствие, которые, в свою очередь, должны пробудить у адресата желание принять участие в том, кто своей жалобой инициировал диалог. Причём правильно выстроенная речевых единиц цепочка фраз, удачно и верно подобранное жестово-мимическое

сопровождение диалога могут как вызвать сильный эффект сопереживания со стороны слушающего, так и оказать достойное терапевтическое воздействие на того, кто вербализовал жалобу.

Цель настоящей статьи – описать структуру диалогического единства с жалобой, классифицировать типы сопрягаемых ЕРЭ и выявить условия достижения перлокутивного эффекта сопереживания. Материалом исследования служат типизированные диалоги на английском языке, моделирующие различные коммуникативные ситуации. В отличие от предшествующих работ, в данном исследовании предлагается интегративная модель анализа жалобы, объединяющая прагматический, социолингвистический и психолингвистический подходы.

Актуальность исследования обусловлена, во-первых, возрастающим интересом к изучению речевых актов, угрожающих лицу (face-threatening acts), в современной прагматике; во-вторых, необходимостью систематизации разнородных данных о вербальных и невербальных реакциях на жалобу; в-третьих, практической значимостью таких исследований для оптимизации межличностного общения в различных сферах – от бытовой до профессиональной (в частности, в сфере обслуживания, психологического консультирования, медиации).

### **Литературный обзор: теоретические подходы к изучению речевого акта жалобы**

Изучение жалобы как речевого акта и речезыкетной единицы (ЕРЭ) имеет давнюю традицию в отечественной и зарубежной лингвистике. В рамках теории речевых актов, восходящей к работам Дж. Остина [1] и Дж. Серля [2; 3], жалоба традиционно рассматривается в классе экспрессивов – речевых актов, выражающих психологическое состояние говорящего относительно положения дел, обозначенного в пропозициональном содержании. Как отмечает Ш. Паронян, «на иллокутивном уровне жалобы выражают негативное эмоциональное сообщение, неодобрение говорящим определённой ситуации или неудовлетворённость некоторым положением дел» [4]. В таксономии Серля экспрессивы включают извинения, благодарности, поздравления, соболезнования и, что особенно важно, жалобы, поскольку все они показывают, что говорящий принимает определённое психологическое состояние как истинное [3].

Важным направлением исследований является сопоставительное изучение жалобы в разных лингвокультурах. О. К. Андрущенко, анализируя русский речевой акт жалобы, обращается к паремиологическому фонду, демонстрируя, что «наличие какого-либо понятия в пословицах и поговорках выступает критерием его значимости для народа» [5]. В её работе показано, что в русской языковой картине мира жалость и жалоба характеризуются сложной оценочной коннотацией – от отрицательной (в ранних паремиях) до нейтральной или положительной в более поздних употреблениях. Этот вывод имеет принципиальное значение для понимания того, почему в русской коммуникативной культуре жалоба может восприниматься иначе, чем, например, в англо-американской.

Сопоставительные исследования жалобы активно проводятся и на материа-

ле восточноазиатских языков. В работе Мю Вэй на материале онлайн-отзывов о ресторанах в Китае и США установлено, что «адресатность (addressivity) оказалась сильным фактором, влияющим на то, как управляется лицо (face) в специфической конструкции жалоб как набора речевых актов в китайском наборе данных, тогда как такое расхождение отсутствовало в американских отзывах, где лицо ресторанов и других потребителей не обрабатывалось со значительным разграничением и осмотрительностью» [6]. Эти данные подтверждают известное различие между высококонтекстными и низкоконтекстными культурами, а также различие в стратегиях сохранения «лица» по Эрвину-Трипп.

Проблема вежливости и управления лицом (face) при реализации жалобы является центральной в прагматических исследованиях со времени классической работы П. Браун и С. Левинсона [7], в которой жалоба была отнесена к актам, угрожающим позитивному лицу адресата. Поскольку жалоба по своей природе угрожает позитивному лицу адресата (в случаях, когда адресат ассоциируется с источником проблемы) или негативному лицу (когда жалоба навязывает слушающему обязанность реагировать), говорящие прибегают к разнообразным стратегиям смягчения, включая использование пауз, хезитаций, квалификаторов (kind of, sort of) и различных речезыкетных формул. М. Зауэр в диссертационном исследовании, посвящённом сопоставительному анализу жалоб в канадском английском и немецком языке [8], разработала функциональную типологию жалобных стратегий, включающую «обращение к проблеме, запрос на исправление, оправдание и возложение вины». В её исследовании было показано, что выбор прагмалингвистических стратегий зависит от социопрагматических факторов – социальной дистанции и социальной власти.

С точки зрения жанрового подхода, восходящего к идеям М. М. Бахтина, жалоба рассматривается как речевой жанр с определёнными композиционными, стилистическими и тематическими характеристиками. В исследовании С. А. Ивановой (2022) на материале устных интервью, собранных в Свердловской и Тверской областях, а также в фольклорном архиве СПбГУ, выделен общий сюжет, характерный для большинства жалоб – «сюжет "жертвы и преследователя", в котором адресант занимает позицию жертвы, манифестирует собственную беспомощность, а также указывает на агрессора/ преследователя мнимого или реального» [9, с. 140]. Исследовательница предлагает динамическую модель речевого жанра жалобы, учитывающую коммуникативную ситуацию и статус участников, и определяет прагматическую задачу жанра как «способ осмысления и воссоздания социальной реальности». Этот подход позволяет рассматривать жалобу не как изолированный речевой акт, а как элемент более крупного жанрового целого.

В работе Ю. Г. Липко [10], специально посвящённой дискурсу жалобы в современном английском языке, разработана прототипическая модель речевого акта жалобы, включающая его структурные составляющие и языковую репрезентацию. Особое внимание в этом исследовании уделено перлокутивному эффекту жалобы и типологии ответных реакций, включая согласие, утешение, совет, а также коммуникативные неудачи. Кроме того, Ю. Г. Липко анализирует косвенное использование жалобы – её сочетание с иллокутивными актами просьбы, упрёка, несогласия, а также функционирование жалобы как средства манипуляции. Эти наблюдения перекликаются с выводами, представленными в настоящей статье, где также выстраивается типология ответных ходов на жалобу – от эмпатийных до дисфункциональных.

Значительный корпус исследований посвящён месту жалобы в системе рече-

вого этикета и её роли в диалогическом взаимодействии. В работе Д. М. Колядова, посвящённой обращению как дискурсивному маркеру, показано, что «обращения могут быть описаны как находящиеся на границе между двумя последовательностями реплик, как правило, в начале второй последовательности» [11]. Хотя исследование Д. М. Колядова непосредственно не касается жалобы, его выводы о тематическом структурировании диалога релевантны для анализа диалогических единств, включающих жалобу в качестве иницирующего или реагирующего хода.

Наконец, нельзя не отметить направление исследований, связанное с изучением жалобы в институциональном и компьютерно-опосредованном дискурсе. Анализ онлайн-жалоб, проводимый как на материале английского, так и других языков, показывает, что электронная среда накладывает дополнительные ограничения на выбор стратегий выражения недовольства и управления лицом. В частности, в исследовании К. Васкес [12] показано, что онлайн-отзывы на сайтах типа TripAdvisor или Yelp часто строятся по модели «жалоба – объяснение – запрос на компенсацию», причём степень эксплицитности жалобы коррелирует с предполагаемой анонимностью и социальной дистанцией. В российской лингвистике аналогичные исследования проводились на материале отзывов на маркетплейсах, где жалоба часто оформляется с использованием сниженной лексики и экспрессивных синтаксических конструкций.

Таким образом, речевой акт жалобы изучен в нескольких ключевых аспектах: таксономическом (место среди других речевых актов), сопоставительном (межкультурные различия), социопрагматическом (факторы социальной дистанции и власти), жанроведческом (композиционные и сюжетные особенности), а также в аспекте перлокутивного эффекта и ответных реакций. Настоящее исследо-

вание вносит вклад в последнее из указанных направлений, предлагая детальную классификацию ЕРЭ, сопрягаемых с жалобой в диалогическом единстве, и выявляя условия достижения перлокутивного эффекта сопереживания. Кроме того, в отличие от большинства предыдущих работ, в данном исследовании предпринимается попытка построения интегративной модели, объединяющей анализ иллокутивной цели жалобы, её перлокутивного эффекта и ситуативных факторов успеха/неуспеха.

### **Варианты проявления жалобы в диалогическом единстве**

ЕРЭ тематической группы «Жалоба» в рамках диалогического единства проявляются в трёх вариантах.

Первый вариант: фразы-жалобы выступают и в роли реплики-стимула, и в роли реплики-реакции. В этом случае жалоба самодостаточна при формировании диалога.

В качестве примера можно привести следующий типизированный диалог:

A.: I've got a terrible headache.

B.: I've got a headache, too.

Ответ жалобой на жалобу с психологической точки зрения свидетельствует о том, что физическое или эмоциональное состояние беседующих субъектов таково, что каждому из участников диалога важна собственная проблема, и каждый из них нуждается в психологической разгрузке. Как это ни парадоксально, но даже такой диалог – диалог вида «жалоба + жалоба» – способствует реализации прагматической иллокуции жалобы. На уровне подобного диалога каждый из коммуникантов понимает, что в своём недомогании, несчастье, в своей неприятности, проблеме или каком-либо ином негативном состоянии, положении он не одинок, а от этого уже становится легче.

Этот феномен можно интерпретировать с позиций теории социального сравнения Л. Фестингера: в отсутствие

объективных стандартов оценки своего состояния человек обращается к сравнению с другими; обнаружение сходства (особенно в негативных состояниях) снижает тревогу и повышает чувство нормальности. В этом заключается глубинная терапевтическая функция диалога «жалоба + жалоба» – создание общей субъективной реальности переживания. Расширим иллюстрацию данного варианта дополнительным примером:

A.: My boss criticized my report again in front of everyone.

B.: You're lucky. Mine made me rewrite the whole project from scratch.

A.: Oh, that's even worse. Okay, maybe my situation isn't so bad.

Здесь мы видим, как жалоба на жалобу (с элементами «однонаправленного топа» – «у тебя ещё хуже») приводит к переоценке адресантом собственной проблемы и, как следствие, к частичному снятию стресса. Это важное наблюдение: диалог «жалоба + жалоба» может не только констатировать общность негативно-го опыта, но и перестраивать иерархию проблем, снижая субъективную тяжесть первоначальной жалобы.

Второй вариант: жалоба проявляется в иницирующем речевом ходе.

В таком варианте в качестве элементов РЭ, сопряжённых с жалобой в диалогическом единстве, могут проявиться ЕРЭ следующих тематических групп: беспокойство/озабоченность, сочувствие, возмущение, соболезнование, сожаление, утешение, комплимент, совет, извинение, безразличие, игнорирование, недоверие, разочарование, раздражение. Каждая из этих групп будет подробно охарактеризована в последующих разделах с приведением соответствующих примеров.

Необходимо иметь в виду, что под игнорированием понимается нулевая реакция на жалобу. Попросту говоря, это отсутствие реплики адресата на реплику адресанта. Соответственно, нет самого ответного речевого хода. Примером игнорирования может служить ситуация,

когда на жалобу “I’m so tired today” собеседник молчит, отводит взгляд или переводит разговор на другую тему, не давая вербального ответа. Важно подчеркнуть, что игнорирование – это не просто отсутствие слов; это нулевой речевой ход в позиции, где по конвенциям речевого этикета ожидается реакция. Именно поэтому игнорирование воспринимается как наиболее грубое нарушение и ведёт к максимальной дестабилизации контакта.

Введём дополнительную дифференциацию внутри второго варианта. Жалоба в иницирующем речевом ходе может быть:

- направленной (с указанием конкретного виновника или причины: «Ты сломал мою любимую кружку») – такая жалоба наиболее угрожает лицу адресата;

- ненаправленной (без указания конкретного виновника: «Вечно у нас в офисе холодно») – менее угрожает, но может быть воспринята как намёк;

- автореферентной (о собственном состоянии: «У меня болит голова») – наименее угрожает адресату и чаще всего вызывает эмпатийные реакции.

Тип жалобы существенно влияет на спектр возможных ответных ЕРЭ, что будет показано далее.

Третий вариант: жалоба выступает в качестве реплики-реакции на беспокойство/озабоченность. Третий вариант будет подробно рассмотрен в разделе настоящей работы, посвящённом ЕРЭ тематической группы «Беспокойство/озабоченность», выступающим в качестве реплик-стимулов при формировании диалогического единства.

Кратко охарактеризуем этот вариант здесь. В ответ на проявление беспокойства (например, “What’s wrong? You look upset”) адресант может вербализовать жалобу, которая в этом случае оказывается реакцией на уже проявленную эмпатию со стороны собеседника. Примечательно, что в такой конфигурации жалоба часто бывает более развёрнутой и эмоционально насыщенной, поскольку

адресант ощущает себя в безопасном, эмпатийном пространстве, созданном предшествующим ходом беспокойства. Это демонстрирует кооперативный характер речевой этикетной системы: жалоба и беспокойство образуют устойчивую диалогическую пару, в которой иницирующий ход создаёт условия для успешной перлокуции ответного.

Пример такого диалога:

A.: You seem quiet today. Is everything okay? (беспокойство)

B.: Actually, no. I had a huge fight with my roommate, and now I don’t know how to fix things (жалоба).

Здесь жалоба выступает именно как реплика-реакция, что меняет её прагматическую нагрузку: она становится не столько призывом к сопереживанию (оно уже выражено стимулом), сколько развёртыванием и конкретизацией предмета переживания.

В настоящем разделе данного исследования основное внимание будет уделено жалобе, проявляющейся в диалогическом единстве в качестве иницирующего речевого хода, поскольку именно этот вариант представляет наибольшую сложность для анализа по причине максимальной вариативности возможных ответных ходов.

### **Перлокутивные эффекты сопереживания и их вербализация**

Жалоба представляет собой вербальное выражение недовольства по поводу чего-либо или кого-либо с целью вызвать у собеседника сопереживание. В данном определении важно выделить два компонента: (1) когнитивно-оценочный (неудовольствие по поводу X) и (2) интенциональный (цель вызвать сопереживание). Именно второй компонент отличает жалобу от простого констатирования негативного факта.

Перлокутивный эффект сопереживания может вызвать у адресата чувство беспокойства за адресанта, озабочен-

ности его состоянием, особенно в тех случаях, когда жалоба имеет несколько абстрактный характер. Под абстрактным характером жалобы здесь имеется в виду отсутствие конкретного субъекта или объекта жалобы, неясность её причины. Беспокойство и озабоченность в таких случаях направлены на конкретизацию жалобы.

A.: I feel terrible (жалоба).

B.: What's the matter? Your face is pale. You're shivering (беспокойство/озабоченность).

В данном диалоге ответная реплика выполняет сразу несколько функций: (а) вербализует эмпатию (беспокойство о состоянии адресанта); (б) запрашивает дополнительную информацию, необходимую для понимания причины; (в) демонстрирует включённость в проблему собеседника через указание на наблюдаемые физические признаки ("Your face is pale. You're shivering"). Такое сочетание дескрипции и эмоциональной оценки является эффективной стратегией достижения перлокутивного эффекта.

Однако беспокойство и озабоченность могут проявляться в ответ и на вполне конкретную жалобу. В этом случае адресат старается проявить своё участие, а заодно и получить больше информации о том негативном, что инициировало жалобу.

A.: We've lost the game (жалоба).

B.: How could it happen? You are such a strong team (беспокойство/озабоченность).

Интересно, что здесь беспокойство выражается не через прямые эмотивные высказывания, а через риторический вопрос и комплиментарную оценку команды адресанта. Это более сложный, косвенный способ выражения эмпатии, который, однако, не менее эффективен, чем прямые формулы.

Состояние беспокойства и/или озабоченности в ответ на жалобу оформляется на коммуникативно-вербальном уровне при помощи ЕРЭ тематической группы

с одноименным названием «Беспокойство/Озабоченность». Оформляя своё эмоциональное состояние сопереживания жалобе собеседника в форме фраз из тематической группы «Беспокойство/Озабоченность», адресат проявляет своё участие в состоянии адресанта, как бы говоря на суперлинейном уровне: «Я сопереживаю тебе, беспокоюсь за тебя, озабочен тем негативом, который стал причиной жалобы». Но это ещё не всё. Выражая словами своё беспокойство, адресант провоцирует собеседника на продолжение разговора, предоставляя таким образом последнему возможность выговориться и освободиться от нежелательных отрицательных эмоций, вызвавших жалобу.

Диалоги, в которых ответный речевой ход на жалобу представляет собой фразу из числа тех, что принадлежат речевой группе «Беспокойство/Озабоченность», как правило, пролонгированы во времени. Итог диалога в таких случаях может быть различен и зависит от того, будет ли эмоциональное состояние коммуникантов однополярным или разнополярным. Иными словами, будет ли наблюдаться искомый перлокутивный эффект сопереживания со стороны адресата или он будет отсутствовать, или, что ещё хуже для адресанта, он перерастёт в раздражение.

Примером такого неблагоприятного исхода может служить ситуация, когда настойчивое выражение беспокойства воспринимается адресантом как излишняя назойливость:

A.: I feel terrible (жалоба).

B.: What's the matter? Tell me exactly what happened. When did it start? Have you seen a doctor? (чрезмерное беспокойство, переходящее в давление)

A.: Just leave me alone, please (раздражение в ответ).

Здесь важно отметить, что перлокутивный эффект зависит не только от содержания ответной реплики, но и от её просодического оформления, темпа

речи, громкости, а также от невербального сопровождения. В данном случае град вопросов без пауз, вероятно, произнесённых с повышенной интонацией, создаёт ощущение допроса, а не поддержки, что и приводит к обратному эффекту – раздражению вместо облегчения.

Стараясь вызвать сопереживание у собеседника, адресант (часто сам себе не отдавая в этом отчёта) предполагает совпадение своего отношения к предмету или объекту, или субъекту жалобы с отношением того, на кого направлена реплика-стимул – жалоба. Это предположение можно назвать «презумпцией консонанса оценок» – не всегда осознаваемой, но критически важной для успеха иллокуции. В тех случаях, когда такое совпадение имеет место, адресат, как правило, проявляет сочувствие к адресанту. Вербализация данного эмоционального состояния последнего происходит в виде ответного диалогообразующего речевого хода, в котором используется одна из ЕРЭ, принадлежащих к тематической группе «Сочувствие». Например:

A.: I've broken my leg (жалоба).

B.: Poor you (сочувствие).

Краткая формула "Poor you" является прототипическим выражением сочувствия в английском языке. Однако в зависимости от степени близости коммуникантов и серьёзности ситуации сочувствие может быть выражено и более развёрнутыми конструкциями: "I'm so sorry to hear that", "That must be really painful", "I can only imagine how hard it is for you". Все они объединены одним суперлинейарным смыслом: «Я разделяю твоё отношение к случившемуся и испытываю те же чувства».

Если сочувствие адресата приобретает особенно сильную форму, то оно может перерасти в возмущение относительно того, на что или на кого жалуется собеседник, и тогда диалогообразующим элементом, сопряжённым с жалобой, становится возмущение, как в следующем примере:

A.: He beats me every night (жалоба).

B.: How dare he is (возмущение)!

Переход от сочувствия к возмущению происходит в тех случаях, когда предмет жалобы оценивается адресатом не просто как печальный или неприятный, но как нарушающий фундаментальные моральные или социальные нормы. Возмущение – это сочувствие, усиленное компонентом нормативной оценки («так нельзя»), что делает его более энергичным и часто сопровождаемым предложением действий («Надо что-то делать!», «Ты должен обратиться в полицию»).

Однако отношения собеседников к тому, по поводу чего или кого вербализуется жалоба, могут и не совпадать. Если элемент сопереживания со стороны слушающего жалобу в таком случае присутствует, то в ответном речевом ходе обозначится ЕРЭ тематической группы «Соболезнование».

A.: She betrays me all the time (жалоба).

B.: I sympathize with you. But I don't think she does it on purpose (соболезнование).

Используя в реагирующем речевом ходе ЕРЭ-сочувствие, коммуникант как бы говорит: «я сопереживаю Вам/тебе, разделяю Ваше/твоё отношение к причине жалобы, чувствую то же самое, что и Вы/ты». Используя же в ответе на жалобу одну из единиц тематической группы «Соболезнование», он подчёркивает, что «я сопереживаю Вам/тебе, испытываю за Вас/тебя боль, но имею иное относительно Вашего/твоего мнение по поводу того, на что (или кого) Вы/ты жалуетесь/жалуетесь».

Для того чтобы выразить своё участие собеседнику, от которого исходит жалоба, коммуникант нередко использует формулы словесного сожаления. По сравнению с сочувствием или соболезнованием, где на суперлинейарном уровне присутствует мнение адресата относительно того негативного факта или состояния, по поводу которого оформлена жалоба, сожаление довольно-таки ней-

трально. Выбирая клише из синонимического ряда ЕРЭ тематической группы «Сожаление», участник диалога скорее констатирует, что он расстроен вместе с адресантом, чем выражает своё отношение к факту, послужившему основанием для жалобы.

A.: I won't have a holiday this year (жалоба).

B.: Oh, what a pity (сожаление).

Сожаление является наиболее «безопасной» и неконфликтной реакцией на жалобу, поскольку оно не требует от адресата ни оценки ситуации, ни согласия с адресантом, ни даже глубокой эмоциональной включённости. По этой причине сожаление часто используется в ситуациях социальной дистанции, формального общения или когда адресат не имеет времени/желания для развёрнутого эмпатийного ответа.

Утешение в ответ на жалобу также основано на перлокутивном эффекте сопереживания. Утешая того, кто жалуется, адресат старается уберечь и отвлечь адресанта от негативных эмоций. Утешить – значит «успокоить чем-нибудь радостным, облегчить кому-нибудь горе, страдание»<sup>1</sup>.

A.: I haven't heard from my son for a long time already (жалоба).

B.: Don't worry. The war is over. He'll soon be back (утешение).

Утешение отличается от других эмпатийных реакций наличием проспективного компонента: оно не только констатирует сопереживание, но и предлагает надежду на улучшение ситуации (“He'll soon be back”). При этом важно, что утешение может быть как истинным (основанным на реальных фактах, указывающих на возможное улучшение), так и ложным (например, «Всё будет хорошо» без каких-либо оснований). Истинное утешение имеет значительно более высокий перлокутивный потенциал.

В ответ на жалобу можно услышать и комплимент.

A.: I feel bad (жалоба).

B.: But you look marvelous (комплимент).

Сопереживая жалующемуся собеседнику, адресат старается не просто выразить своё сочувствие или соболезнование ему, не просто его утешить, а как бы полностью «переключить» диалог на мажорный лад. Комплимент в ответ на жалобу – это стратегия эмоционального рефрейминга: адресат не отрицает жалобу, но перенаправляет внимание адресанта на позитивный аспект, который тот упустил. «Ты плохо себя чувствуешь, но выглядишь при этом замечательно» – это имплицитное сообщение: «Твоя ситуация не так ужасна, как ты думаешь, обрати внимание на то хорошее, что остаётся».

Известно, что многие люди (особенно это касается женщин) не всегда выглядят так, как себя чувствуют, а, наоборот, чувствуют себя так, как выглядят, сколь бы парадоксальным это обстоятельство не казалось. Поэтому, когда моей знакомой в одном английском доме на жалобу “I feel out of place” ответили комплиментом “You are a beauty and look extremely elegant”, она моментально приободрилась и весь вечер была весела и чувствовала себя вполне «в своей тарелке».

Приведём ещё один, более развёрнутый пример комплиментарного ответа на жалобу в академической среде:

A.: I'm sure I'll fail this exam. I haven't slept for two days, and I can't remember anything.

B.: Are you kidding? You're the smartest person in our group. You've helped me pass two exams already. Just take a deep breath and look through your notes one more time.

Здесь комплимент (“You're the smartest person”) комбинируется с советом, что многократно усиливает перлокутивный эффект по сравнению с изолированным использованием каждой из ЕРЭ.

<sup>1</sup> См.: Ожегов С. И. Словарь русского языка. М.: Русский язык, 1990. С. 840.

### **Отсутствие сопереживания, нарушение этикетных норм и факторы коммуникативного неуспеха**

В силу целого ряда обстоятельств жалоба может не достичь искомой иллюзии сопереживания. Эмоциональная реакция адресата приводит к перлокутивному эффекту отсутствия такового. Тем не менее, если адресат хочет соблюсти нормы вежливости, он вступит в беседу с адресантом. Желание поддерживать дружеский или просто положительно эмоционально окрашенный контакт заставит первого дать коммуниканту совет или сделать предложение.

A.: I've got a bad cold (жалоба).

B.: If I were you I'd take a hot bath (совет).

A.: I feel absolutely awful. Someone has stolen my purse (жалоба).

B.: You should go to the police (совет).

Совет как реакция на жалобу интересен тем, что он одновременно и демонстрирует включённость адресата в проблему (он не отмахивается, не игнорирует), но при этом не предполагает обязательного эмоционального созвучия. Можно дать дельный совет, совершенно не испытывая при этом ни сочувствия, ни соболезнования. Именно поэтому совет занимает пограничное положение между эмпатийными и дисфункциональными реакциями: перлокутивный эффект сопереживания может и не достигаться, но контакт не разрушается, и адресант получает как минимум когнитивную помощь.

Следующей по нисходящей шкале вежливости реакцией на жалобу при отсутствии сопереживания у адресата будет попытка извиниться.

A.: You're late again. I've been waiting for you for half an hour (жалоба).

B.: I'm terribly sorry (извинение).

В данном случае извинение выполняет функцию ритуального признания ответственности. Оно не выражает сопереживания, но предотвращает эскалацию конфликта. По сути, это «социальная

смазка» (social lubricant), которая позволяет сохранить контакт, не входя в глубинные эмоциональные слои.

Если же при перлокутивном эффекте отсутствия сопереживания в рамках диалогического единства в ответ на жалобу появляется ЕРЭ тематической группы «Безразличие», то каноны вежливости явно нарушаются, что в дальнейшем может привести к дестабилизации контакта между коммуникантами.

A.: He divorced me, you know (жалоба).

B.: So what (безразличие)?

Формула "So what" является классическим маркером безразличия в английском языке. Она не только не выражает сопереживания, но и имплицитно обесценивает предмет жалобы («твоя проблема не заслуживает внимания»). Это наиболее сильное нарушение речевых этикетных ожиданий после игнорирования.

Игнорирование жалобы на вербальном уровне является крайней степенью нарушения вежливой нормы общения в случае отсутствия у слушающего эмоциональной реакции сопереживания. Смягчить отсутствие прогнозируемого ответного речевого хода на жалобу может любой адекватный элемент из ряда жестово-мимического общения.

Примером игнорирования с возможным жестово-мимическим смягчением может служить следующая ситуация: на жалобу "I've had such a difficult day" адресат молча кивает, не произнося ни слова, но при этом сохраняет выражение участливого лица. Однако вербальная реакция отсутствует. Здесь невербальные средства (кивок, выражение лица) выполняют функцию минимального признания жалобы, предотвращая полный разрыв контакта, но не предоставляя той вербальной поддержки, на которую рассчитывал адресант.

Желаемая реакция на жалобу далеко не всегда достижима. Крайне важен верный прогноз ответа адресата на жалобу. Искомые беспокойство, сочувствие, соболезнование и прочие вербальные

акты-спутники эмоционального состояния сопереживания выслушивающего жалобу могут не проявиться в силу ряда факторов как психологического или социального, так и пространственно-временного характера. Систематизируем эти факторы:

Психологические факторы:

– эмоциональное состояние адресата в момент получения жалобы (усталость, раздражение, сосредоточенность на собственных проблемах);

– личностные особенности адресата (низкая эмпатия, алекситимия);

– предшествующий анамнез отношений (накопленные обиды, неразрешённые конфликты);

– стиль привязанности адресата (избегающий тип менее склонен к эмоциональной отзывчивости).

Социальные факторы:

– статусное неравенство (начальник – подчинённый, учитель – ученик);

– социальная дистанция (незнакомцы реже выражают эмпатию, чем близкие);

– групповая принадлежность (свои – чужие).

Пространственно-временные факторы:

– дефицит времени (адресат спешит);

– присутствие третьих лиц (эффект аудитории, который может подавлять эмоциональное выражение);

– физическая среда (шум, отсутствие приватности).

Немаловажную роль в этом смысле играет и анамнез отношений партнёров по диалогу с зачином-жалобой. В результате вместо сопереживания жалоба может вызвать у адресата раздражение. Оно вербализуется в виде сопрягаемых с жалобой в диалоге ЕРЭ тематических групп «Недоверие», «Разочарование» или «Раздражение».

A.: She left me for another and took away the sun (жалоба).

B.: You can't be serious (недоверие).

A.: We came too late. All the tickets are sold out (жалоба).

B.: How very disappointing (разочарование)!

A.: We've missed the plane (жалоба).

B.: How annoying (раздражение)!

Интересно, что раздражение как ответ на жалобу может быть направлено как на саму жалобу («Ты уже устал ныть»), так и на ситуацию, вызвавшую жалобу, но при этом адресат не отделяет ситуацию от жалующегося, проецируя раздражение на него. В любом случае, такой ответ имеет нулевой или негативный терапевтический эффект.

Достижение того, что выше было названо «терапевтическим эффектом» в ответ на жалобу за счёт вербальных «поглаживаний» со стороны партнёра по диалогу, в случае отсутствия сопереживания неприятности или горю адресанта сводится к нулю. Если же состояние адресата можно охарактеризовать как раздражённое, то вместо искомой «терапии поглаживания» адресант скорее получает «пинок». В этой связи очень важен верный прогноз на жалобу. Следует учитывать время, место и того субъекта, на которого будет направлена жалоба, отношение последнего к жалующемуся лично и предмету/объекту или субъекту жалобы. Причём все эти составляющие необходимо оценить мгновенно. В подавляющем большинстве случаев правильная оценка указанных и подобных им факторов как отрицательных привела бы к тому, что жалоба не была бы словесно оформлена.

Парадокс же заключается в том, что, как правило, адресант настолько расстроен, или раздосадован, или подавлен случившимся, что его собственное стрессовое состояние является препятствием для того, чтобы правильно оценить обстановку, в которой вербализуется жалоба. А столкнувшись с безразличием или раздражением собеседника на свою жалобу, он, в лучшем случае, не может снять стресс, в худшем – усугубляет его.

Этот парадокс можно сформулировать следующим образом: **чем больше**

**человек нуждается в эмпатийном ответе, тем меньше у него когнитивных ресурсов для оценки вероятности его получения.** Это фундаментальное ограничение, которое необходимо учитывать как жалующемуся, так и тому, кто профессионально работает с жалобами (психолог, оператор колл-центра, медиатор).

Целесообразно в этой связи обратить внимание на то, насколько детские инстинкты порой разумнее спонтанных поступков взрослых людей на коммуникативно-вербальном уровне. Ребёнок «побежит» жаловаться маме (м. б. бабушке, реже папе или к.-л. близкому родственнику), точно зная, что найдёт у неё сочувствие и помощь (здесь не принимаются во внимание случаи реакции родителей на детскую ложь, патологическое невнимание родителей к детям, раздражение родителей на детей-нытиков и т. д.). Взрослый же человек, чаще всего, в последнюю очередь будет искать релаксации на жалобу у родителей. Он станет жаловаться на свои беды друзьям, знакомым, сослуживцам, соседям, милиции, продавцу в магазине... Легко заметить, что этот краткий список лиц, на которых может быть направлена жалоба, составлен по степени убывания их эмоционального участия в жалующемся субъекте.

Проведём небольшой социально-психологический анализ этого феномена. Доверие ребёнка к матери как гаранту эмпатии основано на эволюционно закреплённой модели безопасной базы (secure base) по Дж. Боулби<sup>2</sup>. Взрослый человек, хотя теоретически и сохраняет способность к распознаванию эмпатийно-надёжных фигур, часто подавляет эту способность под воздействием социальных стереотипов («жаловаться родителям во взрослом возрасте – инфантильно») или

сиюминутного стресса. В результате выбор партнёра для жалобы оказывается неоптимальным, что повышает риск коммуникативной неудачи.

Одним из наиболее распространённых видов жалобы является жалоба медицинского характера. Действительно, человек с определённой периодичностью жалуется на своё физическое или эмоциональное состояние. Можно услышать жалобы, связанные с социально-бытовыми условиями. Жалуются на проблемы окружающей среды, включая метеорологические обстоятельства и катаклизмы всякого рода. Можно услышать жалобы на различных субъектов, начиная с очень близких людей, таких как дети и родители, и кончая совсем незнакомыми, такими, как случайные встречные или случайные прохожие. Таким образом, практически всё, что окружает человека, равно как и он сам, может послужить причиной или поводом для жалобы. Соответственно, все перечисленные выше показатели могут быть положены в основу классификации жалоб.

Для иллюстрации многообразия предметов жалобы можно привести следующие примеры:

*Жалоба медицинского характера:*

A.: My back has been hurting for three days now (жалоба).

B.: You should see a doctor (совет).

*Жалоба на социально-бытовые условия:*

A.: The rent has gone up again, and the elevator is still broken (жалоба).

B.: That's really annoying (сочувствие).

*Жалоба на метеорологические обстоятельства:*

A.: It's been raining for two weeks non-stop (жалоба).

B.: I know, I feel so depressed because of it (сочувствие).

*Жалоба на близкого человека:*

A.: My mother never listens to what I say (жалоба).

B.: Poor you, that must be hard (соболезнование).

<sup>2</sup> См.: Теория привязанности [Электронный ресурс] // Википедия : [сайт]. URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Теория\\_привязанности](https://ru.wikipedia.org/wiki/Теория_привязанности) (дата обращения: 06.10.2025).

### **Многопараметрическая классификация жалоб и модель прогнозирования успешности**

На основе проведённого анализа представляется возможным предложить многопараметрическую классификацию жалоб, учитывающую различные основания.

#### **По предмету/объекту жалобы:**

- соматические (жалобы на физическое состояние);
- психологические (на эмоциональное состояние);
- социально-бытовые (на условия жизни, работы);
- интерперсональные (на действия/бездействие других людей);
- экологические/метеорологические (на погоду, экологию);
- метафизические/экзистенциальные (на судьбу, несправедливость мира).

#### **По адресату (кому жалоба направлена):**

- близкий (семья, друзья);
- функциональный (врач, начальник, полиция);
- случайный (попутчик, сосед по очереди);
- заочный (жалоба в социальных сетях, отзыв на сайте).

#### **По степени конкретности:**

- абстрактные («мне плохо», «всё надоело»);
- конкретные («сосед вчера опять шумел до двух ночи»).

#### **По наличию/отсутствию виновника:**

- с виновником («ты опять сломал мою вещь»);
- без виновника («опять дождь», «сломался лифт»).

#### **По иллокутивной силе:**

- слабые (упоминания, намёки);
- средние (эксплицитные жалобы без эмоционального усиления);
- сильные (жалобы с эмоциональными маркерами, гиперболами, повторами).

На основе факторов, выявленных в наших исследованиях ранее, может быть

предложена **интегративная модель прогнозирования успешности жалобы** (модель ПУЖ). Успешность жалобы (достижение перлокутивного эффекта сопереживания) является функцией следующих переменных:

$$Y = f(A, R, S, T, H, C), \text{ где:}$$

**A** – характеристики адресанта (эмоциональное состояние, стресс, привычный стиль жалобы);

**R** – характеристики адресата (эмпатийность, текущее состояние, наличие когнитивных ресурсов);

**S** – социальные переменные (статус, дистанция, анамнез отношений);

**T** – пространственно-временные условия (место, время, присутствие других);

**H** – характер предмета жалобы (серьёзность, обратимость, наличие виновника);

**C** – коммуникативная компетентность адресанта (способность правильно выбрать момент и форму жалобы).

Парадоксальным образом, переменная **H** (характер предмета жалобы) часто имеет наименьшее влияние на успех: даже очень серьёзная жалоба может быть отвергнута при неблагоприятных **R, S, T**, тогда как тривиальная жалоба получает мощную эмпатийную поддержку при их благоприятных значениях. Это важное практическое наблюдение: **успех жалобы определяется не столько её содержанием, сколько контекстом.**

### **Заключение**

Проведённый в настоящей статье анализ позволяет сделать следующие выводы.

Речезитетная единица (ЕРЭ) «Жалоба» представляет собой полифункциональный элемент речевого этикета, способный выступать как в роли иницирующей, так и реагирующей реплики в диалогическом единстве. Установлено три варианта диалогической реализации жалобы: (а) жалоба как самодостаточ-

ный элемент в роли и стимула, и реакции (диалог «жалоба + жалоба»); (б) жалоба в иницирующем речевом ходе; (в) жалоба как реакция на беспокойство/озабоченность.

Наиболее сложным и семантически насыщенным является вариант с жалобой в иницирующем ходе, требующий от адресата выбора одной из множества возможных ответных ЕРЭ. Систематизация ответных реакций позволяет выстроить континуум от эмпатийных (беспокойство, сочувствие, возмущение как усиленная форма сочувствия, соболезнование, утешение, комплимент) через нейтрально-этикетные (сожаление, совет, извинение) до дисфункциональных (безразличие, игнорирование, недоверие, разочарование, раздражение). Впервые дано разграничение между сочувствием, соболезнованием и сожалением на основе критерия «совпадение/несовпадение оценки предмета жалобы» и «наличие/отсутствие оценка суждения».

Ключевым условием достижения перлокутивного эффекта сопереживания является совпадение оценки предмета жалобы коммуникантами; при его отсутствии, но сохранении эмпатии возникает соболезнование. Сожаление занимает нейтральную позицию, не предполагая выраженной оценки. Дополнительными факторами успеха являются: а) наличие когнитивных ресурсов у адресата для эмпатийной реакции; б) приватность общения; в) положительный анамнез отношений.

Установлено фундаментальное парадоксальное противоречие: именно стрессовое состояние адресанта, побуждающее к жалобе, одновременно препятствует адекватной оценке коммуникативной си-

туации (время, место, личность адресата, анамнез отношений), что повышает риск получить не сопереживание, а раздражение или безразличие. Сформулировано как «парадокс жалобы»: чем сильнее потребность в эмпатии, тем ниже способность к оценке условий её получения.

Практически все сферы жизнедеятельности человека могут служить поводом для жалобы, что позволяет строить многопараметрические классификации по предметно-референтному, социальному и психологическому основаниям. В статье предложена классификация по пяти основаниям и впервые представлена интегративная модель прогнозирования успешности жалобы (модель ПУЖ) как функция шести групп переменных.

Представляется целесообразным проведение сопоставительного анализа реализации жалобы в разных лингвокультурах (русско-английском, русско-китайском, русско-немецком) с учётом выделенных параметров. Отдельного внимания заслуживает изучение гендерных и возрастных особенностей восприятия жалобы в диалогическом дискурсе, а также анализ жалобы в цифровой коммуникации (мессенджеры, социальные сети, отзывы на маркетплейсах), где отсутствие невербального сопровождения модифицирует как стратегии выражения жалобы, так и спектр ответных реакций. Кроме того, требует эмпирической верификации предложенная модель прогнозирования успешности жалобы (модель ПУЖ), необходимы экспериментальные исследования с контролем выделенных переменных и измерением перлокутивного эффекта с помощью психологических шкал.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Austin J. L. *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press, 1962. 166 p.
2. Searle J. R. *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. London: Cambridge University Press, 1969. 203 p.
3. Searle J. R. *A taxonomy of illocutionary acts // Language, mind, and knowledge*. Minnesota studies in the philosophy of science. Vol. 7. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1975. P. 344–369.

4. Paronyan Sh. Sociocultural Pragmatic Differences of Complaining in English // *Bulletin of Yerevan State University B: Philology*. 2026. Vol. 17. No. 1. P. 90–100. DOI: 10.46991/BYSU.B/2026.17.1.090.
5. Андрущенко О. К. Речевой акт жалобы: семантика, прагматика, типология // *Научный результат. Вопросы теоретической и прикладной лингвистики*. 2014. Т. 1. № 1 (1). С. 46–50.
6. Wei M. A contrastive study of Chinese and American online complaints: Speech act construction in relation to face management // *Pragmatics and Society*. 2024. Vol. 15. No. 3. P. 376–399. DOI: 10.1075/ps.21059.wei.
7. Brown P., Levinson S. C. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. 345 p.
8. Sauer M. *Complaints: a cross-cultural study of pragmatic strategies: Master of Arts Thesis*. Victoria, Canada: University of Victoria, 2000. 140 p.
9. Иванова С. А. Жанры устной речи. Жалоба // XXV Открытая конференция студентов-филологов в СПбГУ: тезисы. СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет, 2022. С. 139–140.
10. Липко Ю. Г. Коммуникативно-прагматические аспекты дискурса жалобы в современном английском языке: дис. ... канд. филол. наук. Иркутск, 2006. 167 с.
11. Колядов Д. М. Обращение как дискурсивный маркер // *Вопросы языкознания*. 2020. № 6. С. 7–30. DOI: 10.31857/0373-658X.2020.6.7-30.
12. Vásquez C. Complaints Online: The Case of TripAdvisor // *Journal of Pragmatics*. 2011. Vol. 43. No. 6. P. 1707–1723.

#### REFERENCES

1. Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press.
2. Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. London: Cambridge University Press.
3. Searle, J. R. (1975). A taxonomy of illocutionary acts. In: *Language, mind, and knowledge. Minnesota studies in the philosophy of science. Vol. 7*. Minneapolis: University of Minnesota Press, pp. 344–369.
4. Paronyan, Sh. (2026). Sociocultural Pragmatic Differences of Complaining in English. In: *Bulletin of Yerevan State University B: Philology*, 17 (1), 90–100. DOI: 10.46991/BYSU.B/2026.17.1.090.
5. Andryushchenko, O. K. (2014). Speech act of complaint: semantics, pragmatics, typology. In: *Research Result. Theoretical and Applied Linguistics*, 1 (1), 46–50 (in Russ.).
6. Wei, M. (2024). A contrastive study of Chinese and American online complaints: Speech act construction in relation to face management. In: *Pragmatics and Society*, 15 (3), 376–399. DOI: 10.1075/ps.21059.wei.
7. Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
8. Sauer, M. (2000). *Complaints: a cross-cultural study of pragmatic strategies: Master of Arts Thesis*. Victoria, Canada: University of Victoria.
9. Ivanova, S. A. (2022). Genres of oral speech. Complaint. In: *XXV Open Conference for Philology Students at St. Petersburg State University: Abstracts*. St. Petersburg: St. Petersburg State University publ., pp. 139–140 (in Russ.).
10. Lipko, Yu. G. (2006). *Communicative and pragmatic aspects of the complaint discourse in modern English* [dissertation]. Irkutsk (in Russ.).
11. Kolyadov, D. M. (2020). Terms of address as discourse markers. In: *Topics in the study in language*, 6, 7–30. DOI: 10.31857/0373-658X.2020.6.7-30 (in Russ.).

12. Vázquez, C. (2011). Complaints Online: The Case of TripAdvisor. In: *Journal of Pragmatics*, 43 (6), 1707–1723.
- 

### ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Соколова Екатерина Геннадьевна (г. Москва) – аспирант Института иностранных языков Российского университета дружбы народов имени Патриса Лумумбы;  
<https://orcid.org/0009-0006-0943-8967>; e-mail: sokolova-nl@rudn.ru

### INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Ekaterina G. Sokolova (Moscow) – Postgraduate Student, Institute of Foreign Languages, People's Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba;  
<https://orcid.org/0009-0006-0943-8967>; e-mail: sokolova-nl@rudn.ru