A COMPARATIVE ANALYSIS OF SPEECH ACT REALIZATION IN ENGLISH AND UZBEK COMPLAINT EXPRESSIONS

Authors: Abidova Nargiza, Sodiqova Mohinur

ABSTRACT

This article examines complaint speech acts in English and Uzbek, focusing on directness, politeness, mitigation, and requests for corrective action. Through a qualitative comparison of constructed conversational examples, it explores how speakers express dissatisfaction in different situations. The analysis highlights the role of linguistic choices, social relationships, and communicative context in interpreting complaints. The article also considers the implications of pragmatic awareness for foreign-language teaching and intercultural communication.

Keywords: speech acts, complaints, English, Uzbek, pragmatics, politeness, intercultural communication.

АННОТАЦИЯ

В статье рассматриваются речевые акты жалобы в английском и узбекском языках. Особое внимание уделяется прямоте высказывания, смягчению критики, вежливости и просьбам об исправлении ситуации. На основе качественного сопоставления специально составленных примеров анализируются языковые средства выражения недовольства и влияние социального контекста на их интерпретацию. Также раскрывается значение прагматической компетенции в обучении иностранным языкам и межкультурном общении.

Ключевые слова: речевые акты, жалоба, английский язык, узбекский язык, прагматика, вежливость, межкультурная коммуникация.

ВВЕДЕНИЕ

Общение предполагает не только передачу информации, но и выражение отношения к происходящим событиям. Жалоба является важным речевым актом, посредством которого говорящий сообщает о неудовлетворительной

ситуации, указывает на проблему или просит изменить поведение собеседника. Способ выражения жалобы зависит от коммуникативной цели, характера проблемы и отношений между участниками общения.

Например, английское выражение “I think there has been a mix-up with my order” и узбекское «Buyurtmamda adashish bo‘lganga o‘xshaydi» передают недовольство косвенно. Варианты “This isn't what I ordered” и «Men buni buyurtma qilmagandim» формулируют проблему более прямо. Эти примеры показывают, что сходное коммуникативное намерение может выражаться разными языковыми средствами.

Цель статьи — сопоставить способы реализации жалоб в английском и узбекском языках и определить значение прямоты, смягчения и контекста для прагматически уместного общения.

МЕТОДОЛОГИЯ

В исследовании применяется качественный сопоставительный подход. Анализируются специально составленные примеры жалоб на задержки, ошибки обслуживания, повторяющиеся неудобства и невыполненные обещания. Каждый пример рассматривается с точки зрения прямоты высказывания, смягчения, распределения ответственности и предложения решения.

Теоретическую основу составляют положения теории речевых актов и исследования вежливости. При этом анализ носит иллюстративный характер: примеры не получены из записей реальных разговоров или опросов. Поэтому результаты позволяют выявить возможные прагматические особенности, но не устанавливают статистические закономерности использования жалоб в английском и узбекском языках.

ОБСУЖДЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Особенности выражения жалоб в английском и узбекском языках

Жалобы могут выражаться непосредственно или косвенно. Прямые высказывания открыто обозначают проблему, тогда как косвенные

формулировки позволяют сообщить о недовольстве через описание ситуации или её последствий.

Например, английское предложение “You sent me the wrong file again” прямо указывает на ошибку собеседника. Выражение “I think I may have received the wrong file” представляет проблему менее категорично и не возлагает ответственность на конкретного человека.

Сходное различие наблюдается в узбекских примерах, где выбор формулировки зависит от ситуации и отношений между участниками общения. Следовательно, прямота жалобы определяется не только грамматической конструкцией, но и коммуникативным намерением говорящего.

Вежливость и смягчение жалоб

Теория вежливости помогает объяснить, почему говорящие используют языковые средства для уменьшения категоричности критики. В английском языке такими средствами могут выступать sorry, perhaps и could you, а в узбекском — «kechirasiz», «shekilli» и «mumkin bo‘lsa». Однако эти выражения не являются полностью взаимозаменяемыми, поскольку их значение зависит от контекста и интонации.

Например, в ситуации неправильного заказа английское “Sorry, I asked for the vegetarian option, but this contains chicken. Could you replace it, please?” и узбекское «Kechirasiz, men go‘shtsiz taom so‘ragandim, lekin bunisida tovuq go‘shti bor ekan. Boshqasiga almashtirib bera olasizmi?» объединяют обозначение проблемы с просьбой её исправить.

В обоих случаях говорящий сообщает о несоответствии заказа и полученного блюда, а затем предлагает конкретное решение. Такие жалобы направлены не столько на обвинение сотрудника, сколько на устранение проблемы.

При этом вежливость не всегда означает косвенность. Если ситуация требует немедленного вмешательства, прямое требование может оказаться более уместным.

Роль социального контекста

Выбор стратегии жалобы зависит от нескольких факторов: социальной дистанции, положения участников, серьёзности проблемы и цели общения. Например, жалоба близкому другу может быть сформулирована иначе, чем обращение к руководителю или незнакомому человеку.

Английское “You said you would help me prepare the presentation, but I ended up doing everything alone” и узбекское «Taqdimotni tayyorlashda yordam beraman degandingiz, lekin oxir-oqibat hammasini o‘zim qilishimga to‘g‘ri keldi» выражают недовольство невыполненным обещанием. Оба высказывания противопоставляют первоначальное ожидание фактическому результату.

Однако узбекская форма обращения может дополнительно отражать социальную дистанцию и уважительное отношение к собеседнику. В английском языке подобное различие не выражается тем же способом через местоимение второго лица.

Эти примеры показывают, что языковые средства выражения жалоб необходимо анализировать с учётом ситуации. Нельзя утверждать, что все носители одного языка предпочитают исключительно прямые или косвенные формы.

Практическое значение для преподавания языков

Сопоставление английских и узбекских жалоб может использоваться при обучении прагматической компетенции. Учащиеся должны понимать не только грамматическое значение выражения, но и его возможное воздействие на собеседника.

Для развития таких навыков полезны сравнительный анализ предложений, ролевые игры и обсуждение различных коммуникативных ситуаций. Например, учащимся можно предложить сравнить “You gave me the

wrong information" и "I think there may be a mistake in the information I received", а затем определить, в каких обстоятельствах каждый вариант будет уместен.

Подобные задания помогают учащимся учитывать отношения между участниками общения, ясно выражать недовольство и предлагать решения без необоснованной категоричности. При этом языковые особенности следует представлять как возможные стратегии, а не как неизменные культурные правила.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сопоставление жалоб в английском и узбекском языках показывает, что выражение недовольства связано с выбором языковых средств, коммуникативными намерениями и социальным контекстом. Прямые высказывания, смягчение критики, описание последствий и просьбы об исправлении ситуации позволяют говорящим достигать различных коммуникативных целей.

Для преподавания иностранных языков особенно важно развивать прагматическую компетенцию наряду с грамматической правильностью. Учащиеся должны уметь интерпретировать намерения собеседника, выбирать подходящие формулировки и учитывать особенности конкретной ситуации.

Поскольку представленные примеры являются иллюстративными, дальнейшие исследования должны основываться на систематически собранных языковых данных. Это позволит глубже изучить особенности реализации жалоб в английском и узбекском языках и разработать более обоснованные рекомендации для межкультурного общения.

REFERENCES