

VILNIAUS UNIVERSITETAS
FILOLOGIJOS FAKULTETAS
LITUANISTINIŲ STUDIJŲ KATEDRA

Greta Grigaliūnaitė

Taikomoji kalbotyra, II magistro kursas

Skundo žanras kaip šnekos makroaktas

Magistro darbas

Darbo vadovė dr. Eglė Gudavičienė

2017, Vilnius

Greta Grigaliūnaitė, *Skundo žanras kaip makroaktas, Magistro darbas*, vadovė dr. Eglė Gudavičienė, Vilniaus universitetas, Filologijos fakultetas, Lituanistinių studijų katedra, 2017, 86 p.

Raktažodžiai: skundas, žanras, makroaktas, strategijos, sėkmės sąlygos, giluminė semantinė struktūra, šnekos aktai.

Anotacija

Darbe tiriamas skundo žanras kaip šnekos makroaktas. Darbo tikslas – išanalizuoti skundo požanrius (administracinių ir viešųjų skundus) kaip makroaktus, palyginti juos ir išskirti skundo žanrui būdingus bruožus. Analizę sudaro trys lygmenys: giluminės semantinės struktūros analizė, strategijų komponavimo ir šnekos aktų analizė bei sėkmės sąlygų analizė. Atlikus giluminės semantinės struktūros analizę nustatytos administracinių ir viešųjų skundų giluminės semantinės struktūros ir jas palyginus išskirta skundo žanro giluminė semantinė struktūra: motyvas – patirta skriauda (įvykęs veiksmas, neigiamai paveikęs adresantą, intencija – skriaudos atitaisymas; socialinis požymis – skundas gali būti teikiamas esant įvairiems socialiniams santykiams, perlokucinio efekto numatymas – teigiamas ar neigiamas situacijos pokytis (skriaudos atitaisymas ar bausmė skriaudėjui), lokucija – skriaudėjo ir skriaudos įvardijimas, ilokucija – pranešimas apie skriaudėją ir skriaudą bei tam tikras nurodymas, perlokucija – paveikiami adresato veiksmai ir (arba) mintys. Atlikus strategijų ir šnekos aktų analizę nustatyta, kad administraciniuose ir viešuosiuose skunduose naudojami skirtingi strategijų komponavimo modeliai (viešuosiuose skunduose didesnė strategijų komponavimo įvairovė), tačiau pastebėta tam tikra strategijų hierarchija – svarbiausios administraciniuose skunduose strategijos yra kaltinimas ir prašymas, o viešuosiuose skunduose – kaltinimas ir perspėjimas. Nustačius, kad kaltinimas reiškiamas asertyvais, o prašymas ir perspėjimas direktyvais, galima daryti išvadą, kad šie šnekos aktai yra pagrindinės skundo žanro kaip makroakto dalys. Pasitelkus jau atliktas giluminės semantinės struktūros, strategijų, šnekos aktų analizes bei į tiriamąją medžiagą neįtrauktų tekstų (paklausimų, pagyrimų, reklaminių tekstų ir kt.) analizę nustatytos administracinių ir viešųjų skundų sėkmės sąlygos, kurių sutapimai laikomi skundo žanro sėkmės sąlygomis: įvykusi skriauda, kaltinimo strategijos naudojimas, adresavimas tinkamam adresatui. Taigi lingvistinės pragmatikos ir semantikos priemonės leido atskleisti tam tikrą giluminę, o ne paviršinę skundo žanro struktūrą, ir daryti išvadą, kad skundo žanras giluminėje struktūroje yra siekio atitaisyti skriaudą realizacija, tarytum patirtos skriaudos atoveiksmis, kuriuo norima pakeisti esamą neigiamą situaciją į teigiamą (arba padėti išvengti neigiamos situacijos) arba pakenkti skriaudėjui, jį nubausti.

Turinys

ĮVADAS	4
1. SKUNDO ŽANRO PRAGMATINĖS ANALIZĖS PRIELAIDOS	7
1.1. Žanro teorija	7
1.2. Žanro tyrimai	10
1.3. Skundas	11
1.3.1. Administracinis ir viešasis skundai	12
1.4. Skundų tyrimai	15
1.4.1. Skundo žanras kaip makroaktas	18
1.4.2. Skundo giluminė semantinė struktūra	21
1.4.3. Skundas kaip įvaizdžiui grėsmingas šnekos aktas	25
1.4.4. Skundų atlikimo strategijos	28
2. SKUNDO ŽANRO KAIP MAKROAKTO ANALIZĖ	31
2.1. Giluminė semantinė administracinio ir viešojo skundo struktūra	31
2.1.1. Motyvas	32
2.1.2. Intencija	34
2.1.3. Socialinis požymis	37
2.1.4. Perlokucinio efekto numatymas	40
2.1.5. Lokucija	44
2.1.6. Ilokucija	45
2.1.7. Perlokucija	47
2.1.8. Apibendrinamosios pastabos	48
2.2. Skundo strategijų komponavimo tyrimas	49
2.2.1. Administracinių skundų strategijų komponavimo modeliai	50
2.2.2. Viešųjų skundų strategijų komponavimo modeliai	60
2.2.3. Apibendrinamosios pastabos	70
2.3. Administracinio ir viešojo skundo sėkmės sąlygos	73
2.3.1. Administracinio skundo sėkmės sąlygos	74
2.3.2. Viešojo skundo sėkmės sąlygos	76
IŠVADOS	78
LITERATŪROS SĄRAŠAS	81
Summary	86

Įvadas

Darbo temos aktualumas ir naujumas. Žanras ir žanro teorija nėra nauja sritis mokslo pasaulyje – jau Aristotelis „Poetikoje“ kalbėjo apie tragedijos ir komedijos žanrus bei jų taisykles, tačiau tik XX a. II pusėje pastebėta, kad žanrai egzistuoja ne tik literatūroje, bet ir visose žmogaus gyvenimo srityse, pirmiausia, komunikacijoje. Tokią mintį 1953 m. iškelė rusų filosofas, semiotikas Michailas Bachtinas, savo esė apie kalbos žanrus teigęs, kad komunikacija neįmanoma be žanrų – kalbėdami visi remiasi tam tikromis tipinėmis struktūros formomis, t. y. žanrinėmis taisyklėmis, susijusiomis su lūkesčiais, kurių nepateisinimas gali sukelti nenusipėjamas pasekmes (Paltridge 2014, 66). Žanrų prigimtinė savybė yra skirstyti į grupes (lot. *gener-*, *genus* – ‘gimimas, giminė, gentis’), rūšiuoti, taigi, rasti tam tikrą vidinę struktūrą, interpretuojant ieškoti universalijų, bendrybių, kad būtų galima lengviau suprasti sudėtingus reiškinius, situacijas, tekstus ir pan. „Žanras tarsi nerašytas susitarimas tarp autoriaus ir skaitytojo“ (Marcinkevičienė 2007, 13) ir egzistuoja tik tada, kai yra atpažįstamas – nesuvokus žanro tekstas gali būti nesuprastas arba suprastas visai kitaip. Taigi galima teigti, kad žanras įveda tvarką ir harmoniją į chaotišką gyvenimą, jį struktūruodamas ir padėdamas komunikuoti, siekti užsibrėžtų tikslų. Tačiau skirstymas į žanrus kol kas neturi visiems priimtinių, konkrečių kriterijų, mat „žanrai maišosi, liejasi ir taip atsiranda nauji deriniai“ (Marcinkevičienė 2008, 80). Kitaip tariant, žanrai reglamentuoja gyvenimo sritis, tikrovę, o keičiantis visuomenei, jos gyvenimo įpročiams, keičiasi ir žanrai, jų apibrėžtys, vieni atsiranda, kiti išnyksta, taip pat kinta ir žanrų ribos, požiūris į jas. Tad žanrai yra tyrinėjami įvairiais aspektais ir skirtingų mokslo sričių tyrėjų, pavyzdžiui, žanrais kaip komunikacijos priemone domisi komunikacijos specialistai (Yates, Orlikowski 2002), kaip tam tikru būdu pasiekti teisingumą – teisės specialistai (Muravyeva 2014; Raižys 2010; Vėlyvis, Višinskis, Žalėnienė 2006; Abramavičius 2013), kaip mokymosi ir mokymo priemonė – edukologai (Paltridge 2014), kaip kalbiniu reiškiniu – lingvistai (Kontutyte 2012; Kalinauskaitė 2014; Marcinkevičienė 2004a; 2004b; 2006; 2008) ir t. t.

Lietuvoje žanrų tyrimai pirmiausia siejami su literatūrologija, o negrožinės literatūros žanrų pagrindinė tyrėja – Rūta Petrauskaitė (Marcinkevičienė), parengusi vadovėlį aukštųjų mokyklų studentams „Spaudos tekstų žanrai“ (2007), knygą „Žanro ribos ir paribiai. Spaudos patirtys“ (2008) ir straipsnių (2004a, 2004b, 2006, 2008 ir kt.). Spaudos, reklamos ir kitus viešosios erdvės tekstus taip pat tyrinėja ir Irena Smetonienė (2009a, 2009b, 2013 ir kt.), Povilas Krikščiūnas, analizavęs internetinius grandininius laiškus (2004, 2008), Lilija Kudirkienė, tyrusi situacinių posakių žanrą (2009), Rita Lapinienė, nagrinėjusi nuomos sutarties žanrą (2009), Regina Žukienė, domėjusis akademinio diskurso elektroniniais laiškais (2012), taip pat analizuoti dienoraščiai (Vaišnys 2010), žurnalistinė (auto)biografija (Jeromina 2012), mokslinė publikacija

(Ramaneckienė, Bražienė 2007) ir t. t. Žanrai pragmatiniu aspektu Lietuvoje tik šiek tiek nagrinėti Kazimiero Župerkos (2008), kuris trumpai aptarė reklamos žanrą, tačiau Lietuvoje daugiau tyrimų, kuriuose į žanrą būtų žvelgiama lingvistinės pragmatikos aspektu, nėra.

Šiame darbe pasirinktas tirti skundas gana retai tampa mokslinių tyrimų objektu – jis dažniau tiriamas teisiniu (Vėlyvis, Višinskis, Žalėnienė 2006; Raižys 2010; Abramavičius 2013) ar komunikaciniu aspektais (Feiferytė 2011), o lingvistiniu aspektu tirtas tik šio darbo autorės bakalauro darbe „Administracinio skundo žanrinės ypatybės“ (2015), kuriame nagrinėtas administracinio skundo žanras pasitelkiant teksto lingvistikos priemones, tačiau šiame magistro darbe į žanro teoriją siekiama pažvelgti lingvistinės pragmatikos aspektu ir tirti žanrą kaip vientisą komunikacinį aktą, pasitelkiant šnekos aktų teoriją bei giluminę semantinę struktūrą, kurią siūlo semantikos mokslas. Tokia metodų sintezė nei Lietuvoje, nei užsienyje nėra taikyta tiriant žanrus. Vis dėlto šnekos aktų teorijos taikymas nėra naujas netgi tiriant skundo žanrą.

Skundo, kaip žanro, tyrimų nėra daug (paminėtinas Muravyevos (2014) istorinės skundo žanro raidos tyrimas), tačiau skundais šnekos aktų aspektu itin domimasi kalbų mokymo kontekste (Olshtain, Weinbach 1985; 1993; Boxer 1993a; 1993b; 1996; Boxer, Pickering 1995; Trosborg 1995; Meisl 2014). Skundas šiuose darbuose tiriamas kaip šnekos aktas, vartojamas pasitelkiant įvairias strategijas, neatsiejamas nuo sociopragmatinių veiksnių (socialinio statuso ir distancijos), įvaizdžio saugojimo teorijos, mandagumo ir nemandagumo raiškos.

Taigi Lietuvoje žanro tyrimai nėra retas reiškinys, galima matyti net tam tikrą įsigalėjusią žanrinės analizės tradiciją, pasitelkiančią teksto lingvistikos priemones, tačiau lingvistinės pragmatikos įrankiais žanriniu aspektu nebuvo tyrinėta pasirinkta medžiaga – viešieji ir administraciniai skundai. Todėl šiame darbe pateikiamas naujas požiūris į žanrą turėtų atverti naujas žanrinės analizės bei šnekos aktų teorijos pritaikymo galimybes, mat iki šiol Lietuvoje šnekos aktų teorija taikyta atskirų pasakymų tyrimams, o šiame darbe bus analizuojami rišlūs tekstai – administraciniai ir viešieji skundai.

Šio darbo **objektas** – skundas kaip makroaktas. **Tikslas** – išanalizuoti skundo požanrius (administracinį ir viešąjį skundus) kaip makroaktus, palyginti juos ir išskirti skundo žanrui būdingus bruožus. Šiam tikslui pasiekti išsikelti tokie uždaviniai:

- 1) išskirti administracinių ir viešųjų skundų giluminės semantines struktūras, jas palyginti ir išskirti skundo žanrui būdingą giluminę semantinę struktūrą;
- 2) iširti, kokiais šnekos mikroaktais realizuojamos administraciniams ir viešiesiems skundams būdingos strategijos;
- 3) atlikti skundų strategijų analizę ir išskirti būdingus administracinių ir viešųjų skundų strategijų komponavimo modelius;
- 4) nustatyti administracinio ir viešojo skundo sėkmės sąlygas;

5) remiantis atlikta analize nustatyti skundo požanrių (administracinio bei viešojo skundų) bruožus.

Darbo **tyrimo medžiaga** sudaro 300 viešųjų skundų iš internetinės svetainės *skundaitl.com* ir 106 elektroniniu paštu siųsti administraciniai skundai, gauti iš valstybinės institucijos, priimančios asmenų skundus, archyvo, kuriame kaupiami iš juridinių ir fizinių asmenų gauti prašymai: skundai, paklausimai, pranešimai ir kt. Administraciniai skundai rinkti atsitiktiniu būdu, neatsižvelgiant į gavimo laiką dėl ribotos prieigos. Viešieji skundai rinkti iš internetinės svetainės *skundaitl.com* – pasirinkti visi įrašai nuo 2016 m. lapkričio 14 d. iki 2017 m. kovo 17 d., iš viso – 300 įrašų, tačiau analizei tinkami buvo 274. Administraciniai skundai rinkti gavus žodinį sutikimą iš valstybinės institucijos vadovo įsipareigojant skundus naudoti tik mokslo tikslais, neviešinti valstybinės institucijos, suteikusios prieigą prie asmenų prašymų archyvo, pavadinimo bei laikytis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, pagal kurį privaloma apsaugoti skundus pateikusių ir skundžiamų asmenų duomenis ir panaikinti bet kokią faktinę informaciją, kuri leistų identifikuoti tuos asmenis. Todėl šiame darbe tyrinėtų viešųjų ir administracinių skundų autorystė, konkrečios nuorodos į adresantą identifikuoti galinčią informaciją pakeistos abstrakčiais pavadinimais, tačiau išsaugotas originalus vaizdas – administraciniai skundai skenuoti, o viešieji skundai kopijuoti išsaugant originalų šriftą.

Darbo **metodas**. Administraciniai ir viešieji skundai tirti kokybiniu diskurso analizės metodu pasitelkiant lingvistinės pragmatikos ir semantikos mokslų instrumentus – šnekos aktų teoriją, įvaizdžio saugojimo teoriją ir giluminę semantinę struktūrą.

Darbo **struktūra**. Darbą sudaro įvadas, teorinė ir tiriamoji dalys, išvados, literatūros sąrašas bei du priedai, kuriuose pateikiama tiriamoji medžiaga – administraciniai skundai, rinkti iš valstybinės institucijos archyvo, ir viešieji skundai, surinkti iš internetinės svetainės *skundaitl.com*. Įvade aptariamas darbo temos aktualumas ir naujumas, nurodomas objektas ir medžiaga, darbo tikslas, uždaviniai ir metodas, įvardijama tyrimui naudojama medžiaga. Teorinėje dalyje pristatomos skundo žanro pragmatinės analizės prielaidos: aptariama žanro teorija, žanrinės analizės principai ir tyrimai Lietuvoje ir užsienyje, pristatomos administracinio skundo ir viešojo skundo sampratos bei kontekstai, aptariami skundo žanro tyrimai Lietuvoje ir užsienyje bei pateikiamos analizei reikalingos teorijos – giluminė semantinė struktūra, šnekos aktų teorija, įvaizdžio saugojimo teorija. Antroji darbo dalis skirta administracinių ir viešųjų skundų tyrimui: pirmoji tyrimo dalis yra administracinių ir viešųjų skundų giluminės semantinės struktūros, antrojoje dalyje pateikiami skundų strategijų komponavimo modeliai, trečiojoje tyrimo dalyje pateikiamos viešųjų ir administracinių skundų sėkmės sąlygos. Išvadose apibendrinami tyrimo rezultatai. Prieduose pridedami surinkti ir nuasmeninti pavyzdžiai.

1. Skundo žanro pragmatinės analizės prielaidos

Šio darbo pagrindinis objektas yra skundo žanras, kuriam tirti pasirinkta lietuvių žanro analizės tradicijai dar neįprasta lingvistinė pragmatinė ir semantinė analizė. Toliau bus pristatyta žanro sąvoka ir žanro tyrimų įvairovė, skundo sąvoka, aptarta pasirinktų tirti viešųjų ir administracinių skundų specifika bei pateikti lingvistinės pragmatikos ir semantikos tyrimo įrankiai.

1.1. Žanro teorija

Žanras paprastai siejamas su meno kūriniais, pavyzdžiui, tiek „Lietuvių kalbos žodynas“, tiek „Dabartinės lietuvių kalbos žodynas“ pateikia vienintelę žanro reikšmę: ‘meno kūrinio rūšis, turinti tam tikrų siužetinių ar stilistinių požymių’ (LKŽ), ‘meno kūrinių skirstymo pagal sandaros ypatybes vienetas’ (DLKŽe). Jau antikoje Aristotelis kalbėjo apie du literatūros žanrus – tragediją ir komediją, renesanse sudarinėti preskriptyviniai literatūros, retorikos žanrų sąrašai, kuriuose pateikiami reikalavimai, taikylės žanrams (Solin 2011, 120), ir tik XX a. II-oje pusėje pastebėta, kad žanrai egzistuoja visose žmogaus gyvenimo srityse, pirmiausia, bendraujant. Tokią mintį 1953 m. išskėlė rusų filosofas, semiotikas Michailas Bachtinas, savo esė apie kalbos žanrus teigęs, kad komunikacija neįmanoma be žanrų – kalbėdami visi remiasi tam tikromis tipinėmis struktūros formomis.

Žanras yra ypatingas komunikacinis aktas, tam tikroje konkrečioje situacijoje turintis tam tikrą struktūrą ir jos modelius, apibrėžtą apimtį ir tikslą ar komunikacinę funkciją (Paltridge 2014, 62). Žanrai dinamiški ir nuolat keičiasi, tačiau negali būti kuriami bet kaip – yra tam tikri žanriniai lūkesčiai, suvaržymai, bet priklausantys nuo pasirinkimo, mat galimas ir lūkesčių nepateisinimas, tik tokiu atveju pasekmės ne visada nuspėjamos (Paltridge 2014, 66). Pavyzdžiui, anglų kalboje oficialūs laišakai (ang. *formal letters*) yra griežtai reglamentuoti – nustatytos žanrinės taisyklės, kurių privaloma laikytis. Jei jų nesilaikoma, adresantas traktuojamas kaip nemandagus, nepagarbus, kitaip tariant, laiško forma, raiška lemia adresato nuomonę apie adresatą ir atsakymą (Akincioglu 2010). Taigi žanras yra neatsiejamas nuo taisyklių, kanonų, klasifikacijų ir taksonomijų. Jo esminė, prigimtinė savybė skirstyti į grupes (lot. *gener-*, *genus* – ‘gimimas, giminė, gentis’), rūšiuoti, taigi, rasti tam tikrą vidinę struktūrą, interpretuojant ieškoti universalijų, bendrybių, kad būtų galima lengviau suprasti sudėtingus reiškinius, tekstus ir pan. Kita vertus, esama tyrėjų, kuriems suvaržymai yra „tam tikra grėsmė teksto savarankiškumo požiūriu“ (Kalinauskaitė 2014). Tačiau, Marcinkevičienės teigimu, „tekstas visada yra pasirinkimas“ (2008, 37), nes autorius, kurdamas tekstą ir atsižvelgdamas į aplinkybes, kontekstą, situaciją, adresatą ir jo fonines žinias, pasirenka kiekvieną teksto segmentą, sudėlioja tam tikrą koliažą, kurį galima analizuoti klausiant, kodėl

autorius pasirinko būtent tuos elementus. Nuo autoriaus pasirinkimo, konteksto suvokimo, skaitytojo įsivaizdavimo priklauso visas tekstas – jo raiška, forma, struktūra, tema, funkcija. „Žanras tarsi nerašytas susitarimas tarp autoriaus ir skaitytojo“ (Marcinkevičienė 2007, 13), tad žanro taisyklių žinojimas, žanro identifikavimas ir patirtis tarsi gelbsti adresantui (Marcinkevičienė 2007, 13):

a) kurdamas tekstą jis žino, ko tikisi adresatas, kokias fonines žinias turi, tad žino ir tai, kokių dalykų galima jau nesakyti, praleisti savaime suprantamus dalykus ir tiesiog ekonomiškiau, efektyviau bendrauti;

b) žanras duoda tam tikrą pagrindą, taisyklių ar nuostatų rinkinį, kuris leidžia adresantui nenukrypti ir būti suprastam.

Apskritai, žanras egzistuoja tik tada, kai yra atpažįstamas – nesuvokus žanro tekstas gali būti nesuprastas arba suprastas visai kitaip (toks pavojus gresia daugeliui pokštų, parodijų, humoreskų ir pan.). Taigi galima teigti, kad žanras įveda tvarką ir harmoniją į chaotišką gyvenimą, jį struktūruodamas ir padėdamas komunikuoti, siekti užsibrėžtų tikslų.

Vis dėlto reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad esama daug žanro sampratų – požiūris į žanrą priklauso nuo mokslo srities, jos žiūros taško, kultūros ir mokyklų. Išskiriamos kelios žanrinės analizės mokyklos (Solin 2011, 121–126):

- *Sidnėjaus mokykla*, kurios pradininkas yra Michaelis Halliday‘us, remiasi sisteminė-funkcine kalbotyra, todėl žanrai apibrėžiami pagal funkciją ir tikslą tam tikrame sociokultūriniame kontekste, taigi Sidnėjaus mokykloje tiriama, kaip keičiasi kalba keičiantis socialiniam kontekstui. Būtent ši mokykla žanrų teoriją įtraukė į kalbų mokymo sistemą, nes pastebėjo, kad žanro mokėjimas leidžia tinkamai veikti socialinėse situacijose – siekti karjeros, tapti visaverčiu bendruomenės nariu.

- *Naujosios retorikos mokykla*, atsiradusi XX a. 8–9-ajame deš. Šiaurės Amerikoje, daugiausia žvelgia į rašytinius žanrus ir analizuoja juos profesinėse ar dalykinėse bendruomenėse. Tiriamos situacijos, aplinka, kurioje randasi žanrai, ir kaip instituciniai, kultūriniai ir istoriniai veiksniai lemia žanro sukūrimą. Ši mokykla žanrą suvokia kaip socialinį veiksmą. Jie pastebi žanrų repertuarus (žanrų rinkinius tam tikroje veiklos srityje ar bendruomenėje, įprastai naudojamus interakcijoje) ir sistemas (susiję žanrai, dažnai organizuojami vienu metu, siekiant vieno konkretaus tikslo).

- *Dalykinės anglų kalbos mokykla* (angl. *English for Specific Purposes*), kurios pradininkas yra Johnas Swalesas, daugiausia dėmesio skiria žanrų pritaikymui mokant svetimųjų kalbų, todėl į žanrą žvelgia komunikacinių intencijų, o ne struktūrinių formų aspektu, tad šiai mokyklai svarbiausias komunikacinis tikslas.

Šių mokyklų požiūrius galima pavadinti žanro suvokimu siaurąja prasme, tačiau egzistuoja ir plačioji žanro sąvokos samprata. Marcinkevičienė (2008, 10) žanrą prilygina gyvenimo sąvokai, mat žanras reglamentuoja gyvenimo sritis, tad teiginys, kad „žanras kreipia mūsų žodžius ir veiksmus tam tikra linkme, suteikia jiems pavidalą, formą, bet kartu lemia ir turinį, todėl galima sakyti, kad žanras mus valdo“ įrodo, kad žanrai egzistuoja ir veikia visur. Kadangi žanrai veikia visose gyvenimo srityse, jie atspindi ir kultūrinių visuomenių skirtumus, mat žanrai prisitaiko prie kiekvienos visuomenės kalbos, konteksto (Kalinauskaitė 2014). Taigi ši šiuolaikinė žanro sąvoka yra itin plati, gana sudėtingai apčiuopiama ir paaiškinama, todėl dažnai mokslininkai pasitelkia tam tikras paraleles iš kitų mokslų. Pavyzdžiui, žanrai gali būti apibūdinami kaip rūšys ar klasės, šeimos ar prototipai, struktūros, brėžiniai ar etiketės (Frow 2006, 52). Taip pat yra siūloma prototipo sąvoka remiantis tuo, kad kiekvienas žanras gali būti atpažįstamas pagal tam tikrą tipiškiausią atstovą – prototipą. Konkretus tekstas nebūtinai turi visiškai atitikti prototipą, tačiau turi būti keletas panašumų. Prototipinis metodas leidžia suskirstyti tipiškus tekstus ir jų grupes, pavyzdžiui, į priešžanrius, žanrus ir požanrius, o netipiškus priskirti paribiams ar periferijai. Galima skirti ir atvirus (publikuojami viešai ir lengvai prieinami) bei uždarus (ne vieši, sudėtingai gaunami dažnai asmeniniai) žanrus (Paltridge 2014, 69). Galima bandyti skirstyti ir į tam tikrus pogrupius, žanrų grandines, repertuarus ir pan. Tačiau skirstymas į žanrus kol kas neturi visiems priimtinių, konkrečių kriterijų, mat „žanrai maišosi, liejasi ir taip atsiranda nauji deriniai“ (Marcinkevičienė 2008, 80). Kitaip tariant, žanrai reglamentuoja gyvenimo sritis, tikrovę, o keičiantis visuomenei, jos gyvenimo įpročiams, keičiasi ir žanrai, jų apibrėžtys, vieni atsiranda, kiti išnyksta, taip pat kinta ir žanrų ribos, požiūris į jas. Žanrai laikui bėgant keičiasi ir dėl technologijų pokyčių ar vertybių keitimosi (Paltridge 2014, 63), pavyzdžiui, naujų technologijų atsiradimas gimdo ir naujus žanrus – elektroninius laiškus, SMS, pokalbius forumuose, komentarus, įrašus socialiniuose tinkluose ir pan., kurių nebūta prieš 30 metų. Taigi žanras yra dinamiškas, nuolat kintantis, todėl jo klasifikavimo pagrindą itin sunku surasti.

Vieni tyrėjai pasikliauja intuicija ir bando nuspėti, kokiais požymiais išsiskiria pasirinktos tekstų grupės, kiti žanrus skirsto pagal *adresantą, adresatą, kodą, kalbą*, pagal jau esamus žanrų vardus, Wittgensteino siūlomą *šeimyninį panašumą*, nors dažniausiai – pagal *turinį* ir *formą*, išskiriant būtinas ir pakankamas teksto ypatybes (Marcinkevičienė 2008, 81). Kitiems rūpi bendrieji diskurso požymiai: Davidui Lee – *bendravimo tikslas*, Faircloughui – *informacinė teksto sandara*, Coe'ui – *struktūra, strategija, situacija ir kontekstas*, Swalesui ir Bhatia'ui – *tikslas*, kitiems – *struktūra, retorika* ir *stilius* (Marcinkevičienė 2008, 83). Lietuvių kalbininkė Rūta Marcinkevičienė didžiausią dėmesį skiria teksto funkcijoms – Marcinkevičienės teigimu, „teksto funkcijos sudaro pagrindą daugeliui konkrečių teksto analizės aspektų, galinčių tapti žanro nustatymo kriterijais, apima ir surikiuoja daugelį diskurso analizės aspektų“ (2008, 33). Kitaip tariant, teksto funkcija gali

tapti skiriamuoju žanro bruožu, dėl to tikslinga išsiaiškinti teksto funkcijų rūšis ir porūšius. Marcinkevičienė (2008, 33–34), remdamasi Halliday'aus ir Hasano, Boulay'aus, Stillaro, Trosborg darbais, pateikia sulietuvintą terminiją ir išskiria tris teksto funkcijas: *reprezentacinę, tarpasmeninę ir struktūrinę*, kurios atitinka klausimus, keliamus nagrinėjant bet kokį tekstą – kas, kodėl ir kaip. Šios teksto funkcijos egzistuoja visos trys vienu metu, nes tekstas visada turi adresatą ir adresantą, objektą ir struktūrą (Marcinkevičienė 2008, 37) – būtent šiuos elementus ir įkūnija teksto funkcijos: reprezentacinė funkcija apima teksto semantiką – temą ir turinį (išorinį ir vidinį), tarpasmeninė – adresanto ir adresato (reliacinė reikšmė), adresanto ir aprašomojo objekto (pozicinė reikšmė) santykius, struktūrinė – tekstualumą (tekstūrą ir struktūrą) ir intertekstualumą. Marcinkevičienės pasiūlytas žanrinės analizės metodas, paremtas teksto funkcijų tyrimu, primena Yates ir Orlikowski (2002) pasiūlytus 6 žanrą sąlygojančius aspektus: *tikslą* (kodėl), *turinį* (ką), *dalyvius* (kas kam), *formą* (kaip), *laiką* (kada) ir *vietą* (kur). Paltridge'as siūlo taip pat panašius tyrimo aspektus, bet vienas svarbiausių Paltridge'o siūlomos žanro analizės žingsnių – pasirinkto žanro socialinio ir kultūrinio konteksto tyrimas, į kurį įeina: *situacija, dėmesys ir perspektyva, tikslas, implikuotas adresatas, jo vaidmuo, santykis tarp adresanto ir adresato, lūkesčiai, taisyklės ir reikalavimai, foninės žinios, vertybės* ir supratimas, kas svarbu ir kas ne adresatui, *teksto santykis* su kitais tekstais. Visi šie kriterijai lemia ne tik teksto kūrimą, bet ir jo suvokimą (Paltridge 2014, 78–80). Martin (1992) siūlo žanrus skirti pagal *tekstines struktūras* (aiškinimas, vertinimas, argumentavimas), bet itin reta homogeniškų tekstų, kurie turėtų tik vieną tekstinę struktūrą – realiuose tekstuose jie nuolat persipina, todėl tokia analizė nėra tikslinga. Kitiems lingvistams atrodo, kad svarbiausias yra *komunikacinis tikslas*, tačiau esama žanrų, kuriais nesiekama komunikuoti, pavyzdžiui, kasos čekis ar išmaniojo telefono naudojimo instrukcija. Taigi kaip galima matyti, žanro atpažinimas yra sudėtingas veiksmas, reikalaujantis ne vieno žiūros taško (Paltridge 2014, 67). Toliau pristatomi praktiniai žanrų tyrimai, atlikti Lietuvoje ir užsienyje, siekiant pažvelgti, kaip vis dėlto įmanoma atskirti žanrus ir juos aprašyti bei kokios priemonės pasitelkiamos.

1.2. Žanro tyrimai

Lietuvoje žanrų tyrimai pirmiausia siejami su literatūrologija, todėl galima teigti, kad daugiausia žanriniu aspektu tirta grožinė literatūra. Negrožinės literatūros žanrų pagrindinė tyrinėtoja Lietuvoje – Rūta Marcinkevičienė, pagal juos parengusi vadovėlį aukštųjų mokyklų studentams „Spaudos tekstų žanrai“ (2007), knygą „Žanro ribos ir paribiai. Spaudos patirtys“ (2008) ir daugybę straipsnių: „Žanrų kaita posovietinės Lietuvos dienraščiuose“ (2008), „Internetinių straipsnių komentarai žanriniu aspektu“ (2006), „Spaudos žanrų tipologija.

Vakarietišką patirtį“ (2004), „Užsakomųjų reklaminių straipsnių tarpasmeninės funkcijos raiška“ (2004) ir t. t. Galima matyti, kad Marcinkevičienė domisi spaudos tektais, juos klasifikuoja, atsižvelgdama į jų *formą, turinį, funkciją ir kontekstą* (Marcinkevičienė 2008, 14). Spaudos, reklamos ir kitus viešosios erdvės tekstus taip pat tyrinėja ir Irena Smetonienė, 2009 m. išleidusi monografiją „Reklama... Reklama? Reklama!“, publikavusi straipsnius „Naglio Šulijos orų prognozių stilius“ (2009), „Politikų diskursas retoriniu aspektu: pristatymo žanras“ (2013) ir kt. Smetonienė pasirinktą žanrą nagrinėja daugiau stilistiniais, retoriniais aspektais – pavyzdžiui, straipsnyje „Naglio Šulijos orų prognozių stilius“ autorė tiria orų prognozių funkcinį stilių (randa mokslinio, buitinio, meninio stiliaus apraiškų, kuriuos jungia publicistinis stilius), žvelgia į adresanto tikslus (ne tik informuoti, bet ir prusinti skaitytoją), aptaria tekstų struktūrą (nustato, kad naudojama klasikinė kompozicija – įžanga, dėstymas, pabaiga), aptaria stiliaus figūras (pabrėžia metaforų ir sinonimų gausą), autoriaus strategijas sudominti skaitytoją. Kazimieras Župerka (2008, 9–18) nagrinėja reklamą lingvistinės pragmatikos aspektu – reklamos makroaktą suskirsto į mikroaktus ir įvardija lietuvių reklamose randamus mikroaktus pagal jų intencijas. Povilas Krikščiūnas (2008) analizavo grandininius laiškus, suskirstęs juos pirmiausia pagal teksto funkcijas, vėliau – tematiką ir stilistines ypatybes, taip pat tyrinėjo internetinius žanrus straipsnyje „Interneto folkloras: rūšis ar sklaidos būdas?“ (2004). Lilija Kudirkienė (2009) tyrė situacinių posakių žanrą: aptarė šio tautosakos žanro funkcijas, vartojimo situacijas, sandarą, raišką. Nuomos sutarties žanrą nagrinėjo Rita Lapinienė magistro darbe „Teksto žanras – nuomos sutartis: nuomos sutarčių vokiečių ir lietuvių kalba gretinamoji analizė“ (2009), Regina Žukienė domėjosi elektroniniais laiškais straipsnyje „Epistolinio žanro raida: studentų el. laišakai akademiniam diskurse“ (2012), taip pat analizuoti dienoraščiai (Vaišnys 2010), žurnalistinė (auto)biografija (Jeromina 2012), mokslinė publikacija (Ramaneckienė, Bražienė 2007) ir t. t. Taigi galima matyti, kad Lietuvoje žanro tyrimų ištis daug – tiriama rašytinio ir elektroninio diskurso žanrai tiek viešojoje, tiek asmeninėje erdvėje. Žinoma, daugiausia dėmesio skirta spaudai ir reklamai, nes tai laisvai prieinama medžiaga, kurios turinys daro įtaką visuomenei, tačiau visai netirti instituciniai žanrai, mat dažniausiai jie yra konfidencialūs ir nepasiekiami viešajam naudojimui. Dėl šios priežasties šiame darbe pasirinkta tirti administracinius skundus ir juos palyginti su viešaisiais skundais bei pažvelgti, ar privatumas daro įtaką žanrui ir jo raiškai. Taigi toliau skyriuje pristatoma skundo sąvoka ir paaiškinami administracinio bei viešojo skundo terminai.

1.3. Skundas

Kasdienėje vartosenoje *skundas* turi neigiamą konotaciją – su juo siejamos neigiamos emocijos, nuoskaudos, nelaimės. Lietuvių kalbos etimologinio žodyno duomenų bazėje (LKEŽdb)

pateikiami žodžių *skundas*, *skųsti* giminiški žodžiai *skauda*, *skaudus*, kurie iš dalies paaiškina skundo priežastį – skundžiamasi, nes patiriamas skausmas. Taip pat šie žodžiai siejami su gr. *σκιυδαίνω*, *σκούζομαι* (skiudmaino, skudzomai) ‘pykti’ ir la. *skundēt*, *skundu* ‘pavydėti, pykti’. Tokia etimologija išryškina neigiamų emocijų (pykčio, pavydo) svarbą skundo veiksmė, užsimena apie reakciją į skriaudą. Anglų kalboje skundo atitikmuo yra *complaint*, kurio reikšmė, remiantis internetiniu Kembridžo žodynu¹, yra pranešimas apie problemą, pasakymas, kad kažkas yra negerai arba nepatenkinama. Veiksmažodis *complain* turi dvi reikšmes – pasakyti, kad kažkas negerai arba nepatenkinama, ir pranešti kažkam oficialiai, kad kažkas negerai. Taigi įtraukiamas formalus aspektas, apimantis ne tik sakytinius, bet ir rašytinius tekstus. Užsienio mokslininkų (Boxer 1993a; 1993b; Wijayanto, Laila, Prasetyarini, Susiati 2013) yra skiriami trys skundų tipai: skundimasis savimi (angl. *self complaint*), skundimasis aplinka (angl. *situation-induced complaint*) ir kitų įskundimas (angl. *other complaint*). Skundimasis savimi apima tuos atvejus, kai adresantas neigiamai vertina ar kritikuoja savo galimybes, elgesį, veiksmus, fizinius aspektus ir pan. Skundimusi aplinka vadinami tie skundai, kuriuose skundžiamasi dėl įprastų problemų – oro, laiko, pinigų, maisto, kursų, ligų, nusikaltimų ir t. t. Kitų įskundimu laikomi tie atvejai, kai adresantas skundžiasi dėl kitų asmenų veiksmų, kurie jį neigiamai paveikė. Pastarasis skundo tipas ir yra šio darbo tyrimo objektas – viešieji ir administraciniai skundai, kuriuose tretiesiems asmenims pasakojama apie patirtą skriaudą ir skriaudėjus. Toliau aptariamos administracinio ir viešojo skundo sąvokos, bendrieji bruožai, kurie yra palyginami.

1.3.1. Administracinis ir viešasis skundai

Tiek viešasis skundas, tiek administracinis skundas yra dirbtiniai terminai, nevartojami praktikoje, tačiau šiame darbe siekiant sukonkretinti plačią skundo sąvoką, apimančią visas gyvenimo sritis ir diskursų rūšis, pasirinkti atributai *administracinis* ir *viešasis*. Poreikis juos išskirti atsiranda dar ir dėl to, kad Lietuvoje egzistuoja ir yra ištirtos kelios skundų rūšys (požanriai). Pavyzdžiui, Akvilė Feiferytė (2011) nagrinėja vartotojų skundus, teikiamus pieno produkcijos gamybinėse įmonėse, skundų valdymą ir komunikaciją su vartotojais. Šiame tyrime skundas yra vartotojiškų santykių dalis, todėl skundas suvokiamas kaip komunikacijos priemonė tarp vartotojo ir tiekėjo, kuriam tokia nepasitenkinimo išraiška yra puiki galimybė pastebėti produktų (arba paslaugų) trūkumus ir juos pašalinti, todėl dažnai skundas vertinamas kaip dovana tiekėjui. Armanas Abramavičius (2007) pateikia konstitucinio skundo sampratą ir reikšmę, todėl skundą suvokia kaip asmens pranešimą apie jo pažeistas konstitucinio pobūdžio teises ir laisves bei „prašo

¹ Angl. ‘a statement that something is wrong or not satisfactory’ – <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/complaint>

ištirti dėl jo viešojo administravimo institucijų priimtų sprendimų konstitucingumą“ (2007, 16). Taigi konstituciniame skunde skundžiami institucijų veiksmai, sprendimai. Vadinasi, atsižvelgus į skundo žanro veikimo sritis Lietuvoje, būtų tikslinga viešojo administravimo įstaigų gaunamus skundus vadinti administraciniais, o viešai internete publikuojamus skundus vadinti viešaisiais.

Viešasis skundas šiame rašto darbe suvokiamas kaip viešojoje erdvėje, t. y. interneto svetainėje *skundait.com*, pateiktas interneto vartotojų įrašas. Įrašo atsiradimas šioje svetainėje leidžia automatiškai priskirti žanrą dėl svetainės pavadinimo „*skundait.com*“, kuris iškart nurodo svetainės tikslą – skųsti(s). *Administraciniu skundu* šiame darbe vadinamas raštiškas asmens prašymas, teikiamas valstybinei institucijai, kad būtų pradėta administracinė procedūra dėl juridinio ar fizinio asmens neteisėtų veiksmų. Remiantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, taikomo visoms valstybės institucijoms, priimančioms asmenų skundus, skundą gali teikti valstybės tarnautojas, liudininkas, nukentėjusiojo atstovas bei pats nukentėjęsysis (žr. 1 lentelė).

1 lentelė. Administracinio ir viešojo skundų bendrieji bruožai

	Administracinis skundas	Viešasis skundas
Adresantas	Nukentėjęsysis, nukentėjusiojo atstovas, liudininkas	Nukentėjęsysis
Adresatas	Institucija	Interneto vartotojai
Komunikacinis kanalas	Elektroninis paštas	Interneto svetainė

Taigi šiame įstatyme išskiriami du administracinės procedūros dalyviai – asmuo, pateikęs skundą (šiuo darbe jis bus vadinamas *adresantu* arba *pareiškėju*), ir jį gavusi institucija (*adresatas* arba *gavėjas*). Viešąjį skundą teikia tik nukentėjęsysis, bet skundas pasiekia plačią auditoriją – visus interneto vartotojus, ieškančius susijusios informacijos. Tokią galimybę suteikia komunikacinis kanalas – interneto svetainė, kuri yra viešai prieinama visiems susidomėjusiems interneto vartotojams. Administraciniai skundai šiuo atžvilgiu išsiskiria, nes jie nėra viešai prieinami – skundai siunčiami institucijai, kuri yra įpareigota saugoti pareiškėjų anonimiškumą. Be to, skundai niekur neviešinami, naudojami tik administracinės procedūrai inicijuoti. Pagal Viešojo administravimo įstatymą visi institucijos iš asmenų gaunami skundai inicijuoja nurodyto juridinio ar fizinio asmens patikrinimą ir tyrimą – administracinę procedūrą. Institucija, gavusi skundą, pradeda administracinę procedūrą, aprašytą įstatymo 3 skirsnyje: „pagal šį įstatymą viešojo administravimo subjekto atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą ar pranešimą apie viešojo administravimo subjekto veiksmis, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde ar pranešime, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir

priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą“. Administracinę procedūrą per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo pradeda institucijos vadovas, paskyręs atsakingus asmenis. Administracinė procedūra turi būti baigta per 20 darbo dienų nuo jos pradžios. Administracinei procedūrai pasibaigus priimamas administracinės procedūros sprendimas (apie kurį pranešama asmeniui, pateikusiam skundą) – raštiškas pranešimas, nurodantis tyrimo išvadas, teisės aktus, kuriais vadovaujantis priimtas sprendimas.

Kartais skirtingos valstybės institucijos būna parengusios specialias skundų formas, kuriose nurodyti visi reikalingi elementai, pavyzdžiui, pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, telefono numeris, parašas, pavadinimas (tema), pateikimo vieta, institucija, kuriai teikiama, data, skundžiamojo juridinio asmens pavadinimas, adresas, telefono numeris, veikla, prašymo turinys, nurodant užimamas vietas. Skundų formos asmenims, norintiems teikti skundą, pateikiamos atvykus į skyrių ir konsultuojantis su inspektoriais ar teisininkais. Tačiau skundus galima teikti ir nuotoliniu būdu – telefonu, elektroniniu paštu, internetinėje svetainėje ir siunčiant įprastu paštu. Taigi nukentėjusiems asmenims suteikiama galimybė pasirinkti tinkamiausią variantą. Telefoninis skundas yra perrašomas institucijos darbuotojų ir analizei yra netinkamas, nes neatspindi originalios kalbos, internetinėje svetainėje pateikiami būtini užpildyti laukai, kurie sufleruoja pareiškėjui, kaip turėtų būti rašomas skundas, o įprastu paštu siųstiems skundams didelę įtaką daro dokumentų rengimo taisyklės. Taigi elektroniniu paštu siųstas skundas yra laisviausias kūrimo atžvilgiu, jo kompozicija priklauso tik nuo autoriaus bendrųjų žinių, bendrojo suvokimo. Taip pat tik savo žiniomis vadovaujamosi rašant viešąjį skundą, kuriame laisvę kurti suteikia virtuali erdvė, jos suteikiamas anonimiškumas ir galimybė pasiekti plačią skaitytojų auditoriją.

Administraciniai ir viešieji skundai priskirtini elektroninio diskurso žanrams dėl komunikacijos kanalo – virtualiosios erdvės, tad būtina atkreipti dėmesį, kad tiriamiesiems skundams bus būdingos elektroninio diskurso ypatybės, kurios nėra šio darbo tiesioginis objektas. Ryklienė, tyrusi lietuvių elektroninį diskursą, pažymi, kad elektroniniam diskursui būdingos tiek rašytinio, tiek sakytinio diskurso ypatybės: elektroninį diskursą ir rašytinę kalbą sieja rašytinė forma, nesinchroninis bendravimas, ilgalaikiškumas, redagavimo galimybė, fiksuotumas (nors redaguoti ir tvarkyti elektroninio diskurso vartotojai nelinkę), o sakininės kalbos ir elektroninio diskurso bendrybės – greitumas, neformalus, spontaniškas, neapgalvotas bendravimas, kalbos srautui būdingos trumpos frazės, pasitaisymai, pertarai, elipsės, inversijos, ekonomija, paralingvistiniai ženklai (Ryklienė 2001, 12–13). Nors Ryklienės tyrimas atliktas prieš 16 metų ir technologijos daug kartų ketėsi, vis dėlto nepasikeitė tam tikri elektroniniam diskursui būdingi bruožai: neoficialioji leksika, ekspresyvumo raiška (frazologizmai, tropai, deminutyvai, vulgarizmai), kitų kalbų intarpai (ypač anglų k.), nenorminiai skoliniai ir kiti nevertotini žodžiai (slengas, kuriame gausu kitų kalbų elementų), kalbos ekonomija ir perteklius, grafinė raiška,

padedanti perteikti intonaciją, emociją, automatiškai kartojama informacija ir t. t. (Ryklienė 2001). Visi šie aspektai gali būti būdingi ir administraciniam, ir viešajam skundai kaip elektroninio diskurso žanrams, todėl nebus įtraukiami į analizę kaip skiriamieji žanrų bruožai, mat jie yra nulemti elektroninio diskurso, o ne esminių skirtumų.

1.4. Skundų tyrimai

Šiame darbe pasirinkti tirti teisinės srities tekstai (administraciniai skundai) ir elektroninio diskurso buitiniai tekstai (viešieji skundai). Teisiniai ir buitiniai tekstai retai pasirenkami lingvistiniams tyrimams – daugiau žvelgiama preskriptyviniu aspektu (rengiami teisinės ir administracinės kalbos patarimai, terminų žodynai ir pan.). Administracinis ir viešasis skundai Lietuvoje kalbininkų dar nėra tyrinėtas (išskyrus šio darbo autorės bakalauro darbe 2015 m.). Galbūt dėl to, kad administracinis skundas nėra viešas dokumentas, todėl prieiga ir tyrimo medžiagos rinkimas yra sudėtingesnis. Administracinis ir viešasis skundai kalbos taisyklingumo požiūriu nėra tirtini, nes adresantas daugeliu atvejų yra privatus asmuo, asmeniškai teikiantis informaciją institucijai ar rašantis į interneto svetainę, jam, remiantis Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo 1 straipsniu, netaikomi taisyklingos kalbos reikalavimai (kitaip nei administraciniam tekstams, rašomiems institucijos²), taigi privataus asmens kalbinė raiška priklauso nuo jo turimų žinių, gebėjimų, pasirinkimo ir pan.

Lietuvoje skundai daugiau tirti teisiniu (Raižys 2010, Vėlyvis, Višinskis, Žalėnienė 2006, Abramavičius 2013), komunikaciniu aspektais (Feiferytė 2011), tačiau ne lingvistiniu. Užsienyje skundai kiek gausiau tyrinėjami, ypač kalbininkų. Galima paminėti Merete Skrede Pontes (2007) atliktą tyrimą, kuriame nagrinėjami interneto tinklaraščiuose rašyti skundai dėl kalbos taisyklingumo, kalbos kaitos ir raidos problemų. Teisiniu, istoriniu ir lingvistiniu aspektu administracinio skundo žanrą Rusijoje yra tyrusi Marianna Muravyeva (2014). Ji apibrėžia skundą kaip pareiškėjo apmaudo ar nepasitenkinimo išraišką, kurią sukėlė jau įvykęs ar vis dar vykstantis veiksmas, neišvengiamai paveikęs pareiškėją, todėl gavėjas yra įpareigojamas atlikti „atsakomąjį smūgį“ (nubausti skriaudiką). Tyrėja skundą suvokia kaip kalbėtojo saviraiškos būdą (*self-expression and egodocument*), todėl jai itin svarbu tirti pareiškėjo asmenybės raišką (Muravyeva 2014, 99). Taip pat ji žvelgia į struktūrą ir padaro išvadą, kad skundas įprastai pradedamas mandagumo formulėmis (dažniausiai su ilokucinės galios rodikliais) ir nuolankiu prisistatymu (net

² Remiantis Valstybinės kalbos įstatymo 4 ir 20 straipsniais institucijos visus dokumentus turi rengti ir valdyti taisyklinga valstybine lietuvių kalba. Remiantis Valstybinės kalbos inspekcijos įstatymo 4 straipsnio 1 dalimi valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo reikalavimus nustatančių įstatymų ir teisės aktų laikymąsi institucijose kontroliuoja Valstybinės kalbos inspekcija, kuri pagal Valstybinės kalbos inspekcijos įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 1–7 punktus turi teisę tikrinti, ar laikomasi įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių valstybinės kalbos vartojimą ir taisyklingumą, reikalauti pašalinti pažeidimus ir taikyti administracines nuobaudas.

savęs sumenkinimu, kad sukeltų gailestį), todėl skundai būdinga neigiamų emocijų raiška, bet kartu tikimasi ir teigiamų pokyčių (Muravyeva 2014, 100). Tirdama ne tik sinchroniniu, bet ir diachroniniu metodu, tyrėja pastebi, kad skundo struktūra kinta skirtingais laikotarpiais – tarkim, Rusijoje skundus iki pat XIX a. rašydavo profesionalūs raštininkai – ne tik dėl to, kad dauguma nukentėjusiųjų buvo neraštingi, bet ir dėl to, kad tik raštininkai žinojo taisykles, kaip rašyti teisinį dokumentą (Muravyeva 2014, 97–98). Taigi galima sakyti, kad visi skundai buvo veik vienodi, taisyklingi struktūros požiūriu. Prasidėjus sovietmečiui žmonės patys pradėjo rašyti skundus valdžios institucijoms, o pats skundas tapo politiniu įrankiu, tad jo raiška, palyginus su XIX a. raštininkų užrašytais skundais, visiškai pasikeitė – vienu svarbiausių aspektų tapo socialinio vaidmens eksplikavimas, patirtos skriaudos ir jos poveikio hiperbolizavimas, todėl skundai tapo itin emociingi (Muravyeva 2014, 100–101). Taigi Muravyevos skundų diachroninis tyrimas suteikia galimybę pamatyti skundų struktūros ir asmens raiškos pokytį atsižvelgiant į tuometinius kontekstus.

Skundo žanro tyrimais itin domisi svetimųjų kalbų mokymo teoretikai ir praktikai. Mokantis svetimųjų kalbų siekiama ugdyti ne tik kalbines, bet ir pragmatines, sociokultūrinės kompetencijas, todėl skundo žanro tyrimai suteikia kalbų mokytojams galimybę lengviau išmokyti, kaip reikia veikti skundo situacijoje, nes žanrinių taisyklių išmanymas padeda išvengti pauzių, mykimo ir pan. (Boxer 1993a, 278). Taigi žanro taisyklių mokymasis suteikia pragmatinių, sociokultūrinių ir struktūrinių skundo kūrimo žinių, kurios gerina ir kalbėjimo sklandumą. Kadangi skundai yra gana svarbi komunikacijos dalis, jie gana gausiai tyrinėjami būtent šiuo aspektu. Galima paminėti Olshtain ir Weinbach (1987; 1993), Boxer (1993a; 1993b; 1996), Boxer ir Pickering (1995), Trosborg (1995), Wijayanto, Laila, Prasetyarini, Susiati (2013), Meinl (2014) darbus. Visi šie mokslininkai skundus tiria pasitelkdami šnekos aktų teoriją – suvokdami skundą kaip šnekos aktą.

1987 m. publikuotame straipsnyje Olshtain ir Weinbach pristatė tyrimą, kuriame analizuojami hebrajų kalbos gimtakalbių ir negimtakalbių sakytiniai skundai. Vienas iš analizės tikslų – pateikti pagrindinių skundo semantinių formulių aprašus ir palyginti gimtakalbių ir negimtakalbių skunduose vartojamas formules. Olshtain ir Weinbach (1987) skundams tirti pasitelkia diskurso analizę ir diskurso atlikties testą, kuriame pateikta 20 situacijų, atsižvelgiant į interakcijos dalyvių socialinį statusą, socialinę distanciją, įsipareigojimą ir kalbėtojo lūkesčius. Gauti skundų pavyzdžiai tiriami diskurso analizės metodu – pasakymai skirstomi į pagrindinius ir nepagrindinius šnekos aktus, tačiau analizei pasirenkami tik pagrindiniai šnekos aktai. 1993 m. atliktame tyrime mokslininkės pasirinko tirti skundus skaičiuojant, kiek žodžių ir kiek veiksmy

sudaro pasakymą, pasakymo grėsmės lygį, sąšvelnių³ ir stipriklių⁴ vartojimo dažnumą. Šie aspektai tyrime paversti skaičiais ir atlikta kiekybinė analizė pateikiant anketas su situacijomis, parengtomis atsižvelgiant į *socialinį statusą* (viršesnis-žemesnis, žemesnis-viršesnis, lygiaverčiai), *socialinį atstumą* (nepažįstami, pažįstami, draugai, giminės) ir *lūkesčius* (angl. *obligation*) (nėra, eksplicitiniai, implicitiniai). Atlikus analizę pastebėta, kad negimtakalbių, palyginus su gimtakalbių, pasakymai sudaro daugiau žodžių, jie vartoja ir daugiau sąšvelnių bei stipriklių (Olshtain ir Weinbach 1993, 115–116). Mokslininkės taip pat pastebi, kad skirtingose kultūrose yra būdingi vyraujantys skundo šnekos akto atlikimo būdai, pavyzdžiui, hebrajų kalbos vartotojai dažniausiai vartoja nepritarimą, skundą ir įspėjimą, tačiau tai priklauso ir nuo socialinio statuso – jei aukštesnis kalbančiojo statusas, pasirenkamas grėsmingesnis aktas, jei žemesnis – nuosaikesnis.

Boxer 1993 m. publikuotame straipsnyje „Complaints as positive strategies: what the learner needs to know“ nagrinėjami netiesioginiai skundo šnekos aktai interakciniuose pokalbiuose japonams mokantis anglų kalbos, taigi tiriamas sakytinis diskursas, dialogai, todėl tyrime jai aktualus pokalbio dalyvių socialinis statusas ir atstumas, lytis, amžius, išsilavinimas. Kadangi tiriamas pokalbis, tiriamas ir atsakymas į skundą, kuris gali būti užuojauta, prieštaravimas, patarimas arba moralas, klausimas, nesusijęs atsakymas, juokavimas ar erzinimas. Žvelgiant šnekos aktų teorijos aspektu, Boxer tiria skundo šnekos akto perlokucinį efektą.

2013 m. indoneziečių, besimokančių anglų kalbos, skundus kiekybiniu metodu kalbinio mandagumo aspektu tyrė Wijayanto, Laila, Prasetyarini ir Susiati – tyrimo įrankiu pasirinktas diskurso atlikties testas, kuriame respondentams pateikiami keli scenarijai. Pagal scenarijus respondentai turėjo pateikti pasakymų pavyzdžius. Scenarijai kurti atsižvelgiant į konkrečią socialinę situaciją, aplinkybes, socialinius vaidmenis, giminystės ryšius. Respondentų atsakymai tirti skundų strategijų aspektu – buvo skiriamos pagrindinės strategijos, kuriomis išreiškiamas skundas, ir papildomos strategijos, kurios tik suteikia papildomos informacijos, bet neišreiškia skundo (Wijayanto, Laila, Prasetyarini, Susiati 2013, 191). Tyrėjai nustatė, kad indoneziečiai daugiausia naudoja pozityviojo mandagumo strategijas neišreikšdami tiesioginio skundo, o pozityviojo ir negatyviojo mandagumo strategijos taikomos atsižvelgiant į adresanto socialinius santykius ir giminystės ryšius su adresatu.

2014 m. skundų tyrimą atliko ir Marja Meinl. Mokslininkė domisi elektroninio diskurso žanru – skundais internetinėje parduotuvėje, nes būtent internetinių parduotuvių populiarumas yra nuolat augantis ir stiprėjanti jo svarba, dėl šios priežasties vis svarbesni tampa pirkėjo bei pardavėjo santykiai, apimantys ir pinigines operacijas. Skundai gali būti ne tik blogos reputacijos suteikimas

³ Sąšvelniai (angl. *softeners* arba *hedges*) – tai kalbinės raiškos priemonės, sušvelninančios pasakymą, padarantys jį ne tokį kategorišką (Lakoff 1983, 471; Šinkūnienė 2011; 21). Sąšvelniais lietuvių kalboje gali būti modaliniai veiksmazodžiai, prieveiksmiai, aplinkybiniai žodžiai ir pan. (Šinkūnienė 2011, 26).

⁴ Stiprikliai (angl. *intensifiers*) – tai kalbinės raiškos priemonės, kuriomis pasakymas sustiprinamas (Lakoff 1983, 471), pavyzdžiui, *labai, itin, daug, ypač, gi, juk*.

pardavėjui, bet ir galimybė pasitaisyti, todėl svarbu suprasti, kad neteisingas skundo supratimas gali pakenkti komunikacijai ir net verslui (Meinl 2014, 2). Mokslininkė domisi tarpkultūriniais skirtumais, todėl tiria britų anglakalbių ir vokiečių kalbos gimtakalbių vartotojų skundus internetinėje „eBay“ parduotuvėje. Tyrimui pasitelkia šnekos aktų teoriją ir diskurso analizę, nes tiriamas ne tik pats skundas, bet atsižvelgiama ir į jo kontekstą. Skundai šiame tyrime tirti penkiais aspektais: skundimosi strategijos, tiesiogiškumo lygio pasirinkimas (angl. *chosen level of directness*), modifikacija, įvardžių vartojimas, elektroninio diskurso ypatybės.

Taigi visi šie mokslininkai remiasi lingvistinės pragmatikos teorijomis ir tirti skundą kaip šnekos makroaktą. Toliau bus paaiškinta ši sąvoka, pristatyta šnekos aktų teorija, kuria paremta makroakto sąvoka, bei kitos teorijos, reikalingos šiam tyrimui.

1.4.1. Skundo žanras kaip makroaktas

Šiame rašto darbe skundo žanras bus tiriamas pasitelkiant lingvistinės pragmatikos⁵ instrumentus – pirmiausia, šnekos aktų teoriją, kuri yra viena pagrindinių lingvistinės pragmatikos mokslo teorijų. Šnekos aktų teorijos gimimas siejamas su dviem veikalais – Johno L. Austino „How to Do Things with Words“ (1962) ir Johno R. Searle'o „Speech Acts“ (1969), kuriuose remiamasi idėja, kad žodžiais, pasakymais yra atliekami tam tikri veiksmai, tad šnekos aktas apibrėžiamas kaip kalbinis veiksmas, minimalus kalbinės veiklos vienetas.

Šnekos aktas yra pagrindinis komunikacijos vienetas, funkciškai vientisas jos fragmentas, pirmas (pradinis) kalbinės veiklos abstrakcijos lygmuo, kalbinė veikla (Vaskelienė 2007, 119). Šnekos akte veikia bent du dalyviai – adresantas (šnekos akto kūrėjas, iniciatorius, siuntėjas) ir adresatas (gavėjas, klausytojas, skaitytojas). Jei, pavyzdžiui, adresatas yra įsivaizduojamas asmuo, dvasinė būtybė, daiktas, gyvūnas ar pan., toks pasakymas nėra laikomas šnekos aktu. Esama ir kitų šnekos aktui būtinų sąlygų, kurias Austinas ir Searle'as vadina sėkmės sąlygomis (angl. *felicity conditions*). Jei sėkmės sąlygos yra nepatenkinamos, šnekos aktas yra nesėkmingas – komunikacijos akto dalyviai, norėdami, kad būtų pasiekti jų komunikaciniai tikslai, turi laikytis sėkmės sąlygų, kad būtų įvykdyta tai, ko siekia. Searle'as (1979, 44) pateikė dviejų šnekos aktų – pažado (komisyvo) ir prašymo (direktyvo) – sėkmės sąlygas (žr. 2 lentelė).

⁵ Pragmatika – kalbotyros mokslo sritis, tirianti, „kaip kontekstas papildo reikšmę“, kaip „reikšmės perdavimas priklauso ne tik nuo kalbėtojo ir klausytojo kalbos mokėjimo, bet ir nuo pasakymo konteksto, žinių apie pokalbio dalyvių statusą, inferuotos kalbėtojo intencijos ir t. t.“ (Ryvitytė 2011, 8). Lingvistinė pragmatika tik XX a. 2-ojoje pusėje pradėta laikyti atskira kalbotyros sritimi. Oficialia įtvirtinimo data siejama su Stepheno Levinsono knyga „Pragmatika“, išleista 1983 metais. Joje susisteminta pragmatinės analizės kryptis, iki tol vadinta „pragmatikos šiukšliadėže“, į kurią buvo atmetami visi kalbos reiškiniai, prieštaraujantys ar netinkami (nepalankūs) generatyvinės gramatikos kalbos aprašui (Ryvitytė 2011, 10).

2 lentelė. *Prašymo ir pažado sėkmės sąlygos (Searle 1979, 44)*

	Prašymas (direktyvas)	Pažadas (komisyvas)
Parengiamoji sąlyga	Adresatas turi galimybę atlikti veiksmą	Adresantas turi galimybę atlikti veiksmą. Adresatas nori, kad adresantas atliktų veiksmą
Nuoširdumo sąlyga	Adresantas nori, kad adresatas atliktų veiksmą	Adresantas ketina atlikti veiksmą
Propozicinio turinio sąlyga	Adresantas projektuoja ateities veiksmą, kurį atliks adresatas	Adresantas projektuoja ateities veiksmą, kurį pats atliks
Esminė sąlyga	Adresantas bando paveikti adresatą, kad jis atliktų veiksmą	Adresantas įsipareigoja atlikti veiksmą

Šios Searle'o išskirtos sėkmės sąlygos yra atskirų pasakymų (prašymų ir pažadų šnekos aktų), o ne tekstų. Šiame darbe tiriamas skundas yra sudarytas iš daug skirtingų šnekos aktų, todėl yra sudėtingesnis struktūros atžvilgiu, taigi spėjama, kad sėkmės sąlygos taip pat bus kitokios.

Taigi, kad įvyktų šnekos aktas, reikalingos visos sėkmės sąlygos – jei bent viena nepatenkinama, komunikacijos aktas netenka prasmės. Tačiau pats šnekos aktas nėra vienalytis – jį sudaro trys aktai, veikiantys vienu metu (Austin 1962, 95–102): lokucija (fonetinių garsų ir prasmingų žodžių ištarimo ar užrašymo aktas), ilokucija (komunikacinis tikslas); perlokucija (išstarto pasakymo poveikis adresatui, kai paveikiami jo jausmai, mintys ar veiksmai)⁶. Ilokucija dar siejama su *ilokucine galia*, kuri yra viena svarbesnių sąvokų šnekos aktų teorijoje, nes ja išreiškiamas komunikacinis tikslas, ji gali būti įvairaus stiprumo ir rūšių. Austinas (1962, 83–93) bandė suskirstyti pagal ilokucinę galią šnekos aktus į behabityvus, ekspozityvus, komisyvus, egzercityvus ir verdiktyvus, tačiau Searle'as sukritikavo ir pateikė savo klasifikaciją, kuria dabar naudojasi visi šnekos aktų tyrėjai. Taigi Searle'as pasiūlė ilokucinius aktus skirstyti į penkis šnekos aktų tipus (Searle 1979, 12–20):

- *asertyvai* – šnekos aktai, kuriais adresatas kažką teigia, konstatuoja apie pasaulio dalykus, tad gali būti vertinami tiesos aspektu. Asertyvai gali būti reiškiami veiksmažodžiais *garantuoti, informuoti, konstatuoti, neigti, priminti, skelbti, spėti, teigti* ir t. t.

- *direktyvai* – šnekos aktai, kuriais adresantas siekia paveikti adresatą, kad šis ką nors padarytų. Direktyvai gali būti įvairaus lygio – nuo siūlymo, kvietimo iki reikalavimo ar įsakymo. Jie gali būti reiškiami veiksmažodžiais *prašyti, patarti, įsakyti, drausti, įgalioti, kviesti, liepti, reikalauti, melsti, siūlyti* ir t. t.

- *komisyvai* – šnekos aktai, kuriais adresantas ką nors teigia apie ateities veiksmus, kuriuos jis pats atliks. Komisyyvai gali būti reiškiami veiksmažodžiais *pažadėti, atsisakyti, įsipareigoti, laiduoti, lažintis, sutikti, užtikrinti* ir t. t.

⁶ Daugiau apie šnekos akto lokuciją, ilokuciją ir perlokuciją žr. 1.4.2 skyriuje „Skundo giluminė semantinė struktūra“, 24–25 psl.

- *ekspresyvai* – šnekos aktai, kuriais adresantas reiškia psichologinę būseną. Ekspresyvai gali būti reiškiami veiksmažodžiais *atsiprašyti, dėkoti, girti, peikti, sveikinti, užjausti, protestuoti* ir t. t.

- *deklaratyvai* – šnekos aktai, kuriais sukuriama nauja tikrovė, t. y. jei šnekos aktas sėkmingas, pasakymo momentu įvykdomas įvardijamas veiksmas. Deklaratyvai gali būti reiškiami veiksmažodžiais *anuliuoti, atidaryti (iškilmingą parodą ir pan.), atsistatydinti, įgalioti, krikštyti, sutuokti* ir t. t.

Visi šnekos aktai gali būti tiesioginiai ir (ar) netiesioginiai. Tiesioginiais šnekos aktais Searle'as (1979, 30) vadina paprasčiausius pasakymus, kuriais išreiškiama pažodinė reikšmė – adresantas, bendradarbiaudamas su adresatu, išreiškia konkrečią ir aiškią ilokucinę galią, kad adresatas galėtų lengvai ją atpažinti. Netiesioginis šnekos aktas yra reiškiamas nuorodomis, užuominomis, metaforomis, ironija, tad pasakymo reikšmė skiriasi nuo sakinio pažodinės reikšmės – gali būti papildoma reikšmė ar visai priešinga (Searle 1979, 30). Taigi šnekos aktas gali turėti dvi ilokucines galias – tiesioginę ir netiesioginę (Searle 1979, 31), – kurios paaiškina vieną svarbiausių lingvistinės pragmatikos klausimų – kaip žmonės, sakydami pasakymą, pasako daugiau nei išreiškia žodžiais.

Vis dėlto šnekos aktų teorija turi tam tikrų spragų. Pirmiausia, kaip pastebi Meinl (2014, 10), kalbėtojas vienu pasakymu gali siekti kelių intencijų, todėl ir ilokucija neturėtų būti vienalytė, kitas trūkumas – neįtraukiami neverbaliniai ir ekstralingvistiniai elementai į analizės lauką. Tačiau viena svarbiausių šnekos aktų teorijos silpnybių yra ta, kad šnekos aktų teorija pritaikyta tik pasakymų lokucijos ir ilokucijos analizei, o ne platesnio komunikacijos konteksto analizei (Meinl 2014, 10). Bet, Meinl (2014, 10) teigimu, diskurso analizė leidžia praplėsti šnekos aktų teorijos ribas ir pamatyti platesnį kontekstą bei suteikia galimybę analizuoti ilgesnius nei vieno pasakymo tekstus. Siekiant ištirti ilgesnius šnekos aktus nei vienas pasakymas, įvedamos makroakto ir mikroakto sąvokos: mikroaktai – tai konkretūs pasakymai, o makroaktai – visa komunikacinės interakcijos struktūra, t. y. skirtingų mikroaktų seka, sudaranti visuminį bendravimo situacijos pasakymą (Van Dijk 1992, 232). Tokį požiūrį į žanrą, kaip minėta, jau bandė Župerka (2008), tyrinėjęs reklamos makroaktus, tačiau studija buvo labai trumpa ir neišplėta, o šiame darbe skundo žanras bus suvokiamas kaip šnekos makroaktas, kurį sudaro kitų šnekos mikroaktų rinkinys. Toks požiūris leidžia pasitelkti lingvistinės pragmatikos instrumentus žanrinei analizei ir nustatyti pragmatinius žanro kūrimo bruožus. Vis dėlto siekiant kuo išsamesnio skundo žanro tyrimo šiame darbe pasitelkiama ir semantikos mokslo pasiūlyta giluminė semantinė struktūra, kuri toliau plačiau pristatoma.

1.4.2. Skundo giluminė semantinė struktūra

Skundą yra tyrusi ir semantikos mokslo atstovė Anna Wierzbicka (1987). Ji siūlo aiškinti skundo kaip šnekos akto semantiką išskiriant gilumines semantines struktūras. Kadangi šia teorija bus remiamasi atliekant tyrimą, toliau plačiau paaiškinamas Wierzbickos siūlytas metodas bei jo modifikacija.

Wierzbicka (1987) pateikia šnekos aktų gilumines semantines struktūras grupėmis pagal juos įvardijančius veiksmažodžius, pavyzdžiui: prašymo, draudimo, sutikimo, leidimo, kaltinimo, įspėjimo, patarimo, pasiūlymo, spėjimo ir pan. grupes, taip pat ir skundų (angl. *complain*). Į skundo šnekos akto grupę įtraukiami veiksmažodžiai⁷: *skųsti(s)*, *protestuoti (protest)*, *prieštarauti (object)*, *dejuoti (moan)*, *apraudoti (bemoan)*, *raudoti (lament)*, *liūdėti (bewail)*. Wierzbicka pateikia tokią skundo giluminę semantinę struktūrą (1987, 241):

„Aš sakau: vyksta kažkas bloga (man)“

„Aš dėl to jaučiu kažką bloga“ (jaučiuosi blogai)

„Aš tai sakau todėl, kad noriu, kad kas nors apie tai sužinotų ir kažką padarytų, kad aš pasijusčiau geriau“.

Wierzbicka mato skundo dvilypumą – išskiria skundą (angl. *complain*) ir skundimąsi (angl. *complaining*) (1987, 242), bet panašu, kad savo giluminėje semantinėje struktūroje apibūdina skundimąsi. Kaip aiškina mokslininkė, skundimasis yra nukreiptas į patį adresantą ir jo jausmus, dažniausiai pats šnekos aktas yra sakomas gailintis savęs, išreiškiant kažką, kas bloga vyksta su juo („Aš dėl to jaučiu kažką bloga“). Šis komponentas, išreiškiantis asmenį, Wierzbickos (1987, 243) teigimu, įtraukiamas todėl, kad net skųsdamasis ne dėl savo potyrių (pvz., „man skauda galvą“), o kitų veiksmų („koks prastas oras“, „jaunimas šiais laikais labai nemandagus“), adresantas jaučiasi blogai dėl pasakyme įvardytų veiksmų, patiria tam tikrą neigiamą emociją, todėl skundas gali būti tam tikras prašymas adresatui išreikšti užuojautą ar apgailestavimą („Aš tai sakau todėl, kad noriu, kad kas nors apie tai sužinotų ir kažką padarytų, kad aš pasijusčiau geriau“). Kaip teigia Wierzbicka, užuojautos prašymas gali būti netgi pagrindinis skundimosi tikslas (Wierzbicka 1987, 242). Kad skundžiamasi siekiant užuojautos ar kitos naudos sau, mokslininkė argumentuoja tuo, kad adresantas greičiausiai vienas sau nesiskųstų, nes nebūtų prasmės, tačiau į patį šnekos aktą adresatas gali būti ir neįtrauktas, nors adresatas gali būti eksplikuotas tiesiogiai nurodant į konkretų arba nekonkretų asmenį – tokiu atveju išryškėja tam tikros adresanto naudos siekimo intencija

⁷ Įdomu yra tai, kad Wierzbicka pateikia pasakymų pavyzdžius, kuriuose buvo vartojamas veiksmažodis *skųsti*, paprastai kaip kalbinę situaciją įvardijantis veiksmažodis, be konteksto, aiškios situacijos, kuri eliminuotų pasakymo daugiareikšmiškumą, pvz., pasakyme *When I get home I shall go and complain about it to – to somebody or other, see if I don't!* nėra aišku, apie ką ir kaip bus skundžiamasi. Taip pat į jos tiriamąją medžiagą patenka ne tik tiesioginės kalbos pavyzdžiai, bet ir tiesioginės kalbos atpasakojimas (pvz. *“It's cold, Mom”, Garp complained*), taigi, pavyzdžiai rinkti ne iš natūralios kalbos, o literatūros kūrinių.

(Wierzbicka 1987, 242). Čia Wierzbicka išskiria du intencijų tipus – veiksmo ir užuojautos (arba jų abiejų) siekimą (Wierzbicka 1987, 242).

Wierzbicka, pasiūliusi visai kitokį požiūrį žodžių ir pasakymų reikšmes – eksplikuoti jas pasitelkiant semantinius primityvus ir tam tikras universalias kombinacijas, kurios prasmės atžvilgiu yra tos pačios, gali skirtis tik primityvų išdėstymo tvarka, morfologinė forma (Wierzbicka 1972), vis dėlto nebuvo itin metodiška – jos pateiktos analizės remiasi ne nuosekliais tyrimais, o mokslininkės intuicija, nes nepateikiamos jokios tikslesnės gairės, kurios galėtų padėti kitiems tyrėjams ištirti veiksmažodžių grupes kitose kalbose. Todėl norint pateikti skundo giluminį semantinį modelį būtina jį modifikuoti. Remdamasi Wierzbickos pasiūlytu giluminės semantinės struktūros metodu Gudavičienė (2007, 42–44) pateikė šiek tiek modifikuotą tyrimo modelį, kurį galima pritaikyti ir skundo šnekos aktams. Šis modelis padeda lengviau ir aiškiau išskirti giluminę semantinę struktūrą:

- 1) motyvas,
- 2) intencija,
- 3) socialinis požymis,
- 4) perlokucinio efekto numatymas,
- 5) lokucija,
- 6) ilokucija,
- 7) perlokucija.

Pirmieji keturi lygmenys susiję su J. Searle'o skiriama šnekos aktų parengiamąja sėkmės sąlyga. Norint, kad skundo šnekos aktas būtų sėkmingas, būtinas motyvas skundai išreikšti, adresanto intencija, adresanto ir adresato socialinių požymių nustatymas bei tinkamas adresanto perlokucinio efekto numatymas. Lokucija, ilokucija ir perlokucija yra šnekos akto⁸ struktūrinės dalys, realizuojamos vienu metu atliekant šnekos aktą.

Užsienio mokslininkų darbuose (pavyzdžiui, Chaika 1990) **motyvas** dažnai tapatinamas su intencija, tačiau šiame darbe sąvokos suvokiamos skirtingai. Tiek motyvo, tiek intencijos bendrinė reikšmė, remiantis Tarptautinių žodžių žodynu (TŽŽ 2003, 324, 497), yra beveik sinonimiška: intencija yra 'ketinimas, tikslas, veiklos motyvas, sumanymas', motyvas – 1) 'skatinamoji priežastis, veiksnys'; 2) 'įrodymas, argumentas'; 3) 'vidinis veiksnys, skatinantis kokią nors veiklą'. Siekiant atskirti šis sąvokas, galima būtų teigti, kad motyvas yra artimesnis skatinamojo veiksnio sąvokai, o intencija – tikslo, ketinimo, vadinasi, intencija yra inspiruota motyvo. Tačiau motyvas lemia ne tik intenciją, bet ir pasirinkimą to, kas ir kaip bus sakoma, t. y. visą šnekos aktą (Chaika 1990, 154). Mokslininkai (pavyzdžiui, Chaika 1990), sutapatinantys šias sąvokas, nemato skirties ir tarp veiksnio bei tikslo arba daugeliu atvejų jiems tai yra neaktualu. Kiti (pavyzdžiui, Searle 1975)

⁸ Daugiau apie šnekos aktų teoriją žr. 3.2 skyrių „Skundo žanras kaip makroaktas“, 18–19 psl.

motyvą priskiria sėkmės sąlygoms, tačiau motyvas yra tik viena iš sąlygų. Skunduose motyvas yra ryškus ir jo negalima sutapatinti su intencija – tiek administracinio, tiek viešojo skundo atveju motyvas yra tam tikra įvykusi (patirta, matyta ar girdėta) skriauda, t. y. remiantis DLKŽe, nuoskauda, neteisingas pasielgimas, žala.

Intencijos terminas yra kilęs iš lot. *intendere* – nukreipti tam tikra linkme, pasukti, atkreipti dėmesį į kažką (Haugh, Jaszczolt 2012; Thesaurus Latino-Lituanicus⁹). Intencija lingvistinėje pragmatikoje suvokiama kaip pasakymo priežastis, kurios neatpažinimas gali sukelti tam tikrų bendravimo sunkumų – pašnekovai gali nežinoti, ar vyksta bendradarbiavimas, ar kalbama ta pačia tema ir apie tą patį subjektą. Kaip teigia Chaika (1990, 158), jei adresatas neteisingai suvokia pasakymo intenciją, jis neteisingai suvokia ir viso pasakymo reikšmę, todėl labai svarbi pasakymo interpretacija remiantis kontekstu. Intencija yra susijusi ir netgi nulemta motyvo, nes skriaudos patyrimas sukelia tam tikrą atoveiksmį – siekimą atitaisyti skriaudą, ją ištaisyti ar pakenkti skriaudėjui.

Socialinis požymis siejamas su vaidmenų teorija¹⁰, kuri remiasi idėja, kad visi žmonės elgiasi panašiai, todėl žinant žmogaus tapatybę ir kontekstą galima daugiau ar mažiau nuspėti jo elgesį (Biddle 1979, 3). Taigi vaidmenys yra susiję su lūkesčiais (kai tikimasi įprasto elgesio konkrečiam vaidmeniui), ir su kontekstu, kuris nulemia elgesį ir priskiria vaidmenį. Keičiantis kontekstui, keičiasi ir vaidmenys, tad jie nėra pastovūs – vienas žmogus turi išmanyti visą repertuarą vaidmenų, kad galėtų išgyventi. Žmonės yra neatsiejami nuo socialinės aplinkos, nori prie jos prisitaikyti, todėl intuityviai mokosi vaidmenų, kurie padėtų gyventi, socializuotis (Parsons 1951, 17), dėl šios priežasties itin svarbu išmanyti vaidmenų repertuarą ir konkrečiose situacijose pasirinkti tinkamą vaidmenį, kad nebūtų pašalintas iš bendruomenės. Kadangi visi vaidmenys susiję su tam tikrais lūkesčiais, egzistuoja vaidmenų ribos, kurias peržengus gali įvykti vaidmenų konfliktas. Ribų peržengimas gali būti susijęs su per dideliais lūkesčiais ir vaidmeniui keliamais reikalavimais, kurių vaidmens atlikėjas neturi galimybės įgyvendinti, arba su klaidingu vaidmens nustatymu. Socialinių vaidmenų teorija teigia, kad bet kokia žmogiška būtybė, egzistuojanti šiame pasaulyje, remiasi asmeninėmis žiniomis apie jį supantį pasaulį, tačiau tos žinios daugeliu atvejų yra nepatikimos (Biddle 1979, 2) ir gali nulemti klaidingą vaidmens priskyrimą. Šnekos aktų aspektu, klaidingas socialinių vaidmenų nustatymas gali pakenkti šnekos akto sėkmei – dalyviai suvokiami kaip pora, priklausanti viena nuo kitos, todėl adresantas, nustatęs savo socialinį

⁹ <http://www.thesaurus.flf.vu.lt/?antraste=intendere&searchWhere=header&submit=Ie%C5%A1koti>

¹⁰ Vaidmenų teorija – tai socialinių mokslų sritis, tirianti žmonių elgesio modelius, būdingus konkrečioms žmonių grupėms konkrečiame kontekste (Biddle 1979, 20). Šiai teorijai itin svarbi socialinio statuso sąvoka, apibūdinanti žmonių grupes pagal jų elgesio, veiklos ypatybes. Vaidmenų teorija, XX a. I p. kilusi iš sociologijos, yra pritaikoma daugelyje kitų mokslų ir sričių – gali būti tiriamas ne tik žmonių elgesys, bet ir, pavyzdžiui, šalių tarptautinė komunikacija (Harnisch, Frank, Maull 2011). Kadangi kalba yra žmonių komunikacijos ir socializacijos priemonė, vaidmenų teorija pritaikoma ir kalbotyroje.

vaidmenį, lemia ir adresato socialinį vaidmenį, bet jei tai padaro klaidingai, greičiausiai pasirenka ir netinkamą ilokucinės jėgos šnekos aktą, kuris gali susilaukti nesėkmės – nebendradarbiavimo (Zaikauskas 2002, 152). Zaikauskas (2002, 151) išskiria dvi šnekos akto dalyvių santykių rūšis pagal jų socialinius vaidmenis: kai dalyviai yra lygiaverčių socialinių lygmenų – *simetriniai* santykiai, kai nelygiaverčiai – *asimetriniai*. O Eglė Gudavičienė (2006, 62) asimetrinius santykius sukonkretina (viršesnis → žemesnis; žemesnis → viršesnis), nes šnekos akte kryptis yra itin svarbi – nuo jos priklauso tiek šnekos akto (lokucija), tiek ilokucija, tiek perlokucija ir pasirenkamos strategijos, mandagumo raiška ir pan.

Perlokucinio efekto numatymas šnekos akto poveikio adresatui numatymas. Šis perlokucinio efekto numatymas iš dalies susijęs su intencija, dažnai juos net sudėtinga atskirti, nes iš turimos intencijos gali kilti perlokucinis efektas, pavyzdžiui, jei intencija yra pranešti apie skriaudą, perlokucinis efektas numatomas kaip skriaudos atlyginimas. Verta pastebėti, kad šiame lygmenyje galima pritaikyti Wierzbickos pastebėjimą, kad skundas reikalauja tam tikro atsako (Wierzbicka 1987, 242). Būtent atsaku galima vadinti perlokucinį efektą, kurio pageidaujama skundžiantis. Wierzbicka išskiria du atsako tipus – veiksmo ir užuojautos (Wierzbicka 1987, 242). Pastarąjį galima būtų vadinti tiesiog adresato jausmų paveikimu ir pritaikyti šiame tyrime.

Lokucijos, ilokucijos ir perlokucijos terminus įvedė Austinas (1962), siekdamas apibūdinti skirtingus šnekos akto lygmenis. **Lokucija**, arba lokucinis aktas, yra konkretaus pasakymo ištarimas ar užrašymas (Austin 1962, 108). Mokslininkai, tiriantys šnekos aktus, šiai akto rūšiai neskiria daug dėmesio, nes lokucija apima tik tai, kas užrašoma raidėmis ar ištariama garsais. Tyrimams daug įdomesnė yra ilokucija, nes vienas lokucinis aktas gali realizuoti daugiau nei vieną ilokucinę galią, pavyzdžiui, pasakymas *atsargiai* viename kontekste gali turėti perspėjimo ilokucinę galią, kitame grasinimo arba nuostabos. Taigi lokucija yra kalbinėmis priemonėmis užrašytas ar ištartas prasmingas pasakymas.

Ilokucija, arba ilokucinis aktas, yra veiksmas, kuris atliekamas ištarus ar užrašius pasakymą. Ilokucija turi ilokucinę galią, kuri leidžia atlikti tą veiksmą (Austin 1962, 108). Su ilokuciniu aktu glaudžiai susijusi performatyvumo teorija ir performatyvo terminu, įvardijančiu ilokucinę galią – veiksmą, kurį pasakymo momentu ir atlieka (Zaikauskas 2000, 157). Performatyvumo teorija gimė Austinui pastebėjus, kad kalboje egzistuoja žodžiai, kuriuos sakant atliekamas ir sakomas veiksmas, pavyzdžiui, sakant *prašau* atliekamas prašymo veiksmas, *perspėju* – perspėjimo veiksmas. Kadangi performatyvieji veiksmažodžiai įvardija veiksmus, atliekamus kalbamuojų momentu, jie reiškiami esamuojų laiku ir negali būti išreikšti būtuojų laiku, nes nebeatliktų veiksmo. Performatyvai kuria tikrovę, o ne ją atspindi, todėl jie negali būti teisingi ar klaidingi. Performatyvai maksimaliai sumažina klaidingos interpretacijos galimybę, todėl juo aiškiausiai išreiškiama ilokucinė galia. Nors esama ir kitų ženklų, eksplikuojančių ilokuciją (pvz.,

intonacija, žodžių tvarka, skyrybos ženklai), Searle'o vadinamų ilokucinės galios rodikliais (Searle 1969). Eksplicitiniai performatyvai kartais yra netgi būtini – pavyzdžiui, tam tikri juridiniai dokumentai gali būti laikomi negaliojančiais, jei nepavartotas eksplicitinis performatyvas (pvz.: *skiriu, įsakau* ir t. t.).

Kaip teigia Austinas (1962, 101), įprastai kiekvienas šnekos aktas paveikia adresato (adresanto ar kitų asmenų) jausmus, mintis ar veiksmus, todėl **perlokuciją** galima vadinti to poveikio siekimu. Pavyzdžiui, komplimento perlokucija gali būti pradžiuginimas, draudimo – veiksmų sustabdymas ir pan. Gali atrodyti, kad perlokucija sutampa su ilokucija, tačiau jų skirtis atitinka veiksmo ir jo pasekmių skirtį (Austin 1962, 110). Perlokucija, Austino (1962) teigimu, priklauso nuo ilokucijos, turinio ir konteksto.

Taigi remiantis šiais 7 lygmenimis bus atliekamas administracinių ir viešųjų skundų tyrimas siekiant nustatyti giluminę semantinę skundo struktūrą ir pamatyti jau administracinių ir viešųjų skundų semantikoje slypinčius skirtumus ir panašumus. Tačiau šio darbo tikslui įgyvendinti reikalingas ir dar vienas tyrimas, kuriame bus remiamasi šnekos aktų bei įvaizdžio saugojimo teorijomis, kurios pristatomos toliau.

1.4.3. Skundas kaip įvaizdžiui grėsmingas šnekos aktas

Skundų kaip šnekos aktų tyrimų rezultatai rodo, kad skundai yra itin grėsmingi adresanto ir adresato įvaizdžiams (Olshtain, Weinbach 1987, 196), taigi toliau bus pristatoma įvaizdžio saugojimo teorija ir su ja susiję skundų tyrimai.

Įvaizdžiui grėsmingo šnekos akto sąvoka siejama su Brown ir Levinsono įvaizdžio saugojimo teorija¹¹, kurioje svarbi įvaizdžio, suvokiamo kaip reputacija, savęs paties įsivaizdavimas ir perteikimas kitiems (Hilbig 2010, 29), samprata, nes ji yra visos įvaizdžio saugojimo teorijos atspara. Įvaizdžio saugojimo teorijoje teigiama, kad kiekvienas žmogus turi įvaizdį (angl. *face*) ir nuolat komunikuojant juo rūpinasi, nes įvaizdį galima prarasti ar priešingai – sustiprinti (Brown, Levinson 1987, 61). Komunikacijos akte adresantas su adresatu bendradarbiauja siekdami išsaugoti vienas kito įvaizdžius (Brown, Levinson 1987, 61), t. y. adresantas, atlikdamas šnekos aktą, rūpinasi ne tik savo įvaizdžiu, bet ir adresato, tad adresato įvaizdis yra priklausomas nuo adresanto. Įvaizdis, remiantis įvaizdžio saugojimo teorija, yra dvipusis – negatyvusis ir pozityvusis¹².

¹¹ Įvaizdžio saugojimo teorija yra viena įtakingiausių lingvistinės pragmatikos moksle, nes yra teoriškai pagrįsta ir išbaigta, nors Bousfieldo teigimu, ji bus baigta tik tuomet, kai į teoriją bus įtrauktas ir nemandagumas (Bousfield 2008, 2).

¹² Pozityviojo ir negatyviojo mandagumo sąvokoms neturėtų būti priskiriama neigiama ar teigiama konotacijos. Siekiant išvengti nereikalingų konotacijų Giedrė Čepaitienė (2007, 25) yra pasiūliusi *pozityvųjį* vadinti *kontaktiniu*, o *negatyvųjį* – *distanciniu*. Tačiau reikia pastebėti, kad Giedrė Čepaitienė (2007; 2013) lingvistinį mandagumą, kurio kontekste ir atsiranda šios sąvokos, tapatina su kalbos etiketu, kuris, kaip teigiama toliau, nėra lingvistinės pragmatikos objektas – lingvistinis mandagumas apima daugiau nei kalbos etiketas, nes ir ne etiketo frazė, pavartota tinkamame kontekste, gali būti mandagi. Dėl šios priežasties šiame darbe vartojami pozityviojo ir negatyviojo įvaizdžio terminai

Negatyvusis įvaizdis yra noras nebūti apsunkinamam ar išnaudojamam, noras turėti asmeninę erdvę ir laiką, veiksmų pasirinkimo laisvę, tad yra susijęs su pagarba, atstumo pabrėžimu, o pozityvusis įvaizdis yra troškimas būti mėgiamam, priimtam, gerbiamam ir vertinamam kitų, tad yra susijęs su artumo, draugiškumo, solidarumo rodymu ir pan. (Hilbig 2009). Įvaizdžio galima netekti atliekant įvaizdžiui grėsmingus šnekos aktus, pavyzdžiui, prašymą, prieštaravimą, kritiką ir pan., todėl adresantas, siekdamas išsaugoti tiek savo, tiek adresato įvaizdį, gali imtis tam tikrų strategijų, atsižvelgdamas į galią, atstumą ir naštą, tenkančią adresatui (Brown ir Levinson 1987, 65). Siekis išsaugoti komunikacijos aktų dalyvių susijęs su lingvistinio mandagumo teorija – dar viena svaria lingvistinės pragmatikos mokslo teorija. Reikia pastebėti, kad mandagumas, kaip lingvistinės pragmatikos terminas, suvokiamas kiek kitaip nei bendrinis žodis „mandagumas“, prilyginamas etiketo sąvokai. Kaip teigia Ryvitytė, „mandagumas, suprantamas kaip nuoširdus kalbėtojo noras būti maloniam kitiems, nėra lingvistinės pragmatikos objektas – <...> lingvistinė pragmatika domisi, kokių principų laikosi ir kokias strategijas taiko kalbėtojas pasirinkdamas kalbinės raiškos priemones konkrečiame kontekste“ (2011, 65). Itin svarbu atskirti šias dvi sampratas, nes mandagumas lingvistinėje pragmatikoje nebūtinai atitinka etiketo normas – (ne)mandagumas priklauso nuo pokalbio dalyvių santykių, vartojamų pasakymų semantikos bei konkrečios situacijos, todėl pasakymas, išimtas iš konkretaus konteksto, gali būti neutralus ar nemandagus, kai, pavyzdžiui, pasitelkiami „kalbos etiketo užribyje esantys keiksmai, įžeidimai“ (Hilbig 2008, 3). Kita vertus, mandagumo frazė, ištraukta iš vadovėlio, konkrečiame kontekste gali virsti nemandagumo raiška ir netgi įžeisti klausytoją, kai etiketo frazės vartojamos nenuoširdžiai arba visiškai netinkamame kontekste (Hilbig 2008, 5). Tad galima matyti, kad lingvistinėje pragmatikoje mandagumas yra reliatyvus, kintantis priklausomai nuo situacijos, o ne universalus ir reglamentuotas. Kaip teigia Hilbig (2010, 24), „lingvistinis mandagumas – tai tam tikrų kultūriškai specifinių ritualizuotų komunikacinių strategijų, kuriomis, atsižvelgiant į žmogiškųjų santykių metmenį, siekiama sklandaus bendravimo, adresatui perteikiant pagarbą arba draugiškumą, taikymas, interakcijoje galintis atsiskleisti labai įvairiais raiškos būdais“. Kitaip tariant, mandagumas yra įvairiais raiškos būdais atsiskleidžiantis kalbinis elgesys, kuriuo siekiama efektyvaus bendradarbiavimo.

Žvelgiant į skundo šnekos aktą, Olshtain ir Weinbach (1993, 108) priskiria skundus įvaizdžiui grėsmingiems šnekos aktams ir netgi kalba apie skundo konfliktingumą, nes kalbėtojas, atlikdamas skundo aktą, išreiškia nepasitenkinimą ar apmaudą dėl kalbėtoją neigiamai paveikusių įvykių ar vis dar vykstančio veiksmo, kai klausytojas dažniausiai yra bent iš dalies atsakingas už neigiamai paveikusius veiksmus. Brown ir Levinsono teigimu (1987, 60), kalbėtojas, atlikdamas

remiantis Ingos Hilbig darbais (2008; 2009; 2010), kuriuose lingvistinio mandagumo samprata sutampa su lingvistinio mandagumo teorija, kuria remiamasi šiame darbe.

grėsmingą šnekos aktą, gali pasitelkti tam tikras šnekos akto atlikimo strategijas, kurias Olshtain ir Weinbach pritaiko skundo šnekos aktui. Toliau pateikiamas Brown ir Levinsono bei Olshtain ir Weinbach grėsmingo šnekos akto atlikimo strategijų palyginimas (žr. 3 lentelė).

3 lentelė. Grėsmingo įvaizdžiui šnekos akto atlikimo strategijos

	Brown ir Levinsonas (1987, 60)	Olshtain ir Weinbach (1993, 109–110)
1.	labai tiesmukai, be kompensacinių veiksmų	tiesmukas skundas be kompensacinių veiksmų – aiškus pasakymas, kuriuo eksplikuojamas nepasitenkinimą sukėlęs veiksmas ir / arba skriaudėjas
2.	tiesmukai, bet su kompensaciniais, grėsmę įvaizdžiui mažinančiais veiksmais – pasitelkiant pozityvųjį mandagumą	tiesmukas skundas su kompensaciniais veiksmais pasitelkiant pozityviojo mandagumo strategijas – eksplikuojamas veiksmas ir skriaudėjas, tačiau išreiškiant supratimą, abejonę
3.	tiesmukai, bet su kompensaciniais veiksmais – pasitelkiant negatyvųjį mandagumą	tiesmukas skundas su kompensaciniais veiksmais pasitelkiant negatyviojo mandagumo strategijas – pateikiamas kaip konvencionalus prašymas, jei įmanoma, atitaisyti skriaudą arba kaip pasakymas, susijęs su nepasitenkinimą sukėlusiu veiksmu, bet ne su klausytoju
4.	užuolankomis	netiesmukas skundas – užuomina apie įvykusį nepatogumą ar nepasitenkinimą sukėlusį įvykį neeksplikuojant nei veiksmo, nei klausytojo, kad klausytojas galėtų išvengti atsakymo, tačiau jei pasirinktų atsakyti, turėtų atsiprašyti arba pasiūlyti atitaisyti skriaudą, kad kalbėtojo nepasitenkinimas dingtų
5.	šnekos aktas neatliekamas, jei grėsmė įvaizdžiui per didelė	skundo akto vengimas – išsaugomi kalbėtojo ir klausytojo įvaizdžiai, tačiau skriauda neatitaisoma

Pirmoji strategija naudojama, kai grėsmės įvaizdžiams nėra (nereikalauja adresato pastangų arba naudingas adresatui), esant avarinėms, darbinėms situacijoms arba kai adresantas viršesnis, o adresatas privalo vykdyti nurodymus (Ryvitytė 2011, 73). Jei ši strategija naudojama kitais atvejais, kai grėsmė įvaizdžiui išties yra, toks aktas gali būti reiškiamas tiesioginiu reikalavimu ar įžeidimu, rizikuojant sukurti konfliktą, nes klausytojas gali atsakyti puolimu dėl jo įvaizdžio pažeidimo (Olshtain ir Weinbach 1993, 109). Tiesmukumas čia prilyginamas tiesiogiškumui – kai adresantas, atlikdamas šnekos aktą, nesiekia jo sušvelninti ir apskritai nesirūpina įvaizdžių, jų ignoruoja, t. y. nenaudoja jokių kompensacinių veiksmų, kurie padėtų išsaugoti tiek savo, tiek adresato įvaizdžius, todėl tokie tiesioginiai (tiesmuki) pasakymai yra trumpi, aiškūs, nedviprasmiški (Brown, Levinson 1987, 69). Antroji ir trečioji strategijos jau naudojamos pasitelkiant kompensacinius veiksmus, tad jų tiesmukumas yra sušvelninamas siekiant išsaugoti įvaizdį. Skundo akto atveju strategija su kompensaciniais veiksmais naudojama, kai grėsmė įvaizdžiui nėra tokia didelė, tačiau kompensacinių veiksmų naudojimas padeda išvengti galimo konflikto (Olshtain ir Weinbach 1993, 109). Užolankomis šnekos aktas atliekamas tada, kai yra itin didelė grėsmė įvaizdžiui, todėl kalbama netiesiogiai, perkeltinėmis reikšmėmis, daugiaprasmiškai, naudojamos metaforos, retoriniai klausimai, tautologijos, ironija ir pan., kad prireikus būtų galima pakeisti pasakymo reikšmę (Brown, Levinson 1987, 69), tad ir skundo akto atveju užuominos apie įvykusią skriaudą

būtų reiškiamos dviprasmiškai, slepiant nepasitenkinimą ir vengiant konkrečių nuorodų į skriaudikus ir pačią skriaudą. Kai grėsmė yra per didelė, šnekos aktas gali būti ir neatliekamas, o skriauda, skundo akto atveju, neatitaisoma, tačiau išsaugomi komunikacijos akto dalyvių įvaizdžiai. Taigi galima matyti, kad „kuo norimas atlikti šnekos aktas rizikingesnis, t. y. grėsmė adresato įvaizdžiui didesnė, tuo netiesiogiškesnę raišką adresantas renkasi, nes kuo netiesiogiškiau – tuo mandagiau“ (Hilbig 2009, 3).

Kaip matyti iš šnekos aktų atlikimo strategijų lentelės (žr. 3 lentelė), Olshtain ir Weinbach nuosekliai remiasi Brown ir Levinsono klasifikacija – visi punktai aptariami ir skundų atveju. Remiantis šiomis skundo šnekos akto strategijomis Olshtain ir Weinbach (1993, 111) išskyrė ir penkis skundo išraiškos būdus:

- *tiesioginė grėsmė* (atviras klausytojo puolimas).
- *kaltinimas ir perspėjimas* (skundas atliekamas tiesiogiai ir pateikiant tam tikras sankcijas klausytojui),
- *eksplikuotas skundas* (eksplikuojama skriauda ir (ar) skriaudėjas, atliekama tiesmukai),
- *apmaudo ar nepritarimo raiška* (neeksplikuojama skriauda ir skriaudikas, bet bendrai išreiškiamas nepasitenkinimas),
- *priekaišto vengimas* (vengiama veiksmo ar skriaudėjo eksplikavimo, tad klausytojas turi galimybę pasirinkti – reaguoti ar nereaguoti į tokį skundą).

Šie būdai atitinka šnekos akto strategijas, išvardytas lentelėje. Kaip galima matyti, skundai gali būti įvairaus tiesiogiškumo lygio – nuo tiesioginės grėsmės, puolimo iki visiško grėsmės net priekaišto vengimo. Taigi adresantas, atlikdamas skundo šnekos aktą, turi galimybę pasirinkti – saugoti savo ir adresato įvaizdį ar jiems kenkti. Kuo tiesiogiškesnė skundo akto raiška, kuo stipresnė pasakymų ilokucinė galia, tuo didesnis neigiamas poveikis šnekos akto dalyvių įvaizdžiams.

1.4.4. Skundų atlikimo strategijos

Adresantui, atliekančiam skundo šnekos aktą, reikia pasirinkti ne tik tiesiogiškumo laipsnį ir požiūrį į įvaizdžio saugojimą, bet ir strategijas, kuriomis bus realizuojamas skundas. Reikia pastebėti, kad skundo strategijų tyrimas itin naudingas tiriant žanrą, nes tiksliai nustato adresanto intencijas ir kalbinę raišką. Meinl (2014) išskiria aštuonias skundo akto strategijas (Meinl 2014, 81–84):

- 1) *nusivylimas* – naudojama siekiant išvengti konflikto, todėl adresantas vengia įvardyti skriaudėją, pasakymo centre yra jo jausmai, o ne faktai;

- 2) *pyktis ar erzulys* – taip pat vengia įvardyti skriaudą ar skriaudiką, tačiau išreiškia pyktį ar erzulį dėl esamos situacijos. Nuo pirmosios strategijos skiriasi jausmų raiškos intensyvumu;
- 3) *eksplicitinis skundas* – įvardijama skriauda ir / arba skriaudėjas, tačiau vengiama tiesioginio adresato kaltinimo dėl skriaudos ir grasinimo sankcijomis;
- 4) *neigiamas vertinimas* – konkrečiai įvardijamas ir neigiamai įvertinamas skriaudos aktas, dėl kurio kaltas adresatas;
- 5) *pažadas* – pranešama apie savo būsimus veiksmus, dažniausiai, apie bet kokių ryšių nutraukimą (nebesinaudojimą paslaugomis ar nebepirkimą);
- 6) *kitų perspėjimas* – eksplicitiškai įspėjami visi vartotojai dėl konkretaus skriaudėjo;
- 7) *grasinimas* – grasinimas kreiptis į aukštesnes institucijas dėl skriaudėjo veiksmų;
- 8) *įžeidimas* – eksplicitiškai smerkiamas adresatas, pravardžiuojama.

Skundų strategijos dažniausiai yra susipynusios ir retai viename skunde naudojama tik viena strategija, todėl net trumpiausi skundai gali turėti kelias strategijas, pavyzdžiui, Meinel pateikiamame pavyzdyje *NO GOODS RECEIVED.... REPORTED TO EBAY.... AVOID!!!* galima matyti, kad naudojamos eksplicitinio skundo, grasinimo ir kitų perspėjimo strategijos (Meinel 2014, 85).

Trosborg (1995) pastebi, kad strategijos pačiame makroakte yra susijusios hierarchiniu ryšiu – vienos yra pagrindinės (išreiškiančios skundą), o kitos pagalbinės (suteikiančios papildomos informacijos, bet skundo neišreiškiančios). Pagalbinės strategijos reikalingos skundo pagrindimui – kuo geriau, išsamiau argumentuotas yra skundas, tuo mažiau galimybės, kad jis bus atmestas ar užginčytas (Trosborg 1995, 313). Wijayanto, Laila, Prasetyarini ir Susiati (2013, 191–192), remdamiesi Trosborg pateiktu skundų strategijų sąrašu, pateikia papildytą strategijų sąrašą (plg. Trosborg 1995, 338–340):

- 1) *neeksplikuotas skundas* – adresantas tiesiogiai neatskleidžia (neeksplikuoja) jokie neigiamo vertinimo, nepasitenkinimo;
- 2) *susierzinimo raiška* – adresantas išreiškia susierzinimą, nepatikimą, nepritarimą konkrečiam įvykusiam aktui;
- 3) *kaltinimas* – adresantas uždavinėja klausimus apie įvykusią skriaudą, jos aplinkybes (netiesioginis kaltinimas) arba tiesiogiai kaltina skundžiamąjį padarius skriaudą (tiesioginis kaltinimas);
- 4) *peikimas* – tiesioginis skundžiamojo peikimas dėl padarytos skriaudos ar pasmerkimas;
- 5) *atsakomybės kvestionavimas* – adresantas eksplikuoja skundžiamojo atsakomybę už skriaudą;
- 6) *perspėjimas* – adresantas pataria adresatui būti atsargiam dėl padarytos skriaudos;

- 7) *nepasitenkinimas* – adresantas reiškia nepasitenkinimą dėl nepateisintų lūkesčių;
- 8) *grasinimas* – adresantas grasina adresatui išreikšdamas ketinimą sukelti skausmą, sužaloti, nubausti ar pan.;
- 9) *kritikavimas / draudimas / papeikimas* – adresantas tiesiogiai reiškia nepasitenkinimą dėl patirtos skriaudos, dėl kurios kaltas skundžiamasis;
- 10) *prašymas* – adresantas prašo atlikti tam tikrus veiksmus;
- 11) *atleidimas* – adresantas eksplikuoja atleidimą dėl skriaudos.

Galima matyti, kad Trosborg (1995), Wijayanto, Laila, Prasetyarini ir Susiati (2013) pateikiamos skundo strategijos iš dalies sutampa su Meinl (2014) pateikiamomis strategijomis (erzulys / susierzinimas, nusivylimas / nepasitenkinimas, grasinimas, įspėjimas, neigiamas vertinimas / kritikavimas, įžeidimas / peikimas), bet dalis skiriasi (Trosborg įtraukia ir atleidimą, prašymą, atsakomybės kvestionavimą, kaltinimą, o Meinl – pažadą). Taip pat reikia atkreipti dėmesį į Meinl išskiriamą eksplikitinį skundą (angl. *explicit complaint*) ir Trosborg – neeksplikuotą skundą (angl. *no explicit reproach*), nes abi strategijos apibrėžiamos panašiai – nepateikiamas joks vertinimas, nerodomas nepasitenkinimas ar nepritarimas, tačiau Meinl tiriami skundai yra elektroninio diskurso dalis, skirta plačiai skaitytojų auditorijai, o Trosborg tiria sakytinį diskursą, kuriame klausytojas ir skriaudėjas yra tas pats asmuo, tad šių strategijų raiška skiriasi (Meinl skunduose aiškia nurodomas skriaudėjas ir skriauda, bet nėra vertinimo, o Trosborg pavyzdžiuose klausytojui tik užsimenama apie skriaudą, nepateikiant jokio neigiamo vertinimo ar priekaišto, vengiant bet kokio tiesiogiškumo, tad naudojant daug sąšvelnių ir pan.).

Taigi strategijų sąrašų skirtumus greičiausiai nulėmė skirtinga šių mokslininkų pasirinkta tiriamoji medžiaga – Trosborg (1995) nagrinėjo sakytinius negimtakalbių skundus, Wijayanto, Laila, Prasetyarini ir Susiati (2013) tyrė negimtakalbių skundus, pateiktus diskurso atlikties teste, Meinl (2014) – internetinėje parduotuvėje publikuojamus skundus. Vadinas, kiekviena skirtinga medžiaga (pavyzdžiui, rašytinis ar sakytinis skundas, tiesioginis ar netiesioginis, skriaudėjui ar tretiesiems asmenims atliekamas skundas) reikalauja skirtingų strategijų, todėl ir šiame rašto darbe atlikus tyrimą bus matomas kiek kitoks strategijų sąrašas. Be to, kaip jau minėta anksčiau (žr. 29 psl.), skundo mikroaktui būdingos ne tik pagrindinės, bet ir pagalbinės strategijos. Jos apartuose moksliniuose darbuose nebuvo tiriamos, tačiau šiame darbe siekiant ištirti skundo komponavimo modelius bus analizuojamos visos skunde naudotos strategijos.

2. Skundo žanro kaip makroakto analizė

Šio darbo tiriamąją medžiagą sudaro administraciniai skundai ir viešieji skundai. Siekiant išvengti diskurso tipo skirtumų nulemtų bruožų, buvo pasirinkta tirti tik elektroninio diskurso skundus – administracinius skundus, siųstus elektroniniu paštu, ir viešuosius skundus, publikuotus internetinėje svetainėje. Administraciniai skundai, gavus žodinį sutikimą, surinkti iš skundus priimančios institucijos archyvo, kuriame kaupiami iš juridinių ir fizinių asmenų gaunami prašymai: skundai, paklausimai, pranešimai, inicijuojantys nurodyto juridinio asmens patikrinimą (administracinę procedūrą). Atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į gavimo laiką, buvo surinkti 106 elektroniniu paštu gauti skundai. Viešieji skundai rinkti iš internetinės svetainės skundait.com – nors interneto svetainių, kuriose galima parašyti viešą skundą, yra ne viena (rekvizitai.vz.lt/skundai; skundziu.lt; vartotojuskundai.lt; vieninervai.lt), skundait.com pasirinkta dėl to, kad ji „Google“ paieškoje yra pirmiausia pateikiama skundų svetainė. Dėl šios priežasties galima daryti prielaidą, kad ši svetainė yra populiariausia ir joje esama daugiausiai skundų. Taigi iš internetinės svetainės skundait.com buvo surinkti visi įrašai nuo 2016 m. lapkričio 14 d. iki 2017 m. kovo 17 d., iš viso – 300 įrašų. Vis dėlto reikia pastebėti, kad ne visi 300 įrašų buvo skundai. Buvo rasti ir į tyrimą neįtraukti 8 atsiliepimai, kuriuose tam tikras subjektas yra giriamas, o ne peikiamas, 2 prašymai, 2 kreipimaisi į skaitytojus bei 1 atsakymas į prieš tai buvusį skundą. Taip pat buvo atsisakyta skundų ne lietuvių kalba (rastas 1 įrašas rusų kalba), pasikartojančių skundų (4 skundai), atsitiktinio turinio įrašų (7 įrašai). Taigi iš 300 įrašų analizei buvo atrinkti 274 viešieji skundai.

Remiantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir siekiant apsaugoti skundus pateikusių ir skundžiamų asmenų duomenis panaikinta bet kokia faktinė informacija, kuri leistų identifikuoti tuos asmenis. Konkrečios nuorodos pakeistos abstrakčiais pavadinimais, pavyzdžiui, Jonas Jonaitis → *vardas, pavardė*, Alytus → *miestas*. Taip pat išsaugotas originalus skundo grafinis vaizdas – administraciniai skundai skenuoti iš valstybinės institucijos archyvų bylų ir pateikiami *jpeg* formatu, o viešieji skundai nukopijuoti išsaugant originalų šriftą.

Toliau pateikiama administracinių ir viešųjų skundų giluminės semantinės struktūros analizė, kuria siekiama atskleisti semantinius viešojo ir administracinio skundo skirtumus, ir skundų strategijų komponavimo tyrimas, kurio tikslas yra surasti kiekvienai skundo rūšiai būdingus strategijų komponavimo modelius.

2.1. Giluminė semantinė administracinio ir viešojo skundo struktūra

Remiantis Wierzbickos (1987) pasiūlyta giluminės semantinės struktūros idėja ir jos modifikacija, kurią pasiūlė Gudavičienė (2001), toliau pateikiama administracinio ir viešojo skundo

giluminė semantinė struktūra, kurios lygmenys tolesniuose skyriuose yra plačiau paaiškinami pasitelkiant pavyzdžius.

2.1.1. Motyvas

Kaip minėta anksčiau (žr. 1.4.2. skyrių „Skundo giluminė semantinė struktūra“, 22 psl.), motyvas gali būti tapatinamas su intencija, tačiau atlikus analizę pastebėta, kad skunduose motyvas yra ryškus ir jo negalima sutapatinti – tiek administracinio, tiek viešojo skundo atveju motyvas yra tam tikra įvykusi (patirta, matyta ar girdėta) skriauda, kuri DLKŽe apibūdinama kaip nuoskauda, neteisingas pasielgimas, žala. Tačiau skriaudos tipai administraciniuose ir viešuosiuose skunduose skiriasi:

- *administraciniuose skunduose* skriauda gali būti susijusi su tam tikru taisyklių, įstatymų, susijusių su darbo santykiais, darbų saugos ir sveikatos reikalavimų pažeidimu (nelegalus darbas, prastos darbo sąlygos, vėluojantys ar neišmokami atlyginimai, nesąžiningas darbdavių elgesys, darbas be apsaugos priemonių, patirtos traumos).
- *viešuosiuose skunduose* skriauda gali būti patirta dėl apgavystės, vagystės, nekokybiškos paslaugos ar prekės, prasto aptarnavimo, sukčiavimo ir pan.

Viešojo ir administracinio skundo šnekos akto kūrėjai dėl patirtų skriaudų yra patyrę piniginių nuostolių, fizinę ar moralinę žalą arba baiminasi dėl būsimos žalos ar nuostolio.

- 1) *Noriu papasakot apie [pavadinimas] žmonių mulkinimą, sudarant draudimo sutartis atidžiai skaitykite draudimo taisykles, nes ten ir slypi pati apgaulė.* (V43)
- 2) *Apgavikai užsakiau kelis darbus iš vadybos ir istorijos ir nesugebėjo parašyti be plagiato, esu labai nusivylęs nes tikėjau, kad mokant didelius pinigus galiu gauti kokybiška darbą ir ne tau, nei velnio buvau labai apgautas nes nei pinigų nei darbo* (V67)
- 3) *Yra galima grėsmė darbuotojų sveikatai ir gyvybei* (A7)
- 4) *Nutariau parašyti, nes likę dirbti patiria neteisybę ir direktorės patyčias* (A92)

Pavyzdžiui, kai administracinius skundu skundžiami darbuotojai, nesilaikantys saugaus darbo taisyklių (3), skriauda galima laikyti baimę¹³ dėl galimos nelaimės, kuri nulemtų sveikatos sužalojimą ar net pavojų gyvybei. Kita vertus, skriauda laikytinas ir pats saugaus darbo taisyklių, nustatytų Lietuvos Respublikos įstatymais, pažeidimas, tačiau skriauda patiriama įstatymų ir teisingumo aspektu, o ne paties adresanto. Už skriaudą yra atsakingas skundžiamasis subjektas – jis pažeidžia įstatymus, todėl kiti patiria baimę dėl galimos nelaimės. Kitoje situacijoje, kai viešuoju skundu skundžiama įmonė, rašanti nekokybiškus darbus (2), skriauda yra adresanto patirtas piniginis nuostolis, o skundžiamieji atsakingi už šią skriaudą, nes jų nekokybiška paslauga

¹³ Baimė priskiriama skriaudai dėl to, kad yra neigiama emocija, kurią sukėlė tam tikras įvykis. Šis aspektas atitinka Wierzbickos (1987, 241) išskirtą skundo giluminės struktūros lygmenį „Aš dėl to jaučiu kažką bloga“.

neigiamai paveikė adresantą. Iš šių kelių situacijų pavyzdžių galima matyti, kad skriauda yra dviejų priešastiniais ryšiais susijusių pakopų – padaromas tam tikras nusižengimas (pažeidimas ar neteisingas elgesys), kuris sukelia konkrečiam subjektui tam tikrą žalą ar nuostolį.

Motyvas gali būti tiesiogiai įvardijamas (4), tačiau, verta pastebėti, kad skunduose toks motyvo įvardijimas nėra tipinis atvejis – skundų adresantai yra linkę iškart pateikti faktus, kurie savaime ir yra suvokiami kaip skundo motyvas. Labai dažnai motyvas sutampa su skriaudos aprašymu ir įrodymais, argumentavimu.

Kaip matyti iš pateiktų pavyzdžių, motyvas yra patirta skriauda: apgaulė (1), nekokybiškas darbas (2), nesaugios darbo sąlygos (3). Todėl net jeigu motyvas nėra aiškiai įvardijamas (kaip 4 pavyzdyje), motyvu galima laikyti patį skriaudos įvardijimo faktą. Dėl šios priežasties galima teigti, kad visada¹⁴ administraciniuose ir viešuosiuose skunduose yra pateikiamas motyvas.

Kalbant apie santykį su skriauda, galima pastebėti tam tikrą skirtį tarp administracinių ir viešųjų skundų – viešųjų skundų autoriai yra patys patyrę skriaudą ir apie ją pasakoja (1, 2, 5, 6), o administracinių skundų autoriai gali būti patys patyrę skriaudą (4, 7), gali būti skriaudos liudininkai (3) arba atstovauja nuskriaustajam (8). Nors (1) pavyzdyje skriauda pateikiama kaip faktas, neparodant asmeninio santykio, kad pats adresantas patyrė skriaudą (*Noriu papasakot apie [pavadinimas] žmonių mulkinimą*), galima iš konteksto suprasti, kad dalijamasi patirtimi (*noriu papasakot*). (2) pavyzdyje jau aiškiai eksplikuojama adresanto pozicija – reiškiamas nusivylimas (*esu labai nusivylęs, nei velnio*), asmeninis santykis (*užsakaiu; buvau labai apgautas; tikėjausi*), kaip ir (5), (6) pavyzdžiuose (*Esu labai nepatenkinta; Savo paties nelaiimei*). Administraciniuose skunduose dažniau nuasmeninama ir santykį galima suprasti tik iš konteksto – (3) pavyzdyje pasakymas formuluojamas kaip administracinio stiliaus teiginys, tam tikra eksperto išvada, tarsi stebint iš šalies (*Yra galima grėsmė*). Nors administraciniai skundai gali būti ir itin asmeniški, nurodant santykį su skriauda ir skriaudos poveikį (*Labai pasipiktines darbdaviais*). Apskritai, tiek administraciniuose, tiek viešuosiuose skunduose nevengiama reikšti emocijų, kurias sukėlė patirta skriauda. Galima spėti, kad neigiamos emocijos yra motyvo dalis, paskatinusi imtis veiksmų ir parašyti skundą.

- 5) *Esu labai nepatenkinta ŠIOS įmonės servisu* (V9)
- 6) *Savo paties nelaiimei samdėme juos glaistyti ir dažyti sienas* (V84)
- 7) *Labai pasipiktines darbdaviais* (A105)
- 8) *Mano vaikas dirba [pavadinimas] <...> galite pasidometi,manau kad veltui dirbti verciamam yra neteiseta* (A103)

¹⁴ Šio darbo autorės bakalauro darbe „Administracinio skundo žanrinės ypatybės“ atlikta analizė (2015) parodė, kad būtinieji skundo elementai yra skriaudiko ir skriaudos įvardijimas. Jei neįvardijamas bent vienas elementų, tekstas nėra laikomas administracinio skundo žanru (pavyzdžiui, nenurodžius konkretaus skriaudiko tekstas laikomas paklausimu). Žvelgiant į tiriamąją viešojo skundo medžiagą, galima teigti, kad taip pat visada juose nurodoma skriauda ir skriaudikas.

Žvelgiant į motyvo – skriaudos – įvardijimą administraciniuose ir viešuosiuose skunduose ryškaus skirtumo nematyti – visuose skunduose motyvas yra išreiškiamas kaip faktas ar apibūdinami įvykiai, padarę žalos ar nuostolių, ar paveikę neigiamai adresantus. Tačiau yra teminė viešųjų ir administracinių skundų skirtis – administraciniai yra susiję su darbo santykiais ir įstatymų pažeidimais, o viešieji su prekių ir paslaugų sfera, su piniginiiais nuostoliais susijusiomis situacijomis. Skiriasi ir santykis su patirta skriauda – administraciniuose skunduose adresantas gali būti patyręs skriaudą, gali būti skriaudos liudininkas arba skriaudos patyrėjo atstovas, o viešuosiuose skunduose adresantas visada yra skriaudos patyrėjas. Vadinasi, motyvas administraciniuose skunduose yra skriauda, kurią patyrė pats adresantas, adresanto artimas asmuo arba adresantui nepažįstamas asmuo, o viešuosiuose – skriauda, kurią patyrė pats adresantas. Skriauda abiejų tipų skunduose sukėlė neigiamų emocijų, kurias adresantas gali norėti išreikšti, ir tai tampa motyvu rašyti skundą.

2.1.2. Intencija

Intencija glaudžiai susijusi su socialiniu požymiu, kuris nulemia ir perlokucinio efekto numatymą – adresantas, turėdamas žinių apie adresatą, jo galimybes atlikti veiksmus, kurių tikisi adresantas, susikuria tam tikras intencijas. Intencija nulemia ir patį šnekos aktą bei jo rūšį, nes turėdamas žinių apie adresato galimybes atlikti intencionuojamus veiksmus, adresantas parenka tą ir tokį šnekos aktą, kuris tinkamiausias esant tokiems socialiniams požymiams.

Intencija administraciniuose skunduose yra glaudžiai susijusi su institucinio tyrimo inicijavimu: vieni, teikdami skundą, siekia, kad būtų ištirtas skundžiamas atvejis (*prasau Jusu atlikti patikrinimą A102*) ir skirtos baudos ar nurodymai nusikaltusiesiems (*Prašau ištirti mano skundą ir pasitvirtinus pažeidimams imtis veiksmų, kad juos pašalintų A35*), o kiti nori, kad po patikrinimo pagerėtų darbo sąlygos (*Tikiuosi bus imtasi veiksmų, kad apsaugoti darbuotojų teises A13; Manome kad prekybos centras turi pakabinti sildymo užuolaidą kaip ir visuose centruose A16*). Šiais atvejais intencija yra eksplikuota – aiškiai nurodoma, ko tikimasi iš adresato, tačiau intencija gali būti ir implikuota. Implikuota intencija yra tuose šnekos aktuose, kuriuose lakoniškai pateikiama tik būtina informacija:

- 9) *[kaimas, gatvė, nr., rajonas] dirba du žmonės nelegaliai ([pavardė]). Prekiauja baldais bei lapdara ir kitomis buitinėmis prekėmis (A58)*

Tokiu atveju, kai pateikiami tik faktai, implikuojamas prašymas atlikti tyrimą, nes pats skundo pateikimo veiksmas jį inicijuoja. Tokia lakoniška situacija įmanoma dėl adresanto žinių apie adresatą – instituciją, atsakingą už saugaus ir teisėto darbo kontrolę. Tokiuose administraciniuose skunduose dažniausiai nėra jokio kito mikroakto, kuriuo būtų ko nors prašoma, kas nors nurodoma

ar pan., nes pats pranešimas ir informavimas apie neteisėtą ar neteisingą elgesį atitinkamai institucijai yra socialinis veiksmas, turintis intenciją inicijuoti patikrinimą.

Kitais atvejais intencija yra eksplikuojama, tačiau ne visada tiesiogiai, o su tam tikrais sąšvelniais, kompensaciniais veiksmais. Intencija gali būti išreiškiama kaip pagalbos prašymas (*prasau Jusų pagalbos ar galite man padėti kad manes neisnaudotu A25*), informacijos prašymas (*as norečiau sužinoti ka man daryti kad imone sumoketu atliginimus A107*). Galima spėti, kad tokiu būdu siekiama sušvelninti grėsmingą skundo šnekos aktą, kuriuo iš esmės prašoma atlikti tyrimą nurodytoje įmonėje, nustatyti pažeidimus ir nubausti pažeidėją. Esama ir tokių skundų, kuriuose formuluojama intencija kaip klausimas dar labiau vengiant tiesioginio prašymo iširti (*Ar toks dalykas yra teisėtas? A101; Ką tokiu atveju turėčiau daryti jei darbdavys į tai nereaguoja ir nesiima jokių veiksmų? A97*). Gali būti net tokių atvejų, kai šnekos aktas formuluojamas kaip klausimas su kompensaciniais veiksmais, pavyzdžiui, *Būčiau labai dėkingas jei suteiktumėte informacijos ar darbdavys teisėtai elgiasi A93*). Kita vertus, klausimas gali būti ne tik grėsmingo šnekos akto švelninimo, bet ir stiprinimo priemonė:

10) mano klausimas butu toks kas sias imones kontroliuoja ir ka galima padaryti kad situacija nors kiek pasikeistu. (A54)

Nors klausimo forma, atrodo, turėtų sušvelninti skundo šnekos makroaktą, tačiau ji pastiprina, nes švelninamas ne prašymas suteikti informacijos, o nurodymas kontroliuoti įmones ir imtis veiksmų. Galima taip teigti todėl, kad adresantas žino atsakymus į savo paties užduotus klausimus – jis nesikreiptų į instituciją ir neklaustų *kas sias imones kontroliuoja*, jei nežinotų, kad institucija už tai atsakinga, ir savo pasakymu *ka galima padaryti kad situacija nors kiek pasikeistu* klausia ne informacijos, kokių jam derėtų imtis veiksmų, o ragina instituciją pradėti tyrimą, kad pagerėtų darbo sąlygos.

Tiriamuojuose medžiagoje esama ir tiesioginių administracinių skundų, kuriuose eksplikuojamas prašymas atlikti tyrimą (*Prašau Jūsų tarnybos išsiaiškinti A96; Norečiau kad patikrintumete mano darbovieta A94; Prašau patikrinti objektuose dirbančių įmonę A89*). Intencija tokiais atvejais yra labai aiški ir vienprasmė – adresantas nori, kad jam parašius skundą apie neteisingai ar neteisėtai besielgiančius subjektus būtų atliktas tyrimas, kuris inicijuotų darbo sąlygų pagerėjimą, nuostolių ar žalos atlyginimą.

Viešuosiuose skunduose intencija yra visai kita – adresantai siekia įspėti kitus žmones, kad ir jie nepatirtų skriaudos arba kad pakenktų skundžiamajam subjektui – įmonei ar žmogui. Šiuo atveju neatmetama šmeižto galimybė, nes viešieji skundai ir juose pateikta informacija niekada nėra tikrinama specialistų kaip administracinių skundų atveju, todėl galimybė siekit teisingumo rašant viešuosius skundus turėtų būti atmetama. Vis dėlto dažniausiai viešieji skundai susiję su

solidarumu – apie skriaudą pranešantis asmuo nenori, kad ir kiti būtų apgauti, dėl šios priežasties toks tinklalapis tampa informatyvia priemone renkantis prekes ar paslaugas.

Kaip ir administraciniai skundai, viešieji skundai gali turėti implikuotą intenciją:

- 11) *Neišstarnavo net metų – pasigavo kažkokį virusą, pradėjo strigti, persikraudavo, įsijungdavo kada nori, įjungus ekrane išsižiebavo užrašas [pavadinimas], toks ir šviesdavo. Normalų planšetės darbą neatkūrė net rementinėse dirbtuvėse [miestas]. Š...., o ne planšetė. (V112)*

Tokiuose skunduose pateikiama tik informacija apie patirtą nuostolį, žalą ar kitokią skriaudą su aprašymu, detaliu situacijos atpasakojimu ir pan. (11) pavyzdyje pateikiama informacija apie nekokybišką prekę, todėl vien gedimų išvardijimas ir nekokybiškos prekės įvardijimas implikuoja intenciją pranešti plačiai auditorijai apie įvykusią skriaudą, informuoti kitus, galbūt potencialius pirkėjus. Šią intenciją pagrindžia ir neigiamo vertinimo pateikimas *Š...., o ne planšetė*. Remiantis bendrosiomis žiniomis galima teigti, kad kitų pateiktas vertinimas yra svarus argumentas renkantis prekes ar paslaugas, todėl vertinimo pateikimas šiame skunde ne tik yra neigiamų emocijų išraiška, bet ir implikuota intencija padėti potencialiems pirkėjams. Verta pastebėti, kad vertinimas nepasirodo jokiam administraciniame skunde. Galima spėti, kad juose vertinimo nėra būtent dėl skirtingos intencijos – administraciniuose skunduose siekiama inicijuoti tyrimą, kuriam svarbūs yra faktai ir pats pateikimo veiksmas, o viešuosiuose skunduose siekiama informuoti apie nekokybiškas prekes ar paslaugas, kad kiti tai žinotų prieš įsigydami.

Viešuosiuose skunduose, taip pat kaip ir administraciniuose, intencija gali būti eksplikuota ir pateikta tiesiogiai kaip noras pasidalinti patirtimi, perspėjimas (*Noriu įspėti žmones, kurie galbūt galvoja samdyti [vardas pavardė] statyti namą ar kitą pastatą V114; Noriu perspėti visus apie [pavadinimas] pardavejas V132*), neigiamas vertinimas (*LABAI LABAI PRASTA TAISYKLA V219; Nusivyliau [pavadinimas] aptarnavimu V224*), patarimas (*Nerekomenduoju niekam turėti su jais reikalų V228; Patarimas: jeigu eisit laukan is darbo jokeis budais nepasirasinekit kasos orderiu kol i rankas negausit uzdirbtu pinigų. Jei pirma pasirasysit tai pinegelius matysat kaip savo ausis V223*). Rasti keli skundai, kuriuose tiesiogiai eksplikuojama intencija padėti kitiems žmonėms (*Kazkam gal naudinga mano info apie sita stomatolog.kabineta butu! V222*).

Intenciją įspėti kitus asmenis dėl nekokybiškų prekių ar paslaugų, sukčiavimo ir pan. sustiprina dažniausiai skundo pabaigoje esantys patarimai ar perspėjimai, pavyzdžiui:

- 12) *Neprasidėkit su jais <...> Neturėkit su jais jokių reikalų!!!!!!!!!!!!!! (V118)*
- 13) *Jeigu nenorite permoketi dvigubai - tikrai nerekomenduoju naudotis ju paslaugomis (V121)*
- 14) *Jei norit ramiai gyventi nepirkit is cia! Nes nei pinigų, nei prekiu neturesit (V122)*

(12) pavyzdyje imperatyvas ir šauktukų gausa sudaro gana įsakmaus tono įspūdį, šnekos aktas yra grėsmingas, tačiau jokiomis priemonėmis nesiekama jo sušvelninti. Kitaip nei (13) ir (14)

pavyzdžiuose, kuriuose sąlygos sakiny s atlieka sąšvelnio funkciją, todėl ir imperatyvas tampa patariamojo pobūdžio, o ne įsakmus.

Reikia pastebėti, kad viešuosiuose skunduose intenciją daugeliu atvejų atskleidžia ne prašymo ar pranešimo mikroaktai su performatyviais veiksmoždziais (*norėčiau sužinoti, prašau pagalbos, pranešu, informuoju*) kaip administraciniuose skunduose, o jau aptarti įsakymai, nurodymai, patarimai (*neprasadėkit, neturėkit, neužsisakykite* ir pan.). Gali būti net taip, kad bene visas skundo makroaktas yra sudarytas vien iš imperatyvų:

15) *Aferistu aferistai. Nesusidėkite su jais, apgaus nesuprantančius apie mišką tai tikrai. Bėkite kuo toliau.*
(V129)

Nurodymai skaitytojams (*Nesusidėkite; Bėkite*) rodo intencijos perspėti kitus dėl galimos skriaudos svarbą viešojo skundo makroaktui. Bene kas antrame viešajame skunde po vieną ar du kartus yra panaudojamas imperatyvas. Siekiant sustiprinti šnekos aktą ir atkreipti skaitytojų dėmesį dar gali būti vartojamas perspėjimo žodis *atsargiai (ATSARGIAI AFERISTAI!!! Nedarykit paveidimų šiam žmogui, nes liksite apgauti, be paslaugų ar prekių V135)*, kuris ir atkreipia skaitytojų dėmesį, ir atskleidžia intenciją – padėti kitiems išvengti tokios pat skriaudos, kurią patyrė adresantas.

Apibendrinant galima teigti, kad viešųjų skundų intencija yra susijusi su solidarumu su potencialiais klientais, siekiu padėti kitiems žmonėms išvengti skriaudos arba siekiu pakenkti skriaudikams, o administracinių skundų intencija – su instituciniu tyrimu ir teisingumo (bausmės skriaudikai), geresnių darbo sąlygų ar kitokios naudos sau (adresantui) siekimu. Intencija, kaip ir motyvas, yra priežastys, dėl kurių rašomas skundas: patirta skriauda nulemia norą ją atitaisyti, todėl rašomas administracinis skundas, arba norą pranešti kitiems, kad niekas daugiau nenukentėtų – rašomas viešasis skundas. Tiek vienu, tiek kitu atveju galima būtų spėti, kad egzistuoja dar viena intencija – pakenkti skriaudikai, tačiau atliekant vien tekstų kokybinį tyrimą yra sudėtinga nustatyti tikrąsias adresanto intencijas.

2.1.3. Socialinis požymis

Kiekvienas autorius, kurdamas bet kokio tipo tekstą (sakytinį ar rašytinį), atsižvelgia į kontekstą situaciją ir tiek sau, tiek adresatui priskiria socialinius vaidmenis. Administracinio skundo adresantui priskirti tinkamą vaidmenį adresatui nėra sudėtinga, nes skundą adresuoja institucijai, todėl gali atrodyti, kad socialinių santykių įvairovės šiuose skunduose negali būti. Tačiau atlikus tiriamosios medžiagos analizę pastebėta, kad adresanto santykis su adresatu administraciniuose skunduose priklauso nuo skundo pateikėjo požiūrio į valstybinę instituciją. Pagal požiūrį į instituciją galima išskirti kelis administraciniuose skunduose matomus socialinių santykių tipus:

- 1) jei adresantas neigiamai vertina instituciją, pasirenkamas viršesnio-žemesnio santykis;
- 2) jei vertinimas neekspliciuojamas, pasirenkamas žemesnio-viršesnio santykis.

Pirmuoju atveju valstybės institucija laikoma žemesnio socialinio statuso nei privatus asmuo, kuriam ji privalo tarnauti, vykdyti jo nurodymus ir veikti jo naudai, o antruoju atveju institucija laikoma viršesnio socialinio statuso, turinti galios ir galimybių atlikti tam tikrus veiksmus. Verta atkreipti dėmesį, kad simetriniai santykiai galimi tarp vienodus socialinius bruožus turinčių adresato ir adresanto (Karaliūnas 1997, 105–106), taigi administraciniuose skunduose simetriniai santykiai galimi tik tuo atveju, jei ir adresantas yra institucija¹⁵.

Kaip jau minėta, viršesnį-žemesnį santykį lemia neigiamas valstybinės institucijos ar net visos valstybės vertinimas, leidžiantis adresantui tiesiogiai nurodinėti, kritikuoti, įsakinėti. Itin dažnai tokio modelio skundai susiję su paties adresato veikla, todėl skunde gali būti reiškiamas kritika (16), nurodymas (17), priekaištas (21) ir net grasinimas (18–20). Tokiu būdu adresantas kartu išreiškia ir savo nuomonę apie valstybės valdymą ar atitinkamų institucijų darbą.

16) *nuvylė Jūsų darbuotojai; ką biudžetui nereikia pinigų?* (A95)

17) *Taigi, skūdekkit daryti tvarką, kol neatsitiko nelaimė.* (A60)

18) *Gal Kubiliui reikia parašyti, kaip Jūs pildote biudžetą?* (A95)

19) *Tikiuosi, kad savo darbą atliksite sąžiningai, kad nereiktų kreiptis i aukštesnes instancijas ar televizijas.* (A35)

20) *Man butu malonu sulaukti is jusu kokio nors atsakymo nes žmones kalba kad visi sie rastai baigiasi kysiu, kuom as nenoriu tiketi. Nes kitaip busiu priverstas eiti auksciau ir ieškoti pagalbos.* (A54)

21) *Gal malonėsite patikrinti o gal tai visai nesvarbu?* (A73)

Iš pateiktų pavyzdžių matyti, kad nors ir vartojamas pagarbus kreipinys *Jūs*, pasirenkami tiesioginiai šnekos aktai, ekspliciuojantys neigiamą vertinimą (*nuvylė*), nurodymą (*skūdekkit*), naudojama ironija ir perdėtas mandagumas (*Gal malonėsite*). Nors pavyzdžiuose pateikti šnekos aktai yra grėsmingi adresanto ir adresato įvaizdžiams net adresantui pasirinkus viršesnį statusą, akivaizdu, kad adresantas nesiekia išsaugoti savo įvaizdžio ir nepaiso bendradarbiavimo principo – tiesiogiai, tiesmukai reiškiamas kritika, nepasitenkinimas, grasinimai.

Žemesnio-viršesnio santykį pasirinkęs adresantas save pateikia kaip esantį žemesnio socialinio lygmens nei adresatas – įvairiomis priemonėmis siekia sušvelninti įvaizdžiui grėsmingą skundo makroaktą. Pavyzdžiui, adresantas vartoja pasisveikinimo formules (22, 23), dėkoja (22, 24), renkasi netiesioginę raišką (*Noretume kad patikrintumete; noreciau paklausti, ar galima*).

22) *Laba diena, galimai vyksta nelegalus darbas pazymetoje vietoje, dirba pas [vardas pavardė]. Nelegaliai samdomi darbininkai, statybininkas. Kiek turima informacijos nelegaliai. Noretume kad*

¹⁵ Kitos institucijos neteikia skundų elektroniniu paštu – pagal nustatytą tvarką valstybės institucijos komunikuoja raštais, kurie nėra įtraukti į šio darbo tiriamąją medžiagą. Kita vertus, kiti juridiniai asmenys gali teikti skundus elektroniniu paštu, bet šioje tiriamojoje medžiagoje matyti, kad parinkti socialiniai vaidmenys nesiskiria nuo fizinių asmenų.

patikrintumete sia informacija. Dekoju. (A6)

23) *Labai diena, noreciau paklausti ar galima zimos sezonu dirbti miske neidarbintam. Siuo metu dirbama ukininko [vardas, pavardė, adresas] ukyje nelegalus darbuotojas (A24)*

24) *Labai Jusu prasau kolektyvo vardu, padekit, nes toliau taip nebeimanoma. Aciu (A34)*

25) *Prasau atsiuskite komisija patikrinti ju nelegalios veiklos, ir prasau palikti mane anonimu. (A40)*

Kai prašymas formuluojamas kaip klausimas (23) arba pateikiama tik informacija, be tiesioginių ar netiesioginių direktyvų, galima teigti, kad adresantas jaučia itin didelę socialinę distanciją ir jam šnekos aktas atrodo toks grėsmingas, kad siekdamas išsaugoti savo negatyvųjį įvaizdį, šnekos aktą atlieka kaip įmanoma netiesiogiai, netgi užuolankomis, nors Hilbig (2009, 126) teigimu, klausimas yra įprastas būdas pateikti prašymą įvairiomis situacijomis ir nepriklausomai nuo socialinio atstumo. Kita vertus, adresantas, žinodamas adresato funkcijas ir pareigas, gali prašymo veiksmą atlikti gana tiesiogiai – nevengdamas liepiamosios nuosakos (24) ir formuluodamas tiesioginius prašymus atlikti tam tikrus veiksmus (25). Kadangi adresantas turi žinių apie adresatą, tokie tiesioginiai šnekos aktai nelaikomi itin grėsmingais ir nemandagiais – jie atitinka adresato galimybes, įstatymais nustatytas adresato pareigas ir adresanto teises.

Viešųjų skundų socialinis požymis skiriasi nuo administracinių skundų – viešuosiuose skunduose tipinis ir vienintelis socialinis santykis yra simetrinis. Tokiam socialinio santykio pasirinkimui didžiausią įtaką daro skundo pateikimo ir publikavimo erdvė – internetinis tinklalapis, nes viešojoje virtualiojoje erdvėje adresantas yra anonimiškas ir nėra konkretaus adresato, turinčio konkretų, nustatytą socialinį vaidmenį. Adresatas yra abstraktus – visi interneto vartotojai, vadinasi, neegzistuoja jokie amžiaus, lyties, statuso, pomėgių, užimamų pareigų, nuostatų, rasės, tautybės ir kiti veiksniai (Jocaitė 2009, 282), kurie galėtų nulemti tam tikrą hierarchiją. Galima įžvelgti tik žinančio ir nežinančio priešpriešą – adresantas yra tas, kuris patyrė tam tikrą skriaudą ir pateikia informaciją kitiems. Dėl adresanto turimų žinių, kurių adresatas neturi, ir dėl lygiaverčio socialinio santykio skundo šnekos makroaktas gali turėti stipresnę ilokucinę galią (26, 28). Reikia pastebėti, kad kitaip nei administraciniuose skunduose, viešuosiuose skunduose beveik nevartojamos mandagumo formulės, pasisveikinimai, atsisveikinimai, vadinasi, nėra aktuali kalbos fatinė funkcija, nėra netgi siekio komunikuoti ir sulaukti atsako – svarbiausia pranešti ir būti išgirstiems.

26) *Aferistai. nepirkit siame pas juos nieko. atsiuncia defektuota daikta po to bando visaip issisukt. pinigų negrazina. kaltina siuntu tarnybas. kazkoku issigimeliu kantora... (V35)*

27) [vardas, pavardė] – *sukčius, skelbiasi esantis programuotojas, o pinigus paėmęs darbo neatlieka, tempia laiką, pinigų negrąžina. Klastoja banko išrašus. (V26)*

Viešuosiuose skunduose, taip pat kaip administraciniuose, informacija gali būti pateikiama lakoniškai (tik faktai) (27), tačiau viešuosiuose skunduose tai nėra bandymas išsaugoti įvaizdį dėl itin tolimos socialinės distancijos – taip pateiktas skundas įrodo, kad skundų autoriai naudojami kalbos ekonomijos principu ir implikuojama intencija informuoti kitus, nes pats teikimo faktas ir

yra informavimas. Vis dėlto, taip pat kaip ir administraciniuose skunduose, viešuosiuose dažnai naudojama ironija, pašaipos (28), tačiau čia jos nukreiptos ne prieš adresatus (kaip administraciniuose skunduose), o prieš pažeidėjus (27).

28) *Žada per 5 d. apmokėti dviejų su puse (ar daugiau) metų skolą. Įdomu ar 10-tas kartas nemeluos. HA, HA, HA. (V14)*

29) *OMG. neužsisakinkite durų iš ten, [pavadinimas]. užsisakeme duris, tai staktas reikėjo susipjauti patiems, negana to durys per siauros. kai paskambinom vadybininkui, jis pasake as ten daugiau nedirbu, o direktorius pasake kad, ka užsisaket ta ir turi. (V47)*

Ironija, pašaipos (28), buitinės kalbos žodžiai (*HA, OMG*), keiksmi (issigimeliu kontora) atskleidžia dar vieną lygiaverčių santykių bruožą – bendraujama paprastai, nesiekama kalbėti oficialiai, nėra vartojamos administracinės klišės ir pan. Kita vertus, ir administraciniuose skunduose vartojama kalba nėra taisyklinga ir atitinkanti administracinio stiliaus reikalavimus, nes rašymas yra nulemtas elektroninio diskurso taisyklių¹⁶, bet vis dėlto esama skundų, kurių autoriai turi žinių apie administracinį stilių ir siekia jas taikyti.

Apibendrinant socialinio požymio lygmenį galima teigti, kad viešuosiuose skunduose adresatas yra neapibrėžtas ir platus (visi interneto vartotojai), o administraciniuose skunduose jis labai konkretus (institucija), todėl socialinio požymio aspektu šios skundų rūšys visiškai skiriasi – viešuosiuose socialinis santykis yra simetrinis, o administraciniuose asimetrinis. Viešojo skundo atveju adresantas neatlieka jokio veiksmo, kuriuo būtų siekiama sau naudos ar reikalaujama tam tikrų adresato pastangų, todėl skundo šnekos makroaktas nėra toks grėsmingas kaip administraciniame skunde ir dėl to socialinis požymis nėra toks aktualus kaip administracinio skundo atveju.

2.1.4. Perlokucinio efekto numatymas

Perlokucinio efekto numatymą lemia adresanto turimos žinios apie adresatą ir jo galimybes. Administraciniuose skunduose tai priklauso nuo to, kiek ir ką adresantas žino apie valstybinę instituciją, kuriai teikia skundą, jos pareigas ir galias, savo teises. Šios žinios iš dalies yra specifinės, nes reikalauja teisės aktų išmanymo ar panašios patirties, bet adresantas, dėl konkrečių problemų kreipdamasis į atitinkamą instituciją, įrodo žinojimą, kad valstybės institucijos viena iš pareigų yra išnagrinėti pateiktą skundą ir jame nurodytus pažeidimus. Šis žinojimas administraciniuose skunduose gali būti ir eksplikuojamas, tačiau, verta pastebėti, tik tokiuose skunduose, kuriuose adresantas yra pasirinkęs viršesnę socialinį vaidmenį ir netgi atliekant reikalavimo, grasinimo šnekos aktus (19, 20). Kita vertus, adresato pareigų ir adresanto teisių žinojimas leidžia atlikti tiesioginius šnekos aktus ir eksplikuoti konkrečius prašymus, pavyzdžiui:

¹⁶ Apie elektroninį diskursą ir jo ypatybes žr. 1.3.1 skyriuje „Administracinis ir viešasis skundai“, 14–15 psl.

30) *Prašau ištirti mano skundą ir pasitvirtinus pažeidimams imtis veiksmų, kad juos pašalintų.* (A35)

Šiame pavyzdyje adresantas numato, kad perlokucinis efektas turėtų būti skundo ištyrimas ir veiksmų, priversiančių pažeidėją pašalinti pažeidimus, inicijavimas. (31) pavyzdyje taip pat eksplikuojamas perlokucinis efektas, kurio tikimasi, – patikrinti, ar skunde nurodytas asmuo dirba nelegaliai, ir pateikti atsakymą apie tyrimo išvadas. Adresantas, norėdamas užtikrinti perlokucinio efekto įvykdomumą, netgi pateikia argumentus, kodėl reikalingas toks perlokucinis efektas.

31) *Prašau patikrinti jos nelegalų darbą, nes kreipiuosi pas advokatus, dėl jos neteisėtų veiksmų ir darbo. Prašau patikrinti faktą ir pateikti atsakymą.* (A62)

Šiuose pavyzdžiuose perlokucinio efekto numatymas yra eksplikuojamas, tačiau atlikus administracinių skundų analizę galima teigti, kad numatomas perlokucinis efektas gali būti ne tik eksplikuotas, bet ir implikuotas. Implikuotu perlokucinio efekto numatymu laikomas toks skundas, kuriame neužsimenama apie norimus rezultatus. Tokiu atveju galima teigti, kad žinios apie tai, kas bus daroma pateikus skundą, leidžia neeksplikuoti perlokucinio efekto ir pateikti ekonomišką, lakonišką skundą (32). Pavyzdžiui, (32) pateikiama informacija apie netinkamas darbo sąlygas ir per didelį darbo krūvį, taigi implikuojama, kad teikiant skundą adresantas kaip perlokucinį efektą numato darbo sąlygų pagerinimą ir darbo krūvio sumažinimą.

32) *Laba diena noriu pranešti kad [pavadinimas] yra visiska betvarkė .darbininkai yra tiesiog laikomi vergais dirba po 12val kas dien ir dar šestadieniais* (A47)

Kitame pavyzdyje (33) perlokucinio efekto numatymas yra eksplikuojamas ir pateikiamas kaip institucijos veiksmai prieš pažeidėjus, raginantys sutvarkyti stovyklą, ir stovyklos uždarymas. Reikia pastebėti, kad raginamieji veiksmai gali būti atlikti, tačiau uždarymas peržengia adresato teisių ir galimybių ribas.

33) *Buvau mokinių stovykloje [pavadinimas, adresas]. Pastatai sulūžę (ypač pavėsinė prie įėjimo), gyvenamieji nameliai senokai matė šeimnininko ranką. gal nelaukime nelaimės, liepkime susitvarkyti ar uždarykime tokias stovyklas. Ten nesaugu darbuotojams, o svarbiausia vaikams.* (A48)

34) *Jei yra galimybė norečiau buti informuota apie tolimesnius Jusu veiksmus ir išvadas.* (A52)

35) *Kreipiuosi į jus dėl darbo saugos pažeidimų. <...> Prašau, jūsų, kuo skubiau sureaguoti į mano pareiškimą. Prašau išlaikyti anonimiškumą.* (A66)

Tiriamajoje medžiagoje esama ir daugiau atvejų, kai numatomas perlokucinis efektas yra peržengiantis adresato galimybių ar teisių ribas, pavyzdžiui, kai adresantas reikalauja kuo greičiau atsakyti į jo skundą (35), nors remiantis nustatyta tvarka institucija privalo atsakyti į skundą per 20 darbo dienų; informuoti apie tyrimo rezultatus skundo pateikėją, kuris nėra nukentėjęs (34), nors remiantis įstatymais nustatyta tvarka apie tyrimo rezultatus gali būti informuotas tik nukentėjęs. Toks adresanto perlokucinis efekto numatymas rodo, kad žinios apie adresato pareigas ir funkcijas yra klaidingos ar jų trūksta būtent šiais aspektais. Dar vienas administraciniams skundams būdingas perlokucinio efekto numatymas yra anonimiškumas arba konfidencialumas (35), tačiau jis yra šalutinis skundo numatomas perlokucinis efektas, pateikiamas

su kitais, kaip matyti ir (35) pavyzdyje, kuriame pagrindinis numatomas perlokucinis efektas yra skubus darbo saugos pažeidimų tyrimas, nes pirmasis skundo sakiny s nurodo į darbo saugos pažeidimus, o ne anonimiškumą, ir pirmiau pateikiamas prašymas *sureaguoti į pareiškimą* ir tik po jo – anonimiškumo prašymas.

Ištirus visus administracinius skundus pastebėta, kad pirminis ir dažnai implikuotas numatomas perlokucinis efektas yra valstybinės institucijos tyrimas (30–35), turintis rezultatą – institucijos veiksmus, raginančius pakeisti darbo sąlygas (32, 33, 35), nubausti dėl nelegalių (kai pranešama apie nelegalų darbą – 31) ar neteisėtų, veiksmų, atlyginti skriaudą ir pan. Šalutiniai ir ne visuose administraciniuose skunduose eksplikuojami numatomi perlokuciniai efektai yra adresato informavimas apie tyrimo rezultatus (31, 34) ir konfidencialumo užtikrinimas (35). Esama ir kitokių adresantų numatytų perlokucinių efektų, tačiau jie dažnai yra individualūs ir pasirodo tik viename skunde ir dažnai neatitinka adresato kompetencijos ribų (pavyzdžiui, *Ar aš galiu susipažinti su tarifkacija [pavadinimas], ar tai yra paslaptis, kurią žino tik vadovai?* A63).

Kalbant apie viešojo skundo perlokucinio efekto numatymą galima teigti, kad adresanto pagrindinis ir visuose skunduose implikuotas numatytas perlokucinis efektas yra patikėjimas adresanto pateikta informacija, taigi iš adresato laukiama ne veiksmo, o paveikti mintis, mąstymą, tiksliau, pakeisti nuomonę ar vertinimą. Kadangi skundas teikiamas anonimiškai (adresantas neprisiima atsakomybės už tai, kas parašyta, nes negali būti identifikuojamas) ir publikuojamas visiems interneto vartotojams lengvai prieinamoje svetainėje, atsiranda šmeižto galimybė, tad patikėjimas tuo, kas sakoma, tampa vienu iš pagrindinių adresanto siekinių. Jis nėra eksplikuojamas, tačiau argumentų, pateikiamų faktų, atpasakojimų gausa rodo norą įtikinti.

36) Šio veikėjo valdomos (valdytos) įmonės yra nemokios, palikusios skolų uodegą. Veikėjas primeta labai modernų asmenį, nors iš tikrųjų yra apgailėtinas luzeris. Bet to praplovė ES lėšų... (V52)

(36) pavyzdyje pateikiami tik faktai, nuomonė, nėra eksplikuojamas nei motyvas, nei intencija, nei numatomas perlokucinis efektas – atsižvelgiant į kontekstą galima tik spėti, kad implikuojamas numatomas perlokucinis efektas yra patikėti pateikėjo žodžiais ir nepasitikėti skundžiamuoju asmeniu. Kai pateikiami tokie faktai (kaltinimai) be įrodymų, galima manyti, kad informacija nėra patikima, o adresantas siekia tik apšmeižti kitą asmenį, sugadinti jo reputaciją. Galimai dėl šios priežasties daugelyje viešųjų skundų siekiama pateikti kuo daugiau naudingos informacijos (37) – pateikiamas vertinimas, visos aplinkybės, veiksmo eiga, pokalbio su paslaugos teikėjais nuotrupos.

37) Aptarnavimas žiauriai blogas! (Pasiteisina, kad per Valentiną daug darbo, bet gi tai progai ir užsakai! Užsakymo suma virš 100€ buvo!) Staigmena merginai sugadinta! Jai skambino be reikalo vidury dienos, nors turėjo būti staigmena vakare, sutartu laiku... Pristatyt turėjo vakare, o atvežė dieną, kai jos nebuvo namie... Meškinas visai ne toks, koks pavaizduotas ir brokuotas!!!! Būkite atsargūs!!!! Neprasidėkit!!!! (V71)

Kitas itin svarbus numatomas perlokucinis efektas yra tam tikrų veiksmų sustabdymas – adresantas tikisi, kad skaitytojai patikės jo teikiama informacija ir nesirinks skunde nurodytos įmonės, prekės, paslaugos ar pan. Kadangi viešųjų skundų intencija yra perspėti kitus (pvz., *Būkite atsargūs!!!! Neprasidėkit!!!!; Bėkite kuo toliau; Nieko gyvenime nebepirksiu ir nepatariu; NEAPSIGAUKIT; Bukite atsargus pirkdami; Noriu visus perspėti, kad niekada nepirktu; Neužkibkit ant "kabliuko"*), nėra konkretaus adresato, adresantas nenumato bei neeksplikuoja ir aiškaus perlokucinio efekto, bet atsižvelgiant į tai, kad į skundait.com skaitytojai patenka ieškodami informacijos apie dominančią įmonę ar konkretų žmogų, galima spėti, kad perlokucinis efektas bus sustabdyti tam tikrus veiksmus (prekių pirkimo, paslaugų užsakymo).

Verta pastebėti, kad vienas iš numatomų perlokucinių efektų viešuosiuose skunduose gali būti susijęs ne tik su adresato nuomonės pakeitimu, lemiančiu veiksmų sustabdymą, bet ir su skundžiamojo reputacijos visuomenėje menkinimu. Internetas suteikia galimybę skundai pasiekti plačią auditoriją, todėl sudaroma neribota galimybė be jokios atsakomybės kenkti įmonių, žmonių reputacijai visoje rinkoje. Tačiau, reikia pastebėti, šis perlokucinis efektas niekada nėra eksplikuojamas – tik implikuojamas, nes pats skundo publikavimo internetinėje erdvėje faktas automatiškai tampa kenkimu reputacijai, o tai vėliau gali lemti ir pačios įmonės ar žmogaus finansinę sėkmę. Šio perlokucinio efekto egzistavimą įrodo skundait.com esantys ir keli atsiliepimai¹⁷, kurie buvo neįtraukti į tiriamąją medžiagą dėl žanro reikalavimų neatitikimo – subjektas yra ne skundžiamas, o giriamas. Galima spėti, kad prekių ar paslaugų gyrimas pateikiamas siekiant pagerinti reputaciją, tarsi ištaisyti neteisę arba paneigti šmeižtą. Taip pat apie šmeižtą ir sąmoningą kenkimą reputacijai užsimenama skunduose, skirtuose svetainės savininkui (pvz., *beje šiandien mes rašom skundą, ryt ant mūsų bet kas gali bet ką parašyti, nors ir tai realiai neatitiks jokios tiesos. Jūs neįsivaizduojate, kiek čia nekaltų žmonių yra apšmeižta V214; Šioje sveytainėje yra skelbiama neatitinkanti tiesa apie mano artimą žmogų, dėl deziinformacijos sugriautas asmeninis gyvenimas, vaikas jau antrą mokyklą pakeitė, be psichologo pagalbos nebeapsieiname V221*). Šiuose skunduose atskleidžiamas ir šmeižto neigiamas poveikis skundžiamiesiems, įrodantis, kad viešojoje erdvėje parašyti skundai daro didelę įtaką realiame pasaulyje. Taigi sąmoningo šmeižto galimybė yra, tačiau nustatyti, kuriuose skunduose yra pateikiama tiesa, kuriuose melas, nėra įmanoma šiame darbe pasirinktomis priemonėmis, nes šmeižtas – kriminalistinės teismo lingvistikos tyrimų objektas.

Apibendrinant administracinio ir viešojo skundo perlokucinio efekto numatymo lygmenį galima teigti, kad administraciniuose skunduose perlokucinis skundo akto efektas yra numatomas

¹⁷ Internetiniame tinklalapyje skundai.lt buvo rasta tokių įrašų, kurie neatitinka skundo žanro taisyklių, t. y. juose ne skundžiamas tam tikras subjektas, o giriamas. Pavyzdžiui: *Mes atėjome mokytis ir gauti, ziniu.. ir kas norejo mokytis tas ir patenkintas:) o apie kysius nesamone... kai zmogus mielas kaip musu destytoja visada malonu kazka tokiam zmogui atnesti:)* (V113) Tokį atsiliepimą galima būtų vadinti netgi atsaku į skundą, bet ne pačiu skundu, nes aptariamasis subjektas yra ginamas ir teisinamas.

veiksmas (tyrimo, baudų skyrimo, darbo sąlygų gerėjimo, darbo krūvio mažinimo, darbo saugos užtikrinimo, skriaudos atlyginimo, anonimiškumo / konfidencialumo), kurį privalo atlikti adresatas, o viešuosiuose skunduose daugiau siekiama paveikti nuomonę ir sustabdyti veiksmus, tačiau tai adresatui nėra privaloma, todėl tikimybė, kad skundo šnekos aktas bus sėkmingas, daug mažesnė nei administracinio skundo atveju. Viešojo skundo adresatas gali ignoruoti skundą, jei jis jam neaktualus arba neįtikimas, ir apie tai adresantas niekada nesužinos. O administracinio skundo adresantas tikisi skundo akto sėkmės, t. y. atsako iš valstybės institucijos arba konkrečių veiksmų, pavyzdžiui, tyrimo, sąlygų gerėjimo, pradžios.

2.1.5. Lokucija

Lokucija yra pats ištarimas ar užrašymas, pažodinė pasakymo reikšmė, todėl giluminei semantinei struktūrai svarbu išskirti ne tai, kas implikuojama, o tai, kas eksplikuojama. Kaip teigta anksčiau (žr. skyrių 2.1.1 „Motyvas“, 32 psl.), administraciniuose skunduose visada pateikiamas pažeidimas ir pažeidėjas – kitu atveju toks tekstas, kuriame nėra nurodomas pažeidėjas ar pažeidimas, nėra laikomas skundu. Taigi esmine ir visuose administraciniuose skunduose pasikartojančia lokucija galima vadinti sakymą, kad adresantas, adresantui artimas ar nepažįstamas asmuo patyrė skriaudą. Viešųjų skundų atveju pagrindinė lokucija yra sakymas, kad adresantas patyrė skriaudą. Kitos lokucijos skiriasi priklausomai nuo kiekvieno skundo, nes jų yra daug ir įvairių.

38) *Laba diena.mano vaikas dirba [pavadinimas, adresas],pagal darbo sutarti privalo dirbti 12 valandu,tai yra iki22 vakaro,taciau dirba nuo 9 ryto iki 6 ryto,beveik 17 valandu,atlyginimas tas pats,kiek suprantu neapmokestintas,galite pasidometi,manau kad veltui dirbti verciamam yra neteiseta.Aciu (A103)*

39) *Informuoju, kad tai sukčių kompanija. Pervesite pinigus ir prekės negausite. (V220)*

(38) pavyzdyje pateikiamas visas administracinis skundas. Kadangi šis skundas suvokiamas kaip makroaktas, jo lokucija taip pat apima visą makroaktą, o ne atskirus mikroaktus. Lokucija (38) pavyzdyje yra sakymas, kad adresanto vaikas dirba x įmonėje, kurioje jis dirba ilgiau nei nurodyta darbo sutartyje, o viršvalandžiai nėra apmokami, todėl toks darbas yra neteisėtas.

(39) pavyzdyje – viešojo skundo pavyzdys. Šio konkretaus akto lokucija yra sakymas, kad nurodoma kompanija sukčiauja ir pervedus pinigus prekės neatsiunčia. Taigi tiek administracinio skundo, tiek viešojo skundo atveju lokucija yra panaši – įvardijamas pažeidėjas (skriaudėjas) ir jo daromi pažeidimai (skriauda), tačiau šių skundų ilokucijos skiriasi.

2.1.6. Ilokucija

Ilokucija konkrečiame šnekos akte gali būti eksplikuojama, t. y. išreiškiama performatyvu – žodžiu, eksplikuojančiu ilokucinę galią, dažniausiai esamojo laiko, pirmojo asmens veiksmažodžiu. Skundo šnekos makroaktai išsiskiria tuo, kad neturi skundo performatyvo – tiriamojame medžiagoje nerasta nė vieno skundo, kuriame būtų vartojami veiksmažodžiai *skundžiu, įskundžiu, skundžiamė, įskundžiamė, skundžiuosi* ar pan., nes tokio tipo veiksmažodžių (kaip ir *įžeidžiu*) vartojimas yra laikomas ilokucine savižudybe¹⁸ dėl per didelės grėsmės šnekos akto sėkmei ir įvaizdžiams. Taigi tiriamuosiuose skunduose vietoj šio veiksmažodžio vartojami mikroaktų performatyvai – *informuoju (-amė), pranešu (-amė), prašau (-omė)* ir kt. Skundo šnekos aktas yra gana agresyvus veiksmas, siejamas su neigiamomis emocijomis, jo eksplikavimas gali pakenkti adresanto ir adresato įvaizdžiui¹⁹, tad skundas, kaip ir kiti įvaizdžiui grėsmingi šnekos²⁰ aktai, dažniausiai atliekamas netiesiogiai – tarsi apsimetant, kad neatliekamas grėsmingas aktas (Chaika 1990, 154), tad išlieka galimybė prireikus jį paneigti.

Administracinio skundo makroaktas yra grėsmingesnis už viešojo skundo makroaktą dėl adresantų atsakomybės skirtumo ir naštos, tenkančios adresatui – adresantas, teikiantis skundą valstybinei institucijai ir prisiimantis visą atsakomybę už pateiktą turinį, prašo atlikti tyrimą ir inicijuoti kitus veiksmus, o anoniminis adresantas siekia tik pakeisti nežinomų adresatų mąstymą informuodamas apie neigiamą patirtį. Veikiausiai dėl šios priežasties administraciniuose skunduose daug gausiau vartojami performatyvieji veiksmažodžiai, eksplikuojantys ilokucinę galią: *informuoju, pranešu, kreipiuosi, prašau, prašomė*. Tačiau dar dažniau pasirenkami ne tiesioginės, o tariamosios nuosakos veiksmažodžiai, sušvelninantys performatyvą: *prašyčiau; norejau pranešti; norečiau islikti anonimiskas; noriu pranešti; kreipiuosi į jus, kad patikrintumėte; noretumė, kad patikrintumėte, norejau atkreipti jūsu dėmesį; norečiau prasyti pagalbos, norečiau teisingumo* ir kt. Gali būti, kad performatyvų vartojimą yra nulėmusi administracinė kalba ir jos taisyklės, nes skundas teikiamas valstybinei institucijai, tad adresantai gali stengtis siekti pateikti skundą kaip dokumentą.

¹⁸ Ilokucinė savižudybė – Vendlerio (1976) įvestas terminas, kuris reiškia ilokucinio tikslo eksplikavimą, kai tas tikslas yra itin grėsmingas įvaizdžiui ir šnekos akto sėkmei. Vendleris (1976, 140) pateikia ilokucinės savižudybės pavyzdį: kai ilokucinis tikslas yra pameluoti, ilokucinė savižudybė būtų eksplikuoti šį tikslą performatyvu *meluoju*, nes kiekvienas „melagis“ nori, kad juo būtų patikėta, o performatyvas atskleistų tikslus ir norimas adresanto perlokucinis efektas nebūtų pasiektas. Tokį performatyvą Vendleris vadina išduodančiu veiksmu (angl. *spoiling factor*), nes atskleidžiamas ilokucinis tikslas, kuris nesutampa su moralės normomis arba etiketu. Vendlerio (1976, 143) teigimu, grėsmingi tikslai yra įvardijami neigiamą konotaciją turinčiais žodžiais: *barti, šaipytis, išjuokti, tyčiotis, grasinti, menkinti, žeminti, girtis* ir t. t.

¹⁹ Daugiau apie įvaizdį ir įvaizdžio saugojimo teoriją žr. 1.4.3 skyriuje „Skundas kaip įvaizdžiui grėsmingas šnekos aktas“, 25–26 psl.

²⁰ Skundo šnekos aktas gali būti priskiriamas grėsmingiems šnekos aktams dėl neigiamos skundo reikšmės konotacijos bei nemalonių, netgi tabu situacijų, dėl kurių jis atliekamas.

Įprastai dokumentuose tiesiogiai eksplikuojami prašymai, pranešimai naudojant performatyvus kaip (40) pavyzdyje. Šiuo atveju vartojami du performatyvieji veiksmažodžiai (*Pranešu; Prasau*), tekstas lakoniškas ir tikslus, tad galima spėti, kad adresantas bent šiek tiek išmano dokumentų rengimo taisyklės, kurios leidžia eksplikuoti prašymus. Tačiau dažniausiai adresantai siekia sušvelninti ilokucinės galios įvardijimą (41–43) prisitaikydami prie elektroninio laiško kūrimo principų.

40) *Pranešu Jums, kad [adresas, vardas, pavardė] statosi namą. Statybose nelegaliai dirba ivairus asmenys be jokiu sutarcium be dokumentu be draudimu ir leidimu. Prasau imtis priemoniu. Apie rezultatus noreciau gauti atsakyma i si pasta. Aciu.* (A33)

41) *Noriu paklausti kodel [adresas] neisduodami kasos cekiai turi prasyti* (A39)

42) *Siūlau pasidomėti, kokia veikla vykdoma, ir kiek, galimai, nelegaliai įdarbinta žmonių pastate* (A8)

43) *Prašyčiau darbdavio [pavadinimas] veiklos klausimą spręsti pagal kompetenciją kaip galima skubiau* (A7)

Atsižvelgiant į performatyviųjų veiksmažodžių vartojimo gausą bei ilokucinės galios stiprumą, galima teigti, kad būtent tie, mikroaktai, kuriuose naudojami performatyvieji veiksmažodžiai, t. y. prašymai (direktyvai), yra hierarchiškai svarbiausi administracinio skundo makroakte ir daro įtaką visam skundui.

Viešuosiuose skunduose performatyvieji veiksmažodžiai beveik nevartojami, išskyrus kelis atvejus (45), todėl ilokucinė galia dažniausiai yra implikuojama. Pagrindinė ir stipriausia ilokucinė galia yra perspėjimo veiksmas, reiškiamas įvairiomis priemonėmis, dažnai pasitelkiant neiginius (*nepirkit; nerekomenduoju; neužsakinėkite*).

44) *Jei norit ramiai gyventi nepirkit is cia! Nes nei pinigų, nei prekių neturesit.* (V122)

45) *Tikrai nesu skundu rasytojas ir neverkslenu del menkniekiu, Taciau tai jau pricipo reikalas. Tikrai nerekomenduoju siu kaimieciu kompanijos niekam.* (V121)

46) *Žmonės, užsakinėkite šioje int. parduotuvėje!* (V140)

Reikia pastebėti, kad kitaip nei administraciniuose skunduose, viešuosiuose skunduose nevengiama vartoti liepiamosios nuosakos, rodančios, kad pasitelkiami tiesioginiai direktyvai (42), kurie dar gali būti pastiprinami šauktukais (46). Tokią raišką nulemia jau aptartas socialinis požymis – simetriniai santykiai. Tačiau šie perspėjimo šnekos aktai, nors ir implikuojami, turi ilokucinę galią pateikti neigiamą vertinimą (44) ir tokiu būdu paveikti potencialius klientus ar partnerius (45).

Taigi ilokucija administraciniuose ir viešuosiuose skunduose galima vadinti pranešimą apie pažeidėją (skriaudėją) ir pažeidimą (skriaudą), tačiau skundams svarbi ir antra ilokucija – administraciniams skundams prašymas atlikti tyrimą, o viešiesiems skundams kitų įspėjimas apie

galimą skriaudą – neteisėtus veiksmus, piniginius nuostolius, nekokybiškas prekes, paslaugas ar pan.

2.1.7. Perlokucija

Perlokucija yra šnekos akto poveikis adresatui – jis susijęs su jau aptartu perlokucinio efekto numatymu (žr. 2.1.4 skyrių „Perlokucinio efekto numatymas“), tačiau reikia pastebėti, kad ne visada perlokucija sutampa su numatomu perlokuciniu efektu, t. y. ne visada adresantas sulaukia norimo perlokucinio efekto.

Perlokucija administraciniuose skunduose yra susijusi su žinojimu, kad adresatas gali įvykdyti numatomą perlokucinį efektą – atlikti tyrimą – nes tai yra viena iš institucinio adresato pareigų, nustatytų valstybės teisės aktuose. Todėl administraciniuose skunduose nėra svarbu, kaip pateiktas skundas, kaip argumentuoti pateikiami kaltinimai – pakanka tik nurodyti pažeidėją ir pažeidimą, kad būtų pradėtas tyrimas. Tai įrodo trumpieji skundai, kuriuose lakoniškai pateikiama tik būtiniausia informacija (47).

47) *Laba diena, noriu informuoti apie įmonės [pavadinimas] netinkamus ir neteisėtus veiksmus su darbuotojais. Tikiuosi bus imtasi veiksmų, kad apsaugoti darbuotojų teises. Norėčiau, kad informuotumėte el.laišku, ar imsitės veiksmų.* (A13)

48) *Saugokites imones siulancios darba [šalis] sefas aferistas, kasmet vis nauji zmones nes seni atidirbe sezona deda muila, algos nemokamos, salygos gyvenimui kosmariskos, patarimas, saugotis sio veikejo [pavadinimas]* (V283)

(47) skundo makroakto perlokucija yra dviejų dalių – susideda iš žinojimo, kad bus atliktas tyrimas, ir lūkesčio, kad tyrimas teigiamai pakeis esamą situaciją. Visuose administraciniuose skunduose perlokucija yra aiški, nes adresantas, teikdamas skundą atitinkamai institucijai, įrodo žinojimą, kad tyrimas yra būtent šios institucijos kompetencijos ribose. Dėl to adresantui nereikia stengtis įtikinti adresato, kitaip nei viešuosiuose skunduose.

Viešuosiuose skunduose siekiant norimo perlokucinio efekto adresantui tenka pasistengti, kad skaitytojai patikėtų tuo, kas sakoma. Vadinasi, viešųjų skundų perlokucija yra įtikinti, kad tai, kas sakoma, yra tiesa, o ne šmeižtas, bei tikėtis, kad niekas daugiau nepatirs skriaudos. (48) skunde perlokuciją atskleidžia imperatyvas *saugokites*, kuris vėliau formuluojamas kaip patarimas *patarimas, saugotis sio veikejo*. Taigi viešojo skundo perlokucija sujusi su įtikinimu nesinaudoti paslaugomis, nepirkti prekės ar nepasitikėti nurodytais asmenimis, ir lūkesčiu paveikti skaitytojų mintis, kad būtų sustabdyti veiksmai (pirkti, kreiptis, užsakyti ir pan.) siekiant išvengti skriaudos.

Taigi administraciniuose skunduose adresantas, pranešdamas apie skriaudą ir skriaudėją, siekia paveikti adresato veiksmus – pradėti tyrimą ir atitaisyti skriaudą, o viešuosiuose skunduose adresantas siekia paveikti skaitytojų mintis perspėdamas juos dėl galimos skriaudos, suteikdamas kuo daugiau informacijos, kad juos įtikintų.

2.1.8. Apibendrinamosios pastabos

Atlikus giluminės semantinės struktūros analizę ir plačiau aptarus visus 7 lygmenis, sudaryta analizės rezultatų lentelė (žr. 3 lentelė), kurioje palyginta administracinio skundo giluminė semantinė struktūra ir viešojo skundo giluminė semantinė struktūra.

3 lentelė. *Giluminės semantinės administracinio ir viešojo skundo struktūros.*

	Administracinis skundas	Viešasis skundas
Motyvas	Aš, mano artimas žmogus arba nepažįstamas žmogus patyrė skriaudą	Aš patyriau skriaudą
Intencija	Noriu, kad skriauda būtų iširta, atitaisyta, o skriaudėjas nubaustas	Noriu, kad visi žinotų apie patirtą skriaudą ir skriaudėją ir nesikreiptų į jį
Socialinis požymis	Aš esu viršesnis, lygus arba žemesnis	Aš esu lygus, bet žinau daugiau nei visi kiti
Perlokucinio efekto numatymas	Privalote atlikti tyrimą, kuris inicijuotų kitus teigiamus veiksmus	Tikiuosi, kad patikėsite tuo, ką sakau, ir nepasitikėsite nurodytais asmenimis
Lokucija	Aš sakau, kad šis fizinis ar juridinis asmuo padarė pažeidimą	Aš sakau, kad šis fizinis, juridinis asmuo, prekė ar paslauga nepateisino mano lūkesčių (apgavo, apvogė, buvo nekokybiška) ir aš patyriau žalą
Ilokucija	Aš pranešu, kad šis fizinis ar juridinis asmuo padarė pažeidimą, ir prašau pradėti tyrimą	Aš pranešu, kad šis fizinis ar juridinis asmuo yra kaltas dėl patirtos skriaudos, ir įspėju jus apie galimą skriaudą
Perlokucija	Aš žinau, kad bus atliktas tyrimas ir tikiuosi, kad skriauda bus atitaisyta	Aš tikiuosi, kad jūs patikėsite ir nepatirsite skriaudos

Galima matyti, kad visi administracinių ir viešųjų skundų lygmenys skiriasi juos konkretizuojant, tačiau galima matyti, kad pagrindas daugeliu atvejų lieka tas pats, pavyzdžiui, galima teigti, kad skundo makroakto motyvas yra patirta skriauda, tik viešuosiuose skunduose skriaudos patyrėjas gali būti adresantas, o administraciniuose – adresantas, jo pažįstamas ar nepažįstamas asmuo.

Intencijos lygmenyje taip pat galima įžvelgti panašumą – skunduose siekiama vienaip ar kitaip nubausti skriaudėją: administraciniuose skunduose bausmė susijusi su institucijos teikiamais reikalavimais, raginimais susitvarkyti, pinigineis baudomis, o viešuosiuose skunduose pakenkiama skriaudėjo įvaizdžiui ir reputacijai. Tačiau ši intencija yra šalutinė, o ne pagrindinė. Pagrindinės intencijos skiriasi, nes administraciniuose skunduose pirmiausia yra tikimasi, kad bus atliktas tyrimas ir skriauda atitaisyta (pagerės darbo sąlygos, bus panaikinti pažeidimai ar pan.), o

viešuosiuose skunduose pagrindinė intencija yra pranešti apie patirtą skriaudą, informuoti potencialius klientus.

Socialinis požymis administraciniuose ir viešuosiuose skunduose išsiskiria, nes administraciniuose galimi asimetriniai santykiai, kurie priklauso nuo požiūrio į instituciją, o viešuosiuose skunduose santykiai yra lygiaverčiai, nes virtualioje erdvėje adresantas yra anoniminis, adresatas yra abstraktus, apima plačią auditoriją.

Perlokucinio efekto numatymas taip pat yra skirtingas, nes administracinių skundų atveju perlokucinis efektas numatomas priklausomai nuo adresanto žinių apie adresatą, jo pareigas ir savo teises, o viešuosiuose skunduose adresantas negali įsivaizduoti konkretaus perlokucinio efekto adresatui, tik įtikinimą pateikiamų teiginių tiesa ir veiksnių sustabdymą.

Lokucija administraciniuose ir viešuosiuose skunduose yra panaši, tad galima teigti, kad skundo kaip makroakto lokucija visada yra skriaudos ir skriaudėjo įvardijimas. Tik nuo skundo tipo priklauso, koks skriaudos pobūdis ir adresanto santykis su skriauda.

Ilokucija geriausiai atsiskleidžia per performatyviuosius veiksmožodžius, kurie administraciniuose skunduose atlieka svarbų vaidmenį ir yra viena svarbiausių sudėtinių dalių, o viešuosiuose skunduose performatyvieji veiksmožodžiai beveik nevartojami. Vis dėlto ilokucija yra panaši – tiek vienu, tiek kitu atveju yra pranešama apie skriaudą ir skriaudėją. Tačiau yra ir kita ilokucija, kuri skiriasi administraciniuose ir viešuosiuose skunduose – administraciniuose prašoma atlikti tyrimą, o viešuosiuose perspėjama apie galimą skriaudą.

Perlokucija skiriasi, todėl negalima apibendrinti ir pateikti vienos skundo makroaktui būdingos perlokucijos. Administraciniuose skunduose perlokucija yra susijusi su inicijuojama administracine procedūra, kuriai pakanka skundo pateikimo fakto, o viešuosiuose adresantui reikia įtikinėti adresatą, kad būtų pasiektas numatomas perlokucinis efektas, taigi perlokucija yra įtikinti skaitytoją, kad nurodytas asmuo yra skriaudėjas ir sustabdyti pirkimo, kreipimosi, užsakymo veiksmus. Galima prisiminti ir perlokucijos skyriuje aptartą atvejį, kai perlokucija yra pakenkti skundžiamam asmeniui – ji galėtų būti taikoma ir administraciniuose, ir viešuosiuose skunduose, tačiau neįmanoma diskurso analizės priemonėmis nustatyti, kada skunduose siekiama tai padaryti, o kada ne.

2.2. Skundo strategijų komponavimo tyrimas

Šiame tiriamosios dalies etape analizuojamos administracinių ir viešųjų skundų komponavimo strategijos. Atlikus 106 administracinių skundų ir 274 viešojo skundo tyrimą buvo nustatyti keli būdingi skundo komponavimo strategijų modeliai, kurie toliau bus aptarti dviejuose skyriuose – viename pateikiami administracinių skundų komponavimo strategijų modeliai, kitame

viešųjų skundų komponavimo strategijų modeliai. Visi modeliai iliustruojami pateikiant viso skundo, o ne jo dalies, pavyzdžius, kurie yra sunumeruoti. Vėliau strategijų komponavimo tyrimo rezultatai bus palyginti apibendrinamosiose pastabose.

2.2.1. Administracinių skundų strategijų komponavimo modeliai

Atlikus 106 skundų kokybinę strategijų analizę nustatyti keli dažniausiai naudojami strategijų komponavimo modeliai. Strategijos, reikia pastebėti, tik iš dalies atitinka teorinėje dalyje pateiktas strategijas dėl skirtingos tiriamosios medžiagos – Trosborg (1995) nagrinėjo sakytinius negimtakalbių skundus, Meinl (2014) tyrė internetinėje parduotuvėje publikuojamus skundus, o šiame darbe tiriami administraciniai ir viešieji skundai. Kiekviena skirtinga skundo rūšis, kaip pastebėta ir šiame tyrime, reikalauja skirtingų strategijų, nes skiriasi kontekstas, pokalbio dalyviai, jų socialiniai santykiai ir vaidmenys, diskurso tipas (sakytinis, rašytinis, elektroninis) ir pan. Pavyzdžiui, nei administraciniuose, nei viešuosiuose skunduose nerasta atleidimo strategijos, minimos Trosborg (1995) tyrime, tačiau itin dažnai ir gausiai vartojama situacijos aprašymo ir atpasakojimo strategija, nepaminėta nė viename užsienio mokslininkų tyrime. Aptartų mokslininkų tiriamojame medžiagoje taip pat tikriausiai būta aprašymo ir atpasakojimo, tačiau kadangi išskirtos tik pagrindinės strategijos, greičiausiai šios strategijos buvo priskirtos pagalbinėms ir neįtrauktos į aprašus. Šiame darbe aprašymas ir atpasakojimas interpretuojamas kaip kaltinimo dalis, jo pagrindimas, todėl skiriamas prie pagrindinių strategijų. Nors šiame darbe siekiama aptarti visas – ir pagrindines, ir pagalbines strategijas, tačiau pasisveikinimai, atsisveikinimai, padėkos nėra įtraukiami į tyrimų lauką, nes tik atlieka formalią funkciją, nulemtą elektroninio laiško formos (įprasta, kad elektroniniai laišakai nepažįstamiems asmenims ar institucijoms pradedami pasisveikinimu *Laba diena* ar *Sveiki*, o baigiami *Pagarbiai*, *Su pagarba* ar *Iš anksto dėkoju*). Tokie pasakymai nedaro įtakos skundo turiniui ir strategijų komponavimui, todėl ir nėra atkreipiamas dėmesys.

2.2.1.1. I modelis: kaltinimas

Pirmiausia aptariamas paprasčiausias skundo strategijų komponavimo modelis, kuriame naudojama tik viena strategija – kaltinimas²¹. Kaltinimo strategija šiame darbe suvokiama kaip

²¹ Remiantis Lietuvos Respublikos baudžiamjo proceso kodeksu (BPK), yra dviejų tipų kaltinimai – valstybinis ir privatus. Valstybinis kaltinimas, kaip pateikiama BPK 42 straipsnyje, yra prokuroro veikla, kuria įrodinėjama, kad nusikalstamos veikos padarymu kaltinamas asmuo yra kaltas. Privatus kaltinimas BPK 407 straipsnyje suvokiamas kaip nukentėjusiojo skundas ar jo teisėto atstovo pareiškimas. Nukentėjusiojo skunde, kaip nurodoma BPK 412 straipsnyje, turi būti pateikiama: nusikalstamos veikos, kuria kaltinamas asmuo, padarymo vieta, laikas, padariniai ir kitos esminės

skriaudėjo ir skriaudos arba pažeidimo įvardijimas. Kaltinimas gali būti tiesioginis ir netiesioginis. Tiesioginis kaltinimas yra kai įvardijamas skriaudėjas ir nurodoma, kad būtent jis yra atsakingas už padarytą skriaudą ar pažeidimą, pavyzdžiui, *si firma slepia mpkescius* (A26), o netiesioginiu kaltinimu laikomas klausinėjimas apie padarytą skriaudą, jos aplinkybes, pavyzdžiui, *kodel [adresas] neisduodami kasos cekiai turi prasyti* (A39). Taigi atlikus analizę nustatyta, kad administracinis skundas gali būti parašytas naudojant vien tik kaltinimo strategiją.

- 1) [data, adresas] *dirba du žmonės nelegaliai* ([pavardė]). *Prekiauja baldais bei lapdara ir kitomis buitinėmis prekėmis.* (A58)
- 2) *įmonėje* [pavadinimas, adresas], *darbuotojų darbo grafikai sudaromi(PC direktorės [V. Pavardė], pažeidžiant DK 147;149;153;158;159-3,161 str.Tuo pačiu darbo laiko grafikas pakabintas informacinėje lentoje, neatitinka tos dienos dirbančių darbuotojų skaičiaus, bei tai dienai priklausančių dirbti darbo valandų. Vienas darbo grafikas "sudarytas",o pagal "neoficialų" liepiama dirbti(PVZ:š.m. vasario mėn. 16,17,18,19 dienomis).* (A30)
- 3) *Noriu paklausti kodel* [miestas, rajonas] *neisduodami kasos cekiai turi prasyti* (A39)

(1) pavyzdyje naudojama tiesioginio kaltinimo strategija – adresantas kaltina du žmones nelegaliu darbu. Kadangi adresatui nėra žinoma, ar ši informacija yra teisinga, tokia pateikta informacija vadinama ne informavimo ar pranešimo strategija, bet kaltinimu. Kaip pateikia DLKŽe, *kaltinti* reiškia *laikyti kalnu*, vadinasi, kaltinimo reikšmė turi prielaidos, subjektyvumo atspalvį, dėl šios priežasties pasirenkama kaltinimo, o ne informavimo strategija. (1) pavyzdyje pasakyme *Prekiauja baldais bei lapdara ir kitomis buitinėmis prekėmis* galima išvelgti ir aprašymo ar informavimo strategiją, tačiau tai laikoma tiesioginio kaltinimo dalimi, sukonkretinančia pažeidėjo ar skriaudėjo apibūdinimą. (2) pavyzdyje, kuris yra daug ilgesnis, taip pat naudojama tik tiesioginio kaltinimo strategija – adresantas kaltina nurodytą įmonę dėl Darbo kodekso pažeidimų ir netikro darbo laiko grafiko skelbimo. Kaltinimas čia išplečiamas ir detalizuojamas keliais pasakymais pateikiant kuo daugiau informacijos. Kaltinimo strategiją pagrindžia ir neigiamos konotacijos veiksmažodžių *pažeisti, neatitikti, liepti* vartojimas.

(3) pavyzdyje naudojama netiesioginio kaltinimo strategija – implikuojama, kad nurodytoje vietoje nėra duodami kasos čekiai. Nors pasakymas formuluojamas kaip klausimas, paties pasakymo intencija yra ne sužinoti atsakymą, o pranešti apie pažeidėjus ir pažeidimą, nes adresantas, kreipdamasis į instituciją, žino, kad ji tiria ir baudžia už skundžiamus veiksmus. Tačiau klausimo forma laikytina kompensaciniu veiksniu, kuris sušvelnina šnekos aktą, padaro jį ne tokį tiesioginį. Kadangi naudojamas kompensacinis veiksmas, bet nėra jokios adresato raiškos, galima teigti, kad šiame skunde siekiama išsaugoti neigiamą įvaizdį.

Atkreiptinas dėmesys, kad administraciniuose skunduose kaltinimo strategija yra reiškiamas asertyvais, nes pasakymais išreiškiami pasaulio dalykai, pateikiami faktai, kurie gali būti vertintini

aplinkybės; duomenys, kurie patvirtina skunde ar pareiškime išdėstyta aplinkybes; nukentėjusiojo, nusikalstamos veikos padarymu įtariamo asmens vardai, pavardės ir gyvenamoji vieta.

tiesos aspektu, pavyzdžiui, *dirba du žmonės nelegaliai*. Reikia pastebėti, kad būtent šie faktai ir yra tikrinami institucijos, kuriai teikiamas skundas. Kitaip tariant, jei adresantas praneša apie nelegalų darbą, institucijos darbuotojai, nuvykę į skunde nurodytą vietą, patikrina, ar visi darbuotojai yra įdarbinti, tačiau netikrina jų darbo užmokesčio mokėjimo tvarkos, nevertina darbo sąlygų ar darbo laiko apskaitos. Taigi atlikus tyrimą yra pateikiamas tyrimo rezultatas, kuriame ir įvertinama, ar skunde pateiktas kaltinimas atitinka tikrovę, ar ne. Dėl šios priežasties kaltinimo strategija administraciniame skunde užima itin svarbią poziciją – kaltinimas yra pagrindas pradėti administracinę procedūrą.

Apibendrinant šį skundų strategijų modelį galima teigti, kad skundai, kuriuose naudojama tik kaltinimo strategija yra neilgi, lakoniški, pateikiama tik būtina skundai informacija – kaltinimas, kurį sudaro neteisėtų veiksmų įvardijimas ir aiškiai nurodomas už neteisėtus veiksmus atsakingas subjektas. Kaltinimas gali būti išplečiamas pateikiant detalesnį neteisėtų veiksmų aprašą ar pateikiant daugiau faktinės informacijos apie patį pažeidėją. Kaltinimas taip pat gali būti formuluojamas ir kaip klausimas vengiant tiesioginės raiškos, siekiant sušvelninti grėsmingą šnekos aktą.

2.2.1.2. II modelis: kaltinimas su performatyvu

Antrasis skundų strategijų komponavimo modelis yra gana dažnai naudojamas rašant administracinius skundus. Jis panašus į pirmąjį modelį, tačiau yra ilgesnis, išsamesnis ir jame labiau akcentuotas situacijos aprašymas ar atpasakojimas bei naudojami performatyvai, eksplikuojantys pranešimo šnekos aktą. Reikia pastebėti, kad performatyviųjų veiksmažodžių vartojimas rašant skundą yra įprastas veiksmas – jau XVII a. rašytuose skunduose buvo vartojami performatyvieji veiksmažodžiai (Muravyeva 2014, 100).

- 4) *Informuoju Jus kad [miestas, pavadinimas, adresas] saugos darbuotojai neisleidžiami i pietu pertrauka nekalbu apie tai kad jiems isskaiciuota is atlyginimo Ival. kiek metu reikia laukti kol baigsis tokie dalykai? (A1)*
- 5) *Sveiki, norėjau informuoti, kad [pavadinimas, įmonės kodas], įsikūrusioje [miestas] ir užsiimančioje miško kirtimu nelegaliai dirba įmonės direktoriaus tėvas [vardas, pavardė]. Taip pat noriu pažymėti, kad [vardas, pavardė] mano manymu tyčia užbankrotino savo asmeninę įmonę ir liko skolingas buvusiems darbuotojams ir valstybei, o pinigus iš įmonės pasiėmė sau. (A59)*

Ketvirtajame ir penktajame pavyzdžiuose vartojami performatyvieji veiksmažodžiai *informuoju, norėčiau informuoti, noriu pažymėti*, kurie eksplikuoja skundo ilokuciją – informuoti apie pažeidimus ir už juos atsakingus subjektus, tačiau informavimas suvokiamas kaip kaltinimas nurodomam subjektui: ketvirtajame pavyzdyje įmonė kaltinama dėl to, kad nesuteikia darbuotojams pietų pertraukos ir už ją nesumoka, o penktajame pavyzdyje kaltinama dėl nelegalaus darbo ir pinigų pasisavinimo. Pati informavimo ilokucija gali turėti stipresnę ar silpnesnę ilokucinę galią:

stipresnė ilokucinė galia yra tuose šnekos aktuose, kuriuose vartojamas performatyvusis veiksmažodis, pavyzdžiui, *informuoju, pranešame*, o silpnesnę ilokucinę galią turi performatyvieji veiksmažodžiai, kurie vartojami su sąšvelniais, siekiant sušvelninti grėsmingą šnekos aktą, pavyzdžiui, *norėjau informuoti*. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad performatyvusis veiksmažodis *skundžiu* niekada skunduose nėra vartojamas, nes tai prilygtų ilokucinei savižudybei, t. y. adresantas, eksplikuodamas savo ilokucinį tikslą, kuris yra grėsmingas, neatitinkantis moralės normų, sužlugdytų savo moralinį autoritetą (Vendler 1976, 143). Skundimas ir kaltinimas yra per daug grėsmingi veiksmai, kad juos būtų galima atskleisti adresatui, todėl jie pakeičiami performatyvais, neturinčiais jokios neigiamos konotacijos – *informuoti, pranešti, kreiptis*. Jie sušvelnina grėsmingą skundo šnekos aktą nusišvelnindami grėsmingą šio akto reikšmę.

Kaip ir pirmajame modelyje kaltinimai reiškiami asertyvais, nes pateikiami tikrovės įvykiai kaip faktai, kuriuos galima patikrinti tiesos aspektu. Tačiau reikia pastebėti, kad ketvirtajame pavyzdyje klausimas *kiek metu reikia laukti kol baigsis tokie dalykai?* yra daugiaprasmis – jis gali būti suvokiamas kaip netiesioginis kaltinimas adresatui, kad iki šiol nepastebėjo šių pažeidimų ir nepaskatino įmonės jų ištaisyti, kaip netiesioginis kaltinimas įmonei, kad jau daug metų darbuotojai neturi pietų pertraukos, arba kaip nepasitenkinimas, nusivylimas. Šią daugiaprasmybę galima būtų eliminuoti, jei būtų žinomas platesnis kontekstas – pavyzdžiui, jei būtų žinoma, kad ne pirmą kartą adresantas skundžiasi dėl to paties pažeidimo, būtų galima teigti, kad tai – netiesioginis kaltinimas adresatui. Penktajame pavyzdyje kaltinimas taip pat susideda iš kelių dalių – pirmoje informuojama apie nelegalų darbą, o kitoje informuojama apie pinigų pasisavinimą. Tačiau tarp šių kaltinimų esti skirtumas – vienas kaltinimas pateikiamas kaip konstatuojamojo pobūdžio informacija (objektyvus faktas) vartojant tik esamojo laiko veiksmažodžius, o kitas kaltinimas pateikiamas kaip nuomonė, nes vartojamas saugiklis *mano manymu*. Nuomonės pateikimas suponuoja spėjimą, netikrumą dėl sakomų kaltinimų, tačiau, reikia pastebėti, šis kaltinimas nėra susijęs su institucijos, kuriai adresuojama, veikla ir kompetencija, todėl toks kaltinimas neturi reikšmės pačiam tyrimui. Kita vertus, jis leidžia spėti skundo rašymo motyvą ir intenciją – skundas rašomas dėl adresanto galimai patirtos skriaudos ar žalos, susijusios su aprašomu įvykiu.

Taigi šis administracinio skundo komponavimo modelis konstruojamas iš kelių kaltinimų (tiesioginių ar / ir netiesioginių) ir gali būti detalizuojamas. Šis modelis skiriasi nuo pirmojo performatyviųjų veiksmažodžių vartojimu, eksplikuojančiu ilokucinį skundo tikslą, taigi suteikiančiu skundai dokumento kalbos įspūdį. Šio modelio skunde daugiau dėmesio skiriama situacijos ir konteksto aprašymui, detalizacijai, todėl pats kaltinimas atrodo pagrįstesnis ir patikimesnis.

2.2.1.3. III modelis: kaltinimas, prašymas

Atlikus analizę galima teigti, kad trečiasis modelis yra dažniausias rašant administracinį skundą – skunde naudojama ne tik kaltinimo strategija, bet ir prašymo strategija. Reikia pabrėžti, kad prašymo strategija šiame tyrime suvokiama kiek plačiau nei prašymo šnekos aktas – ši strategija gali būti išreikšta klausimo forma (*ar yra kokiu budu kovoti su karsciu A64; Gal galetumete patarti ar parasyti pastabas A91*) ar formuluojama kaip prašymas (*PRASAU PATIKRINTI A27; Prasau imtis priemoniu A33; prasome jusu pagalbos A94*), raginimas (*gal nelaukime nelaimės, liepkime susitvarkyti ar uždarykime tokias stovyklas A48*), skatinimas (*Taigi, skūbėkit daryti tvarką, kol natsitiko nelaimė A60; Tad skatinu imtis veiksmu A18*), siūlymas (*Galetumete aplankyti sita imone A28*), noras (*norim kad jus nuvyktumete neperspeje A32*), lūkestis (*Tikiuosi , jog sulauksime pagalbos is jusu A23*), kitaip tariant, kaip direktyvas, kuriuo siekiama paveikti adresatą, kad šis atliktų nurodytus veiksmus. Įprastai prašymo strategija išreiškiama prašymo šnekos aktu su performatyviuoju veiksmožodžiu *prašau*, eksplikuojančiu pasakymo ilokucinį tikslą, todėl prašymas laikomas tipine prašymo strategijos išraiška. Kiti atvejai, kuriuose prašymo strategija realizuojama stipresnę ar silpnesnę ilokucinę galią turinčiais šnekos aktais, laikomi prašymo šalutiniais išraiškos variantais.

- 6) *Prašau patikrinti ar sudaryta darbo sutartis ir ar laikosi darbo saugos objektas [adresas] remontuojamas namas buvęs medicininis punktas dabar gyvena [Vardas Pavardė] (A77)*
- 7) *noriu informuoti apie įmonės [pavadinimas] netinkamus ir neteisėtus veiksmus su darbuotojais. Tikiuosi bus imtasi veiksmų, kad apsaugoti darbuotojų teises. Norėčiau kad informuotumėte el.laišku, ar imsitės veiksmų. (A13)*
- 8) *Sveiki,kreipiuisi i Jus,tikedamasi realios pagalbos.Esu viena is daugelio engiamu [pavadinimas] drbuotoju.Direktore [vardas, pavardė] perzengia visas imanomas morales normas.idarbimo savo vyra [vardas, pavardė] apsaugos darbuotoju,nors vidaus taisykles tai grieztai draudzia.Prasidejo kasdieninis psichologinis smurtas pries darbuotojus.jie jauciasi nebaudziami,istisai grasina susidorojimu,vercia eiti dirbti iseiginemis dienomis,nors ju nieks neapmoka.Tyciojasi,vadina darbuotojus necenzuriniiais zodziais.Labai Jusu prasau kolektyvo vardu,padekit,nes toliau taip nebeimanoma.Aciu. (A34)*
- 9) *Šiuo metu dirbu vienoje įstaigoje, tačiau mano darbo vieta neatitinka reikalavimu. Ką tokiu atveju turėčiau daryti jei darbdabys į tai nereaguoja ir nesiima jokių veiksmų? Manau kiekvieno ofise dirbančio žmogaus vieta turētu būti su stalu ir kėde... šiuo metu dirbu ant minkšto kampo ir esu ant kelių pasidėjus kompiuterį... tame pačiame kabinete dirba dar dvi mano kolegės, viena jų sėdi prie rašomojo stalo su kėde, kita sėdi ant minkšto kampo dalies prie kavos staliuko, o aš kaip ir visai be vietos... (A97)*

Šeštajame ir aštuntajame pavyzdžiuose prašymas eksplikuojamas ir reiškiamas performatyviuoju veiksmožodžiu *prašau*, po kurio nurodomas prašymo objektas – šeštajame prašoma patikrinti nurodytus aspektus, aštuntajame prašoma pagalbos, nors abiejuose pavyzdžiuose yra nurodomas tas pats pageidaujamas perlukucinis efektas – atlikti patikrinimą. Reikia pastebėti, kad prašymas itin susijęs su kaltinimu – po direktyvo *Prašau patikrinti* iškart gali būti įvardijamas netiesioginis kaltinimas – *ar sudaryta darbo sutartis ir ar laikosi darbo saugos objektas*. Tačiau prašymas gali būti ir savarankiškas – kai prašoma atlikti tyrimą (*Tikiuosi bus imtasi veiksmų, kad*

apsaugoti darbuotojų teises) arba kai prašoma ne nurodyto atvejo tyrimo, o kitų, papildomų veiksmų: išlaikyti adresanto anonimiškumą (*PRAŠOM JŪSŲ UŽTIKRINTI VISIŠKĄ ANONIMIŠKUMĄ, KONFIDENCIALUMĄ* A81), pranešti adresantui apie tyrimo rezultatus (*Apie priimtas priemones prašau informuoti mane* A75), atlikti tyrimą kuo greičiau (*Prašyčiau darbdavio [pavadinimas] veiklos klausimą spręsti pagal kompetenciją kaip galima skubiau* A7) ir pan. Gana įprastas prašymas yra pagalbos prašymas (*Labai Jusu prasau kolektyvo vardu, padėkit, nes toliau taip nebeimanoma* A34), kuris administraciniuose skunduose reiškia prašymą atitaisyti skriaudą – inicijuoti tyrimą nurodytoje įmonėje ir paskatinti ją pagerinti darbo sąlygas, sumokėti atlyginimus arba tiesiog skirti baudą už pažeidimus, taigi, yra tiesiogiai susijęs su kaltinimu, todėl laikytinas pagrindiniu veiksmu, o ne papildomu. Dėl to, kad prašoma atlikti papildomus veiksmus, skundo šnekos akte gali būti naudojama ne viena, o kelios prašymo strategijos – pavyzdžiui, septintajame pavyzdyje yra du prašymai, kurie pateikiami vienas po kito *Tikiuosi bus imtasi veiksmų, kad apsaugoti darbuotojų teises. Norėčiau kad informuotumėte el.laišku, ar imsitės veiksmų*. Kaip matyti, pagrindinis prašymas yra pirmiau nei papildomas. Tokia tendencija matyti daugelyje administracinių skundų. Atkreiptinas dėmesys ir į prašymo strategijos padėtį visame skundo žanro tekste – atlikus analizę pastebėta, kad prašymo strategija naudojama skundo pradžioje, pabaigoje arba ir pradžioje, ir pabaigoje. Tokia padėtis rodo šios strategijos svarbą skundo šnekos aktui – ja pradedamas arba apibendrinamas visas skundas, todėl galima manyti, kad tai viena pagrindinių skundo strategijų. Kaip minėta anksčiau skyriuje apie intencijas (žr. 34 psl.), skundo intencija, net ir neeksplikuota direktyvu, tik nurodant skriaudėją ir skriaudą ([data, adresas] *dirba du žmonės nelegaliai* ([pavardė]). *Prekiauja baldais bei lapdara ir kitomis buitinėmis prekėmis*. A58), yra nurodymas ištirti skunde nurodytą atvejį. Taigi, net nenaudojant prašymo strategijos skundo šnekos akte yra implikuojamas direktyvas atlikti tyrimą. Svarbu pabrėžti šią ypatybę, nes, kaip bus matyti toliau, viešųjų skundų atveju prašymo strategija neturės jokios svarbos.

Devintajame pavyzdyje prašymo strategija išreiškiama netiesioginiu direktyvu, kuris formuluojamas kaip klausimas *Ką tokiu atveju turėčiau daryti jei darbdabys į tai nereaguoja ir nesiima jokių veiksmų?*. Adresantas prašo adresato padėti, kad darbo sąlygos pagerėtų, kartu pateikdamas ir kaltinimą, nes suteikiama informacijos, kad darbdavys ignoruoja šią problemą ir nesiima veiksmų, kad būtų suteiktos tinkamos darbo sąlygos. Kaltinimas šiame skunde yra detalizuojamas – išsamiau, keliais sakiniais aprašoma situacija, kontekstas, kurie implikuoja darbdaviui kaltinimą dėl nesuteikiamų tinkamų darbo sąlygų. Naudojamas sąšvelnis *manau* leidžia išvengti griežtumo ir dar labiau sušvelnina skundo šnekos aktą. Kaltinimas darbdaviui formuluojamas ir kaip priešprieša bendrajai taisyklei: *kiekvieno ofise dirbančio žmogaus vieta turētu būti su stalu ir kėde... šiuo metu dirbu ant mikšto kampo ir esu ant kelių pasidėjus kompiuterį...* Tad nors ir netiesiogiai, bet teikiamas kaltinimas su pagrindimu. Šis skundas gana

išskirtinis šio modelio pavyzdys, nes direktyvas yra netiesioginis ir tokį skundą būtų galima laikyti tiesmukai, bet su kompensaciniais veiksmais naudojant negatyviojo mandagumo strategijas, atliekamu grėsmingu šnekos aktu, nes šnekos aktas kiek įmanoma labiau sušvelninamas.

Apibendrinant galima teigti, kad šis skundo strategijų komponavimo modelis nuo jau aptartųjų skiriasi tik tuo, kad yra naudojama prašymo strategija, kuri gali būti savarankiška arba susilieti su kaltinimo strategija. Kaltinimas šio modelio skunduose nebėra pagrindinė strategija – svarbiausia strategija yra prašymo, nurodanti skundo intenciją ir kartu talpinanti patį kaltinimą. Tam tikra prasme prašymo strategija, naudojama skundo pradžioje ir (ar) pabaigoje, yra įvadinė ir išvadinė viso skundo strategija, tarsi įrėminanti kaltinimą, suteikianti jam konkretumo ir padedanti adresantui lengviau pasiekti norimą perlokucinį efektą – iširti nurodytą atvejį.

2.2.1.4. IV modelis: kaltinimas, prašymas, nepasitenkinimas ir (ar) pasiteisinimas, prisistatymas

Kitas strategijų komponavimo modelis yra sudėtingesnis – jame naudojama daugiau įvairesnių strategijų: kaltinimo, prašymo, nepasitenkinimo, teisinimosi ir prisistatymo strategijos. Reikia pastebėti, kad šio modelio skundams būdingas žemesnis-viršesnis santykių modelis, t. y. adresantas pasirenka žemesnį vaidmenį nei adresato, todėl atsargiai renka kalbinę raišką, šiems skundams būdingi netiesioginiai šnekos aktai, siekis kuo labiau sušvelninti skundo makroaktą. Dėl šios priežasties administracinio skundo žanro tekste atsiranda teisinimosi ir prisistatymo strategijos, kurios papildo kaltinimą, jį sukonkretina nurodant santykį su pažeidimu ir paaiškina patį skundą. Teisinimosi ir prisistatymo strategijos nebuvo pastebėtos anksčiau minėtų užsienio mokslininkų ir yra išskirtos tik šiame darbe, atsižvelgiant į turimą tiriamąją medžiagą. Žinoma, jos nėra pagrindinės ir neatlieka svarbaus vaidmens visame skundo makroakte, tačiau suteikia papildomos informacijos apie adresanto santykį su pažeidimu ir socialinį santykį su adresatu. Teisinimosi strategiją iš dalies galima vadinti atsiprašymo strategija, nes ja adresantas paaiškina, kodėl kreipiasi į adresatą anonimiškai (*Atleiskite, pasirašyti negaliu, nes sulauksiu tik grasinimų iš darbdavio A108; Nenorečiau pasirasyti, kad nepakenktu, ten dirbantiems žmonėms A88*). Jei ši strategija būtų interpretuojama kaip atsiprašymas, jos išraiška būtų ekspresyvas – jausmų raiška, tačiau teisinimosi strategija naudojama ir pateikiant priežastis, kodėl apskritai rašomas skundas, ir tokiu atveju šnekos aktai, kuriais išreiškiama teisinimosi strategija, būtų asertyvai, pavyzdžiui, jei adresantas nėra patyręs skriaudos, o yra tik stebėtojas ar atstovas, jis bando pateisinti nuskriaustusius, kodėl jis, o ne jie atlieka skundo makroaktą (*Darbuotojai bijo prarasti savo darbo vietas, todėl patys nesikreipia į jokiais institucijas dėl jų teisių pažeidimo A66; Oficialaus nusiskundimo rašyti niekas nenori nes bus atleistas iš darbo A29; Darbuotojai bijo atvirai apie tai kalbėti, nes žadamas*

susidorojimas A14). Iš šių pavyzdžių galima matyti, kad adresantas arba jo atstovaujami asmenys suteikia informacijos apie tai, kad jis ar jie yra įbauginti, galbūt yra sulaukę ir grasinimų, todėl baimė dėl savo materialinės gerovės išreiškiama ir skundo šnekos akte. Tokiu būdu sustiprinamas adresanto kaip aukos, nukentėjusios dėl skundžiamojo padarytų pažeidimų, įvaizdis, galbūt net siekiama sukelti gailestį adresatui.

10) *Labą diena.dirbu* [pavadinimas, adresas].*Labai pasipiktines darbdaviais.Siandien gavau nurodyma dirbti iki 4 nakties,nors pagal darbo grafika priklauso dirbti iki 22val.,kartais dirbama po 17 valandu ir ilgiau,atlyginimas tas pats.,tai ne isimtinis kartas,taip daroma pastoviai ypac pries sventes,ypac iseiginiu dienomis kada jus netikrinate . Nenoriu skelbti savo pavardes,nes busiu atleistas.* (A105)

Šiame pavyzdyje naudojamos strategijos yra prisistatymas (*dirbu* [pavadinimas, adresas]), nepasitenkinimas (*Labai pasipiktines darbdaviais*), kaltinimas (*Siandien gavau nurodyma dirbti iki 4 nakties,nors pagal darbo grafika priklauso dirbti iki 22val.,kartais dirbama po 17 valandu ir ilgiau,atlyginimas tas pats.,tai ne isimtinis kartas,taip daroma pastoviai ypac pries sventes,ypac iseiginiu dienomis kada jus netikrinate*) ir pasiteisinimas (*Nenoriu skelbti savo pavardes,nes busiu atleistas*). Pasiteisinimas, reikia pastebėti, dažniausiai būna skundo pabaigoje – jei skunde yra naudojama ir prašymo strategija, jis būna prieš prašymo šnekos aktą.

Kita šiam modeliui būdinga strategija yra prisistatymas, kuris naudojamas pačioje skundo pradžioje. Prisistatymo strategija reiškia asertyvu, kuris yra trumpas, jį sudaro vienas pasakymas ar net kelių žodžių frazė (*esu neigalus asmuo turiu trecia neigalumo grupe A25; rašau pusseserės vardu, kuri bijo į Jus kreiptis, kaip ir Jos bendradarbės,bijodamos užsitraukti darbdavės rūstybę A87*). Kaip ir pasiteisinimo strategijos atveju, ši strategija gali būti naudojama siekiant sukelti gailestį adresatui arba tiesiog nurodyti santykį su toliau nurodytu objektu (*Esu viena is daugelio engiamu [pavadinimas] darbuotoju A34*).

Nepasitenkinimo strategija administraciniuose skunduose pasirodo ne taip dažnai kaip buvo tikėtasi. Kadangi nepasitenkinimas siejamas su neigiamomis emocijomis, jausmų raiška, jis gali būti išreikštas ekspresyvu (*bet siaubas; o cia baisu; baisu A49*) ar asertyvu (*Tai nera normalu A46*). Nepasitenkinimo strategija gali turėti kritikos, vertinimo atspalvį, todėl gali būti reiškiamas ironija (*O gal tiesiog nieko nereikia gali dirbti bet kas ,kaip statytu sau <...> visai kaip namuose A73; Atraskim darbuotoją (kvailį), kuris dirbs darbe savo noru 12 valandų? A100*). Nepasitenkinimas visuomet reiškiamas dėl skundžiamojo neteisėtų ar nemoralinių veiksmų, paveikusių adresantą ar jo atstovaujamus asmenis. Poveikis gali būti moralinis arba materialinis, tačiau visuomet neigiamas, sukeliantis neigiamas emocijas. Nepasitenkinimo strategija, kitaip nei pasiteisinimo strategija, ne sušvelnina skundo šnekos aktą, o jį sustiprina suteikdama skundui didesnę emocinį krūvį.

Apibendrinant šį skundo strategijų komponavimo modelį galima teigti, kad jis yra įvairus, jame naudojamos skirtingos strategijos, suteikiančios skundui konkretumo ar emocinį krūvį, kuris

kelia gailęstį arba sustiprina paties pažeidimo poveikio svarbą. Nors šiam modeliui būdinga daug strategijų, ne visos jos gali pasirodyti viename skunde – galimos kelios variacijos, tačiau verta atkreipti dėmesį, kad nepasitenkinimo strategija visada naudojama kartu su prašymo ir kaltinimo strategijomis, o pasiteisinimo – su nepasitenkinimo, kaltinimo ir prašymo strategijomis. Kadangi šių variacijų rasta tik po kelis atvejus, jie neskirti į atskirus modelius.

2.2.1.5. V modelis: kaltinimas, prašymas, nepasitenkinimas, grasinimas

Atlikus tiriamosios medžiagos analizę išskirtas dar vienas strategijų komponavimo modelis, kurio skyrimo pagrindas – grasinimo strategijos naudojimas. Iš 105 skundų buvo rasti 5 skundai, kuriuose naudojamas šis modelis. Galima pastebėti, kad šio modelio skundai yra daug ilgesni nei pirmo ar antro modelių skundai, todėl grasinimo strategija derinama su daug įvairių strategijų – kaltinimo, prašymo, nepasitenkinimo strategijomis. Šis modelis išsiskiria tuo, kad kaltinamas ne tik pažeidėjas, bet ir adresatas, tad ir skriaudų, kurias patyrė adresantas, esama daugiau nei viena. Galbūt dėl šios priežasties šio modelio skundai yra itin emocingi, griežti, grėsmingi, nesaugant nei savo, nei adresato įvaizdžių.

Grasinimo²² šnekos aktu yra išsakomas ketinimas „padaryti fizinę, moralinę ar materialinę žalą adresatui“ siekiant jį paveikti, kad darytų arba nedarytų tam tikro veiksmo, taip pat siekiant jį įbauginti (Žalkauskaitė 2015, 322). Taigi grasinimu siekiama įbauginti, išgąsdinti adresatą ir tokiu būdu priversti, kad jis kažką padarytų ar kažko nepadarytų. Teismo lingvistika dažniausiai tiria tuos atvejus, kai grasinama padaryti žalą gyvybei ar sveikatai, tačiau administraciniuose skunduose grasinimas susijęs su kitokios žalos darymu – adresantas grasina pranešti žiniasklaidai ar aukštesnėms instancijoms apie adresato veiksmus.

11) *pradžiai susitvarkykite pas save praeitais metais [miestas] buvau nuvykęs i jusu bustine [gatvė] jūsu šio skiriaus vadovei .juodu ant balto VISKA PAPASAKOJAU,, net kur padėtas čemodamas su nelegaliais pinigais,ir kokios spalvos,ir kada jis ten padėtas,ir kas ten ji padeda,ir kas samdo nelegalus BET JŪSU „darbuotojos,, tai nesudomino..... manau gerb.A.KUBILIU šis laiškėlis turėtu sudominti ir už nieko nedarima bei savo pavaldiniu nepriežiura papildisit darbo BIRŽOS GRETAS..... MINETAS objektas randasi[miestas] r 15 kilometras [miestas] kriptin,[kaimas] PIRMAS PASTATAS TIK PRIVAŽIIAVUS gaminamos ten yra šarvuotos duris firma vadinasi [pavadinimas] ,,,,,,,,MALONU BUTU SUŽINOTI KOKIE JUSU DARBO REZULTATAI.....????????? (A44)*

Šio strategijų komponavimo modelio skunduose galima matyti dvi skundo dalis – vienoje dalyje kaltinamas adresatas dėl adresanto lūkesčių nepateisinimo (*BET JŪSU „darbuotojos,, tai nesudomino*), kitoje dalyje kaltinamas subjektas dėl neteisėtų veiksmų – nelegalaus darbo. Visame skunde grafiškai išskiriamos adresantui svarbiausios frazės, naudojama daug skyrybos ženklų – tai rodo teksto emocingumą, pakeltą kalbėjimo toną. Šiame skunde naudojamos prašymo, kaltinimo,

²² **Grasinimo** strategija gana glaudžiai susijusi teismo lingvistikos mokslo šakos tyrinėjamu objektu – grasinimo kalbos aktais, už kuriuos yra baudžiama pagal Baudžiamąjį kodeksą.

grasinimo strategijos. Pati grasinimo strategijos raiška yra persipynusi su kaltinimu ir prašymu: *manau gerb.A.KUBILIU šis laiškelis turētu sudominti ir už nieko nedarima bei savo pavaldiniu nepriežiura papildisit darbo BIRŽOS GRETAS..... <...> MALONU BUTU SUŽINOTI KOKIE JUSU DARBO REZULTATAI.....?????????* Grasinimo aktas, kaip teigia Rabenko ir Nesterova (2007), pasižymi būsimąjo laiko veiksmažodžių vartojimu (*papildisit*), taigi gali būti priskiriamas komisyvams, nes kalbama apie ateities veiksmus, tačiau kita grasinimo dalis yra reiškiamas direktyvu, kuriuo nurodoma pranešti apie darbo rezultatus. Kaip matyti, adresantas adresatui išreiškia ketinimą kreiptis į aukštesnes instancijas (tuo metu A. Kubilius buvo Lietuvos Respublikos ministras pirmininkas), kurios turi galios atleisti adresantą iš darbo, jei nebus pradėtas nelegalaus darbo tyrimas ir apie tyrimo rezultatus adresantui nebus pranešta. Šiame skunde paskutinis sakiny priskiriamas pačiam grasinimui, o ne prašymui informuoti apie darbo rezultatus, nes tai yra viena sąlygų, kurios yra būdingos grasinimams (Rabenko, Nesterova 2007). Taip pat šis pasakymas yra ironiškas, nes *MALONU BUTU SUŽINOTI* parašytas didžiosiomis raidėmis ir vartojamas ne siekiant mandagios raiškos, o priekaištaujant, kad anksčiau nebuvo pranešta ir apskritai nebuvo atliktas tyrimas. Taip pat tai yra reikalavimas (direktyvas) adresatui atlikti tyrimą ir pranešti apie rezultatus – dėl to šis pasakymas priskiriamas grasinimo strategijai, o ne prašymui.

Reikia pastebėti, kad ir kituose skunduose, kuriuose naudojama grasinimo strategija, prašymo šnekos aktas įtraukiamas į grasinimo strategijos išraišką: *Prašau iširti mano skundą ir pasitvirtinus pažeidimams imtis veiksmų, kad juos pašalintų. Tikiuosi, kad savo darbą atliksite sąžiningai, kad nereikėtų kreiptis i aukštesnes instancijas ar televizijas A35; as ranku nenuleisiu ir tikiu jusu teisingumu kad atliksit issamu tyrima jei jau vilnius negali padeti beliks pries teisma kreiptis papildomai i televizija ir viska isdestyti. Jus paziurekit kas darosi toje imoneja <...> labai rimtai prasau atlikti issamu tyrima ir giliau pazvelgti i imones vidu A43.* Tačiau grasinimo strategijai įgyvendinti gali būti naudojamas ir savarankiškas grasinimo aktas – *Gal Kubiliui reikia parašyti,kaip Jūs papildote biudžetą? A95.* Kaip matyti, šio modelio skundams būdinga grasinti pranešimu viršesnėms institucijoms ir televizijai, t. y. grasinama viešai paskelbti apie adresato (ne)atliekamus veiksmus ir tokiu būdu pakenkti adresato reputacijai ir galbūt net moralinei ar materialinei gerovei. Toks adresato įbauginimas gali būti tęsiamas ir visame tekste, kuriame reiškiamas nepasitenkinimas, persipynęs su netiesioginiais ar tiesioginiais kaltinimais (*tai kur logika kur teisybe kas cia per tyrimas; ne as kategoriskai priestarauju ir nesutinku su tokiomis isvadomis A43*). Tokie skundai turi stiprų neigiamą emocinį krūvį, mat grasinimo strategija tampa pačia pagrindine strategija – ja adresantas siekia norimo perfokucinio efekto, tad ir patį skundo makroaktą galima būtų pavadinti grasinimo šnekos aktu.

Apibendrinant galima teigti, kad šis skundų strategijų komponavimo modelis yra grėsmingiausias įvaizdžiui – juo siekiama įbauginti adresatą, kad šis atliktų adresanto

pageidaujamus veiksmus, todėl naudojama grasinimo strategija, reiškiamas nepasitenkinimas, o kaltinimas pateikiamas du kartus (vienas adresatui, kitas skundžiamam subjektui). Grasinimas gali būti reiškiamas asertyvu, komisyvu ir direktyvu, todėl vartojama kalba gali būti griežta, ironiška, emociinga, rašoma tarsi imituojant kalbėjimą pakeltu tonu, vadinasi, nesiekiami išsaugoti savo ir adresato įvaizdžio. Reikia pastebėti ir tai, kad būtent šio modelio skundų adresantai prisiima viršesnę socialinį vaidmenį už adresato, todėl ir kalbinė raiška atrodo agresyvi.

2.2.2. Viešųjų skundų strategijų komponavimo modeliai

Atlikus 274 viešųjų skundų kokybinę analizę nustatyti 7 tipiškiausi viešojo skundo strategijų komponavimo modeliai. Kadangi viešasis skundas kuriamas internetinėje svetainėje pagal tam tikrą formą su nurodytais būtinaisiais laukais (vardas, miestas, skundo pavadinimas, skundo tekstas, „skriaudiko“ pavadinimas, raktažodžiai ir gairės), atliekant analizę buvo žvelgiama ne tik į skundo teksto lauką, bet ir į kitus laukus, jei juose buvo pateikta ne reikalaujama informacija, o pasakymas, kuris gali būti laikomas skundo dalimi, pavyzdžiui, pavadinimo lauke įvedamas kaltinimas *Aferistė [el.paštas] apgavo* (V1) arba gairėse atliekamas įžeidimo aktas *sukciautojos mulkintojos* (V2).

Reikia pastebėti, kad skunduose dažniausiai naudojama nuo vienos iki trijų strategijų. Kiti skundai, parašyti naudojant keturias ar daugiau strategijų, turi daugybę variacijų, todėl rasti būdingus modelius darosi neįmanoma (išskyrus vieną dažniausią modelį) – visi skundai turi unikalų strategijų rinkinį. Dėl šios priežasties toliau pateikiami ir smulkiau aptariami būdingiausi modeliai, sudaryti iš 1–4 strategijų, o paskutiniam modeliui priskirti visi skundai, kuriuose naudojamos keturios ir daugiau strategijų.

2.2.2.1. I modelis: kaltinimas

Kaip ir administraciniuose skunduose, viešuosiuose skunduose galimas toks skundimosi modelis, kuriame naudojama tik viena strategija – kaltinimas. Šis faktas leidžia spėti, kad tai yra pamatinė skundo realizavimo strategija – ji yra visuose skunduose (implikuota arba eksplikuota). Reikia pastebėti, kad šis vienos strategijos modelis yra gana dažnas, nes reikalauja minimalių pastangų, o perteikiama informacija yra pakankama, kad tekstas galėtų būti vadinamas skundu.

- 1) [vardas, pavardė] *sukciavimo budu pasieme 160 euru . zadejo mercedeso 2 detales atsiusti . bet dingo su pinigais , issitrine facebooka, neatsako i telefona , bei skype. Nei detaliu , nei pinigų atal neatiduoda.* (V6)
- 2) *pirkau prekę internetinėje parduotuvėje [adresas] su išankstiniu apmokėjimu. Prekės negavau, į el. laiškus neatsakoma, nurodytais telefonais niekas neatsiliepia* (V92)

(1) pavyzdyje įvardijamas konkretus asmuo ir išvardijami jo neteisėti veiksmai, dėl kurių ir rašomas skundas. Šiame kaltinime pateikiama veiksmožodžių seka, kuri atspindi neigiamo veiksmo

scenarijų: *pasieme, zadejo, dingo, issitryne, neatsako, neatiduoda*. Taip pat daug informacijos suteikia žodžių junginys *sukciavimo budu*, kuris nurodo, kad adresantas skundžiamą asmenį kaltina sukčiavimu ir pinigų pasisavinimu. Vis dėlto emocijos nėra reiškiamos, nors tokioje situacijoje jos galėtų būti, nes adresantas patyrė materialinę žalą. (2) pavyzdyje taip pat naudojama kaltinimo strategija, tačiau ji papildoma informacija, kuria nurodoma, kad adresantas pats patyrė skriaudą – *pirkau prekę internetinėje parduotuvėje*, taigi atskleidžiamas adresanto santykis su įvardijama skriauda. Adresantas pateikia papildomos informacijos apie kontekstą, tad skaitytojui yra lengviau suprasti, apie ką kalbama, kokia buvo patirta skriauda. Šiuo atveju adresanto patirta skriauda yra apgavystė – sumokėti pinigai už prekę, kuri yra nepristatyta, o pardavėjas dingo.

Kaltinimo strategija viešuosiuose skunduose, kaip ir administraciniuose skunduose, yra realizuojama asertyvais, nes adresantas pateikia tikrovę atspindinčius pasakymus, kuriuos galima tikrinti tiesos aspektu, tačiau, kitaip nei administraciniuose skunduose, kaltinimas, išreikštas asertyvais, nėra tikrinamas adresato – viešojo skundo skaitytojai gali tik patikėti arba nepatikėti šių pasakymų teisingumu. Reikia pastebėti, kad kaltinimo strategijai įgyvendinti gali būti reikalingas ne vienas, o keli asertyvai, siekiant pateikti daugiau informacijos apie kontekstą (2) ar kartojama tai, kas pasakyta (1).

Kaip matyti iš abiejų pavyzdžių, kaltinimo strategija viešuosiuose skunduose reiškiamas asertyvais ir yra naudojama siekiant nurodyti skriaudėją ir jo neteisėtus veiksmus. Skundas gali būti papildomas informacija, kuri konkretizuoja situaciją, parodo adresanto ir skriaudos santykį, kad pats adresantas yra nukentėjęs.

2.2.2.2. II modelis: kaltinimas, įžeidimas

Antrasis viešojo skundo strategijų komponavimo modelis yra iš dviejų strategijų – kaltinimo ir įžeidimo. Įžeidimo strategija suvokiama kaip pasakymas, kuriuo smerkiamas, pravardžiuojamas konkretus asmuo. Įžeidimas teismo lingvistikos moksle yra suvokiamas kaip pasakymas, kuriuo siekiama asmenį sumenkinti vartojant užgaulius apibūdinimus (pravardes, neigiamos konotacijos būdvardžius, menkinančią reikšmę turinčiais daiktavardžiais, žodžiais, padarytais su menkinančią reikšmę turinčiomis priesagomis, neigiamus veiksmus įvardijančius veiksmažodžius, vulgarizmus ir keiksmažodžius, pabrėžiamąsias dalelytes ir pan.) (Padkatilina 2016, 392; Sidorova 2009). Reikia atsižvelgti į tai, kad Lietuvos Respublikos Baudžiamajame kodekse yra apibrėžiamas įžeidimas 155 straipsnyje – „Tas, kas viešai veiksnu, žodžiu ar raštu užgauliai pažemino žmogų, baudžiamas buda arba laisvės apribojimu, arba areštu, arba laisvės atėmimu iki vienerių metų.“ Internetinė svetainė yra vieša erdvė, todėl atsiranda pavojus, kad adresantas gali būti teisiamas dėl įžeidimo. Taigi įžeidimas – pavojingas ir grėsmingas šnekos aktas, kuris gali būti traktuojamas kaip

nusikaltimas. Vis dėlto atlikus analizę pastebėta, kad viešuosiuose skunduose nevengiama šios strategijos naudojimo. Tipiškiausia šios strategijos išraiška yra menkinančią reikšmę turinčių daiktavardžių vartojimas apibūdinant skundžiamą fizinį ar juridinį asmenį, pavyzdžiui, *aferistė teisininkė* V1; *aferistas* V51; *Vagis, sukčius is [miestas]* V45; *aferistas apgavikas* V7 ir t. t. Galima pastebėti, kad viešųjų skundų internetiniame puslapyje žodis *aferistas* ar *sukčius* yra taip dažnai vartojami, kad pačios svetainės kontekste net negalėtų būti vertinami kaip menkinantys, nes tai yra daugiau informacinė nuoroda skaitytojams, trumpai, konkrečiai nurodanti skundo temą.

- 3) [vardas, pavardė] – *sukčius, skelbiasi esantis programuotojas, o pinigus paėmęs darbo neatlieka, tempia laiką, pinigų negrąžina. Klastoja banko išrašus.* (V26)
- 4) [vardas, pavardė] *yra aferistas, sukčius, negrąžina skolų. Šio veikėjo valdomos (valdytos) įmonės yra nemokios, palikusios skolų uodegą. Veikėjas primeta labai modernų asmenį, nors ištikrųjų yra apgailėtinas luzeris. Be to praplovė ES lėšų...*

Pateiktame (3) pavyzdyje galima pastebėti panašumą su (1) pavyzdžiu – juos skiria tik vienos strategijos, išreiškiamos vienu žodžiu *sukčius*, naudojimas. Toliau naudojama kaltinimo strategija, kuria nurodomi neteisėti veiksmai. (4) pavyzdyje įžeidimas yra ne tik pavieniai žodžiai (*aferistas, sukčius*), bet ir visas pasakymas, kuriame vartojamas vulgarizmas *luzeris*, neigiamos konotacijos būdvardis *apgailėtinas*, neigiamos konotacijos veiksmažodis *primeta*, vartojamas šnekamojoje kalboje. Taigi įžeidimo strategija apima beveik visą skundą ir tampa pagrindine strategija. Žinoma, įžeidimas pinasi su kaltinimu, nes vadinama sukčiumi dėl to, kad kaltinama sukčiavimu, tačiau daiktavardinė forma, vartojama apibūdinti skundžiamajam, leidžia tokią išraišką atskirti nuo kaltinimo ar vertinimo strategijų.

Įžeidimas, kaip kaltinimas, yra reiškiamas asertyvu, kuriuo konstatuojama, kad skundžiamasis yra būtent toks, kokį jį įvardija adresantas, pasirinkdamas menkinančios reikšmės žodžius. Kitaip tariant, jei adresantas vartoja asertyvą [vardas, pavardė] – *sukčius* (3), jis teigia, kad skundžiamasis sukčiauja. Taigi įžeidimas prilygsta kaltinimui, tačiau įžeidimas turi kitokią raišką nei kaltinimas – įžeidimas tipiškaip reiškiamas menkinančią reikšmę turinčiais daiktavardžiais.

Atlikus analizę pastebėti ir keli skundai, kuriuose esti tik įžeidimas ([vardas, pavardė] *APGAVIKAS, SUKČIUS* V260; [tel. nr., el. p.] *Elgiasia kaip tikras aferistas* V54). Šie skundai yra trumpi, neinformatyvūs, tačiau pačiame įžeidžiančiame, menkinančiame daiktavardyje *aferistas, sukčius* implikuojamas kaltinimas sukčiavimu ir stambia apgavyste, nesąžiningu darbu²³. Nors ir nėra sukonkretinta ir paaiškinta, kodėl teikiamas toks kaltinimas, tačiau tekstas vis tiek laikomas skundu.

²³ Remiantis DLKŽe, afera – ‘stambi apgavystė, nesąžiningas, apgaviko darbas’.

2.2.2.3. III modelis: kaltinimas ir perspėjimas

Trečias viešajam skundai itin būdingas strategijų komponavimo modelis yra taip pat dviejų strategijų – kaltinimo ir perspėjimo. Perspėjimas šiame darbe suvokiamas kaip pasakymas, kuriuo adresatas yra įspėjamas dėl galimos skriaudos (*Atsargiai su sita imone ir jos direktoriumi* V104), jam nerekomenduojama (*Niekam nerekomenduoju tureti reikalų* V98), siūloma nesikreipti į nurodytus juridinius ar fizinius asmenis (*Tikrai nesiulyčiau kreiptis pas tokius savo darbo „profesionalus“* V80), patariama, kaip elgtis siekiant išvengti žalos (*Siūlyčiau visiems užsisakantiems, skambinti ir klausti, ar reliai jie turi tai, ką pardavinėja* V90), raginama vengti nurodytų asmenų (*Neturėkite jkių reikalų su šiomis įmonėmis bei šiais asmenimis* V147). Perspėjimas, kaip teigia Žalkauskaitė (2015, 324), savo raiška (imperatyvo vartosena) primena grasinimą ir gali netgi būti suformuluotas lygiai taip pat kaip grasinimas, tačiau jie skiriasi intencija – grasinimo aktu siekiama naudoti sau ir kalbama apie ketinimą padaryti žalą adresatui (pavyzdžiui, administraciniame skunde – *Gal Kubiliui reikia parašyti, kaip Jūs pildote biudžetą?* A95), o perspėjimas yra naudingas adresatui (6), nes perspėjama, kad skaitytojas išvengtų skriaudos, taigi perspėjimas yra adresanto rūpesčio išraiška.

- 5) *Nepirkit is sito puslapio. Gausit po menesio is Kinijos netgi ne kopija (nekalbant kad puslapi parduoda kaip ir originalus) o visiskai nieko verta preke. (V254)*
- 6) *ATSARGIAI!!! Po danties balinimo procedūros dantis tiesiog nulūžo. Gyd. [vardas, pavardė] atsakomybės neprisiima, [pavadinimas] direktorius slapstosi. Beje, pasidomėjus internete, [pavadinimas] direktorius [vardas, pavardė] pristeigęs įmonių, keičia jų pavadinimus, su darbuotojais nesiskaito, o ką jau bekalbėti apie klientus. Atsiskaitant grynaisiais kasos pajamų orgerio kvito nedavė, pasirašytos sutarties antro egzemplioriaus irgi neduoda. Kodėl?Ką slepia?Labai nuoširdžiai rekomenduoju laikytis kuo toliau nuo [pavadinimas]. (V229)*

Kaip matyti iš pateiktų viešojo skundo pavyzdžių, perspėjimo strategija naudojama skundo pradžioje (5), pabaigoje, arba pradžioje ir pabaigoje (6), vadinasi, perspėjimai yra įvadiniai arba išvadiniai pasakymai, taigi užima pagrindines pozicijas skundo šnekos akte ir gali būti vadinama viena pagrindinių viešojo skundo strategijų. Naudojant perspėjimo strategiją kaltinimas yra tik pagalbinė strategija, argumentuojanti ir sukonkretinanti perspėjimą – (5) pavyzdyje pirmiausia pateikiamas perspėjimas *Nepirkit is sito puslapio*, o toliau yra argumentuojama, kodėl reikėtų nepirkti – nes pardavinėjamos nekokybiškos kopijos. Perspėjimas gali būti įvairiai reiškiamas – prieveiksmiu (*atsargiai*), imperatyvu (*Nepirkit, saugokitės*), tariamąja nuosaka (*siūlyčiau, rekomenduočiau*), išskiriamas didžiosiomis raidėmis (*ATSARGIAI!!!*) siekiant atkreipti skaitytojų dėmesį ir pan. Reikia pastebėti, kad rašymas didžiosiomis raidėmis elektroniniame diskurse dažniausiai suvokiamas kaip šaukimas, kalbėjimas pakeltu tonu (Davis, Brewer 1997, 61), tad toks perspėjimas sustiprinamas.

Perspėjimo strategija susijusi su intencija ir perlokucinio efekto numatymu (aptartais giluminės semantinės struktūros skyriuje 2.1), nes juos iš dalies eksplikuoja – adresantas, rašydamas skundą, turi intenciją pranešti potencialiems klientams apie galimas skriaudas ar nuostolius, kad jie viso to išvengtų, todėl verbalizuoja juos tokiais pasakymais kaip *atsargiai, būkite budrūs, nerekomenduoju* ir pan. Kai perspėjimo strategija nenaudojama, ši intencija yra implikuota, nes pats pranešimas apie skriaudą ir skriaudėją yra perspėjimas kitiems apie galimas grėsmes.

Atkreiptinas dėmesys, kad perspėjimai reiškiami direktyvais, nes skaitytojams yra nurodoma, rekomenduojama, siūloma neatlikti tam tikrų veiksmų – nepirkti (*Nepirkit is sito puslapio*), nesikreipti (*Labai nuoširdžiai rekomenduoju laikytis kuo toliau nuo [pavadinimas]*) ir pan. Vis dėlto šie direktyvai neturi stiprios ilokucinės galios, nes adresantas su adresatais yra to paties socialinio lygmens ir negali liepti atlikti veiksmų arba drausti juos atlikti – tik nuo skaitytojo priklauso, ar jis paklausys nurodymo, ar ne.

2.2.2.4. IV modelis: kaltinimas ir nepasitenkinimas

Atlikus kokybinę analizę išskirtas dar vienas strategijų komponavimo modelis, kuriame naudojamos dvi strategijos – kaltinimas ir nepasitenkinimas. Nepasitenkinimo strategija šiame darbe suvokiama kiek plačiau nei Trosborg (1995) ar Meinl (2014) darbuose – tai nepasitenkinimo, susierzinimo, nusivylimo ar kitų neigiamų emocijų raiška, išprovokuota netinkamo, neteisėto skundžiamojo elgesio, veiksmų ar nepateisintų lūkesčių. Kadangi nepasitenkinimas yra neigiamų emocijų išraiška, reiškiamą ekspresyvais, viešuosiuose skunduose jų kalbinė raiška gali būti įvairi – naudojami neigiamą reikšmę turintys veiksmoždziai (*Nusivyliau* V236) ir būdvardžiai (*nepatenkintas* V76; *baisu* V246), perkeltinės reikšmės pasakymai (*Vėl siaučia* V91; *viska kaip į balą net nevai ima* V270), šnekamosios kalbos leksika (*varo plagiata* V91). Nepasitenkinimą gali atskleisti ir grafinis išskyrimas – didžiosios raidės, šauktukai, klaustukai, tačiau tokiu atveju nepasitenkinimas yra tik papildomas kitos strategijos atspalvis, sudėtinė dalis (*ATSARGIAI!!!* V229). Strategijai priskiriama tik tuo atveju, jei ji yra eksplikuojama.

- 7) [tel.nr., el.p.] *Susitariau dėl kursinio, po savaitės gavau visišką plagiatą, net negalėjau nešti priduoti nes išmestų iš universiteto, Rašytojas, kuri skelbiasi [tel.nr., el.p.] dingo ir pinigų negrąžino, viska kaip į balą net nevai ima.* (V270)

(7) pavyzdyje nurodytas asmuo kaltinamas dėl parašyto plagiatu (*gavau visišką plagiatą*) ir atsakomybės vengimo (*dingo ir pinigų negrąžino*). Šie veiksmai sukėlė adresanto nepasitenkinimą, kurį jis eksplikavo palyginimu *kaip į balą* ir šnekamosios kalbos pasakymu *net nevai ima*. Šnekamosios kalbos ir vaizdingos kalbos vartojimas rodo esant visišką kalbinės raiškos laisvę, kurią suteikia virtualioji erdvė – nėra socialinių santykių ribojimų, stiliaus taisyklių, žanrinių apribojimų, adresanto nevaržo jokie socialiniai veiksniai, nes jis neprisiima atsakomybės, yra anonimiškas ir

nėra įvaizdžio, kurį galėtų sugadinti. Reikia taip pat atkreipti dėmesį, kad nepasitenkinimas reiškiamas skundo pabaigoje – tarsi reziumuojant visą skundą, tačiau atsižvelgus į visus skundus, kuriuose taip pat naudojama nepasitenkinimo strategija, nepasitenkinimo raiška neturi būdingos pozicijos – jis gali būti tiek skundo pradžioje, tiek viduryje, tiek pabaigoje, jis gali būti susiliejęs su kitomis strategijomis ir reiškiamas visame skunde. Svarbu paminėti ir tai, kad nepasitenkinimo strategija yra reiškiamą ekspresyvais, kurie atspindi adresanto psichologinę būseną, šiuo atveju – nepasitenkinimą, susierzinimą, pyktį, galbūt ir stresą. Kalbant apie kaltinimo strategiją šio modelio skunduose, reikia pastebėti, kad kaltinimas gali būti sustiprinamas pateikiant informacijos apie patirtą skriaudą, jos poveikį adresantui: *Darbe patyriau didelį stresą, nuo chemijos išbėrė rankas, atsirado alergija V154; Nagai sugadinti, dabar negaliu visai lakuotis nagų, nes matosi net per gelio sluoksnį, kad paviršius banguotas, griovėtas. Teks laukt ,kol ataugš visiškai naujai nagai V178; Finale: pas juos mano pinigai ir mano prekė, o aš neturiu nei pinigų, nei prekės V169; Dabar likau ir be avanso ir be darbo. Mokslo metų baigimas atidėtas metams tik per juos V290.* Tam tikrais skriaudos įvardijimo atvejais galima matyti, kad kaltinimo ir nepasitenkinimo strategijos susipina, pavyzdžiui, *esu labai nusivylęs nes tikėjau, kad mokant didelius pinigus galiu gauti kokybišką darbą ir ne tau, nei velnio buvau labai apgautas nes nei pinigų nei darbo V67.* Patirtos žalos ar jos poveikio (*Darbe patyriau didelį stresą, nuo chemijos išbėrė rankas, atsirado alergija V154; Nagai sugadinti V178*) įvardijimas suteikia skundai pagrįstumo ir atlieka tarsi įrodymo funkciją, todėl didesnė skaitytojų pasitikėjimo galimybė.

2.2.2.5. V modelis: kaltinimas, perspėjimas ir įžeidimas

Penktas modelis, išskirtas atlikus strategijų analizę, jau yra trijų strategijų rinkinys, kurį sudaro kaltinimas, perspėjimas ir įžeidimas. Šio modelio skundai, palyginus su antruoju ir trečiuoju modeliais, yra emociškai stipresni – šiuose skunduose perteikiama daugiau negatyvių emocijų, kurias sukėlė patirti nuostoliai, žala ar nepateisinti lūkesčiai. Šio modelio skundai jau yra ilgesni nei anksčiau aptarti, nors gali būti ir labai trumpi. Verta atkreipti dėmesį, kad šis skundo modelis yra itin populiarus rašant viešuosius skundus. Apskritai, žvelgiant į visą tiriamąją medžiagą, kaltinimas, perspėjimas ir įžeidimas yra dažniausiai naudojamos strategijos net ir tuose skunduose, kuriuose naudojama daugiau nei keturios strategijos, šios trys dažniausiai naudojamos drauge. Tai įrodo šių strategijų svarbą skundo šnekos akte – jos hierarchiškai užima aukščiausias pozicijas atliekant skundo šnekos aktą. Dėl šios priežasties penktąjį skundo strategijų komponavimo modelį galima laikyti tipiškiausiu ir optimaliausiu viešojo skundo modeliu, nes tiek perspėjimas, tiek įžeidimas gali būti lakoniškai eksplikuojami (*Atsargiai, sukčiai!! V157*). Šios strategijos gana dažnai eina kartu viename pasakyme: *Smulkvagiukai, nerekomenduoju V42; Aferistai.nepirkit siame pas juos*

nieko V34; Šaraškino kontora, nerekomenduoju prasidėti V102; Atsargiai, sukčiai! V157; Aferistas, žmonės nepakliukite V215. Galima netgi pastebėti tam tikrus pasikartojimus reiškiant šias strategijas – jos gana retai išplėtojamos, ypač įžeidimas, kuris dažniausiai pateikiamas vienu ar dviem žodžiais, jų repertuaras nėra itin išradingas, netgi gana ribotas ir šabloniškas: *aferistas, sukčius, apgavikas, šaraškino kontora, vagis, nepatikimas žmogus (įmonė), melagis*. Išties įdomu, ar šie menkinamąją reikšmę turintys žodžiai yra vis dar tokie pat įžeidūs, kai tampa šabloniški. Atrodo, kad jie tik atlieka funkciją – nurodo skriaudėjo tipą, galbūt ir adresanto požiūrį į jį.

- 8) *Saugokites imones siulancios darba norvegijoje, sefas aferistas, kasmet vis nauji žmonės nes nesi atidirbe sezona deda muila, algos nemokamos, salygos gyvenimui kosmariskos, patarimas, saugotis sio veikejo [pavadinimas]... (V283)*
- 9) *Įmone kuri labai rūpinasi savo įvaizdžiu, apvaginėja darbuotojus valstybes sąskaita. "GERA" buhalterė vadovu liepiama atlyginimus skaičiuodama paskaičiuoja bloga NPD ir pasiteiravus kodėl taip yra, sugeba dar pasakyti: "žinau, susigrąžinsite, kaip deklaruosite mokesčius." Ir tokie dalykai vyksta kas menesi. AFERISTAI. JEI NORIT SIANDIEN DIRBTI O KITAIS METAIS GAUTI KAS PRIKLAUSO. TAI ŠI DARBOVIETE KAIP TIK Jums ☺ (V73)*

Pateiktuose pavyzdžiuose matyti, kad perspėjimo ir įžeidimo strategijomis yra tarsi įrėminamas kaltinimas, ypač tuo atveju, kai yra 2 perspėjimai (8). Pirmasis perspėjimas (*Saugokites*) formuluojamas gana griežtai, su imperatyvu, o antrasis (*patarimas, saugotis sio veikejo*) pateikiamas kaip patarimas, kuris yra nuasmenintas, taikomas tarsi visiems kaip taisyklė. Įžeidimas (*sefas aferistas*) yra nukreiptas prieš skundžiamos įmonės direktorių, kuris, kaip įprasta, vadinamas aferistu. Po perspėjimo ir įžeidimo einantis kaltinimas (*algos nemokamos, salygos gyvenimui kosmariskos*) tik detalizuoja skundžiamą situaciją, paaiškina, kodėl direktorius vadintas aferistu – nes nemoka darbo užmokesčio ir nesuteikia tinkamų gyvenimo sąlygų, tad visi darbuotojai palieka darbą (9) pavyzdyje kaltinimas yra išsamesnis, pateikiamas su papildoma informacija (*labai rūpinasi savo įvaizdžiu*) ir net situacijos atpasakojimu su citatomis ("*GERA" buhalterė vadovu liepiama atlyginimus skaičiuodama paskaičiuoja bloga NPD ir pasiteiravus kodėl taip yra, sugeba dar pasakyti: "žinau, susigrąžinsite, kaip deklaruosite mokesčius."*), kurios sustiprina skundo šnekos akto patikimumą, konkretizuoja pažeidimą. Šiuo atveju pati atpasakota situacija yra laikoma pažeidimu, dėl kurio kaltinamas skundžiamasis asmuo. Šiam skundui itin būdinga ironija – kaltinimas ir kartu vertinimas išreiškiamas ironišku būdvardžiu "*GERA*", perspėjimas pateikiamas taip pat ironiškai *JEI NORIT SIANDIEN DIRBTI O KITAIS METAIS GAUTI KAS PRIKLAUSO. TAI ŠI DARBOVIETE KAIP TIK Jums ☺*. Didžiosios raidės, kabutės, šypsenėlė informuoja, kad adresantas kalba ironiškai, su dideliu nepasitenkinimu ir pasipiktinimu, nes didžiosios raidės informuoja apie pakeltą kalbėjimo toną.

Reikia pastebėti, kad šis modelis gali būti naudojamas ir be kaltinimo strategijos eksplikavimo, tačiau kaltinimas tais atvejais yra implikuotas.

- 10) *Aferistu aferistai. Nesusidekite su jais, apgaus nesuprantančius apie mišką tai tikrai. Bėkite kuo toliau (V129)*

(10) pavyzdyje atrodo, kad visą skundą sudaro tik perspėjimai ir įžeidimas, tačiau juose yra implikuotas kaltinimas – žodis *aferistai* nurodo, kad skundžiamasis yra kaltinamas dėl stambios apgavystės, o pasakymas *apgaus nesuprantančius apie mišką tai tikrai* patvirtina apgavystės versiją. Tenka pripažinti, kad informacijos apie patį pažeidimą ar patirtą skriaudą yra mažai – nėra aiškus adresanto santykis su pažeidimu (ar jis pats nukentėjo, ar kiti), pažeidimas nėra detalizuojamas, todėl atrodo, kad skundas yra nepagrįstas, atsiranda didesnė šmeižto galimybė, o ir skaitytojų pasitikėjimas pateikiama informacija daug mažesnis. Vis dėlto suteikiama minimali informacija leidžia tekstą laikyti skundu.

2.2.2.6. VI modelis: kaltinimas, nepasitenkinimas, perspėjimas ir (ar) įžeidimas

Prieš aptariant dar vieną modelį reikia pažymėti, kad kuo daugiau strategijų naudojama, tuo sunkiau yra rasti bendrą modelį, tačiau šis modelis iš skundų, kuriuose naudojamos keturios ir daugiau strategijų, yra vienas gausiausių ir reikalauja būti aptartas atskirai. Šį modelį sudaro trys arba keturios strategijos – kaltinimas, nepasitenkinimas, perspėjimas ir (ar) įžeidimas. Šiuo atveju nedaromas griežtas skyrimas dėl to, kad įžeidimas dažniausiai atlieka tik klasifikavimo (nuorodos) funkciją, todėl jo pasirodymas nelaikomas skyrimo pagrindu skunduose, kuriuose naudojama daugiau strategijų – esminio pokyčio pačiam skundui jis nesuteikia, jei skundo pradžioje ar pabaigoje yra nurodoma, kad skundžiamasis yra *aferistas*, *sukčius* ar *apgavikas*. Nors retais atvejais pasitaiko ir įvairesnių įžeidimų.

- 11) *Degradas. Gaidynas paskutinis direktorius nemoka elgtis su darbuotojai isejau is darbo pinigų nemoka paskambinu i telefona i galva siulu, buvo pakeliamieji vartai sako i teisma paduos kad sugadinau tai ar cia normalu, niekas nevaziuokit ten plauti automobiliu nera priskirtu tokiam darbui irankiu kokie turetu but viskas atgyvena ten (V179)*
- 12) *Nepirkit [pavadinimas]. Aptarnavimas žiauriai blogas! (Pasiteisina, kad per Valentiną daug darbo, bet gi tai progai ir užsakai! Užsakymo suma virš 100€ buvo!) staigmena merginai sugadinta! Jai skambino be reikalo vidury dienos, nors turėjo būti staigmena vakare, sutartu laiku... pristatyt turėjo vakare, o atvežė dieną, kai jos nebuvo namie... Meškinas visai ne toks, koks pavaizduotas ir brokuotas!!!! Būkite atsargūs!!!! Neprasidėkit!!!! (V71)*

Šiam modeliui būdinga itin emociinga kalba – tai rodo grafinių ženklų gausa (12) arba jų nebuvimas (11), vartojami šnekamosios kalbos žodžiai, turintys menkinamąją reikšmę (*degradas*, *gaidynas*, *žiauriai*), dalelytės, turinčios pabrėžiamąją reikšmę (*gi*, *tai*), neigiamą reikšmę turintys veiksmažodžiai (*nemoka*, *sugadinau*, *nevaziuokit*, *nepirkit*, *sugadinta*, *brokuotas*). Grafinių ženklų gausa, kai po kiekvieno sakinio yra rašomi daugtaškiai, šauktukas ar net keli šauktukai, rodo pakeltą kalbėjimo toną, didelį nepasitenkinimą, netgi pyktį, o grafinių ženklų nebuvimas atspindi minčių srautą, skubėjimą, galbūt net stresą. Minčių sraute pasirodo ir įžeidimas, situacijos atpasakojimas, pokalbio citatos, retoriniai klausimai, perspėjimas kitiems, taigi pateikiama daug informacijos

skirtingomis kalbinėmis priemonėmis. Reikia atkreipti dėmesį ir į tai, kad padaryta korektūros klaida *i gava siulu*, kuri kelia dviprasmybę – ar direktorius grasino fiziniu susidorojimu, ar skundo autorius, tačiau vien kalbėjimas apie fizinį smurtą rodo situacijos pavojingumą ir paties skundo emociškumą. Korektūros klaidų darymas taip pat priskirtinas prie pykčio, susijaudinimo, streso kalbinės raiškos bruožų (Žalkauskienė 2003, 48). (12) pavyzdžio atveju adresanto patiriama būseną yra pyktis dėl prasto aptarnavimo ir jo nulemtos sugadintos staigmenos. Kaip matyti, nors šiame skunde ir nėra naudojama įžeidimo strategija, jame neigiamų emocijų nėra mažiau nei (11) pavyzdyje pateiktame skunde.

Daugiausia neigiamų emocijų perteikiama naudojant nepasitenkinimo strategiją, kurios raiška išties įvairi šio modelio skunduose, pavyzdžiui: *Ačiū už sugadintą pusmetį ir gautą skolą* V292; *Zinoma, man 2 eur – centa, tačiau vien požiūris!!!!* V175; *kaip jums negėda skelbtis, kad jūs rašot darbus?* V79; *Labai nusivylėme šios parduotuvės darbuotojų darbu* V66; *Toks neprofesionalumas, šiais laikais, labai nemaloniai nustebino* V84; *Parašiau pareiškimą tegul laukia saukimo į komisariatą!* V100; *Žiauru* V180; *Kaip išvis jis dar vaikšto ???* V300; *baisu kaip pikta* V1. Reikia pastebėti, kad visi nepasitenkinimo raiškos atvejai yra realizuojami ekspresyvais, nes jais atskleidžiama psichologinė adresanto būseną.

Apibendrinant šį modelį galima teigti, kad jis yra vienas emociškiausių modelių, nes jame naudojamos visos svarbiausios skundo strategijos, kurių naudojimą nulėmė neįprasta adresanto būseną, vadinamasis afektas – kritinis išgyvenimo taškas, audringa reakcija, ryškus emocinis proveržis.

2.2.2.7. VII modelis: įvairių strategijų rinkinys

Šiam modeliui priskirti ilgesni skundai, kuriuose naudojamos keturios ir daugiau strategijų. Šiam modeliui priskirtuose skunduose naudojamos strategijos iš dalies atitinka jau aptartas kituose modeliuose, tačiau esama ir įvairių kitų strategijų. Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad ilgesniuose skunduose itin didelė strategijų įvairovė, kuri neleidžia išskirti tipišku strategijų komponavimo modelių, nes beveik kiekvienas skundas turi skirtingą naudojamų strategijų rinkinį. Dėl šios priežasties šioje dalyje aptariami tik keli viešieji skundai, kuriuose naudojamas gausus strategijų rinkinys, ir plačiau aptiriamos tik tos strategijos, kurių nebūta ankstesniuose modeliuose. Reikia iškart pastebėti, kad strategijos, kurių nėra anksčiau aptartuose modeliuose, nėra tokios svarbios viešojo skundo šnekos akte kaip kaltinimo, perspėjimo, įžeidimo, nepasitenkinimo strategijos, nes pasirodo ne taip dažnai ir tam tikrais atvejais yra netgi perteklinės, tačiau suteikiančios papildomos informacijos ar sustiprinančios skundo šnekos aktą.

Ištis skunduose, kuriuose naudojamos keturios ar daugiau strategijų, raiška labai įvairi – šiuose skunduose gali pasirodyti pasisveikinimas, kuris būdingas elektroniniams laiškam ir buvo pastebėtas administraciniuose skunduose, gali būti kreipiamasi į skundžiamąjį asmenį (*Ponia [vardas], pakeitusi kavinės pavadinimą klientų neprisitrauksite, gal kas ir apsigaus kaip aš, bet tai bus tik vienam kartui V105*), nors vargu ar jį šis skundas gali pasiekti. Taip pat gali būti naudojamas citavimas įvykusių pokalbių ar rastų komentarų siekiant paremti, argumentuoti savo skundą, suteikti jam daugiau informacijos ir įrodymų, kad skaitytojais patiktų tuo, kas rašoma. Gali būti eksplikuojamas rašymo motyvas, kuris priskirtinas pasiteisinimo strategijai (*Tikrai nesu skundu rasytojas ir neverkslenu del menkniekiu, Taciau tai jau principo reikalas V121*). Šiai strategijai priskiriamas ir pasakymas, kuriuo teisinamasi, kodėl buvo kreiptasi į skundžiamą fizinį ar juridinį asmenį (*Kadangi spaudė terminas, laiko stoka, o be to, norėjosi ir geresnį pažymį gauti, patikėjau darbo atlikimą "profesionalui" V245*). Visų šių minėtų strategijų tiriamojoje medžiagoje randama išties nedaug, todėl negalima teigti, kad jos yra būdingos viešajam skudui.

Viena dažniau naudojamų strategijų yra **pažado** strategija, kuriai būdingas kalbėjimas apie ateitį, tad vartojamas būsimasis laikas. Kadangi skundas susijęs su neigiamomis emocijomis, pažadama nedaryti kažko, kas susiję su skundžiamuoju veiksmu. Dėl šios priežasties pažadui būdingas laikorieveiksmis *niekada* (*Niekada daugiau nesilankysiu sioje klinikoje V93; daugiau niekada, niekada, niekada nepirkčiau šio tualetu V69*) arba sinoniminėsrieveiksmiui *niekada* frazės (*nebeskrisiu daugiau gyvenime i [miestas] V146; Daugiau čia nebeisiu V281*). Kadangi yra kalbama apie ateities veiksmus, pažado strategija realizuojama komisyvais. Reikia pastebėti, kad pažado strategija pasirodo skunduose su kaltinimo ir nepasitenkinimo strategijomis, tačiau niekada neina su perspėjimo strategija. Gali būti, kad pažadas implikuoja perspėjimą – adresantas daugiau niekada nebesinaudos nurodytomis paslaugomis ir kitiems nerekomenduoja naudotis.

Gali būti atskirai nuo kaltinimo išskiriama ir **atpasakojimo** strategija tais atvejais, kai ji sudaro bene visą skundą ar jo pagrindą. Pasakojimo strategija randama ilgiausiuose skunduose, pavyzdžiui, V284, kuriame pavartotas 401 žodis, ar V103 su 431 žodžiu. Šiuose skunduose nuosekliai pasakojama įvykusi istorija siekiant pateikti kuo daugiau informacijos ir konteksto, įtraukiant ir faktus, netiesioginiai susijusius su skundžiamuoju objektu. Dažnai toks ilgas atpasakojimas reikalingas tam, kad būtų aiškiai parodytas pažeidimas, pavyzdžiui, V103 pasakojama apie darbuotojo elgesį darbo metu, ginčus dėl jo elgesio, pasiekusius teismą. Šiuo atveju pasakojama istorija kuo išsamiau siekiant paaiškinti savo nekaltumą ir kartu piktinantis dėl to, kad adresantas neteisingai yra apkaltintas teisme dėl diskriminacijos. Žinoma, tokių išsamių skundų nėra daug, jie nėra būdingi viešojo skundo žanrui, veikia yra žanro paribyje, tačiau elektroninis diskursas suteikia visišką laisvę, neriboją ženklų skaičiaus. Be kita ko, atpasakojimo

strategija gali eiti su įvairiausiomis kitomis strategijomis dėl ištis didelės apimties, todėl nustatyti būdingus jos derinius nėra įmanoma.

Kritikos strategija yra gana panaši į nepasitenkinimo strategiją, nes pateikia neigiamą vertinimą apie skundžiamąjį. Kritika taip pat yra ir sukelta nepasitenkinimo, tačiau ji skiriama atsižvelgiant į tai, kad kritikuojama dažnai su ironija, svarstoma, kaip iš tiesų derėtų elgtis skundžiamasis ir pan. Kritika gali būti pateikiama su frazeologizmais ar kitais vaizdingais pasakymais: *Tik stabdziu kaladeles jiems keisti kaledu senelio rogems!!!!* V168; *va tokia [pavadinimas7] išduria 7 kartus* V118; *O pardutuvė sėkmingai reklamuojasi toliau...ir "puadrina" smegenis* V258. Kritikos strategija gali būti reiškiamą ir tam tikru kandžiu pastebėjimu (*Gal jei negertų darbo metu, kažką ir sugebėtų* V114) ar nuomonės, kaip derėtų elgtis, pateikimu (*Savininkai turėtų susimąstyti ką priima į darbą. Žmogus tokiam darbe turėtų mylėti vaikus, o nesityčioti ir nesierzinti. Su tokiu požiūriu į darbą reikėtų dirbti kalėjimo prižiūrėtoju* V95). Reikia paminėti, kad kritikos strategijos naudojimo atvejų rasta ir skunduose, kuriuose naudojamos dvi (kaltinimas ir kritika) ar trys (kaltinimas, kritika ir kita) strategijos, tačiau pavyzdžių rasta per mažai, kad būtų galima išskirti atskirą modelį. Tai rodo, kad kritikos strategija nėra viena iš pagrindinių ir būdingiausių skundo komponavimo strategijų, o tik pagalbinė.

Atsižvelgiant į analizės metu nustatytų modelių dažnumą, galima pastebėti, kad ilgi skundai, kuriuose naudojamas įvairių strategijų rinkinys, nėra įprasti viešojo skundo žanrai – didžioji dalis skundų rašyti naudojant dvi-tris strategijas, tad ilgieji skundai laikytini viešojo skundo žanro paribiais.

2.2.3. Apibendrinamosios pastabos

Atlikus analizę nustatyti 5 būdingiausi administracinio skundo strategijų komponavimo modeliai ir 7 viešųjų skundų strategijų komponavimo modeliai (žr. 1 pav.). Galima spėti, kad mažesnę administracinių skundų modelių repertuarą nulėmė administracinis stilius, kurio nors ir nėra nuosekliai laikomasi, tačiau bent stengiamasi į jį lygiuotis. Viešuosiuose skunduose nėra jokių apribojimų raiškai, formai, turiniui, nes elektroninis diskursas suteikia adresantui anonimiškumą, o šis nulemia tai, kad neprisiimama jokia atsakomybė už tai, kas skelbiama internete. Visiška išraiškos laisvė nulemia ir strategijų komponavimo modelių įvairovę, netgi tam tikrą chaosą, kurį suklasifikuoti ištis nelengva. Dėl šios priežasties viešųjų skundų septintasis modelis apima visus skundus, kuriuose naudojamos keturios arba daugiau strategijų. Šiuo atžvilgiu administraciniai skundai yra struktūriškesni, šabloniškesni.

Atlikus tyrimą ir išskyrus administracinių ir viešųjų skundų strategijų komponavimo modelius galima pastebėti daugiau skirtumų nei panašumų (žr. 1 pav.).

1 pav. Administracinių ir viešųjų skundų strategijų komponavimo modeliai



Šias skundų rūšis sieja kaltinimo ir nepasitenkinimo strategijų naudojimas – jos naudojamos ir administraciniuose, ir viešuosiuose skunduose. Tačiau prašymo, pasiteisinimo ir grasinimo strategijos randamos tik administraciniuose skunduose, o perspėjimo, įžeidimo, kritikos, pažado strategijos – tik viešuosiuose skunduose. Kalbant apie hierarchinius santykius, administraciniuose skunduose prašymo strategija, nors ir ne visuose skunduose naudojama, yra pagrindinė ir svarbiausia strategija. Viešuosiuose pagrindinį vaidmenį atlieka perspėjimo strategija, kuria įspėjami skaitytojai apie galimas grėsmes. Taigi administraciniuose skunduose naudojama prašymo strategija svarba skunde atitinka perspėjimo strategiją viešuosiuose skunduose, nes jomis yra eksplikuojama viso skundo intencija – administraciniuose prašoma atlikti tyrimą, o viešuosiuose skunduose perspėjama dėl galimos skriaudos.

Administraciniame skunde kaltinimo strategija gali būti išreiškiama ne tik nurodant skriaudėją ir skriaudą ar neteisėtą veiksmą, sukėlusį skriaudą, bet ir pagrindžiama pasakojimu, papildoma detalesne informacija, citatomis, prisistatymu, kuris nurodo adresanto santykį su skundžiamuoju veiksmu. Ši strategija, kaip ir prašymas, atlieka itin svarbų vaidmenį administraciniame skunde, nes kaltinimas yra inicijuojamos administracinės procedūros ir tyrimo pagrindas. Kaltinimo strategija reiškiama asertyvais, kurie ir yra tikrinami atliekant tyrimą.

Viešuosiuose skunduose kaltinimas taip pat reiškiamas asertyvais, jis taip pat svarbus, tačiau nėra tyrimo pagrindas kaip administraciniuose skunduose. Viešuosiuose skunduose kaltinimas taip pat gali būti išreiškiamas nurodant skriaudą ir skriaudėją, tačiau jis gali būti dar ir pagrindžiamas įvardijant konkrečią žalą ar nuostolį, patirtą dėl skundžiamo veiksmo. Tokiu būdu skundui suteikiama įtaigumo ir išsamumo. Galima pastebėti ir tai, kas administraciniams skundams būdingi performatyvieji veiksmažodžiai *informuoju, pranešu, prašau, prašome, tikiuosi*, o viešuosiuose skunduose jie pasirodo itin retai, tad galima teigti, kad jie nėra būdingi viešajam skundui.

Prašymo strategija taip pat svarbi administraciniam skundui, nes ja yra eksplikuojama skundo intencija ir numatomas skundo perlokucinis efektas – visuose administraciniuose skunduose tiesiogiai ar netiesiogiai, stipria ar silpna ilokucine galia, nurodoma atlikti tyrimą, t. y. prašymas visada reiškiamas direktyvu. Pats administracinio skundo makroaktas yra tam tikra prasme direktyvas, kuriuo adresatui yra nurodoma atlikti tyrimą. Tyrimo sritį ir apimtį nurodo asertyvai, kuriais reiškiamas kaltinimas, taigi kaltinimas yra nurodymo pagrindas. Reikia pastebėti, kad vis dėlto prašymo strategija be kaltinimo strategijos yra neįmanoma, nes toks skundas neturėtų pagrindo ir krypties tyrimui, tačiau kaltinimas be prašymo yra įmanomas, nes prašymas gali būti implikuotas. Taigi svarbu pabrėžti, kad prašymo yra pagrindinė administraciniuose skunduose, bet viešuosiuose skunduose ji nėra aktuali, nes administracinio skundo atveju prašymas yra tarsi dokumento dalis, kuria inicijuojamas administracinis procesas. Prašymas apskritai yra būdingas visuose įmonių dokumentuose ir raštuose, kuriuose kreipiamasi į aukštesnį asmenį (vadovą, vedėją, direktorių, rektorių, dekaną, prezidentą, ministrą ar pan.). Viešuosiuose skunduose tai nėra aktualu, nes šis skundas nėra dokumentas, jo perlokucinis efektas nėra toks aiškus ir reglamentuotas kaip administracinio skundo atveju. Vis dėlto rasti keli skundai, kuriuose naudojama prašymo strategija, tačiau ten prašoma informacijos apie asmenį, o tai nėra būdinga viešajam skundui. Viešajam skundui būdinga perspėjimo strategija yra visiškai neaktuali administraciniam skundui, nes skiriasi skundų intencijos ir nėra dėl ko perspėti institucijos. Čia galima įžvelgti tam tikrą skirtumą tarp administracinių ir viešųjų skundų – administraciniuose skunduose teikiamas skundas siekiant naudos adresatui, o viešuoju siekiama naudos adresatui. Prašymo ir perspėjimo strategijų naudojimas tai ir atskleidžia. Perspėjimo strategija viešuosiuose skunduose, kaip ir prašymas administraciniuose skunduose, atlieka svarbų vaidmenį makroakte ir visada reiškiamas direktyvu, kuriuo nurodoma skaitytojams nepirkti, nepasitikėti, nesamdyti ir nedaryti kitų veiksmų. Perspėjimas gali būti eksplikuotas arba implikuotas, tad patį viešojo skundo makroaktą galima vadinti direktyvu, perspėjančiu skaitytojus dėl galimos skriaudos ir raginančiu jos išvengti.

Reikia paminėti ir įžeidimo strategiją, kuri viešuosiuose skunduose yra gana šabloniškai naudojama – jos raiškos repertuaras gana tipinis ir tik retais atvejais yra išplėtojama ar vartojami žodžiai ne iš repertuaro. Dėl šios priežasties įžeidimai tampa tarsi funkciniu žodžiu,

klasifikuojančiu patį skundą. Žinoma, įžeidimams reikšti vartojami menkinančią ar niekinančią reikšmę turintys žodžiai, dažnai vulgarizmai, žargonas ir kita nevertotina leksika, tačiau jie nėra tokie įžeidūs, kad galėtų būti skundžiami teismui – jie internetinėje svetainėje yra gana įprasti ir netgi nepastebimi, nes veikia visi skundų autoriai juos vartoja. Įžeidimai, kaip ir kaltinimai, reiškiami asertyvais. Reikia pastebėti, kad administraciniuose skunduose įžeidimo strategija nenaudojama. Kadangi adresatas yra valstybinė institucija, greičiausiai yra baiminamasi dėl teismo proceso galimybių.

Nepasitenkinimas, naudojamas administraciniuose ir viešuosiuose skunduose, reikia pastebėti, skiriasi, tačiau nežymiai. Viešuosiuose skunduose nepasitenkinimo strategija naudojama daug dažniau, ji yra vaizdingiau reiškiamą, o administraciniuose kalba yra santūresnė, tarsi slepiamas nepasitenkinimas. Dėl nepasitenkinimo strategijos gausos ir įvairovės viešuosiuose skunduose galima teigti, kad viešieji skundai yra emocingesni. Taip pat šį teiginį paremia ir tai, kad viešuosiuose skunduose nevengiama įžeidimų, kurie reiškiami nevertotina leksika ar kitais menkinamą reikšmę turinčiais žodžiais, o administraciniuose skunduose, nors ir kalbama apie tokius pat skausmingus, nuostolingus adresantui įvykius, kiek įmanoma vengiama neigiamų emocijų demonstravimo, išskyrus grasinimuose, kuriuose naudojama kalbinė agresija prieš patį adresatą. Žvelgiant į strategijų komponavimo modelius taip pat matyti, kad viešuosiuose skunduose, kuriuose naudojami IV–VII modeliai, yra ypač emocingi, o administraciniuose emocingumu išsiskiria tik V modelis, kuriame yra pasitelkiama grasinimo strategija.

Apibendrinant galima pastebėti, kad išskirti strategijų komponavimo modeliai atskleidžia esminius viešojo ir administracinio skundų skirtumus ir panašumus. Jie, nors ir komponuojami pasitelkiant skirtingas strategijas, yra panašūs šnekos aktų tipų aspektu – tiek administracinių, tiek viešųjų skundų pagrindiniai ir esminiai naudojami šnekos aktai yra direktyvai ir asertyvai. Pats skundo makroaktas galėtų būti vadinamas direktyviniu, nes juo siekiama paveikti skaitytojo veiksmus.

2.3. Administracinio ir viešojo skundo sėkmės sąlygos

Sėkmės sąlygos gali būti suvokiamos kaip žanrinės ypatybės, kurios yra būtinos, kad konkretus tekstas būtų priskirtas konkrečiam žanrui, atitiktų jo žanrines taisykles. Šiame darbe sėkmės sąlygos bus pateikiamos remiantis jau atliktais giluminės semantinės struktūros ir strategijų komponavimo tyrimais bei „nesėkmingų skundų“, t. y. tekstų, kurių atliekant tiriamosios medžiagos atranką buvo atsisakyta, analize. Administracinio ir viešojo skundų sėkmės sąlygos yra skirtingos, todėl toliau aptariamos atskirai.

2.3.1. Administracinio skundo sėkmės sąlygos

Pirmiausia ir pati svarbiausia administracinio skundo sėkmės sąlyga yra tinkamas adresatas, turintis kompetencijos ir galių įgyvendinti norimą perlokucinį efektą. Pavyzdžiui, viešųjų skundų tiriamojoje medžiagoje rastas skundas, kuris turiniu, temomis panašus į administracinį skundą, tačiau buvo pateiktas internetinėje svetainėje, o ne išsiųstas valstybinei įstaigai, atsakingai už darbo užmokesčio klausimus.

- 1) *Laba diena, norejau paklausti ar issiaiskinti, kaip galima dirbant vienu etatu, kad darbo val men. butu 192 arba 183 val. tokios val budavo kai darbo etatas buvo 1.1. visus 2016 metu ketvircius sudare 502 arba 503 val o dabar ketvirciu nuo sausio iki kovo iseis 510 val. darbuotojoms taip ir neaisku kaip ir kas. paklausus buhalterijoj ar mokes uz tas visas val. buvo pasakyta jog ne tik uz etata, tai taip ir liekam nieko nesupratuos. Darbuotojos. Aciu (V161)*

Kaip matyti, šiame skunde naudojama pasisveikinimo, prašymo, kaltinimo, dėkojimo strategijos, būdingos administraciniam skundai, tačiau jo negalima vadinti administraciniu skundu, nes jis neturi adresato ir nebus sulaukta norimo perlokucinio efekto – tyrimo ir atsakymo į skundą.

Kita sėkmės sąlyga yra susijusi su pirmąja – skundo turinys turi atitikti adresato kompetenciją, kad būtų pradėtas tyrimas, t. y. jei adresatas yra atsakingas už saugaus ir teisėto darbo kontrolę, o skunde pateikiamas nepasitenkinimas dėl prasto aptarnavimo, toks tekstas nėra laikomas administraciniu skundu ir nėra tiriamas, nes neatitinka adresato kompetencijos – jis neturi galimybės ir teisės kontroliuoti šių sričių. Deja, tokių pavyzdžių, iliustruojančių šią sėkmės sąlygą nėra, nes institucija nekaupia tokių skundų, kurių turinys neatitinka jų kompetencijos.

Kad administracinis skundas būtų sėkmingas, reikia, kad jis būtų parašytas naudojant tinkamas strategijas. Kaip nustatyta atlikus strategijų tyrimą, būtina strategija yra kaltinimas, be kurio skundas nėra laikomas skundu, o paklausimu²⁴ (2, 3) ar kitu raštu. Pavyzdžiui, jei nėra nurodomas skriaudėjas (kaltinimo dalis), o tik pažeidimai (2), toks tekstas nėra laikomas skundu. (2) pavyzdyje kaltinimas yra formuluojamas kaip klausimas *ar gali*, tačiau, kaip nustatyta atliekant strategijų analizę, tokia formuluotė yra netiesioginio kaltinimo pavyzdys, nes darbdavys yra kaltinamas vertimu išeiti iš darbo anksčiau nei nori adresantas. Tačiau šiame kaltinime nėra konkrečiai įvardijamas skundžiamasis, jis apibrėžiamas tik žodžiu *darbdavys*, tad toks tekstas nelaikomas skundu. Galima paminėti, kad jei institucijos darbuotojai mato, kad adresantas pateikia kaltinimą, kuris iš tiesų yra pažeidimas, kreipiasi į adresantą, kad nurodytų darbovietės pavadinimą, kad paklausimas taptų skundu.

²⁴ Paklausimai neįtraukti į priedus, nes administracinių skundų tiriamąją medžiagą, pateiktą 1 priede, sudaro tik administraciniai skundai, surinkti iš valstybinės institucijos archyvo, todėl čia pateikiamas originalus vaizdas. Viešųjų skundų tiriamąją medžiagą sudaro visi įrašai, surinkti per tam tikrą laikotarpį, tad viešųjų skundų tiriamojoje medžiagoje, pateiktoje 2 priede, galima pagal eilės numerį surasti ir tuos įrašus, kurių buvo atsisakyta atliekant tiriamosios medžiagos atranką.

Sveiki,

Norėjau pasiteirauti, ar gali darbdavys versti išeiti iš darbo, nors prašymo dar neparašiau ir norėčiau atidirbti savaitę ilgiau? (spėjau prieš 14 k.d., kad ketinu išeiti.

2) Dėkui už atsakymą,

Labą dieną,

Prašytume pakonsultuoti vidutinio atlyginimo apskaičiavimo klausimu.

3) Pagarbiai,

Reikia pastebėti, kad skiriasi naudojami performatyvieji veiksmoždziai – *Norėjau pasiteirauti*, *Prašytume pakonsultuoti*, kurie informuoja apie dialogo, o ne tyrimo inicijavimą, prašoma informacijos, atsakymo į pateiktą klausimą, o ne tyrimo. Taigi, kaip galima pastebėti, ne vien administraciniam skundai yra būdinga prašymo strategija – ji gali būti naudojama ir kituose žanruose, pavyzdžiui, paklausime. (3) pavyzdyje pateikiamas tik klausimas, kurio negalima laikyti kaltinimu, nes nėra iškeliamą problema – prašoma *pakonsultuoti vidutinio atlyginimo apskaičiavimo klausimu*. Vadinasi, tik kaltinimo strategija, kuria yra nurodomas pažeidėjas ir pažeidimas, yra būtinoji skundo sąlyga.

Su šia sąlyga susijęs ir skundo motyvas, intencija bei perlukucinio efekto numatymas, kurie buvo aprašyti giluminės semantinės struktūros skyriuje. Šie trys aspektai dažnai mokslininkų (Searle, Chaika) yra priskiriami sėkmės sąlygoms (angl. *preconditions, preparatory conditions*), todėl kartojasi ir šiame skyriuje. Taigi viena sėkmės sąlygų yra tai, kad adresantas turėjo būti susidūręs su skriauda – pats ją patyręs, matęs ar atpasakojęs skriaudą ar pažeidimą. Jei nebuvo patirta jokios skriaudos, kaip (3) pavyzdyje, kur įvardijamas vidutinio atlyginimo apskaičiavimo klausimas, toks tekstas nėra laikomas administraciniu skundu. Taip pat ir kita sąlyga – siekis pranešti apie pažeidėją, kad skriauda būtų pašalinta (pagerėtų darbo sąlygos, būtų sumokėtas darbo užmokestis) arba kad pažeidėjas būtų nubaustas. Tekstas taip pat nėra laikomas skundu, jei administracinė procedūra nėra jo numatomas perlukucinis efektas. (2) pavyzdyje matyti, kad adresantas nekonkretizuoja darbdavio, nes nenori, kad įmonėje būtų atliktas tyrimas – jis nori pateiktą problemą išspręsti pats, o institucijos suteikta informacija jam padėtų tai padaryti.

Taigi apibendrinant šį skyrių galima teigti, kad administracinis skundas yra sėkmingas, jei:

- a) buvo patirta skriauda;
- b) siekiama, kad būtų pradėtas tyrimas;
- c) siekiama, kad skriauda būtų atitaisyta (pažeidėjas nubaustas arba pagerėtų situacija);
- d) naudojama kaltinimo strategija – įvardijamas skriaudėjas ir skriauda;
- e) turinys atitinka adresato kompetenciją;
- f) siunčiama kompetencijos turinčiam adresatui.

2.3.2. Viešojo skundo sėkmės sąlygos

Viešojo skundo atveju sėkmės sąlygos yra paprastesnės nei administracinio skundo, nes virtuali erdvė suteikia daug laisvės kuriant tekstus. Tad viena svarbiausių sėkmės sąlygų yra ta, kad tekstas būtų rišlus, suprantamas ir prasmingas. Pavyzdžiui, tiriamojoje medžiagoje rasta įrašų, kurie yra, galima sakyti, tušti, nes į visus būtinus laukus yra įrašyta *Test* (V41, V276).

Viešasis skundas, žinoma, turi būti paskelbtas viešai – bet kurioje interneto svetainėje, kurioje teikiami skundai. Nuo to priklauso ir auditorija, kurią pasiekia skundas – jei skundas yra siunčiamas konkrečiai įmonei, suteikusiai nekokybiškas paslaugas, ar skundas yra paskelbiamas įmonės internetiniame tinklalapyje, kaip Meinel (2014) tirti skundai internetinėje parduotuvėje ebay.de, toks įrašas jau vadinamas ne viešuoju skundu.

Kita svarbi sėkmės sąlyga, nurodyta ir administraciniuose skunduose, yra kaltinimo strategijos naudojimas, kai aiškiai įvardijamas skriaudėjas ir skriauda. Gali būti įtrauktas ir perspėjimas potencialiems klientams, tačiau jei nėra kaltinimo, tekstas nelaikomas skundu. Pavyzdžiui, tekstas, kuriame dėkojama už gerą darbą ar kokybišką prekę, giriama suteikta paslauga ar tiesiog pateikta įmonės reklama, tokie tekstai nėra laikomi viešaisiais skundais.

1) *Jūsų imonė įvykdė antra musu užsakyma. Paliko tik gerą įspūdį. Prirėiks kviesiu ateityje!! Ačiū* (V119)

(1) pavyzdyje, galima sakyti, yra pateiktas atsiliepinimas apie puikiai atliktą darbą – kadangi nėra įvykusios skriaudos, nėra naudojama ir kaltinimo strategija. Vietoj jos pasitelkiamas pagyrimas, vertinimas, pažadas, padėka, atspindinčios ne neigiamas, o teigiamas emocijas. Su šia strategija itin susijęs motyvas – jei adresantas nėra patyręs jokios skriaudos, tekstas negali būti laikomas skundu. Kita vertus, net patyrus skriaudą ir naudojant kaltinimo strategiją tekstas vis tiek gali būti nelaikomas skundu (2).

2) *Sveiki. Kadangi visi skundžiasi bloga atimintim, bet niekas nesiskundžia blogu protu norėčiau parašyti skundą ant savo proto. Jis labai nepatikimas, reaguoja per vėlai arba išvis nereaguoja, suveikia tik tada kai būna jau šaukštai po pietų. Niekam nepatariu turēt reikalų.* (V111)

Kaip matyti, (2) pavyzdyje adresantas kaltina savo protą dėl nepatikimumo, neveiksnumo ir pan. Strategijų atžvilgiu toks skundas atitinka reikalavimus, nes išreikštas kaltinimas ir perspėjimas tačiau šiuo atveju turinys neleidžia jo priskirti prie viešojo skundo, nes skundžiamas yra ne konkretus asmuo, o savas protas. Dėl šios priežasties toks įrašas suvokiamas kaip skundo parodija, kuria šaipomasi iš skundų autorių. Taigi galima daryti išvadą, kad viena iš sėkmės sąlygų yra tinkamas turinys, kuriame nurodomas realus fizinis ar juridinis asmuo. Šiuo atžvilgiu skiriasi ir intencija, nes (2) pavyzdyje intencija yra pasišaipyti, o ne pranešti apie skriaudėją ir galimą skriaudą. Intencijos ir numatomo perlokucinio efekto svarbą viešojo skundo sėkmei rodo ir kiti įrašai, kurie neįtraukti į tyrimą (3).

- 3) *Sveiki, gerb. piliečiai kreipiasi dėl vieno žmogaus, gal žinote kokios nors informacijos kokia veikla, ka užsiminėja [vardas, pavardė] Facebooko grupėje buvau parases bet niekas jokios informacijos apie ji neparase. I mane spalio mėn. kreipėsi [šalis] pilietis [vardas] kad [adresas] dalyje siauteja vagys. Dauguma jo pažyztamu pastebėdavo smelio spalvos Audi A6 su lietuviškai numeriais pirmos raidės „JEG“. Vienas ju pažyztamu buvo nufotografaves vienam kieme ir buvo sekami iki vieno vienkiemio kuris randasi [adresas]. [vardas] per draugus suzinojo kad cia gyvena toks žinomas [vardas] su draugais. Jei turite kokios informacijos rasykite man [e:.. Paštas] (V240)*

(3) pavyzdyje pateikiama įrašo intencija yra sužinoti daugiau informacijos apie nurodytą asmenį, taigi adresantas kreipiasi į skaitytojus ir prašo pagalbos (kaip nustatyta tiriant viešojo skundo strategijas, prašymo strategija nėra būdinga viešajam skundai). Adresantas kaip perlokucinį efektą numato atsakymą į jo įrašą, tačiau toks kreipimasis nėra sėkmingas, nes pateiktas ne toje erdvėje.

Taigi apibendrinant šį skyrių galima teigti, kad viešasis skundas yra sėkmingas, jei:

- a) buvo patirta skriauda;
- b) tekstas yra rišlus ir prasmingas;
- c) naudojama kaltinimo strategija įvardijant skriaudėją ir skriaudą;
- d) paskelbtas viešojoje erdvėje, skundams skirtoje internetinėje svetainėje.

Išvados

Šiame darbe buvo tirtas skundo žanras pasitelkiant lingvistinės pragmatikos ir semantikos įrankius – šnekos aktų teoriją ir giluminę semantinę struktūrą. Skundo žanro kaip makroakto analizei pasirinkti du požanriai – administracinis ir viešasis skundai. Tiriamąją medžiagą sudarė 106 atsitiktiniu būdu surinkti administraciniai skundai iš valstybinės institucijos archyvo ir 274 viešieji skundai, surinkti iš internetinės svetainės skundait.com nuo 2016 m. lapkričio 14 d. iki 2017 m. kovo 17 d. (surinkta iš viso 300 įrašų, bet alikus atranką atsisakyta 26 įrašų). Tyrimu siekta nustatyti skundo giluminę semantinę struktūrą, strategijų komponavimo modelius bei sėkmės sąlygas. Atlikus tyrimą nustatyta:

1. Administracinio ir viešojo skundų giluminės semantinės struktūros skiriasi, tačiau galima matyti tam tikrus bendrus bruožus, būdingus skundo žanrui:

1.1. Motyvas – patirta skriauda (įvykęs veiksmas, neigiamai paveikęs adresantą). Nuo požanrio priklauso tai, kas yra skriaudos patyrėjas: administracinis skundas – jei nukentėjęs yra adresantas, adresantui pažįstamas ar nepažįstamas asmuo; viešasis skundas – jei adresantas yra nukentėjęs.

1.2. Intencija – skriaudos atitaisymas. Atitaisymo suvokimas priklauso nuo požanrio. Administraciniame skunde siekiama skriaudos tyrimo, situacijos pagerėjimo ar teisingumo, kai skriaudėjas yra nubaudžiamas. Viešajame skunde siekiama pranešti apie skriaudą, kad kiti išvengtų skriaudos (solidarumo siekis) arba kad būtų pakenkta skriaudėjo reputacijai (bausmės siekis).

1.3. Socialinis požymis – skundas gali būti teikiamas esant įvairiems socialiniams santykiams, tačiau nuo to priklauso raiška ir tiesiogiskumas: esant simetriniams (viešasis skundas) ar asimetriniams žemesnio-viršesnio (administracinis skundas) santykiams adresantų raiška nuosaikesnė, patariamojo pobūdžio, o esant asimetriniams viršesnio-žemesnio santykiams raiška yra griežta, įsakmi (administraciniuose skunduose grasinimų atveju).

1.4. Perlokucinio efekto numatymas – tam tikras skundo poveikio rezultatas (skriaudos atitaisymas ar bausmė skriaudėjui). Administraciniuose skunduose perlokucinio efekto numatymas priklauso nuo adresanto žinių apie adresato teises ir pareigas (gavus skundą atlikti tyrimą ir paskatinti pagerinti sąlygas ar atlyginti skriaudą), o viešuosiuose skunduose adresatas yra abstraktus, todėl perlokucinis efektas gali būti paremtas tik lūkesčiu, kad skaitytojais patikės adresantu.

1.5. Lokucija – skriaudėjo ir skriaudos įvardijimas. Administracinio skundo atveju įvardijamas padarytas tam tikrų teisės aktų, įstatymų, taisyklių pažeidimas, viešajame skunde įvardijami pažeidimai ar skriaudos, susijusios su prekėmis, paslaugomis, kurios nepateisino adresanto lūkesčių, arba apgavystėmis, sukčiavimu ir pan.

1.6. Ilokucija – pranešimas apie skriaudėją ir skriaudą bei tam tikras nurodymas: administraciniuose skunduose prašoma atlikti tyrimą, o viešuosiuose perspėjami potencialūs klientai dėl galimos skriaudos.

1.7. Perlokucija – paveikiami adresato veiksmai ir (arba) mintys: administraciniuose skunduose perlokucija yra inicijuojama administracinė procedūra, taigi paveikiami adresato veiksmai, o viešuosiuose skunduose veikiamos yra mintys, kad adresatas patikėtų tuo, kas sakoma, ir vengtų skriaudėjo.

2. Administraciniai ir viešieji skundai kuriami pasitelkiant skirtingus strategijų komponavimo modelius – administraciniai skundai šiek tiek varžomi administracinio stiliaus (tai įrodo ir dažnas performatyviųjų veiksmažodžių vartojimas, būdingas dokumentams), todėl modelių mažiau, o viešuosiuose skunduose naudojamos virtualios erdvės suteikiama neribota laisvė, todėl skundai daug chaotiškesni:

2.1. Administraciniuose skunduose naudojami 5 strategijų komponavimo modeliai: kaltinimas; kaltinimas su performatyvu; kaltinimas ir prašymas; kaltinimas, prašymas, nepasitenkinimas, prisistatymas, pasiteisinimas; kaltinimas, prašymas, nepasitenkinimas, grasinimas.

2.2. Viešuosiuose skunduose naudojami 7 strategijų komponavimo modeliai: kaltinimas; kaltinimas ir įžeidimas; kaltinimas ir perspėjimas; kaltinimas ir nepasitenkinimas; kaltinimas, įžeidimas ir perspėjimas; kaltinimas, perspėjimas, įžeidimas ir nepasitenkinimas; strategijų rinkinys.

2.3. Pastebėta, kad strategijų komponavimo modeliuose strategijos yra susijusios hierarchiškai – administraciniuose skunduose svarbiausią vaidmenį atlieka prašymo ir kaltinimo strategijos, o viešuosiuose skunduose – perspėjimo ir kaltinimo strategijos.

2.4. Lyginant administracinį ir viešąjį skundą strategijų aspektu matoma ryški skirtis – juos vienija tik kaltinimo ir nepasitenkinimo strategijų naudojimas, bet ištyrus, kokiais mikroaktais yra realizuojamos strategijos, matyti, kad tiek administraciniuose, tiek viešuosiuose skunduose vyrauja asertyvai (kaltinimo strategija) ir direktyvai (prašymo ir perspėjimo strategijos), tad galima teigti, kad skundo žanras kaip makroaktas yra dvilypis: asertyvas ir direktyvas, t. y. teigiama apie tikrovės dalykus (skriaudą ir skriaudėją) ir siekiama paveikti adresatą, kad šis atliktų norimą veiksma (iširtų skriaudėją, vengtų skriaudėjo).

2.5. Taip pat sutampa ir kitų strategijų raiška – administraciniuose skunduose naudojamos prisistatymo, pasiteisinimo strategijos reiškiamos asertyvais, grasinimo strategija – direktyvais ir komisyyvais, nepasitenkinimo strategija, tiek viešuosiuose, tiek administraciniuose skunduose, reiškiamas ekspresyyvais, viešuosiuose skunduose naudojamas įžeidimas, kritika, atpasakojimas reiškiami asertyvais, o pažadas – komisyyvais. Taigi skundo žanrui būdingi visi šnekos aktai, išskyrus deklaratyvus, bet galima pastebėti asertyvų ir direktyvų dominavimą.

3. Administracinio ir viešojo skundo sėkmės sąlygos galėtų būti laikomos tam tikromis pamatinėmis (parengiamosiomis) žanrinėmis taisyklėmis, kurios nulemia žanro kaip šnekos akto sėkmę, t. y. atpažinimą:

3.1. Administracinio skundo sėkmės sąlygos yra įvykusi skriauda, siekis, kad būtų pradėtas tyrimas ir skriauda būtų atitaisyta (pažeidėjas nubaustas arba pagerėtų situacija), kaltinimo strategijos naudojimas (įvardijamas skriaudėjas ir skriauda); turinio tinkamumas, siuntimas tinkamam, kompetencijos turinčiam adresatui.

3.2. Viešojo skundo sėkmės sąlygos yra įvykusi skriauda, rišlus ir prasmingas tekstas, kaltinimo strategijos naudojimas (įvardijant skriaudėją ir skriaudą), paskelbimas viešojoje erdvėje (skundams skirtoje internetinėje svetainėje).

3.3. Pagal požanrių (administracinio ir viešojo skundų) sėkmės sąlygas galima nustatyti ir skundo žanro sėkmės sąlygas: įvykusi skriauda, kaltinimo strategijos naudojimas, adresavimas tinkamam adresatui (kai skundo turinys atitinka adresato kompetenciją ar domėjimosi sritį).

Taigi remiantis atlikta pragmatine ir semantine analize galima teigti, kad skundo žanras apima įvairiose situacijose ir kontekstuose atsirandančius požanrius – patirtos skriaudos tipas, adresanto intencijos pobūdis ir norimas perlokucinio efekto tipas, skundo realizavimo vieta nulemia konkretaus požanrio pasirinkimą, o kartu su juo pasirenkamas ir tam tikras požymių rinkinys – kalbinė raiška (žodynas, gramatika), struktūra, tikslas, strategijos ir kitos detalės. Tačiau pats skundo žanras giluminėje struktūroje yra siekio atitaisyti skriaudą realizacija, tarytum patirtos skriaudos atoveiksmis, kuriuo norima pakeisti esamą neigiamą situaciją į teigiamą (arba padėti išvengti neigiamos situacijos) arba pakenkti skriaudėjui, jį nubausti.

Kaip matyti, lingvistinės pragmatikos ir semantikos priemonės leidžia pamatyti būtent skundo žanro giluminę, o ne paviršinę struktūrą. Pavyzdžiui, bakalauro darbe tiriant administracinio skundo žanrines ypatybes buvo nustatyta, kad būtiniosios struktūrinės dalys yra skriaudėjo ir skriaudos įvardijimas, kurie šiame magistro darbe atitinka kaltinimo strategijos raišką. Tačiau atliekant lingvistinės pragmatikos tyrimą išryškėja svarbi skundo dalis – prašymai ir išpėjimai, kurie turi nurodymo ilokucinę galią. Vadinasi, skundu yra siekiama ir paveikti adresatą – ne tik pranešti apie skriaudą ir skriaudėją, kaip buvo nustatyta atliekant teksto lingvistikos tyrimą. Dėl šios priežasties pragmatinė ir semantinė analizė atrodo paranki tiriant esminius žanrų bruožus, kurie yra tarsi pamatas žanrinėms taisyklėms atsirasti.

Reikia pripažinti, kad šiame darbe tirti tik du skundo požanriai – administracinis ir viešasis skundai, kurie priklauso elektroniniam diskursui, nors skundo žanras egzistuoja tiek rašytiniame, tiek sakytiniame diskursuose, tad jo požanrių išties daug ir galbūt atlikus platesnį tyrimą įtraukiant kuo daugiau požanrių būtų gauti kitokie rezultatai. Tačiau pragmatiniai ir semantiniai žanrų tyrimai nėra paplitę Lietuvoje, tad galima tikėtis, kad bus atlikta daugiau tokio pobūdžio tyrimų.

Literatūros sąrašas

- Abramavičius Armanas 2007, Konstitucinio skundo samprata ir reikšmė konstitucinėje teisminėje kontrolėje, *Jurisprudencija* 11 (101), 15–21.
- Akincioglu Mustafa 2010, *Teaching Writing Formal Letter of Complaint*. Prieiga internetu: http://www.academia.edu/2626338/Mustafa_Akincioglu_-_Teaching_Writing_Formal_Letter_of_Complaint.
- Austin John L. 1962, *How to do things with words*, Oxford: Clarendon Press.
- Biddle Bruce J. 1979, *Role Theory: Expectations, Identities, and Behaviors*, New York, San Francisco, London: Academic Press.
- Bousfield Derek, Locher Miriam A. (red.) 2008, *Impoliteness in language. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*, Berlynas: Mouton de Gruyter.
- Boxer Diana 1993a, Complaints as positive strategies: what the learner needs to know, *TESOL QUARTERLY* 27(2), 277–299.
- Boxer, Diana 1993b, *Complaining and commiserating: A speech act view of solidarity in spoken American English*, NY: Peter Lang.
- Boxer Diana 1996, Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints, in Susan M. Gass, Joyce Neu (eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language*, Berlin: Mouton de Gruyter, 217–239.
- Brown Penelope, Stephen C. Levinson 1987, *Politeness Some Universals in Language Usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Chaika Elaine O. 1990, *Understanding Psychotic Speech: Beyond Freud and Chomsky*, Springfield: Charles C. Thomas Publisher.
- Čepaitienė Giedrė 2007, *Lietuvių kalbos etiketas. Semantika ir pragmatika*, Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
- Čepaitienė Giedrė 2013, Dėl termino „lingvistinis mandagumas“, *Kalbos kultūra* 86, 309–310.
- Davis, Boyd H., Jeutonne Brewer 1997, *Electronic Discourse: Linguistic Individuals in Virtual Space (= SUNY Series in Computer-mediated Communication)*, Albany: State University of New York Press.
- DLKŽe – *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*, internetinė versija, 2011.
- Egins Suzanne, J. R. Martin 1997, Genres and registers of discourse, in Teun A. van Dijk (ed.) *Discourse as Structure and Process*, London: Sage, 230–256.
- Feiferytė Akvilė 2011, *Lietuvos įmonių skundo komunikacija*, magistro darbas, Vytauto Didžiojo universitetas.

- Fraser Bruce 1998, Threatening revised, *Forensic Linguistics* 5(2), 159–173.
- Frow John 2006, *Genre*, London, New York: Routledge.
- Grigaliūnaitė Greta 2015, *Administracinio skundo žanrinės ypatybės*, bakalauro darbas, Vilniaus universitetas.
- Gudavičienė Eglė 2006, Direktyvai kaip ilokucinių aktų rūšis, *Lituanistica* 67, 60–68.
- Gudavičienė Eglė 2007, *Lietuvių kalbos direktyvai*, daktaro disertacija, Vilniaus universitetas.
- Harnisch Sebastian, Cornelia Frank, Hanns W. Maull 2011, *Role Theory in International Relations* (= Routledge Advances in International Relations and Global Politics), London, New York: Routledge.
- Haugh Michael, Kasia M. Jaszczolt 2012, Speaker intentions and intentionality, in Keith Allan, Kasia Jaszczolt (eds.), *Cambridge Handbook of Pragmatics*, Cambridge University Press, 87–112.
- Hilbig Inga 2008, Mandagumas kaip reliatyvus kalbinis, socialinis ir kultūrinis reiškinys, *Acta Linguistica Lituanica* 58, 1–15.
- Hilbig Inga 2009, Lietuvių ir anglų prašymų strategijos ir mandagumas, *Lietuvių kalba* 3. Prieiga internetu: <http://www.lietuviukalba.lt/index.php/lietuviu-kalba/article/view/15/117>.
- Hilbig Inga 2010, *Lietuvių ir anglų lingvistinis mandagumas: prašymai*, Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
- Yates Joanne, Wanda Orlikowski 2002, Genre systems: structuring interaction through communicative norms, *Journal of Business Communication* 39 (1), 13–35.
- Jeromina Loreta 2012, *Populiarusis nežinomas žanras: žurnalistinė (auto) biografija*, magistro darbas, Lietuvos edukologijos universitetas.
- Jocaitė Regina 2009, Slapyvardis virtualaus bendravimo kontekste, *Acta humanitarica universitatis Saulensis* 8, 282–290.
- Kalinauskaitė Danguolė 2014, Žanro apibrėžties klausimu, *Taikomoji kalbotyra* 5. Prieiga internetu: <http://taikomojikalbotyra.lt/lt/2014/12/zanro-apibrezties-klausimu>.
- Kudirkienė Lilija 2009, Situaciniai posakiai tarp kitų trumpųjų žanrų, *Tautosakos darbai* 37, 136–147.
- Lapinienė Rita 2009, *Teksto žanras – nuomos sutartis: nuomos sutarčių vokiečių ir lietuvių kalba gretinamoji analizė*, magistro darbas, Vilniaus universitetas.
- Lakoff George 1973, Hedges: A Study in Meaning Criteria and the Logic of Fuzzy Concepts, *Journal of Philosophical Logic* 2(4), 458–508.
- Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, *Valstybės žinios*, 1999, Nr. 60-1945. Prieiga internetu: <http://vyr-atstovai.lrv.lt/taurage/files/450.htm>.

Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymas, *Valstybės žinios*, 1995, Nr. 15-344. Prieiga internetu: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0B0253BB424C/TAIS_170492.

Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos inspekcijos įstatymas, *Valstybės žinios*, 2001, Nr. 111-4027. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0058572509B3>.

LKŽ – *Lietuvių kalbos žodynas*, internetinė versija, 2005.

LKEŽdb – *Lietuvių kalbos etimologinio žodyno duomenų bazė*. Prieiga internetu: <http://etimologija.baltnexus.lt/?w=sk%C5%B3sti>.

LTŽ – *Lingvodidaktikos terminų žodynas*, Meilutė Ramonienė, Jelena Brazauskienė, Nida Burneikaitė, Jurga Daugmaudytė, Eglė Kontutytė, Joana Pribušauskaitė, Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2012.

Marcinkevičienė Rūta 2004, Spaudos žanrų tipologija. Vakarietiškoji patirtis, *Darbai ir dienos* 38, 191–234.

Marcinkevičienė Rūta 2007, *Spaudos tekstų žanrai*, Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.

Marcinkevičienė Rūta 2008, *Žanro ribos ir paribiai. Spaudos patirtys*, Vilnius: Versus aureus.

Martin James Robert 1992, *English text–systems and structure*, Philadelphia, Amsterdam: John Benjamins.

Meinl Marja E. 2014, *Electronic Complaints: An Empirical Study on British English and German Complaints on eBay*, Berlin: Frank und Timme GmbH.

Muravyeva Marianna 2014, The culture of complaint: approaches to complaining in Russian an overview, *Laboratorium* 3, 93–104. Prieiga internetu: <http://cyberleninka.ru/article/n/the-culture-of-complaint-approaches-to-complaining-in-russia-an-overview>

Olshtain Elite, Liora Weinbach 1987, Complaints: a study of speech act behaviour among native and nonative speakers of Hebrew, in J. Verschueren, M. Bertuccelli-Papi (eds.), *The Pragmatic Perspective: Selected Papers from the 1985 International Pragmatics Conference*, Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 195–208.

Olshtain Elite, Liora Weinbach 1993, Interlanguage features of the speech act of complaining, in Kasper Gabriele, Shoshana Blum-Kulka (Eds.), *Interlanguage pragmatics*, New York: Oxford University Press, 108–122.

Parsons Talcott 1951, *The Social System*, London: The Free Press of Glencoe.

Paltridge Brian, 2014, *Discourse Analysis*, London: Bloomsbury.

Podkatilina 2016 – Подкатилина Мария Леонидовна 2016, Судебная лингвистическая экспертиза по делам об оскорблении, *Известия Тульского государственного университета*

Экономические и юридические науки 2–3, 389–394. Prieiga internetu: <http://cyberleninka.ru/article/n/sudebnaya-lingvisticheskaya-ekspertiza-po-delam-ob-oskorblenii>

Pontes Merete Skrede 2007, *The linguistic complaint tradition in the internet age*, Master thesis, University of Bergen.

Rabenko, Nesterova 2007 – Рабенко Татьяна Геннадьевна, Наталья Нестерова 2007, Языковые средства реализации речевого жанра угрозы, юрислингвистика, *Юрислингвистика* 8, 235–244.

Raižys Dainius 2010, Skundo padavimo termino atnaujinimo probleminiai aspektai, *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka* 3, 75–94.

Ramaneckienė Irena, Nijolė Bražienė 2007, Nuomonė – mokslinės publikacijos žanras, *Acta humanitarica universitatis Saulensis* 3.

Ryklienė Asta 2001, *Elektroninis diskursas: kalbos ypatybės ir stilius*, humanitarinių mokslų daktaro disertacija, Vytauto Didžiojo universitetas, Lietuvių kalbos institutas.

Ryvitytė Birutė 2011, *Lingvistinės pragmatikos įvadas*, Vilnius: Vilniaus universitetas.

Searle John R. 1969, *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*, Cambridge University Press.

Searle John 1979, *Expression and Meaning Studies in the Theory of Speech Acts*, New York: Cambridge University Press.

Sidorova 2009 – Сидорова Елена Юрьевна 2009, Вербальная агрессия как коммуникативно-прагматическое явление, *Вестник Томского государственного университета* 319, 28–31. Prieiga internetu: <http://cyberleninka.ru/article/n/verbalnaya-agressiya-kak-kommunikativno-pragmaticheskoe-yavlenie>

Smetonienė Irena 2009, *Reklama... Reklama? Reklama!*, Vilnius: Tyto Alba.

Smetonienė Irena 2009, Naglio Šulijos orų prognozių stilius, *Žmogus ir žodis* 11 (1), 81–85. Prieiga internetu: <http://www.biblioteka.vpu.lt/zmogusirzodis/PDF/didaktinelingvistika/2009/sm81-85.pdf>

Smetonienė Irena 2013, Politikų diskursas retoriniu aspektu: pristatymo žanras, *Parlamento studijos* 14. Prieiga internetu: http://www.parlamentostudijos.lt/Nr14/14_kalba_1.htm.

Solin Anna 2011, Genre, in Zienkowski Jan, Jan-Ola Ostman, Jef Verschueren (eds.), *Discursive pragmatics*, Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 119–134.

Šinkūnienė Jolanta 2011, *Autoriaus pozicijos švelninimas rašytiniame moksliniame diskurse: gretinamasis tyrimas*, humanitarinių mokslų daktaro disertacija, Vilniaus universitetas.

Trosborg Anna 1995, *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.

TŽŽ – *Tarptautinių žodžių žodynas*, Vilnius: Alma littera, 2003.

- Van Dijk Teun A. 1992, 'Elite Discourse and the Reproduction of Racism', in J. Stanfield and R.M. Dennis (eds.), *Methods in Race and Ethnic Relations Research*, Newbury Park, CA: Sage.
- Vaskelienė Jolanta 2007, *Trumpas teksto lingvistikos žinynas*, Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
- Vaišnys Andrius 2010, Dienoraščio žanras žurnalistinės kaitos dramose, *Žurnalistikos tyrimai* 3, 191–207. Prieiga internetu: <http://www.zurnalai.vu.lt/zurnalistikos-tyrimai/article/view/66/36>
- Van Olmen, Daniël 2011, *The Imperative in English and Dutch: A Functional Analysis in Comparable and Parallel Corpora*, daktaro disertacija, Antwerpen.
- Vendler Zeno 1976, Illocutionary suicide, in Alferd F. MacKey, Daniel D. Merrill (eds.), *Issues in the philosophy of language*, New Haven, London: Yale University Press, 135–145.
- Vėlyvis Stasys, Vigintas Višinskis, Inga Žalėnienė 2007, Antstolio procesinių veiksmų apskundimas, *Jurisprudencija* 91, 21–27.
- Wierzbicka Anna 1987, *English speech act verbs: A semantic dictionary*, Sydney, Orlando, San Diego, New York, Austin, London, Montreal, Tokyo, Toronto: Academic Press.
- Wijayanto Agus, Malikatul Laila, Aryati Prasetyarini, Susiati Susiati 2013, Politeness in Interlanguage Pragmatics of Complaints by Indonesian Learners of English, *English Language Teaching* 6 (10), 188–201.
- Zaikauskas Egidijus 2000, Leksinis, gramatinis bei pragmatinis performatyvumo pobūdis, *Kalbotyra* 67-68, 157–162.
- Zaikauskas Egidijus 2002, Šnekos akto dalyvių strategija, socialiniai vaidmenys ir tipai lietuvių kalboje, *Acta linguistica Lithuanica* 46, 145–172.
- Žalkauskaitė Gintarė 2015, Teismo lingvistiniai tyrimai bylose dėl grasinimo ir terorizavimo, *Kriminalistika ir teismo ekspertologija: mokslas, studijos, praktika* 10, Vilnius: Lietuvos teismo ekspertizės centras, 319–328.
- Žalkauskienė Anelė 2003, Ką apie žmogaus būsenas gali pasakyti rašysenos ir autorystės ekspertas, *Gydytoja Danilė: medicina ir farmacija Europoje* 14, 46–49.
- Žukienė Regina 2012, Epistolinio žanro raida: studentų el. laišakai akademiniame diskurse, *Santalka: filologija, edukologija* 20 (1), 119–131.
- Župerka Kazimieras 2008, Pragmatinė lingvistinė reklamos teksto analizė, in Aleksandras Krasnovas (red.), *Viešojo diskurso retorika ir lingvistika*, Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 9–18.

Summary

The thesis under the title “The genre of complaint as a macroact” focuses on the genre of complaint as a speech macroact. The main aim of the thesis is to analyze and compare the subgenres of complaint (administrative and public complaints) as the macroacts and to pick out the most common features of the genre of complaint. Analysis is composed of three levels: the deep semantic structure analysis, composition of strategies and speech act analysis and analysis of felicity conditions. After carrying out the deep semantic structure analysis, the deep semantic structures of administrative and public complaints were identified and the deep semantic structure of the complaint genre was established: motive – experience of offence; intention – compensation for the offence; social feature – complaint may be submitted in the context of different social relations; foresight of perlocutionary effect is a specific positive change, locution is the act of naming the offender and the offence; illocution is a report on the offender and the offence; perlocution refers to the actions and (or) thoughts of the addressee that may be influenced. After carrying out the analysis of the strategies and speech acts, it was determined that in the administrative and public complaints different models of composition of strategies are used (in the public complaints there is a substantial variety of the composition of strategies), though the hierarchy of the strategies was noted – the most important strategies in the administrative complaints were the accusation and the act of requesting and in the public ones there were accusations and the acts of warning. After determining that an accusation is expressed in assertives and directives are used to formulate a request or a warning, it can be deduced that these speech acts are the main parts of the genre of complaint as a macroact. Using the already conducted deep semantic structure, strategies and the speech act analysis and the analysis of the excluded material (requests, praises, texts of advertisements etc.), the felicity conditions of the public and administrative complaints were established and when the coincidences of these conditions were noticed, they were determined as felicity conditions of the complaint genre in general: the experience of offence, the use of the strategy of accusation, the act of addressing to a proper addressee. The means of linguistic pragmatics and semantics provided a possibility to reveal the deep and specific structure of the complaint genre and to conclude that the complaint genre in its deep structure is the realization of the aim to right the wrong. This may be considered as an aftermath of the experienced offence and as an attempt to turn negative situation into a positive one or to punish the offender. This method of the synthesis of the linguistic pragmatics and semantics is new in the field of genre analysis and it is perspective and useful when not only the superficial peculiarities, but also the basic specifics are wanted to be researched.