

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Навчально-науковий інститут філології
Кафедра романської філології

**КАТЕГОРІЯ ВВІЧЛИВОСТІ В ІСПАНЬКОМУ ОФІЦІЙНО-
ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ**

Кваліфікаційна робота
на здобуття ОС «бакалавр»
студентки IV курсу
галузі знань 03 «Гуманітарні науки»,
спеціальності 035 «Філологія»,
спеціалізації 035.051 «Романські
мови та літератури (переклад
включно), перша – іспанська»,
ОП «Іспанська мова та переклад,
англійська мова та друга романська
мова»,

Дарини Дмитрівни ЄРЕМЕНКО

Науковий керівник:

к.філол.н., доцент
кафедри романської філології

Марія ВЛАСЕНКО

Рецензент:

к.філол.н., доцент
кафедри романської філології

Людмила АРТЕМОВА

«Допущено до захисту»

Протокол №__ засідання кафедри романської
філології від «__» _____ 2026 року.

Завідувач кафедри романської філології
к.філол.н., доцент **Ірина СИТДИКОВА**

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ.....	3
ABSTRACT.....	4
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КАТЕГОРІЇ ВВІЧЛИВОСТІ В ІСПАНСЬКІЙ МОВІ	9
1.1 Поняття мовної ввічливості та його інтерпретація в сучасному мовознавстві	9
1.2 Специфіка іспанського офіційно-ділового дискурсу та його комунікативні особливості	11
1.3 Теоретичні підходи до вивчення стратегій мовної ввічливості.....	12
Висновки до розділу 1	14
РОЗДІЛ 2. СТРАТЕГІЇ ТА МОВНІ ЗАСОБИ ВИРАЖЕННЯ ВВІЧЛИВОСТІ В ІСПАНСЬКОМУ ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ.....	16
2.1 Лексичні та граматичні засоби вираження пошани в іспанській мові	16
2.2 Прагматичні функції етикетних формул у структурі офіційно-ділових текстів	19
2.3 Особливості реалізації стратегій мовної ввічливості в різних типах офіційно-ділових текстів	22
Висновки до розділу 2	30
ВИСНОВКИ	31
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	33
ДОДАТОК	38

АНОТАЦІЯ

Сременко Д. Категорія ввічливості в іспанському офіційно-діловому дискурсі. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра. Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Київ, 2026.

Робота присвячена дослідженню категорії мовної ввічливості як прагматичного механізму в іспанському офіційно-діловому дискурсі. Теоретичну основу становлять класичні теорії ввічливості (E. Goffman, P. Brown, S. Levinson), принципи ввічливості (R. Lakoff, G. Leech) та їхнє застосування в іспанському культурному контексті (D. Bravo, M. Hernández-Flores, H. Haverkate).

Матеріалом дослідження слугують автентичні іспаномовні офіційно-ділові тексти: службові листи, запити, відповіді установ, корпоративні та сервісні повідомлення.

Аналіз виявив, що ввічливість в іспанському офіційно-діловому дискурсі реалізується через комплексну систему засобів: форми звертання (usted/ustedes, номінативні титули), граматичні стратегії пом'якшення (умовний спосіб, кон'юнктив, безособові та пасивні конструкції, модальні перифрази) та етикетні формули, що організують композицію тексту. Встановлено, що формульність у діловому спілкуванні виконує важливу прагматичну функцію: маркує мовленнєві акти, знижує комунікативні ризики та забезпечує соціально коректну й ефективну інституційну взаємодію в умовах статусної нерівності.

Ключові слова: мовна ввічливість, іспанський офіційно-діловий дискурс, стратегії ввічливості, мітигація, форми звертання, етикетні формули, інституційна комунікація, лінгвопрагматика.

ABSTRACT

Yeremenko D. The Category of Linguistic Politeness in Spanish Official and Business Discourse. Bachelor's thesis. Taras Shevchenko National University of Kyiv. Kyiv, 2026.

The thesis investigates linguistic politeness as a pragmatic mechanism in Spanish official and business discourse. The theoretical framework is based on classical politeness theories (E. Goffman, P. Brown, S. Levinson), politeness principles (R. Lakoff, G. Leech), and their application to the Spanish cultural context (D. Bravo, M. Hernández-Flores, H. Haverkate).

The empirical material consists of authentic Spanish official and business texts: institutional letters, requests, responses, corporate and service messages.

The analysis reveals that politeness in Spanish official and business discourse operates through an interconnected system of resources: address forms (usted/ustedes and nominal titles), grammatical mitigation strategies (conditional mood, subjunctive, impersonal and passive constructions, modal periphrases), and etiquette formulas that structure the text. The study establishes that formulaicity in business communication performs an important pragmatic function: it marks speech acts, reduces communicative risks, and ensures socially appropriate and effective institutional interaction under conditions of status asymmetry.

Key words: linguistic politeness, Spanish official and business discourse, politeness strategies, mitigation, address forms, etiquette formulas, institutional communication, pragmatics.

ВСТУП

Категорія ввічливості (ісп. *cortesía*, *cortesía verbal*) у сучасному мовознавстві розглядається як ключовий прагматичний механізм, що забезпечує керування міжособистісними відносинами, узгодження соціальної дистанції, попередження конфліктів та підтримання кооперативності в комунікації. У межах інституційного (офіційно-ділового) дискурсу ввічливість набуває особливого статусу: вона функціонує не лише як етична норма або соціальний етикет, а як інструмент організації тексту, стандартизації мовленнєвих дій і мінімізації комунікативних ризиків. Іспаномовний офіційно-діловий дискурс (адміністративні повідомлення, службові листи, запити та відповіді установ, корпоративна й сервісна комунікація) є зоною, де прагматичні ефекти ввічливості проявляються найбільш наочно, оскільки взаємодія відбувається між учасниками з різним статусом, у регламентованих жанрах та за умов підвищеної відповідальності за формулювання.

Актуальність теми зумовлена кількома взаємопов'язаними чинниками. По-перше, зростанням ролі письмових каналів офіційного спілкування (електронні листи, онлайн-звернення, цифрові сервіси, автоматизовані відповіді), де відсутність невербальних підказок підсилює значення мовних маркерів ввічливості та мітигації (пом'якшення). По-друге, активізацією міжнародної взаємодії у сфері освіти, бізнесу, міграційних процесів, правових і адміністративних процедур, що робить коректність офіційного листування іспанською мовою практично необхідною компетентністю. По-третє, помітними змінами у комунікативних нормах іспаномовних спільнот (коливання меж формальності, варіативність уживання *tú/usted*, поєднання офіційності з сервісною «клієнтоорієнтованістю»), які ускладнюють вибір доречних стратегій ввічливості й потребують наукового опису на матеріалі реальних жанрів.

Практична значущість дослідження полягає в тому, що його результати можуть бути використані: у викладанні іспанської мови для

професійного й ділового спілкування (формування прагматичної компетентності, навчання написання офіційних листів і документів); у перекладацькій практиці (еквівалентне відтворення ступеня формальності, директивності та ввічливості); у підготовці шаблонів корпоративної комунікації й сервісних повідомлень; у міжкультурній взаємодії (зменшення ризику комунікативних невдач у контактах «установа – клієнт», «організація – партнер», «викладач – студент», «державна структура – громадянин»).

Теоретичною основою дослідження стали класичні й сучасні підходи лінгвопрагматики та дискурс-аналізу: опис мовленнєвих актів (J. Searle), правила кооперації та ввічливості в комунікації (R. Lakoff; G. Leech), концепт «обличчя» та його захист (E. Goffman; P. Brown, S. Levinson), а також соціокультурні корекції універсальних моделей для іспаномовного простору (D. Bravo; M. Hernández-Flores; H. Haverkate). На рівні мовних засобів робота спирається на нормативний опис форм звертання та чинників їх вибору (RAE, 2025) і на праці про граматикалізацію ввічливості через умовний спосіб і мітигацію (E. Chodorowska-Pilch; M. Uktamova), а також на функційний підхід до етикетних формул як «готових» інструментів дії в типових інституційних ситуаціях (G. Corpas Pastor; A. Zuluaga; M. Higuera).

Мета дипломної роботи полягає у комплексному описі категорії ввічливості в іспанському офіційно-діловому дискурсі та визначенні мовних засобів і прагматичних механізмів її реалізації в типових жанрах офіційно-ділового спілкування.

Для досягнення поставленої мети в роботі передбачено розв’язання таких **завдань**:

1) уточнити зміст поняття мовної ввічливості в сучасній лінгвопрагматичній та визначити інтерпретації, релевантні для аналізу інституційної комунікації;

2) схарактеризувати специфіку іспанського офіційно-ділового дискурсу та окреслити його провідні комунікативні особливості;

3) проаналізувати основні теоретичні підходи до вивчення стратегій мовної ввічливості;

4) описати лексичні й граматичні засоби вираження пошани та мітигації в іспанській мові (форми звертання, титули, формули ввічливості, модальні конструкції, умовний спосіб, кон'юнктив, безособові та пасивні структури);

5) визначити прагматичні функції етикетних формул у структурі офіційно-ділових текстів і показати їх роль у реалізації стратегій ввічливості;

6) з'ясувати особливості реалізації стратегій ввічливості в різних типах офіційно-ділових текстів (запити, відповіді, нагадування, реклаमाції, сервісні повідомлення).

Об'єктом дослідження є іспанський офіційно-діловий дискурс як сфера інституційного спілкування, репрезентована письмовими офіційно-діловими текстами.

Предметом дослідження є мовні (лексичні, граматичні, формульні) та прагматичні засоби реалізації категорії ввічливості в офіційно-ділових текстах іспанської мови, а також їхні функції в композиції й комунікативній організації документів і листів.

Методологічну основу роботи становлять положення лінгвопрагматики та дискурс-аналізу, теорії мовленнєвих актів, теорій ввічливості (стратегічні та соціокультурні підходи), а також напрацювання іспаністики щодо офіційного стилю, форм звертання та інституційних жанрів. Важливим методологічним принципом є розгляд ввічливості як функціональної категорії, що проявляється у виборі мовних ресурсів залежно від статусних ролей, жанру, ступеня формальності та комунікативного наміру.

Матеріалом дослідження слугують автентичні іспаномовні офіційно-ділові тексти (корпус обсягом близько 120 маркерів ввічливості), відібрані зі службових листів, запитів, відповідей установ, корпоративних та сервісних повідомлень.

Для розв'язання поставлених завдань застосовано комплекс **методів**: описовий і систематизаційний (для інвентаризації засобів ввічливості),

функціонально-прагматичний аналіз (для встановлення комунікативних намірів і прагматичних ефектів), дискурс-аналіз і контекстуальний аналіз (для інтерпретації формул у межах жанру та ситуації), метод суцільної вибірки мовних одиниць із текстів, елементи кількісного підрахунку (для виявлення частотних тенденцій), а також порівняльно-зіставний метод і аналіз довідково-нормативних джерел (граматики, словники, стильові настанови).

Структура роботи відповідає меті й завданням дослідження: дипломна робота складається зі вступу, двох розділів (кожен із трьох підрозділів) із висновками до них, загальних висновків, списку використаних джерел та додатку. У першому розділі обґрунтовано теоретичні підходи до ввічливості, окреслено специфіку іспанського офіційно-ділового дискурсу та систематизовано теоретичні підходи до вивчення стратегій ввічливості; у другому – проаналізовано лексико-граматичні засоби вираження пошани, прагматичні функції етикетних формул і особливості реалізації стратегій ввічливості в різних типах офіційно-ділових текстів. У додатку подано ілюстративний корпус у вигляді 120 маркерів ввічливості з 13 автентичних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КАТЕГОРІЇ ВВІЧЛИВОСТІ В ІСПАНСЬКІЙ МОВІ

1.1 Поняття мовної ввічливості та його інтерпретація в сучасному мовознавстві

Категорія мовної ввічливості (ісп. *cortesía verbal*) належить до ключових понять сучасної прагматики та дискурсології. У лінгвістиці її розглядають не як «додаток» до змісту чи суто етикетне явище, а як системний прагматичний механізм, що регулює міжособистісні відносини, узгоджує соціальну дистанцію, запобігає конфліктам і забезпечує кооперативний характер спілкування. Принципово розмежовувати ввічливість і побутовий «етикет»: етикетні формули (привітання, подяка, вибачення, звертання) є лише одним із її ресурсів, тоді як сама ввічливість охоплює ширший спектр стратегій – від пом'якшення директивності до конструювання солідарності й довіри.

Ввічливість має одночасно мовну й соціокультурну природу: вона реалізується через конкретні мовні форми, але водночас спирається на соціальні уявлення про «належне» мовлення, культурні цінності та норми спільноти [Hsu 2011, с. 45]. Саме ця подвійність зумовлює те, що в сучасному мовознавстві сформувалося не одна, а кілька взаємодоповнювальних теорій ввічливості.

Одним із перших системних підходів стала концепція Р. Лакофф, яка трактувала ввічливість як механізм мінімізації конфліктного потенціалу комунікації та сформулювала три правила: не нав'язуватися, надавати співрозмовникові вибір і створювати приємну атмосферу спілкування [Lakoff 1973, с. 298]. Уже тут простежується фундаментальна ідея: ввічливість – це не «ввічливі слова», а прагматичний принцип, що керує тим, як сформульовано намір і яку свободу дії залишено адресатові.

Споріднену, але формалізованішу логіку запропонував Дж. Ліч, який увів принцип ввічливості як необхідне доповнення до кооперативного принципу Г. П. Грайса. Ліч розглядав ввічливість як регулятор соціальної

рівноваги, що підтримує умови, за яких кооперація взагалі можлива [Leech 1983, с. 82]. Це дозволяє трактувати ввічливість не як «моральну» категорію, а як прагматичний інструмент забезпечення передбачуваності взаємодії.

Найбільший вплив справила теорія «обличчя» (*face*) П. Браун і С. Левінсона, що спирається на ідеї Е. Гофмана. У ній ввічливість постає як набір стратегій пом'якшення дій, потенційно загрозливих для обличчя адресата чи мовця, а вибір стратегії залежить від трьох соціальних параметрів – влади, дистанції та ступеня нав'язування [Brown, Levinson 1987, с. 60; Goffman 1967, с. 5]. Цей підхід означав перехід від «формульного» розуміння ввічливості до стратегічного: ввічливість трактується як управління соціальними очікуваннями й репутацією, що реалізується як прямими, так і непрямыми засобами.

Сучасна прагмалінгвістика наголошує, що нейтрального у ввічливості вимірі мовлення не існує: будь-яке висловлення так чи інакше індексує ставлення до співрозмовника [Haverkate 1994, с. 17]. Ця теза є важливим методологічним орієнтиром: аналіз має фіксувати, які саме індекси стосунків закладені в мовному виборі.

Окрему лінію становлять соціокультурні моделі, які підкреслюють культурну варіативність ввічливості. Д. Браво критикує надмірний універсалізм Браун і Левінсона й пропонує аналізувати ввічливість через «базові культурні змісти» образу (*imagen*), з яким ідентифікує себе спільнота [Bravo 1999, с. 157]. Для іспанської комунікації такими цінностями є *confianza* (довіра, близькість) і самоафірмація (самоствердження); тому надмірне дистанціювання може сприйматися як холодність, а певні вияви прямоти чи невимушеності – як знак солідарності [Hernández-Flores 1999, с. 40]. Звідси випливає розмежування нормативної ввічливості (дотримання очікуваних конвенцій) і стратегічної ввічливості (гнучке використання засобів для досягнення комунікативної мети).

Таким чином, мовну ввічливість доцільно визначити як багатовимірну прагматично-соціальну категорію, що поєднує універсальні механізми

пом'якшення комунікативного ризику з культурно специфічними нормами інтерпретації. Саме така комплексна інтерпретація становить теоретичну основу для аналізу ввічливості в іспанському офіційно-діловому дискурсі.

1.2 Специфіка іспанського офіційно-ділового дискурсу та його комунікативні особливості

Іспанський офіційно-діловий дискурс є різновидом інституційного спілкування, у межах якого державні органи, установи, компанії та організації взаємодіють із громадянами, партнерами або між собою. Його головна ознака полягає в тому, що мовець виступає не від власного імені, а як представник інституції; це зумовлює підвищені вимоги до нормативності, точності, нейтральності та відповідальності за сформульоване. Для категорії ввічливості така конфігурація принципова: ввічливість тут функціонує не як приватна манера, а як інституційний інструмент, що забезпечує коректну, неагресивну й соціально безпечну взаємодію в умовах статусної нерівності.

Офіційно-діловий дискурс характеризується кількома взаємопов'язаними комунікативними особливостями.

Інституційна деперсоналізація. Повідомлення йде «від інституції», тому широко використовуються безособові конструкції (*se comunica, se informa, se ruega, se procede a*), пасивні форми й номіналізації. Вони знижують пряму адресну імпозицію та підкреслюють процедурний характер дій, переводячи вимогу з площини «я прошу» у площину «регламент передбачає».

Нормативність і стандартизованість. Дискурс функціонує в межах чітких жанрових конвенцій (службові листи, запити, відповіді, розпорядження, протоколи) і тяжіє до стабільної композиції: вступна формула – ядро повідомлення – обґрунтування – заключні формули. Передбачувана структура є частиною норми й полегшує інтерпретацію.

Баланс формальності та зрозумілості. Сучасний іспанський офіційно-діловий стиль прагне поєднати нормативну точність із відносною доступністю: надмірна канцеляризація поступово замінюється прозорішими синтаксичними конструкціями, хоча обов'язкова формальність зберігається.

Директивність і мітигація. Офіційний дискурс часто реалізує директивні мовленнєві акти (вимога, прохання, нагадування, інструкція). Саме тому стратегії пом'якшення – умовний спосіб, кон'юнктив, модальні перифрази, евфемізми – відіграють тут особливо важливу роль, знижуючи загрозу для обличчя адресата.

Формульність. Етикетні формули привітання, подяки, вибачення й завершення виконують не декоративну, а структурно-прагматичну функцію: маркують межі тексту, регулюють ступінь формальності й підтримують інституційну ввічливість.

Особливістю саме іспаномовної офіційної комунікації є поєднання традиційної формальності з поступовим впливом клієнтоорієнтованого спілкування. Вибір форм звертання визначається не лише особистою близькістю, а комплексом чинників – довірою, дистанцією, пошаною та ступенем формальності ситуації [RAE 2025, § 16.15a], причому в сервісних і корпоративних жанрах офіційний тон дедалі частіше поєднується з елементами *confianza* і позитивної ввічливості. Це ускладнює вибір оптимальної стратегії залежно від жанру, статусу адресата та комунікативної ситуації.

Таким чином, специфіка іспанського офіційно-ділового дискурсу – інституційна деперсоналізація, нормативність, стандартизована композиція, баланс формальності й зрозумілості, поєднання директивності з обов'язковим пом'якшенням – створює особливе поле для реалізації ввічливості, де вона виступає механізмом забезпечення ефективної, коректної та соціально прийнятної комунікації.

1.3 Теоретичні підходи до вивчення стратегій мовної ввічливості

Сучасне мовознавство пропонує кілька взаємодоповнювальних теоретичних підходів до вивчення стратегій мовної ввічливості, які умовно поділяють на універсалістські (прагматичні) та соціокультурні.

Найвпливовішою універсалістською моделлю залишається теорія «обличчя» П. Браун і С. Левінсона. Автори розрізняють позитивне обличчя

(бажання бути схваленим і позитивно оціненим) і негативне обличчя (бажання зберегти свободу дій і власну «територію»). Залежно від сукупної ваги загрози – яку визначають влада, соціальна дистанція та ступінь нав'язування – мовець обирає одну з основних стратегій: пряму дію без пом'якшення (*bald on-record*), позитивну ввічливість (зближення, солідарність), негативну ввічливість (дистанціювання, пом'якшення), непрямість (*off-record*) або відмову від мовленнєвого акту [Brown, Levinson 1987, с. 60]. Ця модель стала класичною, проте зазнала критики за надмірний універсалізм і недостатнє врахування культурної специфіки.

Важливим доповненням є принципи ввічливості Р. Лакофф і Дж. Ліча. Р. Лакофф звела ввічливість до трьох правил («не нав'язуйся», «надавай вибір», «будь приємним») [Lakoff 1973, с. 298], а Дж. Ліч пояснив, чому мовці часто віддають перевагу непрямим і пом'якшеним формулюванням, через систему максимум ввічливості (такту, великодушності, схвалення, скромності, згоди, симпатії) [Leech 1983, с. 82]. Ці підходи акцентують радше регулярні принципи вибору, ніж покрокові стратегії.

Соціокультурні моделі, навпаки, наголошують на культурній варіативності ввічливості. Д. Браво пропонує аналізувати її через «базові культурні змісти» образу, якими для іспаномовного простору є *confianza* (довіра, близькість) і самоафірмація [Bravo 1999, с. 157]. М. Ернандес-Флорес показує, що в іспанській культурі ввічливість не завжди передбачає дистанціювання: у багатьох ситуаціях її виявами можуть бути невимушеність, жарт чи прямота, якщо вони сприймаються як знак включеності й довіри [Hernández-Flores 1999, с. 40–41]. Через це стратегії позитивної ввічливості в іспанській комунікації нерідко виявляються сильнішими, ніж у культурах із вищим рівнем індивідуалізму.

На рівні мовних засобів стратегічна ввічливість в іспанській мові помітно граматикалізується: у ситуаціях потенційної імпозиції умовний спосіб у поєднанні з бажальними дієсловами стає регулярним маркером пом'якшення, створюючи ефект дистанціювання та зниження тиску на

адресата [Chodorowska-Pilch 2004, с. 57–75]. Це підтверджує загальне розмежування нормативної ввічливості (дотримання очікуваних у жанрі формул) і стратегічної ввічливості (гнучке використання засобів задля конкретної мети – пом'якшити відмову, делікатно висловити вимогу, зберегти добрі відносини).

Для аналізу іспанського офіційно-ділового дискурсу найбільш продуктивним є інтегративний підхід, що поєднує теорію обличчя Браун і Левінсона, соціокультурні корекції Д. Браво й увагу до жанрових конвенцій та інституційного контексту. Саме він застосовується в роботі, оскільки дозволяє враховувати водночас універсальні прагматичні механізми (пом'якшення, непрямість, кооперацію) і культурну специфіку іспанської комунікації – зокрема баланс між формальністю (*respeto*) та близькістю (*confianza*).

Висновки до розділу 1

У першому розділі розглянуто теоретичні засади дослідження категорії ввічливості в іспанській мові. Мовну ввічливість визначено як багатовимірну прагматично-соціальну категорію, що регулює міжособистісні відносини, соціальну дистанцію та кооперативність спілкування й не зводиться до етикетних формул, а виступає системним механізмом керування комунікативною поведінкою. Показано, що вона має подвійну – мовну й соціокультурну – природу.

Аналіз теоретичних підходів засвідчив, що вивчення ввічливості здійснюється у двох основних напрямках – універсалістському (теорія «обличчя» П. Браун і С. Левінсона, принципи Р. Лакофф і Дж. Ліча) та соціокультурному (D. Bravo, M. Hernández-Flores). Для іспаномовного простору особливого значення набувають *confianza* і самоафірмація, що впливають на вибір стратегій позитивної та негативної ввічливості. На цій основі розмежовано нормативну й стратегічну ввічливість і обґрунтовано інтегративний підхід до аналізу.

Окреслено специфіку іспанського офіційно-ділового дискурсу: інституційну деперсоналізацію, нормативність, стандартизовану композицію,

баланс формальності й зрозумілості та поєднання директивності з обов'язковим пом'якшенням. Установлено, що саме в цьому типі дискурсу ввічливість набуває інституційної функції – стає інструментом неагресивної директивності, мінімізації ризику та підтримання довіри. Тим самим розділ сформував концептуальну основу для подальшого аналізу мовних засобів і стратегій ввічливості.

РОЗДІЛ 2. СТРАТЕГІЇ ТА МОВНІ ЗАСОБИ ВИРАЖЕННЯ ВВІЧЛИВОСТІ В ІСПАНСЬКОМУ ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ

2.1 Лексичні та граматичні засоби вираження пошани в іспанській мові

В офіційно-діловому спілкуванні іспанською мовою пошана реалізується не стільки через окремі «ввічливі слова», скільки через систему лексичних і граматичних виборів, які регулюють ступінь формальності, соціальну дистанцію та імпозицію (навантаження адресата дією). Мовні ресурси ввічливості, пом'якшення та дискурсивні маркери в іспанській мові працюють як інструменти реалізації комунікативного наміру й підтримання міжособистісної гармонії [Uktamova 2024, с. 391].

Центральним елементом системи є форми звертання. В офіційно-діловому дискурсі домінує *usted/ustedes* у поєднанні з номінативними титулами (*señor/señora, don/doña, Su Señoría*). Згідно з академічною нормою, вибір форми звертання залежить не лише від особистої близькості, а від комплексу чинників – довіри, дистанції, пошани та ступеня формальності ситуації [RAE 2025, § 16.15a]. Вибір *usted* зумовлює узгодження дієслова в 3-й особі, уживання формальних клітик (*le, les*) і присвійних форм (*su*), а також відповідних етикетних формул, тож є не формальністю, а прагматичним маркером поваги й інституційної дистанції. Показово, що формальна ситуація може «нав'язувати» симетричне звертання на *usted* навіть тим, хто поза нею спілкується на *tú*, а в письмовій комунікації *usted* часто зберігається попри усний перехід на *tú* [RAE 2025, § 16.15c; § 16.15e]. Основні форми звертання узагальнено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

ФОРМИ ЗВЕРТАННЯ В ІСПАНСЬКОМУ ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ

Форма звертання	Граматичне узгодження	Типова функція	Приклад (ісп.)
<i>usted</i>	3-тя ос. однини	Шаноблива дистанція до однієї особи	<i>¿Podría usted confirmar la cita?</i>
<i>ustedes</i>	3-тя ос. множини	Шаноблива дистанція до групи / множинний адресат	<i>Les informamos de que...</i>
<i>señor / señora + прізвище</i>	узгодж. з <i>usted</i>	Офіційне називання адресата	<i>Estimado señor Pérez</i>
<i>don / doña + ім'я</i>	узгодж. з <i>usted</i>	Пошана з відтінком близькості/поваги	<i>Estimada doña María</i>
<i>Su Señoría, Su Excelencia</i>	3-тя ос.	Протокольні титули (право, дипломатія)	<i>Su Señoría tiene la palabra</i>

Другим блоком є граматичні стратегії пом'якшення, які знижують категоричність директивів. Найпродуктивніші з них: умовний спосіб і модальні дієслова (*podría, quisiera, sería posible*), конструкції з кон'юнктивом, що роблять вимогу опосередкованою (*Le agradecería que + subjuntivo*), а також безособові й пасивні структури, які деперсоналізують автора (*se ruega, se informa, ha sido recibido*). Їх систематизовано в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

ГРАМАТИЧНІ ЗАСОБИ ПОМ'ЯКШЕННЯ ДИРЕКТИВНОСТІ

Інструмент	Модель	Прагматичний ефект	Приклад (ісп.)
Умовний спосіб	<i>Quisiera / Podría + inf.</i>	Пом'якшення прохання, неімпозитивність	<i>Quisiera solicitar una cita.</i>
Модальність	<i>¿Sería posible + inf./que?</i>	Запит як можливість, а не вимога	<i>¿Sería posible enviar el informe?</i>
Кон'юнктив	<i>Le agradecería que + subj.</i>	Опосередкована ввічлива директива	<i>Le agradecería que me respondiera.</i>
Безособові форми	<i>Se ruega / se informa / se comunica que</i>	Деперсоналізація, процедурність	<i>Se ruega confirmar la asistencia.</i>
Пасив	<i>Será revisado / Ha sido recibido</i>	Зміщення фокуса з виконавця на дію	<i>Su solicitud ha sido recibida.</i>

Як видно з табл. 2.2, ділова пошана часто «ховається» не в окремих лексемах, а в граматичній архітектурі фрази. Порівняймо два способи оформлення одного наміру – попросити документ: пряме *Envíeme el contrato*

hoy («Надішліть мені договір сьогодні») та пом'якшене *Le agradecería que me enviara el contrato hoy* («Був би вдячний, якби Ви надіслали мені договір сьогодні»). У другому варіанті одночасно працюють формальна клітика *le*, умовний спосіб *agradecería*, кон'юнктив *enviara* і рамка вдячності як прагматичне «страхування» директиви: адресант досягає того самого результату, мінімізуючи загрозу обличчю адресата [пор.: Brown, Levinson 1987, с. 60].

Третій блок – лексичні маркери пошани: етикетні слова (*por favor, gracias, disculpe*), «пом'якшувачі» (*cuando le sea posible, en la medida de lo posible, si no es molestia*) та інтенсифікатори вдячності (*le agradezco de antemano*). Окремо функціонують жанрові формули відкриття й завершення листа (*Estimado/a..., Atentamente, Reciba un cordial saludo, Quedo a su disposición*), що маркують текст як інституційний. Найчастотніші лексичні формули та їхні функції подано в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

ЛЕКСИЧНІ МАРКЕРИ ПОШАНИ ТА ЇХ ФУНКЦІЇ

Формула	Функція	Жанр	Приклад (ісп.)
<i>por favor</i>	Маркер ввічливого прохання	Запити, звернення	<i>Confirme su asistencia, por favor.</i>
<i>gracias / muchas gracias</i>	Подяка, підтримання прихильності	Універсально	<i>Gracias por su colaboración.</i>
<i>disculpe / perdone</i>	Вибачення, мінімізація імпозиції	Рекламації, відмови	<i>Disculpe las molestias.</i>
<i>le agradecería / agradeceríamos</i>	Ввічлива директива (через вдячність)	Запити, прохання	<i>Le agradecería su pronta respuesta.</i>
<i>quedo a su disposición</i>	Відкритість до подальшого контакту	Завершення листа	<i>Quedo a su disposición.</i>
<i>reciba un cordial saludo</i>	Етикетне завершення	Кінцівка листа	<i>Reciba un cordial saludo.</i>

Важливо, що лексичні маркери не гарантують ввічливості автоматично – вони працюють лише у зв'язці з граматикою та жанром. Конструкція *Por favor, envíeme el contrato* залишається директивною через імператив *envíe*, тоді як *Por favor, ¿podría enviarme el contrato?* сприймається як пошання завдяки

модальності можливості. Так само деперсоналізація (*Según lo previsto, se ruega aportar la documentación pendiente*) переносить акцент з особистої вимоги на процедуру й пом'якшує потенційно конфліктні повідомлення.

Отже, лексичні та граматичні засоби вираження пошани в іспанській мові утворюють єдину систему, де вибір звертання задає базовий рівень формальності, граматичні конструкції знижують імпозицію, а лексичні формули забезпечують кооперативність і жанрову відповідність. Саме ця комплексність дозволяє досягати інституційних цілей без створення комунікативного конфлікту.

2.2 Прагматичні функції етикетних формул у структурі офіційно-ділових текстів

Етикетні формули в офіційно-діловому дискурсі виконують не декоративну, а структурно-організуючу роль: вони рамкують текст, маркують комунікативні наміри, керують соціальною дистанцією та знижують ризик непорозумінь. У фразеологічній традиції таку роль описують як фразеологічну функцію – використання готової, відомої спільноті конструкції максимально полегшує і формулювання повідомлення автором, і його сприйняття адресатом [Zuluaga 1997, с. 631–632]. Прагматичні формули водночас є «засобами для дії» у стандартних ситуаціях: вони надають мовцеві мовні ресурси, щоб перепросити, подякувати чи звернутися з проханням [Corpas Pastor 1996, с. 182]. В офіційному листуванні ці ситуації мають інституційний характер, а самі формули стають частиною «протоколу читання»: адресат очікує їх у певних позиціях, і їх відсутність або невдалий добір може знизити легітимність тексту.

Структурно офіційний текст можна описати як послідовність мікроактів: установлення контакту, маркування ролей і дистанції, формулювання підстави звернення, виклад запиту, пом'якшення загрозливих для обличчя елементів і завершення зі збереженням кооперативності. Відповідність формул позиціям у тексті узагальнено в табл. 2.4.

ЕТИКЕТНІ ФОРМУЛИ ЗА ПОЗИЦІЄЮ В СТРУКТУРІ ТЕКСТУ

Позиція в тексті	Типові формули	Прагматична функція
Відкриття	<i>Estimado/a señor/a...; Buenos días</i>	Установлення контакту, офіційний тон
Маркування адресата	<i>señor/señora + прізвище; usted</i>	Соціальне позиціонування адресата
Підстава / привід	<i>En relación con...; Con motivo de...</i>	Уведення теми, мотивування звернення
Запит / прохання	<i>Le agradecería que...; ¿Sería posible...?</i>	Ввічлива директива, мітигація імпозиції
Вибачення / компенсація	<i>Disculpe las molestias; Lamentamos...</i>	Зняття конфліктності, захист «обличчя»
Завершення	<i>Atentamente; Quedo a su disposición</i>	Закриття контакту, підтримання відносин

На основі цього в офіційно-діловому тексті можна виокремити шість основних прагматичних функцій етикетних формул.

Рамкувальна (фатична) функція. Формули привітання (*Estimado/a señor/a..., Buenos días*) і завершення (*Atentamente, Quedo a su disposición, Reciba un cordial saludo*) позначають межі документа й задають офіційний тон.

Легітиміційно-процедурна функція. Формули *En respuesta a..., Con relación a..., Por la presente..., Según lo previsto...* пояснюють підставу звернення й переносять відповідальність з особи на процедуру, тож вимога сприймається як частина регламенту, а не як суб'єктивний тиск.

Регулятивно-директивна функція. Формули прохання (*Le agradeceríamos que..., ¿Sería tan amable de...?, Por favor...*) пом'якшують директивність, інтегруючись у граматичні моделі ввічливого запиту. Це узгоджується з тим, що ввічливість і мітигація слугують підтриманню міжособистісної гармонії [Uktamova 2024, с. 391].

Ремедіальна і превентивна функція. Формули вибачення й подяки (*Lamentamos las molestias, Disculpe la demora, Gracias por su comprensión*) компенсують можливе негативне сприйняття (затримку, відмову, помилку), не

змінюючи процедурної суті повідомлення, і підтримують можливість подальшої взаємодії.

Кооперативна функція. Формули на кшталт *Quedo a su disposición para cualquier aclaración* залишають відкритим канал для подальшого контакту.

Текстоорганізаційна функція. Формули *Sin otro particular, Quedo a su disposición* маркують межі змістових блоків і сигналізують перехід від основного повідомлення до метакомунікативного завершення.

Етикетні формули мають різний ступінь фіксованості: частина з них майже протокольна (*Atentamente, Por la presente*), інша – варіативна, але зі сталою прагматичною функцією (*Le agradeceríamos..., ¿Sería posible...?*). Пояснити це дозволяє розуміння формули як стійкої пари «форма – значення», зміст якої не виводиться механічно із суми компонентів [Goldberg 1995, с. 4]: адресат інтерпретує *Sin otro particular* як сигнал завершення теми, а *Le agradeceríamos...* – як ввічливу директиву, а не як буквальну суму слів. Зіставлення типових формул із прагматичними ризиками офіційного листування подано в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

КОМУНІКАТИВНІ РИЗИКИ ТА ФОРМУЛИ ЇХ МІНІМІЗАЦІЇ В ОФІЦІЙНОМУ ЛИСТУВАННІ

Тип ситуації	Комунікативний ризик	Формули мінімізації	Пояснення
Запит документів	Сприйняття як тиск	<i>Le agradecería que...; cuando le sea posible</i>	Прохання, а не вимога
Нагадування про строк	Докір, тиск	<i>Le recordamos amablemente que...</i>	Превентивне пом'якшення
Відмова	Загроза «обличчю» адресата	<i>Lamentamos informarle que...</i>	Вибачення + пояснення
Рекламація	Конфлікт, негатив	<i>Disculpe las molestias; Gracias por su comprensión</i>	Збереження лояльності
Завершення листа	Сухість, дистанція	<i>Quedo a su disposición; Atentamente</i>	Підтримання відносин

Отже, прагматичні функції етикетних формул утворюють багаторівневий механізм: вони забезпечують передбачувану композицію тексту й скорочують витрати на інтерпретацію, надають інструменти дії в типових ситуаціях, керують дистанцією через форми звертання, пом'якшують директивність, легітимують повідомлення та виконують ремедіальну роль. Тому етикетні формули слід трактувати як один із ключових засобів реалізації стратегій ввічливості в офіційно-діловому дискурсі.

2.3 Особливості реалізації стратегій мовної ввічливості в різних типах офіційно-ділових текстів

Описані вище засоби пошани (форми звертання, граматична мітигація, етикетні формули) не утворюють нейтрального «набору», з якого мовець обирає довільно: їхній розподіл системно зумовлений жанром тексту. Кожен жанр офіційно-ділового дискурсу має власний комунікативний намір (запит, інформування, нагадування, відмова, обслуговування клієнта) і власний профіль загрози обличчю, а отже й власну домінуючу стратегію ввічливості. Тому стратегії ввічливості доцільно описувати не ізольовано, а у зв'язку з типом тексту, у якому вони реалізуються.

Теоретичним підґрунтям такого аналізу слугує розмежування позитивної та негативної ввічливості [Brown, Levinson 1987, с. 60]: негативна орієнтована на свободу дій адресата й мінімізацію тиску (пом'якшення, дистанціювання, опосередкованість), позитивна – на солідарність, прихильність і підтвердження належності до спільної комунікативної сфери. Для іспаномовного матеріалу це розмежування доповнюється поняттями автономії та афіліації [Bravo 1999, с. 157]: в іспанській культурі ввічливість часто реалізується не лише через невтручання, а й через активне вираження доброзичливості й *confianza*. Вага загрози обличчю, від якої залежить інтенсивність мітигації, визначається соціальною дистанцією, співвідношенням статусів і «ціною» дії для адресата – параметрами, що в офіційно-діловому листуванні задаються самим жанром.

З огляду на це нижче проаналізовано основні типи іспаномовних офіційно-ділових текстів за критерієм домінувальної стратегії ввічливості. Аналіз має якісний (типологічний) характер: для кожного жанру визначено комунікативний намір, профіль загрози обличчю, провідну стратегію та типові мовні засоби її реалізації.

Запити та прохання. Комунікативний намір цього жанру – спонукати адресата до дії (надати документ, призначити зустріч, підтвердити інформацію), тому він за визначенням загрожує негативному обличчю адресата, обмежуючи його свободу. Відповідно домінує негативна ввічливість, спрямована на зниження імпозиції. Базовий механізм – переведення прямого спонукання в опосередковану кооперативну форму: імператив (*Envíe el contrato*) майже не вживається, натомість прохання оформлюється через рамку вдячності з кон'юнктивом (*Le agradecería que me enviara el contrato*), модальність можливості (*¿Sería posible concertar una reunión?*) або умовний спосіб бажання (*Quisiera solicitar información sobre...*). Додатковими пом'якшувачами слугують маркери необов'язковості й часової свободи (*si fuera posible; cuando le venga bien*), що повертають адресатові відчуття контролю над дією.

Відповіді установ і повідомлення про рішення. Тут комунікативний намір – поінформувати адресата про результат (задоволення запиту, надання даних, ухвалене рішення), а профіль загрози залежить від того, позитивний чи негативний цей результат. У сприятливих відповідях поєднуються позитивна й негативна ввічливість: позитивна виражає прихильність установи (*Nos complace informarle de que su solicitud ha sido aprobada*), негативна зберігає інституційну дистанцію та відкритість до подальшого контакту (*Quedamos a su disposición para cualquier aclaración*). Характерною є деперсоналізація джерела рішення через безособові й пасивні структури (*Su solicitud ha sido tramitada; Se ha resuelto favorablemente*), що подає рішення як результат процедури, а не особистої волі, і тим самим знижує як хвалькуватість у позитивних, так і конфліктність у негативних відповідях.

Нагадування про строки. Нагадування потенційно сприймається як докір або тиск, тобто загрожує обличчю адресата подвійно – і його автономії, і його самооцінці. Тому рівень мітигації тут високий, а провідною є негативна ввічливість із превентивним характером. Типові засоби – пом'якшувальні прислівники й рамка «нагадування, а не вимоги» (*Le recordamos amablemente que el plazo finaliza el...*), часові поступки (*cuando le sea posible; con la mayor brevedad que sus circunstancias permitan*) і презумпція добросовісності адресата (*Entendemos que pueda haber un retraso involuntario*). Такий набір переводить нагадування в неконфліктну, кооперативну рамку й запобігає сприйняттю його як претензії.

Рекламації, відмови та відхилення запитів. Це найбільш конфліктно навантажені жанри: вони безпосередньо загрожують позитивному обличчю адресата (відмова, незадоволення, негативна оцінка), тож інтенсивність мітигації тут найвища серед усіх типів. Поширеною є трикомпонентна стратегія «вибачення + пояснення + пропозиція рішення або компенсації»: жаль інституції (*Lamentamos informarle de que no es posible atender su solicitud*), вибачення за незручності (*Disculpe las molestias ocasionadas*) та підтримання відносин (*Gracias por su comprensión; Quedamos a su disposición para buscar una alternativa*). Негативний зміст послідовно деперсоналізується (*no ha sido posible; las condiciones no permiten*), а етикетні формули працюють як «амортизатори», що зберігають лояльність адресата попри несприятливе рішення. У комерційних рекламаціях додатково посилюється позитивний складник (визнання цінності клієнта), тоді як в адміністративних відмовах переважає формально-процедурне обґрунтування.

Сервісні та корпоративні повідомлення. У цьому типі (інформування клієнтів, маркетингові й сервісні розсилки, повідомлення служб підтримки) комунікативний намір – підтримувати відносини з адресатом як із клієнтом, тому помітно зростає питома вага позитивної ввічливості та елементів *confianza*. Типові засоби – підкреслена вдячність і вираження довіри (*Muchas gracias por su confianza; Valoramos su preferencia*), запевнення в доступності

(*Estamos a su disposición; Estaremos encantados de ayudarle*) та інклюзивність. Офіційний тон тут поєднується з клієнтоорієнтованістю: дистанція *usted* зберігається, але емоційно-оцінний складник посилюється, наближаючи комунікацію до стратегії солідарності.

Розпорядчі та інструктивні тексти. Окремий тип становлять регламентувальні повідомлення (приписи, інструкції, оголошення, умови надання послуг), де адресат – узагальнений (клієнти, відвідувачі, користувачі). Тут ввічливість реалізується переважно через деперсоналізацію та безособову деонтичність: спонукання подається не від імені конкретного мовця, а як вимога регламенту (*Se ruega no fumar; Se informa a los usuarios de que...; Está prohibido el acceso sin identificación*). Безособові конструкції з *se* і пасив знімають пряму адресну імпозицію, переводячи вимогу з площини «я вимагаю» у площину «так передбачено правилами», що й забезпечує ввічливий ефект попри директивний зміст.

Зіставлення проаналізованих жанрів засвідчує не випадковий, а закономірний розподіл стратегій ввічливості: що вищою є загроза обличчю адресата, то інтенсивнішою стає мітигація і то послідовніше залучаються засоби негативної ввічливості. У запитах, нагадуваннях, рекламаціях і відмовах домінує негативна ввічливість (пом'якшення, дистанціювання, деперсоналізація), оскільки ці жанри обмежують свободу адресата або несуть несприятливий зміст. Натомість у сприятливих відповідях і особливо в сервісно-корпоративній комунікації зростає питома вага позитивної ввічливості – вираження прихильності, вдячності й *confianza*. Розпорядчі тексти реалізують ввічливість окремим способом – через безособову деонтичність, що знімає пряму адресність спонукання.

Зіставлення жанрів, домінувальних стратегій і типових мовних засобів узагальнено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

РЕАЛІЗАЦІЯ СТРАТЕГІЙ ВВІЧЛИВОСТІ ЗА ТИПОМ ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОГО ТЕКСТУ

Тип тексту	Домінувальні стратегії	Типові мовні засоби
Запити / прохання	Негативна ввічливість (зниження імпозиції)	<i>Le agradecería que...; ¿Sería posible...?; Quisiera...</i>
Відповіді на запити	Позитивна + негативна	<i>Nos complace informarle...; Quedamos a su disposición</i>
Нагадування про строки	Негативна / пом'якшення	<i>Le recordamos amablemente...; cuando le sea posible</i>
Рекламації / відмови	Висока мітигація	<i>Lamentamos informarle...; Disculpe las molestias; Gracias por su comprensión</i>
Сервісні / корпоративні	Позитивна ввічливість, <i>confianza</i>	<i>Muchas gracias por su confianza; Estamos a su disposición</i>
Розпорядчі / інструктивні	Безособова деонтичність	<i>Se ruega no fumar; Se informa a los usuarios de que...</i>

Для емпіричної перевірки виявлених тенденцій укладено корпус автентичних іспаномовних офіційно-ділових текстів. На відміну від навчально-методичних зразків ділового листування, корпус сформовано виключно з реально опублікованих документів інституцій, корпорацій і державних органів: офіційного бюлетеня Іспанії (BOE) [42], резолюції Міністерства науки, інновацій та університетів Іспанії [43], Бюлетеня Мадридського політехнічного університету (UPM) [44], листів керівництва Banco Santander [45] та Inditex [46] до акціонерів, Різдвяного послання короля Іспанії Феліпе VI [47], відповідей Захисника народу Андалусії [48] та Захисника народу Іспанії [49], офіційного зразка відповіді на скаргу Хунти Андалусії (Consumo Responde) [50], зразків звернень до офіційних осіб з посібника Amnistía Internacional [51], інституційних стильових настанов Відкритого університету Каталонії (UOC) [52], Контр. порталу Агентства податків Мадрида [53] та інституційного повідомлення Sicere [54]. Одиницею аналізу слугував **маркер ввічливості** – мовна формула, що виконує функцію ввічливості; усього з 13 автентичних джерел [42–54] заковано 120 маркерів (повний перелік наведено в Додатку). Кожен маркер віднесено до однієї з трьох стратегій: негативної ввічливості (мітигація, опосередкованість, дистанціювання, вибачення), позитивної ввічливості (вдячність, солідарність, вираження прихильності й *confianza*) та безособово-деонтичної

деперсоналізації (конструкції з *se*, пасив, номіналізація, формули типу *por medio de la presente*, інституційний «CERTIFICA»). Перевага реальних опублікованих документів над навчально-методичними зразками забезпечує більшу репрезентативність висновків для дійсного офіційно-ділового вживання.

Загальний розподіл маркерів (рис. 2.1) засвідчує, що в корпусі переважає позитивна ввічливість (56 маркерів, 47 %), значну питому вагу мають безособово-деонтичні засоби (41 маркер, 34 %), а негативна ввічливість становить найменшу частку (23 маркери, 19 %). Висока частка позитивної ввічливості пояснюється насамперед корпоративними листами до акціонерів [45; 46] і королівським посланням [47], де адресант послідовно конструює солідарність із адресатом через вдячність і афіліацію [Bravo 1999, с. 157]. Натомість висока питома вага безособово-деонтичних засобів характерна для розпорядчо-інституційних текстів [42; 43; 44; 50; 52; 53], де ввічливість досягається не пом'якшенням, а зняттям прямої адресності спонукування.

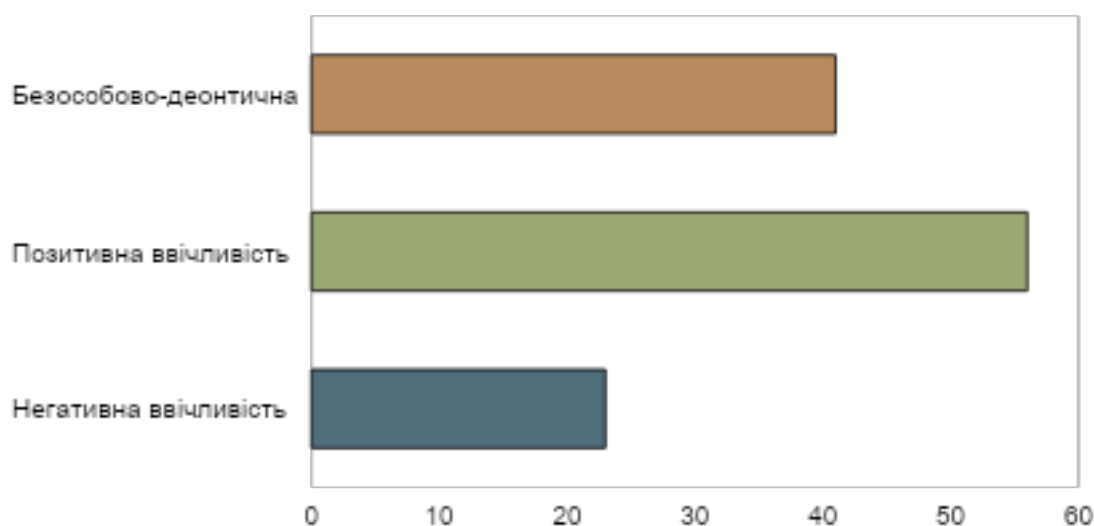


Рис. 2.1. Загальний розподіл стратегій ввічливості в корпусі ($n = 120$)

Однак ключову закономірність виявляє розподіл стратегій за жанрами (рис. 2.2). У сервісно-корпоративній комунікації – корпоративних листах до акціонерів [45; 46] і королівському посланні [47] – позитивна ввічливість сягає 91 %, що свідчить про послідовну орієнтацію на солідарність із адресатом; натомість у розпорядчо-інституційних текстах [42; 43; 44; 50; 52] безособово-

деонтичні засоби становлять 70 %, відображаючи примат процедурної об'єктивності. Жанр запитів і прохань [42; 51] (12 маркерів) демонструє збалансований профіль (по 42 % негативної та позитивної ввічливості), що відповідає подвійній стратегії формальних звернень – ввічливо мітигувати імпозицію й водночас підтримати позитивний контакт. У нагадуваннях про строки [42; 50; 53] ввічливість реалізується винятково через мітигацію (42 %) та деперсоналізацію (58 %) – без помітного позитивного складника. Відповіді установ на скарги й запити [48; 49; 50; 54] демонструють найбільш збалансований профіль із домінуванням безособово-деонтичних форм (43 %), що деперсоналізують джерело рішення. Рекламації та повідомлення про несприятливі рішення [46; 48; 49; 50] (15 маркерів) поєднують жаль (33 %) із солідарністю (47 %), що типово для інституційної відповіді на дискомфорт адресата.

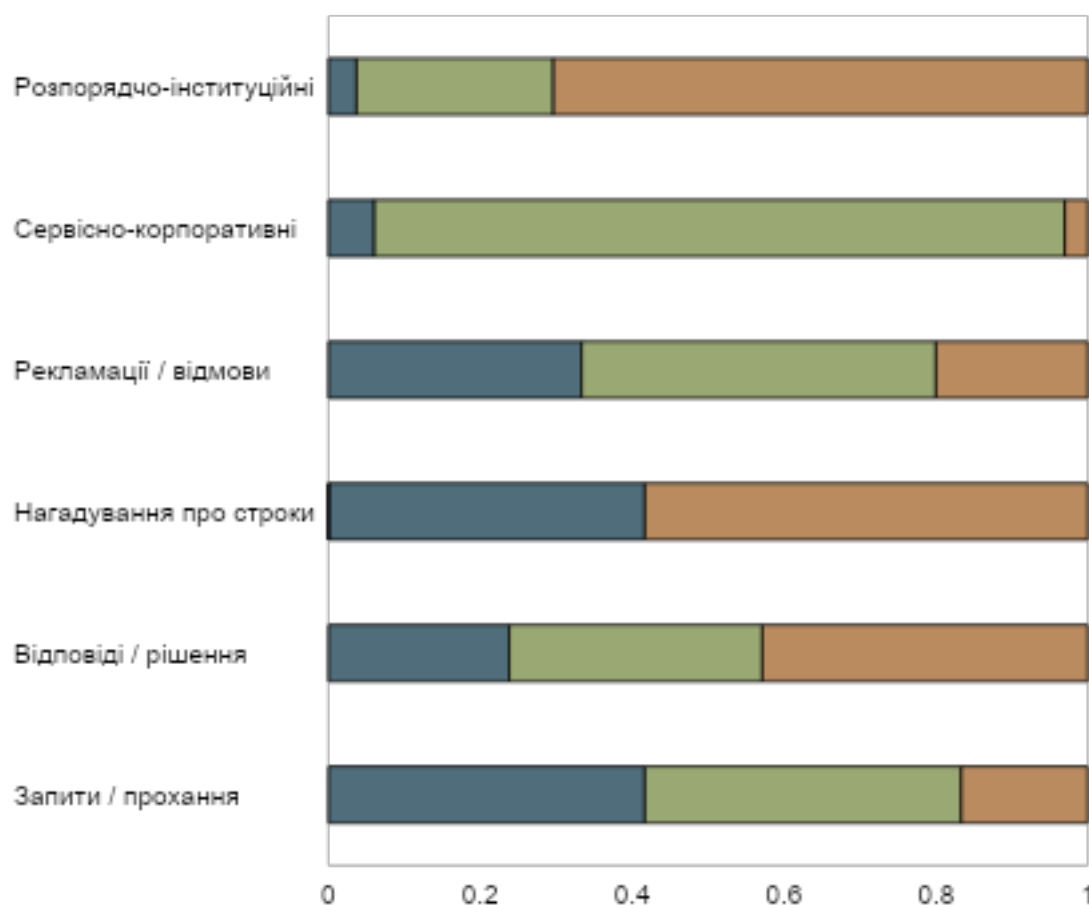


Рис. 2.2. Профіль стратегій ввічливості за типом тексту

Кількісні дані за жанрами узагальнено в табл. 2.7.

КІЛЬКІСНИЙ РОЗПОДІЛ МАРКЕРІВ ВВІЧЛИВОСТІ ЗА ЖАНРАМИ
(n = 120, 13 автентичних джерел)

Тип тексту	Негативна	Позитивна	Безособово-деонтична	Усього
Запити / прохання	5	5	2	12
Відповіді / рішення	5	7	9	21
Нагадування про строки	5	0	7	12
Рекламації / відмови	5	7	3	15
Сервісно-корпоративні	2	30	1	33
Розпорядчо-інституційні	1	7	19	27
Разом	23	56	41	120

Отримані співвідношення підтверджують і уточнюють якісний аналіз: у реальних автентичних текстах розподіл стратегій ввічливості системно зумовлений жанром, причому жанрова специфіка проявляється навіть виразніше, ніж у навчально-методичних зразках. Корпоративна комунікація послідовно орієнтована на позитивну ввічливість і конструювання довіри (*confianza*), розпорядчо-інституційні документи – на безособово-деонтичну деперсоналізацію, а текстам, орієнтованим на потенційно конфліктні ситуації (нагадування, відмови), властиве поєднання мітигації з процедурною об'єктивністю без надмірного позитивного забарвлення. Це підтверджує, що ввічливість в іспанському офіційно-діловому дискурсі – це не довільний набір формул, а керована система стратегій, у якій кожен жанр має власний прагматичний профіль.

Отже, вибір стратегії ввічливості в іспанському офіційно-діловому дискурсі системно зумовлений жанром і комунікативною ситуацією, а не є довільним: спільним пріоритетом усіх розглянутих типів текстів залишається збереження обличчя адресата, тоді як конкретний баланс негативної та позитивної ввічливості визначається комунікативним наміром жанру й вагою загрози, яку він несе. Це підтверджує системний, керований характер ввічливості як прагматичної категорії офіційно-ділового спілкування.

Висновки до розділу 2

У другому розділі систематизовано засоби реалізації стратегій ввічливості в іспанському офіційно-діловому дискурсі. Доведено, що ввічливість тут є комплексною системою, яка поєднує лексичні, граматичні та формульні засоби. Центральне місце посідають форми звертання (*usted/ustedes* і номінативні титули), граматичні стратегії пом'якшення (умовний спосіб, кон'юнктив, модальні перифрази, безособові та пасивні конструкції) й етикетні формули. Установлено, що пріоритетне вживання *usted/ustedes* у письмі є не формальністю, а прагматичним інструментом мінімізації ризику фамільярності, причому вибір звертання зумовлений жанром і ситуацією, а не приватною близькістю співрозмовників.

З'ясовано, що ввічливість у діловому дискурсі часто «закодована» у синтаксичній архітектурі фрази, а не в окремому слові: лексичні маркери (*por favor, gracias, disculpe*) працюють результативно лише в поєднанні з відповідною граматиною, а деперсоналізація переносить акцент з особистої вимоги на процедуру. Етикетні формули виконують структурну, прагматичну та соціальну функції – рамкують текст, легітимують звернення, пом'якшують директивність, компенсують негативну інформацію й підтримують кооперативність, тобто є ресурсом передбачуваності та ефективності, а не декоративним додатком.

Аналіз різних типів офіційно-ділових текстів підтвердив, що вибір домінувальної стратегії ввічливості зумовлений жанром: у директивних і конфліктно навантажених жанрах (запити, нагадування, рекламації, відмови) переважають стратегії негативної ввічливості, тоді як у сервісній і корпоративній комунікації зростає частка позитивної. Отримані результати дозволяють стверджувати, що в іспанському офіційно-діловому дискурсі ввічливість є керованою прагматичною системою, яка забезпечує соціально коректну, нормативно точну та результативну інституційну комунікацію.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі досліджено категорію мовної ввічливості як прагматичну систему в іспанському офіційно-діловому дискурсі. Поставлену мету – проаналізувати ввічливість як прагматичну категорію та визначити основні мовні засоби й стратегії її реалізації в типових жанрах офіційного спілкування – повністю досягнуто.

Теоретичний аналіз підтвердив, що мовна ввічливість є багатовимірною прагматично-соціальною категорією, яка поєднує універсальні механізми (теорія «обличчя» П. Браун і С. Левінсона, принципи Р. Лакофф і Дж. Ліча) з культурно-специфічними особливостями іспанської комунікації, зокрема цінностями *confianza* та афіліації. Було обґрунтовано інтегративний підхід, що враховує як нормативну (жанрово зумовлену), так і стратегічну (гнучку) ввічливість.

У практичній частині систематизовано ключові засоби реалізації ввічливості: форми звертання (*usted/ustedes* і номінативні титули), граматичні стратегії пом'якшення (умовний спосіб, кон'юнктив, модальні перифрази, безособові та пасивні конструкції) та етикетні формули. Доведено, що етикетні формули виконують не декоративну, а структурну, прагматичну та реляційну функції, компенсуючи потенційно загрозливі мовленнєві акти.

Аналіз різних типів текстів і корпусу автентичних документів (120 маркерів) виявив чітку жанрову детермінованість стратегій ввічливості. У директивних і конфліктних жанрах (запити, нагадування, відмови) домінує негативна ввічливість та деперсоналізація, тоді як у сервісній і корпоративній комунікації значно зростає частка позитивної ввічливості та елементів *confianza*. Кількісні дані підтвердили, що найпоширенішою є позитивна ввічливість (47 %), за нею йдуть безособово-деонтичні засоби (34 %).

Отримані результати дозволяють стверджувати, що в іспанському офіційно-діловому дискурсі ввічливість функціонує як керована прагматична система, у якій вибір засобів і стратегій системно зумовлений жанром, комунікативним наміром і рівнем загрози обличчю адресата.

Практична значущість дослідження полягає в можливості застосування його матеріалів і висновків у викладанні іспанської мови ділового спілкування, підготовці корпоративних шаблонів, перекладацькій практиці та підвищенні комунікативної компетентності фахівців, які працюють з іспаномовними партнерами та установами.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з розширенням корпусу за рахунок текстів різних іспаномовних країн, порівняльним вивченням ввічливості в офіційному та неофіційному дискурсі, а також аналізом цифрових жанрів офіційної комунікації (чат-боти, автоматизовані відповіді, електронне діловодство).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Попова Н. М. Linguocultural specificity of INDEPENDENCE concept in the Ukrainian and Spanish language worldviews // Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Соціальні комунікації. 2020. Т. 31 (70), № 2, Ч. 1. С. 170–173. DOI: <https://doi.org/10.32838/2663-6069/2020.2-1/30>.
2. Приходько Н. А., Сімонова І. О. Форми звертання як соціолінгвістичний маркер (на матеріалі англomовної прози останнього десятиліття ХХ ст. – першого десятиліття ХХІ ст.) // Соціально-гуманітарні аспекти розвитку сучасного суспільства : матеріали Всеукр. наук. конф. (м. Суми, 19–20 квіт. 2013 р.). Суми : СумДУ, 2013. Ч. 1. С. 67–69.
3. Рушак О. Звертання в українській та англійській мовах: спроба контрастивного аналізу // Вісник Львівського університету. Серія: Іноземні мови. 2014. Вип. 22. С. 161–169.
4. Bandrés E., García Avilés J. A., Pérez G., Pérez J. El periodismo en la televisión digital. Barcelona : Paidós Comunicación, 2000.
5. Blum-Kulka S., House J., Kasper G. Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies. Norwood, NJ : Ablex Publishing, 1989.
6. Bravo D. ¿Imagen «positiva» vs. imagen «negativa»? : Pragmática sociocultural y componentes de face // Oralia. 1999. № 2. P. 155–184.
7. Briz A. El español coloquial: Situación y uso. 6a edición. Madrid : Arco Libros, S.L., 2010. 73 p.
8. Brown P., Levinson S. C. Politeness: Some Universals in Language Usage. Cambridge : Cambridge University Press, 1987.
9. Cabrilla C. Recent trends and findings in latin linguistics. URL: <https://www.academia.edu/120512742> (дата звернення: 18.12.2025).
10. Charaudeau P. El discurso de la información: la construcción del espejo social. Barcelona : Gedisa, 2003.
11. Charaudeau P. Langage et discours: éléments de sémiolinguistique: théorie et pratique. Paris : Hachette, 1983.

12. Chodorowska-Pilch M. The conditional. A grammaticalized marker of politeness in Spanish // *Current Trends in Pragmatics of Spanish* / eds. R. Márquez Reiter, M. E. Placencia. Amsterdam–Philadelphia : John Benjamins, 2004. P. 57–75.
13. Corpas Pastor G. *Manual de fraseología española*. Madrid : Gredos, 1996.
14. D'Alessandro R., Van Oostendorp M. Prosody, phi-features and deixis in Southern Italian: what vocatives can tell us on the architecture of language // *Romance Languages and Linguistic Theory* 10. Lisbon, 2016. P. 61–82. DOI: <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.3335.4964>.
15. García C. *La pragmática del español: Estrategias comunicativas en el contexto de la cortesía*. Madrid : Ediciones Akal, 2005.
16. Gili y Gaya S. *Curso superior de sintaxis española*. Vedado : Instituto Cubano del Libro, 1975. 348 p.
17. Goffman E. *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York : Pantheon Books, 1967.
18. Goldberg A. E. *A Construction Grammar Approach to Argument Structure*. Chicago : The University of Chicago Press, 1995.
19. Gonzáles L. L. Vocatives with determiners: the case of vocatives preceded by possessives // *Isogloss*. 2020. Vol. 6/3. P. 1–25.
20. Gonzáles L. L., Schmid S. Vocative, where do you hang out in wh-interrogatives? // *The Linguistic Review*. 2023. Vol. 40(1). P. 77–106. DOI: <https://doi.org/10.1515/tlr-2022-2106>.
21. Gumperz J. J. *Discourse strategies*. Cambridge : Cambridge University Press, 1982.
22. Haverkate H. *La cortesía verbal: Estudio pragmlingüístico*. Madrid : Gredos, 1994.
23. Hernández-Flores N. *La cortesía verbal en el español: Estudio de la interacción y la negociación de la imagen social*. México : Fondo de Cultura Económica, 2008.
24. Hernández-Flores N. Politeness ideology in Spanish colloquial conversation: the case of advice // *Pragmatics*. 1999. Vol. 9, № 1. P. 37–49.

25. Higuera M. Claves prácticas para la enseñanza del léxico // Centro Virtual Cervantes. Carabela. 2004. P. 5–22.
26. Hsu Tsai-Wen. La traducción de las estrategias de cortesía en la correspondencia comercial en lengua china y lengua española // Sendebare. 2011. Núm. 22. P. 43–71.
27. Lakoff R. T. Talking Power: The Politics of Language. New York : BasicBooks, 1990.
28. Lakoff R. T. The logic of politeness; or minding your p's and q's // Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society. 1973. P. 292–305.
29. Leech G. N. Principles of Pragmatics. London : Longman, 1983.
30. Martínez Albertos J. L. Curso General de redacción periodística. Madrid : Paraninfo, 1998.
31. Mas Manchón L. Estructura formal, textual y oral del discurso público // Estudios sobre el Mensaje Periodístico. 2016. Vol. 22, Núm. 1. P. 445–461.
32. Moralejo J. L. Sobre los casos latinos. URL: <http://www.sel.edu.es/pdf/jul-dic-86/Moralejo.pdf> (дата звернення: 22.12.2025).
33. Moro A. Notes on vocative case: a case in clause structure. URL: https://www.nets.iusspavia.it/dox/papers/Moro_Notes_on_Vocative_Case.pdf (дата звернення: 14.12.2025).
34. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 12.^a ed. Madrid : Imprenta de Gregorio Hernando, 1884.
35. Real Academia Española; Asociación de Academias de la Lengua Española. Nueva gramática de la lengua española. Las formas de tratamiento (I). Trato de confianza y trato de respeto. URL: <https://www.rae.es/gramática/sintaxis> (дата звернення: 24.12.2025).
36. Rodero Antón E. Locución radiofónica. Madrid : Instituto Oficial de Radio y Televisión, 2003.
37. Searle J. R. Speech acts: An essay in the philosophy of language. Cambridge : Cambridge University Press, 1969.

38. Tannen D. Framing in discourse. Oxford : Oxford University Press, 1993.
39. Trosborg A. Interlanguage pragmatics: Requests, complaints, and apologies. Berlin; New York : Mouton de Gruyter, 1995.
40. Uktamova M. Linguistic tools and speech strategies of the Spanish language // *Xorijiy lingvistika va lingvodidaktika – Foreign Linguistics and Linguodidactics*. 2024. Special Issue 5. P. 391–397. DOI: <https://doi.org/10.47689/2181-3701-vol2-iss5/S-pp391-397>.
41. Zuluaga A. Sobre las funciones de los fraseologismos en los textos literarios // *Paremia*. 1997. Núm. 6. P. 631–640.

Джерела ілюстративного матеріалу

42. Confederación Hidrográfica del Tajo. Anuncio de información pública BOE-B-2024-3148. Boletín Oficial del Estado, núm. 26, 30 de enero de 2024. URL: <https://www.boe.es/boe/dias/2024/01/30/pdfs/BOE-B-2024-3148.pdf> (дата звернення: 29.05.2026).
43. Resolución de 21 de febrero de 2024, de la Secretaría General de Universidades (J. M. Pingarrón Carrazón). Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. URL: <https://universidades.sede.gob.es/fichero-publico/descargar/id/3784> (дата звернення: 29.05.2026).
44. Boletín Oficial de la Universidad Politécnica de Madrid. Acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno. Febrero–noviembre 2024. URL: <https://www.upm.es/Personal/PAS/BOUPM> (дата звернення: 29.05.2026).
45. Botín A. Carta a accionistas. Junta General de Accionistas de Banco Santander 2024. URL: <https://santanderaccionistaseinversores.com/jga2024/lettersiteAB/> (дата звернення: 29.05.2026).
46. Isla P. Carta del presidente. Estado de Información No Financiera Inditex 2021. URL: https://static.inditex.com/annual_report_2021/es/documentos/carta-del-presidente.pdf (дата звернення: 29.05.2026).
47. Felipe VI. Mensaje de Navidad de Su Majestad el Rey. Palacio Real de Madrid, 24 de diciembre de 2025. URL:

https://s3.elespanol.com/2025/12/24/espana/20251224_Mensaja_de_Navidad_de_S-M-el_Rey_-1.pdf (дата звернення: 29.05.2026).

48. Defensor del Pueblo Andaluz. Respuestas institucionales publicadas en la página «Cómo se presenta una queja». URL: <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/como-se-presenta-una-queja-1> (дата звернення: 29.05.2026).
49. Defensor del Pueblo. Presentación del Informe anual 2024. European Network of Ombudsmen. URL: <https://eno.ombudsman.europa.eu/home/news/archives-2025/maincontent/presentacion-informe-anual-2024.html> (дата звернення: 29.05.2026).
50. Junta de Andalucía. Consumo Responde. Modelo oficial de contestación a una hoja de quejas y reclamaciones. URL: https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Ejemplo%20de%20modelo%20de%20contestaci%C3%B3n%20a%20una%20hoja%20de%20quejas%20y%20reclamaciones_5.pdf (дата звернення: 29.05.2026).
51. Amnistía Internacional, Sección Española. Guía breve para escribir cartas. URL: https://www.es.amnesty.org/fileadmin/_migrated/content_uploads/guia_para_escribir_cartas_2008.pdf (дата звернення: 29.05.2026).
52. Universitat Oberta de Catalunya. Comunicación institucional. Lengua y estilo de la UOC. URL: <https://www.uoc.edu/portal/es/servei-linguistic/redaccio/models-documents/index.html> (дата звернення: 29.05.2026).
53. Ayuntamiento de Madrid. Portal del Contribuyente. Agencia Tributaria de Madrid. URL: <https://agenciatributaria.madrid.es/> (дата звернення: 29.05.2026).
54. Caja Costarricense de Seguro Social, Dirección SICERE. Comunicación institucional. URL: <https://m.facebook.com/sicereoficial/posts/2034334466759741/> (дата звернення: 29.05.2026).

ДОДАТОК

ІЛЮСТРАТИВНИЙ КОРПУС МАРКЕРІВ ВВІЧЛИВОСТІ В ІСПАНЬКОМУ ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ

(n = 120 маркерів, 13 автентичних джерел)

Корпус укладено з реальних опублікованих документів іспанських інституцій, корпорацій і державних органів (ВОЕ, резолюції міністерств, університетські бюлетені, листи керівництва великих компаній до акціонерів, королівські послання, відповіді інституту Захисника народу, офіційні зразки відповідей на скарги, муніципальні податкові портали, інституційні стильові настанови). Кожен маркер класифіковано за стратегією ввічливості: **негативна** (мітигація, опосередкованість, дистанціювання, вибачення), **позитивна** (вдячність, солідарність, *confianza*) або **безособова** (деонтична деперсоналізація – *se*-конструкції, пасив, інституційний «*CERTIFICA*», формули типу *por medio de la presente*).

№	Жанр	Приклад (ісп.)	Стратегія	Джерело
1	Запити / прохання	<i>Me dirijo a usted, Sr. Ministro, para expresarle mi preocupación</i>	Негативна	Amnistía Internacional España
2	Запити / прохання	<i>Le solicito, Sr. Ministro, tenga a bien informarme de la situación</i>	Негативна	Amnistía Internacional España
3	Запити / прохання	<i>me consta que no deja Vd. de tener presente el contenido del artículo 9 de la Declaración Universal de Derechos Humanos</i>	Позитивна	Amnistía Internacional España
4	Запити / прохання	<i>Confianto en recibir prontamente noticias tuyas, acepte Vd. mi</i>	Негативна	Amnistía Internacional España
5	Запити / прохання	<i>Sra. Gobernadora</i>	Позитивна	Amnistía Internacional España
6	Запити / прохання	<i>Le solicito atentamente que, por razones humanitarias, disponga la conmutación de la condena</i>	Негативна	Amnistía Internacional España
7	Запити / прохання	<i>Muy atentamente</i>	Позитивна	Amnistía Internacional España
8	Запити / прохання	<i>Respetuosamente</i>	Позитивна	Amnistía Internacional España
9	Запити / прохання	<i>Reciba Sr. Ministro la expresión de mi más alta consideración</i>	Позитивна	Amnistía Internacional España

№	Жанр	Приклад (ісп.)	Стратегія	Джерело
10	Запити / прохання	<i>así como la apertura de una investigación exhaustiva e imparcial sobre este caso</i>	Негативна	Amnistía Internacional España
11	Запити / прохання	<i>se deberá remitir antes de la finalización de dicho plazo una petición expresa al correo habilitado al efecto</i>	Безособова	BOE 30.01.2024
12	Запити / прохання	<i>indicando en el asunto el texto «información pública» seguido de la referencia del expediente</i>	Безособова	BOE 30.01.2024
13	Відповіді / рішення	<i>Estimada Julia le agradecemos mucho su comentario con el que coincidimos plenamente</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo Andaluz
14	Відповіді / рішення	<i>Agradecemos sus comentarios y sus apreciaciones que siempre nos ayudan a mejorar en nuestro trabajo</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo Andaluz
15	Відповіді / рішення	<i>Lamentablemente no siempre disponemos de los medios personales o técnicos para valorar adecuadamente las respuestas recibidas</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
16	Відповіді / рішення	<i>se trasladan a las personas promotoras de las quejas los informes recibidos a fin de que puedan trasladarnos cualquier consideración</i>	Безособова	Defensor del Pueblo Andaluz
17	Відповіді / рішення	<i>Te recomendamos que te dirijas mediante un escrito presentado por registro de entrada</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
18	Відповіді / рішення	<i>puedes, si lo deseas, remitirnos un escrito firmado a la Defensoría solicitando nuestra intervención</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
19	Відповіді / рішення	<i>puedes enviarnos una comunicación con objeto de que podamos estudiar tu caso</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
20	Відповіді / рішення	<i>Si precisas información adicional sobre cómo debes proceder, puedes consultar nuestra página web</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
21	Відповіді / рішення	<i>mediante la presente se da respuesta en tiempo y forma a su reclamación</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
22	Відповіді / рішення	<i>Con fecha de hoy hemos recibido su reclamación referida a</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
23	Відповіді / рішення	<i>En primer lugar, le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa haciéndonos llegar su disconformidad</i>	Позитивна	Consumo Responde, Junta de Andalucía
24	Відповіді / рішення	<i>Sin duda nos servirá para mejorar como empresa</i>	Позитивна	Consumo Responde, Junta de Andalucía
25	Відповіді / рішення	<i>Le informamos que nuestra empresa acepta someterse a mediación de consumo para resolver la controversia</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
26	Відповіді / рішення	<i>le comunicamos que una entidad competente para conocer de su reclamación sería</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
27	Відповіді / рішення	<i>Nos complace informarle a nuestros usuarios</i>	Позитивна	CCSS Sicere
28	Відповіді / рішення	<i>se encuentra habilitado nuevamente</i>	Безособова	CCSS Sicere
29	Відповіді / рішення	<i>El Defensor les ha trasladado la solidaridad y el cariño de la Institución</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo (estatal)
30	Відповіді / рішення	<i>ha querido agradecer la labor realizada por las fuerzas y cuerpos de seguridad</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo (estatal)
31	Відповіді / рішення	<i>la institución reclama respuestas a las diferentes administraciones en el cumplimiento de sus responsabilidades para con la ciudadanía</i>	Безособова	Defensor del Pueblo (estatal)
32	Відповіді / рішення	<i>Los expedientes tramitados dieron lugar a la formulación de 2.501 resoluciones dirigidas a las administraciones</i>	Безособова	Defensor del Pueblo (estatal)

№	Жанр	Приклад (ісп.)	Стратегія	Джерело
33	Відповіді / рішення	<i>desde la institución se atendió personalmente a 35.733 ciudadanos</i>	Безособова	Defensor del Pueblo (estatal)
34	Нагадування / повідомлення про строки	<i>se abre un plazo de UN (1) MES, contado a partir del día siguiente al de la publicación de este anuncio</i>	Безособова	BOE 30.01.2024
35	Нагадування / повідомлення про строки	<i>para que quien lo desee pueda examinar la documentación del expediente</i>	Негативна	BOE 30.01.2024
36	Нагадування / повідомлення про строки	<i>Se envía un aviso por correo electrónico indicando que pueden acceder a la notificación en la Sede electrónica</i>	Безособова	Ayuntamiento de Madrid (Agencia Tributaria)
37	Нагадування / повідомлення про строки	<i>puede acceder a la notificación en la Sede electrónica</i>	Негативна	Ayuntamiento de Madrid (Agencia Tributaria)
38	Нагадування / повідомлення про строки	<i>Si la domiciliación no va a ser atendida a su presentación, el 30 de noviembre, puede consultar la forma de pago</i>	Негативна	Ayuntamiento de Madrid (Agencia Tributaria)
39	Нагадування / повідомлення про строки	<i>todas las notificaciones se realizan por los dos canales, electrónico y postal</i>	Безособова	Ayuntamiento de Madrid (Agencia Tributaria)
40	Нагадування / повідомлення про строки	<i>Para los tributos IVTM, TPV, IBI, TRUA o Tasa de terrazas, no necesita tener el recibo</i>	Негативна	Ayuntamiento de Madrid (Agencia Tributaria)
41	Нагадування / повідомлення про строки	<i>no te olvides de adjuntar en un archivo el escrito firmado (muy importante)</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
42	Нагадування / повідомлення про строки	<i>Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
43	Нагадування / повідомлення про строки	<i>Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
44	Нагадування / повідомлення про строки	<i>Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
45	Нагадування / повідомлення про строки	<i>La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días pudiera dar lugar a la inadmisión</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
46	Рекламації / відмови	<i>Lamentamos mucho esta situación que nos trasladas</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
47	Рекламації / відмови	<i>Ante todo lamentamos la situación que estás pasando y te trasladamos todo nuestro ánimo y apoyo</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo Andaluz
48	Рекламації / відмови	<i>Lamentamos profundamente la situación que estás sufriendo</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
49	Рекламації / відмови	<i>queremos trasladarte nuestras sinceras condolencias por la pérdida sufrida</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo Andaluz
50	Рекламації / відмови	<i>Le informamos que nuestra empresa NO acepta someterse a mediación de consumo</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
51	Рекламації / відмови	<i>No obstante, le comunicamos que una entidad competente para conocer de su reclamación sería</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
52	Рекламації / відмови	<i>El resultado completo del ejercicio está condicionado lógicamente por las correspondientes restricciones sanitarias</i>	Безособова	Inditex 2021 (P. Isla)
53	Рекламації / відмови	<i>los ciudadanos reclaman una Administración más ágil y eficaz</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo (estatal)

№	Жанр	Приклад (ісп.)	Стратегія	Джерело
54	Рекламації / відмови	<i>Merecen singular consideración la preocupación social, por distintas razones, por los problemas relativos a la vivienda</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo (estatal)
55	Рекламації / відмови	<i>En estos momentos de dolor y desconcierto, el Defensor ha recordado la necesidad de seguir trabajando</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo (estatal)
56	Рекламації / відмови	<i>ha pedido que transmitan a las familias de las víctimas su sentimiento de pesar y su deseo de una pronta recuperación de los heridos</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo (estatal)
57	Рекламації / відмови	<i>Quiero agradecer sinceramente su intervención y comunicar que, en el día de hoy, la subvención ha sido abonada</i>	Позитивна	Defensor del Pueblo Andaluz
58	Рекламації / відмови	<i>tras intentar solucionar mi solicitud mediante una queja directa con la administración competente</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
59	Рекламації / відмови	<i>Me dirijo a esta Institución en mi condición de persona en situación de enfermedad terminal</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
60	Рекламації / відмови	<i>se ha demorado la respuesta de la administración como era de esperar</i>	Негативна	Defensor del Pueblo Andaluz
61	Сервісно-корпоративні	<i>Estimado/a accionista</i>	Позитивна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
62	Сервісно-корпоративні	<i>Me complace comunicarle que nuestra junta general de accionistas de 2024 se celebrará el próximo 22 de marzo</i>	Позитивна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
63	Сервісно-корпоративні	<i>Como accionista, su implicación en la toma de decisiones del banco es fundamental</i>	Позитивна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
64	Сервісно-корпоративні	<i>Me gustaría animarle a participar con la emisión o delegación de su voto</i>	Негативна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
65	Сервісно-корпоративні	<i>Nuestro objetivo es dar resultados en el corto plazo y asegurar que crecen y son sostenibles en el futuro</i>	Позитивна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
66	Сервісно-корпоративні	<i>estoy convencida de que 2024 será aún mejor para Santander</i>	Позитивна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
67	Сервісно-корпоративні	<i>Para facilitarle su participación, ponemos a su disposición distintos canales para que elija el que mejor se adapte a sus preferencias</i>	Позитивна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
68	Сервісно-корпоративні	<i>Toda la documentación e información de interés sobre la junta general se encuentra a su disposición</i>	Негативна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
69	Сервісно-корпоративні	<i>Le agradezco su confianza</i>	Позитивна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
70	Сервісно-корпоративні	<i>reciba un cordial saludo</i>	Позитивна	Banco Santander 2024 (A. Botín)
71	Сервісно-корпоративні	<i>Queridos amigos y amigas de Inditex</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
72	Сервісно-корпоративні	<i>Fiel a su principio fundacional de convertir al cliente en el centro y motor de toda la toma de decisiones</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
73	Сервісно-корпоративні	<i>a quien agradezco su apoyo y confianza</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
74	Сервісно-корпоративні	<i>hoy vuelvo a rendirme ante su extraordinaria energía y su calidad humana</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
75	Сервісно-корпоративні	<i>Ninguno de los logros obtenidos sería posible si no fuera por las personas que integran esta compañía</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
76	Сервісно-корпоративні	<i>El talento creativo que nuestros diseñadores son capaces de trasladar incansablemente a nuestros clientes es admirable</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)

№	Жанр	Приклад (ісп.)	Стратегія	Джерело
77	Сервісно-корпоративні	<i>No quiero terminar esta carta sin agradecer de forma especial a todas las personas que forman parte de Inditex</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
78	Сервісно-корпоративні	<i>ha sido el mayor orgullo imaginable estar al frente y ver crecer a este equipo humano</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
79	Сервісно-корпоративні	<i>A ellos quiero dar especialmente las gracias por todo lo que hacen cada día</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
80	Сервісно-корпоративні	<i>Siempre os llevaré en mi corazón a todos y cada uno de vosotros</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
81	Сервісно-корпоративні	<i>Muchas gracias</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
82	Сервісно-корпоративні	<i>mantenemos y reforzamos nuestro compromiso con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
83	Сервісно-корпоративні	<i>puedo decir con orgullo que he culminado el compromiso que adquirí personalmente con Inditex</i>	Позитивна	Inditex 2021 (P. Isla)
84	Сервісно-корпоративні	<i>Buenas noches</i>	Позитивна	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
85	Сервісно-корпоративні	<i>Estos aniversarios me animan a hablaros esta Nochebuena de convivencia</i>	Позитивна	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
86	Сервісно-корпоративні	<i>La Transición fue, ante todo, un ejercicio colectivo de responsabilidad</i>	Безособова	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
87	Сервісно-корпоративні	<i>Surgió de la voluntad compartida de construir un futuro de libertades basado en el diálogo</i>	Позитивна	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
88	Сервісно-корпоративні	<i>Quienes encauzaron aquel proceso lograron que finalmente el pueblo español en su conjunto fuera el verdadero protagonista de su futuro</i>	Позитивна	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
89	Сервісно-корпоративні	<i>Aquel coraje –el de avanzar sin garantías, pero unidos– es una de las lecciones más valiosas que nos enseñaron</i>	Позитивна	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
90	Сервісно-корпоративні	<i>un marco lo bastante amplio para que cupiéramos todos, toda nuestra diversidad</i>	Позитивна	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
91	Сервісно-корпоративні	<i>el conjunto de propósitos compartidos sobre el que se edifica nuestro presente y nuestro vivir juntos</i>	Позитивна	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
92	Сервісно-корпоративні	<i>de la confianza en el presente y en el futuro</i>	Позитивна	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
93	Сервісно-корпоративні	<i>supieron salvar sus desacuerdos y transformar la incertidumbre en un sólido punto de partida</i>	Позитивна	Felipe VI, Mensaje Navidad 2025
94	Розпорядчо-інституційні	<i>Lo que se comunica a los posibles titulares de derechos e intereses afectados</i>	Безособова	BOE 30.01.2024
95	Розпорядчо-інституційні	<i>significándoles que, de conformidad con la normativa aplicable</i>	Безособова	BOE 30.01.2024
96	Розпорядчо-інституційні	<i>Referencia del expediente: E-0099/2023</i>	Безособова	BOE 30.01.2024
97	Розпорядчо-інституційні	<i>Dña. Nuria Llauradó Pérez, Profesora Titular y Secretaria Académica</i>	Безособова	UPM B.O.U.P.M. 2024
98	Розпорядчо-інституційні	<i>CERTIFICA</i>	Безособова	UPM B.O.U.P.M. 2024
99	Розпорядчо-інституційні	<i>Que en la sesión ordinaria celebrada, previa convocatoria, el día 28 de febrero de 2024, se adoptaron válidamente los siguientes acuerdos</i>	Безособова	UPM B.O.U.P.M. 2024
100	Розпорядчо-інституційні	<i>Y para que así conste y a los efectos oportunos, firmo el presente documento</i>	Безособова	UPM B.O.U.P.M. 2024
101	Розпорядчо-інституційні	<i>Vº Bº El Director</i>	Безособова	UPM B.O.U.P.M. 2024
102	Розпорядчо-інституційні	<i>EL SECRETARIO ACADÉMICO</i>	Безособова	UPM B.O.U.P.M. 2024

№	Жанр	Приклад (ісп.)	Стратегія	Джерело
103	Розпорядчо-інституційні	<i>Aprobar, por unanimidad, la propuesta de una plaza de Catedrático/a de Universidad</i>	Безособова	UPM B.O.U.P.M. 2024
104	Розпорядчо-інституційні	<i>Informar favorablemente, a propuesta del Consejo de Departamento</i>	Безособова	UPM B.O.U.P.M. 2024
105	Розпорядчо-інституційні	<i>Se dará publicidad a esta resolución en la página web del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades</i>	Безособова	Min. Universidades 2024
106	Розпорядчо-інституційні	<i>La presente resolución surtirá efectos desde la fecha de su firma</i>	Безособова	Min. Universidades 2024
107	Розпорядчо-інституційні	<i>se tramitarán mediante una vía específica que permita una rápida integración en el mercado de trabajo</i>	Безособова	Min. Universidades 2024
108	Розпорядчо-інституційні	<i>Esta tramitación se simultaneará con la de los expedientes pendientes de resolver conforme al Real Decreto</i>	Безособова	Min. Universidades 2024
109	Розпорядчо-інституційні	<i>Señor:</i>	Позитивна	UOC, Lengua y estilo
110	Розпорядчо-інституційні	<i>Señora:</i>	Позитивна	UOC, Lengua y estilo
111	Розпорядчо-інституційні	<i>Estimados compañeros:</i>	Позитивна	UOC, Lengua y estilo
112	Розпорядчо-інституційні	<i>Apreciadas investigadoras:</i>	Позитивна	UOC, Lengua y estilo
113	Розпорядчо-інституційні	<i>Apreciados investigadores:</i>	Позитивна	UOC, Lengua y estilo
114	Розпорядчо-інституційні	<i>Buenos días:</i>	Позитивна	UOC, Lengua y estilo
115	Розпорядчо-інституційні	<i>Le saludo atentamente</i>	Позитивна	UOC, Lengua y estilo
116	Розпорядчо-інституційні	<i>Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
117	Розпорядчо-інституційні	<i>Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación</i>	Безособова	Consumo Responde, Junta de Andalucía
118	Розпорядчо-інституційні	<i>se calculará la bonificación aplicable que coincidirá con el 5% de las cantidades anticipadas</i>	Безособова	Ayuntamiento de Madrid (Agencia Tributaria)
119	Розпорядчо-інституційні	<i>Si lo prefiere, puede diseñar su plan personalizado de pago</i>	Негативна	Ayuntamiento de Madrid (Agencia Tributaria)
120	Розпорядчо-інституційні	<i>Se aplicará la bonificación máxima cuando la persona solicitante acepte alguna de las propuestas de fraccionamiento</i>	Безособова	Ayuntamiento de Madrid (Agencia Tributaria)