



РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“ ВО СКОПЈЕ
ФИЛОЛОШКИ ФАКУЛТЕТ „БЛАЖЕ КОНЕСКИ“



Нертиља Мамутнедим Рамадани

**УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ
АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА
МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)**

Докторски труд

Скопје, 2024

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

Докторанд:

НЕРТИЉА МАМУТНЕДИМ РАМАДАНИ

Тема: УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО
РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

Ментор:

Проф.д-р АЈТЕН ХАЈДАРИ - КАМИЛИ

Филолошки факултет „Блаже Конески“ - Скопје

Комисија за одбрана:

Проф.д-р АСЛАН ХАМИТИ (претседател)

Филолошки факултет „Блаже Конески“ – Скопје

Проф.д-р АЈТЕН ХАЈДАРИ - КАМИЛИ

Филолошки факултет „Блаже Конески“ - Скопје

Проф.д-р ИЗМИТ ДУРМИШИ

Универзитет во Тетово, Филолошки факултет - Тетово

Проф.д-р ВАЉБОНА ТОСКА

Филолошки факултет „Блаже Конески“ - Скопје

Проф.д-р ИСМЕТ ОСМАНИ

Филолошки факултет „Блаже Конески“ - Скопје

Научна област:

ПРАГМАТИКА

Датум на одбрана

Употребата на говорните чинови помеѓу Албанците во Република Северна
Македонија (извинувања и ветувања)

Апстракт

Во оваа дисертација го истражуваме подрачјето на говорните чинови, а пред сè се фокусираме на извинувањата и ветувањата, кај албанската заедница која живее во Република Северна Македонија (РСМ). Правејќи сеопфатно истражување, се обидуваме да ја расветлиме сложената интеракција помеѓу јазичните изрази и културната динамика, фрлајќи светлина врз повеќеслојната природа на комуникацијата во албанскиот културен и јазичен контекст.

Истражувањето се состои од збир на неколку истражувачки прашања меѓусебно поврзани, кои се обидуваат да ги откријат влијанијата на контекстуалните фактори, како што се возраста, полот и социјалниот контекст во употребата и толкувањето на говорните чинови кај Албанците во РСМ. Во истражувањето се користени мешани, квалитативни и квантитативни методи: прашалници, лингвистичка анализа, платформи кои се користат во секојдневната комуникација, преку кои ги добивме резултатите. Истовремено, истражувањето има за цел да ги анализира психолошката и социјалната страна, како и степенот на влијание на технологијата врз искреноста при користење на овие говорни чинови и ефектот од нивната перцепција. Преку анализа на дискурсот и прагматичката анализа, дисертацијата има за цел да ги согледа јазичните обрасци и културните нијанси што го поткрепуваат распоредувањето на овие говорни чинови, со целда ја расветли нивната улога во градењето на меѓучовечки односи и поттикнувањето на социјалната кохезија.

Преку деталното испитување на извинувањата и ветувањата, студијата нуди нијансирана перспектива на културното ткиво на албанското население во РСМ, расветлувајќи ги длабоките начини на кои јазикот ја обликува и ја одразува социјалната динамика на оваа заедница.

Клучни зборови: прагматика, говорни чинови, ветување, извинување, технологија.

The use of speech acts among Albanians in the Republic of North Macedonia (apologies
and promises)

Abstract

In this dissertation, we explore the field of speech acts, with a specific focus on apologies and promises within the Albanian community residing in the Republic of North Macedonia (RNM). Through comprehensive research, we attempt to shed light on the complex interaction between linguistic expressions and cultural dynamics, illuminating the multi-layered nature of communication in the Albanian cultural and linguistic context.

The research consists of a set of interconnected research questions aiming to uncover the influences of contextual factors such as age, gender, and social context on the use and interpretation of speech acts among Albanians in RNM. Mixed methods, including qualitative and quantitative approaches such as questionnaires, linguistic analysis, and platforms used in everyday communication, were employed to obtain the results. Simultaneously, the research aims to analyze the psychological and social aspects, as well as the impact of technology on the sincerity in using these speech acts and the perception thereof. Through discourse analysis and pragmatic examination, the dissertation seeks to examine linguistic patterns and cultural nuances supporting the deployment of these speech acts, aiming to illuminate their role in building interpersonal relationships and promoting social cohesion.

Through a thorough research of apologies and promises in detail, the study offers a nuanced perspective on the cultural fabric of the Albanian population in RNM, revealing the profound ways in which language shapes and reflects the social dynamics of this community.

Keywords: pragmatics, speech acts, promises, apologies, technology.

Листа на табели

Табела бр.1. Класификација на говорните чинови според нивната илокуциска сила.

Табела бр.2. Споредба на теориите на говорните чинови според Остин и Серл.

Табела бр.3. Класификација на говорните чинови според нивната функција.

Табела бр.4. Стратегиите на извинување според Кохен и Олштајн.

Табела бр.5. Дали се извинувате?

Табела бр.6. Кој од наведените изрази најчесто го употребувате кога се извинувате?

Табела бр.7. Како реагирате кога треба да се извините?

Табела бр.8. Наместо да се извините, преферирате:

Табела бр.9. Како се чувствувате кога се извинувате?

Табела бр.10. Просек на употребување на зборовите со кои бараме прошка.

Табела бр.11. Избор на ситуацијата што е потешка или поделикатна за извинување во електронска форма.

Табела бр.12. Резиме: Кој е најлесниот начин да му се извините на соговорникот?

Табела бр.13. Кој е најлесниот начин да му се извините на соговорникот?

Табела бр.14. Ако сте направиле посериозна „грешка“, кои од овие форми на дигитална комуникација се најдоверливи за извинување?

Табела бр.15. Резиме: Ако сте направиле посериозна „грешка“, кои од овие форми на дигитална комуникација се најдоверливи за извинување?

Табела бр.16. Како ја оценувате искреноста на извинувањето преку дигитална комуникација во споредба со извинувањата лице в лице?

Табела бр.17. Колку е важен изборот на вистинските зборови при извинување?

Табела бр.18. Кој јазик го користите кога се извинувате во дигиталната комуникација (СМС - пораки, социјални медиуми)?

Табела бр.19. Кој од наведените фактори влијае на изборот на јазикот при извинување во електронската комуникација?

Табела бр.20. Кога пишувате електронска порака, колку се извинувате ако правите грешка (на пр. печатни грешки, недоразбирања)?

Табела бр.21. На кој начин на ветување му верувате најмногу?

Табела бр.22. Одржувањето на ветувањето е победливо во зависност од:

Табела бр.23. Колку често ги користите следните заклетви, како доказ дека ќе го одржите Вашето ветување: „Për kokë të fëmijëve, nënës/babait“ (“Жими деца, мајка/татко“)

Табела бр.24. Со кој израз го убедувате соговорникот дека ќе го одржите ветувањето?

Табела бр.25. Кој од наведените изрази го сметате за ветување?

Табела бр.26. Временски рок.

Табела бр.27. Статистика: Ветувања.

Табела бр.28. Колку често ветувате преку технолошки платформи (на пр.: е-пошта, текстуални пораки, видеоповици)?

Табела бр.29. Колку често добивате ветувања преку технолошки платформи (на пр.: е-пошта, текстуални пораки, видеоповици)?

Табела бр.30. Како би ги оцениле јасноста и доверливоста на ветувањата дадени преку дигитална комуникација, во споредба со традиционалните форми на комуникација?

Табела бр.31. Кои фактори го зајакнуваат исполнувањето на ветувањата во дигиталната комуникација?

Табела бр.32. Зачуваните пораки на електронските уреди ја зголемуваат веројатноста за исполнување на ветувањата.

Табела бр.33. Статистика: Брзина на одговор.

Табела бр.34. Дали верувате дека добивањето брз одговор на ветување позитивно влијае на вашата перцепција за неговото исполнување?

Табела бр.35. Статистика: Претпочитан рок.

Табела бр.36. Кој е вашиот претпочитан рок за добивање одговор на ветување дадено преку дигитална комуникација?

Табела бр.37. Статистика: Губење доверба.

Табела бр.38. Неисполнувањето на кое било ветување ја губи вашата доверба:

Листа на слики

Слика бр.1 „Мапа“ на истражувањето;

Слика бр.2 Три различни ставови на односот помеѓу семантиката и прагматиката, според Лич;

Слика бр.3 Можни стратегии за реализирање на ФТА;

Слика бр.4 Преглед на фреквенцијата на користење на дигиталната технологија, во зависност од возраста;

Слика бр.5 Избор на ситуацијата што е потешка или поделикатна за извинување во електронска форма;

Слика бр.6 Графички преглед на искреноста на извинувањето преку дигитална комуникација во споредба со извинувањата лице в лице;

Слика бр.7 Факторите кои влијаат на изборот на јазикот при извинување во електронската комуникација;

Слика бр.8 Оценување на степенот на јасност во дигиталната комуникација во споредба со традиционалната комуникација.

Содржина

Апстракт.....	3
Abstract	4
Листа на табели.....	5
Листа на слики	7
Вовед	10
ИДЕНТИФИКАЦИЈА И ФОРМУЛИРАЊЕ НА ПРОБЛЕМОТ.....	10
ИСТРАЖУВАЧКИ ПРАШАЊА	10
ПРЕДМЕТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ	11
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	13
ХИПОТЕЗИ.....	14
НАЧИНИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО (МЕТОДИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО).....	15
ЗНАЧЕЊЕ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	16
ТЕОРЕТСКА РАМКА (ПРЕГЛЕД НА ЛИТЕРАТУРА).....	16
СТРУКТУРА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	21
1. Прагматика	25
1.1. Дефинирање и опсег на прагматиката	25
1.2. Историја на прагматиката.....	28
1.2.1. Поимот прагматика и неговата употреба	31
1.3. Прагматиката и другите дисциплини	34
1.3.1. Прагматиката и семантиката	34
1.3.2. Прагматиката и синтаксата	36
1.3.3. Прагматиката и фонологијата	36
1.3.4. Прагматиката, социолингвистиката и психолингвистиката	37
1.4. Теоретски основи на прагматиката	39
1.4.1. Преглед на главните теории на прагматиката	39
1.4.2. Улогата на прагматиката во анализата на дискурсот и анализата на разговорот	40
2. Говорни чинови.....	44
2.1. Теоретски основи	44
2.1.1. Теоријата на говорните чинови на Остин	45
2.1.2. Теоријата на говорните чинови на Серл	49
2.1.3. Споредба на теориите.....	51
2.2. Класификација на говорните чинови	53
2.2.1. Класификација на говорните чинови според нивната функција	53

2.2.1.1.	Асертиви.....	53
2.2.1.2.	Директиви.....	54
2.2.1.3.	Комисиви.....	54
2.2.1.4.	Експресиви.....	55
2.2.1.5.	Декларативи.....	55
2.3.	Улогата на контекстот во толкувањето на говорните чинови.....	55
2.3.1.	Влијанието на технологијата врз говорните чинови.....	56
2.4.	Теоријата на учтивост и говорните чинови (учтивоста и говорните чинови).....	57
2.4.1.	Стратегии за ублажување на актите кои го загрозуваат лицето.....	61
3.	Говорниот чин извинување.....	63
3.1.	Дефинирање и видови на извинување.....	63
3.2.	Квантитативни податоци.....	67
3.2.1.	Влијанието на технологијата врз говорниот чин на извинување.....	73
3.3.	Квалитативни податоци.....	83
4.	Говорниот чин ветување.....	100
4.1.	Дефинирање и видови на ветувања.....	100
4.2.	Квантитативни податоци.....	102
4.2.1.	Влијанието на технологијата врз говорниот чин ветување.....	108
4.3.	Квалитативни податоци.....	119
	Заклучоци и препораки.....	129
	Резиме.....	132
	Summary	134
	Библиографија.....	136
	Прилози.....	141
	Прилог бр.1 Анкета за говорниот чин извинување.....	141
	Прилог бр. 2 Анкета: Како влијае технологијата врз говорниот чин извинување?.....	143
	Прилог бр. 3 Анкета за говорниот чин ветување.....	145
	Прилог бр. 4 Анкета: Како влијае технологијата врз говорниот чин ветување?.....	147

Вовед

ИДЕНТИФИКАЦИЈА И ФОРМУЛИРАЊЕ НА ПРОБЛЕМОТ

Комуницирањето игра важна улога во секојдневниот живот. Луѓето го употребуваат јазикот за размена на информации, со цел да ги изразат своите идеи, како што се: барања, заблагодарувања, ветувања, одбивања, тврдења, наредби, извинувања, сугестии, итн. Во искажувањето на своите мислења, луѓето не кажуваат само „нешто“, туку во исто време преземаат акции преку нивните зборови. Овие зборови и изрази, всушност, се говорни чинови. Говорните чинови играат клучна улога во рамките на секојдневната сложена комуникација, и тие, всушност, не преставуваат само јазичен израз, туку и перформативна димензија на јазикот. Во оваа дисертација се фокусираме на истражувањето на говорните чинови кај Албанците во Република Северна Македонија, со посебен акцент врз ветувањата и извинувањата. Со истражувањето на начинот на којшто се користат ветувањата и извинувањата во овој културен и јазичен контекст, имаме за цел да ја разоткриеме сложеноста на интерперсоналната комуникација, расветлувајќи ги културните нијанси кои влијаат на овие говорни чинови.

ИСТРАЖУВАЧКИ ПРАШАЊА

1. Кои јазични обрасци и културни нијанси се во основата на употребата на говорните чинови, особено на ветувањата и извинувањата, меѓу албанската заедница во Република Северна Македонија и како овие изрази придонесуваат за изградба на меѓучовечките односи и социјалната кохезија во овој јазичен и културен контекст?

Ова истражувачко прашање се обидува да ги истражи специфичните начини на кои Албанците во РСМ ги користат говорните чинови, фокусирајќи се на ветувањата и извинувањата. Тоа вклучува детално испитување на јазичните структури, вокабуларот и изразите што се користат при чинот ветување или извинување. Географскиот и културниот контекст на ова истражување е албанската заедница во Република Северна Македонија (РСМ). Ова ја нагласува регионалната специфичност, признавајќи дека лингвистичките практики може да варираат во различни заедници, дури и помеѓу поширокото албанско население. Истражувањето се движи во насока да се открие на кој начин контекстот во кој се даваат ветувања и извинувања влијае врз лингвистичките избори. На пример, разликите во употребата на јазикот во фамилијарните кругови наспроти професионалните средини можат да откријат нијанси во изразувањето на ветувањата и извинувањата.

2. Кои комуникативни стратегии ги користат Албанците во РСМ кога ветуваат или кога се извинуваат, и како овие стратегии ги одразуваат културните норми и вредности во заедницата?

Ова истражувачко прашање има за цел да ја разоткрие сложеноста на комуникациските стратегии што ги користат Албанците во РСМ при чинот на ветувања и извинувања, нагласувајќи како овие стратегии се преплетени со културните норми, вредностите и со идентитетот во заедницата. Тоа се фокусира на

разбирање на специфичните јазични избори и комуникациски техники што ги користи албанската заедница во Република Северна Македонија (РСМ), во реализацијата на конкретните говорни чинови. Јазичните избори може да вклучуваат избор на зборови, тон, формалност и други елементи кои се дел од комуникацијата. Покрај вербалното изразување, истражувањето се труди да ги објасни и невербалните знаци и комуникациските стратегии кои се користат при ветувања и извинувања. Тоа ги вклучува и говорот на телото, изразите на лицето и другите невербални знаци кои ја придружуваат вербалната комуникација. Важен акцент е ставен врз прашањето како комуникациските стратегии употребени при ветување или извинување придонесуваат за изразување на културниот идентитет. Сето ова ги опфаќа и историските, социјалните, културните и јазичните фактори кои влијаат на начинот на кој се искажуваат ветувањата и извинувањата во албанската заедница. Јазикот е моќна алатка за изразување на идентитетот, а разбирањето дека ветувањата и извинувањата се лингвистички рамени, дава увид во тоа како поединците ја потврдуваат својата културна припадност.

3. На кој начин контекстуалните фактори, како што се возраста, полот и социјалниот контекст, влијаат врз употребата и толкувањето на говорните чинови, особено на ветувањата и извинувањата, меѓу албанското население во РСМ?

Целта на ова истражувачко прашање е да ги открие нијансираните начини на кои возраста, полот и социјалниот контекст ги обликуваат употребата и толкувањето на ветувањата и извинувањата кај албанското население во РСМ, обезбедувајќи увид во динамичната интеракција помеѓу јазикот, културата и општествените фактори. Ова истражувачко прашање вклучува анализа на вокабуларот, формалноста и културните референци што ги користат поединци од различни генерации, т.е. дали младите генерации користат различни стратегии во употребата на говорните чинови, во споредба со постарите генерации. Суштински аспект на истражувањето е разбирањето како влијае полот на начинот на изговарање и толкување на говорните чинови, односно дали мажите и жените при комуникацијата имаат тенденција да користат различни јазични карактеристики или различни реторички стилови.

ПРЕДМЕТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ

Предмет на истражување и анализа во оваа дисертација се говорните чинови, со посебен акцент на ветувањата и извинувањата, коишто се употребуваат кај албанската заедница во Република Северна Македонија (РСМ). Истражувањето навлегува во јазичните, културните и контекстуалните димензии, анализирајќи како се користат и се толкуваат ветувањата и извинувањата во интерперсоналната комуникација во овој специфичен културен и јазичен контекст.

1. Прагматика

Истражувањето ги надминува обичните синтаксички и лексички димензии, навлегувајќи во прагматични размислувања. Тоа значи дека се занимава со прашањето како функционираат ветувањата и извинувањата при комуникацијата во рамките на културниот контекст. На пример, со тоа дали одредени лингвистички

карактеристики се користат за да се пренесе учтивост, понизност или почит, или да се подобри разбирањето на прагматичните нијанси.

2. Говорни чинови

Примарниот фокус на истражувањето е ставен на говорните чинови, како комуникациски дејства кои не само што пренесуваат информации туку и вршат социјална функција. Направено е длабинско истражување на говорните чинови (теоретско и практично), на основните единици на комуникација, кои се протегаат надвор од пренесувањето информации до активно обликување на социјалните интеракции. Како централни говорни чинови за истражување се земени ветувањата и извинувањата. Тие се избрани како клучни говорни чинови поради нивната значајна улога во меѓучовечката комуникација и динамиката на односите.

3. Јазични аспекти

Студијата ги истражува лингвистичките обрасци, структурите и стратегиите што ги користат Албанците во РСМ при чинот ветување и извинување (изговорот, толкувањето, интерпретацијата). Таа вклучува испитување на вокабуларот (идентификување на културно специфични термини, фрази или идиоми, коишто имаат особено значење во пренесувањето на наменетата порака). Истражувањето на лексиконот фрла светлина врз семантичкото богатство и културните конотации, како и врз синтаксата (истражување на распоредот на зборовите, фразите и клаузулите во речениците). Идентификувањето на повторливи синтаксички обрасци дава вредни сознанија за преферираните лингвистички структури употребени од заедницата (во различни комуникациски контексти) и за јазичните избори поврзани со овие говорни чинови.

4. Културни нијанси

Централниот аспект на предметот на истражување вклучува и разбирање на културните нијанси коишто влијаат во употребата на избраните говорни чинови. Тој ги опфаќа и културните норми, вредности и историските фактори коишто имаат влијание на изразувањето и толкувањето на овие говорни чинови во албанската заедница. Традиционалните практики и обичаи играат клучна улога во обликувањето на културните нијанси. Во овој докторски труд се истражува дали ветувањата и извинувањата се под влијание на вековните традиции во албанската заедница. Општествените фактори коишто ги опфаќаат пошироките норми и вредности на заедницата се испитуваат за да се разбере нивното влијание врз говорните чинови. Исто така, истражуваме дали ветувањата и извинувањата имаат заедничко значење, одразувајќи ги заедничките вредности кои придонесуваат за кохезивно функционирање на албанското население во РСМ. Ова вклучува истражување на колективните очекувања во однос на интерперсоналната комуникација.

5. Контекстуални фактори

Во ова истражување правиме анализа на тоа како контекстуалните фактори, како што се возраста, полот и социјалниот контекст, го обликуваат користењето и разбирањето на ветувањата и извинувањата. Исто така, истражуваме дали постојат

варијации во различни општествени сценарија или во различни демографски групи; дали помладите и постарите поединци различно ги изразуваат ветувањата и извинувањата и дали постојат генерациски варијации во толкувањето на овие говорни чинови. Притоа констатираме дека ветувањата и извинувањата не се изолирани чинови, туку тие се длабоко вградени во специфичните социјални контексти. Во докторската дисертација го истражуваме и тоа на кој начин користењето и толкувањето на овие говорни чинови се разликуваат во различни општествени поставки, како што се семејните интеракции, професионални средини или разни собири во заедницата. Разбирањето на влијанието на општествениот контекст придонесува за сеопфатно разбирање на динамиката на говорните чинови.

6. Меѓучовечки односи и социјална кохезија

Основна цел на дисертацијата е да ги истражи импликациите на ветувањата и извинувањата врз меѓучовечките односи и социјалната кохезија во рамките на албанската заедница во РСМ. Анализираме на кој начин овие говорни чинови придонесуваат за воспоставување доверба, одговорност и чувство за заеднички идентитет. На пример, исполнувањето на ветувањата придонесува за воспоставување доверба, додека извинувањето, кога е искрено, може да помогне повторно да се изгради довербата ако таа претходно е изгубена. Целта на нашето истражување е да ги идентификуваме јазичните и културните фактори коишто ја подобруваат или попречуваат функцијата за градење доверба преку посочените говорни чинови.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Овој труд има за цел да обезбеди теоретски, емпириски и статистички преглед на употребата на говорните чинови од страна на Албанците кои живеат во Република Северна Македонија.

Со него даваме теоретски придонес во областа на прагматиката и теориите на говорните чинови во албанската лингвистика. Според нашите сознанија, бројот на досегашните теоретски истражувања и преводи од оваа област е релативно мал. Ова може да се потврди и со невклучувањето на поимот „прагматика“ во првите речници на албански јазик. На пример, во воведот од Првиот термилошки речник на албански јазик „Fjalor i termave të gjuhësisë“, објавен во 1975 год., се објаснува дека во него се истражувани нови полиња, како: лексикологија, зборообразување, фонетика, морфологија, синтакса, јазична стилистика, семантика, историја на јазикот, етимологија, терминологија, општа лингвистика и др. Како што може да се забележи, во овој вовед воопшто не се споменува прагматиката како посебна дисциплина. Во Речникот на современиот албански јазик (Fjalor i gjuhës së sotme shqipe), објавен во 1980 година, поимите прагматизам, прагматичен, прагматика се употребени за објаснување на филозофскиот отсек и на филозофските истражувачи, без да се спомене нивното лингвистичко значење. Од теоретски аспект, истражувањето воспоставува мост помеѓу лингвистичките и културните теории, нудејќи интердисциплинарна перспектива. Тоа покажува како лингвистичката анализа може да се збогати со културни согледувања, а воедно и да придонесе за теоретската синтеза на овие дисциплини.

Емпирискиот дел се реализира преку одговори на прашањата: Како Албанците во Република Северна Македонија ги употребуваат говорните чинови?; Дали тие се свесни дека употребуваат одредени говорни чинови или ги користат во рутински дневни комуникациски ситуации?; Дали знаат дека постојат различни видови говорни чинови?; Дали може да се направат генерализации за моменталната состојба, групирајќи ги врз основа на социолингвистички фактори?; Дали со употребата на говорните чинови се прават меѓукултурни разлики со другите култури кои живеат во Република Северна Македонија?

Вредноста на истражувањето во практиката се поврзува со давање насоки за интеркултурна комуникација: како треба да се приспособат ветувањата и извинувањата за да се усогласат со културните очекувања. Ова може да биде важно за поединците кои се вклучуваат во интеркултурни интеракции, поттикнувајќи подобро разбирање и минимизирање на комуникациските бариери. Начинот на истражување и резултатите може да се применат во образовни ресурси за студентите, наставниците и предавања за интеркултурна комуникација. Практичните насоки добиени од истражувањето може да се интегрираат во јазичните наставни програми, со цел зголемување на културната компетентност кај студентите.

ХИПОТЕЗИ

Главната хипотеза којашто ја поставивме во трудот е: *Употребата на говорните чинови (ветување и извинување) кај Албанците кои живеат во Република Северна Македонија и таа е под значително влијание на културните и јазичните фактори и подразбира различни функции во социјалните интеракции.*

Оваа хипотеза обезбедува основна рамка за емпириско истражување на сложеноста на динамиката на говорните чинови во овој специфичен културен и јазичен контекст. Главната хипотеза се поврзува со неколку потхипотези, кои ќе се потрудиме да ги докажеме во текот на истражувањето.

Потхипотези

- *Употребата на говорните чинови кај Албанците во РСМ е условена од културните фактори, како што се колективизмот и хиерархиските општествени структури.*
- *Јазичните фактори, како што се употребата на маркери за учтивост и почит, придонесуваат за ефективноста на говорните чинови употребени кај Албанците во РСМ.*
- *Говорните чинови се користат за воспоставување социјални односи и за одржување хармонија во меѓучовечките интеракции меѓу Албанците во РСМ.*
- *Употребата на говорните чинови варира (се разликува) во зависност од различните демографски фактори, како што се возраста, полот и социјалниот статус, кај Албанците во РСМ.*

- *Ефективноста на говорните чинови е поврзана и зависи од општествениот контекст и од целта на комуницирањето.*

- *Употребата на говорните чинови помеѓу Албанците кои живеат во РСМ има импликации за меѓукултурната комуникација и разбирање, како и за одржување на албанскиот културен идентитет во земјата.*

НАЧИНИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО (МЕТОДИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО)

Во истражувањето беа користени мешани, квалитативни и квантитативни методи, како: прашалници, лингвистичка анализа, анализа на технолошките платформи, коишто влијаат врз употребата на конкретните чинови и преку кои ги добивме резултатите.

Од квалитативните методи се употребува дескриптивната анализа (податоците се собираат во форма на зборови, изрази, кои имаат свое значење, а не се статистички податоци), преку којашто ќе се обидеме да дадеме теоретски опис на проблемот на истражувањето, како и детален опис на поимите што се употребуваат во трудот. Го избравме овој метод на истражување бидејќи голем дел од трудот опфаќа анализа, дискусии и иновации за социјалниот феномен што го истражуваме.

Собирањето на квантитативните податоци се реализира преку анкети, кои се извршија онлајн, со цел да се скрати времетраењето, но и да се вклучат што поголем број учесници. Првата група прашања во анкетите се фокусира на основните податоци на поединците. Прашањата околу местото на живеење се поставени за да се изделат поединците кои анкетата ја пополнуваат надвор од Македонија (поради фактот што анкетата се реализира онлајн, не може да се контролира каде сè може да се сподели). Возраста се бара со цел да се направи споредба меѓу помладите и постарите генерации во процесот на комуникација и употребата на илокутивните чинови. Другиот дел опфаќа прашања кои се директно поврзани со темата на нашето истражување и се состои од прашања со алтернативи. Сите прашања се структурирани на тој начин што бараат краток и јасен одговор, кој ќе ни овозможи полесно собирање и статистичка анализа на податоците. Третиот дел од анкетите го сочинуваат прашања од отворен тип, односно прашања коишто бараат пошироко објаснување. Во овој дел учесниците се ставени пред неколку ситуации, во кои се бара да одговорат на кој начин би се извиниле/како би реагирале за одржување на ветеното, со цел да видиме како ветувањето/извинувањето се изразуваат кон различни субјекти.¹ Резултатите од ова истражување претставуваат анализа на податоци од четири различни анкети спроведени онлајн во различни временски периоди. Пред да ги спроведеме главните анкети, реализиравме пилот-студија со студентите од Студиската програма за албански јазик и книжевност при Универзитетот во Тетово, со цел да се соберат информации околу точноста и јасноста на прашањата, нивната вредност и можноста за измена. Бидејќи нашиот примерок на истражување испитаници беа лица постари од 15 години кои живеат во Република Северна Македонија, одговорите на лицата што живеат надвор од РСМ,

¹Повеќе за структурата на анкетите и прашањата види во Прилозите бр. 1, 2, 3, 4.

како и на лицата на помала возраст не беа земени предвид. Вкупниот број на анкетирани е различен во секоја анкета, така што поточно ќе се евидентираат во делот на квантитативните податоци. Две анкети се поврзани со општи информации околу говорните чинови, како: дали Албанците најчесто ветуваат или примаат ветувања (дали се извинуваат или чекаат да им се бара прошка); дали социјалната дистанца има улога врз чинот ветување/извинување; каква споредба би можеле да направиме со другите земји во областа на стратегиите што се користат; дали и како ги препознаваат лажните ветувања/извинувања; кои глаголи се најчесто употребени; дали може да разликуваат директна форма од индиректната форма, итн. Другите две анкети се поврзани со тековните случувања, и со тоа како технологијата влијае врз употребата на говорните чинови, на кој начин се деформира јазикот при користење на технологијата, кои платформи најмногу се употребуваат за реализирање на конкретните говорни чинови, искреноста во онлајн-комуницирањето во споредба со интеракцијата лице в лице, итн.

Анализата на податоците се изврши преку компјутерскиот софтвер SPSS. За групирање и анализа на резултатите, податоците и прашањата треба да се кодираат според нивниот вид. На пример, во податоците што се внесуваат за посочување на разликите според полот, мажите се кодираат со бр. 1, а жените со бр. 2. По внесувањето на сите податоци, може да се пресметаат просек, мода, медијана, максимум, минимум, стандардна девијација, опсег и други варијабли кои се неопходни за да се постигнат прецизни резултати.

ЗНАЧЕЊЕ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Генерално, овој труд има две главни значења: теоретско значење и практично значење.

Теоретски, овој труд треба да обезбеди информации и доверливи референции, како и да ги збогати знаењата на студентите, идните истражувачи и на читателите во полето на прагматиката, особено во употребата на илокутивните чинови (извинување и ветување) и контекстот во кој лежи основата на илокутивниот чин.

Практично, трудот се обидува да даде јасно објаснување околу илокутивните чинови и да се употреби како референција за идните студенти и млади истражувачи во областа на прагматиката, кои се заинтересирани за анализа на јазичните варијации, особено на говорните чинови.

ТЕОРЕТСКА РАМКА (ПРЕГЛЕД НА ЛИТЕРАТУРА)

Теоретската рамка на литературата во светските, балканските и албанските студии и истражувања ќе ја групираме во полиња, како што се: прагматика, говорни чинови, конкретни илокутивни чинови: извинување, ветување.

А. ПРАГМАТИКА

Една од првите тешкотии во оваа област е фактот дека терминот „прагматика“ има релативно ограничена употреба и ширење во споредба со другите поими и термини во областа на лингвистиката. Исто така, и истражувањата од оваа област во различни јазици (вклучувајќи ги и истражувањата на албански јазик) продолжуваат да претставуваат макотрпни предизвици за лингвистите и филозофите. „Заслугата“ за современата употреба на терминот „прагматика“ му припаѓа на филозофот Чарлс Морис (Charles Morris). Во светската литература се набројуваат неколку наслови на книги кои се директно поврзани со лингвистичката прагматика, како и со посебните поделби на прагматиката.²

По образец на светската литература од оваа област, во македонската лингвистика во 2020 г. е објавена книгата „Прагматика: Јазик и комуникација“ од авторките Марија Кусевска и Елени Бужаровска, каде што се обработуваат актуелни теми со автентични примери од македонската средина.

Во студиите по албански јазик, прагматиката, како посебна научна дисциплина, и говорните чинови, како јазичен феномен, започнаа да се изучуваат во последните децении, преку изработка на монографии, магистерски и докторски тези, научни трудови, трудови објавени на национални или меѓународни конференции или семинари. Сепак, посебните книги, теориските прегледи, преводите од странската литература во областа на прагматиката на албански јазик се во многу мал број. Вреди да се спомене придонесот на Џеват Лоши (Xhevat Lloshi), кој во 1987 г. ја објави книгата „Stilistika e gjuhës shqipe dhe pragmatika“ („Стилистиката на албанскиот јазик и прагматиката“), во која последната глава ја посветува на прагматиката, каде што во кратки црти се осврнува на главните прашања од оваа област.

Б. ГОВОРНИ ЧИНОВИ

Проучувањето на говорните чинови беше еден од најновите предизвици на лингвистичките студии околу природните јазици широм светот. Во поново време говорните чинови се проучувани и како елементи кои прават крос-културни разлики и се објавени голем број трудови кои прават разлика на конкретни говорни чинови помеѓу два јазика, две култури, две држави. Говорниците користат различни говорни чинови за да ги постигнат своите комуникативни цели. Џон Остин (John Austin, 1962) беше првиот којшто ја разви теоријата на говорните чинови во својата книга „How to do things with words“ („Како да се дејствува со зборовите“). Суштинскиот дел на ова дело плени со една важна карактеристика на јазикот: „да се каже нешто може да вклучува и правење нешто“. Теоријата на говорните чинови подоцна беше развиена од страна на Џон Р. Серл (John Searle), којшто бил ученик на Остин. Неговите влијателни дела, како што се „Speech Acts: An Essay in the Philosophy of

² Пр. „Pragmatics“ (1983) од авторот Stephen Levinson, „Principles of Pragmatics“ (1983)- Geoffrey Leech, „Pragmatics: An Introduction“ (1993)- Jacob L. Mey, „Pragmatics“ (1996) - George Yule, „Cross-cultural Pragmatics“, „The Semantics of Human Interaction“ (1991) – Anna Wierzbicka.

Language“ („Говорни чинови: есеј во филозофијата на јазикот“, 1969) и „Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts“ („Изразување и значење: студии во теоријата на говорните чинови“, 1979), ги класифицираа говорните чинови во категории и ги воведоа клучните концепти на соодветни предуслови и илокутивна сила. Херберт Пол Грајс (Herbert Paul Grice, 1975), во неговото значајно дело „Logic and Conversation“ („Логика и разговор“), придонесе за разбирање на разговорната импликација, испитувајќи го имплицираното значење надвор од буквалното толкување на говорните чинови. Принципот на соработка на Грајс и максимите на разговор обезбедија увид во тоа како говорителите го пренесуваат значењето во комуникацијата. Соработката помеѓу Џон Серл и Даниел Вандерверкен (John Searle & Daniel Vanderverken, 1985) резултираше со формализирање на теоријата на говорните чинови. Нивното заедничко дело „Foundations of Illocutionary Logic“ („Основи на илокуциската логика“), навлегува во логичката структура на илокутивните чинови, дополнително усовршувајќи ја теоретската рамка. Кент Бах (Kent Bach) и Роберт М. Харниш (Robert M. Harnish) го проширија проучувањето на говорните чинови и на прагматиката во нивното дело „Linguistic Communication and Speech Acts“ („Јазична комуникација и говорни чинови“, 1979), придонесувајќи за подлабоко разбирање на интеракцијата помеѓу јазикот и дејството. Дијана Р. Дејвис (Diana R. Davis) го истражува пресекот на Теоријата на говорните чинови и феминистичката филозофија, испитувајќи ја перформативноста на родот во нејзиното значајно дело „The Performativity of Gender“ („Перформативноста на родот“, 1988). Ова значеше клучен чекор во примената на Теоријата на говорните чинови во пошироки социокултурни контексти. Ервинг Гофман (Erving Goffman), иако е попознат по својот придонес во социологијата, понуди вредни сознанија за интеракцијата лице в лице и драматуршката анализа во „The Presentation of Self in Everyday Life“ („Самопретставување во секојдневниот живот“, 1959). Неговата работа ја надополни теоријата на говорните чинови со расветлување на перформативните аспекти на секојдневната комуникација.

Истражувањата за конкретните говорни чинови, како што се: извинување, одбивање, сочувствување, ветување, закани, како во светот, така и на Балканот и во нашите краишта, останале на ниво на статии, магистерски тези и докторски дисертации. Во досегашните истражувања не наидовме на ниту една книга (монографија) којашто го опфаќа практичниот дел на говорните чинови.

Со оглед на тоа што ниту еден од горенаведените истражувачи во албанската лингвистика не се посветил конкретно на говорните чинови, ние се одлучивме да ја истражуваме оваа област, со надеж дека понатаму ќе ги истражуваме уште подетално сите видови говорни чинови, со цел да се формира подетална слика на албанската култура при процесот на комуникација.

Говорните чинови ќе се изучуваат не само од јазична гледна точка од комуникациски причини, туку и од јазичен аспект на нивната употреба. Така, за време на проучувањето на говорните чинови, ќе се разликуваат нивните фонетски, морфолошки, лексички и дијалектолошки аспекти.

Б.1. Говорни чинови – Извинувања

Во едно истражување од областа на лингвистиката, Фрејзер (Fraiser, 1981) ги истражува општите стратегии за извинување кои ги употребувале Американците, користејќи различни методи, како што се неговите лични искуства, набљудување, *role – play* и вербални извештаи. Тој открива дека американските говорници користат форми на извинување, проследени со образложение за објаснување или изговор. Волмер (Walmer) и Олштајн (Olstain) (1989) ги истражуваат стратегиите за извинување на Германците, фокусирајќи се на односот помеѓу реализацијата на извинувањето и социјалните/ситуационите параметри, како што се социјалниот статус, социјалната дистанца и сериозноста на наредбата. За собирање на податоци, тие користеле DCT (Discourse Completion Task) со седум ситуации за извинување. Резултатите откриле дека учесниците користеле изрази на извинување и одговорност во сите ситуации, во прилично високи проценти, а употребата на извинување била значително под влијание на ситуационите параметри. Истражувањето на Холмс (Janet Holmes, 1989) се фокусира конкретно на стратегиите. Таа проучува низа стратегии што ги користеле Новозеланѓаните, земајќи ги предвид различните социјални фактори, групирајќи ги резултатите според полот. Таа открива дека и жените и мажите во голема мера ги користеле истите стратегии, но жените имале тенденција да користат извинување повеќе отколку мажите. Во оглед на соговорникот, жените повеќе им се извинувале на другите жени отколку на мажите, а мажите повеќе им се извинувале на жените отколку на мажите. Деметер (Gusztav Demeter, 2006) го истражуваше романското извинување, фокусирајќи се на видовите категории што ги користат романските говорници за да се извинат во ситуации кои бараат интеракција меѓу пријателите и како овие категории се комбинираат за да формираат стратегии за извинување. Како истражувачки инструмент е користена анкета која содржи десет ситуации преземени од ТВ емисијата „Пријатели“. Учесници биле 158 редовни студенти по англиски јазик кои студирале на Универзитет во Романија. Некои наоди од студијата се во согласност со наодите од претходните студии на различни јазици, како што се, англиски и германски, додека другите аспекти на извинување во Романија се различни во споредба со некои јазици, како што се германскиот и новозеландскиот јазик.

Од оваа област се објавени книги, а три од нив користевме за потребите на нашата дисертација. Тие се: „On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures“, („За извинувањето во културите на негативна и позитивна учтивост“) од Ева Огирман (Eva Ogiermann, 2009); и „I Was Wrong: The Meanings of Apologies“, („Јас погрешив: Значењата на извинувањето“ – Ник Смит) Nick Smith (2008); „Говорни чинови барање, благодарудување, извинување, приговарање во англискиот и во македонскиот јазик“ - Марија Кусевска, Зорица Трајкова, Силвана Нешковска, Фанија Смичковска (2014), како и многубројни статии, тези и дисертации за конкретен јазик или кои прават крос- културни разлики, помеѓу кои: „Speech acts or speech act sets: apologies and compliments“ („Говорни чинови: извинување и комплименти“ - Силви Валкова Оломуц) - Silvie Válková (Olomouc) (2013); „Realization of the Speech Acts of Request and Apology by Middle Eastern EFL Learners“ („Реализација на говорните чинови барање и извинување од страна на учениците на АСЈ од Блискиот Исток“ - Јасин Алзебери, Мехмет Али Јавуз) Yaseen Alzebaree, Mehmet Ali Yavuz (2017); „Внатрешни и надворешни модификации на

говорниот чин извинување“ – Стефан Трајчев & Билјана Ивановска (2021); „Apology as a multifunctional speech act in Czech students' e-mails to their lecturer“ („Извинувањето како мултифункционален говорен чин во е-поштата на чешките студенти до нивниот предавач“ - Павла Чејнова) Pavla Chejnová (2021); „Realisation of the Speech Act of Request, Suggestion and Apology by Libyan EFL Learners“ („Реализација на говорниот чин барање, сугестија и извинување од страна на либиските ученици на АСЈ“ - Ал-Фаг, Абдул Салам; Мухамедзаде, Бабуд) Alfghe, Abudalslam; Mohammadzadeh, Behbood (2021); „A Cross-Cultural Study Of The Speech Act Of Apology By Turkish And Kurdish Speakers Of English And The Native Speakers Of English“ („Меѓукултурно истражување за говорниот чин извинување од турски и курдски говорители на англиски јазик и говорителите на англиски јазик како мајчин јазик“ - ЧЕБИ, Ахмет; БАБАЈИКИТ, Мехмет Вејси) СЕВЃ, Ahmet; BABAYİĞİT, Mehmet Veysi (2021); „Role-plays as a data collection method for research on apology speech acts“ („Role-play како метод за собирање податоци за истражување на говорниот чин извинување“ – Густав Деметер) Demeter, Gusztav (2007); „Investigating the Effects of Teaching Apology Speech Act, with a Focus on Intensifying strategies, on Pragmatic Development of EFL Learners: The Iranian Context“ („Истражување на ефектите од предавањето на говорниот чин извинување, со фокус на интензивирање на стратегиите, прагматичниот развој на учениците на АСЈ: Ирански контекст“ - А. Еслами-Расех и Мехди Мард) А. Eslami-Rasekh & Mehdi Mardani (2010); „Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP)“ („Барања и извинувања: Кроскултурно проучување на шаблоните за реализација на говорните чинови“ - Шошана, Блум-Кулка, Елит Олштајн) Shoshana, Blum-Kulka, Elite Olshtain (1984).

Б.2. Говорни чинови - Ветувања

Истражувањата за говорниот чин ветување, како интересни и нови теми во полето на прагмалингвистиката, датираат од последната деценија, и тоа, главно, во светските истражувања. Мал е бројот на истражувања на Балканот или во потесниот регион. Некои научници (Antonio Blanco Salgueiro, 2010) и (Somar Sami, 2015) направиле чекор напред споредувајќи ги ветувањата со заканите, кои, исто така, спаѓаат во групата комисииви. За разлика од нив, преку ова истражување ќе се обидеме да дадеме прагматичен приказ на чинот ветување реализиран од страна на Албанците во РСМ. Други научници го истражувале говорниот чин ветување и неговата употреба помеѓу политичките фигури (Dorine Rakaј, 2022). Посебно поглавје во големата “светска книга“ за говорните чинови опфаќаат и истражувањата посветени на најмладите, во однос на тоа како тие, децата, ги прифаќаат и како реагираат на нив. Податоците во овие истражувања најчесто се собираат со DCT (Discourse Completion Test) и Role Play. Во истражувањата „Promising Speech Act by the Tenth year students of SMAN STAR I“ („Говорниот чин ветување помеѓу студентите од десетта година на СМАН СТАР I“) (Tahunan Jерара, 2021) и „Pragmatic transfer in the speech act of promise among students“ („Прагматичен трансфер во говорниот чин ветување помеѓу студентите“) (Benni Ichsanda Rahman, 2019) научниците докажале дека студентите ги употребуваат следниве стратегии: експлицитни ветувања и ветувања во идно време, а како можни фактори кои влијаат се набројуваат: социјална дистанца, доминација и наметнување. Ариф и Мугаблех (Ariff & Mugableh) во 2013г. направиле студија во врска со стратегиите на ветување помеѓу Арапите во Јордан. Според нив постојат девет стратегии на ветување кои се

употребуваат: Условување на дискурсот (Discourse Conditionals), тавтолошки изрази (Tautological-like Expressions), изрази кои вклучуваат називи на делови од телото (Body-part Expressions), самопофални изрази (Self-aggrandizing Expressions), временски изрази (Time expressions), изрази за искажување љубезност; комплименти за слушателот (Courtesy-like Expressions), колнење (Swearing Expressions), слични парови (Adjacency Pairs), лажни ветувања (False promises). А индонезиските научници Сучи Анграени и Тофан Дви Харџанто (Suci Anggraeni и Tofan Dwi Hardjanto, 2021) во нивната студија околу стратегиите на ветување во телевизиските серии, освен овие стратегии, ги предложуваат и следниве: „чисти (вистински) ветувања“ (Pure Promise), „тајни ветувања“ (Hidden Promise), „саркастични ветувања“ (Sarcastic Promise).

Во продолжение ќе наброиме и неколку трудови, чија главна тема се ветувањата: „Promises as invitation to trust“ (Robert Shaver, 2020) („Ветувањата како покана за доверба“ - Роберт Шејвер); „Shiffrin on Coerced Promises“ (David Owens, 2021) („Шифрин за принудените ветувања“ - Дејвид Овенс); „Promises, Intentions and Reasons for Action“ (Andrew Lichter, 2021) („Ветувањата, намери и причини за акција“ - Ендрју Лихтер); „Realization of promises in an English as a Foreign Language Conversation Class“ (Lembaran Ilmu Kependidikan, 2016), („Реализација на ветувањата на разговорен час на англиски како странски јазик“ - Лембаран Илму Кепендидикан), „Promises, threats and the foundations of speech act theory“ (Antonio Blanco Salgueiro, 2022) („Ветувања, закани и основи на Теоријата на говорните чинови“ - Антонио Бланко Салгеиро); „Speech Act of Promising among Jordanians“ (Tun Nur, Ahmad Mugableh, 2013) („Говорниот чин ветување меѓу Јорданците“ - Тун Нур, Ахмад Мугаблех); „The differences between threat and promise acts“ (Somar Sami, 2015) („Разликите помеѓу заканите и чиновите на ветување“ - Сомар Сами).

СТРУКТУРА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Во првото поглавје, насловено како „Прагматика“ акцентот е ставен на прецизно дефинирање на прагматиката и разјаснување на нејзиниот опсег во рамките на лингвистичкото истражување. Дефиницијата го опфаќа проучувањето на јазикот надвор од неговите структурни аспекти, навлегувајќи во прагматичните елементи кои управуваат со говорните чинови. Целта на поглавјето е да воспостави солидна концептуална рамка за последователно истражување. Овој дел е специјално наменет да го збогати теоретскиот аспект за дефинирањето на прагматиката од различни автори, кои се малку познати за студентите кои студираат албански јазик и литература.

Вториот дел, насловен како Историја на прагматиката, ја следи еволуцијата на дисциплината (прагматика) со текот на времето. Почнува со основните придонеси, се движи низ клучните пресвртници, истакнувајќи влијателни фигури, теории и промени на парадигмата што го обликувале полето. Овој историски преглед дава контекст за разбирање на развојот и усовршувањето на прагматичните концепти.

Поглавјето Прагматиката и другите дисциплини започнува со истражување на сложените односи меѓу прагматиката и другите лингвистички дисциплини, нагласувајќи ги симбиотските врски кои придонесуваат за нејзината

интердисциплинарна природа во пошироката рамка на лингвистичките студии. Истражувањето започнува со навлегување во динамичната интеракција помеѓу прагматиката и семантиката. Се испитува проучувањето на значењето, во контекст на лингвистичката структура (семантика) и надвор од неа (прагматика). Потоа продолжува истражувањето за тоа како влијаат прагматичките размислувања на структурата на реченицата, а како, пак, влијаат синтаксичките избори на прагматичните толкувања (интеракцијата прагматика – синтакса). Продолжуваат истражувањата на интеракциите помеѓу прагматиката, фонологијата, психолингвистиката и социолингвистиката.

Преглед на главните теории на прагматиката: Ова потпоглавје претставува темелно истражување на основните теории со кои се занимава прагматиката. Тоа ги збогатува читателите со потребното знаење за разбирање на различните теоретски рамки, основни за проучувањето на прагматичните феномени. Последниот дел на ова поглавје се фокусира на клучната улога на прагматиката во анализата на дискурсот и разговорот. Во него се истакнува виталната улога на прагматичните размислувања во разоткривањето на обрасците, значењата и импликациите во комуникациските размени.

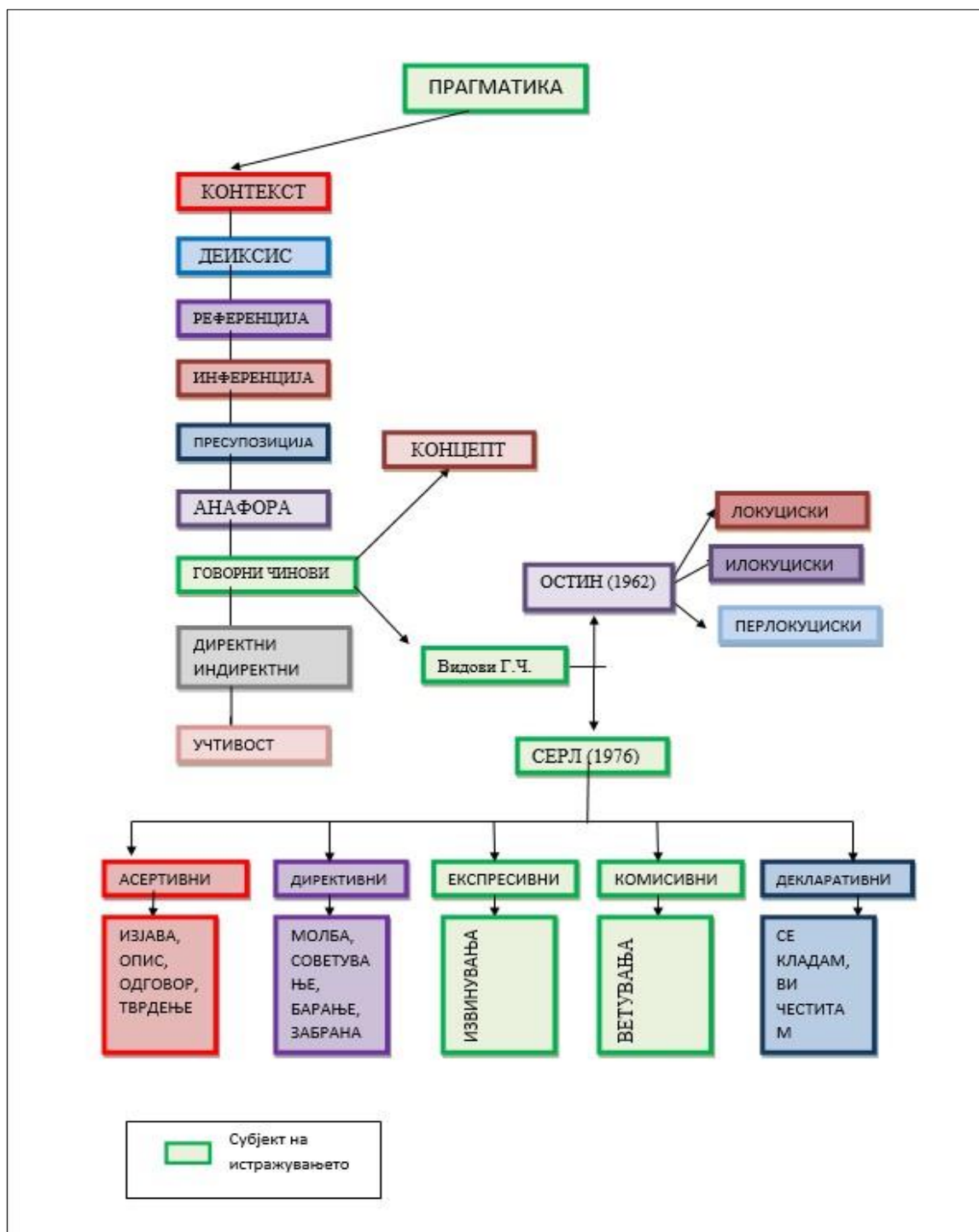
Поглавјето Говорни чинови се фокусира конкретно на говорните чинови, истражувајќи ги и нивните теоретски основи и практичните примени. Овој дел ја поставува основата, со испитување на теоретските основи на говорните чинови. Ги истражува основните придонеси на Џ.Л. Остин и Џон Серл, соодветно презентирајќи ги нивните теории. На крај се прави компаративна анализа помеѓу овие теории, со детално испитување на сличностите, разликите и нијансираните аспекти на секоја теорија, која придонесува за посеопфатно разбирање на теоретскиот аспект на говорните чинови. Поглавјето дополнително ја разјаснува класификацијата на говорните чинови, нагласувајќи ги нивните различни функции. Во делот „Класификација на говорните чинови според нивната функција“ се разликуваат типовите на говорни чинови, вклучувајќи асертиви, директиви, комисиви, експресиви и декларативи. Испитувајќи ја клучната улога на контекстот, во делот „Улогата на контекстот во толкувањето на говорните чинови“ се истражува како контекстуалните фактори влијаат врз толкувањето на говорните чинови. Тој се фокусира на влијанието на технологијата врз говорните чинови, препознавајќи ја динамиката што се развива во комуникацијата.

Поглавјето Теоријата на учтивост и говорните чинови завршува со испреплетување на теоријата на учтивост со говорните чинови, истражувајќи како стратегиите за учтивост ги ублажуваат дејствијата коишто можат да претставуваат закана за соговорникот.

Говорниот чин извинување: Ова поглавје прецизно го истражува говорниот чин на извинување, започнувајќи со општа дефиниција и испитување на неговите различни типови. Поглавјето има за цел да обезбеди сеопфатно разбирање за тоа како функционира овој комуникативен чин во различни контексти. Во овој дел се претставени најзначајните дефинирања на овој говорен чин, како и предложените стратегии од разни истражувачи. Делот посветен на квантитативните податоци се фокусира на емпириските аспекти, давајќи статистичка анализа на чинот извинување. Дополнително, го истражува влијанието на технологијата врз говорниот чин извинување, нагласувајќи како напредокот во технологијата влијае

на начинот на кој се доставуваат и примаат извинувањата. Завршниот дел, истражувањето на квалитативните податоци, вклучува описна анализа на квалитативните аспекти на извинувањето. Ова вклучува нијансирано испитување на контекстуалните, социјалните и емоционалните димензии кои го придружуваат говорниот чин на извинување. Овој дел е збогатен со примероци коишто се преземени директно од анкетите, а се класифицирани и групирани според стратегиите на извинување. Може да се забележи разновидност на лингвистички примени и различни начини на извинувања: директни, индиректни, во зависност од контекстот или соговорникот.

Истражувањето на говорните чинови продолжува со истражување на областа на ветувањата, што ја сочинува четвртата глава од оваа дисертација. Ова поглавје навлегува во говорниот чин ветување, јазичен феномен кој подразбира исполнување на обврските и идни дејства. Започнува со сеопфатно истражување на концептот „ветување“, неговото дефинирање од разни истражувачи и неговата употреба, заедно со стратегиите кои го проследуваат. Потоа, поглавјето навлегува во доменот на квантитативните податоци за да обезбеди емпириски увиди во обрасците и фреквенциите поврзани со говорниот чин ветување. Со анализа на податоците собрани преку анкетите, во овој дел правиме систематски преглед на тоа како се манифестираат ветувањата во јазичните интеракции, откривајќи трендови и лингвистички варијации. Последниот дел од поглавјето се занимава со квалитативно истражување на говорниот чин ветување. Квалитативната анализа има за цел да обезбеди подлабоко разбирање на субјективната природа на ветувањето која зависи клучно од контекстот. Примерите додадени во овој дел, во форма на реченици или изрази, се доказ за лингвистичките варијации и различните стратегии за давање и одржување на ветувања.



слика бр. 1: „Мапа“ на истражувањето

1. Прагматика

1.1. Дефинирање и опсег на прагматиката

Јазикот е силен, динамичен и постојано променлив инструмент на човековата комуникација, којшто служи како медиум за споделување идеи, емоции и информации. Меѓутоа, самите зборови се само дел од сложената мрежа на комуникацијата.

Во средината на минатиот век започна иницијативата лингвистиката да се третира не само како наука, туку и како „алгебра“ на јазикот, поттикната од данскиот лингвист, Хјелмслев (Louis Trolle Hjelmslev, 1928) (под влијание на претходниот поим на Лајбниц за „концептуална пресметка“). За да го поддржи таквото гледиште за лингвистичката интерпретација, Ноам Чомски (Noam Chomsky, 1957) ја воведо својата позната „Трансформативно-генеративна граматика“, која вклучува логички симболи и математички апстракции. Но, луѓето во секојдневниот живот користат посложен речник, кој ги надминува математичките апстракции и можноста за лингвистички и филозофски толкувања. Затоа се појави потребата да се развијат новите гранки на лингвистиката, како: семантика и прагматика. Прагматиката, како гранка на лингвистиката, навлегува во поширокиот контекст кој го обликува значењето на зборовите, исказите, опфаќајќи ги нијансите што се протегаат надвор од буквалното толкување на зборовите. Во ова поглавје ги истражуваме дефиницијата и опсегот на прагматиката, откривајќи го нејзиното значење во разоткривањето на сложените слоеви на човечката интеракција, нејзината историја: од првите споменувања до денешните истражувања, највлијателните истражувачи кои придонеле за создавање и развој на прагматиката, поврзувањето на прагматиката со другите лингвистички и нелингвистички дисциплини, главните теории во прагматиката, итн.

Прагматиката е гранка на лингвистиката којашто проучува како луѓето го користат јазикот во контекст на комуницирање за да ги постигнат своите комуникативни цели. Оваа дисциплина се фокусира на односот помеѓу јазикот, значењето и контекстот и прави испитувања на кој начин говорителите го користат јазикот за да пренесат различни значења надвор од буквалното, основното значење на самите зборови. Последниве години се набројуваат прилично голем број студии на полето на прагматиката, кои го расветлија фактот како се користи јазикот во социјалната интеракција. Прагматиката сè уште е релативно млада област и дека треба да се направи уште многу и да се разработуваат некои од основните прашања кои се однесуваат на разграничувањето на нејзиниот опсег.

Според опсегот, го подразбираме степенот до којшто напредувало истражувањето во прагматиката. Можеме да забележиме дека лингвистичката прагматика денес има многу поограничен опсег за разлика од времето кога терминот „прагматика“ првично беше употребен од страна на Чарлс Морис (1938). Морис бил заинтересиран за семиотиката, која опфаќа проучување на знаците и симболите. На почетоците прагматиката беше дефинирана како „однос на знаците со толкувачите“. Морис потоа го прошири опсегот на прагматиката за да ги опфати психолошките, биолошките и социјалните феномени кои се јавуваат во функционирањето на знаците (Levinson, 1983:2). Денес, прагматичната лингвистика се фокусира на

варијаблите на употребата на јазикот кои ги регулираат изборите што ги прават луѓето во социјалните интеракции, како и последиците од тие одлуки.

Традиционалните лингвистички книги и студии (вклучувајќи ги и албанските) се фокусираат на трите главни елементи на јазикот: фонетски (систем на звуци), граматички (структура на зборот и реченицата) и семантички (значење), кои се ограничени само за одреден јазик. Подоцнежните студии ја вклучуваат и прагматичната компонента, којашто е универзална и не е поврзана со конкретни поединци или јазици, како на пр.: англиски, германски, македонски, албански, итн. Предноста на изучувањето на јазикот преку прагматиката е тоа што може да се зборува за наменетото значење на луѓето, нивните претпоставки, нивните намери или цели и видовите дејства (на пример барања) што ги извршуваат кога зборуваат. Голем недостаток е што е исклучително тешко да се анализираат сите овие човечки концепти на конзистентен и објективен начин (Yule, 1996:4). Со оваа констатација на Јул се истакнува дека прагматиката им овозможува на научниците да ја истражат богатата култура на човечката комуникација, признавајќи дека значењето не е ограничено само на експлицитната содржина на исказот, туку се протега и во областа на контекстот, тонот и невербалните знаци. Недостатокот се поврзува со фактот дека различни поединци може да го толкуваат истиот исказ на различни начини, што претставува предизвик да се воспостават конзистентни и објективни анализи. Оваа субјективност се надополнува со културната варијабилност што продира во прагматичните аспекти на јазикот, со културните норми коишто влијаат на соодветноста и толкувањето на јазичните изрази.

Другото дефинирање на прагматиката, коешто беше критикувано и ги раздели истражувачите на две групи е она коешто ја поттикна разликата помеѓу компетентноста и перформансата, што тесно го поврзуваат предметот на прагматиката со принципите што ја водат јазичната перформанса, исклучувајќи ја од каква било врска со структурата. Потпирајќи се на дихотомијата на Чомски компетенција/перформанса, истражувачката Бети Бирнер (Betty J. Birner) од Универзитетот на Северен Илиноис ја поддржува мислата дека: „треба да се направи разлика помеѓу нашата компетентост (competence) и нашата перформанса (performance)“ (Birner, 2013:2). Според неа, нашата компетентост подразбира познавање на правилата на нашиот идиолект - нашиот сопствен индивидуален систем на јазик кој е колку идентичен толку и различен од идиолектите на другите говорители во истата заедница. Нашите перформанси се она што го правиме ние лингвистички - тешки почетоци на говорите, паузи, прекинати реченици, говорни грешки, несовршено разбирање. Јазикот е динамичен феномен, кој овозможува реализирање на голем број изрази, претворајќи сè на овој начин во општо „знаење“ за нив. Ова „знаење“ е поврзано со компетентноста на говорникот, која вклучува една целина на универзални модели, благодарение на кои тој е во состојба да генерира бесконечни искази. Реализираните искази ја сочинуваат перформансата (Rrokaј, 2012:91). Компетентоста се поврзува со познавање на граматиката, синтаксата и семантиката, додека прагматиката е тесно поврзана со перформансите, бидејќи се занимава со конкретната употреба на јазикот: како говорниците ја приспособуваат употребата на јазикот врз основа на прагматични размислувања, како што се: контекстот, претходните сознанија на слушателот и комуникациските цели.

Најновите студии од областа на прагматиката се ориентирани кон истражување на односот помеѓу јазикот и општественото сознание. Општественото сознание се однесува на менталните процеси вклучени во разбирањето и интеракцијата со другите луѓе, а неодамнешните истражувања покажаа дека јазикот игра клучна улога во социјалното спознание. На пример, начинот на кој ги користиме заменките „јас“, „ти“ и „ние“ може да открие важни информации за нашите ставови и верувања кон другите, а може да влијае и на тоа како другите нè перцептираат.

Прагматиката е научна дисциплина во која важна е информацијата што се соопштува. Исказите коишто ги соопштува соговорникот во процесот на комуникацијата имаат поважна улога од значењето на самите зборови или изрази. Вреди да се спомене дека таа е повеќе дескриптивна (се стреми да го разбере и да го опише јазикот којшто, всушност, се користи во комуникацијата во реалниот живот), отколку прописна (наметнува норми, правила како „треба“ да се користи јазикот (кои често се поврзуваат со прирачници, граматика, јазични академии и сл.). Описната природа на прагматиката им овозможува на лингвистите да ги истражуваат богатството и разновидноста на употребата на јазикот низ различни контексти, заедници и култури.

Според Јул (Yule, 1996:3), постојат четири области со кои се занимава прагматиката:

1. Прагматиката се занимава со проучувањето на значењето на говорникот;
2. Прагматиката се занимава со проучувањето на контекстуалното значење;
3. Прагматиката се занимава со проучувањето на начинот како да се комуницира повеќе од тоа што е кажано (соопштено);
4. Прагматиката се занимава со проучувањето на изразување на релативно растојание.

Во книгата „Filozofi e gjuhës“ („Филозофија на јазикот“), албанскиот професор Шезаи Рокај (Shezai Rrokaj) нагласува дека прагматиката неодамна (во последниве години) е насочена кон разновидни полиња на истражување, како на пр.:

- Теоријата на говорните чинови;
- Анализа на комуникацијата или дискурсот;
- Анализа на говорните чинови (Rrokaj, 2010:203,204)

Како составен дел на прагматиката треба да се сметаат и неколку главни фактори, како што се: импликација, говорни чинови, претпоставки, контекст, деиксис, растојание и сл. Во нашето истражување, главно, ќе се фокусираме на говорните чинови (теориите на говорните чинови, видовите, функцијата на говорните чинови) поврзани со другите елементи, како контекст, растојание, итн.

Некои од главните проучувачи на лингвистичката прагматика, врз чии теории ќе се потпираме и ќе се потрудиме да ги објасниме во оваа дисертација се: Чарлс Морис (Charles Morris 1938), Паул Грајс (Paul Grice 1975), Џон Остин (John Austin 1955), Џон Серл (John Searle 1962), Пенелопе Броун (Penelope Brown 1978), Стефен Левинсон (Stephen Levinson 1978), Ервинг Гофман (Erving Goffman 1956), Џорџ Јул (George Yule 1996), Ранко Бугарски (Ranko Bugarski 2004), итн.

1.2. Историја на прагматиката

Прагматиката има неколкувековна богата и сложена историја и е обликувана од низа интелектуални и културни влијанија. Корените на прагматиката се поврзани со античките грчки филозофи, како што се Аристотел и Платон, кои ја препознале важноста на контекстот во разбирањето на јазикот. Таа беше дел од реториката во „либерал артс“ или „тривиумот“ на реторика, граматика и логика (Jucker, 2012:497). Темелите на подоцнежните теории на прагматиката се поставени преку концептот на Аристотел за етосот и карактерот на говорникот и неговата разлика помеѓу буквалното и фигуративното значење на јазикот (Во неговото дело „Реторика“, Аристотел издвоил три основни начини на убедување, кои ги нарекол „начини на убедување“ или „апели“: етос, патос и логос).

Прагматиката како модерна дисциплина на лингвистичките студии потекнува од филозофијата на јазикот. Филозофијата на јазикот зема „податоци“ од природните јазици, но многу од нејзините заклучоци - на пример, што значи да биде вистина, или тврдење или ветување - ако се валидни, треба да важат за секој можен јазик на кој може да се дадат тврдења, ветувања или вистини (Searle, 1991: 45). Нејзините филозофски корени може да се пронајдат во делата на филозофите Чарлс Морис, Рудолф Карнап и Чарлс Пирс, објавени во 30-тите години од минатиот век. Како лингвистичка дисциплина, таа се појави во времето кога се поставија прашањата: од каде потекнува јазикот (систем на конвенции)?; од каде потекнува значењето и неговата поврзаност со референтот (но и неговата употреба од страна на говорникот за одредени цели)? и од каде потекнува ефективноста на некои правни акти? (Rrokaj, 2010: 205-206).

Во 19 век, германскиот филозоф и лингвист Вилхелм фон Хумболт (Wilhelm von Humboldt, 1821), ја развил теоријата за јазикот како средство за изразување на индивидуалната мисла и личност. Неговите идеи за односот помеѓу јазикот, културата и мислата влијаеле на развојот на областа на лингвистичката антропологија и ја поставиле основата за понатамошните студии за социјалните и културните влијанија во употребата на јазикот.

Проучувањето на прагматиката како посебно поле на лингвистиката се појави во средината на 20 век, водено од зголемениот интерес за употреба на јазикот и комуникацијата во различни контексти. „Заслугата“ за современата употреба на терминот „прагматика“ му припаѓа на филозофот Чарлс Морис (Charles Morris), кој поттикнат од Пирс, се обидел да ги постави базите на науката за проучување на знаците, семиотиката. Во неговата книга „Foundations of the Theory of Signs“ (1938) („Основи на теоријата на знаците“) во рамките на семиотиката тој разликува три главни насоки: синтакса, семантика и прагматика (Huang, 2014:2). Како што наведува Ханг, оваа трихотомија ја употребил Карнап (1942), кој потпирајќи се на хиерархиското рангирање на Морис, го поставил редоследот според степенот на апстрахираност на овие дисциплини. Така, според него, студиите се од областа на синтаксата ако се анализира само меѓусебната поврзаност на зборовите или изразите т.е се апстрахира од означениот; ако студијата се апстрахира од корисникот (на пр. идеален корисник) и се анализира само поврзаноста на зборовите (изразите) со тоа што го означуваат е од областа на семантиката; а ако лингвистичката студија се однесува на корисниците, тогаш е од областа на прагматиката. На овој начин синтаксата им го отвора патот на семантичките студии, а семантиката на прагматичките студии (Carnap, 1942:9). Од овој пристап потекнува една од првите

концепции за прагматиката, која беше наречена како идеална или чиста прагматика (pure pragmatics) која опфаќа изучување на апстрактни концепти, како што се: изјава, верување, намера и сл., како и проучување на логичките врски кои постојат помеѓу овие концепти. Поделбата на Морис околу истражувањето на знаците според семантиката, синтаксата и прагматиката може да се практикува во некои вештачки (артифицијални) системи на знаци, но не и во природните јазици во кои синтаксичките и морфолошките средства (како и илокуторните средства) се носители на значењето. Во природните јазици значењето се поврзува со човечкото толкување на зборот (Wierzbicka, 2003:16).

Рана дефиниција за прагматиката е и онаа поврзана со името на Ричард Монтег (Richard Montague), чија работа индиректно влијаеше на истражувањето на прагматичните феномени во формални и математички рамки. Пристапот на Монтег беше вкоренет во формалната логика и се обидуваше да обезбеди математичка основа за разбирање на значењето на изразите на природниот јазик. Според Монтег, главниот елемент за поврзување со јазичните корисници е проучувањето на деиктичките (deictic words)³ зборови или индексните зборови (indexical words)⁴. Со стеснување на полето на прагматиката, само на проучување на овие елементи, прагматиката би го окупираше просторот на семантиката.

Во 50-тите години на 20 век, во областа на аналитичката филозофија на јазикот се појавија две спротивставени школи: школата за филозофија на идеалниот јазик и школата за филозофија на обични или природни јазици. Филозофијата на идеалниот јазик се поврзува со делата на филозофите Рудолф Карнап (Rudolf Carnap), Алфред Тарски (Alfred Tarski), Бертранд Расел (Bertrand Russell) и логичките позитивисти на Виенскиот круг, кои ја нагласија важноста од создавање прецизен и формален јазик кој ќе ги елиминира двосмисленоста и нејасноста. Школата за филозофија на обичните или природни јазици, основана на Универзитетот на Оксфорд, ја поддржуваа филозофите Џ. Остин (J. L. Austin), Гилберт Рајл (Gilbert Ryle), Х.П. Грајс (H.P. Grice), Џ. Серл (John Searle), а подоцна и Лудвиг Витгенштајн (Ludwig Wittgenstein). Овие филозофи се залагаа за проучување на јазикот којшто се користи во секојдневната комуникација и дискурс.

Во осумдесеттите години доаѓа до разделување на прагматиката во две поголеми насоки: инференцијална и социопрагматичка (Кусевска, Бужаровска, 2020:12). Инференцијалната прагматика, која се смета како продолжување на „класичната“ прагматика, се фокусира на когнитивните процеси и заклучоци вклучени во разбирањето и генерирањето на имплицитните значења во јазикот. Истражува како слушателите и говорителите прават заклучоци засновани на контекстот, позадинско знаење и јазичните знаци за да дојдат до наменети значења. Второто потполе, социопрагматиката, истражува како општествените фактори, како што се културата, динамиката на моќта и социјалните норми, влијаат на употребата и толкувањето на јазикот. Во нејзин фокус е како говорителите ги приспособуваат своите јазични избори и комуникациски стратегии врз основа на социјалниот контекст. Истражувачите во социопрагматиката истражуваат како учтивоста, штитењето на лицето (face saving) и социјалните фактори играат клучна улога во

³Се однесува на збор или фраза чие значење зависи од тоа кој зборува, со кого разговара, каде се, итн., на пример: „јас“ и „тука“.

⁴Зборови или изрази чиешто значење зависи од контекстот во којшто се користат (пр. „овде,,; „ти,,; „јас,,; „тој,,; „таму,, или „следниот вторник,,. Овие зборови или изрази не можат целосно да се разберат без упатување на конкретната ситуација, локацијата или учесниците во разговорот.

комуникацијата. Ова потполе, исто така, истражува како поединци од различни културни средини можат различно да го толкуваат јазикот поради социокултурните норми.

Во поново време од овие насоки се издвојуваат повеќе интердисциплинарни полиња. Според Кусевска и Бужаровска, кои го цитираат Мишковиќ – Луковиќ (2015), од инференцијалната прагматика потекнуваат овие видови прагматика: нормативна, формална, киберпрагматика, меѓујазична, клиничка и невропрагматика, а од социопрагматиката произлегуваат: интерперсоналната, меѓукултурната, варијациската и институционалната прагматика.

Нормативната прагматика се фокусира на проучување на јазичните норми и конвенции кои ја регулираат употребата на јазикот во различни контексти. Формалната прагматика користи формални методи и математички модели за анализирање и претставување на прагматичните појави. Киберпрагматиката истражува како јазикот се користи во онлајн и дигитална комуникација, вклучувајќи ги социјалните мрежи, е-поштата и текстуалните пораки. Меѓујазичната прагматика ги испитува прагматичните појави во различни јазици, споредувајќи како прагматиката варира и е универзална низ јазичните и културните граници. Клиничката прагматика се занимава со проценка на комуникациските нарушувања поврзани со прагматиката. Невропрагматиката придонесува за разбирањето на сложената врска помеѓу јазикот, когнитивноста и мозокот: како мозокот се справува со сложените и зависните аспекти на комуникацијата.

Интерперсоналната прагматика испитува како поединците го користат јазикот во секојдневните интеракции. Интеркултурната прагматика истражува како културните фактори влијаат на употребата и толкувањето на јазикот, како и споредување на овие култури од различни аспекти. Варијациската прагматика истражува како употребата на јазикот варира во рамките на еден јазик или дијалект, земајќи ги предвид факторите, како што се: регионалните дијалекти, социјалната класа и варијациите во прагматиката поврзани со возраста. Институционалната прагматика се фокусира на проучување на употребата на јазикот во специфични институционални контексти, како што се: правни, образовни или здравствени поставки.

Двете најпознати школи кои се идентификуваат во склопот на современата прагматика се: англо-американската и европско-континенталната традиција. Континенталната школа на Европа, предводена од Сосир (Ferdinand de Saussure) има тенденција да ја објасни прагматиката во смисла на лингвистички и интердисциплинарни области. Англо-американската школа за прагматика се потпира на семиотичките карактеристики, особено на теориите на Пирс (Charles Sanders Peirce) (горенаведените теории припаѓаат на англо-американската прагматичка школа).

Континенталната школа, под влијание на структурализмот на Фердинанд де Сосир, има тенденција да ја нагласи врската помеѓу прагматиката и лингвистиката, честопати гледајќи ја прагматиката во поширока мултидисциплинарна рамка. Од континентална перспектива, прагматиката не се занимава само со непосредниот јазичен контекст, туку и со тоа како јазикот функционира во културните, социјалните и когнитивните контексти. Во европската традиција се развива прагмалингвистиката како теорија за јазичната комуникација во која акцентот е ставен на функцијата на когнитивните, општествените и културолошките аспекти на употребата на јазикот (Кусевска, Бужаровска, 2020:13). Англо-американската школа, под влијание на прагматичната филозофија на Чарлс Сандерс Пирс (Charles

Sanders Peirce), често става силен акцент на семиотичките карактеристики на прагматиката. Семиотиката или прагматизмот на Пирс се фокусира на односот помеѓу знаците, нивните корисници и нивните значења. Од англо-американска перспектива, прагматиката се фокусира на начинот на кој јазикот функционира како алатка за комуникација, поточно како се користат знаците за постигнување конкретни цели и како се конструира значењето во контекст на комуникацијата.

Во втората половина на 20 век, проучувањето на прагматиката продолжи да се развива и да се проширува со нови теории и пристапи кои се појавуваат како одговор на променливите општествени и културни контексти. Особено важен развој беше развојот на критичката анализа на дискурсот, која ги нагласува начините на кои употребата на јазикот се обликува од односите на моќ и социјалните идеологии. Друг важен елемент беше зголемената употреба на корпус-лингвистиката и други квантитативни методи за да се анализираат големи количини јазични податоци за идентификување на моделите на употреба на јазикот.

Денес прагматиката останува живописно и интердисциплинарно поле, кое се базира на увиди од лингвистиката, филозофијата, психологијата, социологијата и антропологијата. Нејзиниот фокус на начините на кои се користи јазикот за постигнување на социјални и комуникативни цели ја прави важен инструмент за разбирање на сложената и динамична природа на човечката интеракција. Од своите корени во античката филозофија до нејзините современи употреби во различни области, историјата на прагматиката ја одразува тековната потрага да се разбере улогата на јазикот во обликувањето на нашите перцепции, интеракции и искуства.

1.2.1. Поимот прагматика и неговата употреба

Една од првите тешкотии во оваа област е фактот дека терминот „прагматика“ има релативно ограничено препознавање, употреба и ширење во споредба со другите термини и поими од областа на лингвистиката. Исто така, истражувањата од оваа област на различни јазици (вклучувајќи го и албанскиот јазик) и понатаму продолжуваат да претставуваат препрека за лингвистите иза филозофите. Друга тешкотија произлегува од различните и честопати контрадикторни ставови на различни истражувачи кон лингвистичките дисциплини и особено кон прагматиката.

Во продолжение, по хронолошки редослед, ќе се потрудиме да ги претставиме некои од најзначајните ставови и дефиниции на најистакнатите лингвисти и филозофи (светски и балкански) низ децениите наназад (и во сегашноста).

Етимологијата на поимот прагматика може да се поврзе со грчкиот збор гр. „πράγμα“, (prâgma) „прагма“ што подразбира „дејство“ или „дело“. Грчкиот збор „πράγμα“, (prâgma) е изведен од глаголот „πράσσω“ што значи „да се направи“ или „да се дејствува“. Концептот на прагматиката ја одразува идејата дека јазикот не е само статичен збир на зборови и граматички правила, туку динамична алатка за комуникација и дејствување во општествени контексти. Овој поим во психологијата и во филозофијата се користел во смисла на искуство или дејство. Денес широко е прифатено дека поимот „прагматика“ произлегува од трите димензии утврдени во

есејот на Морис „Foundations of the Theory of Signs“ („Основи на Теоријата на знаците“) (1938), а тие се: синтакса, семантика и прагматика.

Прагматиката може да се дефинира и како проучување на јазикот што се користи (употребува). Во рамките на лингвистиката прагматиката испитува како се користи јазикот во ситуации од реалниот живот, надвор од буквалното значење на зборовите и речениците. Но, оваа дефиниција е премногу општа и недоволно јасна за да може да биде од голема корист. Со текот на годините лингвистите давале различни дефиниции за прагматиката, за нејзиниот почеток, како нов пристап кон јазикот, а студиите продолжуваат и во нашето совремие.

Левинсон во неговата книга „Прагматика“ („Pragmatics“) дава неколку примери околу дефинирањето на прагматиката, како: „Прагматиката е студирање на јазикот од функционален аспект, односно таа се обидува да ги објасни аспектите на јазичната структура, поврзувајќи ја со воњазичните (нејазичните) притисоци и причини“ (Levinson, 1983:7). Но и самиот тој потврдува дека ваквата дефиниција не може да ја разликува лингвистичката прагматика од другите дисциплини, како што се: психолингвистиката и социолингвистиката. Друг опис на прагматиката според Левинсон е дека таа треба да се занимава единствено со регулативите на употребата на јазикот и нема поврзаност со описот на структурата на јазикот (Levinson, 1983:7).

Јул (1996) ја дефинира прагматиката како проучување на контекстуалното значење што го соопштуваат говорителите (во говорна и пишана форма) и толкувањето од страна на слушателите или читателите. Прагматиката им дозволува на луѓето да ги анализираат своите претпоставки, цели додека зборуваат. Тој цитира дека прагматиката се занимава со проучување на значењето. Ова имплицира дека прагматиката е проучување на значењето на говорителот затоа што се фокусира на она што говорителот го мисли во текот на говорењето, наместо на тоа што значат тие зборови или фрази во исказот. Исто така, се наведува дека прагматиката е проучување на контекстуалното значење, бидејќи вклучува толкувања за тоа што сака да каже една личност во одреден контекст и како контекстот влијае на она што е индиректно кажано.

Според Бугарски (Bugarski, 2004: 221) „прагматиката е дисциплина која ја проучува употребата на јазикот, особено од гледна точка на комуникативните намери на говорниците и дејствата што ги исполнуваат со употребата на јазикот“.

Според албанскиот лингвист Џеват Лоши, прагматиката понекогаш дава друга димензија: динамичниот развој на разговорот ни го дава клучот за разбирање. За природен разговор велите дека „зборот го вади зборот“, односно кога ќе го почнеме не знаеме каде ќе заврши. Затоа прагматиката го прифаќа концептот на динамичен контекст (Lloshi, 2012: 298).

Јан Ханг (Huang, 2015: 2) дава општа емпириска дефиниција во врска со значењето на поимот прагматика. Според него „прагматиката е систематско проучување на значењето врз основа на употребата на јазикот или зависно од тоа. Клучните теми на истражувањето на прагматиката вклучуваат импликација, претпоставка, говорни чинови, деиксис (демонстративни зборови) и референци“.

Прагматиката е поврзана со „нестабилен“ тип на значење, што не се наоѓа во речниците и кое варира во различни контексти. Истиот исказ може да значи различни работи во различни контексти, но и различни работи за различни луѓе (Birner, 2013:4).

Прагматиката може да се дефинира како проучување на она што се соопштува (или значењето на говорникот) минус делот со кој се занимава семантиката: ПРАГМАТИКА = ЗНАЧЕЊЕ НА ГОВОРТЕЛОТ – СЕМАНИКА (Allott, 2010:6). Оваа равенка служи како концизен приказ на опсегот на прагматиката, илустрирајќи дека вклучува проучување на она што е соопштено од говорителите, со фокус на нивните наменети значења и прагматичните аспекти на употребата на јазикот, притоа исклучувајќи ги аспектите опфатени со семантиката.

Може да се каже дека прагматиката се занимава со аспекти на информации (во најширока смисла) пренесени преку јазикот, кои (а) не се кодирани со општо прифатена конвенција во употребените лингвистички форми, но кои (б), сепак, природно произлегуваат и зависат од значењата конвенционално кодирани во употребените лингвистички форми, земени во врска со контекстот во кој се користат формите (Jucker, 2012:501).

Според досегашните истражувања во албанската лингвистика можеме да заклучиме дека има мал број теориски истражувања и преводи од оваа област. Ова може да се потврди и со невклучувањето на поимот „прагматика“ во првите речници на албански јазик. На пример, во воведот од првиот терминолошки речник на албански јазик „Fjalor i termave të gjuhësisë“ („Речник на лингвистички поими“), објавен на 1975 год., се објаснува дека се истражувани нови полиња, како: лексикологија, зборообразување, фонетика, морфологија, синтакса, јазична стилистика, семантика, историја на јазикот, етимологија, терминологија, општа лингвистика и др. Како што може да се забележи, воопшто не се споменува прагматиката како посебна дисциплина. Во Речникот на современиот албански јазик (Fjalor i gjuhës së sotme shqipe) објавен во 1980 година, се употребени поимите прагматизам, прагматичен, прагматика, но само за објаснување на филозофскиот отсек и филозофските истражувачи, без да се спомене лингвистичкото знаење.

Во книгата „Filozofi e gjuhës“ („Филозофија на јазикот“), Рокај директно ја поврзува прагматиката со говорните чинови. Тој истакнува дека прагматиката се гледа како дел од семиотиката која се занимава со односите говорител-знак, нивната употреба и ефектите што ги создаваат тие. Денес овој концепт во голема мера ја сумира Теоријата за говорните чинови, доколку се потпираме на филозофската ориентација на Оксфорд (Rrokaј, 2010: 203)

Не постои прецизно објаснување или дефиниција за прагматиката, бидејќи истражувачите ја опишуваат од различни гледни точки. Така, на пример, истражувачите на синтаксата ја гледаат прагматиката надвор од доменот на синтаксичката анализа, која доведува до нецелосни или нестандартни реченици. Проучувачите на стилистиката и реториката го нагласуваат влијанието на прагматиката како алатка за влијание врз политиката, рекламирањето и психотерапијата.

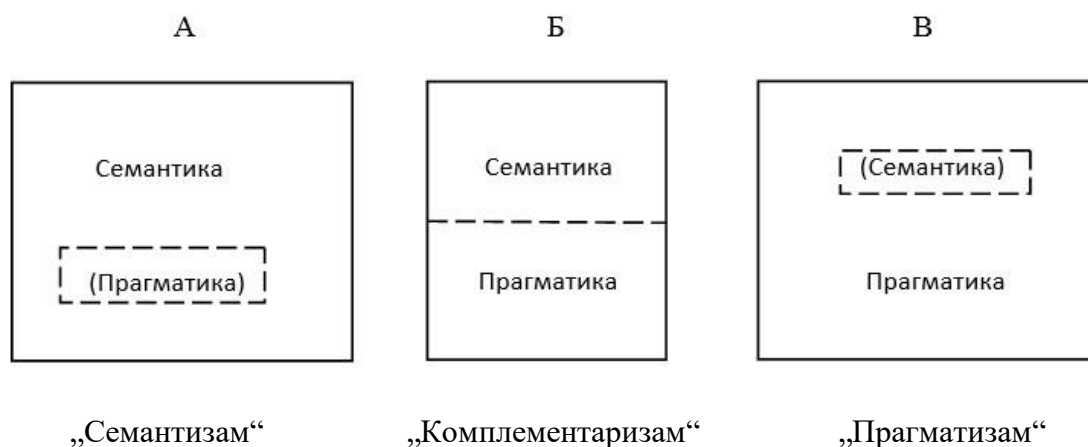
Но, во денешно време, прагматиката ги надминува границите на лингвистиката. Таа се смета за интердисциплинарна гранка на студии која се протега во различни области и дисциплини. Прагматиката веќе не е само потполе на лингвистиката, туку се применува во повеќе области на истражување, како: филозофија, психологија, антропологија, социологија, етнографија, компјутерски науки и артифицијална интелигенција, едукација, невронаука, итн.

1.3. Прагматиката и другите дисциплини

Во овој дел од трудот се обидуваме да ги утврдиме границите што ја одделуваат прагматиката од другите дисциплини, потпирајќи се на дефинициите и теориите на разни истражувачи околу оваа тематика. Честопати резултатите, постигнувањата и проблемите од оваа област не се целосно задоволувачки.

1.3.1. Прагматиката и семантиката

Прагматиката и семантиката се две неразделни компоненти на разбирањето на јазикот кои овозможуваат успешна комуникација. Децении наназад теоретичарите се обидувале да ја воспостават границата помеѓу прагматиката и семантиката. Левинсон (Levinson, 1983:27) ја користи дефиницијата на Кац (Jerrold Katz) и Фодор (Jerry Fodor) за границите на семантиката, така што нејзините граници ги утврдува на сличен начин, истакнувајќи дека „горната граница на прагматиката оди до границите на семантиката, додека долната граница е дефинирана со границите на социолингвистиката (можеби и на психолингвистиката)“. Од една страна, семантиката обезбедува буквално значење на зборовите и речениците, а од друга страна, прагматиката го збогатува јазикот со разгледување на контекстот, намерата на соговорникот и социјалните норми. Како што наведува Ханг (Huang, 2014: 299), интеракцијата меѓу овие дисциплини е истражена уште од минатиот век, и е формулирана на различни начини: на пример, Лажонс (John Lyons, 1987) ги објаснувал овие поими според дихотомијата значење наспрема употреба (meaning versus use); Лич (Geoffrey Leech, 1983) ги именувал според три различни позиции „семантизам“ „комплементаризам“ и „прагматизам“ (илустрирани во форма на дијаграм); Познер (Posner, 1980) ги користел термините „монизам на значењето“ и „монизам на употреба“; а Даскал (Dascal, 1981) термините „радикален буквализам“ и „радикален контекстуализам“. Во подоцнежните студии може да се најдат голем број други поими и истражувања за оваа интеракција, но најважен е придонесот на оваа интеракција за богатството и флексибилноста на јазикот, кој им овозможува на говорителите да разберат и посложени искази, да ја приспособат нивната интерпретација и ефективно да комуницираат во различни услови во општеството.



слика бр. 2: Три различни ставови за односот помеѓу семантиката и прагматиката, според Лич (Leech, 1983:6).

- (А) Семантизам - Во овој пристап Лич ја нагласува важноста на семантиката во разбирањето на јазикот. Семантизмот сугерира дека значењето на исказот може целосно да се определи од значењето на неговите поединечни зборови и граматичките правила што ги комбинираат. Контекстот на комуникацијата се смета за секундарен, а прагматичните аспекти на комуникацијата, главно, се сметаат за изведени од семантиката.
- (Б) Комплементаризмот ја нагласува меѓузависноста на семантиката и прагматиката. Според ова гледиште, семантиката и прагматиката дејствуваат заедно за да го пренесат целосното значење на исказот. Семантичките аспекти го обезбедуваат јадрото, буквалното значење, додека прагматичните аспекти, како што се контекстот, намерите и импликациите на говорникот, придонесуваат за дополнителни слоеви на значење коишто се клучни за целосно разбирање.
- (В) Прагматизмот, според дефиницијата на Лич, најголем акцент става на прагматиката во процесот на јазичното толкување. Ова гледиште сугерира дека целосното значење на исказот првенствено произлегува од контекстот и од прагматичните фактори околу комуникацијата. Во овој пристап семантиката игра секундарна улога, обезбедувајќи основа врз која прагматиката гради дополнително значење.

Проучувањето на интеракцијата помеѓу прагматиката и семантиката дава вредни сознанија за сложеноста на човечкиот јазик и неговата улога во човековото сознание и општество. Ако преку семантиката некое значење се изразува експлицитно, прагматиката објаснува како доаѓаме до дополнително, имплицитно значење (Кусевска, Бужаровска, 2020:23). Прагматичните фактори со текот на времето можат да влијаат на еволуцијата на јазикот. Преку процесите како, метафора и метонимија, може да се изменат значењата на зборовите, бидејќи нивната прагматична употреба станува сè поприсутна во секојдневната комуникација. Прагматиката ги решава семантичките нејаснотии: зборот или реченицата може да се толкуваат на повеќе начини (полисемија, хипонимија, синонимија, хомонимија, инверзија, антонимија, парафраза, импликација), а прагматичките информации помагаат во решавањето на овие нејаснотии, преку разгледување на контекстот и комуникациската намера на говорителот.

Бирнер (Betty Birner, 2013), по многу истражувања и експерименти со различни примери, заклучува дека „граница“ помеѓу семантиката и прагматиката не постои или е само теоретски поставена, и предлага неколку можни врски помеѓу нив: Таа се потсетува на негативната метафора, што важеше за прагматиката во втората половина на 20 век, а таа е „корпа“ којашто го содржи сето она со што семантиката не може или не сака да се справи, или, пак, на тоа дека семантиката и прагматиката се различни полиња кои се диференцираат според една или друга основа (прагматичкиот контекст информира семантика, а семантиката станува дел од контекстот, итн).

1.3.2. Прагматиката и синтаксата

Прагматичните размислувања и околности честопати влијаат на синтаксичките избори кои ги прават говорителите. Тие можат да ја менуваат структурата на реченицата, да нагласат одредени информации, да создадат реторички ефекти или да пренесат учтивост, во зависност од контекстот и од комуникациските намери. На пример, првиот дел од реченицата „Во паркот имаше многу фонтани“ се употребува за да се истакне локацијата (паркот), како фокус на интересот на говорителот, кој се усогласува со прагматичните намери. Кога реченицата може да се толкува на повеќе начини, поради нејзината граматичка структура, се јавува синтаксичка двосмисленост. Прагматичните информации се од клучно значење за решавање на ваквите нејаснотии. Слушателите се потпираат на контекстуалните околности и намерите на соговорникот, со цел да ги разјаснат речениците и да постигнат најсоодветно толкување. Прагматичниот контекст им помага на слушателите да го изберат вистинското значење и да избегнат потенцијални погрешни толкувања. Синтаксичката структура на реченицата влијае и на прагматичното заклучување. На пример, со употребата на условни реченици (клаузули) од типот „Ако имаш време, можеш ли да ми помогнеш?“ се поставува барање на пољубезен и индиректен начин, дозволувајќи му на слушателот да го разбере барањето на говорителот, без тоа да биде експлицитно наведено.

Интеракциите помеѓу синтаксата и прагматиката ги истражувале бројни лингвисти, како: Чомски, Серл, Левинсон, Лејкоф и др. (Levinson, 1983: 372-373). Интеракцијата помеѓу прагматиката и синтаксата е особено присутна и се забележува во различни култури и јазици. Различни јазици може да користат различни синтаксички структури за да изразат слични прагматични функции. Културните норми и стилските на комуникација на една заедница може да влијаат на употребата на одредени синтаксички конструкции за да се пренесе учтивост, почит или други општествени намери. Општо кажано, прагматиката ја води употребата на синтаксичките структури за да се пренесат комуникативните намери, додека синтаксата го олеснува реализирањето на прагматичното значење. Проучувањето на оваа интеракција е од клучно значење за сеопфатно разбирање на употребата на јазикот и за поттикнување успешна меѓукултурна комуникација.

1.3.3. Прагматиката и фонологијата

Друга интердисциплинарна интеракција, важна и интересна за проучување и анализа, преку која се забележуваат разликите во меѓујазичната комуникација е интеракцијата помеѓу прагматиката и фонологијата. Но, споредено со истражувањата на интеракциите со другите дисциплини, интеракцијата помеѓу прагматиката и фонетиката не привлекувала големо внимание помеѓу лингвистите.

Како прво, би го означиле влијанието на прозодијата врз прагматичното значење. Ритамот, интонацијата и акцентот играат клучна улога во пренесувањето на прагматичното значење. Интонацијата јасно игра одредена улога во појаснувањето на вистинската (често индиректна) илокуциска сила (Lieberman & Sag,

1974), цитирано според Левинсон (Stephen Levinson, 1983: 374). На пример, зголемувањето или намалувањето на интонацијата на крајот на реченицата може да сигнализира различни типови реченици: прашални или исказни. Дополнително, промените во тонот и акцентот можат да изразат емоции, ставови, сарказам, обезбедувајќи му на слушателот клучни прагматични знаци. Исто така, брзината со која се искажува говорот (темпо на разговор) може да пренесе прагматични намери. Брзиот говор може да сигнализира возбуда или итност, а, пак, бавниот говор може да укаже сериозност. Фонолошкиот контекст може да игра важна улога во решавањето на прагматичната двосмисленост во говорот. Понекогаш хомонимите можат да создадат нејаснотија во значењето, но околниот контекст и прагматичните знаци им помагаат на слушателите да ја одредат наменетата интерпретација на таквите зборови. На пример, во речениците „Врнеше град и ги уништи посевите“ и „Дали имаш омилен град во кој би живеел?“ зборот „град,“ има различно значење. Прагматичната импликација, преку индиректното пренесување на значењето, може да влијае на фонетската реализација: во случаи на сарказам или иронија, говорителите можат да го менуваат својот изговор за да го сигнализираат наменетото значење. Промените во интонацијата, акцентот или тонот можат да ја променат прагматичната сила на реченицата, овозмувајќи им на слушателите да го заклучат основното значење на говорникот. Имитирањето на моделите на говор на соговорникот, познат како „усогласување на говорот“ (speech accomodation) може да биде под влијание на прагматични размислувања, преку кои може да се изразува почит, емпатија или желба да се воспостави заеднички идентитет.

1.3.4. Прагматиката, социолингвистиката и психолингвистиката

Поврзаноста на прагматиката со социолингвистиката го збогатуваат разбирањето на сложените начини на кои се обликува јазикот. Според Левинсон (Levinson, 1983:27-28), поделбата помеѓу прагматиката и социолингвистиката е особено тешка во прашањата како што се хонорификс (Honorifics), фонолошките реализации поврзани со социјалните дијалекти. Потпирајќи се на студиите на Трудгил (Trudgil, 1978: introduction), Левинсон ја објаснува причината за тешкотијата да се воспостави граница помеѓу прагматиката и социолингвистиката: социолингвистите се заинтересирани за каква било интеракција помеѓу јазикот и општеството, без разлика дали тоа се рефлектира во граматиката на јазикот, а со тоа и во аспектите на изучувањето на прагматиката. Сепак, социолингвистиката не е компонента на структурата на јазикот на исто ниво како синтаксата, семантиката, фонологијата и прагматиката (Levinson, 1983:29).

Јазичните варијации и јазичната еволуција во различни општествени групи се предмет на истражување на социолингвистиката, а прагматиката ги зема предвид намерите на говорителот и социјалните конвенции. Проучувањето на говорните чинови е централна тема во двете полиња и се потпира на разбирањето како говорните чинови можат да одразуваат и да конструираат социјален идентитет. Изборот на говорните чинови, како што се: барања, комплименти, поздрави, ветувања и сл. може да биде под влијание на општествени фактори, вклучувајќи го полот, етничката припадност или припадноста на одредена група. Прагматиката

анализира како говорителите ги приспособуваат своите говорни чинови за да се усогласат со општествените очекувања и групниот идентитет. Овие полиња се вкрстуваат и во проучувањето на стратегиите за учтивост и влијанието на социокултурните норми врз нив. Прагматиката истражува како говорителите користат маркери за учтивост и стратегии за одржување на позитивни социјални интеракции. Социolingвистиката, пак, истражува како варираат нормите за учтивост врз основа на факторите, како што се: возраст, пол, образование, социјална класа, културно потекло, итн. Размената на јазичните кодови, дијалектите при разговор е друг феномен кој се истражува во доменот на социolingвистиката и прагматиката: говорителите можат да употребуваат кодови од друг јазик (говор, дијалект) за да изразат блискост со соговорникот, потврдување на групен идентитет или пренесување хумор. Прагматиката истражува како овие премини се користат за постигнување на комуникациските цели, а социolingвистиката ги истражува социјалните мотивации и начинот на размена на кодови во повеќејазичните заедници.

Психolingвистиката, како дисциплина којашто ги истражува психолошките процеси вклучени во усвојувањето, разбирањето и реализацијата на јазикот, се поврзува со прагматиката преку истражувањето за тоа како когнитивните механизми и употребените стратегии во јазикот влијаат на прагматичното разбирање и реализација на соодветен јазик. Во меѓусебниот разговор, луѓето се впуштаат во дејства кои се движат од производство и толкување на говор, па сè до насочување на текот на разговорот. Во читањето, честопати луѓето применуваат исти процеси, но со користење на скици за кои биле потребни години за да се научи. Во писмена форма, авторите составуваат, уредуваат и препишуваат за да го создадат вистинското искуство за нивните читатели. Кога размислуваме за употребата на јазикот, тежееме да се фокусираме на зборови, фрази и реченици, но тие често се делови од сложени дејства кои вклучуваат покажување и други гестови (Clark & Clark, 1977: 209). Неколку психolingвисти, како Елена Ливен (Elena Lieven, 1997) и Глисон (Jean Berko Gleason, 1975) психolingвистиката ја поврзуваат со когнитивните процеси и механизмите за учење вклучени во развојот на прагматичните јазични вештини кај децата. Тие истражуваат дали и колку се децата способни да користат говорни чинови, дали ги разбираат конвенциите за учтивост и го приспособуваат својот јазик на различни социјални контексти. Прагматиката ја надополнува психolingвистиката со истакнување на важноста на контекстуалните информации и социјалните интеракции во развојот на прагматичната компетентност. Психolingвистиката истражува како се обработуваат двосмислените реченици во мозокот на поединецот. Прагматиката, пак, помага како слушателите во реално време да користат стратегии за да ги решат нејаснотиите и да постигнат најсоодветно толкување, врз основа на контекстот и намерите на говорителот. Билингвизмот (двојазичноста) е друга област каде што прагматиката и психolingвистиката имаат меѓусебни импликации. Билингвистите треба да управуваат со прагматична компетентност на повеќе јазици, земајќи ги предвид културните и социјалните норми на секоја јазична заедница. Психolingвистиката истражува како овие поединци го приспособуваат нивниот говор во различни јазични средини.

1.4. Теоретски основи на прагматиката

1.4.1. Преглед на главните теории на прагматиката

Теоријата на говорни чинови: Англо-американскиот прагматизам е тесно поврзан со аналитичката филозофија, главно, со работата на Остин и Серл околу „говорните чинови“. Плејада научници од Оксфорд, потпирајќи се на принципите на Серл, ја развија Теоријата на говорни чинови. Остин е дел од група автори кои меѓу првите признаа дека луѓето не го користат јазикот како „изолиран“, туку во согласност со дадениот контекст и со намера да направат нешто, односно да дејствуваат. Со други зборови, говорот е поврзан со употребата, дејствувањето, т.е. говорот го извршува јазикот исто како што музичарот ја извршува партитурата, како што сликарот сли и сл. Тезата на Витгенштајн (Ludwig Wittgenstein, 1953) „meaning is use“ (значењето е употреба) беше основа врз која се потпираа филозофите за да ги анализираат фразите (изреките) од гледна точка на конкретно дејствување на говорителите, како и нивната стратегија.

Американскиот филозоф Ц. Л. Остин е заслужен за поставувањето на темелите на модерната прагматика со неговата теорија за говорните чинови. Во неговата книга „How to Do Things with Words“ („Како да се дејствува со зборови“), Остин (1962:1) тврди дека јазикот не е само систем од знаци и симболи, туку и алатка за извршување на дејства во светот. Тој прави разлика помеѓу три вида говорни чинови: локутивни чинови (буквално значење на употребените зборови), илокутивни чинови (наменско значење или функција на исказот) и перлокутивни чинови (ефектот на исказот врз слушателот). Една од првите потешкотии во оваа област е фактот дека терминот „прагматика“ има релативно ограничена употреба и ширење, во споредба со другите поими и термини од областа на лингвистиката. Исто така, и истражувањата од оваа област на различни јазици (вклучувајќи ги и истражувањата на албански јазик) продолжуваат да претставуваат потешкотија за лингвистите и за филозофите.

Грајсови максими и принцип на соработка: Друга важна личност во историјата на прагматиката е филозофот и лингвист Пол Грајс (Paul Grice, 1975) кој ја разви теоријата за разговорна импликација. Грајс тврди дека говорителите често се потпираат на импликација, или имплицирано значење, за да пренесат информации индиректно и да ги постигнат своите комуникативни цели. Теоријата на Грајс за разговорната импликација истражува како говорителите го пренесуваат дополнителното значење надвор од буквалната содржина на нивните искази. Ова се случува кога говорителот прекршува, отфрла или суспендира една од максимите на кооперативни принципи за да каже повеќе од она што е експлицитно кажано. Грајс прави разлика помеѓу конвенционална импликација (она што е конвенционално поврзано со одредени изрази) и разговорна импликација (значење изведено од контекстот и намерата на говорителот). Тој идентификува неколку максими на разговор, како што се максимата за релевантност и максимата за количина, кои управуваат со начините на кои говорителите го користат јазикот за да пренесат значење.

Теорија на релевантност: Развиена од страна на Ден Спербер и Деидре Вилсон (Dan Sperber and Deirdre Wilson), оваа теорија ја нагласува улогата на когнитивните принципи во комуникацијата. Според неа, говорителите имаат за цел

да соопштат информации што се релевантни за слушателот, а когнитивните процеси на слушателот играат клучна улога во разбирањето на импликациите и заклучоците.

Теорија на учтивост: Предложена од социолингвистите Ервинг Гофман, Пенелопе Браун и Стивен Левинсон (Erving Goffman, Penelope Brown, Stephen Levinson), теоријата на учтивост се фокусира на тоа како говорителите го користат јазикот за да го задржат вниманието на слушателот и да покажат учтивост. Ги воведува концептите на позитивно и негативно лице, како и стратегиите за учтивост (позитивна и негативна учтивост), кои говорителите ги користат за да ги ублажат потенцијалните дејства што го загрозуваат лицето.

Деиксис и референца: Деиксисот се однесува на начинот на кој се потпира јазикот на контекстот за толкување. Заменките како „ова“, „тоа“ и прилогот „овде“ се примери на деиктички изрази чиешто значење зависи од заедничкиот контекст на говорникот и слушателот. Референтната теорија истражува како зборовите и изразите се однесуваат на ентитети во светот.

Импликација за разговор (Разговорна импликација): Импликацијата е важен аспект од секојдневната комуникација, бидејќи говорниците честопати користат индиректен јазик за да пренесат значење што не може директно да се изрази. Неодамнешните истражувања покажаа дека импликацијата вклучува сложени когнитивни процеси и дека на толкувањето на импликациите може да влијаат факторите, како што се: контекстот, социјалните знаци и намерите на говорникот.

1.4.2. Улогата на прагматиката во анализата на дискурсот и анализата на разговорот

- I. **Анализа на дискурсот** - Значењето на проучувањето на дискурсот е повеќекратно во однос на комуникацијата и интеракцијата помеѓу поединците. Анализата на дискурсот е мултидисциплинарно поле, кое се занимава со начинот на којшто јазикот се користи надвор од нивото на индивидуална употреба на конкретни зборови и реченици. Ова поле ја фокусира својата студија на поголеми единици, како што се разговори, текстови и социјални интеракции. Преку анализата на дискурсот се истакнува улогата на комуникацијата во различни контексти и ситуации: како поединците го користат јазикот за да го пренесат значењето и да ги постигнат своите комуникациски цели. Дискурсот информира и фрла светлина врз културните вредности, норми и идентитети: познавањето на општествените, културните структури во рамките на заедницата. Според Бирнер „Прагматиката го користи дискурсот како податок и се обидува да извлече генерализации кои имаат предвидлива моќ во врска со нашата лингвистичка компетентност, додека анализата на дискурсот се фокусира на индивидуалниот дискурс, користејќи ги наодите од прагматичката теорија за да фрли светлина на тоа како одредена група соговорници го користат и толкуваат јазикот во специфичен контекст“ (Birner, 2013:5).

Друга важна вредност на анализата на дискурсот е разбирањето на прагматичната компетентност, која е поврзана со соодветната употреба на јазикот

во различни општествени контексти: разбирање на индиректни изрази, употреба на стратегиите за учтивост, почитување на кодот и конвенциите на разговорот. Важноста на анализата на дискурсот вклучува и теми кои се надвор од опсегот на нашето проучување, како што се наставата и учењето јазички, анализа на политички говори или медиумски текстови, интердисциплинарни истражувања, правни процедури, итн. Прагматиката ги збогатува овие анализи со разгледување на социјалните, културните и контекстуалните фактори кои го обликуваат значењето надвор од буквалното толкување на зборовите и речениците.

Некои од најзначајните поими поврзани со анализата на дискурсот се:

1. Импликација и заклучок - Импликацијата се однесува на процесот на индиректно пренесување дополнително значење, што не е експлицитно соопштено во исказот. Говорителот го користи јазикот на начин кој се потпира на способноста на слушателот да извлече заклучоци врз основа на контекстуалните информации и споделеното знаење. Импликациите честопати се користат за да се пренесе учтивост, сарказам, иронија или да се создаде поефикасен и поекономичен начин на комуникација.
2. Говорни чинови – Говорните чинови, нивната идентификација и функциите што ги извршуваат во исказот играат клучна улога во анализата на дискурсот. Прагматиката им помага на истражувачите да ги разликуваат многубројните говорни чинови (извинувања, барања, пофалби, наредби, ветувања, итн.) и да го разберат нивниот придонес при реализација и текот на дискурсот.
3. Прагматични маркери – познати и како дискурсни маркери или прагматични честички (на пр.: „па“, „добро“, „знаеш“, „мислам“, „всушност“, „патем“, итн.), се јазични елементи коишто се користат во писмениот дискурс или разговор и се поврзуваат со намерите, ставовите на дискурсот на говорителот. Прагматичните маркери немаат граматичко или лексичко значење, но играат важна улога во обликувањето на прагматичното толкување на исказот. Овие маркери се широко распространети во секојдневниот говор.
4. Учтивост – Учтивоста е клучен аспект на комуникацијата и на социјалната интеракција што вклучува користење јазик и однесување за да се покаже почит, обѕирност и учтивост кон другите. Учтивоста честопати се поврзува со изразот на лицето: позитивниот израз на лицето се однесува на желбата да бидеме сакани, ценети и почитувани од другите, додека негативниот израз на лицето се поврзува со желбата за автономија, независност и слобода. Стратегиите на учтивост се различни и во различни култури и во состав на иста култура. Овие стратегии може да се категоризираат во два типа: директни (користење експлицитни изрази на почит: Те молам, подај ми го телефонот!) и индиректни (користење поиндиректен и помалку наметлив јазик за да ја ублажи потенцијалната наредба кон слушателот: Можеш ли да ми го подадеш телефонот, те молам?).

II. Конверзациска анализа - Конверзациската анализа го гледа разговорот како линеарен тековен настан, како процес којшто се развива малку по малку и подразбира преговарање за соработка помеѓу говорителите. Според истражувачите

на оваа анализа, разговорите не се само збирка на теми или искази, туку тековни и кооперативни настани каде што учесниците се „договараат“ за значењето, градат социјални односи, итн. Во споредба со анализата на дискурсот, којашто ги зема предвид концептот и термините на лингвистиката, потоа ја испитува нивната улога во реалните податоци, разговорната анализа зема реални податоци и потоа го испитува јазикот и покажува дека разговорот е систематски структуриран (Cutting, 2002:28). Според предавањата на Грајс (Paul Grice, 1967), разговорот се раководи од одредени правила и принципи, а тоа значи дека слушателите ги разбираат говорниците под претпоставка дека се во согласност со овие правила, или, ако не се, имаат добра причина (Allot, 2010:9). Поточно, Грајс предлага разговорот да се води од одредени кооперативни принципи и максими кои им помагаат на говорителите и слушателите да ги разберат меѓусебните намери надвор од буквалното значење на нивните зборови. Теоријата на разговор на Грајс, предложена во трудот „Логика и разговор“ („Logic and Conversation“, 1967), позната како „Принцип на кооперативност (соработка)“ („Cooperative Principle“) претставува рамка за разбирање како функционира комуникацијата во секојдневната употреба на јазикот. Теоријата на Грајс нагласува дека разговорот е кооперативна активност каде што учесниците работат заедно за да ги пренесат и разберат пораките. Грајс предлага четири максими: максима за квалитет (вистинитост), квантитет, релевантност и за начин: говорникот треба да се обиде да даде вистински, точни информации; да се обиде да не дава информации за кои нема доволно докази; да се обиде да даде онолку информации колку што се бара (не премногу и не малку); да се обиде да даде релевантни информации; и да се обиде да најде начин да ги кажува работите јасно и лесно за разбирање (Allot, 2010:9).

Некои од главните карактеристики на Теоријата на разговорот вклучуваат:

1. Редоследно обраќање (turn-taking speech) – се однесува на почитување и слушање на соговорниците за време на разговорот. Постојат низа непишани имплицитни правила и практики кои им овозможуваат на учесниците да зборуваат по ред, без прекини или хаотични разговори. Некои карактеристики на ова „правило“ се: знаци за „додавање“ на редот (паѓање на интонацијата, завршување на фразата), знаци за одржување на редот (одржување контакт со очите, ориентација на телото) и знаци за „барање“ на редот (зголемување на интонацијата, прашални изрази). Слични парови се изразите кои со себе повлекуваат и некој тип на одговор: прашањата секогаш бараат одговор, а поздравите поттикнуваат повратен поздрав. Редоследното обраќање може да биде проширено во молбите, кои обично се состојат од три дела: замолување, одговор и заблагодарување (Кусевска, Бужаровска, 2020:156).
2. Разбирање - прагматичните стратегии за постигнување разбирање се употребуваат од говорниците и слушателите за ефикасна комуникација и успешна интерпретација на значењето во разговорот. Еден од главните елементи на оваа група е повторувањето, кое вклучува парафразирање или повторување (на истите зборови и синоними) на клучните информации за да се зајакне разбирањето на јасни и точни пораки. Слушателите може да бараат појаснување на деталите, како и дополнителни објаснувања за да обезбедат повеќе информации за подобро разбирање. Клучна улога во разбирањето играат и гестовите, невербалните знаци, изразот на лицето, говорот на телото, итн.

3. Кохерентноста - се однесува на квалитетот на дискурсот или разговорот што го прави логичен, уреден и разбирлив. Кохерентниот разговор или текст е добро структуриран, има јасни прогресии на теми и идеи, кои им помагаат на слушателите да ја разберат целокупната порака. Идеите и информациите се логично поврзани меѓу себе, а како лингвистички компоненти се употребуваат сврзници, заменки, преодни зборови. Кохерентноста на разговорот избегнува ирелевантни информации или информации што се надвор од темата и кои можат да го нарушат протокот на комуникација.
4. Одговорите на слушателот и повратните информации – одговорите на слушателот можат да бидат во форма на прашања (прашуваат за подетални информации и покажуваат интерес за темата), коментари (слушателите даваат мислења, коментари, кои можат да бидат поддржувачки или критички), рефлексивност (соговорниците размислуваат за пораката на говорителот со парафразирање или сумирање на клучните точки). Повратните информации се кратки вербални или невербални знаци кои слушателите ги користат за да го покажат нивното ангажирање и внимание кон говорителот. Некои од овие повратни информации се употребуваат за потврда и тие покажуваат дека слушателот е внимателен и ја потврдува/признава пораката на говорникот („мм-хм“, „да“, „гледам“, „разбирам“), други за охрабрување на говорителот да продолжи со разговорот („продолжи“, „навистина?“, „интересно“), трети за изразување емпатија („разбирам како се чувствуваш“, „тоа сигурно беше тешко“), четврти за припадност („имав слично искуство“, „и мене ми се случило“, „знам што сакаш да кажеш“ и сл.).

2. Говорни чинови

2.1. Теоретски основи

Комуницирањето има важна улога во секојдневниот живот. Луѓето го употребуваат јазикот за размена на информации, со цел да ги изразат своите идеи, како што се: барање, благодарудување, ветување, одбивање, тврдење, наредба, извинување, сугестија, итн. Кога ги искажуваат своите мисли, луѓето не кажуваат само „нешто“, туку во исто време преземаат акции преку нивните зборови. Овие зборови и изрази се, всушност, говорни чинови. Говорните чинови се основен концепт во полето на прагматиката и тие ја испитуваат употребата на јазикот во контекст. Важни се затоа што им овозможуваат на говорителите да постигнат различни цели преку јазикот, како што се: пренесување информации, изразување емоции, воспоставување односи и сл.

Прво и основно, од суштинско значење е да се разбере што се, всушност, говорните чинови. Според филозофот Џ.Л. Остин, кој е заслужен за развојот на концептот на говорните чинови во средината на 20 век, говорните чинови се тип на исказ што прави повеќе од едноставно пренесување на информации; вршење на дејство. Со други зборови, говорните чинови не се однесуваат само на она што е кажано, туку на она што се прави кога се користи јазикот. На пример, кога некој вели „Ветувам дека ќе направам X“, тој не само што пренесува информации за своите намери, туку и се обврзува и го изврши говорниот чин на ветување. Теоријата на говорните чинови започнува со претпоставката дека минималната единица на човековата комуникација не е реченицата или друг израз, туку извршување на одредени видови дејствија, како што се: давање изјави, поставување прашања, давање наредби, опишување, објаснување, извинување, благодарудување, честитање, итн. (Searle, 1979: viii). Оваа теорија нагласува дека кога го користиме јазикот, не пренесуваме само информации или зборови, туку сме вклучени во социјални интеракции и извршуваме дејствија кои имаат ефекти и импликации во реалниот свет. Оваа теорија тесно го поврзува секој јазичен исказ со одредена намера на говорителот, како и со конкретни практични дејствија од страна на слушателот.

Проучувањето на говорните чинови беше еден од најновите предизвици на лингвистичките студии околу природните јазици ширум светот. Во последно време говорните чинови се проучени и како елементи кои прават меѓукултурни разлики, а се објавени и голем број трудови кои прават разлика на конкретни говорни чинови помеѓу два јазика, култури или држави. Говорителите користат различни говорни чинови за да ги постигнат своите комуникативни цели.

Нашироко е познат фактот дека Теоријата на говорните чинови е развиена од страна на филозофскиот лингвист Џон Остин (John L. Austin, 1962), кој ја разработува во својата книга „How to do things with words“ („Како да се дејствува со зборови“). Суштинскиот дел од ова дело плени со една важна карактеристика на јазикот: „да се каже нешто може да вклучува и правење нешто“. Но, всушност, оваа теорија била воведена четириесетина години пред Остин, од страна на германскиот филозоф Адолф Рајнах (Adolf Reinach), насловена како „општествени чинови“ (social acts) во неговото дело „The Apriori Foundations of the Civil Law“ („Априорни основи на граѓанското право“) (1983). Под терминот „општествени чинови“ тој подразбира отворено изразени дејства (обично вербални), вградени во мрежата на

конвенции на општествената комуникација. Тие се доказ дека се главните уреди одговорни за постоењето на еден специфичен општествен свет (Chrudzinski, 2015:282). Истражувањата на Рејнах се ограничуваат во областа на социолингвистиката, а таму ги набројува следниве општествени чинови: барање, предупредување, испрашување и одговарање, информирање, одобрување и откажување на побарувањата, прифаќање, ветување, итн. Голем број од нив биле основа за понатамошните истражувања на Остин и Серл. Теоријата на говорните чинови подоцна била развиена од страна на Џон Р. Серл (John Searle), кој бил ученик на Остин. Серл ги класифицирал говорните чинови во пет категории. Различни прагматични училишта и насоки прават посебни класификации на говорните чинови. Вообичаено, тие се делат во две поголеми групи: директни и индиректни. Во книгата „Увод у општу лингвистику“ Бугарски се потпира на класификацијата на говорните чинови според Серл и Левинсон, така што ги дели на: асертиви (тврдења-најважна карактеристика е вистиноста), директиви (упатства, наредби со кои се постигнува одреден ефект), комисиви (ветувања, закани - со обврзувачка сила во иднина), експресиви (извинувања, благодарност, честитки - со укажување на психолошката состојба на говорителот) и декларативи (изјави кои предизвикуваат моментална промена на нечија состојба) (Bugarski, 2004: 223-224).

Теоријата на говорните чинови продолжува да се развива и да се проширува и по Остин и Серл. Во 70-тите и 80-тите години на 20 век истражувачите како Херберт Кларк, Ервинг Гофман, Џорџ Јул развија пософистицирани модели на анализа на говорните чинови, кои ја земаа предвид улогата на контекстот, претпоставката и импликацијата во говорните чинови.

На преминот од 20 кон 21 век истражувачите почнаа да ја применуваат Теоријата на говорните чинови на поширок опсег, вклучувајќи ги прагматиката, анализата на дискурсот и меѓукултурната комуникација. Тие истражуваа како говорните чинови се користат во специфични контексти, како што се политичкиот дискурс, рекламирањето и онлајн-комуникацијата, и како социјалните и културните фактори влијаат врз нив.

Денес говорните чинови се анализираат во однос на нивната илокутивна сила, прагматичната функција и социјалниот контекст. Разбирањето на говорните чинови е важно за ефективна комуникација, бидејќи им овозможува на говорителите да го изберат најсоодветниот јазик за да ги постигнат своите цели и да ги толкуваат намерите на другите говорници. Со проучување на говорните чинови, можеме да стекнеме увид во сложените начини на кои се користи јазикот за создавање значење и обликување на социјалните интеракции.

2.1.1. Теоријата на говорните чинови на Остин

Една од најраните и највлијателните теории за говорните чинови била предложена од филозофот Џ.Л. Остин, во средината на 20 век. Остин го споменува терминот говорен чин (Speech Act) во неговите предавања на Оксфорд и на Харвард. Тезата на Витгенштајн 'meaning is use' ('значењето е употреба') беше основата врз којашто се потпираа филозофските научници за да ги анализираат фразите (изреките) од гледна точка на конкретно дејствување на говорителите, како и

нивната стратегија. Со други зборови, говорот е поврзан со употребата, дејствувањето, т.е. говорот го извршува јазикот исто како што музичарот ја извршува партитурата, како што сликарот слика и сл.

Врз основа на оваа теза, Остин (Austin, 1962: 5) прави класификација на јазичните искази во две категории: констативи (constatives) - искази со кои на вистински или лажен начин се опишува определена состојба или се искажува определен факт и перформативи (performatives) - искази со чие изговарање во соодветни околности говорителот ништо не констатира, ништо не опишува и за ништо не известува, туку извршува определено дејство. Во споредба со констативите, перформативите претставуваат чин, затоа што нивното значење не се определува само од кажаното, туку и од намерата на говорителот, неговата цел и она што сака да го постигне со изговарање на овие изрази, како и од неговото однесување и постапки. На пример, изразот „Ветувам дека ќе дојдам да те земам од училиште“ е перформатив затоа што не ја опишува состојба на работите, туку создава нова состојба на нештата со тоа што го обврзува говорникот да дојде во училиштето. Во перформативите се реализираат три чина, кои според англосаксонската терминологија се познати како илокуторни чинови, бидејќи покрај исказите, тие предизвикуваат реакции и дејства. Според Остин, перформативите се говорни чинови бидејќи значењето на овие искази не зависи само од тоа што се подразбира под овие фрази, туку и од намерата на говорителот, од она што тој сака да го постигне со кажување на овие зборови, како и од одредени однесувања што произлегуваат од горенаведените два чина (Rrokaj, 2010:206).

Разликата помеѓу констативите и перформативите на Остин се потпира на анализата на условите на вистината/невистината (true/false) наспроти условите на исполнување/неисполнување (happy/unhappy), на пр:

Констативи	Перформативи
Кажуваат нешто	Прават нешто преку кажаното
Вистински/невистински	Исполнети/ неисполнети

Остин користи посебна терминологија за подлабоко да ги анализира карактеристиките на перформативите. Според него, за да се нарече изјавата „исполнета“, доволно е да се применат шест правила, коишто тој ги нарекува правила на перформативите (Austin, 1962:14-15). Тие се:

А.1. Мора да има конвенционална акција со дефинирано конвенционално влијание (прифатено од сите). Оваа акција мора да вклучува изговарање на одредени зборови, од одредени лица, под одредени услови.

А.2. Наведените лица и околности мора да бидат соодветни за да овозможат извршување на дејството.

Б.1. Дејството мора да го извршат сите учесници на правилен начин;

Б.2. Целосно.

В.1. Лицата кои учествуваат мора да ги имаат вистинските мисли и чувства за да ја остварат акцијата;

В.2. Овие мисли и чувства мора да доведат до изразениот заклучок.

Во отсуство на исполнување на соодветните услови, изјавата останува „неисполнета“.

Остин (Austin, 1962:149-163) истакнува дека се обидел да направи поопшта класификација на перформативите, групирајќи ги според нивната сродност. Тој разликува 5 општи поделби: вердиктиви, екзерцитиви, комисиви, бихебитиви и експозитиви.

Вердиктивите вклучуваат давање изјави за факти, изразување верувања или пренесување информации за светот. Овие говорни чинови се користат за тврдење или негирање на предлози, на пр.: „Врне“, „Верувам во гатачки“ и др.

Екзерцитивите се однесуваат на дејствијата што ги извршува говорителот при давање изјава. Овие говорни чинови не служат само за пренесување информации, туку и за извршување дејства преку говор, на пр.: „те предупредувам“ или „те советувам“. Екзерцитивите претставуваат остварување на овластувања, права или влијание. На пр.: назначување, гласање, начарување, поттикнување, советување, предупредување, итн (Austin, 1962:150).

Комисивите вклучуваат обврзување на идни дејства или изразување намери, ветувања или обврски, како на пр.: „Ке ти помогнам“, „Ветувам дека ќе бидам таму“.

Бихебитивите се поврзуваат со однесувањето, ставовите или чувствата на говорникот. Овие говорни чинови изразуваат емоции, ставови и ментални состојби. На пр.: „Се извинувам што задоцнив“ или „Ти честитам“.

Експозитивите се говорни чинови каде што говорителот дава информации, објаснува, опишува или разјаснува нешто. Овие чинови се користат за разјаснување, дефинирање или објаснување на некоја тема, на пр.: „Дозволете ми да објаснам“, „Со други зборови“ или „На пример“.

Остин ја поставува својата класификација на говорните чинови врз анализа на глаголите „користејќи го едноставниот тест (со претпазливост) во прво лице еднина сегашна индикативна активна форма и поминувајќи низ речникот“ (Randal et. al, 1982: 54). Тој користел методи на лингвистичка анализа кои вклучуваат анализа на глаголите (од речник) и нивната употреба, со цел да се идентификуваат различни видови илокутивни чинови. Тој анализираше како се користат глаголите во прво лице еднина во сегашна индикативна активна форма (на пр., „тврдам“, „ветувам“, „опишувам“) и ги поврзал со соодветните илокутивни сили.

Остин тврди дека секој исказ има три нивоа на значење: локуциско значење (буквално значење на зборовите), илокуциско значење (намената функција или сила на исказот) и перлокуциско значење (ефектот што исказот го има врз слушателот).

Локуцискиот чин ја претставува јазичната реализација на изразот. Локуциските чинови се основни јазични единици кои се формираат со произведување на звук или низа звуци кои имаат одредено значење. На пример, фразата „Те сакам“ е локуциски чин преку кој говорителот му ги пренесува чувствата на слушателот.

Остин го анализира локуцискиот чин на тој начин што разликува три општи дистинкции помеѓу фонетски, ретички и фатички чинови (Austin, 1962: 95-96).

- Фонетскиот чин (phonetic) е чин на изговарање некои шумови (звучи). Фонетскиот чин е основна компонента на локуцискиот чин. Овој аспект се занимава со артикулација на говорните звуци, опфаќајќи ги акустичните карактеристики на јазичната продукција. Во суштина, кога зборуваме, ние се вклучуваме во фонетскиот чин, изговарајќи специфични звуци кои ги сочинуваат основните на јазикот.

- Фатичкиот чин (phatic) е изговор на одредени зборови, односно звуци од одредени видови, кои припаѓаат на одреден вокабулар или одговараат на одредена граматика. Фатичкиот чин вклучува правилен изговор на зборовите во даден јазик. Се придржува кон специфичен вокабулар и граматика. Со други зборови, фатичкиот чин осигурува дека произведените звуци се усогласуваат со лингвистичките конвенции на одреден јазик. Оваа компонента ја нагласува важноста на лингвистичката компетентност - способноста да се користат јазичните елементи прецизно и соодветно во рамките на даден јазичен систем.

- Ретичкиот чин (rhetic) е употреба на овие зборови со дефинирано или речиси дефинирано значење и референца. Ретичкиот чин претставува кулминација на локуцискиот чин. Тоа оди подалеку од самото производство на звуци и правилен изговор, фокусирајќи се на употребата на зборови со специфични значења и референци. Во ретичкиот чин зборовите се користат за да се пренесе порака или да се изрази одредена мисла. Ова вклучува избор и распоред на зборови за да се создадат значајни и разбирливи искази. Ретичкиот чин е местото каде што јазикот станува алатка за комуникација и изразување.

Илокуцискиот чин претставува чин на реализација на одредена стратегија преку кажаното. Тоа се, всушност, дејствија што говорителот се обидува да ги изврши преку употреба на јазикот. На пример, кога некој ќе каже „Се извинувам“, тој го врши илокуцискиот чин на извинување. Разбирањето на илокутивните чинови е од клучно значење за толкувањето и анализата на јазикот, бидејќи ни овозможува да го разбереме наменетото значење на говорникот и социјалната функција на неговиот говор. Еден од најважните компоненти на илокутивните чинови е тоа што тие зависат од контекстот. Истиот исказ може да има различни илокутивни ефекти, во зависност од ситуацијата во која се користи. На пример, ако некој рече „Што ќе правиш вечерва?“ за време на разговор, илокутивниот ефект може да биде просто за да се постави прашање. Меѓутоа, ако истиот исказ се користи во различен контекст, илокуцискиот ефект може да биде да се даде предлог или дури и барање (на пример, со поставување на прашањето: „Ништо немаш намера да направиш вечерва?“ или, пак, „Немаш планови за вечерва?“). Примерите како: „Утре ќе патуваш во 8 часот наутро?“; „Дали ќе патуваш утре во 8 часот наутро?“ се составени од истите лингвистички знаци: ќе патуваш, утре, наутро, 8 часот, но разликата меѓу нив е прагматична: се поврзува со видот на илокуцискиот чин што го врши исказот. Друга значајна карактеристика на илокутивните чинови е тоа што тие можат да бидат експлицитни или имплицитни. Во експлицитните чинови намерата на говорителот е наведена директно или таа лесно се заклучува (претпоставува) од јазикот што се користи. На пример, кога некој вели: „Ветувам дека ќе ве однесам на кино“, илокуцискиот чин на ветување е експлицитен. Од друга страна, имплицитен е оној чин во кој намерата на говорителот е имплицитна или сугерирана преку употреба на јазикот, наместо директно искажана. Кога некој ќе каже „Тука е жешко“, имплицитниот илокутивен чин може да биде барање некој да ја вклучи климата.

Притоа, со иста реченица може да се вршат илокутивни дејствија од различен вид или со различна содржина. Како што при ракување можеме, во зависност од околностите, да направиме која било од неколкуте различни работи (да се претставиме, да се поздравиме, да склучиме договор, да честитаме или да се збогуваме), така можеме да користиме реченица со дадена локациска содржина на различни начини. На пример, изразот „Ќе повикам адвокат“ може да се користи за да дадеме ветување, или предупредување, или само предвидување. Остин го дефинира локуцискиот чин како чин на употреба на зборови, „како припадност на одреден вокабулар. . . што одговара на одредена граматика, . . . со повеќе или помалку одредена смисла и референца“ (Austin, 1962: 92-3)

Перлокуцискиот чин е чин на конкретно дејство. Ефектите на говорниот чин врз слушателот или слушателите се нарекуваат перлокутивни чинови. Овие ефекти можат да бидат намерни или ненамерни и можат да варираат во зависност од контекстот во кој се изведува говорниот чин. На пример, ако некој рече „извини“ откако ненамерно се судрил со некого на улица, перлокутивниот чин се поврзува со намерата да се намали тензијата и да се избегне конфликт. Според Ханг (2014: 379) перлокуцискиот чин е говорен чин или дејство што произведува последици или ефекти врз публиката преку искажување на јазичен израз. Перлокуцискиот чин ги вклучува последиците или ефектите што илокутивните дејствија ги имаат врз постапките, мислите, верувањата на слушателите. На пример, со аргументи можеме да убедиме некого, со предупредување можеме да го исплашиме, со барање можеме да го натераме да направи нешто, со информирање можеме да го инспирираме, да го водиме, итн. Во суштина, перлокуцискиот чин, за разлика од илокуцискиот, не е јазичен, бидејќи е можно да се постигнат перлокутивни ефекти и без да се изврши говорен чин.

2.1.2. Теоријата на говорните чинови на Серл

Надоврзувајќи се на делото на Остин, филозофот Џон Серл (1969) во неговото дело „Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language“ („Говорни чинови: есеј во филозофијата на јазикот“) ја предложил таксономијата на говорните чинови заснована на нивната илокуциска сила. Серл придонел во решавање на прашањето за индиректноста во комуникацијата. Тој тврди дека во индиректните говорни чинови „говорителот комуницира со слушателот повеќе отколку што, всушност, кажува преку потпирање на индиректниот говорен чин на нивните заемно споделени информации, лингвистички и нелингвистички, заедно со општите моќи на рационалност и заклучување од страна на слушателот“ (Searle, 1979: 30-31). Според Серл, во комуницирањето се употребуваат два вида индиректност: конвенционална и неконвенционална. Конвенционалните индиректни искази се однесуваат на оние искази кои се конвенционализирани за да произведат одредена функционална цел, додека не се доделуваат граматички маркери кои го означуваат истото, додека, пак, неконвенционалната индиректност ги вклучува оние искази кои се двосмислени на ниво на пропозициска содржина, илокуциска сила или и двете сили.

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

Серл (1969: 12-20) идентификува пет главни типови илокутивни чинови: асертиви (говорни чинови кои го обврзуваат говорителот на вистинитоста на предлогот), директиви (говорни чинови кои се обидуваат да го натераат слушателот да направи нешто), комисиви (говорни чинови што го обврзуваат говорителот на идно дејство), експресиви (говорни чинови кои ја изразуваат психолошката состојба на говорителот) и декларативи (говорни чинови кои предизвикуваат промена во светот врз основа на тоа што се изговорени). На пример, изразот „Можеш ли да ми ја дадеш солта?“ е директива бидејќи е наменета да го натера слушателот да направи нешто.

Во својата книга „Прагматика“, авторките Кусевска и Бужаровска даваат детален, табеларен преглед на класификацијата на говорните чинови според илокуциската сила (Кусевска, Бужаровска, 2020 :116):

табела бр.1 Класификација на говорните чинови според нивната илокуциска сила				
Асертивни	Директивни	Комисивни	Експресивни	Декларативни
Изјава	Барање	Ветување	Изразување емоција	Крштевање
Известување	Забрана	Гарантирање	Давање благослов	Венчавање
Информирање	Замолување	Понудување	Давање и одговарање на комплимент	Судење
Изразување став	Дозволување	Прифаќање	Изразување сочувство	Восни смотри
Инсистирање	Молба	Давање заклетва	Жалење и осуда	Отпуштање
Одговор	Наредување	Заканување	(Не)согласување	Назначување
Опис	Понудување	Одбивање	Заблагодарување	Обложување
Порекнување	Поканување		Извинување	Одлуки на комисији/жири
Потврдување	Поттикнување		Колнење	Отворања на нови објекти
Претпоставка	Предлагање		Поздравување	
Претскажување	Предупредување		Пофалување	
Признание	Советување		Честитање	
Соопштение	Сугерирање			
Тврдење				

Серл накратко ги карактеризира петте групи, како: 1) „кажете им на луѓето како стојат работите“; 2) „обидете се да ги натерате да ги прават работите“; 3) „да се посветиме да правиме нешто“; 4) „да ги изразиме нашите чувства и ставови“; 5) „да направиме промени преку нашите искази“ (Randal et al., 1982:56).

Како и сите таксономии, и овие категории не се неспорни, но многу истражувачи на говорните чинови ги сметаат за корисни⁵.

Серл не ги класифицира говорните чинови врз основа на илокуторната сила (како Остин), туку врз основа на илокуторната цел (illocutionary point).

2.1.3. Споредба на теориите

Теоријата на говорните чинови на Остин и Теоријата на говорните чинови на Серл ја истражуваат сложеноста на јазикот, фокусирајќи се на тоа како тој оди подалеку од пренесувањето информации за да изврши дејства и да влијае на општествената реалност. Теоријата на говорните чинови на Џон Остин, воведена во средината на 20 век, значи револуционерно отстапување од традиционалната лингвистичка анализа. Остин тврдеше дека речениците не се само за да пренесат вистина или лага, туку може да се гледаат и како алатки за постигнување различни дејства. Теоријата на говорните чинови на Серл, развиена во втората половина на 20 век, навлезе подлабоко во тоа како јазикот може да ги претставува и изведува илокутивните дејства, исто така, познати како говорни чинови.

Во продолжение на трудот ќе се обидеме, табеларно и описно, да ги прикажеме клучните сличности и разлики помеѓу двете теории, како и критиките од другите истражувачи околу овие теории:

Теоријата на говорни чинови на Остин:

- Не обезбедува конзистентен (стабилен) принцип на класификација;
- Преклопување, хетерогеност во категориите и непогодена дефиниција;
- Мал број глаголи дадени како пример.

Теоријата на говорни чинови на Серл:

- користи глаголи како примери за илокуциски чинови, без да го прецизира изборот на оние глаголи што означуваат илокуциски чинови (илокутивни глаголи) од множеството на сите глаголи што означуваат говорни чинови;
- не дава критериум за разлика помеѓу илокуцискии глаголи и глаголи што го означуваат „стилот на извршување на илокуцискиот чин“;
- не дава конкретна дефиниција за суштинскиот поим на неговата класификација „илокуциска точка“;
- неговата класификација има многу малку примери (околу 10 по група).

⁵Повеќе за критиките на таксономијата на Серл може да се најде во трудовите на Hancher, „The Classification of Cooperative Illocutionary Acts“; Sadock, „Towards a Grammatically Realistic Typology“; Tsohatzidis, „Yes-No Questions“.

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

табела бр. 2: Споредба на теориите на говорните чинови според Остин и Серл		
Аспект	Теоријата на говорни чинови на Остин	Теоријата на говорни чинови на Серл
Примарен фокус	Како се користи јазикот за извршување на дејства во светот.	Како јазикот може да претставува и да врши илокутивни дејствија (говорни чинови).
Видови чинови	Локутивни, илокутивни и перлокутивни чинови.	Илокутивни чинови (говорни чинови) како што се асертиви, директиви, комисииви, експресиви и декларативи.
Перформативи	Остин го воведо концептот на перформативни искази.	Серл ги проширил перформативите и ги класифицирал во различни категории.
Компоненти на говорниот чин	Локуциски чин (исказ), илокуциски чин (намера) и перлокуциски чин (ефект).	Илокуциски чин (илокуција), локуциски чин (локуција) и перлокуциски чин (перлокуција).
Соодветни предуслови ⁶	Остин предложи услови за успешно извршување на говорните чинови	Серл ги елаборира условите за успешност и го воведо концептот на „условите за искреност“, кои мора да се исполнат за да се исполни (реализира) говорниот чин
Влијание	Делото на Остин ги постави темелите за проучување на прагматиката и на говорните чинови.	Работата на Серл го прошири и рафинира проучувањето на говорните чинови и нивната класификација.
Критики	Теоријата на Остин се соочи со критики поврзани со двосмисленоста на перформативите и недостатокот на јасен систем за класификација на илокуциските чинови.	Теоријата на Серл се соочи со критики поврзани со сложеноста на категоризирањето на илокутивните чинови и кругата природа на условите за успешност.

Оваа табела дава едноставна споредба и ги истакнува клучните разлики и сличности помеѓу двете теории. И Остин и Серл дадоа значителен придонес во проучувањето на јазикот и на говорните чинови, а нивните теории беа предмет на опсежна научна дискусија и префинетост, како и база за понатамошните студии во полето на лингвистиката и филозофијата.

Остин и Серл ја нагласија важноста на контекстот во одредувањето на значењето и функцијата на говорните чинови. Тие тврдеа дека значењето на исказот не зависи само од употребените зборови, туку и од контекстот во кој се јавува исказот и намерата на говорителот. Со проучување на говорните чинови, Остин и Серл имаа за цел да обезбедат понијансиран и софистициран приказ на јазичната употреба што ги зема предвид социјалните и прагматичните функции на јазикот.

Во 70-тите години на 20 век, многу научници, во филозофијата и во лингвистиката, ги испитуваа, критикуваа и ги приспособуваа идеите на Остин и на

⁶ Соодветни предуслови (услови за успешност, реализација, исполнетост) е адаптација на англискиот термин *Felicity conditions*.

Серл околу теоријата на говорните чинови, во контекст на пишувањето и пишаниот текст. Овие истражувања беа под влијание на растечката тенденција да се разбере широк опсег на културни феномени како „текстови“, тенденција често поврзана со насоки наречени „постмодернистичко“ размислување.

2.2. Класификација на говорните чинови

2.2.1. Класификација на говорните чинови според нивната функција

Класификацијата на говорните чинови според нивната функција е од витално значење за разбирање на сложеноста на човечката комуникација. Таа игра клучна улога во ефективната комуникација, разрешувањето конфликти, учтивоста, прагматичната компетенција, усвојувањето странски јазици, културната компетентност и различните академски полиња. Препознавајќи ги функциите на говорните чинови, поединците можат да се вклучат во позначајни и контекстуално соодветни разговори. Исто така, можат да ја зголемат својата способност за успешна интеракција во разновиден и динамичен свет.

Илокуциска сила	Пример	Опис
Асертиви	„Верувам дека си зафатен“	Давање изјави или пренесување информации
Директиви	„Отвори ја вратата!“	Давање наредби, поднесување барања или предлози.
Комисиви	„Ви ветувам дека ќе ви помогнам“	Извршување идни активности или обврски.
Експресиви	„Честитки!“	Изразување чувства, емоции или ставови.
Декларативи	„Оваа средба ја прогласувам за отворена“	Донесување промена во надворешниот свет.

2.2.1.1. Асертиви

Асертивите се илокуциски чинови во кои говорителот тврди дека нешто е точно или неточно. На пример, кога некој вели „Земјата е рамна“, тој го врши илокуцискиот чин на тврдење. Илокуциската сила на овие говорни чинови е асерторичка: говорителот сака да го убеди слушателот во вистинитоста на тоа што го кажува (Кусевска, Бужаровска, 2020:113). Примарната функција на асертивите е да пренесат информации или да изразат предлог и да ја потврдат вистинитоста на тој предлог. На пример, ако некој каже „Небото е сино“, тој изговара асертивен говорен чин, бидејќи дава изјава за која верува дека е вистинита. Слично на тоа, исказот „Мислам дека грешите“ е асертивен говорен чин преку кој говорителите го изразуваат своето верување за точноста на туѓата изјава. Асертивите се важен тип на говорен чин бидејќи тие се еден од најчестите начини на кои луѓето го користат јазикот за да пренесат информации и да изразат верувања.

2.2.1.2. Директиви

Директивите се оние видови говорни чинови што говорниците ги користат за да натераат некој друг да направи нешто. Тие го изразуваат она што го сака говорникот (Yule, 1996:53). Всушност, ја изразуваат желбата на говорникот адресатот да направи нешто. Парадигматичните случаи вклучуваат совети, наредби, прашања и барања. Со користење на директивите, говорникот има намера да извлече некоја идна насока на дејствување од страна на примачот, со што ќе го натера светот да ги усогласи зборовите преку адресатот (Huang, 2014:133). Постојат различни начини на коишто говорителот може да изврши директивен говорен чин, во зависност од контекстот и (неговиот однос со слушателот) односот помеѓу говорникот и слушателот. На пример, говорителот може да користи императивен глагол за да даде директна заповед, како на пример „Затвори ја вратата!“. Алтернативно, тој може да користи прашање за да поднесе барање, како на пример: „Можеш ли да ја затвориш вратата?“ Исто така, може да користи индиректно барање, како што е: „Тука е студено“, за да имплицира дека слушателот треба да ја затвори вратата без експлицитно да го наведе тоа. Една од клучните карактеристики на директивните говорни чинови е тоа што тие се дизајнирани да извлечат специфичен одговор од слушателот. Говорителот се обидува да го натера слушателот да направи нешто, а успехот на директивата зависи од тоа дали слушателот се придржува или не. Во некои случаи, говорителот може да употреби посилен или агресивен тон, со цел да ја зголеми веројатноста слушателот да се усогласи. Во други случаи, тој би можел да користи пољубезен или индиректен пристап за да избегне да го навреди слушателот или да изгледа премногу наметлив. Генерално, директивите се суштински дел од употребата на јазикот, бидејќи им овозможуваат на говорниците да влијаат на однесувањето на другите и да постигнат широк опсег на општествени и комуникациски цели.

2.2.1.3. Комисиви

Комисивите во лингвистиката се вид говорен чин во кој говорникот се обврзува да направи нешто во иднина. Ова може да вклучува ветување, како и закана или предупредување. Комисивите се карактеризираат со ветување или со преземање активност; тие ве обврзуваат да направите нешто, но вклучуваат и изјави и кажување на целта, кои не се ветувања, како и некои нејасни изрази, кои може да се наречат „заклетва“ (espousals), како на пример, поддршка. (Austin, 1962:150).

Според Серл „главната цел на комисивите е да се поттикне говорителот да реализира конкретно дејство“ (Searle, 1985:8). Комисивите се важни во комуникацијата бидејќи можат да се користат за воспоставување доверба и одговорност меѓу говорителите. На пример, ако некој вети дека ќе направи нешто, слушателот може да бара одговорност за тоа ветување и да очекува да се исполни. Слично на тоа, ако некој издаде предупредување, слушателот може да преземе соодветни мерки за да ги избегне последиците. Во оваа група спаѓаат дејствија, како што се: ветувања, заклетви, обврски, залози, преземени обврски, осигурување на соговорникот, гаранции, итн. Тие може да се изведуваат со користење на различни јазични средства, вклучувајќи глаголи, како што се: „ветувам“, „гарантирам“, „се колнам“ и „се заложувам“.

2.2.1.4. Експресиви

Експресивите се зборови или фрази кои ја пренесуваат емоционалната состојба или ставот на говорителот кон нешто. Тие честопати се користат за изразување чувства на радост, лутина, фрустрација, изненадување, неверување и други емоции. Експресиви се оние видови говорни акти кои кажуваат што чувствува говорителот. Тие изразуваат психолошки состојби и можат да бидат изјави на задоволство, болка, допаѓање, несаќање, радост или тага (Yule, 1996: 53). Експресивите вклучуваат интеракции, како што се: „леле“, „уф“, „упс“ и „ахх“, како и извици: „неверојатно!“, „фантастично!“, „смешно!“ и сл. Овие зборови не се користат за да се пренесат фактички информации, туку за да се изрази емоционалната реакција на говорителот.

2.2.1.5. Декларативи

Декларативите се изјави кои пренесуваат информации или даваат тврдења за некоја тема. Тие се реченици што даваат изјава, факт или мислење. Декларативните реченици обично завршуваат со точка и можат да бидат позитивни или негативни (Кучињата се лојални животни. Таа не саќа зачинета храна.) Декларативите се основен дел од писмената и говорната комуникација и се од суштинско значење за пренесување идеи и споделување информации. При вршењето на овој вид говорен чин, говорителот носи промени во светот; односно тој или таа врши кореспонденција помеѓу пропозициската содржина и светот. Парадигматичните случаи вклучуваат постигнување на одредени договори, објавување војна, екскомуникација, отпуштање од работа и номинирање кандидат (Huang, 2014:134).

2.3. Улогата на контекстот во толкувањето на говорните чинови

Како што наведовме и претходно, прагматиката го истражува значењето во рамките на одреден контекст. Заедничкото знаење и социокултурната заднина што ја споделуваат учесниците во комуникацијата, во голема мера придонесуваат во толкувањето на вербалниот израз. Контекстот опфаќа јазични, ситуационски, социјални, културни, прагматични и илокутивни фактори коишто колективно влијаат на значењето и толкувањето на говорните чинови.

Јазичниот контекст: зборовите и фразите коишто го сочинуваат исказот помагаат во одредувањето на граматичките и семантичките димензии на говорните чинови. Јазичниот контекст обезбедува знаци за структурата на речениците, значењата на зборовите и за синтаксичките односи, кои се клучни за разбирање како се конструираат говорните чинови.

Ситуационскиот контекст ја опфаќа физичката и социјалната средина во која се јавува комуникацијата. Вклучува информации за локацијата, времето, местото и идентитетот на учесниците. Овој контекст е непроценлив за толкување на говорните чинови, бидејќи нуди индикации за планираното значење и соодветноста на исказот. На пример, поканата за формален настан може да се разбере поинаку од идентична покана во секојдневен амбиент.

Социјалниот контекст ги опфаќа односите помеѓу соговорниците, нивните улоги и социјалната динамика на разговорот. Динамиката на моќта, блискоста и споделеното знаење меѓу учесниците значително влијаат на толкувањето на говорните чинови. Говорните чинови може различно да се толкуваат, во зависност од тоа дали соговорниците се колеги, пријатели или членови на семејството.

Културниот контекст игра клучна улога во толкувањето на говорните чинови. Различни култури може да го толкуваат истиот исказ на различни начини. Културните норми, вредности и практики влијаат на тоа како поединците ја перципираат учтивоста, индиректноста и соодветноста. Препознавањето на овие културни разлики е од суштинско значење за ефективна меѓукултурна комуникација.

Прагматичниот контекст се фокусира на намерите на говорителот и на очекувањата на слушателот. Прагматичните принципи, како што се Грајсовите максими, го водат толкувањето на говорните чинови. На пример, индиректните говорни чинови честопати се потпираат на тоа што слушателот го заклучува наменетото значење на говорителот преку релевантност, импликација и разговорна импликација.

Контекстот, кој се однесува на зборовите и фразите во истите или сличните реченици, и претходниот дискурс, се клучни за разјаснување на значењата и разрешување на нејаснотиите. Слушателите можат да се осврнат на претходните изјави и постапки за да ја разберат целта и релевантноста на тековниот говорен чин во рамките на поширокиот разговор.

Илокуциската сила се однесува на намерата на говорникот при реализација на говорните чинови. Разбирањето на илокуциската сила е централно за разбирање на намерите на говорителот - без разлика дали тие имаат за цел да информираат, бараат, тврдат, ветуваат или вршат други илокутивни дејствија.

2.3.1. Влијанието на технологијата врз говорните чинови

Воведувањето на технологијата резултира со длабоки промени во начинот на кој комуницираме. Технологијата ги трансформира не само начините на комуникација, туку и природата и перцепцијата на говорните чинови, од смс-пораците до социјалните медиуми, од е-пошта до видеоконференции.

Развојот на комуникациските медиуми е еден од највидливите ефекти на технологијата. Системите за испраќање пораки станаа сè поприсутни во секојдневниот живот, што резултираше со нови правила и норми за љубезна писмена комуникација. Учтивоста во пишаната комуникација денес опфаќа други карактеристики, како што се: брзина на одговор, употреба на емотикони и познавање на кратенки и акроними. Добро поставеното насмеано лице, срце или палците нагоре можат да ја подобрат учтивоста на пораката, внесувајќи сложеност и топлина во текстуалната комуникација.

Технологијата има значително влијание и врз прагматичните норми. На пример, во барањата преку интернет-комуникацијата учтивоста е потпрена на индиректен јазик и маркери за учтивост. Технологијата ја олесни мултимодалната

комуникација, вклучувајќи видеоповици и конференции. Невербалните знаци, како што се изразите на лицето, гестовите и говорот на телото, играат важна улога во толкувањето на говорните чинови. Отсуството или присуството на визуелни знаци во комуникацијата може да влијае на перцепцијата на учтивост и тон.

Активното вклучување во онлајн-разговори, покажувањето интерес за туѓите мислења и промисленото одговарање се начини да се пренесе учтивост и почит. Кога се случуваат грешки во онлајн-комуникацијата, извинувањето и покажувањето емпатија може да ги ублажи потенцијалните дејствија кои го загрозуваат лицето. Кажувањето: „Жал ми е за какво било недоразбирање“ или „Разбирам како се чувствувате“ може да биде израз на учтивост.

2.4. Теоријата на учтивост и говорните чинови (учтивноста и говорните чинови)

Учтивноста е општествен феномен кој го засега начинот на којшто поединците го користат јазикот, со цел да одржат позитивни социјални интеракции и зачувување на сликата за себе, односно својот социјалниот идентитет. Учтивноста е особено важна при извршување на одредени говорни дејствија, како што се барања, директиви, критики или одбивања, кои имаат потенцијал да го загрозат лицето на говорителот или на слушателот.

Феноменот на учтиво обраќање се проучува уште од крајот на седумдесеттите години на минатиот век и може со сигурност да се каже дека објавената студија (објавеното истражување) од страна на Пенелопе Браун и Стивен Левинсон под наслов „Politeness. Some Universals in Language Usage“ („Учтивост. Некои универзали во јазичната употреба“) од 1987 година, ги постави темелите за проучување на учтивноста во јазикот. Браун и Левинсон го воведоа концептот на стратегии за учтивост и „теоријата на лице“. Тие предложија рамка за анализирање на феномените на учтивост, вклучувајќи ги стратегиите за позитивна и за негативна учтивост, дејствија кои ги загрозуваат лицето и концептот за зачувување на лицето. Авторите истражуваа како говорителите го користат јазикот за да ги ублажат потенцијалните закани од лицето и да ја одржат социјалната хармонија во комуникацијата. Учтивноста, како поим за „префинет“ и „добро воспитан“ е концепт кој го придружуваше човечкиот социокултурен развој низа години. Според етимологијата, англискиот збор „politeness“ (= учтивост) потекнува од латинскиот збор „politus“ со значење „префинет“, „елегантен“, „остварен“. Со истото значење се зборовите „höflichkeit“ во германскиот, „courtoisie“ во францускиот, „cortesia“ во шпанскиот, „mirësjellje“ во албанскиот, „учтивост“ во македонскиот јазик. Сите се однесуваат на добро воспитување/однесување. Проучувањето на учтивноста во повеќе дисциплини се одбележува последните 30-тина години, а доминира на полето на прагматиката. Учтивноста како феномен не е ограничена само на проучување на конвенционални лингвистички маркери, кои покажуваат почит и чест, како што се „ве молам“, „ви благодарам“ и други слични термини, туку опфаќа широк спектар на различни паралингвистички, како и интерперсонални аспекти на однесување, кои ни помагаат да изградиме и одржуваме здрава и лојална врска со другите (Kadar&Haug, 2013).

Лејкоф (Lakoff, 1973) е меѓу првите филозофи кои ја истражиле „учтивоста“ од прагматички аспект, додавајќи три нови субмаксими, на досега постоечките максими на Грајс (в. стр. 42). Овие правила вклучуваат изрази како: „не наметнувај се“, „давај опција“, „направи соговорникот да се чувствува добро“.

Ставот на Лејкоф во однос на учтивоста е прилично тесно дефиниран и не дава доволно објаснување за разликата помеѓу учтивото однесување и соодветното однесување, бидејќи она што може да се земе како соодветно однесување во одредени околности (поздравување, извинување, заминување), не секогаш може да одразува учтиво однесување (Félix-Brasdefer, 2008).

Теоријата за учтивост на Џефри Лич (Geoffrey Leech, 1983), исто така, е вкоренета во разговорните максими на Грајс, но ги воведува и неговите сопствени принципи на учтивост (Politeness principles - PP), со цел дополнително да ја елаборира динамиката на учтивоста во комуникацијата. Тој ја истражил учтивоста во рамките на реторичкиот модел на прагматика и на Грајсовите максими им додал две нови правила: *интерперсонална реторика* (каде ја вклучува учтивоста) и *текстуална реторика*.

Друг пристап за проучување на учтивоста е ставот на социјалната норма, според кој „секое општество има одреден збир општествени норми, коишто се состојат од повеќе или помалку експлицитни правила што пропишуваат одредено однесување, состојба на работите или начин на размислување во контекст“ (Fraser, 1990: 220). Тој нагласува дека секое општество има свој уникатен сет на општествени норми кои можат да опфатат експлицитни или имплицитни правила што регулираат различни аспекти на однесување, состојби или начини на размислување во специфични контексти.

Според Палтриџ (Brian Paltridge, 2006: 72), учтивоста е област на прагматика што се поврзува со луѓето кои се заинтересирани да го гледаат јазикот од перспектива на дискурсот. Тој истакнува дека учтивоста и лицето се важни за да се разбере зошто луѓето одлучуваат да ги кажат работите на одреден начин во говорниот и писмениот дискурс. Во овој контекст, „лицето“ се однесува на општествената вредност што една личност ја има во одредена интеракција.

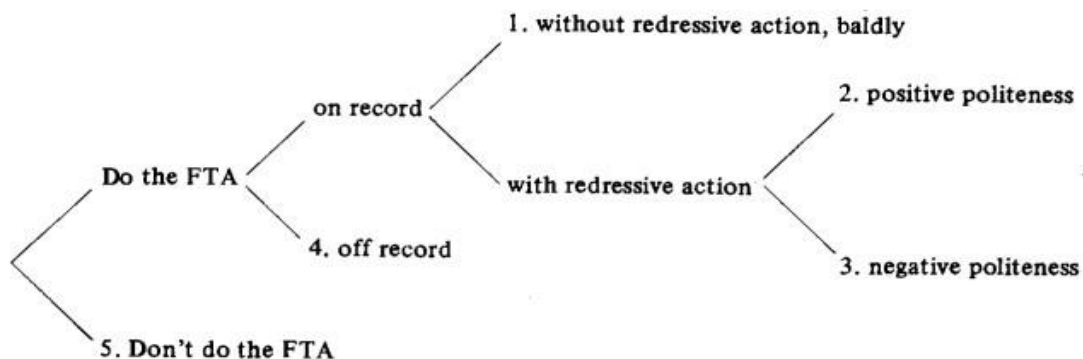
Терминот „учтивост“ во современото општество имплицира однесување во согласност со општествените норми, што значи префинетост и добри манири (Matthews: 1997). Учтивоста честопати се однесува на употреба на однесувања, јазик и гестови кои се во согласност со општествените норми и очекувања. Сепак, специфичните норми и очекувања во врска со учтивоста можат многу да се разликуваат. Она што се смета за учтиво во една култура може да биде различно сфатено во друга. Дополнително, учтивоста може да зависи од контекстот, со варијации во очекувањата засновани на фактори, како што се социјалната хиерархија, формалноста и природата на односот меѓу соговорниците.

Според Браун и Левинсон (P. Brown & Levinson, 1987:59), учтивоста е одраз на почитта кон лицето на соговорникот. Тие го предложија терминот „модел на личност“ (Model Person – MP). Во контекст на Теоријата за учтивост, развиена од Пенелопе Браун и Стивен Левинсон, терминот „модел на личност“ се однесува на идеален комуникатор, кој ефикасно управува со учтивоста и се соочува со размислувања во социјалните интеракции. „Модел на личност“ е говорител на некој јазик, кој е вешт во одржување и балансирање и на сопственото лице (позитивно и негативно) и на лицето на другите, на начин кој поттикнува непречена и хармонична комуникација. Централниот концепт на теоријата за учтивост е „лицето“. „Лицето е

самопретставување, направено во смисла на позитивни социјални атрибути, односно самопретставување што другите можат да го споделат, како на пример, кога некое лице добро ја презентира својата професија или религија со добра самопрезентација“ (Goffman, 1967: 5). Со други зборови, „лицето“ е наш „образ“, но и туѓ, тоа е дури и наша „персона“ во јунгските термини, односно наша јавна слика каква што би сакале другите да нè искушат (Perovic, 2018: 9).

Според Браун и Левинсон (P. Brown & Levinson, 1987:25), учтивоста претставува обид за минимизирање на заканата за лицето на слушателот (Face-threatening acts). „Лицето“ во овој контекст се однесува на социјалниот идентитет на поединецот, самодовербата и желбата да биде почитуван и ценет во интеракциите со другите. Стратегиите за учтивост се користат за да се минимизираат дејствијата кои го загрозуваат лицето (FTA), дејства или искази кои имаат потенцијал да го оштетат лицето на слушателот. Врз основа на материјалот и набљудувањата направени на три различни јазици, тие дизајнираа и именуваа неколку главни начини (стратегии) за покажување учтивост. Најниската (последна) стратегија е да се изврши чин на директен начин, без приказ на учтивост. Највисоката стратегија е да се вршат дела во индиректна, намерно двосмислена форма. Со примена на овие стратегии, говорителите имаат за цел да одржат рамнотежа помеѓу постигнувањето на нивните комуникациски цели и покажувањето почит кон лицето на слушателот, со што се намалува вооченото ниво на закана во разговорот. Комуникациските стратегии се пристапи кои „учениците ги користат за да ги надминат несоодветностите на нивните меѓујазични ресурси“ (Ellis, 1994: 396). За карактеризирање на комуникациските стратегии се користени голем број теоретски пристапи.

Сепак, многу истражувачи се согласуваат со Ферч и Каспер (Faerch и Kasper, 1983) дека комуникациските стратегии, во суштина, се одговор на комуникацискиот проблем (обично јазичен) и, во помала мера, дека тие се потенцијално свесни однесувања (однесувања кои се користат свесно, барем понекогаш од некои поединци). Моделот на личноста се труди да го ублажи или потполно да го минимизира „загрозувањето на лицето“ на соговорникот според стратегиите предложени од Браун и Левинсон: 1) bald on record (директно искажување), 2) positive politeness (позитивна учтивост), 3) negative politeness (негативна учтивост), 4) off record (индиректно кажување), 5) don't do the FTA (Не врши го чинот на загрозување на лицето).



слика бр. 3 Можни стратегии за реализирање на FTA (Brown&Levinson, 1987:69)

Bald on Record (Директно искажување): Оваа стратегија вклучува давање директна и недвосмислена изјава или барање, без никаков обид за ублажување на потенцијалното влијание на изјавата што го загрозува лицето. Се користи кога говорителот претпоставува дека FTA не е особено заканувачка или дека општествените норми на контекстот дозволуваат таква директност.

Positive politeness (Позитивна учтивост): Позитивната учтивост е стратегија што се користи за подобрување на позитивното лице на слушателот, што ја вклучува неговата желба за одобрување, почитување и социјално вклучување. Тоа вклучува покажување почит, нудење комплименти, изразување солидарност или нагласување на заедничките интереси и цели.

Negative politeness (Негативна учтивост): Негативната учтивост е стратегија што се користи за заштита на негативното лице на слушателот, што ја вклучува неговата желба за автономија и слобода од наметнување. Вклучува употреба на индиректен јазик, маркери за учтивост за да се направат барања или изјави на начин што ја почитува потребата на слушателот за автономија и го минимизира наметнувањето.

Off Record (Индиректно искажување): Оваа стратегија наречена уште и „конвенционализирана индиректност“ вклучува навестување или алудирање на барање или изјава, наместо директно изнесување. Тоа е начин за индиректно пренесување на пораката, притоа дозволувајќи му на слушателот да го спаси лицето со прифаќање или одбивање на имплицираното барање. Индиректноста овозможува изразот да се толкува различно, така што во случај кога толкувањето е погрешно, говорителот се оградува од одговорност дека го загрозува лицето. Оваа стратегија вклучува: метафора, иронија, тавтологии, реторички прашања и др.

Don't do the FTA (Не врши го чинот на загрозување на лицето) оваа стратегија сугерира воопшто да не се спроведува чинот што го загрозува лицето. Наместо да даде потенцијално навредлива изјава или барање, говорителот се воздржува од тоа, со цел да избегне каква било потенцијална повреда на лицето на слушателот. Ова е начин на одржување на учтивост со целосно избегнување на FTA (Чин што го загрозува лицето).

Години подоцна, Хелен Спенсер-Оати (Helen Spencer-Oatey, 2000) предложи вредна рамка за анализа на учтивноста и интерперсоналната комуникација, со фокус на две примарни димензии: менаџирање на лицето (односи) и менаџирање на социјалните права.

Теоријата на учтивост на Ричард Џ. Вотс (Richard J. Watts, 2005) е ориентирана на социокултурна перспектива. Таа се надоврзува на темелите на Теоријата за учтивост, воспоставена од Пенелопе Браун и Стивен Левинсон, и воведува нови димензии кои го нагласуваат значењето на општествениот контекст, конвенционалноста и преговарањето со лицето.

Лингвистите Пенелопе Браун и Стивен Левинсон во нивното дело „Politeness: Some Universals in Language Usage“ („Учтивост: неколку универзали во употребата

на јазикот”, 1978) истакнуваат дека: „Учтивоста е суштински асиметрична, или она што е учтиво за г (говорителот) или за некоја трета страна, може да биде неучтиво за с (слушателот) (Leech, 1983: 107). Овој концепт ја одразува идејата дека она што може да се смета за учтиво или неучтиво може да варира во зависност од перспективата на учесниците вклучени во комуникациската интеракција. Учтивоста во голема мера е зависна од контекстот. Таа ги зема предвид специфичните општествени норми, односот помеѓу учесниците, културните фактори и природата на говорниот чин што се изведува. Она што може да се сфати како учтиво однесување од перспектива на еден учесник, може да се гледа како неучтиво или претерано од перспектива на друг учесник или трето лице. На пример, во некои култури, обраќањето некому со многу формална титула и користењето индиректен јазик може да се смета за многу учтиво кога се поднесува барање. Меѓутоа, од перспектива на говорителот, оваа формалност може да се смета за неопходна за да се почитува слушателот. Спротивно на тоа, трета страна која ја набљудува интеракцијата може да го види истото однесување како премногу поучно или дури и неискрено.

2.4.1. Стратегии за ублажување на актите кои го загрозуваат лицето

Во својата книга „Pragmatics of politeness“ („Прагматика на учтивост“) Лич (Leech, 2014: 103) ја предлага следната социопрагматична скала за оценување на соодветниот степен на учтивост:

- Вертикално растојание помеѓу соговорниците (во однос на статусот, моќта, улогата, возраста);
- Хоризонтално растојание помеѓу соговорниците (член на семејство, познаник, странец, итн.);
- Важност на општествено дефинираните права и обврски, на пр.: обврските на наставникот кон ученикот, обврските на домаќинот кон гостинот, обврските на давателите на услуги кон нивните клиенти;
- Припадност во некоја група.

Стратегиите за учтивост се лингвистички и комуникативни техники кои се користат за ублажување на потенцијалните опасни ефекти по лицето на одредени говорни чинови. Постојат два главни типа стратегии за учтивост: **Позитивна учтивост**: се фокусира на нагласување на социјалните врски, покажување пријателство и демонстрација на солидарност со соговорникот; и **Негативна учтивост**: стратегиите за негативна учтивост имаат за цел да го почитуваат негативното лице на слушателот, што се однесува на нивната желба за автономија и слобода од наметнување. Овие стратегии често вклучуваат заштита, индиректност или формален јазик, со цел да се минимизира наметнувањето на автономијата на слушателот. Изборот на стратегијата за учтивост зависи од различни фактори, вклучувајќи ги културните норми, социјалниот контекст, односот помеѓу соговорниците и природата на говорниот чин што се изведува. Учтивоста е и прагматички феномен, бидејќи општоприфатените правила ја олеснуваат комуникацијата и ги спречуваат потенцијалните конфликти во меѓучовечките односи (Кусевска, Бужаровска, 2020:84).

Чиновите што го ставаат на ризик „негативното лице“ се оние што ја нарушуваат желбата на поединецот за автономија, слобода на дејствување и избегнување на наметнување во комуникациската интеракција. Овие чинови можат да му наштетат и на говорникот и на слушателот, со тоа што создаваат непријатност, отпор или навреда. Во оваа група спаѓаат: директни заповеди, барања, наметнување обврски, совети, објаснувања, предупредувања, изрази на гнев и алчност (кои го загрозуваат слушателот), како и заблагодарувања, извинувања, прифаќање на понуди, обврски за несакани дејствија (кои го загрозуваат говорникот).

Чинови кои го ставаат на ризик „позитивното лице“ се оние кои покажуваат дека говорителот или слушателот не се грижат за чувствата и желбите на другиот или изразуваат спротивни желби или чувства. Во оваа група се вбројуваат: непочитување, емоционални претерувања, недостаток на почит, поставување несоодветни прашања за ситуацијата или аргументи на кои слушателот е особено чувствителен (политички, верски), омаловажување, навреди, комплименти, прекини, погрешни обраќања (намерни или не) (кои го загрозуваат „позитивното лице“ на слушателот). Делата кои покажуваат погрешни постапки, недостаток на самоконтрола (физичка или емоционална), извинување, прифаќање галење, самопонижување, признавање на вина или грешки (претставуваат ризик за „позитивното лице“ на говорителот).

Учтивоста е особено важна при поднесување барања и одбивања. Учтивото барање го признава правото на слушателот да одбие додека го минимизира наметнувањето, а учтивото одбивање избегнува директна конфронтација додека изразува жалење или дава веродостоен изговор.

3. Говорниот чин извинување

3.1. Дефинирање и видови на извинување

Голем дел од нашиот приватен и јавен морален дискурс се одвива во давање, примање или барање прошка, но ретко можеме да објасниме што поточно очекуваме од овој чин. Како резултат на тоа, барањето прошка станува сè понејасен, понесмасен и понекогаш злонамерен ритуал. Извинувањата, како говорни чинови, го надминуваат едноставното признавање на погрешното дело. Тие служат како мост помеѓу престапникот и оштетениот, со цел да го поправат општественото ткиво кое можеби било скинато.

Дефинирањето на говорниот чин извинување зависи од истражувачката дисциплина во чии рамки се анализира. Во Теоријата на говорните чинови, чинот на извинување е класифициран како 'бихејбитиви' од страна на Остин и како 'експресиви' од страна на Серл. Според класификацијата на илокутивните сили на Остин (Austin, 1962:151), извинувањата спаѓаат во категоријата 'бихејвитиви', заедно со честитките, пофалбите, сочувствувањето, пцуењето, кои тој го дефинира како „еден вид перформативи кои грубо се занимаваат со реакции на однесувања и со однесување кон други лица и се дизајнирани да покажуваат ставови и чувства“ (Austin, 1962:83). Според класификацијата на илокутивните функции на Лич (Leech, 1983), извинувањата се вклопуваат во типот на „пријатни, угодни“⁷ говорни чинови бидејќи имаат двојна цел⁸. На илокуциски план, извинувањето изразува каење или жалење, а на социјален план, работи на обновување или зачувување на позитивните општествени односи. Кога некој се извинува, тој не само што признава погрешно дело или грешка (илокутивна цел), туку и прави напори да го поправи општественото ткиво преку изразување на својата посветеност на врската и сигнализирање на желба за помирување (општествена цел).

Од друга страна, пак, Гофман (Goffman, 1971: 113) ги објаснува извинувањата на тој начин што ги дели на две страни (категории). Тој го дефинира извинувањето како „чин којшто се состои од два дела: во едниот дел поединецот се обвинува за дејствието или прекршокот, а во другиот дел тој се оградува од стореното и го негира прекршеното правило“. Она што го разбираме од дефиницијата на Гофман е дека извинувањата се акти/потези чие значење/вредност е во интеракцијата помеѓу говорителот и соговорникот.

Лич (Leech, 1983: 124-125) тврди дека „Извинувањата изразуваат жалење за некоја навреда сторена од „с“ против „х“, дека „сепак, извинувањето подразбира трансакција, со тоа што се работи за обид за промена на билансот на состојба на односот помеѓу „с“ и „х“ и дека „ако извинувањето е успешно, тоа ќе резултира со

⁷ Зборот „пријатни, угодни“ е усогласување на англискиот збор „convivial speech act“.

⁸ Оваа категорија ги опфаќа илокутивните дејствија каде што илокуциската цел (наменетиот ефект на говорителот врз слушателот) тесно се усогласува со социјалната цел (влијанието врз општествениот однос помеѓу говорителот и слушателот). „Пријатните“ говорни чинови се оние во кои комуникациската намера на говорителот е насочена кон промовирање на позитивни општествени односи, одржување хармонија или изразување добра волја.

помилување или оправдување на навредата“. Авторот, исто како Остин (1962) и Серл (1969), ги карактеризира извинувањата како чин на изразување жалење, при што се претпоставува дека е искажана некоја навреда од говорителот кон соговорникот. Како Гофман (Goffman, 1971), така и Лич (Leech, 1983) ги опфаќа извинувањата помеѓу говорителот и соговорникот во тековниот дискурс и конкретно ја нагласува транзицијата, што е промена од состојба во која говорителот го навредува соговорникот во состојба кога соговорникот му простува на говорителот за навредата.

Ник Смит (Smith, 2008: 140-152) во својата книга „I was wrong: the meanings of apologies“ („Згрешив: значењата на извинување“) ги класифицира извинувањата на неколку групи: откажување (избегнување директно вклучување или одговорност), негирање на одговорноста (експлицитно наведување дека личноста не е одговорна за дејството), невино однесување (преправање дека не се свесни за навредата) минимизирање (минимизирање на сериозноста или влијанието на дејството), изговор (давање причини или оправдувања за однесувањето), признавање на факти (признавање на појавата на настанот или дејството), надградба (да се направи прекршокот да изгледа помалку сериозен отколку што е), оправдување (нудење причини кои имаат за цел морално или социјално да го оправдаат однесувањето), недостаток на намера (тврдење дека дејствувањето било ненамерно), срам (изразување срам или непријатност во врска со акцијата), прифаќање на одговорноста (признавање и преземање одговорност за грешката), самокритика (самообвинување или изразување лична грешка).

Како прво и најважно при говорниот чинизвинување е признавањето на „вината“. Искреноста на ова признание ја поставува основата за значајно извинување. Второ, вистинското извинување се поврзува и со изразување на каење. Ова е повеќе од само признавање на вината. Тоа е емоционален одговор на предизвиканата болка. Искреното извинување покажува дека сторителот ја разбира повредата што ја нанел и искрено се кае за своите постапки. Трето, преземањето одговорност е од клучно значење: признавање на сопствените грешки без префрлање на вината на надворешни фактори. Искреното извинување вклучува признавање на лична одговорност и покажување посветеност да се поправи ситуацијата. И на крај, посветеноста на тоа да се промени и да се поправи „грешката“ го зацврстува извинувањето. Оваа стратегија вклучува наведување конкретни чекори за да се спречи повторување на прекршокот и вистинско покажување на подготвеност да се поправи „грешката“.

Бројот на стратегии за извинување се разликува според различни истражувачи и се чини дека разновидните стратегии за извинување ја одразуваат конкретната култура.

Според Фрејзер (Fraser, 1981: 263), извинувањата се поделени на девет можни стратегии:

1. објавување дека извинувањето доаѓа преку клаузули како „јас (со ова) се извинувам“;
2. наведување на обврската на сторителот да се извини со зборови како „морам да се извинам“;

3. нудење на извинување за да се покаже искреноста на чинот со реченици како „Дали сакаш да ти се извинам?“;

4. барање прифаќање на даденото извинување со изрази како „Ве молам прифатете го моето извинување за...“;

5. изразување жалење за прекршокот преку употреба на засилувачки зборови како: „вистински“, „ужасно“, „многу (ми е жал)“;

6. барање прошка за прекршокот;

7. признавање на одговорност за делото;

8. ветување трпение од сличен навредлив чин со реченици како „Ветувам дека никогаш повеќе нема да се повтори“; и

9. нудење надомест за да се покаже дека сторителот навистина се кае за прекршокот: „Ве молам дозволете ми да платам за штетата што ја направив“.

Кохен и Олштајн (Cohen&Olshtain,1983) предложија класификација во којашто стратегиите за извинување ги групираат во пет главни категории, обезбедувајќи рамка за разбирање на начините на кои поединците изразуваат извинување.

Во продолжение (табела бр. 4) ќе претставиме краток приказ на нивната класификација:

табела бр. 4 Стратегиите за извинување според Кохен и Олштајн	
Изразување на извинување	Жал ми е! Извинете !
Објаснување на ситуацијата (давање појаснувања	Не сакам да ги повредам твоите чувства; Само се шегував.
Прифаќање на одговорност	Тоа е моја грешка; Ја преземам целосната одговорност. Се збркав и извини!
Понуда за поправка	Може ли некако да ти надоместам?
Ветување за неповторување	Ветувам дека нема да го повторам тоа.

Според Кохен и Олштај, која било од овие стратегии или нивна комбинација (две или повеќе) може да ја исполни функцијата на извинување. Фактот дека последните три стратегии се индиректни остварувања на говорниот чин извинување, може да се илустрира преку нивното врамување во категориите говорни чинови, поставени од Серл. Според Смит (Smith, 2008:57), стратегиите „Изразување на извинување“ и „Прифаќање на одговорноста“ ѝ припаѓаат на категоријата „експресиви“, „Објаснувањата“ влегуваат во групата „репрезентативи“, а „Понудите за поправка“ и „Ветувањата за неповторување“ ѝ припаѓаат на категоријата „комисиви“ .

Блум-Кулка, Хаус и Каспер (Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989) дадоа значителен придонес во проучувањето на стратегиите за извинување. Во нивното истражување „Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies“, („Кроскултурна

прагматика: барања и извинувања“), тие предложија класификација на стратегиите за извинување во пет типа, со поткатегории:

А. Изразување извинување:

A1: Едноставно извинување - директно велејќи „Се извинувам!“;

A2: Извинување со индикација за каење - Изразување жалење или тага;

A3: Извинување со објаснување - Давање причина или објаснување за прекршокот;

Б. Понуда за поправка:

B1: Ветување за трпение – Осигурување на говорителот дека прекршокот нема да се повтори;

B2: Понуда за компензација - Предлагање да се надомести предизвиканата штета;

В. Признавање на одговорност:

V1: Прифаќање на вина - Експлицитно преземање одговорност за прекршокот;

V2: Објаснување на причината - Опишување на околностите што довеле до прекршокот;

Г. Објаснување или изговор:

G1: Давање објаснување - Нудење детален приказ на ситуацијата;

G2: Изговор - Давање оправдување за однесувањето;

Д. Барање прошка:

D1: Експлицитно барање прошка - Директно барање прошка;

D2: Неексплицитно барање за прошка - индиректно имплицира желба за прошка.

Холмс (Holmes, 1990) ги категоризира стратегиите за извинување во четири суперстратегии, со осум поткатегории, и тоа:

А. Експлицитно изразување на извинување:

A1 Понуда за извинување, на пр.: „Се извинувам!“; „Ве молам прифатете го моето извинување!“;

A2 Израз на жалење, на пр.: „Жал ми е!“; „Се плашам!“;

A3 Барање прошка, на пр.: „Извини ме!“; „Прости ми!“;

Б. Објаснување, на пр.: „Сообраќајот беше ужасен“;

В. Признавање на одговорноста :

V1 Прифаќање на вината, на пр.: „Тоа е моја вина“; „Јас сум глупав“;

V2 Изразување самоодбрана, на пр.: „Бев збунет“; „Заборавив“.

Освен горенаведените класификации, извинувањата може да се интензивираат со цел да се зголеми апологетската сила. Некои од средствата за засилување се прилозите: „многу“, „страшно“, „ужасно“ (Márquez Reiter, 2000). Исто така, извинувањата можат да се намалат, со цел да се претстави прекршокот како помалку тежок или да се намали одговорноста за прекршокот, како на пример: „Дали навистина доцнам на состанокот?“.

3.2. Квантитативни податоци

Податоците за начинот на застапеноста на извинувањето како говорен чин кај Албанците во Република Северна Македонија, вклучувајќи ги и варијаблите: колку често се извинуваат, како се чувствуваат во моментот кога бараат прошка, дали би сториле сè да ја избегнат таа ситуација, дали извинувањето зависи од други фактори и низа слични прашања, се добиени од онлајн-анкетата. Оваа анкета е спроведена во периодот од 29.3.2021 г. до 2.4.2021 година. На анкетата одговорија вкупно 466 лица од различна возраст, пол, региони. Пред да ја спроведеме главната анкета, спроведовме пилот-студија, собирајќи информации во врска со тоа дали Албанците често се извинуваат, дали извинувањето е различно во семејните кругови и надвор од нив, каква споредба би можеле да направиме со другите земји, дали има разлика во говорената и во пишаната форма, во кои ситуации треба да се најдат за да се извинат и сл. Оваа пилот-студија беше направена за да можеме да ги подготвиме прашањата за истражувањето. По изготвувањето на прашањата, заедно со студентите од Студиската програма за албански јазик и книжевност, при Универзитетот во Тетово, го спроведовме т.н. предистражување, со цел да ја потврдиме јасноста на прашањата, како и нивната семантичка вредност.

Бидејќи нашиот примерок на истражување беа лица постари од 15 години, кои живеат во Република Северна Македонија, одговорите на лицата коишто живеат надвор од Македонија, како и на лицата на помала возраст не беа земени предвид, така што конечниот број на испитаници е 412.

Првото прашање во вториот дел од анкетата беше директно поврзано со темата: *Дали се извинувате?* Голем број од испитаниците, од машки и од женски пол, од сите возрасти, без двоумење одговориле: Да. Мал број одговориле дека ретко се извинуваат, а речиси 2% одговориле дека никогаш не се извинуваат. Овие резултати може да ја одразат општествената норма, при што се забележува дека признавањето на грешките е општо прифатено, а луѓето се склони да изразат каење. Табелата 5 дава сеопфатен преглед на одговорите поврзани со чинот на извинување, со специфичен фокус на возрастните групи и на полот.

табела бр. 5 Дали се извинувате?					
Возраст	Пол			N	%
од 15 до 30 години	Женски	Да		217	81.0%
		Ретко		38	14.2%
		Не		3	1.1%
		Без одг.	Систем	10	3.7%
	Машки	Да		55	78.6%
		Ретко		11	15.7%
		Не		1	1.4%
		Без одг.	Систем	3	4.3%
од 30 до 50 години	Женски	Да		59	84.3%
		Ретко		11	15.7%
	Машки	Да		4	100.0%

Интересен е податокот дека како што расте возраста, така расте и процентот на луѓето кои се извинуваат. Возрасната група од 30 до 50 години покажува поголема склоност кон извинување, особено кај жените. Ова може да се поврзе со зрелоста, искуството или со општествените норми кои ја нагласуваат важноста на признавањето на вината и исправувањето на грешките. Податоците укажуваат на релативно мала разлика меѓу половите. И мажите и жените, без разлика на возраста, покажуваат подготвеност да се извинат. Малите разлики (варијации) во стапките на извинување меѓу половите не се статистички значајни, што сугерира дека извинувањето не зависи од полот.

Прашањето: *Кој од наведените изрази најчесто го употребувате кога се извинувате?* беше поставено со цел да се истакне кои глаголи се употребуваат при извинување и за да се направи евентуална споредба со поединците од други земји. Во табела бр. 6 се претставени изразите кои вообичаено се користат при чинот на извинување, категоризирани според возраста, полот и фреквенцијата на употреба. Според одговорите, можеме да се заклучиме дека освен албанските форми: *жал ми е* (më vjen keq) и *извини* (më fal), се употребува и англискиот глагол 'sorry' и тоа повеќе кај помладите генерации. Францускиот поим 'pardon' не е толку застапен во секојдневната комуникација кај Албанците.

табела бр. 6 Кој од наведените изрази најчесто го употребувате кога се извинувате?				
Возраст	Пол		Број	%
од 15 до 30 години	Женски	Жал ми е	20	7.5%
		Извини	219	81.7%
		'Sorry'	26	9.7%
		'Pardon'	1	0.4%
		Без одг. Систем	2	0.7%
	Машки	Жал ми е	4	5.7%
		Извини	54	77.1%
'Sorry'		12	17.1%	
од 30 до 50 години	Женски	Жал ми е	4	5.7%
		Извини	55	78.6%
		'Sorry'	9	12.9%
		'Pardon'	1	1.4%
		Без одг. Систем	1	1.4%
	Машки	Жал ми е	1	25.0%
		Извини	3	75.0%

Од сите наведени изрази, изразот „Извини“ („më fal/më falni“) е најчесто користениот израз за извинување. Употребата на „Жал ми е“ („më vjen keq“) е релативно помала, но, сепак, присутна е во различни групи. Анализирајќи ги податоците според полот, и машкиот и женскиот пол претежно го користат изразот „Извини“, при што процентот на мажите е малку поголем во возрасната група од 15 до 30 години. Изразот „Жал ми е“ се користи поретко кај мажите, особено во возрасната група од 30 до 50 години.

Вклучувањето на изразите „sorry“ и „pardon“ сугерира потенцијално меѓукултурно влијание, при што испитаниците користат изрази од различни јазици, веројатно поради глобалната медиумска изложеност, но и за да се биде „во тек“ со вршниците кои живеат во светот, а ова претежно се однесува на помладата

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

генерација. Употребата на специфични изрази варира меѓу возрастните групи, при што возрастната група од 15 до 30 години има поголем процент на употреба на изразот „sorry“, во споредба со возрастната група од 30 до 50 години.

Табелата бр.7 открива низа емоционални и физички реакции, како одраз на повеќеслојната природа на реакциите на поединците на потребата од извинување. Емоционалните реакции, како што се црвенило и насолзувањето на очите, го надминуваат лингвистичкото подрачје, што, всушност, укажува на силната врска помеѓу употребата на јазикот и емоционалното изразување.

Разликите во реакциите меѓу возрастните групи и половите сугерираат дека прагматичните размислувања се испреплетени со социокултурните и развојните фактори. Така, жените, особено оние од возрастната група од 30 до 50 години, покажуваат поголема склоност кон црвенило, што може да биде под влијание на општествените очекувања во однос на учтивоста и емоционалното изразување.

Тенденцијата за оправдување наместо извинување, забележана особено кај жените на возраст од 30 до 50 години, го одразува влијанието на културните и општествените норми врз стилските на комуникација. Општествените очекувања околу родовите улоги може да придонесат за варијации во емоционалните и физичките изрази поврзани со извинувањето.

Изборот на учесниците во реакциите, исто така, се поврзува со прагматични заклучоци за нивната интерперсонална динамика и комуникациски стратегии. На пример, тенденцијата да се избегне извинување и наместо тоа да се оправдаат постапките може да биде поврзана со желбата да се задржи лицето или да се заштити сликата за себе.

Извинувањето, пред сè, е психолошка појава и сите не го доживуваат подеднакво. Некои поцрвенуваат, други добиваат тахикардија, а некои, пак, го кажуваат зборот спонтано, без долго размислување. Во табелата бр. 7 подетално се објаснува како реагираат поединците пред овој чин:

табела бр. 7 Како реагираат кога треба да се извините?				
Возраст	Пол		Број	%
од 15 до 30 години	Женски	Станувам црвен/а од срам	88	32.8%
		Ми се насолзуваат очите	94	35.1%
		Ми се тресат рацете	43	16.0%
		Не се извинувам, се трудам да се оправдам	11	4.1%
		Без одг. Систем	32	11.9%
	Машки	Станувам црвен/а од срам	21	30.0%
		Ми се насолзуваат очите	35	50.0%
		Ми се тресат рацете	6	8.6%
		Не се извинувам, се трудам да се оправдам	3	4.3%
		Без одг. Систем	5	7.1%
од 30 до 50 години	Женски	Станувам црвен/а од срам	35	50.0%
		Ми се насолзуваат очите	8	11.4%
		Ми се тресат рацете	4	5.7%
		Не се извинувам, се трудам да се оправдам	5	7.1%

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

		Без одг.	Систем	18	25.7%
Машки		Станувам црвен/а од срам		2	50.0%
		Ми се тресат рацете		1	25.0%
		Без одг.	Систем	1	25.0%

Споредувајќи од родов аспект, при извинување, поголем број од мажите (47%) одговориле дека им се насолзуваат очите, во споредба со женскиот пол (30%). Речиси рамномерен процент одговориле дека поцрвенуваат. Помали се случаите на оние на кои им се тресат рацете и на оние кои се обидуваат да го прескокнат извинувањето, префрлајќи ја вината врз соговорникот. Податоците укажуваат на низа емоционални и физички реакции коишто се јавуваат при потребата за извинување), со варијации меѓу половите и возрастните групи, коишто ќе се обидеме попрецизно да ги опишеме во продолжение.

Емоционални и физички реакции на извинувањето:

Станувам црвен/а од срам: Кај сите групи, црвенеам од срам е најистакнатата реакција, особено кај жените во возрастната група од 30 до 50 години (50,0%). Со ова се докажува дека значителен број поединци доживуваат видлива реакција кога чувствуваат потреба да се извинат.

Ми се насолзуваат очите: Плачењето или насолзувањето на очите е уште една распространета реакција, особено кај жените во двете возрастни групи. Интересно е да се истакне разликата меѓу двете возрастни групи кај машкиот пол.

Ми се тресат рацете: Иако поретко, забележителен процент меѓу половите и возрастните групи е и тресењето на рацете, и тоа: 16% (кај жените на возраст од 15 до 30 години), 9% (кај мажите на возраст од 15 до 30 години), 6% (кај жените на возраст од 30 до 50 години), 25% (кај мажите на возраст од 30 до 50 години). Емоционалното и физичкото влијание на извинувањето е очигледно во овие реакции, што укажува на нивото на ранливост или непријатност.

Разлики меѓу половите:

Поцрвенување и солзи: Како што очекувавме, понежниот пол постојано покажува повисок процент на црвенило од срам и насолзени очи. Кај машкиот пол, особено кај возрастната група од 15 до 30 години, е честопати избрана опцијата „ми се насолзија очите“, којашто ги предизвикува традиционалните родови стереотипи на јавното изразување на емоции од страна на мажите.

Обид за оправдување: Мал процент од испитаниците (според возрастната група и според полот) имаат тенденција да се оправдуваат наместо да се извинуваат кога чувствуваат потреба да го сторат тоа. Ова укажува на подгрупа на поединци кои можат директно да ја прифатат вината и да избегнат објаснување или оправдување на нивните постапки.

Варијации според возраста:

Поцрвенување и возраст: Возрастната група од 30 до 50 години, особено женскиот пол, покажува поголема склоност кон поцрвенување од срам. Ова може да

биде показател за потенцијална еволуција во емоционалните одговори со возраста или може да биде под влијание на општествените очекувања.

Солзи и возраст: Солзите како реакција на извинување се позастапени кај возрасната група од 15 до 30 години. Ова може да биде одраз на генерациска незрелост, а кај машкиот пол и на генерациска промена во општествените норми околу емоционалното изразување.

Нашиот интерес беше насочен и кон тоа како поинаку би се оправдале за направените грешки. Освен на вербален начин, дали би барале прошка поинаку? Најголем број од испитаниците (57.8%) одговориле дека би ја прегрнале личноста за да им прости. Овој избор сугерира претпочитање на физички гестови на удобност и помирување, што укажува на желба за поврзување и емоционална поддршка помеѓу соговорниците). 22.8% изјавиле дека би преферирале да ја избегнат ситуацијата, правејќи шеги за да се насмеат и заеднички да го заборават проблемот, покажувајќи тенденција за намалување на тензиите преку хумор и шега. Истакнувањето на овој избор може да укажува на желба да се крене расположението и да се користи смеата како средство за помирување, па така 5% од испитаниците би купиле подарок (одразува желба да се изрази каење преку дејства коишто предизвикуваат чувства) и би ја бакнале личноста (укажува желба за физичка блискост како форма за помирување), а само 2.2% одговориле дека би заминале за да не се сретнат повеќе (значително ниво на непријатност или желба целосно да се ослободат од ситуацијата). Сепак, се чини дека тврдоглавоста не е фактор кој им пречи на Албанците да се извинат.

Во табелата бр.8 се прикажани одговорите, групирани според возраста и според полот:

табела бр.8 Наместо да се извините, преферирате:				
Возраст	Пол		број	%
од 15 до 30 години	Женски пол	Да ја прегрнете личноста	162	60.4%
		Да се пошегувате	60	22.4%
		Да купите подарок	11	4.1%
		Заминувате за да не се сретнете никогаш	3	1.1%
		Да ја бакнете личноста	12	4.5%
		Без одг. Систем	20	7.5%
	Машки пол	Да ја прегрнете личноста	44	62.9%
		Да се пошегувате	16	22.9%
		Да купите подарок	4	5.7%
		Заминувате за да не се сретнете никогаш	2	2.9%
		Без одг. Систем	4	5.7%
		од 30 до 50 години	Женски пол	Да ја прегрнете личноста
Да се пошегувате	17			24.3%
Да купите подарок	4			5.7%
Заминувате за да не се сретнете никогаш	4			5.7%
Да ја бакнете личноста	8			11.4%
Без одг. Систем	7			10.0%
Машки пол	Да ја прегрнете личноста		2	50.0%
	Да се пошегувате		1	25.0%
	Без одг. Систем		1	25.0%

На прашањето: *Како се чувствувате кога се извинувате?* најголем број (171 испитаник) одговориле дека се покајале за настанатата грешка. Распространетоста на чувството на жалење е показател дека значителен дел од поединците доживуваат чувство на каење или тага кога се извинуваат. Оваа емоција може да укаже на препознавање на негативното влијание на нивните постапки врз другите. Високиот процент на поединци кои имаат чувство на вина (38%) нагласува дека извинувањето честопати е придружено со чувство на лична одговорност и желба да ги исправат грешките. Вината може да послужи како моќен мотиватор за промени во однесувањето. Присуството на срам (50 испитаници се срамаат што реагирале на конкретен начин) нагласува дека значаен дел од поединците го поврзуваат извинувањето со длабоко чувство на личен срам. Оваа емоција е показател на тесната врска помеѓу нечији постапки и сликата за себе, а 23 испитаници одговориле дека се тажни. Овој одговор покажува дека помала, но значајна група на поединци доживува длабока тага кога се извинува. Оваа емоција сугерира подлабоко признавање на емоционалното влијание на нивните постапки врз другите.

	Број	%
Чувство на каење	171	41.5%
Срам	50	12.1%
Чувство на вина	156	37.9%
Тага	23	5.6%
Без одг. Систем	12	2.9%

Податоците од табелата бр. 9 ги нагласуваат длабочината и различноста на емоциите поврзани со чинот на извинување. Разбирањето на овие емоционални одговори е мошне значајно за поттикнување на емпатија, водење на ефективна комуникација и за подобрување на меѓучовечките односи. Жалењето, срамот, вината и тагата се меѓусебно поврзани, рефлектирајќи ја сложената природа на човечките емоции во контекст на барањето прошка. Доминацијата на жалење, срам и вина е показател дека извинувањето честопати е придружено со предизвикувачки и саморефлексивни емоции.

На прашањето: *Колку често ги употребувате изразите: жал ми е, моја грешка, не сакав, но...?*, во просек одговориле дека умерено ги употребуваат овие изрази (се извинувам - 2.73, извини - 2.63, ќе се потрудам да ја поправам грешката - 2.39 а најмалку се користи изразот моја грешка - 2.18), што подразбира дека Албанците или не се извинуваат толку често, или не поттикнуваат состојби за коишто треба да се извинат или, пак, не сакаат да ја прифатат вината.

	Бр.	Минимум	Максимум	Просек	Стандардна девијација
Жал ми е!	388	1	5	2.29	1.092
Моја грешка!	384	1	5	2.18	1.128
Не сакав, но...	382	1	5	2.32	1.205
Извини!	394	1	5	2.63	1.026
Се извинувам!	379	1	5	2.73	1.402
Ќе се потрудам да ја поправам грешката	380	1	5	2.39	1.137
Валидни	371				

Жал ми е (2.29) - Оваа фраза се употребува умерено, што сугерира дека се користи најчесто, но не претерано. Стандардната девијација од 1,092 укажува на релативно конзистентно ниво на употреба кај испитаниците.

Моја грешка (1.128) - Во споредба со „Жал ми е“ оваа фраза има помала средна употреба. Стандардна девијација од 1,128, сугерира одредена варијабилност во шемите на користење на испитаниците.

Не сакав, но ... (2.32) - Оваа фраза има малку поголема средна употреба, што покажува дека поединците може почесто да ја користат кога бараат прошка. Стандардната девијација од 1,205 сугерира одредена варијабилност.

Извини (2.63) - има повисока средна употреба, што покажува дека тоа е најчесто користена фраза кога се бара прошка. Пониското стандардно отстапување од 1,026 сугерира поконзистентна употреба кај испитаниците.

Се извинувам (2.73) - Оваа фраза има највисока средна употреба, што значи дека е често користен израз кога се бара прошка. Повисокото стандардно отстапување од 1,402 укажува на поголема варијабилност во шемите на користење на испитаниците.

Ќе се потрудам да ја поправам грешката - Оваа подолга и подетална фраза има умерена средна употреба. Стандардната девијација од 1,137 е показател на одредена варијабилност за тоа како поединците го користат овој покомплексен израз.

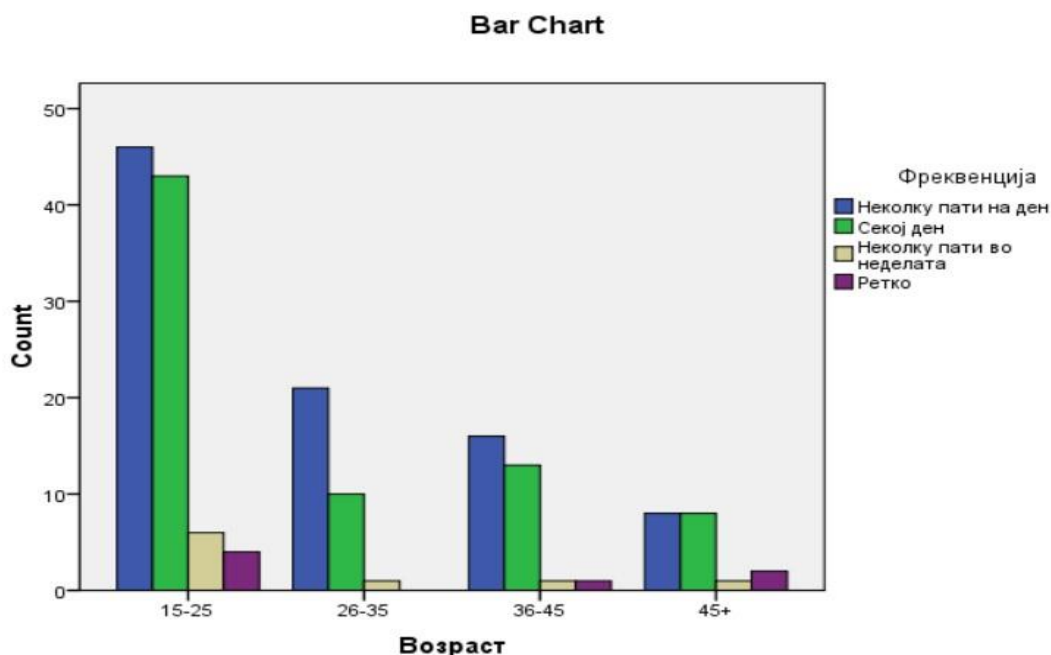
Пократките фрази како што се „Жал ми е!“ и „Извини!“ се користат најчесто, што укажува на предноста на концизни и директни форми за извинување. Подолгата, описна фраза „Ќе се потрудам да ја поправам грешката“ покажува умерена употреба, со одредена варијабилност, што значи дека поединците ја користат во неколку ситуации за коишто сметаат дека е соодветна.

3.2.1. Влијанието на технологијата врз говорниот чин на извинување

Во денешно време, во коешто главниот акцент е ставен врз технологијата, интерперсоналната комуникација е целосно промената. Принципите на учтивост, изразување милост, каење, вклучувајќи го овде и барањето прошка и нејзиното прифаќање, преминуваат од традиционалната комуникација лице в лице во „модерни“ дигитални форми. Дигиталната ера не само што има донесено промени во начинот на којшто комуницираме туку и во нивото на искреност и во емоционалната врска вградена во овие комуникации. Истражувањата за човечката комуникација не може да се одделат од проучувањето на јазичните вештини. Комуникацијата не е поврзана само со јазикот, туку и со дејствијата и начинот како се користи јазикот за да се пренесе значењето, како и со изведување на различните говорни чинови. Говорните чинови се однесуваат на дејствата или намерите искажани преку зборовите и изразите што луѓето ги користат при комуницирањето. Податоците од овој дел, исто така, ги собравме преку онлајн-анкета што се реализираше во периодот од 1.11.2023 година до 10.11.2023 година. Резултатите се

добиели од анализата на податоците од 182 одговори, добиени од онлајн-анкетата со учесници од различни возрасти и од различни региони во РСМ.

Денес луѓето го поминуваат денот со телефоните во раце и развиваат комуникации преку социјалните мрежи, како: Инстаграм, Тик-ток, Снапчет, Фејсбук, Вајбер и други социјални мрежи, дури и ако луѓето со кои комуницираат преку социјалните мрежи можат да бидат многу блиску еден до друг (Најдари-Qamili & Ismani, 2022: 27). Ова беше потврдено и во нашето истражување, во кое ги прашавме испитаниците колку често ја користат дигиталната технологија за секојдневна комуникација. Сите, без разлика на возраста и полот, се „дигитализирани“ (слика бр. 4):



слика бр. 4: Преглед на фреквенцијата на користење на дигиталната технологија во зависност од возраста

Извинувањето е повеќеслоен чин, кој зависи од контекстот и може да се појави во различни форми, во зависност од културните фактори, ситуацијата и од односот помеѓу соговорниците. Најчеста форма на извинување е вербалната. Други начини на вербалното извинување може да бидат:

- Рутински изрази формирани од перформативни глаголи, како што се: извини, жал ми е;

- Илокутивни искази или изрази, формирани со повеќе вербални изрази и се користи еден помалку стандардизиран јазик кој одговара на конкретната ситуација.

Искреното извинување е важно за да се постигне разбирање и да се воспостават позитивни односи.

Според истражувачите Браун и Атардо (Brown and Attardo, 2000), говорниот чин извинување може да вклучи неколку различни ситуации, како:

1. Извинување, во кое говорителот изразува чувство на жалење, на пр.: „Жал ми е“, „жалам“.

2. Разјаснување на ситуацијата, во која говорителот се обидува да му го прераскаже настанот на соговорникот за да го „оправда“ извинувањето.

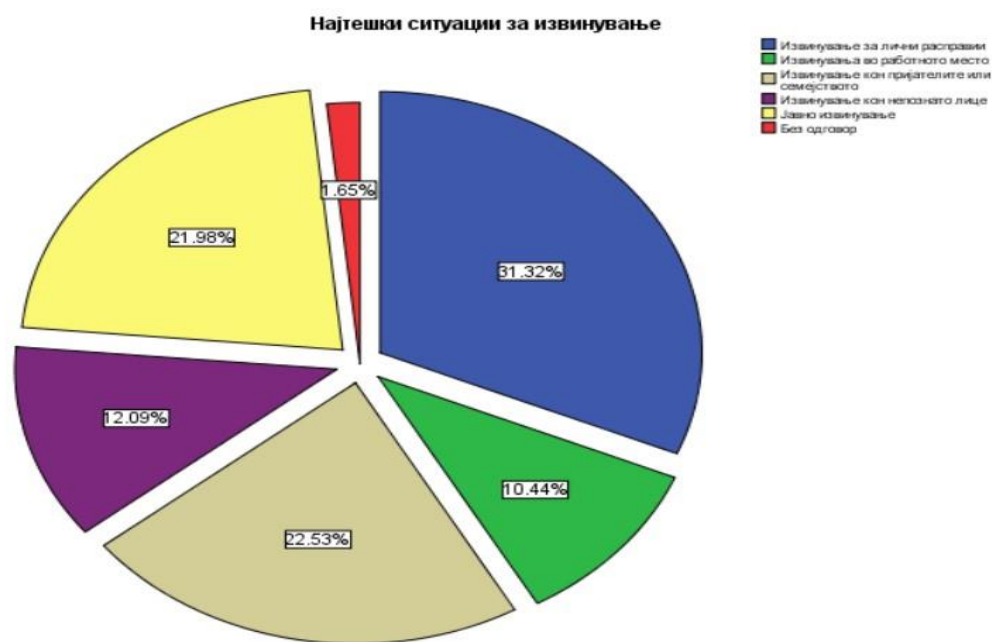
3. Признавање на грешка, во која говорителот ја признава грешката како дел од извинувањето.

4. Обид да се поправи грешката.

5. Ветување дека грешката нема да се повтори.

Честопати извинувањата вклучуваат изразување на каење, признавање грешка или вина, а понекогаш луѓето покажуваат подготвеност да ја поправат „вината“. Во текот на овој процес, говорителот може да доживее чувство на понижување или намалување на неговата социјална положба, и во туѓите и во своите очи. Според Браун и Левинсон (P. Brown & Levinson 1987:68), барањето прошка е дел од чиновите кои го „загрозуваат лицето“ (face threatening acts). Барањето прошка честопати е тешко, бидејќи вклучува преземање одговорност за постапките или за зборовите кои можеби ги повредиле другите луѓе. Во врска со ова, на испитаниците им го поставивме барањето: изберете ја ситуацијата што е потешка или поделикатна за да се извините во електронска форма! (Одговорите ги посочуваме во табелата и во графиконот во продолжение):

табела бр. 10 Избор на ситуацијата што е потешка или поделикатна за извинување во електронска форма		бр.	%
Извинување за лични расправи		57	31.3
Извинувања на работното место		19	10.4
Извинување кон пријателите или семејството		41	22.5
Извинување кон непознато лице		22	12.1
Јавно извинување		40	22.0
Вкупно		179	98.4
Без одг.	Систем	3	1.6
Вкупно		182	100.0



слика бр. 5: Избор на ситуацијата што е потешка или поделикатна за извинување во електронска форма

Податоците покажуваат различни ситуации на извинување, и тоа: кај личните несогласувања (расправи), потоа професионалните (извинувања на работното место), извинувања кон членовите на семејството, како и јавни извинувања и интеракции наспрема непознато лице. Секој контекст е специфичен и важен во исто време за одржување на здрави односи и за личниот идентитет во општеството. „Извинувањето за лични расправи“ е претставено со најголем број селектирања и претставува најчеста ситуација, а воедно и најлесен начин да се најде грешката и да се изрази подготвеност да се направи (за) промена. Извинувањето упатено кон членовите на семејството и кон пријателите, кое е на второ место според податоците од анкетата, зборува за улогата на блиските односи во нашето општество и за грижата за нивната обнова. Извинувањето во јавна форма, што претставува релативно висока бројка (22%) од случаите, е директно поврзано со влијанието на технологијата и на социјалните мрежи во денешната комуникација. Ова зборува за влијанието на перцепцијата на јавното мислење за нашиот начин на живот и комуникација. Нашите млади ги следат примерите на јавните личности или влијателните поединци, кои користат јавни платформи како повик за промена. Изборот на „извинување на работното место“ и „извинување кон непознат странец“ во мал број зборува за тешкотијата (сложеноста) на овие ситуации и за неможноста за решавање на проблемот преку електронска комуникација.

Начинот на извинување (барање прошка) беше истражуван преку прашањата, како: Кој е најлесниот начин да му се извините на соговорникот? или Ако сте направиле посериозна „грешка“, кои од овие форми на дигиталната комуникација се најдоверливи за извинување?

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

Табелите 12 и 13 заедно даваат сеопфатно испитување на перцепциите и преференциите на учесниците во однос на чинот на извинување. Овие табели го истражуваат најлесниот начин поврзан со различните методи на извинување и фрлаат светлина врз различните начини на кои поединците избираат да го пренесат каењето. Податоците презентирани во овие табели нудат вредни сознанија за претпочитаните методи за изразување жалење, што ги опфаќа и традиционалните интеракции лице в лице и технолошката комуникација.

табела бр. 12 Резиме: Кој е најлесниот начин да му се извините на соговорникот?						
Начин	Случаи					
	Валидни		Без одговор		Вкупно	
	N	%	N	%	N	%
	180	98.9%	2	1.1%	182	100%

табела бр. 13 Кој е најлесниот начин да му се извините на соговорникот?		
	Одговори	
	бр.	%
Директен (лице в лице)	121	54.0%
Преку телефонски разговор	34	15.2%
Преку е-пошта	4	1.8%
Преку смс-порака	31	13.8%
Преку комуникација на социјалните мрежи	34	15.2%
Вкупно	224	100.0%

Табелите бр.14 и бр.15 ја истражуваат сложеноста на дигиталната комуникација во контекст на давањеизвинување за значајните грешки. Како што дигиталниот аспект продолжува да го обликува начинот на којшто комуницираат поединците, изборот на каналите за комуникација станува клучен аспект за пренесување искреност и сигурност при изразувањето каење. Овие табели ги истражуваат преференциите на учесниците за различните форми на дигиталната комуникација, кога ќе се соочат со потребата да се извинат за сериозна грешка. Изборите коишто се направени од учесниците ги одразуваат динамичната природа на употребата на јазикот, влијанието на технологијата врз комуникацијата и сложената интеракција помеѓу вербалните и невербалните елементи во контекст на сериозните извинувања.

табела бр. 14 Ако сте направиле посериозна „грешка“, кои од овие форми на дигитална комуникација се најдоверливи за извинување?		
	Одговори	
	Бр.	%
СМС	65	29.1%
Е-пошта	11	4.9%
Говорни пораки (voice message)	44	19.7%
Видеоразговори (video call)	88	39.5%
Коментар на социјалните мрежи	4	1.8%
Емотикон или GIF	4	1.8%
Друго	7	3.1%
Вкупно	223	100.0%

Табела бр. 15 Резиме: Ако сте направиле посериозна „грешка“, кои од овие форми на дигитална комуникација се најдоверливи за извинување?						
Грешки	Случаи					
	Валидни		Без одговор		Вкупно	
	N	%	N	%	N	%
	178	97.8%	4	2.2%	182	100.0%

Изборот на опциите: „Директно“ („лице в лице“) и „При телефонски разговор“ одговара на стратегиите за позитивно однесување, ставање акцент на блискоста, почитта кон соговорникот и одржувањето на позитивно лице на соговорникот. „Видеоповиците“ (39%) се слични на комуникацијата лице в лице (директната комуникација), бидејќи овозможуваат изразување на емоциите преку изразите на лицето и мимиките.

Од друга страна, користењето на е-пошта, како метод за извинување, е најмалку избрана форма од двете прашања, бидејќи комуникацијата преку е-пошта често се смета како формална и „несоодветна“.

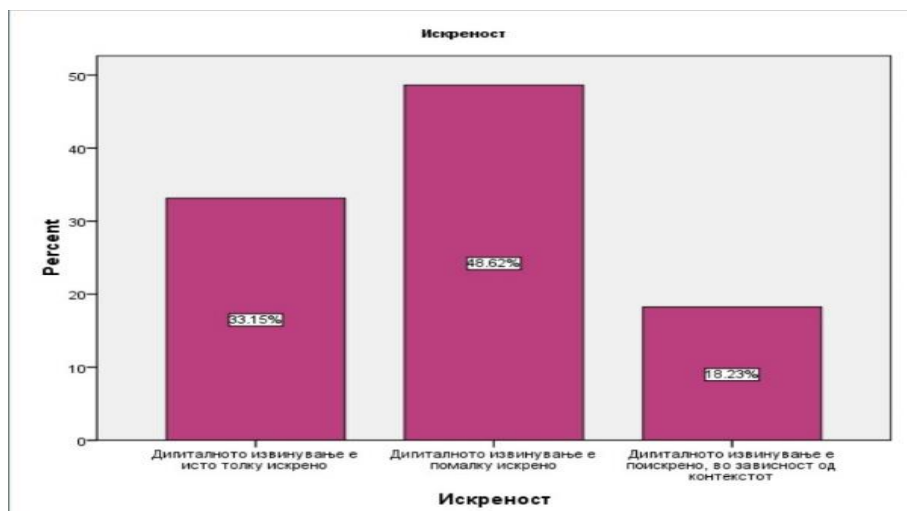
Извинување преку телефонски разговори и СМС-пораки, во прашањето: Која е најлесната форма да му се извините на соговорникот? е избрано во просек од 15% односно 14%, што укажува дека тие се ефективни во одредени ситуации, но можеби немаат иста тежина како директното извинување. На второто прашање, таа опција беше избрана релативно многу пати (околу 30%).

Релативно високата претпочитаност за извинување на социјалните мрежи е интригантен резултат, бидејќи е клучен показател за начинот на комуникација во дигиталната ера. Сепак, треба да се нагласи дека јавното извинување на социјалните мрежи (јавниот коментар на социјалните мрежи) е избран многу малку (1%), бидејќи јавните објави често се сметаат како неискрени или како пишувања коишто бараат внимание од одредени поединци.

Во врска со последната тема, искреноста, побаравме од испитаниците да го оценат степенот на искреност при дигиталното извинување и во директната комуникацијата. Речиси половина од учесниците сметаат дека дигиталното простување (извинување) е најмалку искрено: недостатокот на невербални знаци, говорот на телото и директниот контакт во дигиталната комуникација може да го отежне пренесувањето на каењето и сомнежот во искреноста. Од друга страна, значителен дел од испитаниците сметаат дека дигиталното извинување може да биде исто толку искрено како и комуникацијата лице в лице. Оваа перспектива го нагласува порастот на употребата на дигиталните платформи за извинување, особено во случаите кога не е возможно да се постигне комуникација лице в лице.

Мала група учесници сметаат дека искреноста при дигиталните извинувања зависи од контекстот. Врз основа на овој поглед се докажува дека соодветноста и ефектот на дигиталните извинувања варираат во зависност од ситуацијата и од односот меѓу соговорниците.

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)



слика бр. 6: Графички преглед на искреноста на извинувањето преку дигиталната комуникација, во споредба со извинувањата лице в лице

		Бр.	%
Дигиталното извинување е исто толку искрено		60	33.0
Дигиталното извинување е помалку искрено		88	48.4
Дигиталното извинување е поискрено, во зависност од контекстот		33	18.1
Вкупно		181	99.5
Без одг.	Систем	1	0.5
Вкупно		182	100.0

Важноста на изборот на зборовите и изразите при чинот на извинување е непобитен факт. За ова се свесни и самите поединци. На прашањето: Колку е важен изборот на вистинските зборови во извинувањето (табела бр. 17), 38% од испитаниците одговориле дека веруваат дека употребените зборови во чинот на извинување влијаат на „убедувањето“ на соговорникот. Изборот на опциите „целосно“ или „многу“, го одразува нивното верување во моќта на јазикот при изразување на каење. Од друга страна, многу мал процент од учесниците посочија дека изборот на зборовите умерено дејствува при извинувањето. Тоа може да се поврзе со индивидуални, различни ставови кон улогата што ја има јазикот во комуникацијата. Вреди да се спомене дека ниту еден учесник не ја избрал опцијата „воопшто (малку)“ што уште еднаш докажува дека изборот на зборовите е неопходен при решавање на конфликтите, особено со цел соговорникот да се чувствува добро и почитувано.

		Бр.	%
Валидни	Целосно	69	37.9
	Многу	97	53.3
	Умерено	10	5.5
	Малку	1	.5
	Воопшто	0	0
	Вкупно	177	97.3
Без одг.	Систем	5	2.7
Вкупно		182	100.0

„Последните години се направени истражувања и е заклучено дека јазикот што се користи во електронската комуникација е далеку од стандардниот јазик, со скратени зборови, меѓусебно поврзани изрази со странски јазици или симболи, употреба на емоционални извици, и повторени букви и знаци...“ (Hajdari-Qamili, Ismani 2023: 27-31). Во овој труд се обидовме да истражime кои фактори влијаат на изборот на јазикот и изразите при извинувањето во електронската комуникација. Две прашања во анкетата беа поврзани со варијаблата „јазик“, и тоа: Кој јазик го користите кога се извинувате во дигиталната комуникација (текстуални пораки, социјални медиуми)? и Кој од наведените фактори влијае на изборот на јазикот при извинувањето во електронската комуникација?

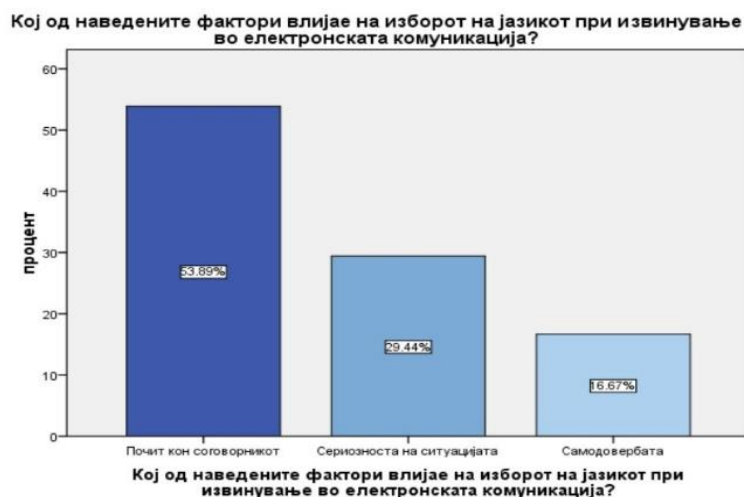
		Бр.	%
Валидни	Мојот мајчин јазик	65	35.7
	Мајчиниот јазик на соговорникот	10	5.5
	Јазикот кој го разбираат двајцата соговорници	98	53.8
	Мешан јазик	9	4.9
	Вкупно	182	100.0

Платформите за електронска комуникација, како што се СМС-пораките, видеоповиците и социјалните медиуми, нудат повеќе можности и форми за изразување каење и извинување. На прашањето каков јазик користат во овие електронски размени за да изразат каење или извинување, испитаниците одговориле:

Јазикот кој го разбираат и двајцата соговорници (53,8%) - Овој избор суштински е попрактичен за да се осигура дека пораката ќе биде достапна и разбирлива за сите инволвирани страни. Околу 36% од испитаниците го избрале „мојот мајчин јазик“, кој ја отсликува желбата за автентичност и изразување на емоциите преку јазикот што го знае говорителот, јазик преку кој најдобро може да ги изрази мислите.

Табелата бр. 19 ги истражува факторите кои влијаат на изборот на јазикот кога се нуди извинување во електронската комуникација. Табелата ги категоризира овие фактори во три главни аспекти, и тоа: почит кон соговорникот, сериозност на ситуацијата и самодовербата. Одговорите на учесниците даваат вредни сознанија за размислувањата што ги обликуваат јазичните одлуки во областа на дигиталните извинувања.

табела бр. 19. Кој од наведените фактори влијае на изборот на јазикот при извинување во електронската комуникација?		
	Бр.	%
Почитта кон соговорникот	97	53.3
Сериозноста на ситуацијата	53	29.1
Самодовербата	30	16.5
Вкупно	180	98.9
Без одг.	Систем	2
Вкупно	182	100.0



слика бр. 7: Фактори кои влијаат на изборот на јазикот при извинување во електронската комуникација

Меѓу факторите кои влијаат на изборот на јазикот при извинување во електронската комуникација можеме да ги споменеме:

- Почитта кон соговорникот (53,3%): Нивото на почит кон личноста или лицата со кои комуницираме игра голема улога во одредувањето на јазикот што се користи во текот на процесот на барање прошка. Почитта не се одразува само со избраните зборови, туку и со тонот и однесувањето со коишто се пренесува извинувањето. Овој фактор е од суштинско значење за одржување на достоинството на страните вклучени во комуникацијата.

- **Сериозноста на ситуацијата (29,1%)**: Сериозноста на ситуацијата, исто така, влијае на изборот на јазикот, на пр. во помалку сериозни или неконвенционални ситуации, јазикот што се користи може да биде неформален, да не се почитуваат правилата на стандардниот јазик, наспроти сериозните ситуации, коишто се карактеризираат со избрани јазични средства.

- **Самодовербата (16,5%)**: Иако не е избрана како многу доминантен фактор, самодовербата е од суштинско значење за искреноста и убедливоста на извинувањето. Довербата игра улога при избирање на директна стратегија во барањето прошка.

Изборот на вистинските зборови, конкретниот јазик, влијанието на различните фактори во процесот на извинувањето не влијаат на грижата за правилно пишување, без јазични грешки. На прашањето колку се подготвени да се извинат за грешките направени при пишување електронска порака (табела бр. 20), 41% од испитаниците одговориле дека бараат прошка просечно, 28,6% одговориле дека го прават тоа умерено, а ова најмногу се поврзува со случаите кога пораките се погрешно разбрани и не се поврзани со правописни грешки, како на пр.: *m'fal* (извини), *m'fal nuk deshta met lendu* (извини не сакав да те повредам), *kerkoj ndjes* (ти барам прошка), *tem falish* (да ме извиниш), *ta bon hallall, me fal e di qe tbera tndihesh keq dhe ndihem ne faj qe tkam lënduar* (извини, знам дека се чувствувааш лошо и се чувствувам виновен што те повредив), *m'fal zemra* (извини срцка), *bona gabim* (погрешиш), *shpresoј tmkuptojsh* (се надевам да ме разбереш), *sdo perseritet* (нема да се повтори), *sdo ndodh* (нема да се случи), *m'fal* (извини), *me fal sishte me qellim* (извини не беше намерно), *soriiii* (сори) итн.

табела бр. 20 Кога пишувате електронска порака, колку се извинувате ако правите грешки (на пр. печатни грешки, недоразбирање)?			
		Бр.	%
Валидни	Многу	52	28.6
	Умерено	76	41.8
	Малку	38	20.9
	Воопшто	7	3.8
	Вкупно	173	95.1
Без одг.	Систем	9	4.9
Вкупно		182	100.0

Одговорите се усогласуваат со принципите на Теоријата на говорните чинови, нагласувајќи ја перформативната природа на извинувањето. Учесниците ги препознаваат извинувањата не само како лингвистички чин туку и како средство за исправување на потенцијалните погрешни комуникации. Изборот којшто го прават учесниците за нивоата на интензитетот на извинувањето ја открива нивната прагматична компетентност, земајќи ги предвид стратегиите за учтивост, за одржување ефективна и хармонична комуникација. Соодветноста на извинувањето се усогласува со општествените норми и очекувања.

Анализа на нивоата на интензитетот на извинување:

- Многу (28.6%): Поединците во оваа категорија може да ги сметаат грешките направени во електронските пораки како потенцијално влијателни, или, пак, може да ѝ дадат приоритет на апсолутната јасност во нивната комуникација. Акцентот на опширните извинувања може да произлезе од желбата да се покаже одговорност и да се одржи висок стандард на комуникацијата.

- Умерено (41.8%): Учесниците кои прифаќаат умерен пристап ги признаваат грешките, но постигнуваат рамнотежа, сфаќајќи дека секоја грешка не бара детално извинување.

- Малку (20.9%): Испитаниците во оваа категорија ги признаваат грешките, но се одлучуваат за повоздржано извинување, веројатно земајќи ја предвид сериозноста на грешката.

- Воопшто (3.8%): Учесниците во оваа категорија може да имаат поголема толеранција за помали грешки или да ги сметаат за незначителни за целокупниот процес на комуникацијата. Изборот да не се извинуваат може да произлезе од прагматичната проценка дека грешката не го попречува разбирањето или компромитирањето на пораката.

3.3. Квалитативни податоци

Овој дел квалитативно го отсликува проучувањето на говорниот чин извинување во комплексноста на каењето, простувањето и меѓучовечките односи. Со цел да се разоткрие сложената природа на извинувањето, нудејќи единствена гледиште преку која можеме да ги сфатиме културните, контекстуалните и индивидуалните елементи на овој говорен чин е употребена Role Play-техниката⁹. Оваа техника функционира како мост помеѓу теоретските конструкции и доживеаните искуства. Секое сценарио (ситуација) станува микрокосмос, збогатувајќи го нашето разбирање на говорните чинови на извинување и фрлајќи светлина врз суптилната сложеност на човечката интеракција.

Во овој дел, класификацијата на резултатите е направена според стратегиите на извинување. Таканаречените стратегии за извинување (Fraser, 1981; Olshtain and Cohen, 1983; Owen, 1983; Blum-Kulka and Olshtain, 1984; Blum-Kulka et al, 1989; Trosberg 1987) покажуваат стратегии за доделување на вредноста на извинувањето како илокуциска сила на исказот со неперформативни средства. Фрејзер (Fraser 1981: 263), на пример, опишува девет стратегии, и тоа:

⁹Не постои прецизна дефиниција за Role Play-техниката. Различни автори ја гледаат поинаку. Според Портер-Ладоус (Porter-Ladousse, 1987: 3), „активностите за Role Play се движат од високо контролирани водени разговори на едниот крај од скалата, до импровизирани драмски активности на другиот; од едноставна изведба на дијалози, до многу сложени симулирани сценарија“. Гобио (Gobio, 1987) укажува дека во Role Play, на поединците им се дава задача да ја завршат, а за да го направат тоа, им се кажува кои се тие, какви се нивните мислења и што знаат за тоа што им е непознато на другите поединци.

(1) Објава дека се извинувате (announcing that you are apologizing). Оваа стратегија вклучува експлицитно наведување дека говорителот нуди извинување. Таа служи како јасна декларација за намерата на говорителот да изрази жалење и да бара помирување, обезбедувајќи транспарентност во комуникацијата.

(2) Наведување на нечија обврска да се извини (stating one's obligation to apologize). Во оваа стратегија, говорителот го нагласува чувството на морална или социјална должност да се извини. Со истакнување на обврската, говорителот ја нагласува важноста за тоа да се признае грешката и да се преземе одговорност за своите постапки.

(3) Нудење на извинување (offering to apologize). Овој пристап вклучува изразување подготвеност за извинување. Со понудата да се извини, говорителот покажува отвореност да се вклучи во процесот на помирување и сигнализира вистинска желба да се поправи.

(4) Барање од слушателот да прифати извинување (requesting the hearer to accept an apology). Во оваа стратегија говорителот експлицитно бара од соговорникот да го прифати понуденото извинување. Ова ја нагласува важноста на улогата на примачот на пораката во процесот на помирување и бара нивно признание и разбирање.

(5) Изразување жалење за прекршокот „грешката“ (expressing regret for the offence). Оваа стратегија подразбира пренесување на вистинско чувство на тага или каење за сторениот прекршок. Тоа оди подалеку од самото признавање на грешното постапување и го пренесува емоционалниот одговор на говорителот за влијанието на неговите постапки.

(6) Барање прошка за прекршокот (requesting forgiveness for the offense). Тука говорителот директно апелира до примачот за прошка. Оваа стратегија ја признава сериозноста на прекршокот и изразува искрена желба навредената страна да даде помилување, согледувајќи ја тежината на ситуацијата.

(7) Признавајќи ја одговорноста за навредливиот чин (acknowledging responsibility for the offending act) говорителот презема целосна одговорност за дејствијата што предизвикале навреда. Преку признавањето на одговорноста, говорителот покажува чесност и интегритет, поставувајќи ги темелите за обнова на довербата и разбирањето.

(8) Ветување на неповторување на слично навредливо дело (promising forbearance from a similar offending act). Во овој пристап говорителот се обврзува да се воздржи од повторување на истиот прекршок. Оваа стратегија вклучува ветување за промена на однесувањето и служи како уверување за навредената страна дека ќе се преземат чекори за да се спречи повторување.

(9) Нудење надомест (offering redress). Оваа стратегија подразбира предложување на форма на компензација, корекција за да се поправи прекршокот. Со нудење на обесштетување, говорителот активно се обидува да се справи со предизвиканата штета и демонстрира посветеност да ја поправи ситуацијата.

Во стратегиите (1), (2), (3), (5) и (7), говорителот ѝ ја доделува вредноста на извинувањето на илокуциската сила на исказот, со тоа што покажува дека таа е

адресарот на извинувањето, односно: таа се извинува, се нуди да се извини, има обврска да се извини, се кае за прекршокот или е одговорна за навредливиот чин. Во стратегиите (4) и (6), говорителот го прави тоа со поканување на слушателот да биде адресарот на кој му се извинува, така што од слушателот се бара да го прифати извинувањето или да прости за навредата, прекршокот. Во стратегиите (8) и (9) говорителот ја покажува својата намера како обраќач, тој ветува дека нема да му се повтори слично дејствие или нуди, пак, обесштетување.

Со цел да воочиме дали извинувањето зависи од контекстот и од соговорникот, како и со цел да ги класифицираме според горенаведените стратегии, испитаниците ги поставивме пред 4 различни ситуации, меѓу кои соговорникот е некој непознат, професор/ка, член од блиското семејство: брат/сестра, мајка, како и најблизок пријател.

Во ситуацијата бр.1 од испитаниците се бараше да се замисли дека задоцниле на некое важно предавање. Кога се појавуваат на вратата, сите очи од аудиториумот, вклучувајќи го и професорот, се свртени кон нив. Прашањето беше, како би реагирале. Најголем број од нив одговориле дека би се извиниле и би се оправдале, кажувајќи ја причината зошто задоцниле (најчестата причина ја поврзуваат со метежот во сообраќајот, недостиг на јавниот сообраќај, коишто и реално се чести причини за задоцнување), други само би се извиниле, а помал број одговориле дека би тргнале кон своето место без многу оправдување. Одговорите на ова прашање се групирани според стратегиите предложени од Фрејзер (Fraser 1981), но дополнети со уште две стратегии кои ги забележавме, а не се предложени од споменатиот автор, како: нудење објаснување (или оправдување) и молк (или невербално извинување). Треба да се напомене дека сличните одговори не се евидентирани посебно, а прикажаните резултати (одговори) се напишани во оригинална форма, без корекции или лекторирање.

(1) Објава за извинување: *Me falni per vonesen, nuk arita ne kohe (Извинете ме за доцнењето, не стигнав на време)*¹⁰, *Kërkoj ndjesë (се извинувам)*, *Me falni per vonesen, mbeta ne trafik (извинете ме за доцнењето заглавив во сообраќај)*, *Me falni per vonesen, kishte trafik (извинете ме за доцнењето, имаше сообраќај)* *Kerkoj ndjese, kishte shume trafik (Се извинувам, имаше многу сообраќај)*, *Më fal profesor per vonesen, por rruges kishte trafik (Извини професоре за доцнењето, но по пат имаше сообраќај)* *Me fal per Vonesen kishte Trafik* 😊 (Извини за доцнењето, имаше сообраќај 😊). Извинувањето го потврдува доцнењето и ја дава причината (заглавување во сообраќајот).

Mirdita profesor. Me fal per vonesen kisha disa obligime (Добар ден професоре. Извини за доцнењето имав неколку обврски) (Говорителот експлицитно ја отвора комуникацијата со признавање за доцнењето, укажувајќи на намерата да се справи со ситуацијата и да изрази жалење за секоја предизвикана непријатност).

Do te thoja qe me vjen keq qe jam vonuar, dhe do te hyja ne ore shum qete pa krijuar ndonje skene (Би рекла дека се извинувам што доцнам и би влегла многу тивко без да направам сцена) (изразувањето е прагматично ефикасно за постигнување на целите

¹⁰ Примерите на албански јазик се преземени директно од анкетата и не се обработени а преводот на македонски јазик е направен од самата авторка.

на говорителот за признавање за доцнењето, изразување жалење и минимизирање на нарушувањето на часот на општествено соодветен начин).

(2) Наведување на нечија обврска да се извини: *Do t'ia tregoja arsyjen e vërtetë, çfarëdo qoftë ajo, dhe natyrisht do t'i kërkoja falje* (Би му ја кажал вистинската причина, која и да е, и, секако, би се извинил), *Do kerkoja falje se pari per vonesen dhe nese do te pyeste per arsyetimin, ater do ja tregoja nese nuk do ishte dicka personale* (Прво би се извинил за доцнењето и ако ме праша за причината, би му кажал ако не е нешто лично), *Se pari do te kerkoj falje profesorit dhe pastaj do tja shpjegoj situaten se pse u vonova* (Прво ќе му се извинам на професорот, а потоа ќе му ја објаснам ситуацијата зошто задоцнив), *Do te kerkoja falje per vonesen dhe ne qofte se nuk eshte private do ta tregoja arsyen e voneses, ne qofte se eshte dicka private do ta thoja se "eshte personale"* (Би се извинил за доцнењето и доколку не е приватно би ја кажал причината за доцнењето, доколку е нешто приватно би рекол „лично е“).

(3) Нудење на извинување: *Do të isha treguar e sinqert, dhe do ju isha drejtuar audiencës me fjalën „faleminderit që më pritët“* (Ќе бев искрен, а на аудиториумот ќе и се обратав со зборовите „благодарам што ме чекавте“).

(4) Барање од слушателот да прифати извинување: *Me falni per vonesen, kishte trafik. Ju lutem vazhdoni mos ndaloni per shkakun tim* (Извинете ме за доцнењето, имаше сообраќај. Ве молам, продолжете не запирајте поради мене.)

(5) Барање прошка за прекршокот: *Do te kerkoja ndjese dhe mundesi te marr pjese* (Би побарал прошка и можност да учествувам). *Vetem i thua profesorit me fal per vonesen dhe vazhdon ne karigen tende nese te pranon profrsori* (Само кажи му на професорот извини што доцнам и продолжи во твоето место ако професорот те прифати), *Do te kerkoja falje per vonesen e cila sigurisht ka ndodhur pa deshiren time* (Би се извинил за доцнењето, кое секако се случи против моја волја). *Nese do te jepeshin leje do ulesha ne vend per te ndjekur se bashku ligjeraten* (Ако би ми дале дозвола, би седнал во место заедно да го следиме предавањето).

(6) Изразување жалење за прекршокот (грешката): *Autobusi me vonës* (Автобусот задоцни), *me iku bussi* (ми побегна автобусот), *E turperuar do te kerkoja falje per vonesen dhe do te tregoja arsyen e sakte te vonesës* (Засрамена, би се извинила за доцнењето и би ја кажала точната причина за доцнењето. Me falini per vonesen, me falni se ju nderprese, trafiku ishte shuim i dendur, kerkoj shuim falje (Извинете за доцнењето, извинете што ве прекинав, сообраќајот беше многу густ, многу ми е жал) (Повторената употреба на „Жал ми е“ пренесува јасен израз на жалење, признавајќи го и доцнењето и прекинувањето на предавањето). *Pavaresisht faktit se maksimalisht tentoj ti evitoj vonesat e atilla, po qe se kishte ndodhur do ndjehesha shume e turpëruar* (Без разлика што се трудам максимално да избегнувам таквите доцнења, да се случеше ќе се чувствував многу засрамена). *Padyshim do kerkoja ndjese per vonesen dhe shqetesimin e shkaktuar, megjithate do e jepja nje arsyetim valid qe do kisha pasur e qe nuk ka qene ne duart e mia: vonese ne trafik zakonisht* (Дефинитивно би се извинила за доцнењето и предизвиканите непријатности, но би дала оправдана причина што би ја имала, која не е во мои раце: обично доцнење во сообраќајот).

(7) Ветување за неповторување на слично навредливо дело: *Kerkoj falje nuk munda te jem ne kohe , nuk do te perseritet* (Се извинувам што не можев да бидам на време, нема да се повтори), *Me fal me kishte zene gjumi dhe nje here nuk perseritet* (Извини, сум заспала уште еднаш нема да се повтори), *Kerkoje ndjese, do te beje te ratunduren qe mos te ndodhe edhe njehere!* (Жал ми е, ќе дадам се од себе да не се

повтору уште еднаш!) *Pershendetje ,kërkoj falje per vonesen time, ju premtoj se nuk do te përseritet!* (Здраво, се извинувам за моето доцнење, ветувам дека нема да се повтори!) *A ka mundesi ti bashkohem ligjerates ?* (Дали е можно да се придружам на предавањето?)

(8) Нудење објаснување или оправдување: *Ju kerkoj falje profesor por më ndodhi një gjë e papritur, isha duke ardhur por në moment i huji temperatura vajzes sime dhe isha e detyruar ta dergoj në spital* (Се извинувам професоре, но ми се случи нешто неочекувано, доаѓав, но во момент на ќерка ми и се покачи температура и морав да ја пратам во болница). *Situata jo e kendshme per mua, por do të arsyetohesha per shkakun e voneses dhe do të kërkoja falje* (Непријатна ситуација за мене, но би ја објаснила причината за доцнењето и би се извинила). *Arsyertimin e nevojshet, nuk do te lisha tinguar pa arsye* (Неопходното оправдување, немаше да отсутствував без причина), *Do kerkoja falje dhe nqs do me pyeste profesori do i pergjigjesha me: kishte shume trafik dhe spro arrija dot ne kohe* (Ќе се извинев и ако ме прашуваше професорот, ќе одговорев: имаше многу сообраќај и не успеав да стигнам на време). *Varet prej arsyes. Nese ndodh per shkak te nje problemi madhor, do te perpiqesha ta shpjegoja. Nese ndodh per shkak te neglizhences time, do te trilloja ndonje justifikim.* (Зависи од причината. Ако тоа се случи поради голем проблем, би се обидела да го објаснам. Ако тоа се случи поради мое невнимание, би измислила изговор.), *Nuk e shikova orën* (Не погледнав во часовникот). *Do ti thoja arsyen e e vertete se perse u vonova sepse te gjithë jemi njerez dhe kemi edhe pergjegjesi te tjera* (Би ја кажал вистинската причина зошто задоцнив затоа што сите сме луѓе и имаме други одговорности).

(9) Молк или невербално извинување: *Sdo flisja fare* (Воопшто не би прозборел), *Momenti më i veshtirë gjatë studimeve, ku fjalët te humbin dhe sdin si të reagosh* (Најтешкиот момент во текот на студиите, кога немате зборови и не знаете како да реагираме). *Nuk do hujja fare* (Немаше воопшто да влегувам).

Ситуацијата бр. 2 се поврзува со братот/сестрата. На пример: братот/сестрата слави роденден, а вие сосема сте го заборавиле датумот. Што ќе правите, како ќе ја поправите грешката? Во оваа ситуација забележуваме благ пад на употребувањето на зборот 'извини'. Многумина одговориле дека не ги забораваат никогаш овие пригоди, некои, пак, одговориле дека би ја надминале ситуацијата шегувајќи се, ветувајќи дека подарокот ќе стаса дополнително, бидејќи „продавницата била затворена, пратката не стасала, го заборавиле подарокот дома“ и сл. Мал број од испитаниците се изјасниле дека никогаш не купуваат подароци, а родендените си ги честитаат прегрнувајќи се и посакувајќи му/и сè најдобро на братот/сестрата.

(1) Објава за извинување: *Do ti kërkoj falje* (Ќе му се извинам), *Kerkoj falje* (барам прошка), *Do ti kërkoj ndjesë* (ќе му побарам прошка), *Me vjen keq* (жал ми е), *Sorry* (сопи)!

(2) Изразување жалење за прекршокот (грешката): *Nje perqafim* (прегратка), *Me fal sepse kisha harruar ditelindjen tende* (Извини бидејќи го заборавив твојот роденден), *A e paskam harruar krejtesisht me fal shum motra ime e dashur* (Ах целосно заборавив, многу ми е жал мила моја сестро), *Do ta perqafoja dhe do tja uroja ditelindjen* (Би го прегрнал и би му го честитал роденденот), *Do ta perqafoja dhe do ja uroja ditelindjen* ((Би го прегрнал и би му го честитал роденденот) *Do tia urojë ditelindjen dhe do ta përqafojë fortë* (Ќе му го честитам роденденот и ќе го прегрнам силно). *Prezenca e personit vlen me shume se dhurata do.i thoja urime ditelindjen*

(Присутството на личноста вреди повеќе од подарокот. Би му кажал среќен роденден).

(3) Барање прошка за прекршокот: *Mi kujtua se kishe ditelindjen por ne nje moment isha e zene per te ta uruar a vlen urimi im ne kete moment!* (Се сетив дека ти беше роденден, но во еден момент бев презафатена за да ти честитам, вреди ли мојата честитка во овој момент!)

(4) Нудење објаснување или оправдување: *Do justifikohesha me pamundesi* (Би се оправдувал со неможност), *Do të mundohesha që të sajoj ndonjë arsye* (Ќе се обидев да измислам некоја причина), *Këtë vit e mendova që të ta shpreh dashurinë me përqafim edhe për atë shkak nuk të bleva diçka* (Оваа година помислив да ја искажам љубовта со прегратка и затоа не ти купив ништо). *Do të mundohem të justifikoj veten* (Ќе се обидам да се оправдам). *Do ta nxirrja dikundi per tu zbavitur si falje qe ia kisha harruar ditelindjen* (Би го извадил некаде да се забавува како извинување што го заборавил роденденот).

(5) Ветување на неповторување слично навредливо дело: *Do e permisoj vitin tjetër* (ќе го поправам идната година) (говорителот изразува посветеност да ја подобри ситуацијата следната година, што укажува на желба да се избегне сличен прекршок во иднина). Употребата на емотиконот намигнување додава пријателски тон, што сугерира дека говорителот ја признава моменталната ситуација со употреба на хумор и позитивен поглед.

(6) Нудење надомест: *Dot blej ditet ne vazhdim* (Ќе ти купувам деновите), *Se do ti blej dhurate nje dite tjetër* (Дека ќе му купувам подарок друг ден), *Do ta kompensoj* (Ќе го надоместам), *Do tja jepja dhuraten ditën e nesërme dhe ate dit do tja uroja me nje urim* (Утре би му го дала подарокот и би му честитала роденден), *E uroj dhe dhuraten ditën tjetër* (Му честитам а подарокот другиот ден). *Pavarresisht dites sotme, do e zavendesojme nje dite tjetër* (Без разлика на денешниот ден, ќе го замениме со друг ден). *Kete here nuk kisha mundesi, rradhes qeter* (Овој пат немав можност, друг пат). *Do i kisha blerë diçka dhe ja kisha uruar me vonesë* (Ќе му купев нешто и ќе му честитав со задоцнување). *Urime ditelindjen! Dhurata ime per kete vit do te te vije paksa me vonese* (Среќен роденден! Мојот подарок за оваа година ќе дојде малку доцна).

Комбинирани стратегии:

Do thuash se ke pas shum pune ske pas koh te shkosh te maresh dhuraten dhe e plotson neser - Ќе кажеш дека си имал многу работа, си немал време да одиш да го земеш подарокот и го дополнувааш утре (3,8,5) - Целокупната структура на реченицата одразува прагматичен пристап за решавање на ситуацијата. Говорителот ги признава околностите, предложува решение (купување подарок) и утврдува временска рамка за поправање на „грешката“.

Do i kisha dhënë një përqafim dhe do i kisha thënë se dhuratën e kam porositur online dhe nuk ka ardhur akoma - Ќе го прегрнев и ќе му кажев дека подарокот го нарачав преку интернет и уште не е пристигнат (3,5,6). - Говорителот применува прагматична стратегија, нудејќи изговор за заборавањето на роденденот. Тој индиректно ја признава грешката. Наместо експлицитно да се каже „Заборавив“, фокусот е префрлен на одложено то пристигнување на подарокот. Ова може да се гледа како обид да се минимизира влијанието на заборавањето. Физичките гестови, како прегратка, честопати можат да укажуваат на грижа и блискост.

Ju kërkohet falje! Nesër ke një dhuratë prej meje. - Извинете ме! Утре имаш подарок од мене. (5,9) - Употребата на „извини“ на почетокот на реченицата е директно признавање на грешката. Извинувањето е јасно и директно, што укажува на искрено признавање на грешката. Тоа се усогласува со прагматичната цел за решавање на ситуацијата, со искрено изразување на жалење. Вториот дел од реченицата „Утре имаш подарок од мене“, служи како практично решение и обид да се поправи. Говорителот не само што ветува иден подарок туку и обезбедува специфична временска рамка, којашто дава чувство на непосредност и посветеност. Со вклучувањето на временскиот израз „утре“ се утврдува конкретната временска рамка за ветената акција. Ова помага во управувањето со очекувањата и демонстрира проактивен пристап за поправање на грешката.

Do i kerkoja falje, do i bleja nje dhurate dhe te mundoem qe ta permisoje gabimin - Ќе му се извинам, ќе му купам подарок и ќе се обидам да ја поправам грешката (5,9,6) – Почетокот на фразата директно ја признава грешката и изразува жалење. „Ќе купам подарок и ќе се обидам да ја надоместам грешката“ (*Do i bleja nje dhurate dhe te mundoem qe ta permisoje gabimin*) - Овој дел од реченицата дава конкретен акционен план за исправање на заборавеното. Употребата на „ќе купам“ и „ќе се обидам“ означува посветеност на преземање корективни мерки.

Me vjen shume keq. Do tregohem me e vemendshme heren tjetër - Многу ми е жал. Следниот пат ќе бидам повнимателна (5,8) - Оваа фраза е директен израз на жалењесо којшто се пренесува вистинско чувство на каење. Тоа се усогласува со прагматичната цел да се признае и да се одговори на емоционалното влијание на заборавеното на приликата. „Ќе бидам повнимателна следниот пат“ (*Do tregohem me e vemendshme heren tjetër*) - овој дел од реченицата ја опишува посветеноста кон подобрување, што покажува дека говорителот ја препознава потребата за зголемено внимание во иднина. Фразата „следниот пат“ (*heren tjetër*) додава временска референца, наведувајќи дека говорителот има намера да биде повнимателен во иднина. Ова обезбедува чувство на непосредност и проактивен пристап за избегнување слични грешки.

Mendoj se do te fajsoja veten per papergjegjesin time, do ti kerkoja falje dhe si dhurat do ia jepja nje perqafim. - Мислам дека би се обвинила себеси за мојата неодговорност, би побарала прошка и како подарок би го прегрнала. (7,6,5) - Оваа фраза одразува лично признавање на одговорноста за заборавената прилика. „би побарала прошка“ (*do ti kerkoja falje*) е директен израз на намерата на говорителот да бара прошка. Физичкиот гест, како што е прегратката, ги надминува вербалните изрази на жалење и извинување, нудејќи опиплива демонстрација на грижа и блискост.

Ne ate situatë do te mundohem qe atij ose asaj personi ti bej nje surprizë në minuten e fundit - Во таа ситуација ќе се обидам личноста да ја изненадам во последен момент (9,2) - Реченицата одразува прагматично разбирање на ситуацијата, признавајќи дека постапките понекогаш можат да зборуваат погласно од зборовите. Говорителот се одлучува за изненадување, како начин да го покаже своето жалење и да се поправи. Реченицата не содржи експлицитно извинување. Наместо тоа, фокусот е ставен на дејството на изненадување на братот или сестрата. Ова може да се гледа како стратегија за да се покаже каење преку дела, а не преку зборови.

Do të kisha gjetur ndonjë arsye për harresën time dhe patjetër të nesërmen do ta përmyrsoja gabimin duke i bler një dhuratë simbolike - Ќе најдев некоја причина за

заборавот и дефинитивно ќе ја надокнадев грешката следниот ден со тоа што ќе му купев симболичен подарок. (3,9). - Во контекст на дадената ситуација, оваа реченица демонстрира комбинација на стратегија за ублажување, силна посветеност за измена и специфичен план за корективни активности. Говорителот ја признава грешката, дава причина за заборавате и наведува конкретен пристап за поправање на ситуацијата, преку симболичен подарок следниот ден, одразувајќи внимателен и проактивен одговор во јазичниот контекст.

Më fal po e kisha haruar ditëlindjen tënde. Prap se prap urime t don motra shum - Извини, го заборавив твојот роденден. Повторно, честитки, сестрата те сака многу (1,5) - „Извини, го заборавив твојот роденден“ е директно и експлицитно извинување. Говорителот веднаш ја признава грешката, покажува искреност и презема одговорност за прекршокот. Во контекст на сценариото бр. 2, оваа реченица комбинира директно извинување, со позитивни елементи, како роденденски желби и изрази на љубов. Структурата на реченицата сугерира обид да се балансира признавањето на грешката со вистински чувства и културен израз во јазичниот контекст.

Më vjen keq dhe shpresoj te jetë hera e fundit që më ndodh kjo, dhe me siguri do e kompenzoja këtë. - *Жал ми е и се надевам дека ова е последен пат да ми се случи ова и секако би го надоместил тоа* (5,8,9) - Говорителот не само што се извинува за грешката, туку и изразува посветеност да извлече поука од неа и да се погрижи да не се повторат слични превиди, усогласувајќи се со прагматичните и емоционалните аспекти во јазичниот контекст. Фразата „ова е последен пат“ (*hera e fundit*) воведува временска референца, што укажува на намерата на говорителот да избегне слични грешки во иднина.

Është gjë që nuk falet, do justifikonim veten por prap ndjehemi fajtor. - *Тоа е нешто што не може да се прости, би се оправдале но сепак се чувствуваме виновни.* (5,3,7) - Оваа изјава го признава и прагматичниот аспект (оправдувањето на грешката) и емотивниот аспект (чувството на вина). Ова покажува свесност за повеќеслојната природа на ситуацијата и потребата да се решат двата аспекта во јазичниот контекст.

Nga angazhimet e shumta kam haruar, por kjo nuk justifikohet - *Поради многу обврски заборавив, но ова не се оправдува* (3,7) - Со изјавата „ова не се оправдува“ (*kjo nuk justifikohet*), говорителот прави прагматично признавање на вината, признавајќи дека обврските, иако придонеле за заборавате на роденденот, сепак, не го оправдуваат пропустот. Ова се усогласува со прагматичната цел да се признае грешката и нејзиното влијание. Реченицата сугерира ниво на саморефлексија, бидејќи говорителот ја оценува валидноста на изговорот и заклучува дека тој не е оправдан. Ова му додава тежина на извинувањето, што укажува на свесноста за личната одговорност.

Me fal kerkoj shuum falje, une dhurate nuk te bleva sepse shpejtoja deshirova te marre pjesë ne ditëlindjen tënde, dhuraten do ta jap nje dite tjetër, besoj se me me vlere eshte pjesemarrja se sa dhurata, por do ta kompenzoj padyshym, me ndonje surprize te kendshme, se shpejti. - *Извини, многу се извинувам, не ти купив подарок затоа што се брзав, сакав да учествувам на твојот роденден, подарокот ќе ти го дадам друг ден, верувам дека учеството е повредно од подарокот, но дефинитивно ќе надоместам, со некое убаво изненадување, наскоро.* (1,5,3,9,2) - „Извини, многу се извинувам“ (*Me fal kerkoj shuum falje*) е директно и јасно извинување, при што се нагласува

жалењето на говорителот за заборавањето. Повторувањето на извинувањата го засилува изразувањето на каење. Фразите „друг ден“ и „наскоро“ воведуваат временски референци, што укажува на посветеност за преземање корективни мерки во блиска иднина. Ова додава чувство на непосредност на плановите на говорителот во врска со компензацијата.

Do të përpiqesha të arsyetoj harresën dhe do t'i thoja që me qëllim kam bërë sikur e kam harruar. Ndërsa më pas do t'i organizoja diçka të bukur. - Ќе се обидам да го оправдам забравот и да му кажам дека намерно сум се преправал дека сум го забравил. Потоа би му приредила нешто убаво. (3,2,9) - Во контекст на даденото сценарио, оваа реченица претставува пристап за решавање на забравената прилика. Говорителот не само што се обидува да го оправда забравеното туку и внесува неочекуван пресврт, преправајќи се дека намерно забравил.

Nuk mundesha te vendos cfare te te blej dhe ne fund konstatova se me mire eshte te te jap te holla qe vet te zgjedhni diçka qe do. - Не можев да се одлучам што да ти купам и на крајот сфатив дека е подобро да ти дадам пари за да избереш нешто што сакаш. (5,9) - Реченицата пренесува чувство на емпатија и обсир кон преференциите на примачот. Тоа го одразува разбирањето дека индивидуалните вкусови варираат, а паричниот подарок му овозможува на примачот да направи избор усогласен со неговите желби.

Do te mendoj nje surprize qe do ta mahnit dhe ne fund do t'i them mos mendo se harrova kete dite te rendesishme! ..dhe keshtu nuk do te tregoj qe kisha harruar pasi do ta beja qe te ndjehet keq. - Ќе смислам некое изненадување кое ќе го воодушеви и на крајот ќе му кажам, немој да мислиш дека го забравив овој важен ден! ..и вака нема да му кажам дека забравив затоа што би направил да се чувствува лошо. (9,2,5) - Оваа реченица укажува на одлуката на говорителот експлицитно да не го признае заборавањето. Реченицата вклучува комбинација од експресивни (искажување намера за изненадување) и директивни (предупредување да не мисли соговорникот дека забравил) говорни чинови. Намерата е да се покаже посветеност и да се избегнат негативните претпоставки. Идното време укажува на посветеност на планираните дејства, засилувајќи ја искреноста за ветувањето на говорителот. Служи за создавање исчекување и позитивно очекување за изненадувањето.

Во прагматичната и лингвистичката сумарна анализа на дадените одговори, се потврдува дека поединците користат различни стратегии во ситуациите кога го забравиле роденденот на некој близок член на семејството. Најупотребувани стратегии во ова сценарио се:

- Изразување жалење (Стратегија 5): Многу одговори директно изразуваат извинување, што укажува на чувство на каење.

- Наведување на обврската за извинување (Стратегија 2): Неколку одговори експлицитно ја наведуваат обврската на говорителот да се извини, со што се признава неговата одговорност.

- Нудење надомест (Стратегија 9): Најголем број одговори вклучуваат ветувања дека ќе го надоместат пропуштеното, со купување подароци или планирање изненадувања, демонстрирајќи посветеност за да се компензира сторената грешка.

Некои одговори покажуваат прагматична свест за потенцијалното негативно влијание врз чувствата на примачот (соговорникот), што го наведува говорителот да планира изненадувања или да изрази жалење за да избегне непријатност.

Анализирајќи го јазикот употребен при овие одговори, се забележува стремеж кон директни извинувања. Многу одговори користат јазични средства за да пренесат извинување, како што се „извини“ или „се извинувам“, усогласувајќи се со стратегиите за директна комуникација.

Идни намери: Вклучувањето на ветувања и планови за идни активности, како купување подароци или организирање изненадувања, става акцент на идното однесување. Честопати одговорите пренесуваат вистински емоции, вклучувајќи љубов, жалење и желба да се направи среќна другата личност. Овој емотивен тон придонесува за искреноста во говорните чинови. Исто така, многу одговори вклучуваат културно и општествено очекување за давање подароци во посебни прилики. Акцентот којшто се става на купувањето подароци или планирањето на изненадувањата се усогласува со општествените норми околу давањето подароци.

Мајката, како слаба точка на речиси секој поединец, беше 'предмет' во ситуацијата бр. 3. Прашањето поврзано со оваа ситуација е: Ако сте заборавиле да ѝ ги купите неопходните лекови на Вашата мајка, како ќе реагирате? Половина од испитаниците би се извиниле и веднаш би се вратиле да ја поправат грешката. Речиси 90% одговориле дека се чувствуваат виновни, вознемирени, тажни. Дел од нив одговориле дека никогаш не ги забораваат пораките од мајките. Статистички обработени, одговорите може да ги класифицираме на следниов начин: Изразување жалење (n=59), Објаснување (n=23), Признавање одговорност (n=66), Изјава за каење (n=38), Понуда за поправка (n=34), Барање прошка (n=41). Во продолжение описно ќе ги толкуваме одговорите:

- Нудење извинување: *Me fal tash do te shkoj ti blej (Извини, сега ќе одам да ги купам).* - Оваа реченица вклучува и експресивни (извинување) и асертивни (наведувајќи дејство) говорни чинови. Извинувањето служи за искажување еучтивост, додека изјавата за купување нешто е информативна. Фразата „Извини“ (*Me fal*) претставува вообичаен израз за искажување љубезност што се користи кога се прекинува разговорот или се бара прошка. Ја омекнува наметливоста на претстојната акција, правејќи ја изјавата поучлива. Директноста на изјавата ја зголемува јасноста и транспарентноста. Говорителот недвосмислено ја соопштува својата намера, минимизирајќи ги потенцијалните недоразбирања.

- Нудење надомест: *Se do te shkoj serish deri ne barnatore. Do shkoj perseri qe te ja blej (Дека пак ќе одам до аптека. Ќе одам пак да и ги купам)* - ваквите реченици првенствено вклучуваат експресивен говорен чин, каде што говорителот ја пренесува својата внатрешна состојба или намерата да се врати во продавницата. Идното време додава ниво на одлучност на изјавата, сугерирајќи дека говорителот има јасен план или намера. Изборот на зборови и целокупната структура на реченицата придонесуваат за неформален тон. Ова укажува на нивото на блискост или пријатност во односот помеѓу говорителот и слушателот.

- Молк или невербално извинување: *I turperuar. Pa fjale (Засрамен. Без зборови)* - Фразата „I turperuar“ (засрамен) директно ја пренесува емоционалната состојба на

говорителот, што укажува на чувство на срам. Додавањето „без зборови“ (*Pa fjale*) имплицира дека говорителот избира да не ги вербализира спецификите на неговиот срам. Тоа би можело да укаже на неподготвеност да се разговара понатаму за ова прашање. Концизноста и директноста на изјавата сугерираат дека на говорителот ситуацијата може да му биде длабоко непријатна.

Комбинирани стратегии:

- *Me fal harova, do tdal ti blej - Извини, забораив, ќе одам да ги купам* (1,8) - „Извини, забораив“ (*Me fal harova*) е директно и експлицитно извинување, со коешто грешката се признава веднаш. Оваа фраза изразува каење за превидот и презема одговорност за забораеното. По природа, реченицата е прагматична и се фокусира на суштинските информации. Во неа накратко се пренесуваат и извинувањето и намерата да се исправи грешката, без детални објаснувања.

Me vjen shume keq, sdo e harroj heren tjetër , Ndihem shume keq por do ti blej neser. Mami më kisht dalur nga mendja neser ti sjell. - Многу ми е жал, нема да го заборавам следниот пат, Се чувствувам многу лошо но ќе ги купам утре. Мамо ми излезе од памет, ќе ти ги донесам утре. (5,8) - „Многу ми е жал“ (*Me vjen shume keq*) е силен и искрен израз на жалење. Употребата на „многу“ додава сила, пренесувајќи ја длабочината на каењето на говорителот за она што го заборавил. „Нема да го заборавам следниот пат“ (*Sdo e harroj heren tjetër*) укажува на тоа дека треба да се учи од грешката и да се избегне сличен превид во иднина. Оваа изјава се усогласува со прагматичната цел да се изрази вистинска намера за подобрување.

Ndijhem i fajshuar me veten pse kam haruar dhe kerkoj falje ose kthehem përsëri- Се чувствувам виновен што забораив и барам прошка или се враќам назад (5,6,7,8) – Барањето прошка или враќањето назад сугерира прагматична дилема што ја одразува внатрешната борба на говорителот да го одреди најсоодветниот правец на дејствување за да се поправи грешката. „Барам прошка“ (*Kerkoj falje*) експлицитно ја наведува намерата на говорителот да бара прошка за грешката. Ова е директен јазичен израз кој ја одразува желбата на говорителот да се поправи грешката и да се смири со мајката.

Ndihem ne faj , me fal mami ishe e hutuar krejt,neser ti sjell - Се чувствувам виновен, извини мамо, се збунив, ќе ги донесам утре (5,1,7,8) – Изразот „Се чувствувам виновен, извини мамо“ (*Ndihem ne faj, me fal mami*) го комбинира изразувањето на вина со директно извинување. Говорителот го открива емотивниот товар што го носи и веднаш ѝ се извинува на мајка си, покажувајќи чувство на каење. Изразот „Ќе ги донесам утре“ - наведува конкретен план за итна акција за да се поправи ситуацијата. Употребата на „ќе ги донесам“ (*ti sjell*) ја пренесува посветеноста за навремено преземање корективни мерки, усогласувајќи се со прагматичната цел за решавање на проблемот.

Do ti tregoja se kam haruar dhe nese i duhen patjeter do te shkoja perseri qe ti merja - Би и кажал дека забораив и ако и требаат, дефинитивно ќе се вратам да ги земам (1,2,3,7) - Говорителот веднаш ја презема одговорноста за пропустот, покажувајќи транспарентност и искреност. Вклучувањето на изразот „дефинитивно“ додава акцент на (решеноста) на говорителот, нагласувајќи ја неговата сигурност и

решеност да го поправи превидот. Ова го зајакнува лингвистичкото изразување на одговорност и намера. Целокупната структура на реченицата е прагматична. Во неа се комбинира директно признавање на заборавеното, со јасен план за акција, а се акцентираат и емотивните и практичните аспекти на ситуацијата.

Do isha ndjerë shumë keq dhe e papërgjegjshme, dhe do ti kisha kërkuar falje duke i thënë se më doli fare nga mendja - Ќе се чувствував многу лошо и неодговорно, и ќе и се извинев, ќе и кажев дека целосно ми излегло од памет. (5,7,3,2) - Во контекст на ситуацијата бр. 3, оваа реченица одразува прагматичен и емоционално свесен одговор за заборавеното. Говорителот не само што ја признава емоционалната тежина на грешката туку и изразува подготвеноста да преземе одговорност и да даде објаснување во рамките на јазичниот и ситуационскиот контекст.

Normalisht do te ndiheja keq dhe do i thoja sinqerisht qe kane haruar dhe nese kam mundesi do te shkoja ne barnatoren me te afert e do i merja. - Нормално, би се чувствувала лошо и искрено би и кажала дека заборавив и ако имам можност би отишла во најблиската аптека и би ги набавила. (1,5,3) - Фразата „Ако имам можност“ (*Nese kam mundesi*) одразува прагматично разгледување на способноста на говорителот навремено да се справи со ситуацијата. Тука се откриваат надворешните фактори кои би можеле да влијаат на изводливоста на итно дејство. Комбинацијата на искрено признавање на заборавеното и изразување подготвеност на говорителот да оди до најблиската аптека, дава сеопфатен одговор. Тоа се однесува и на признавањето одговорност и на практичните чекори за поправање на ситуацијата.

Do thkehesha perseri dhe ja bleja ilaçet dhe do ja sjellja - Ќе се вратев повторно и ќе го купев лекот и би му го донела (1,3) - Фразата „Би се вратил/а назад“ (*Do thkehesha perseri*) укажува на подготвеност да се преземе итна корективна акција. Употребата на „врати назад“ сугерира решеност за брзо поправање на грешката.

Do te isha ndjer shumë keq, do t'i kerkoja falje dhe do mundohesha t'ia sjell me cdo kusht! - Ќе се чувствував многу лошо, ќе барав прошка и ќе се обидев да и ги донесам по секоја цена! (5,6,9) - Изразот „Ќе се чувствував многу лошо“ (*Do te isha ndjer shumë keq*) пренесува силен емотивен одговор, изразувајќи чувство на вина или каење за заборавеното. Ова му додава емотивен слој на признавањето на грешката. Реченицата комбинира емотивни елементи (зборови со коишто се изразува емоција) (говорителот се чувствува лошо, бара прошка) со прагматичен и решителен јазик (со прагматични и јазични изрази за решителност) (се обидува да ги донесе по секоја цена). Овој двоен фокус се однесува и на емотивните и на практичните аспекти на ситуацијата.

Kerkoj ndjese. Paskam harruar. Do te ndihesha keq dhe do t'i tregoja te verteten. - Се извинувам. Сум заборавила. Би се чувствувала лошо и би и ја кажала вистината. (1,5) -Изразот „Се извинувам“ (*Kerkoj ndjese*) е директно и непосредно извинување, што укажува на признавање на грешката и подготвеност да се изрази каење. Ова се усогласува со јазичната и прагматичната цел да се признае одговорноста за грешката. Фразата „Ќе ѝ ја кажев вистината“ - ја нагласува посветеноста на говорителот за искреност и транспарентност. Ова укажува на подготвеност да се обезбеди вистинит приказ на ситуацијата, усогласувајќи се со прагматичната цел за јасна комуникација.

Më vjen keq që harrova ti marr ja tani do të shkoj që ti marr; Me fal, paskam harruar... Tani do shkoj ti mar. Më fal mami, me doli nga mendja fare, gjithsesi do te shkojë do ti sjell. Edhe njëhere te kerkoj ndjesë. - Жал ми е што заборавив да ги земам, сега ќе одам да ги земам; Извини, заборавив... Сега ќе одам да ги земам. Извини мамо скроз сум изумила, сепак ќе одам ќе ти ги донесам. Уште еднаш се извинувам. (1,5,3) - Говорителот започнува со директно извинување, велејќи „Жал ми е што заборавив....“ (*Më vjen keq që harrova...*). Повторувањето на извинувањето ја нагласува искреноста, како и вистинското признавање на грешката. Во реченицата „Сега ќе одам да ги земам. Извини, мамо, целосно се изгубив“ се комбинира уверување и објаснување за заборавањето. Говорителот изразува жалење и дава причина за пропустот, покажувајќи транспарентност. Изразот „Уште еднаш, се извинувам“ е последното повторување на извинувањето. Ова повторување ја зајакнува искреноста на извинувањето и ја нагласува желбата на говорителот да се поправи.

Ndihem fajto, do i kerkoja falje. Ndihem fajto qe kam harruar por do te shkoja perseri per ti bler ilacet, Do të ndihem keq, tani do të shkoj, Ndihem ne faj dhe do dal perseri per ti marre. Do te kerkoja falje por ne kete rast do te ndihesha shume ne faj. - Се чувствувам виновна, би побарала прошка. Се чувствувам виновна што заборавив но пак би отишла да ги купам лековите; Ќе се чувствувам лошо, сега ќе одам; Се чувствувам виновен и пак ќе излезам да ги земам. Би се извинил, но во овој случај би се чувствувал многу виновен. (5,3) - Во контекст на ситуацијата, во оваа изјава ефективно се комбинирани јазичните елементи за изразување вина, решеност за поправка на грешката, признавање на заборавањето и условно извинување. Јазикот којшто го употребува говорителот одразува сеопфатен одговор на надзорот во јазичен и ситуационски контекст.

Do të ndihesha shumë keq, dhe do të shkoja menjëherë në qytet vetëm për ilacet. - Би се чувствувала навистина лошо и би отишла директно во град само по лековите. (5,9) - Фразата „само за лековите“ (*vetëm për ilacet*) е прагматична и се фокусира на конкретната задача што треба да се заврши. Овој лингвистички избор укажува на практичен и ориентиран чин за решавање на ситуацијата.

E paskam harruar fare se duhet te ti sjelli ilacet nene me fal shum – Целосно сум заборавила дека треба да ти ги донесам лековите мамо, многу ми е жал (5,1,7). „Целосно сум заборавила,“ (*E paskam harruar fare*) е директно признавање на она што е заборавањето. Употребата на „целосно“ го нагласува степенот на пропустот, што укажува на потполно признавање на грешката. „Многу ми е жал“ е директно и искрено извинување. Употребата на „многу“ додава акцент на нивото на каењето, пренесувајќи длабоко чувство на жалење за прекршокот.

Me fal ti harxhuan parat - Извини, ми се потрошија парите (1,2) - Реченицата има неформален тон, што може да сугерира разговорен или секојдневен контекст. Овој избор придонесува за директно и искрено изразување на жалење. Говорителот презема лична одговорност за грешката поттикната од финансиската состојба.

Do i kerkoja falje dhe do dilja perseri per tja bler ilacet. Nuk me vjen merzi, kthehem prap ja blej. - Би се извинил и повторно би излегол да ги купам лековите. Не ме мрзи, ќе се вратам и ќе ги купам. (3,8) - Во дадениот контекст говорителот се извинува што

заборавил да купи лек и уверува дека повторно ќе излезе да го купи. Употребените јазични средства одразува прагматичен и решителен пристап за навремено исправување на грешката.

Do të shkoja t'i blija sapo të më kujtohej se kam harruar. - Ќе отидев да ги купам штом ќе се сетам дека заборавив. (3,8) - Реченицата е концизна и директна и дава јасна порака за планираното дејство. Со неа се става акцент на непосредноста на одговорот. Употребените јазични средства одразуваат проактивен и одговорен однос кон навремено исправање на грешката.

Mund tshkoj tja marr perseri per nenen ja vlen edhe pse mund ti kem harruar nje her kthem prap - Можам да одам пак да го земам за мајка ми, вреди, иако можеби еднаш сум заборавила, ќе се вратам (3,8) - Во дадениот контекст говорителот изразува намера да се врати назад, бидејќи за мајката вреди да се направи сè. Употребениот јазик посочува на одговорност, решителност и позитивен став кон исправување на забораеното.

Me vjen shume keq, dhe njekohesisht kerkoj falje sepse per shkak te obligimeve te tjera kam harruar ti blej ilacet tua - Многу ми е жал, а во исто време се извинувам затоа што поради други обврски заборавив да ти ги купам лековите (5,1,2) – Во оваа изјава се комбинира искрено извинување, со објаснување за заборавањето, изразување жалење и обезбедување контекст за пропустот. „Многу ми е жал“ (*Me vjen shume keq*) е директно и искрено извинување, со коешто се покажува чувство на жалење за заборавањето. Употребата на прилогот „многу“ додава акцент на нивото на каење.

Do te ndihesha shum keq do ti kerkoja falje dhe do te kthehesha per tia blere ilacet - Би се чувствувал многу лошо, би се извинил и би се вратил да ги купам лековите (5,3,8) - Преку оваа изјава се пренесува силно чувство на каење, извинување и решеност да се поправи ситуацијата. Говорителот изразува силно чувство на вина, нудејќи итна поправка на грешката.

Do ti kërkoja ndjes, do ta përqafoja fort dhe menjëher do ta permirsoj gabimin duke shkuar ne barnatore. - Би и се извинил, би ја прегрнал цврсто и веднаш би ја исправила грешката со одење во аптека. (3,5,9) – Во оваа изјава се одразува сочувствителен и проактивен пристап за решавање на грешката. Силната прегратка („ќе те прегрнам силно“) (*do ta përqafoja fort*) му додава физички и емоционален елемент на извинувањето, пренесувајќи чувство на топлина и уверување. Физичкиот гест ја зголемува искреноста на извинувањето.

Do te dilja perseri pa marre parasysh' dhe do t'ia sjellja ilacet. Para Se me mbri ne shtepi shkoj I blej sepse nuk Mund te kthehem pa porosinë. Kthehem pas dhe shkoj tia sjell, nuk do i them asgje nenes direkt do dal dhe do ia sjell ilacet. - Повторно би излегол без разлика и би и ги донел лековите. Пред да стигнам дома, одам да ги купам бидејќи не можам да се вратам без нарачката. Се враќам назад и одам да и ги донесам, ништо нема да и кажам на мајка ми, директно ќе излезам и ќе и го донесам лекот. (8,9) - Во дадениот контекст говорителот изразува решителен и одговорен пристап за исправање на грешката со повторно излегување, купување на лекот и негово носење кај мајката, без да се спомене првичното заборавање.

Më fal kam haruar sdo t ndodh më kjo - Извини, забораив, ова никогаш повеќе нема да се повтори (1,5,8) - Во дадената ситуација говорителот нуди директно извинување за она што е заборавено и јасно истакнува дека нема да ја повтори грешката во иднина. Употребените јазични средства ја одразуваат и одговорноста за прекршокот и позитивната мисла за да се спречат слични ситуации.

Општо гледано, многу одговори вклучуваат итно признавање на грешката, изразување извинување и јасна намера говорителот да се врати назад за да го купи заборавениот лек. Ова се усогласува со стратегијата за преземање одговорност и покажување посветеностнавремено да се поправи ситуацијата.

Неколку одговори пренесуваат чувство на вина и каење, како и извинување на мајката. Ова ја одразува стратегијата на признавање на емоционалното влијание на грешката, што е клучен елемент во ефективната комуникација.

Во некои одговори се споменуваат надворешните фактори, како што се заморот или презафатеноста, објаснувајќи ја причината за она што е заборавено („премногу сум изморен/на“ (*jam teper e lodhur*)) или („по долг и напорен ден“ (*pas nje dite te lodhshme*)). Оваа стратегија има за цел да обезбеди контекст за грешката, нагласувајќи дека таа не била намерна.

Многу одговори вклучуваат ветување или уверување дека лекот ќе биде донесен подоцна или утре, покажувајќи посветеност за исполнување на одговорноста. Одговорите што сугерираат алтернативен план, како одење во аптека следниот ден, укажуваат на изнаоѓање практични решенија. Ова се усогласува со стратегијата да се осигура другото лице дека се преземаат чекори, со цел се поправи грешката.

Гледајќи од лингвистички аспект, најголем број одговори започнуваат со директно признавање на грешката, користејќи фрази како „Извини“ (*Me fal* и *mfal*), кои укажуваат на понизност и подготвеност да се признае вината. Со изразите „Се чувствувам многу лошо“ (*Ndihem shume keq*) и „Се чувствувам виновен/на“ (*Ndihem fajtor/e*) се пренесува длабоко чувство на каење, покажувајќи го емоционалното влијание на грешката врз поединецот и нагласувајќи ја искреноста.

Некои одговори експлицитно бараат прошка, што укажува на целосна подготвеност да се прифати одговорноста за грешката и со нив се покажува ранливост. Ова се усогласува со стратегијата за барање разбирање и помирување.

Ситуацијата бр.4 брои најчеста употреба на извинувањето. Таа се поврзува со непознат соговорник. Ако се наоѓате во нов град и не знаете како да стасате до одредена локација, прашувате некој случаен минувач во врска со локацијата. Како ќе го прашате? Над 95% од анкетираниите одговориле дека најпрво би се извиниле, а потоа би го прашале каде се наоѓа местото.

(1) Објава дека се извинувате: *Me falni, a ka mundesi t'ju bej nje rruetje?*(Извинете, дали е можно да ви поставам едно прашање?); *Me fal a ka mundesi....*(Извинете, дали е можно...); *Me falni ka mundesi te me ndihmoni* (Извинете, дали е можно да ми помогнете); *Me falni, a ka mundesi tme tregoji si mund te arij tek lokacioni qe me duhet* (Извинете, дали е можно да ми кажете како можам

да стигнам до локацијата што ми е потребна); *Me falni ku ndodhet...* (Извинете, каде се наоѓа...); *Me falni ku gjendet...* (Извинете, каде е...); *Më falni a mund të më tregoni se cilën kahje duhet të marrë për të arrirë (në X) vend* (Извинете, можете ли да ми кажете во која насока треба да одам за да стигнам до (X) место); *Mirdita ,me falni si mund te me drejtoni ne vendin qe me duhet* (Добар ден, извинете, како можете да ме насочите до местото што ми треба); *Sorry ose me falni a mund te ju pyes diçka* (Сори или извинете, може ли да ве прашам нешто); *Me falni nje minut* (Извинете ме за една минута); *Me falni zonje/zoteri,mund te me ndihmoni...?* (Извинете госпоѓо/господине, можете ли да ми помогнете...?); *Me falni per shqetsimin , a ka mundesi te me tregoni rrugen...* (Извинете што ви пречам, дали е можно да ми го покажете патот...); *Me falni a mund tju bej nje pyetje a mund te ma tregoni kete vend se ku gjindet* (Извинете, може ли да ви поставам прашање, можете ли да ми кажете каде се наоѓа ова место); *Me fal ku ndodhet ky vend?* (Извинете, каде се наоѓа ова место?); *Pershendetje, me falni qe po ju mar koh po nese ka mundsi tme orientoni per tek adresa qe ua tregoj sepse jam turiste dhe kam humbur fare. Faleminderit* (Здраво, извинете што ви одземав време, но ако е можно, ве молам упатете ме на адресата што ви ја покажувам затоа што сум турист и целосно се изгубив. Ви благодарам).

(2) Барање од слушателот да го прифати извинувањето: *me fal a mund një pyetje* (Извинете, може ли да поставам едно прашање), *Me falni, mund te me ndihmoni me diçka?* (Извинете, можете ли да ми помогнете со нешто?)

Me falni nese mundet te me tregoni... (Извинете ако можете да ми кажете...)
(1,2)

Pershendetje,me falni per pengesen a mund te me ndihmoni pak. (Здраво, извинете пречката, може ли да ми помогнете малку.); *Ju kërkoh falje! A mund të më ndihmoni si të orientohem për të arritur në (lokacionin që dëshiroj).* (Извинете ме! Можете ли да ми помогнете да се ориентирам за да стигнам до [локацијата што ја сакам]); *Më falni që po ju shqetësoj dhe do e pyesja për lokacionin qe po kërkohja.* (Извини што ви пречам и ќе го прашам за локацијата што ја барав.) *Më falni, nëse nuk e keni problem a mund të më ndihmoni për diçka?* (Извинете, ако не ви пречи може да ми помогнете со нешто?) (1,3) - Четирите реченици покажуваат љубезност и внимателност во комуникацијата. Се употребуваат поздрави, извинувања и изразувања на благодарност. Секоја реченица започнува со поздрав и вклучува искрено извинување за секоја потенцијална непријатност предизвикана кај слушателот.

Потоа говорителот продолжува со директно барање помош или информација, честопати вклучувајќи условен елемент за изразување на разбирање за потенцијалните ограничувања на слушателот. Употребата на фрази како „Извинете“ (*Me falni*) и „Се извинувам“ (*Ju kërkoh falje*) ја нагласува учтивоста на говорителот и почитта за времето на слушателот. Генерално, стилот на комуникацијата ги одразува културните норми кои ги практикуваат љубезните и внимателни интеракции, придонесувајќи за ефективна комуникација, исполнета со почитување.

Гледано од лингвистички и прагматичен аспект забележуваме повторени зборови и изрази, кои се поврзуваат со конкретни стратегии:

- Стратегии за учтивост: Честата употреба на „Me falni“ (Извинете/Жал ми е) одразува љубезен пристап. „Ju lutem“ (Ве молам) се користи за да се направат

поучтиви барања. „Mirëdita“ (Добар ден) се користи како поздрав (фатичката функција на јазикот) пред да се побара нешто. Додека фразите како „Faleminderit“ (Благодарам) или „Mirupafshim“ (Збогум) изразуваат благодарност или учтивост на крајот од интеракцијата.

- Барање помош: Изразите како „Дали можете да ми помогнете“ (*A mund te me ndihmoni*) и „ Дали можете да ми кажете“ (*A mund te me tregoni*) укажуваат на барања за помош и се едноставно формирани со јасни прашања коишто се фокусираат на добивање информации за одредена локација (поврзани со дадената ситуација).

- Опис на контекстот: Некои фрази го опишуваат контекстот на барање, како на пример, кога станува збор за туристи или новодојдени во градот, кои не ја познаваат добро областа. Ова му помага на слушателот подобро да ја разбере ситуацијата.

- Промена на јазикот: Некои изрази во себе содржат зборови на англиски јазик (претежно „sorry“), особено кога се однесуваат на одредени локации или кога говорителот претпоставува дека другото лице можеби не го разбира неговиот јазик.

4. Говорниот чин ветување

4.1. Дефинирање и видови на ветувања

Во класификациите на Остин („How to do things with words“), говорните чинови не служат само за пренесување информации, туку и за извршување на дејство преку говор. Остин го воведува концептот на перформативни искази, каде што кажувањето нешто значи правење нешто. Ветувањата, како перформативни чинови, ја образуваат оваа идеја. Изговарањето „ветувам“ не е само опис на ментална состојба, туку тоа е и чин на преземање обврска. Работата на Остин ја истакнува перформативната моќ својствена за ветувањата и за тоа како зборовите на говорителот доведуваат до промена во надворешниот свет.

А што, всушност, се ветувањата? Тие се од особен интерес за филозофите, етичките теоретичари, лингвистите, психолозите и општествените научници. Филозофите кои се потпираат на изразувањата функција на јазикот, овој чин го толкуваат како израз на одреден ментален чин, односно чин на волја. Тие имаат улога во создавањето на доверба и соработка помеѓу поединците. Теориите околу феноменот на ветување од каков било аспект датираат уште од времето на антиката. За Аристотел, исполнувањето на ветувањата е наложено од доблестите, особено од чесноста и од правдата (*Promises (Stanford Encyclopedia of Philosophy)*, 2022).

Остин (Austin, 1962:10-11) верува дека „ветувањето не е само прашање на изговарање зборови, тоа е внатрешен и духовен чин“. Кога дава ветување, говорителот (ветувачот) треба да има одредена намера, како и морална обврска. Доколку таквата намера и обврска отсутуваат, тогаш тој ќе изврши лажно ветување. Ова имплицира дека искреното ветување бара вистинска намера и морална одговорност од страна на говорителот (ветувачот). Остин укажува на фактот дека за да биде ветувањето значајно и вистинито, говорителот мора да чувствува внатрешна одговорност да го исполни ветувањето. Во анализата на Остин клучен е концептот на искреност и вистинска намера. Ако ветувачот нема искрена намера да го исполни ветувањето или, пак, не чувствува морална обврска да го одржи својот збор, ветувањето може да се смета за лажно. Ефективноста и валидноста на ветувањето оди подалеку од самото изговарање зборови. Тоа ја вклучува внатрешната состојба и етичката посветеност на говорителот.

Во контекст на учтивоста, Лич (Leech, 1983) ја воведува идејата за „максима на такт“, како форма на учтивост. Учтивоста, според Лич, вклучува балансирање на „трошоците“ и „придобивките“ од еден исказ за да се постигне степен на учтивост. Максимата за тактичност конкретно се однесува на способноста на говорителот да ги минимизира трошоците за слушателот, додека ја максимизира користа. Во случај на ветувања, Лич сугерира дека може да се примени „максима на такт“, во која оној на кој му се ветува е тој што намерно презема дејствија во иднина за единствена корист на ветувачот, при што „цената“ на чинот е на сметка на ветувачот и е негова обврска.

Говорниот чин ветување колку што е илокуторен, толку е и перлокуторен чин, бидејќи не претставува само чин на дејствие на говорителот, туку и реакција на соговорникот. Но Остин го подржува мислењето дека многу од илокуторните

чинови не се трудат да постигнат ниту еден перлокуторен чин, така на пример, ветувањето не претставува обид да се направи нешто (Austin, 1962: 125).

Меј (Jacob L. Mey, 2009), цитирајќи го Серл, вели дека ветувањето не треба да се однесува на работи коишто ќе се случат, или, пак, треба да се случат. Ветувањето е еден од говорните чинови коишто се занимаваат со нешто што може да се случи во иднина и покажуваат посветеност на говорителот. Така на пример, говорителот не може да го конторлира ветувањето дека сонцето ќе изгрее, тоа е нешто што ќе се случи без разлика на каква била посветеност. Ветувањето, според оваа перспектива, треба да го натера говорителот да преземе обврска или одговорност за идна акција или настан.

Јул (Yule 1996: 50-51) ги поврзува соодветните предуслови (предложени од Остин и Серл) со ветувањата. Овие состојби се поврзани со Теоријата на говорните чинови и, во овој случај, со чинот на ветување:

Општи услови: Учесниците во говорната ситуација мора да го разберат јазикот што се користи. Ова е основен услов за тоа секој говорен чин да биде успешен, бидејќи ефективната комуникација бара заедничко лингвистичко разбирање помеѓу говорителот и слушателот.

Услови на содржината: Она што го кажува говорителот мора да вклучува посветеност на идна акција. Во случај на ветувања, тоа значи дека говорителот изразува намера да изврши одредено дејство во иднина.

Подготвителни услови: Слушателот сака говорителот да го изврши ветениот чин. За ветувањето да биде значајно, треба да има очекување или желба од страна на слушателот за тоа дека говорителот ќе ја исполни обврската.

Услови за искреност: Говорителот мора да има искрена намера да го направи ветениот чин. Искреноста е клучен аспект на ветувањата. Ако говорителот нема искрена намера да го исполни ветувањето, тоа може да се смета за неискреност или измама.

Суштински услов: Говорителот експлицитно се обврзува да го изврши ветениот чин. Овој услов ја нагласува експлицитната заложба или ветување дадено од говорителот за извршување на ветената акција. Ја нагласува одговорноста која ја има говорителот во чинот на ветувањето.

Според Меј (Mey, 2001:97) сè зависи од околностите на ветувањата: во некои случаи им обрнуваме внимание на луѓето кои ветуваат, наместо на нивните точни зборови, додека во други контексти се фокусираме на социјалната рамка во која е дадено ветувањето.

Некои ветуваат и сакаат да ги исполнат своите ветувања, други ветуваат и не се трудат да ги исполнат своите ветувања. Ветувањата може и мора да се исполнат, но тие може и да се прекршат, негираатили да се запостават.

4.2. Квантитативни податоци

Податоците за начинот на застапеноста на ветувањето како говорен чин помеѓу Албанците во Република Северна Македонија, вклучувајќи ги и варијаблите: социјална дистанца, возраст, пол, доминација, наметнување и низа слични прашања се добиени од онлајн-анкетата. Оваа анкета е спроведена во периодот од 9.12.2022 г. до 16.12.2022 г. На анкетата одговорија вкупно 400 лица од различна возраст, пол, региони. Пред да ја спроведеме главната анкета, спроведовме пилот-студија, во којашто прибиравме информации во врска со тоа дали Албанците најчесто ветуваат или примаат ветувања, дали социјалната дистанца има улога врз чинот ветување, каква споредба би можеле да направиме на стратегиите коишто се користат во другите земји во регионот, дали и како ги препознаваат лажните ветувања, кои глаголи најчесто се употребуваат, дали можат да разликуваат директна форма на ветување од индиректна форма, итн.

Бидејќи нашиот примерок на истражување беа лица постари од 15 години, кои живеат во Република Северна Македонија, одговорите на лицата коишто живеат надвор од РСМ, како и на лицата на помала возраст не беа земени предвид, така што конечниот број на испитаници е 360.

Кога некое лице се согласува да направи нешто, тоа, всушност, дава ветување. Ветувањето може да се даде усно или писмено, во вид на договор. Честопати прекршувањето на ветувањето претставува и несериозност, а понекогаш може да биде и незаконско. Прашањето на која форма ѝ веруваат повеќе Албанците, беше поставено за да се докаже дали сè уште се потпираат на Канонот и на дадениот збор или, пак, посакуваат ветеното да се напише во форма на спогодба, договор, со цел да не може да се поништи без последици. Се докажа дека голем процент од Албанците повеќе веруваат во писмената форма на ветување.

		Бр.	%	%
Валидни	Писмена форма (договор)	312	86.7	87.2
	Усна форма	46	12.8	12.8
	Вкупно	358	99.4	100.0
Без одг.	Систем	2	0.6	
Вкупно		360	100.0	

Високиот процент на избот на „писмената форма“ укажува на значителна склоност кон формални договори и гаранции. Поединците кои преферираат писмени договори може да им дадат приоритет на јасните услови, на законските спроведувања. Распространетоста на писмените договори се усогласува со практиките коишто обезбедуваат јасност, ги минимизираат недоразбирањата и обезбедуваат правни средства во случај на прекршување. Во значително помал процент, оние кои им веруваат на усните ветувања ја истакнуваат важноста на вербалната комуникација во воспоставувањето на довербата. Ова, секако, може да е под влијание на културните фактори кои ги вреднуваат меѓучовечките односи. Овие

личности им даваат приоритет на дадениот (изговорениот) збор и на меѓусебната доверба.

Фактот дека Албанците веќе не веруваат само на зборови, се докажува и со следното прашање (табела бр. 22): „Одржувањето на ветувањето е поубедливо во зависност од“ зборовите на соговорникот и од контекстот (условите на разговорот, времето или општите околности), на коешто одговориле во просек 7.5% и 8.3%.

Релативно малиот процент на испитаници кои го поврзуваат одржувањето на ветувањата во зависност од контекстот, имплицира дека за една подгрупа на поединци, надворешните фактори, како што се специфичните ситуации или поставки, не можат значително да влијаат на нивното однесување или на спроведувањето на обврските.

Поврзувањето на исполнувањето на ветувањата со употребените зборови сугерира дека јазичните нијанси и стилските на комуникација влијаат на начинот на ветување и на неговото реализирање, а тоа е значајно за мала подгрупа испитаници.

Интересен е фактот дека е мала разликата во одговорите помеѓу „соговорникот“ (41.4%) и „делата на соговорникот“ (42.2%), со што се докажува дека довербата којашто сме ја создале за една личност не може лесно да се сруши, а очигледно и тоа дека и делата и дејствијата на соговорникот се фактор за верување, бидејќи и главната цел на перформативите и на говорниот чин ветување е да се поттикне соговорникот да преземе акција.

Значителниот процент што покажува дека исполнувањето на ветувањата зависи од соговорникот, ја истакнува важноста на меѓучовечките односи. Довербата, доверливоста и карактерот на личноста играат клучна улога во процесот на одржување на ветеното.

Мнозинството кое го поврзува исполнувањето на ветувањата со делата на соговорникот го нагласува значењето на учтивите однесувања. Дејствијата се гледаат како конкретна демонстрација на посветеност и честопати носат поголема тежина од обичните вербални изрази.

		Бр.	%	Валидни Percent
Валидни	Контекстот	30	8.3	8.4
	Соговорникот	149	41.4	41.6
	Употребените зборови на соговорникот	27	7.5	7.5
	Делата на соговорникот	152	42.2	42.5
	Вкупно	358	99.4	100.0
Без одг.	Систем	2	0.6	
Вкупно		360	100.0	

Податоците ја одразуваат субјективната природа на толкувањето на посветеноста. Различни поединци различно ги вреднуваат овие фактори, нагласувајќи ја потребата од приспособени пристапи во различни контексти. Нагласувањето на важноста на делата во градењето доверба се усогласува со идејата дека делата „зборуваат погласно“ од зборовите.

Потпирајќи се на истражувањето на Ариф и Мугаблех (Ariff&Mugableh), кои во 2013г. предложија неколку стратегии на ветување, коишто се употребуваат помеѓу Арапите во Јордан), ние се обидовме да докажеме кои од овие стратегии и во колкав процент се користат кај Албанците во РСМ. Според посочените истражувачи, при ветување се употребуваат зборови и говор на телото (Body-part expressions), но во пракса кај Албанците тоа не се докажа. На прашањето колку често ги употребуваат заклетвите „Жими деца, мајка/татко“ (*Për kokë të fëmijëve, nënës/babait*) испитаниците одговориле дека: речиси никогаш не ги користат овие изрази (192 испитаници, односно 53.3%), ретко (76 анкетирани или 21.1%), понекогаш (63 анкетирани или 17.5%), а 14 (3.9%) одговориле секогаш и често.

табела бр. 23: Колку често ги користите следните заклетви како доказ дека ќе го одржите вашето ветување ? „Жими деца, мајка/татко“ (<i>Për kokë të fëmijëve/nënës/babait</i>)			
		Бр.	%
Валидни	Никогаш	192	53.3
	Понекогаш	63	17.5
	Ретко	76	21.1
	Често	14	3.9
	Секогаш	14	3.9
	Вкупно	359	99.7
Без одг.	Систем	1	0.3
Вкупно		360	100.0

Значителниот процент од испитаниците (53,3%) кои тврдат дека никогаш не ја користат наведената заклетва, сугерира внимателен пристап кон повикувањето на семејните врски како доказ за посветеност. Ова може да биде показател за културна или лична неподготвеност да се потпрете на заклетви поврзани со семејството.

Помал процент од испитаниците (17,5%) кои одговориле дека заклетвата ја користат само понекогаш, сугерира поселективен пристап. Ова може да укаже дека испитаниците ја употребуваат оваа заклетва во конкретни ситуации или односи каде што се смета дека е посоодветна или повлијателна.

Значителен дел од нив (21,1%) ретко ја користат заклетвата. Испитаниците во оваа категорија може да ја користат заклетвата по повод, но не како често или стандардно средство за демонстрирање посветеност.

Помалите проценти (по 3,9%) кои тврдат дека „често“ или „секогаш“ ја користат заклетвата укажуваат на група која повеќе се потпира на оваа специфична форма на посветеност. Ова може да рефлектира културна или лична склоност постојано да се користат семејните референци.

Во следната табела (табела бр.24) се прикажани различните лингвистички изрази коишто поединците ги користат за да ги уверат своите соговорници за нивната посветеност да ги исполнуват ветувањата во контекст на албанската култура. Табелата навлегува во богатството на јазичните избори, фрлајќи светлина врз културните нијанси и вредности вградени во овие изрази, а главниот фокус беше фразата „Та јар бесѐн“, што значи „Ти давам збор, беса“.

табела бр. 24: Со кој израз го убедувате соговорникот дека ќе го одржите ветувањето?			
		Одговори	
		Бр.	%
Израз	Ти давам збор/беса (Та јар бесѐн)	68	10.8%
	Ќе го направам (Do ta bëj)	54	8.6%
	Ти давам збор (Та јар фјалѐн)	101	16.1%
	Касмет (Kismet)	57	9.1%
	Ти ветувам (Të premtoj)	133	21.1%
	Ќе направам сè (Do të bëj çmos)	116	18.4%
	Ти гарантирам (Të garantoj)	47	7.5%
	Ти се колнам (Të betohem)	53	8.4%
Вкупно		629	100.0%

Изразот „Ти ветувам“ (*Të premtoj*) е директна заложба, експлицитно наведувајќи гаранција за исполнување на ветувањето.

Фразата „Ќе направам сè“ (*Do të bëj çmos*) изразува решеност да се исполни ветувањето, дури и во предизвикувачки околности. Таа пренесува високо ниво на решителност. Овој прагматичен избор сигнализира не само посветеност, туку и подготвеност да се вложи максимален напор, нагласувајќи силно чувство на одговорност.

Фразата „Ти давам збор“ (*Ta јар фјалѐн*) ја нагласува решеноста за одржување на ветувањето, истакнувајќи ја важноста на нечиј збор.

Реченицата „Ти давам збор/беса“ (*Ta јар бесѐн*) сугерира посветеност со силно чувство на доверба и пренесува ветување поткрепено со личен интегритет. Оваа фраза е клучно поврзана со албанската култура, пренесувајќи ветување на јасен и недвосмислен начин. Во албанската култура, давањето збор не е само случајна изјава, туку обврска која носи чувство на должност. Тоа значи дека „besa“ не е само јазичен израз. Тоа е културен артефакт, длабоко вкоренет во вредностите на честа, довербата и одговорноста во албанската култура.

„Касмет“ е фраза којашто, традиционално, се однесува на судбината или на иднината. Во овој контекст, таа може да имплицира чувство на неизбежност или силно уверување дека ветувањето ќе биде исполнето. Овој израз додава слој на културно богатство, покажувајќи внимателност во јазичните избори.

„Ќе го направам“ (*Do ta bëj*) е израз кој е јасен и укажува на посветеност на преземање конкретни дејствија за исполнување на ветувањето.

Фразата „Ти гарантирам“ (*Të garantoj*) покажува силна посветеност, сугерирајќи високо ниво на сигурност во исполнувањето на ветувањето.

Изразот „Ти се колнам“ (*Të betohem*) му дава свечена и сериозна димензија на ветувањето, повикувајќи се на чувството на искреност и лична одговорност, и воведува свечен и сериозен тон. Употребата на заклетвата во јазикот е прагматичен избор што ѝ дава тежина на посветеноста, предизвикувајќи чувство на чест и интегритет.

Употребата на изразите „Ти ветувам“ (*Të premtoj*) и „Ти гарантирам“ (*Të garantoj*) одразува директна и експлицитна посветеност. Овие изрази оставаат малку простор за толкување, бидејќи се усогласуваат со прагматичната стратегија на јасност и недвосмислена сигурност.

Следната табела претставува истражување на различни вербални изрази и оценување кој од нив се смета за ветување во очите на испитаниците (всушност, сите се ветувања). На испитаниците им беше претставен избор на фрази, со различна лингвистичка тежина, и беше побарано да ги идентификуваат оние коишто за нив претставуваат ветувања или обврски.

табела бр. 25 Кој од наведените изрази го сметате за ветување?			
		Одговори	
		Бр.	%
Фраза	Ок. Жал ми е	86	12.8%
	Ова е последен пат. Нема да се повтори	135	20.1%
	Ти ветувам дека нема да ти барам помош другпат	148	22.1%
	Ишала (InshAllah)	53	7.9%
	Во ред. Во ред	12	1.8%
	Твоите очи ќе блескаат	30	4.5%
	Секако	137	20.4%
	Утре ќе ти ги донесам клучевите	55	8.2%
	Ти ја давам мојата „беса,,	14	2.1%
Вкупно		670	100.0%

Ок. Жал ми е (12.8%) - Овој одговор го одразува признавањето на „грешката“ (престапот) заедно со извинување. Иако изразува каење, неговата категоризација во категоријата ветување може да варира врз основа на културните толкувања.

Ова е последен пат. Нема да се повтори (20.1%) - Силно тврдење против повторувањето. Оваа фраза носи чувство на конечност и посветеност да се избегне повторена појава.

Ти ветувам дека нема да ти барам помош другпат (22%) - Оваа изјава е јасна вербална заложба, експлицитно употребувајќи го зборот „ветувам“. Испитувањето на илокуциската сила открива дека изразите како „Ти ветувам дека нема да ти барам

помош другпат“ носат перформативна сила, која експлицитно ја наведува посветеноста на говорителот. Потпирајќи се на Теоријата на говорните чинови, првиот дел од изразот, „Ти ветувам“, може да се категоризира во групата на комисииви, кој го обврзува говорителот на идни дејства.

Ишала (8%) претставува религиозна и културна димензија, што покажува дека исходот зависи од волјата на Алах. Иако изразува надеж, неговата категоризација, како заложба, може да биде под влијание на индивидуалните перспективи.

Тавтолошкиот израз *Во ред. Во ред* изгледа попопустлив. Неговото категоризирање како ветување е релативно ниско (2%).

Поетскиот израз *Твоите очи ќе блескаат* (4.5%) веројатно пренесува позитивен исход или ветување. Меѓутоа, неговата категоризација како ветување или обврска може да биде под влијание на културни и контекстуални фактори. Ова се докажува со нискиот процент на одбирање.

Секако изразува високо ниво на сигурност и согласност, што укажува на позитивен одговор, обврска и ветување (2 %). Иако не е експлицитна посветеност, неговото вклучување сугерира дека испитаниците го сметаат како таков во одредени контексти.

Утре ќе ти ги донесам клучевите (8%) - Оваа изјава е конкретна посветеност со конкретно идно дејство, давајќи јасен показател за намерата и одговорноста. Употребата на временскиот израз „утре“ е доказ за посветеноста за дејствување. Но, испитаниците повеќе го сметале како исказна реченица отколку како заложба за ветување.

Фразата „Ти го давам мојот збор/беса“ (*Ta jap besën*) експлицитно ја нагласува посветеноста. Нејзината употреба означува ветување и посветеност да се одржи зборот. Оваа фраза е пример за перформативност, каде што самиот исказ носи посветеност. Говорителот ветува, употребувајќи ги експлицитните зборови и изрази.

Стратегиите за учтивост се забележани во одговорите како „Во ред. Во ред“ и „Твоите очи ќе блескаат“. Тие можат да функционираат како стратегии за зачувување на лицето или израз на оптимизам, усогласувајќи се со општествените норми за одржување хармонија во комуникацијата.

Временските изрази (Time expressions) се употребуваат како во западната пракса, така и кај нас. Ги прашавме испитаниците дали за исполнување на ветеното („ќе го исполнам тоа што ќе го побарате од мене“), доколку ситуацијата дозволува, му давате рок на соговорникот да одговори, со употреба на следниве временски изрази: веднаш, почекај 1 минута, подоцна, утре, по една недела.

Добиените податоци ги наведуваме во табелата бр. 26.

табела бр. 26 Временски рок			
		Бр.	%
Валидни	Веднаш (за неколку секунди, минути)	154	42.8
	Подоцна	129	35.8
	Утре	42	11.7
	По една недела	34	9.4
	Вкупно	359	99.7
Без одг.	Систем	1	0.3
Вкупно		360	100.0

Значителен дел од испитаниците (42,8%) нагласуваат итно дејствување, што ја одразува предноста за брзо исполнување и целосна посветеност на ветувањата, без одлагање. Употребата на „веднаш (за неколку секунди, минути)“ сугерира директна и недвосмислена заложба за брзо дејствување. Тоа може да се поврзе со чувството на итност и желба за ефикасно задржување на ветувањата, каде што навременоста е од клучно значење или каде што посветеноста е релативно јасна.

Значаен процент (35,8%) се определуваат за пофлексибилната временска рамка (подоцна) што е показател дека исполнувањето на ветувањата може да бара дополнително време. На „одлагањето“ може да влијае природата на посветеноста или надворешните фактори. Употребата на „подоцна“ овозможува поприспособлива интерпретација, погодна за ветувањата кои вклучуваат посложени задачи или каде што времето е помалку критично. Овој избор може да го одрази прагматичното разбирање на потребата од флексибилност за одредени обврски.

Забележителен, но помал процент (11,7%) го поврзуваат исполнувањето на ветувањата со временската рамка „утре“. Ова укажува на претпочитување на специфична, краткорочна посветеност, можеби за да се остави време за подготовка или планирање.

Групата која се определи за еднеделна временска рамка (9,4%) сугерира дека одредени ветувања бараат подолго времетраење за нивно исполнување. Ова може да е под влијание на сложеноста или на обемот на посветеноста.

Употребата на специфичните временски рамки како „утре“ или „по една недела“ обезбедува конкретна и дефинирана посветеност, сугерирајќи планиран или закажан пристап. Изборот на конкретни датуми воведува јасност, усогласување со ветувањата коишто можат да се предвидат или кога е закажан одреден рок. Овој јазичен избор одразува построкуриран и организиран пристап кон посветеноста.

Различните преференции за временски рамки покажуваат дека поединците имаат различни перцепции за тоа што претставува разумен период за исполнување на ветувањата. Оваа разновидност одразува низа ставови кон непосредноста и флексибилноста. Се чини дека испитаниците ја балансираат желбата за итно дејствување со признавањето, бидејќи некои обврски реално можат да бараат повеќе време за нивно реализирање. Овој прагматичен пристап го одразува разбирањето на сложеноста на ветувањата.

Лингвистичко-прагматичната анализа открива дека изборот на временски рамки за изразување на обврските оди чекор подалеку од размислувањата за времето. Тоа одразува нијансирано разбирање на културните, контекстуалните и индивидуалните фактори.

4.2.1. Влијанието на технологијата врз говорниот чин ветување

Концептот на ветувања, како основен аспект на човечката комуникација и општествената кохезија, претрпува голема метаморфоза во дигиталната ера. Во овој дел, преку систематска анализа, имаме за цел да го откриеме влијанието на технологијата врз говорниот чин ветување, расветлувајќи ги неговите повеќеслојни

димензии и последици. Податоците од овој дел, исто така, се собрани преку онлајн-анкета, која се реализираше во периодот од 02.01.2024 г. до 12.01.2024 г. на којашто одговорија 248 поединци, од различна возраст и област на живеење. По филтрирањето на податоците добиени од поединците, кои не се мостра на ова истражување (лица помлади од 15 години и лица кои живеат надвор од РСМ), конечниот број на поединци, чии одговори ќе се анализираат е 232.

Низ историјата на човештвото, ветувањата, како говорни чинови, играле клучна улога во воспоставувањето доверба, поттикнувањето на соработката и одржувањето на општествениот поредок. Со развојот на технологијата, особено со сеприсутноста на дигиталната комуникација, се менува и традиционалниот начин на ветувања. За да дознаеме како технологијата ги обликува природата, перцепцијата и извршувањето на ветувањата во современото општество, испитаниците ги прашавме дали често ветуваат или примаат ветувања преку онлајн-комуникација.

табела бр. 27 Статистика: Ветувања			
		Колку често ветувате?	Колку често примате ветувања?
Бр.	Валидни	230	232
	Без одг.	2	0
Средна вредност		2.49	2.63
Стандардно отстапување од стандардната вредност		0.064	0.062
Медијана		2.00	2.00
Мода		2	2
Стандардна девијација		0.965	0.940
Варијанса		0.932	0.884
Опсег		3	3
Минимум		1	1
Максимум		4	4

Статистичката анализа открива умерена и избалансирана шема и во давањето и во примањето ветувања. Иако постои разновидност во индивидуалните однесувања, централната тенденција и начин укажуваат на распространет тренд кон умерени активности, поврзани со ветувањата. Суптилната асиметрија во зачестеноста на давањето и на примањето ветувања дава нијанса на разбирањето за тоа како поединците се вклучуваат во говорните дејствија поврзани со посветеноста.

Фреквенција на ветувања (Колку често ветувате?):

Средна вредност (просек): - Средната вредност од 2,49 ја покажува просечната фреквенција за давање ветувања, што сугерира дека, во просек, испитаниците умерено го користат чинот на ветување.

Стандардна девијација: - Со стандардната девијација од 0,965 се укажува на умерено ниво на варијабилност во одговорите. Ова имплицира на тоа дека иако

просекот е околу 2,49, индивидуалните одговори може да варираат, а некои испитаници можат да даваат ветувања почесто од другите.

Опсег: - Опсегот (3), што ја претставува разликата помеѓу минималните и максималните вредности (1 и 4, соодветно), укажува на умерено распространување на одговорите. Ова сугерира дека испитаниците демонстрираат низа однесувања во однос на тоа колку често даваат ветувања.

Фреквенција на примање ветувања (Колку често примате ветувања?):

Средна вредност (просек): - Просечната фреквенција на примање ветувања е 2,63, што сугерира дека, во просек, испитаниците добиваат ветувања со малку поголема фреквенција отколку што ветуваат.

Стандардна девијација: - Стандардната девијација од 0,940 укажува на умерено ниво на варијабилност во одговорите за фреквенцијата на примање ветувања. Слично како и претходната анализа, индивидуалните одговори можат да се разликуваат.

Опсег: - Опсегот 3 (од 1 до 4) сугерира дека има умерен распон во одговорите во однос на тоа колку често испитаниците добиваат ветувања.

Просечната вредност од 2,00 за давање и за примање ветувања покажува дека значителен дел од испитаниците спаѓаат во средниот опсег на фреквентната скала.

Опсегот, кој е 3 и за двете варијабли, сугерира дека најчестата категорија на одговори е фокусирана на умерена фреквенција на ветувањата.

Стандардните грешки на средната вредност се релативно ниски, што укажува на разумно прецизна проценка на просечната фреквенција и за давање и за примање ветувања.

		Бр.	%
Валидни	Никогаш	30	12.9
	Понекогаш	106	45.7
	Ретко	46	19.8
	Често	48	20.7
	Вкупно	230	99.1
	Без одг.	Систем	2
Вкупно		232	100.0

		Бр.	%
Валидни	Никогаш	17	7.3
	Понекогаш	110	47.4
	Ретко	47	20.3
	Често	58	25.0
	Вкупно	232	100.0

Во табелата бр. 28 се прикажани одговорите за тоа колку поединците ветуваат употребувајќи ги разните дигитални платформи. Според одговорите, се забележува дека најчестиот одговор е „Понекогаш“, при што 45,7% од испитаниците спаѓаат во оваа категорија. Ова укажува дека значителен дел од анкетираниите лица повремено даваат ветувања преку технолошките платформи. Категоријата „често“, со вкупно 20,7% на избор, сугерира дека значителен број испитаници имаат тенденција често да даваат ветувања преку овие платформи. Распространетоста на одговорите „понекогаш“ и „често“ го нагласува потпирањето врз технолошките платформи за комуникација, што веројатно ја одразува интеграцијата на овие алатки во

секојдневната интеракција. Категориите „ретко“ и „никогаш“ заедно сочинуваат 32,7%, што укажува дека забележителен процент од нив имаат тенденција да избегнуваат да даваат ветувања преку технолошките средства, или, пак, тоа го прават ретко. Овие лица можеби ја претпочитаат традиционалната комуникација или комуникацијата лице в лице за преземање обврски.

Причините за избор на конкретни одговори можат да бидат под влијание на повеќе фактори, како што се: природата на односите, видот на ветувањата што се даваат или личните комуникациски преференции. Културните и генерациските разлики, исто така, можат да играат улога во обликувањето на нивоата на чувство на удобност на поединците за давање ветувања со употреба на технологијата.

Во табелата бр. 29 се дадени податоците за тоа колку често поединците добиваат ветувања преку технолошките платформи:

„Понекогаш“ е најчестиот одговор, при што 47,4% од испитаниците посочиле дека повремено добиваат ветувања преку технолошките платформи. Следна е категоријата „често“, со 25,0%, што сугерира дека значителен дел од поединците често добиваат ветувања преку овие платформи. Распространетоста на одговорите „понекогаш“ и „често“ имплицира дека технолошките платформи активно се користат за преземање обврски, а поединците честопати се наоѓаат во ситуација да примаат ветувања преку овие канали. Ова ја одразува интеграцијата на дигиталната комуникација во секојдневната интеракција, како и тоа до кој степенот се разменуваат ветувањата преку електронски средства. Категориите „ретко“ и „никогаш“ заедно сочинуваат 27,6%, што покажува дека забележителен дел од испитаниците или ретко или никогаш не добиваат ветувања преку технолошките средства. Причините поради коишто испитаниците ретко или никогаш не добиваат ветувања преку технолошките платформи можат да бидат различни. Тоа може да биде под влијание на личните преференции, природата на односите или согледаната формалност на дигиталните ветувања.

Еден од клучните аспекти на ефективната комуникација е јасноста, а тоа важи и за ветувањата. Дигиталните комуникациски платформи, како што се: е-поштата, текстуалните СМС-пораки или видеоповиците, нудат предност во непосредноста и пристапноста. Од друга страна, традиционалните форми на комуникација, вклучувајќи разговори лице в лице, обезбедуваат побогат контекст на изразување. Начинот на кој поединците ја оценуваат јасноста на ветувањата во дигиталната и во традиционалната комуникација е прикажан во табелата бр. 30 и на сликата бр. 8 (во продолжение).

табела бр. 30 Како би ги оцениле јасноста и доверливоста на ветувањата дадени преку дигитална комуникација, во споредба со традиционалните форми на комуникација			
		Бр.	%
Валидни	Воопшто	30	13.0
	Малку	40	17.3
	Умерено	107	46.3
	Многу	37	16.0
	Потполно	17	7.4
	Вкупно	231	100.0

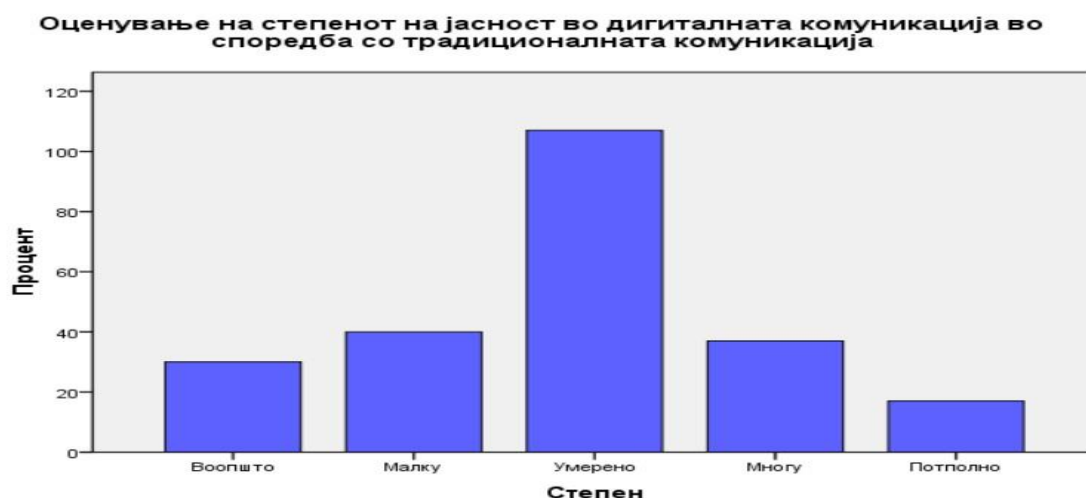
- Воопшто (13,0%): Овој сегмент се однесува на поединци кои изразуваат значителен недостаток на доверба во ветувањата пренесени преку дигиталната комуникација. Можните причини за овој скептицизам може да вклучуваат: загриженост за автентичноста, безбедност или потенцијално погрешно толкување на дигиталните ветувања, во споредба со традиционалните методи.

- Малку (17,3%): Овој одговор укажува на благо ниво на несигурност и сугерира дека некои испитаници перципираат суптилно несовпаѓање или двосмисленост во дигиталните ветувања.

- Умерено (46,3%): Најголемиот дел од испитаниците верува во умерената јасност и доверливост на ветувањата преку дигиталната комуникација. Ова сугерира дека значителен дел од учесниците ги гледаат дигиталните ветувања како доволно јасни и доверливи, потполно или делумно усогласени со стандардите поставени од традиционалните форми на комуникација.

- Многу (16,0%): Забележителен дел што изразува високо ниво на доверба во дигиталните ветувања подразбира силно верување во ефективност и доверливоста на дигиталната комуникација. Оваа група веројатно ги согледува предностите на непосредноста, пристапноста и документацијата во дигиталните ветувања, што придонесува за нивното високо ниво на доверба.

- Потполно (7,4%): Најмалиот, но сепак значаен сегмент кој изразува целосна доверба во дигиталните ветувања, укажува на подгрупа учесници кои веруваат дека ветувањата дадени преку дигиталната комуникација не само што се сигурни туку и можат да ги надминат јасноста и доверливоста на традиционалните форми.



слика бр. 8 Оценување на степенот на јасност во дигиталната комуникација во споредба со традиционалната комуникација.

Како што може да се забележи во графиконот бр. 8, податоците сугерираат умерен раст на довербата во дигиталните ветувања, нагласувајќи ја тековната еволуција на дигиталната комуникација. Како што напредува технологијата и како што се приспособуваат комуникациските норми, решавањето на грижите и јасноста и сигурноста на платформите ќе биде од суштинско значење за стекнување на довербата во дигиталната ера.

Табелата бр. 31 претставува преглед на перспективите на испитаниците за факторите коишто го зајакнуваат исполнувањето на ветувањата во дигиталната

комуникација. Оваа анализа, според анкетираниите, има за цел да ги открие факторите коишто влијаат во поттикнување на ефективно исполнување на ветувањата преку дигиталните комуникациски канали.

табела бр. 31 Кои фактори го зајакнуваат исполнувањето на ветувањата во дигиталната комуникација?				
		Одговори		% на случаи
		Бр.	%	
Фактори	Известување за прочитани пораки	83	24.0%	36.4%
	Можност за зачувување на пишаните пораки	171	49.4%	75.0%
	Известување за примање порака	67	19.4%	29.4%
	Мултимедијални елементи	25	7.2%	11.0%
Вкупно		346	100.0%	151.8%

Известување за прочитани пораки (24,0%): Високиот процент сугерира дека информираноста за статусот на прочитаната порака е значаен фактор којшто влијае врз исполнување на ветувањето. Оваа карактеристика, веројатно, придонесува за чувство на одговорност, бидејќи давателот на ветувањата е свесен дека примачот ја признал посветеноста.

Можност за зачувување на напишаните пораки (49,4%): Истакнувањето на овој фактор укажува на силна предност на можноста за зачувување на пишаните пораки. Зачувувањето пораки обезбедува практично решение за повикување, создавајќи дигитален прозорец што може повторно да се отвори кога е потребно. Оваа карактеристика веројатно придонесува за јасност и доверливост на ветувањата, дозволувајќи им на двете страни да имаат заедничко разбирање за обврските.

Известување за примање порака (19,4%): Иако не е толку доминантна како што е можноста за зачувување пораки, известувањето за прием на пораката е значаен фактор. Оваа функција за известување придонесува за одговорност и признавање на посветеноста, потенцијално поставувајќи очекувања за навремени одговори и за реализација.

Мултимедијални елементи (GIF, емотикони) (7,2%): Релативно малиот процент сугерира дека иако мултимедијалните елементи како gifови (GIF-s) и емотикони можат да го подобрат емотивниот тон на пораката, тие не се основните двигатели на влијанието за исполнувањето на ветувањата. Тие можат да додадат слој на експресивност, но не се толку клучни при чинот на ветување.

Комбинацијата на овие фактори ја одразува повеќеслојната природа на дигиталната комуникација. Карактеристиките за потврда (известувања за прием на читање и прием на порака) придонесуваат за одговорно комуницирање. Истовремено, практичните карактеристики, како што е способноста за зачувување пораки и мултимедијални елементи, придонесуваат за богатството и јасноста на комуникациското искуство. Индивидуалните преференции и стилските на комуникација играат клучна улога во одредувањето на важноста на овие фактори.

Некои поединци можат да имаат приоритет на моментално признание и за способност да зачуваат пораки, додека други можат да ја почитуваат емоционалната експресивност што ја носат мултимедијалните елементи. Разбирањето на распространетата комуникациска култура и приспособувањето на индивидуалните преференци придонесуваат за ефективно исполнување на ветувањата.

Значајна карактеристика на електронските уреди е и можноста за чување и архивирање пораки. Следното прашање (в. табела бр. 32) го истражува влијанието на зачуваните пораки на електронските уреди во зголемувањето на веројатноста за исполнување на ветувањата, фрлајќи светлина врз тоа на кој начин технологијата игра клучна улога за одговорноста и доверливоста.

		Бр.	%
Валидни	Да	134	57.8
	Не	25	10.8
	Не сум сигурен/на	72	31.0
	Вкупно	231	99.6
Без одг.	Систем	1	0.4
Вкупно		232	100.0

Мнозинството од испитаниците (57,8%) сметаат дека зачувувањето на пораките за ветувањата на електронските уреди ја зголемува веројатноста за исполнување на истите. Ова укажува на позитивна перцепција за влијанието на технологијата врз одговорноста за извршување на ветеното. Забележителен дел од нив (10,8%) изразиле спротивен став, укажувајќи на тоа дека за нив зачувувањето на пораките за ветувањата на електронските уреди не мора да значи дека тоа придонесува за зголемена веројатност за исполнување на истите. Ова може да биде под влијание на различни фактори, како што се: личните преференции, организациските вештини или ставовите кон технологијата. Значителен број од испитаниците (31,0%) покажале неизвесност („Не сум сигурен/на“) во однос на тоа дали зачувањето на пораките на електронските уреди има влијание врз веројатноста за исполнување на ветеното. Ова укажува на ниво на двосмисленост. Прагматично, оваа несигурност може да произлезе поради различни фактори, како што е сложеноста на односот помеѓу технологијата и личното однесување. Одговорот што недостасува во системот (0,4%) е минимален и веројатно нема значително влијание на целокупната анализа.

Различните одговори сугерираат дека поединците имаат различни верувања во врска со влијанието на електронските уреди врз исполнувањето на ветувањата. Оваа лингвистичка варијабилност ја одразува нијансираната природа на мислењата во примерокот. Прагматично, дискусијата може да ја истражи перцепцијата на учесниците за тоа како технологијата им помага или како ја попречува нивната способност да ги исполнат ветувањата. Лингвистички, ова вклучува разбирање на специфичните аспекти на технологијата за коишто испитаниците веруваат дека придонесуваат за одговорноста или ја попречуваат истата.

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

Во брзото темпо на современата комуникација, брзината со која се кажуваат ветувањата игра клучна улога во нашата перцепција за нивното исполнување. Прашањето: Дали верувате дека добивањето брз одговор на ветување позитивно влијае на вашата перцепција за неговото исполнување? ја истражува сложената динамика за тоа како добивањето брз одговор на ветувањето може да влијае на нашите ставови и на верувањата во врска со неговото конечно исполнување.

табела бр. 33 Статистика: Брзина на одговор		
Дали верувате дека добивањето брз одговор на ветување позитивно влијае на Вашата перцепција за неговото исполнување?		
Бр.	Валидни	230
	Без одг.	2
Средна вредност		1.39
Стандардно отстапување од средната вредност		0.036
Медијана		1.00
Мода		1
Стандардна девијација		0.547
Варијанса		0.299

табела бр. 34 Дали верувате дека добивањето брз одговор на ветување позитивно влијае на Вашата перцепција за неговото исполнување?			
		Бр.	%
Валидни	ДА	148	63.8
	НЕ	75	32.3
	Можеби	7	3.0
	Вкупно	230	99.1
Без одг.	Систем	2	0.9
Вкупно		232	100.0

Дескриптивна статистика:

Средна вредност: Просечниот одговор е 1,39, што покажува дека, во просек, учесниците се наклонети кон верувањето дека добивањето брз одговор позитивно влијае на нивната перцепција за исполнувањето на ветувањата.

Стандардно отстапување на средната вредност: Стандардната грешка на средната вредност е 0,036, што укажува на релативно низок степен на варијабилност во одговорите околу средната вредност.

Медијана (Средна вредност): Средниот одговор е 1,00, што покажува дека централната тенденција на одговорите е кон позитивно влијание на брзите одговори врз перцепцијата.

Мода: Модата е 1, што сугерира дека најчестиот одговор е дека испитаниците веруваат во позитивното влијание на брзите одговори врз перцепцијата за исполнување на ветувањето.

Стандардна девијација: Стандардната девијација е 0,547 и таа обезбедува мерка за дисперзија на одговорите. Пониското стандардно отстапување сугерира дека одговорите се групирани околу средната вредност.

Варијанса: Варијансата е 0,299, и таа го квантифицира го степенот до кој одговорите отстапуваат од средната вредност. Пониската варијанса се усогласува со поконцентриран сет на одговори.

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

табела бр. 35 Статистика: претпочитан рок		
Кој е вашиот претпочитан рок за добивање одговор на ветување дадено преку дигитална комуникација?		
Бр.	Валидни	231
	Без одг.	1
Средна вредност		2.15
Стандардно отстапување на средната вредност		0.065
Медијана		2.00
Мода		1
Стандардна девијација		0.995
Варијанса		0.990
Опсег		3
Минимум		1
Максимум		4

табела бр. 36 Кој е Вашиот претпочитан рок за добивање одговор на ветување дадено преку дигитална комуникација?			
		Бр.	%
Валидни	Во рок од неколку минути	77	33.2
	Во рок од еден час	64	27.6
	Во рок од еден ден	68	29.3
	Повеќе од еден ден	22	9.5
	Вкупно	231	99.6
Без одг.	Систем	1	0.4
Вкупно		232	100.0

Варијабилноста во одговорите, кои се движат од полна афирмација до негација и неизвесност, ја нагласува сложеноста на прагматичните размислувања. Поединците имаат различни перспективи добиени од личните искуства, од нивните очекувања и од контекстуалната природа на ветувањата. Од прагматичен аспект, учесниците може да имаат имплицитни очекувања во однос на одговорноста на комуникацијата во различни контексти. На пример, во професионални услови, брзиот одговор може да се сфати како знак на ефикасност и посветеност, додека во личните односи, на него може да се гледа како на гест на внимание. Верувањата изразени во одговорите веројатно се поврзани со динамиката на довербата. Прагматично, брзиот одговор може да придонесе за градење и одржување на довербата во одредени ситуации, додека, пак, во други, поединците би можеле да стават приоритет на други фактори, коишто придонесуваат за нивната оценка за исполнувањето на ветувањата. Следното прашање навлегува во нијансираното подрачје на преферираните рокови за примање одговори на ветувањата, дадени преку дигиталната комуникација, препознавајќи ги различните фактори кои влијаат на индивидуалните преференции и ефективното управување со посветеноста.

Дескриптивна статистика:

Средна вредност: Просечниот одговор е 2,15, што сугерира дека, во просек, учесниците преферираат да добијат одговор во умерена временска рамка.

Стандардно отстапување на средната вредност: Стандардната грешка на средната вредност е 0,065, што укажува на релативно низок степен на варијабилност во одговорите околу средната вредност.

Медијана: Средниот одговор е 2,00, што ја одразува централната тенденција на податоците и покажува дека половина од одговорите паѓаат под оваа вредност.

Модата : Модата е 1, што сугерира дека најчестиот одговор е претпочитање брз одговор (во кратка временска рамка).

Стандардна девијација: Стандардната девијација е 0,995 и таа обезбедува мерка за дисперзија на одговорите. Повисокото стандардно отстапување сугерира поголема варијабилност во претпочитаната временска рамка.

Варијанса: Варијансата е 0,990 и го определува степенот до кој одговорите отстапуваат од средната вредност. Поголема варијанса укажува на пошироко ширење на одговорите.

Опсег: Опсегот е 3, што ја претставува разликата помеѓу минималните и максималните вредности. Во овој контекст, тоа укажува на опсегот на претпочитаната временска рамка.

Минимум и максимум: Минималниот одговор е 1 (што укажува на претпочитување за брз одговор), а максималниот одговор е 4 (што означува претпочитување на подолга временска рамка).

Дескриптивна анализа:

Значаен дел од испитаниците (33,2%) преферираат одговори во рок од неколку минути исо тоа го истакнуваат современото очекување за брза и речиси непосредна комуникација. Ова се усогласува со брзата природа на дигиталните интеракции, каде што поединците честопати очекуваат брза разменана информациите. Распределбата на преференциите низ различни временски рамки, речиси во ист процент, „во рок од еден час“ (27,6%) и „во рок од еден ден“ (29,3%), укажува на избалансирани очекувања меѓу учесниците. Ова укажува на признавање на различните комуникациски контексти и разбирање дека сите пораки не бараат итно внимание.

Во табелата бр. 38 се претставени податоците за влијанието на неисполнетите ветувања врз довербата на испитаниците. Од испитаниците беше побарано да наведат дали прекршувањето на ветувањата од страна на лице со кое комуницираат или дигитален уред ќе резултира со губење на довербата.

табела бр. 37 Статистика: губење доверба		
Неисполнувањето на кое било ветување ја губи вашата доверба:		
Валидни	Валидни	228
	Без одг.	4
Средна вредност		1.39
Стандардна девијација на средната вредност		0.051
Медијана		1.00
Мода		1
Стандардна девијација		0.764
Варијанса		0.584
Опсег		2
Минимум		1
Максимум		3

табела бр. 38 Неисполнувањето на кое било ветување ја губи вашата доверба:			
		Бр.	%
Валидни	Личноста со која комуницирате	177	76.3
	Дигиталниот уред	12	5.2
	Не ја губите довербата	39	16.8
	Вкупно	228	98.3
Без одг.	Систем	4	1.7
Вкупно		232	100.0

Дескриптивна статистика:

Средна вредност: Просечниот одговор е 1,39, што, во просек, укажува на релативно ниско ниво на толеранција за неисполнети ветувања кај испитаниците.

Стандардна грешка на средната вредност: Стандардната грешка на средната вредност е 0,051, што укажува на низок степен на варијабилност во одговорите околу средната вредност.

Медијана: Средниот одговор е 1,00, што ја одразува централната тенденција на податоците и покажува дека половина од одговорите паѓаат под оваа вредност.

Опсег: Опсегот е 1, што сугерира дека најчестиот одговор е поврзан со губење на довербата поради неисполнување на одреден тип на ветување.

Стандардна девијација: Стандардната девијација е 0,764 и таа обезбедува мерка за дисперзија на одговорите. Повисокото стандардно отстапување сугерира поголема варијабилност врз нивото на толеранција за неисполнети ветувања.

Варијанса: Варијансата е 0,584 и таа го определува степенот до кој одговорите отстапуваат од средната вредност. Поголема варијанса укажува на пошироко ширење на одговорите.

Опсег: Опсегот е 2, што ја претставува разликата помеѓу минималните и максималните вредности. Во овој контекст, тоа укажува на опсегот на нивото на толеранција.

Минимум и максимум: Минималниот одговор е 1 (што укажува на ниско ниво на толеранција), а максималниот одговор е 3 (што укажува на повисоко ниво на толеранција).

Дескриптивна анализа

Огромно мнозинство од испитаниците (76,3%) укажуваат на тоа дека ја губат довербата во личноста со која комуницираат кога ветувањата дадени од нив не се исполнуваат, и ја нагласуваат основната улога на меѓучовечката доверба. Овој резултат се усогласува со воспоставеното разбирање дека довербата во односите се гради на доверливост и исполнување на обврските.

Релативно помал процент (5,2%) ја поврзува довербата со ветувањата дадени преку дигиталните уреди што сугерира на посебна перцепција за доверба во технологијата. Поединците во оваа категорија може да ја сметаат доверливоста во функционирањето на дигиталните алатки како суштински аспект на довербата. Ова откритие го одразува еволуирачкиот однос помеѓу поединците и технологијата, каде што доверливоста во дигиталните уреди придонесува за севкупната доверба во дигиталниот екосистем.

Испитаниците кои одговориле дека не ја губат довербата дури и ако ветувањата не се исполнат (16,8%), упатуваат на попростлива или поотпорна перспектива. Овој сегмент може да даде приоритет на други фактори коишто влијаат во градењето доверба или може да има поголема толеранција за повремени пропусти во посветеноста. Разбирањето на карактеристиките и ставовите на поединците во оваа група може да обезбеди увид во сложеноста на динамиката на довербата.

Разновидноста во одговорите во различни категории ги нагласува индивидуалните разлики за тоа како луѓето ја оценуваат довербата. Факторите како што: се личните вредности, стилските на комуникација и очекувањата играат клучна улога во обликувањето на овие различни перспективи. Истражувањето на специфичните контексти или типови на ветувања во рамките на интерперсоналната комуникација и дигиталните интеракции, кои имаат изразено влијание врз довербата, може да понуди повеќе нијансирани сознанија. На пример, разбирање дали одредени типови на ветувања се сметаат за покритични од другите во оценките на довербата.

4.3. Квалитативни податоци

Овој дел навлегува во различни дискурсни стратегии и јазични изрази забележани во комуникацијата помеѓу Албанците, расветлувајќи ги нијансираните начини на кои говорителите ги пренесуваат значењето, убедувањето и интерперсоналната динамика. Истражувањето се потпира на наодите од истражувачите Ариф и Мугаблех (Ariff & Mugableh, Speech act of promising among Jordanians), истражувајќи ги лингвистичките алатки употребени во различни контексти, како што се: условен дискурс, тавтолошки изрази, изрази кои вклучуваат делови од телото, временски изрази, итн.

Условување на дискурсот (Discourse conditionals) – според истражувачите (Ариф и Мугаблех) постојат различни толкувања околу употребата на оваа стратегија. На пример, таа може да се употреби за убедување на јавноста или како средство за двосмисленост да се одложи остварувањето на некои идни дејствија. Дискурсот може да се услови со употреба на верски специфични изрази, национални изрази, итн. Во ова истражување како „условен дискурс“ може да се сметаат изразите: ишала, касмет, ти давам збор (*ta jap besën*). За разлика од „чистите ветувања“ (pure premises), условната стратегија остава простор за нереализирање на ветувањето. Во врска со оваа стратегија на прашањето: *Кои изрази ги сметате за ветувања?*, меѓу понудените опции, изразот „ишала“ беше избран 135 пати или 37.5%, изразот „касмет“ 55 пати, а изразот „ти давам збор“ (*ta jap besën*) 148 пати или 41%, што покажува дека најчеста стратегија на ветувањата е „условениот дискурс“.

Тавтолошки изрази (Tautological-like expressions) - овие изрази се составени од два идентични или приближно слични зборови, коишто се употребуваат за да се потврди или демантира нешто. За разлика од останатите јазици во светот, во албанската пракса не се докажа употребата на тавтолошките изрази. Така на пример, на прашањето за тоа кои изрази ги сметате за ветувања, тавтолошкиот израз „Во ред. Во ред“ го одбрале само 14 испитаници.

Изрази кои вклучуваат називи на делови од телото (Body-part expressions) - се изрази во кои се употребуваат зборови коишто означуваат разни делови на телото, како: очи, глава, усни и сл. И овие изрази не се употребуваат многу во секојдневната комуникација. Доказ за ова е табелата бр.3 и прашањето: *Кои изрази ги сметате за ветувања?*, во кое изразот „Твоите очи ќе блескаат“ (Ветување дека нема да ја/го разочара никогаш повеќе) беше одбран само 12 пати.

Самопофални изрази (Self-aggrandizing expressions) - некои говорители имаат навика при нивниот говор да употребуваат пофалби кон самите себе, на мошне демонстративен начин. Според оваа стратегија се употребуваат изрази, како: остави го тоа за мене, ќе направам сè. Оваа стратегија не беше забележана во ниту еден случај.

Временски изрази (Time expressions) - изрази коишто во себе содржат временски прилози, како: за кратко време, подоцна, утре, за неколку дена и сл., а најчеста форма на употребените глаголи е идната форма. Во табелата бр. 25 е прикажана употребата на најчестите временски прилози, а на прашањето: *Кои изрази ги сметате за ветувања*, изразот „утре ќе ти ги донесам клучевите“ е избран само 13 пати, што значи дека оваа реченица повеќе се смета за расказна реченица, а не како ветување.

Изрази со коишто се искажува љубезност - комплименти за слушателот (Courtesy-like expressions) - се спротивни од самопофалните изрази. Кај овие стратегии се употребуваат пофални зборови и утехи за соговорникот. Според Ариф и Мугаблех (Ariff & Mugableh, Speech act of promising among Jordanians), преку овие стратегии се создава некаков вид солидарност помеѓу соговорниците. На пример, се употребуваат изразите: „оваа куќа и нејзиниот сопственик Ви стојат на располагање“; „Повелете! Вашите нарачки, душо!“. Во врска со оваа стратегија, на прашањето: *Кои изрази ги сметате за ветувања?*, меѓу понудените опции, изразот „не можам да дозволам да се вознемириш“ беше избран 51 пат или 14.16%, што е далеку од можноста да се смета како стратегија која се употребува кај Албанците.

Колнење (Swearing expressions) - вклучува глаголи коишто се употребуваат за убедување, уверување, со заклетва за вистинитоста на нешто. Во табелата бр. 23 се докажува дека колнењата кои вклучуваат делови од телото не се употребуваат многу. Во врска со оваа стратегија, на прашањето: *Кои изрази ги сметате за ветувања?*, меѓу понудените опции, изразот „ти ветувам дека нема да ти барам помош другпат“ беше избран 30 пати или 8.3%. А на прашањето: *Со кој израз го уверувате соговорникот дека ќе го исполните ветувањето?*, опцијата „Се колнам“ беше избрана 50 пати или 13.8%, што подразбира просечен број на користење.

Слични парови (Adjacency pairs) - се изрази формирани од два исказа изречени од различни говорители, каде што вториот дел зависи од првиот или е задолжителен одговор на првиот. Пр: прашања - одговори; комплименти - заблагодарувања; барање - прифаќање или одбивање, итн.

Лажни ветувања (False promises) - се слични со условениот дискурс, но во оваа стратегија условите за реализирање на ветеното се речиси невозможни. Според Остин (Austin 1962: 20), постојат сличности помеѓу лагата и лажното ветување. Во овие стратегии се употребуваат изразите: „кога ѕвездите ќе светат преку ден“, „кога сонцето ќе изгрее на запад“, итн.

Горенаведените примери беа ексцерпирани од т.н. прашања од затворен тип, во кои анкетираниите требаше да селектираат една (или повеќе) од понудените опции. Преку овој тип прашања се докажа во колкава мера поединците ги препознаваат ветувањата и нивните форми. Стратегиите на одбивање и најчестите глаголи и изрази употребени при чинот ветување може да се вметнат во прашања од отворен тип, со кои анкетираниите се ставаат во различни ситуации со различни соговорници,

и одговараат како реално би одговориле, и што конкретно би кажале ако се најдат во таква ситуација. Во анкетата имаше 4 различни ситуации:

Во првата ситуација испитаниците требаше да замислат дека се во позиција на преоптовареност со работа/учење, а нивни близок (пријател/сестра/брат) им бара да се погрижат за неговото дете. Што ќе му одговорат? Најчестите одговори се: „ќе се обидам“ (27 пати), „секако“ (26 пати), „во ред“ (15 пати); но чести се и изразите: „со сигурност“, „ќе направам сè“, „да, ќе ти помогнам“, „ќе го направам тоа“, „ќе се погрижам“, додека помалку се употребени верските изрази, како: касмет, ишала, и др. Во оваа ситуација се забележуваат и „одложени ветувања“, така што говорителот му ветува на соговорникот дека ќе го исполни тоа што е побарано од него „штом ќе се ослободи“, но се забележуваат и голем број одбивања (62пати). Во продолжение ќе ги претставиме некои од одговорите, преземени директно од анкетата и подредени според степенот на исполнување на ветеното, од потполно исполнување, кон негирање или одбивање за исполнување на обврската.

Po sigurisht („Сигурно“) - укажува на високо ниво на сигурност и подготвеност.

Po patjetër (Да, секако) - изразува позитивна афирмација. „Patjetër“ (Секако) е показател за неопходност или неизбежност, што укажува на силен договор или посветеност.

Patjetër do të ketë një zgjidhje! (Мора да има решение!) - Овој израз пренесува оптимизам и уверување, сугерирајќи уверување дека ситуацијата може да се реши позитивно. Одрazuва позитивен став и доверба за изнаоѓање решение.

Po patjeter se do kujdesem. (Да, дефинитивно ќе се погрижам.) - Овој одговор изразува јасна и афирмативна посветеност некој да се грижи за нешто. Употребата на „po“ („да“) нагласува силен афирмативен став, а „do kujdesem“ („ќе се погрижам“) укажува на намерата на тоа некој да се справи или да се грижи за предметната материја.

Patjeter, se mundet te kujdesem per femijen. (Секако, дека можам да се грижам за детето.) - Овој израз дава позитивен став, уверувајќи нè дека говорителот може да се справи со одговорноста да се грижи за детето. Тоа сугерира посветеност да се помогне и покрај зафатеноста.

Do ta bej. (Ќе го направам) - Овој израз пренесува позитивна и директна посветеност за извршување на задачата или исполнување на барањето. Тоа укажува на подготвеност и уверување дека говорителот ќе ја преземе потребната акција.

Do mundohem nmaximum te kujdesem per femijen, femija eshte kryesor punet nuk mbarojn asnjeher, do ti bej msimet me vonë. (Ќе се трудам максимално да се грижам за детето, детето е најважно, работите никогаш не завршуваат, ќе учам подоцна) - Овој израз ја пренесува посветеноста да се даде приоритет на благосостојбата на детето и на тоа дека другите задачи може да почекаат.

Do te isha kujdesur vetem per pak orësh. (Би се грижел само неколку часа.) - Условниот аспект предводен од „Do të isha“ (би...), укажува на хипотетичка или условна подготвеност за давање помош. Љубезноста е очигледна во подготвеноста да се грижи за детето, иако е тоа само за ограничено време („për pak orësh“ - само неколку

часа). Овој одговор покажува разбирање за потребите на соговорникот, но и ги посочува и ограничувањата на говорителот.

Ne rregull, por për kohe te shkurtër! (Во ред, но за кратко време)- Во однос на лингвистичките стратегии, овој израз вклучува потврда или договор („Ne rregull“ - во ред) и појаснување за времетраењето или условот на договорот („për kohe te shkurtër“ - за кратко време). Оваа комбинација ја одразува подготвеноста да се помогне, но со специфично ограничување на времетраењето, јасно потенцирајќи го истото.

Po te ket kohe (Ако имам време).- Овој израз воведува услов, што покажува дека способноста или подготвеноста на говорителот да направи нешто зависи од времето со коешто располага. Тоа е условна изјава која сугерира потенцијална подготвеност да се вклучи во одредена активност, но тоа зависи од распоредот на активностите или од приоритетите коишто ги има говорителот.

Do ti them qe jam shume e ngarkuar por do te mundohem te vi. (Ќе и кажам дека сум многу зафатен, но ќе се обидам да дојдам.) - Овој израз вклучува комбинација на искреност, говорителот признава дека е многу зафатен („jam shumë e ngarkuar“), но ќе вложи напор да присуствува или да дојде („do të mundohem të vi“). Тоа покажува рамнотежа помеѓу признавањето на постоечките одговорности и изразувањето подготвеност да учествува или да биде присутен.

Do mundohem te kujdesem. (Ќе се обидам да се грижам.)- Овој израз искажува посветеност да се направи напор или обид да се исполни одговорноста. Тоа подразбира подготвеност да се инвестира време и енергија во решавањето на проблемот, иако успехот не е загарантиран.

Do ti thoja së pari ta mbaroja mësimin dhe pastaj do të kujdesem për fëmijën tënd. (Би и рекла прво да завршам со учење на потоа ќе се грижам за твоето дете.) - Овој израз подразбира низа дејства или приоритети. Говорителот најпрвин им дава предност на своите обврски, а потоа на другите.

Me fal, por jam shum e zënë. (Извини, но сум многу зафатена)- Овој израз служи како извинување и објаснување за неисполнувањето на ветената обврска.

Jam shumë e zënë ju kërkoj ndjesë! (Многу сум зафатена, се извинувам!)— Овој одговор претставува комбинација на формално извинување и жалење за секоја предизвикана непријатност.

Me fal shume, por jam shume e zene do ta konpenzoj ndonjeher tjeter. (Многу ми е жал, но многу сум зафатена, ќе надокнадам друг пат.) - Со овој израз се искажува подетално извинување, се нагласува зафатеноста на говорителот, кој дава ветување дека подоцна ќе го надополни неизвршеното дејство. Пренесува чувство на одговорност и посветеност за решавање на ситуацијата во иднина.

Te lutem nuk mundem! (Те молам не можам) - Овој израз директно пренесува неможност да се исполни барањето или да се преземе задачата. Употребата на „Te lutem“ (те молам) додава љубезен тон на одбивањето, со што станува јасно дека не се работи за неподготвеност, туку за признавање на ограничувањата.

Me vjen keq. Sot nuk mundem. (Жал ми е. Денес не можам.) – Преку овој израз се изразува жалење и извинување за неможноста да се исполни барањето или обврската за наведениот ден. Оваа фраза покажува љубезен начин на одбивање или изразување недостапност, притоа признавајќи го влијанието што може да го има врз лицето што го поднесува барањето.

Jo se jam i stërngariuar. (Не бидејќи сум преоптоварен)- Оваа фраза укажува на јасно и директно одбивање, поради фактот дека говорителот се чувствува презафатен или преоптоварен во моментот. Говорителот пренесува искреност околу неможноста да преземе дополнителни задачи.

Ситуацијата број 2 се поврзува со интерлокуторот дете, чие ветување тешко може да се прекрши. Имено, децата Ви кажуваат дека сакаат да одат на кино за да го гледаат најновиот цртан филм. Вие сте уморни, но тие инсистираат на исполнување на ветеното. Што ќе им одговорите? Најчести изрази во оваа ситуација се: „во ред“ (31 пат); „да, секако“ или „секако“ (18 пати); употреба на глаголи во идно време, како: „ќе ги однесам“, „ќе одиме“, „ќе заминеме“ (се забележува скратена форма „do ikim“, наместо соодветната форма „do të ikim“); потоа на временските изрази: веднаш, сега, подоцна, утре, следниот викенд; тавтолошкиот израз „во ред, во ред, сега ќе го гледаме“; изразот за љубезност: „да, срцка, ќе одиме, бидејќи и јас имам потреба од релакс“. Во продолжение ќе претставиме сумирано дело на најзначајните, одговори преземени од анкетата (нелекторирани и нередактирани):

Patjeter qe do e shohim. (Секако дека ќе го гледаме)- Овој израз служи како директна и позитивна потврда. Пренесува силна посветеност и подготвеност да се гледа филмот. Употребата на „patjetër që“ (секако дека) ги нагласува сигурноста и решителноста. Говорителот го уверува слушателот дека нема сомнеж или двоумење за евентуално „нереализирање“ на ветеното.

Jam shume e lodhur, por ne rregull. (Многу сум уморна, но во ред) - Со кажување на „...por ne rregull“ („...но во ред“) говорителот го минимизира влијанието на заморот. Тоа покажува дека иако постои замор, постои и чувство на прифаќање или уверување дека работите ќе бидат во ред.

Ne rregull do e shikojm dhe do flini. (Добро, ќе го гледаме и ќе спиеме).- Овој израз воведува „план за соработка“, сугерирајќи дека по завршување на филмот, децата мора да спијат. Ова подразбира заедничка одлука или разгледување на заедничките активности.

Do ta shohim, pak me vone! (Ќе го видиме, малку подоцна!)– Овој израз може да се гледа како љубезен начин на одложување на активноста, но со одржување на одговорноста да се реализира ветеното.

Me cdo kusht do ua plotesoj deshiren. (Ќе им ја исполнам желбата под секој услов.)- Оваа реченица соопштува силна посветеност и решителност да се исполни нечија желба, нагласувајќи дека говорителот е подготвен да направи сè за да го оствари тоа. Тоа го одразува чувството на посветеност и важност за исполнување на желбата на другата личност.

Do pi nje RedBull dhe do shkoj. (Ќе пијам РедБул и ќе одам.) -Оваа реченица сугерира на непосреден план за акција, и имплицира чувство на подготвеност и проактивен пристап.

Do t'ua plotesoja deshiren sepse une do te beja gjithcka per femijet e mi (Би им ја исполнила желбата бидејќи би направила сè за моите деца) - Оваа реченица изразува силно чувство на посветеност и подготвеност да се исполни желбата, особено кога се работи за дете. Акцентот којшто е ставен на тоа да се направи нешто за своите деца, придонесува за длабока посветеност и љубов.

Ok ne rregull! (Ок, во ред)- Оваа реченица укажува на согласност и одобрување. Употребата на „Ok në rregull“ (Ок, во ред) сугерира дека предложениот план или изјава се прифаќа, без приговор. Тоа одразува позитивен и кооперативен став.

Pas nje jave te premtoj se do te shkojm.(По една недела ветувам дека ќе одиме.)- Оваа реченица вклучува посветеност и одложено ветување.

Do ua plotsoj deshiren.(Ќе им ја исполнам желбата) - Оваа реченица пренесува директна посветеност да се исполни нечија желба. Употребата на „do ua plotsoj“ (ќе им ја исполнам) укажува на силна намера и уверување за исполнување на желбата.

Behuni gati dhe shkojme. (Подгответе се и одиме.)- Оваа реченица вклучува наредба или инструкција. Говорителот им наредува на децата да се подготват, при тоа укажува на непосреден план да се реализира ветеното дејствие.

Do ta shikojm rendin tjeter. (Ќе го гледаме следниот пат)- Употребата на „do ta shikojmë“ (ќе го гледаме)укажува на идна акција, одложено ветување, преку употребата на глагол во идно време.

Në rregull, do ta shikojmë. (Во ред, ќе го гледаме) - Оваа реченица означува согласност и прифаќање. Употребата на „Në rregull“ (Во ред) сугерира дека предложениот план или изјава е прифатен и постои согласност за гледање на цртаниот филм.

Patjeter qe do te shkojme. (Секако дека ќе одиме) - Оваа реченица изразува сигурност и посветеност. Употребата на „patjetër“ (секако) нагласува силна потврда дека тие навистина ќе одат.

Do tua ndizja televizorin dhe me gjith qejf do e shikonim bashk dhe un do të çlodhesha më mirë. (Би им го вклучил телевизорот и со задоволство би го гледал заедно и подобро би се опуштал)- Оваа реченица укажува на подготвеност да се прифати детското барање за гледање на филмоти го изразува уживањето во моментите поминати заедно. Дополнително, говорителот споменува лична корист (релаксација).

Kjo eshte hera e fundit qe va plotsoj deshiren me mamin pas kesaj do pushoj ne shtepi. (Ова е последен пат што ви ја исполнувам желбата, после ова ќе одморам дома.) - Оваа реченица пренесува чувство на конечност. Говорителот спомнува дека ова е последен пат за исполнување на желбите поради замор.

Третата ситуација беше смислена со цел да се извлечат што поголем број временски изрази (веднаш, подоцна, сега, за X минути...), како една од честите форми што се употребуваат во секојдневието. Ситуацијата број 3 е следната: Во телефонски разговор со родителот, кој Ве кара за големите трошоци што ги правите, и чека објаснување, Вие забележувате дека на другата линија Ви се јавуваат да Ви ги соопштат резултатите од стипендијата за која сте конкурирале. Како ќе реагирате? Што ќе одговорите? Како што очекувавме, најголемиот број од одговорите вклучуваат временски изрази, како: (за неколку минути, за 1,2,3,5,10...минути, за 1

секунда, за кратко време, неколку мигови, момент, веднаш, само малку, подоцна и сл.).

Во продолжение прикажуваме дел од специфичните одговори:

Do tu kerkoj leje prinderve qe te flas ne telefon per pak minuta. (Ќе побарам дозвола од моите родители да разговарам на телефон за неколку минути.)- Употребата на „do tu kërkoj lejë“ (ќе им побарам дозвола) укажува на љубезен и почитуван пристап во комуникацијата со родителите. Последниот дел од фразата „per pak minuta“ (за неколку минути) укажува на стратегијата за употреба на „временски изрази“.

Ne rregull, prej sot e tutje harxhimet do mbulohen me bursen qe do te mar. Parate e mia jane edhe te prinderve te mij. (Во ред, од денес трошоците ќе бидат покриени од стипендијата што ќе ја добијам. Моите пари се и на моите родители) - Говорителот најавува промени во начинот на покривање на неговите трошоци, посочувајќи ја стипендијата што очекува да ја добие. Од лингвистички аспект, оваа фраза се карактеризира со употреба на идно време и на присвојните заменки (мои; моите)(e mia; te mij).

Do flasim drejtpërdrejt në shtëpi. (Ќе разговараме директно дома.)- Говорителот укажува дека ја претпочитува комуникацијата лице в лице, односно да се разговара лично. Исто така, се забележува употреба на идно време (*Do flasim*- ќе зборуваме).

Do te kisha kerkuar leje nga prindi per 1 minut. (Би побарал дозвола од родителот 1 минута) - Говорителот искажува хипотетичка ситуација (*Do te kisha*- би), односно би побарал дозвола од родителот за краток период (1 минута). Ова укажува на почитување и на внимателен пристап во комуникацијата со родителот. Употребата на „do të kisha“ (би....) воведува употреба на условен дискурс, што укажува на хипотетичка ситуација.

Mbaroj bisedën me prindin, pastaj marr në tel tjetrin. (Го завршувам разговорот со родителот, па го барам на телефон другиот) - Говорителот опишува низа дејства, давајќи му предност на завршувањето на разговорот со родителот, пред да се јави на другата линија. Употребата на „Mbaroj“ (завршувам) во сегашно време, укажува на тековно или сегашно дејство.

E mbyll telefonaten me prindin dhe sqarohem ne shtëpi. (Го прекинувам телефонскиот разговор со моите родители и се објаснувам дома.)- Укажува на посветеност на комуникацијата и разбирање. И во овој пример се забележува користење на сегашно време, како доказ за повторено или тековно дејство.

Do ndaloj biseden me prindin lidhem ne lidhjen tjetër mandej vazhdoj perseri me prindin. (Ќе го прекинам разговорот со родителот, ќе се поврзам на другата линија, па ќе продолжам повторно со родителот.) - Говорителот изразува намера да го стави на пауза разговорот со родителот и да се поврзе на другата линија, а потоа да го продолжи разговорот со родителот. Ова укажува на потребата за управување со повеќе повици или теми истовремено. Употребата на „do ndaloj“ (ќе престанам) и „lidhem në lidhjen tjetër“ (се поврзувам со другата линија) користи идни дејства, што укажува на планираните чекори.

A mund tet theras me von se me therasin nga banka,do te ndihmoj une per ket hal? (Може ли подоцна да ти се јавам бидејќи ме бараат од банка, ќе ти помогнам јас за овој

проблем?) - Со овој израз во прашална форма, говорителот нуди помош, сугерирајќи на можноста за одложување на повикот. Употребата на „a mund të“ (дали може) и „do të ndihmoj unë“ (ќе ти помогнам јас) одразува учтиво барање и посветеност да се помогне.

Do i kerkoj falje prindit dhe do pergjigjem ne linjen tjeter. (Ќе му се извинам на родителот и ќе одговорам на втората линија.) - Говорителот планира да му се извини на родителот и да одговори на другата линија, одразувајќи чувство на одговорност и „мултитаскинг“.

Do i thoja prindrit tim prit se e kam një telefonat nga bursa dhe do të telefonoj sa ta mbaroj me telefonatën e bursës dhe menjëher do të telefonoj. (Би им рекол на моите родители, чекајте, имам повик од стипендијата и ќе ви се јавам штом завршам со повикот од стипендијата и веднаш ќе ти се јавам.) - Говорителот бара од родителот да почека, бидејќи има дојдовен повик за стипендијата. Говорителот има намера да се јави штом ќе го заврши повикот поврзан со стипендијата. Употребата на „do i thoja“ (би му кажал) и „do të telefonoj“ (ќе ти се јавам) укажува на идни дејства. Структурата сугерира дека повикот за стипендија има приоритет.

Me kerkojn nlinjen tjeter te telefonit per disa rezultate shendetsore qe i kam bere ne spital patjeter duhet te pergjigjem do tkerkoj ma von. (Ме бараат во другата телефонска линија за некои здравствени резултати што ги направив во болница, морам да одговорам, ќе ти одговорам подоцна) - Говорителот ја признава потребата да одговори и се обврзува да ги бара подоцна. Употребата на „më vonë“ (подоцна) се поврзува со употребата на временските изрази за одложување.

Me fal pak se kam nje thirje tjeter dhe ne nderkoh e hapi thirjen tjeter. (Се извинувам, имам уште еден повик, а во меѓувреме одговарам на другиот повик.) - Говорителот накратко се извинува, објаснувајќи дека има уште еден повик и истовремено одговара на дојдовниот повик.

Во ситуацијата бр. 4 социјалната дистанца помеѓу соговорниците е поголема. Ситуацијата е: Работите на еден проект, кој треба да го доставите следната недела. Во меѓувреме Вашиот работодавач, Ви вели дека проектот треба да е готов утре, инаку ќе бидете отпуштени. Не сакајќи да го изгубите работното место, ќе направите сè за да ја довршите задачата. Што ќе му одговорите на работодавачот? Со сумирање на одговорите од оваа ситуација докажуваме дека околностите играат важна улога при чинот ветување. Контекстот на дејството, соговорникот, притисокот и низа други фактори влијаат на изборот на зборовите во одговорите. Така, на пр. 35 пати е одговорено со „ќе направам сè“ (кој е употребен тројно повеќе во споредба со другите ситуации), потоа 34 пати со „ќе се обидам“, „ви ветувам“, „ви ветувам дека до утре...“, „ќе го направам“, „ќе го завршам“, „ти давам збор“ и др.

Do gjej kohe per ta kryer. (Ќе најдам време да го направам тоа.) - Прагматичната функција на оваа изјава е првенствено изразување посветеност. Говорителот ја презема одговорноста за задачата, што укажува на подготвеност да се даде приоритет и да се одвои време за нејзино завршување.

Do ia tregoj te verteten shefit. (Ќе му ја кажам вистината на работодавачот) - Прагматичната функција на оваа изјава е да ја пренесе намерата на говорителот да ја каже вистината.

Do te mundohem te punoj aq sa mundem. Pjesa tjetet, pas dorezimit, meqe nuk me jepni kohe shtese, mbetet çeshtje e juaja. (Ëе се трудам да работам колку што можам. Другиот дел, по доставувањето, бидејќи не ми давате дополнително време, останува ваше прашање.) - Во оваа изјава е употребена стратегија за посветеност и ограничување. Изјавата припаѓа во групата асертиви и пренесува дека говорителот ќе даде сè од себе во рамките на дадените ограничувања. При изразување на неговата посветеност и во пренесувањето на одговорноста се забележува употребата на изрази за љубезност.

Do mundohem/ Do të mundohem! (Ëе се обидам) - Говорителот изразува посветеност да вложи напори или да се обиде да ја заврши одредената задача или да ја постигне целта.

Do kisha bere stmos qe mos e humbi punen. (Ëе направев сè да не ја изгубам работата.) - Изјавата имплицира посветеност на вложување максимални напори за да се спречи губењето на работното место.

Projekti nuk eshte gati por do jap me te miren time qe ta përfundoj. (Проектот не е готов но ќе дадам сè од себе да го завршам.) - Изјавата одразува позитивен и решителен став кон задачата што е прифатена. И покрај незавршениот проект, говорителот изразува посветеност да даде максимални напори за да го заврши истиот.

Do mundoem ta perfundoj sot dhe nese smundem do i them se marreveshja ishte per javes tjetër. (Ëе се обидам да го завршам денес и ако не можам ќе му кажам дека договорот беше за следната недела.) - Изјавата укажува на проактивен пристап кон комуникацијата, информирање на соговорникот за потенцијалните одложувања и управување со очекувањата. Говорителот го соопштува изразот во прво лице еднина за да ја пренесе личната посветеност и одговорност.

Do ti them se do ta bej per nesesepse nuk mund ta humbas vendin e punës. (Ëе му кажам дека ќе го направам за утре бидејќи не можам да го изгубам работното место.) - Говорникот го става акцентот врз неговата намера: зачувањето на работното место и посветеноста да направи сèза да го зачува тоа место.

Ne se do mundem ne rregull. (Ако можам, во ред) - Говорителот дава условна изјава, што покажува дека исходот зависи од тоа дали говорителот е способен да ја заврши одредената задача. Фразата „ne rregull“ (во ред) сугерира договор или дозвола, која зависи од способноста на говорителот. Треба да се нагласи дека изразот „ако“ е погрешно напишан, разделено, грешка којашто, всушност, е ретка, но, сепак, постои во секојдневната пишана комуникација.

Do behet InshaAllah :) (Со Божја волја ќе се направи) - Говорителот изразува позитивно очекување или надеж дека ќе се случи посакуваниот исход, во зависност од Божјата волја. Фразата го комбинира идното време со религиозен израз за да ја пренесе надежта на говорителот, а истовремено за да го препознае крајниот авторитет на Божјата волја. Прагматично, тоа одразува перспектива на понизност, признавајќи ја неизвесноста на иднината и изразувајќи потпирање на божественото водство.

Do ta perfundoj deri nesër. (Ëе го завршам до утре.) - Лингвистички, фразата користи идно време и временскиот израз „утре“ (*nesër*) за да ја пренесе посветеноста

на говорителот да ја заврши задачата во одреден рок. Прагматично, тоа одразува јасна и одлучна изјава за завршување на задачата во наведената временска рамка.

Do ta bëj patjetër. (Секако ќе го направам тоа.) - Прагматично, фразата одразува високо ниво на решителност и сигурност во однос на намерите на говорителот. Употребата на „patjetër“ (мора, секако) ги нагласува сигурноста и одлучноста, пренесувајќи го уверувањето на говорителот дека задачата ќе биде завршена.

Ju lutem a mund te me ndihmoni me disa materiale shtese ju premtoj se e keni mbi tavolin projektin deri neser. (Ве молам, може ли да ми помогнете со некои дополнителни материјали, ветувам дека ќе го имате проектот на маса до утре) - Лингвистички, фразата е комбинација од изрази за искажување љубезност и глаголи во идно време, но и со нагласена изјава за да се побара помош и да се обезбеди уверување дека проектот ќе биде завршен до наведениот рок. Прагматично, тоа одразува љубезен и посветен пристап кон барање помош.

Ne rregull puna do te jete e kryer deri neser, do te bej te pamunduren qe un ta kryej kete projekt. (Добро, работата ќе биде завршена до утре, ќе го сторам невозможното да го завршам овој проект.) - Лингвистички, во фразата се користи идното време. Таа го нагласува напорот и ја вклучува временска фраза „deri neser“ (до утре) за да се пренесе посветеноста за завршување на проектот. Прагматично, тоа соопштува позитивно признание, посветеност и уверување во однос на наведениот рок.

Së pari do i thoja se nuk e dija se për nesër e kemi projektin kemi pat koh deri javën tjetër po nëse është ashtu se nesër duhet patjetër ta bëj do mundohem ta bëj (Прво би му кажал дека не сум знаела дека го имаме проектот за утре, имавме време до следната недела, но ако е така, дефинитивно треба да го направам утре, ќе се обидам да го направам) - Прагматично, фразата ја одразува искреноста дека говорителот не го знаел крајниот рок, бара потврда и изразува посветеност дека ќе вложи напори доколку проектот навистина треба да се заврши до утре. Говорителот изразува посветеност да го заврши проектот, ако навистина треба да се случи утре, користејќи фрази како „do mundohem ta bëj“ (ќе се обидам да го направам тоа).

Накратко, одговорите демонстрираат мешавина од јазични елементи, како што се клаузули за идно време и условен дискурс, заедно со прагматични стратегии, како што се: изразување посветеност, признавање на предизвиците и барање разбирање или флексибилност за реализирање на одредената задача. Многу одговори изразуваат посветеност за завршување на проектот и подготвеност да се вложи максимален напор. Некои одговори го потврдуваат краткиот рок и предизвикот, и се карактеризираат со употреба на временски изрази. Неколку одговори бараат разбирање или попустливост, со оглед на околностите, како што е кратката временска рамка. Има и одговори кои вклучуваат условни изјави, што укажува на подготвеност да се заврши проектот под одредени услови. Вреди да се истакне дека албанскиот фразеологизам „ta jap besën“ (ти ја давам бесата) не е употребен во ниту една од горенаведените ситуации, со што можеме да заклучиме дека култот на бесата не се употребува во секојдневната комуникација, туку цврсто е поврзан со традицијата и со Канонот.

Заклучоци и препораки

Како што веќе е познато, во минатото најголемо значење ѝ се давало на стандардната форма на јазикот, како систем од знаци. Во поново време, говорот, како индивидуален чин на поединецот, го зазема соодветното место во лингвистичките студии. Воедно, и фокусот на поновите студии се ориентира кон прагматиката и кон говорните чинови. Истражувањето на разните говорни чинови претставуване само лингвистички, туку и културолошки одраз. Преку ваквите истражувања се покажува реалната слика на одговорите и дејствијата на поединците од одредена култура, и не се прави обид за нивно менување.

Резултати од говорниот чин извинување

Од спроведената анкета можеме да заклучиме дека говорниот чин – извинување е широко застапен во комуникацијата помеѓу Албанците во Република Северна Македонија, без разлика на полот, возраста или населеното место. Констатираме дека овие изрази веќе се употребуваат во секојдневната комуникација, без многу да се размислува. Исто така, начинот на извинување зависи од говорниот контекст и од соговорникот. Така, кон непознат или повозрасен соговорник се извинуваат сите, што не е случај со пријателите, браќата/сестрите, односно со блиските. Од добиените резултати забележуваме дека Албанците преферираат да ги користат домашните (албанските) форми за извинување наместо странските.

Резултатите покажуваат дека значително мнозинство од учесниците, без разлика на возраста или полот, ги признаваат своите грешки и се извинуваат за нив. Интересно е тоа дека поголем е процентот на луѓе кои изразуваат подготвеност да се извинат како што стареат, а тоа особено се забележува кај жените на возраст од 30 до 50 години. Најкористени изрази за извинување се „Извини“ (më fal) и „Жал ми е“ (më vjen keq), при што англискиот израз „Sorry“ го користат помладите генерации. Емоционалните и физичките реакции во ситуациите каде што има извинување се разликуваат, што укажува на сложена интеракција помеѓу лингвистичките, социокултурните и развојните фактори. Во врска со психолошките аспекти на извинувањето, истражувањето покажа дека реакциите се разликуваат во однос на тоа како реагираат поединците, и емотивно и физички, кога ќе се соочат со потребата да се извинат, па така, некои од нив црвенеат, други имаат насолзени очи, треперење на рацете или се обидуваат да ги оправдаат своите постапки наместо да се извинат. Повеќето од испитаниците (41,5%) изразиле жалење кога се извинувале, што укажува на признавање на негативното влијание на нивните постапки врз другите. Значителен дел (37,9%) чувствувале вина, истакнувајќи ја личната одговорност и желбата да се поправат. Присуството на срам (12,1%) сугерира на длабока поврзаност помеѓу извинувањето и сопствената слика за себе. Податоците откриваат низа емоции, вклучително и тага (5,6%), нагласувајќи ја сложеноста на човечките емоции во контекст на барање прошка. Фреквенцијата на користење изрази за извинување варира, а најчести се изразите „Жал ми е“ и „Извинете“. Анализата на подолгите фрази, како „Ќе се обидам да ја поправам грешката“ покажува умерена употреба, сугерирајќи им на поединците да користат посложени извинувања во конкретни ситуации.

Наодите од ова истражување ја истакнуваат разновидноста на стратегиите коишто се користат при извинувањето во дигиталната сфера. Анализираниите стратегии врз основа на рамката предложена од Коен и Олштејн (Cohen&Olshtain,1985), го докажуваат богатството на изрази за извинување: од директно извинување, до ветување за подобрување на грешките или ветување за промена на однесувањето. Општо земено, во многу одговори грешката се признава веднаш и се кажува извинување, усогласувајќи се со стратегијата за преземање одговорност и демонстрирање посветеност да се поправи ситуацијата. Некои одговори пренесуваат чувство на вина и каење, инкорпорирајќи извинување до засегнатата страна, одразувајќи стратегија што го препознава емоционалното влијание на грешката. Надворешните фактори, како што се заморот или сопствената преокупација, се споменати во некои одговори за да се објасни зошто се заборавило нешто, со цел да се обезбеди контекст и да се нагласи дека грешката била ненамерна. Оваа стратегија се стреми да ја ублажи секоја претпоставка за намерно погрешно постапување.

Од лингвистичка перспектива, повеќето одговори започнуваат со директно признавање на грешката, користејќи фрази како „Me fal“ (*Прости ми*), што укажува на понизност и подготвеност да се признае грешката. Изразите како „Ndihem shume keq“ (*Се чувствувам многу лошо*) пренесуваат длабоко чувство на жалење, нагласувајќи го емоционалното влијание на грешката и истакнувајќи ја искреноста. Неколку одговори експлицитно бараат прошка, покажувајќи целосна подготвеност да се прифати одговорност и ранливост. Ова се усогласува со стратегијата за барање разбирање и помирување.

Накратко, анализираниите одговори користат комбинација од стратегии, вклучително и непосредно признавање, емоционално препознавање, контекстуално објаснување, посветеност за решавање, барање на практични решенија, како и јазични изрази коишто означуваат понизност и искреност.

Нашата студија докажа дека изборот на јазикот зависи од контекстот: поединците го приспособуваат јазикот врз основа на лични фактори и конкретни ситуации.

Друг предизвик којшто е врамен со технологијата е искреноста во дигиталното извинување. Искреноста може да се изрази преку внимателно одбрани зборови, преку невербални знаци, но, сепак, во електронската комуникација не може да се изрази на исто ниво како комуникацијата лице в лице.

Забележани се и разлики меѓу генерациите, така што младите почесто користат странски (најчесто англиски) изрази и емотикони за да се извинат, преминувајќи ги јазичните граници.

Во денешниот „модерен“ свет, барањето прошка, дури и во електронска форма, е можност да се зачуваат општествените врски, да се надминат недоразбирањата и конфликтите.

Резултати за говорниот чин ветување

Резултатите од истражувањето на говорниот чин ветување покажаа дека учесниците користат различни стратегии во зависност од видот на перформативи што се употребуваат во одреден случај. Најчесто употребувани стратегии за

ветување се: условниот дискурс, чистите ветувања, временските изрази, изразите на љубезност, а како најмалку употребени стратегии се набројуваат: тавтолошките изрази, изразите за самопофалба, заклетвите кои опфаќаат зборови што претставуваат делови од телото, итн.

Не беа пронајдени значајни разлики според варијаблата возраст, па затоа втората хипотеза „Постарите генерации ги поврзуваат ветувањата со верските изрази „касмет“ и „иншала“ не може научно да се докаже.

Со четвртата хипотеза се докажа дека, всушност, пишаната форма на ветување доминира над усната форма, и тоа со голема разлика (87% наспрема 13%).

Поврзаноста помеѓу исполнувањето на ветувањата и употребените јазични средства сугерира дека јазичните нијанси и стилските на комуникацијата играат значајна улога во тоа како се даваат и како се реализираат ветувањата за мала подгрупа испитаници.

Довербата, доверливоста и карактерот на личноста, исто така, играат клучна улога во процесот на исполнување на ветувањата. Јазичните изрази што се користат за да се убедат соговорниците во посветеноста се разновидни. Најчестата фраза е „Тѐ ргѐтѐј“ со значење „*Ти ветувам*“, што укажува на директна посветеност и гаранција за исполнување на ветувањата. Другите изрази, како што се „*Do të bëj çmos*“ (*Ќе се направам сѐ*) и „*Ta jap besën*“ (*Ти давам збор/беса*) ја истакнуваат решителноста и личниот интегритет. Фразата „Касмет“ воведува културен аспект, поврзан со судбината, додавајќи богатство на јазични избори. Вклучувањето на изразот „*Ќе го направам*“ нагласува високо ниво на решителност за исполнување на ветувањата, дури и во предизвикувачки околности.

Накратко, одговорите демонстрираат мешавина од јазични елементи, како што се клаузули за идно време и условен дискурс, заедно со прагматични стратегии, како што се: изразување посветеност, признавање на предизвиците и барање разбирање или флексибилност за реализирање на одредената задача. Голем дел од одговорите изразуваат посветеност за завршување на проектот и подготвеност да се вложи максимален напор. Некои одговори го потврдуваат краткиот рок и предизвикот и се карактеризираат со употреба на временски изрази. Неколку одговори бараат разбирање или попустливост, со оглед на околностите, како што е кратката временска рамка. Има и одговори кои вклучуваат условни изјави, што укажува на подготвеност да се заврши проектот под одредени услови. Вреди да се истакне дека албанскиот фразеологизам „*ta jap besën*“ не е употребен во ниту една од горенаведените ситуации, со што можеме да заклучиме дека култот на бесата не се употребува во секојдневната комуникација, туку цврсто е поврзан со традицијата и со Канонот.

Врз основа на правописно-синтаксичката анализа, можеме да потврдиме дека се среќаваат разни форми на изразување, а при реализација на овој чин, најчесто се употребуваат глаголите: обврзува, заколнува, се согласува, усвојува, обидува, гарантира, ветува, врзува, прифаќа, презема, како и изразите: секако, во ред итн. Според правописната анализа, вреди да се потенцира грешната (скратената) употреба на идното време: *do shkojmë, do ikim, do e bëj, do shoh...*, наместо *do të shkojmë, do të ikim, do ta bëj do të shoh* итн.

Резиме

Рамадани, Нертиља (2024) УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ВЕТУВАЊЕ И ИЗВИНУВАЊЕ). Докторска дисертација

Вовед: Оваа дисертација се фокусира на истражувањето на говорните чинови, особено наветувањата и извинувањата коишто се користат помеѓу Албанците во Република Северна Македонија. Ова истражување се стреми кон тоа да се разоткријат лингвистичките обрасци и културните нијанси што се во основата на употребата на говорните чинови. Истражувачките прашања се поврзани со јазичните структури, вокабуларот и соизразите коишто се употребуваат при чинот ветување и извинување од страна на Албанците кои живеат во Република Северна Македонија. Дополнително, студијата ги истражува комуникативните стратегии, земајќи предвид како тие ги одразуваат културните норми и вредностите во заедницата. Исто така, се истражува влијанието на контекстуалните фактори, како што се: возраста, полот и социјалниот контекст врз употребата и толкувањето на говорните чинови, особено на ветувањата и извинувањата. Нагласена е географската и културната специфичност на албанската заедница во Р. С. Македонија, со што се препознаваат варијации во лингвистичките практики дури и кај поширокото албанско население.

Цел: Студијата има за цел да обезбеди увид во сложеноста на употребата на говорниот чин кај албанската заедница во Р. С. Македонија, земајќи ги предвид и јазичните и културните аспекти. Теоретскиот придонес на оваа студија се фокусира на полето на прагматиката и на теориите на говорните чинови во албанската лингвистика, нагласувајќи го недостатокот на теоретските истражувања и преводите во оваа област. Истражувањето воспоставува мост помеѓу лингвистичките и културните теории, нудејќи интердисциплинарна перспектива и покажувајќи како лингвистичката анализа може да се збогати со културни размислувања. Во емпирискиот дел студијата се стреми да одговори на прашањата за тоа како Албанците во Република Северна Македонија ги користат говорните чинови, дали се свесни за употребата на специфични говорни чинови во секојдневната комуникација и нивното знаење за различни видови говорни чинови. Истражувањето, исто така, има за цел да направи генерализации врз основа на социолингвистичките фактори и истражува дали употребата на говорните чинови резултира со интеркултурни разлики со другите култури во Република Северна Македонија. Практичната вредност на истражувањето лежи во обезбедувањето насоки за интеркултурна комуникација, особено во приспособувањето на ветувањата и извинувањата на културните очекувања. Ова може да биде вредно за поединците кои се вклучуваат во интеркултурни интеракции, поттикнувајќи подобро разбирање и минимизирање на комуникациските бариери.

Методи: Во ова истражување се комбинирани квалитативните и квантитативните методи, вклучувајќи прашалници, лингвистичка анализа и испитување на технолошките платформи коишто влијаат на употребата на специфичните говорни чинови. Описната анализа, како квалитативен метод, се користи за да се обезбеди теоретски опис на истражувачкиот проблем и да се елаборираат концептите коишто се користат во студијата. Овој метод е избран за да се даде теоретска основа за областа која се проучува, прагматиката и говорните

чинови, кои се малку распространети во албанската лингвистика. Дополнително, дескриптивната (описната) анализа е употребена во квалитативната анализа на податоците, од прагматичен и лингвистички аспект. Квантитативното собирање податоци вклучува онлајн-анкети и се фокусира на индивидуалните карактеристики, возраста и локацијата, со цел да се споредат процесите на комуникација на различни генерации и употребата на илокутивните чинови. Анкетите вклучуваат прашања поврзани со ветувања и извинувања, структурирани за јасни и концизни одговори. Дополнително, отворените прашања се користат за истражување на реакциите на учесниците во различни ситуации, коишто се поврзани со ветување и извинување. Резултатите се засноваат на податоци собрани од четири посебни онлајн-анкети, спроведени во различно време. Квантитативните податоци се анализирани со помош на софтверот SPSS, кој вклучува кодирање за групирање и анализа, врз основа на променливи, како што е полот.

Резултати: Од реализираните анкети помеѓу Албанците кои живеат во Република Северна Македонија се открива дека извинувањето е широко прифатено во демографската слика, со изрази интегрирани во секојдневната комуникација. Емоционалните и физичките реакции на извинувањето варираат, што укажува на сложена интеракција помеѓу јазичните, социокултурните и личните фактори. Студијата ги истражува стратегиите за извинување во секојдневната комуникација и во дигиталната сфера, нагласувајќи го лингвистичкото богатство. Учесниците честопати признаваат грешки, изразуваат жалење и бараат прошка, покажувајќи приспособливост во употребата на јазикот. Наодите ја нагласуваат важноста на јазикот во социјалната интеракција и во комуникацијата лице в лице, и во дигитален контекст, со што се забележуваат разлики меѓу генерациите. Делот од истражувањето што ги анализира стратегиите на ветување коишто ги користат учесниците врз основа на перформативни типови во специфични ситуации, заклучува дека најупотребувани стратегии се условниот дискурс, чистите ветувања, временските изрази и учтивите фрази. Студијата открива лингвистичко богатство во изразувањето посветеност, со фрази како „*Të premtoj*“ (*Ти ветувам*) коишто ја нагласуваат директната посветеност и гаранцијата. Накратко, одговорите покажуваат мешавина на јазични елементи, вклучувајќи клаузули за идно време, условен дискурс и прагматични стратегии, коишто изразуваат посветеност, признаваат предизвици и бараат разбирање или флексибилност во реализацијата на задачата. Студијата го забележува и отсуството на албанската фраза (албанскиот фразеологизам) „*Ta jap besën*“ во дадените ситуации, што укажува на нејзината поврзаност со традицијата, а не со секојдневната комуникација. Лингвистичката анализа ги истакнува различните форми на изразување и укажува на неправилна употреба на идното време во одредени случаи.

Summary

Nertila Ramadani (2024) THE USE OF SPEECH ACTS AMONG ALBANIANS IN NORTH MACEDONIA (PROMISES AND APOLOGIES). Doctoral thesis

Introduction: This thesis focuses on the research of speech acts, especially promises and apologies which are used among Albanians in North Macedonia. This research aims to uncover the linguistic patterns and cultural nuances that underlie the use of speech acts. The research questions are linked to linguistic structures, vocabulary, and expressions used in the acts of promising and apologizing by Albanians living in the Republic of North Macedonia. Additionally, the study explores communicative strategies, taking into account how they reflect cultural norms and values within the community. It also investigates the influence of contextual factors such as age, gender, and social context on the use and interpretation of speech acts, especially promises and apologies. The study emphasizes the geographical and cultural specificity of the Albanian community in North Macedonia, recognizing variations in linguistic practices even within the broader Albanian population.

Aim: The study aims to provide insight into the complexity of the use of speech acts within the Albanian community in the Republic of North Macedonia, considering both linguistic and cultural aspects. The theoretical contribution of this study focuses on the field of pragmatics and theories of speech acts in Albanian linguistics, highlighting the lack of theoretical research and translations in this area. The research establishes a bridge between linguistic and cultural theories, offering an interdisciplinary perspective and demonstrating how linguistic analysis can be enriched with cultural considerations. In the empirical part, the study seeks to answer questions about how Albanians in the Republic of North Macedonia use speech acts, whether they are aware of the use of specific speech acts in everyday communication, and their knowledge of different types of speech acts. The research also aims to make generalizations based on sociolinguistic factors and explore whether the use of speech acts results in intercultural differences with other cultures in the Republic of North Macedonia. The practical value of the research lies in providing guidelines for intercultural communication, especially in adapting promises and apologies to cultural expectations. This can be valuable for individuals engaging in intercultural interactions, promoting better understanding and minimizing communication barriers.

Methods: In this research, a combination of qualitative and quantitative methods is employed, including questionnaires, linguistic analysis, and examination of technological platforms influencing the use of specific speech acts. Descriptive analysis, as a qualitative method, is used to provide a theoretical description of the research problem and elaborate on the concepts used in the study. This method is chosen to provide a theoretical foundation for the field under investigation, pragmatics and speech acts, which are less widespread in Albanian linguistics. Additionally, descriptive analysis is used in the qualitative data analysis from pragmatic and linguistic perspectives. Quantitative data collection involves online surveys focusing on individual characteristics such as age and location, aiming to compare communication processes across different generations and the use of illocutionary acts. The surveys include questions related to promises and apologies, structured for clear and concise responses. Open-ended questions are also used to explore participants' reactions in different situations related to promising and apologizing. The results are based on data collected from four distinct online surveys conducted at different

times. Quantitative data are analyzed using the SPSS software, which includes coding for grouping and analysis based on variables such as gender.

Results: From the conducted surveys among Albanians living in the Republic of North Macedonia, it is revealed that apologies are widely accepted in the demographic landscape, with expressions integrated into everyday communication. The emotional and physical reactions to apologies vary, indicating a complex interaction between linguistic, sociocultural, and personal factors. The study explores strategies for apologizing in daily communication and in the digital sphere, emphasizing linguistic richness. Participants often acknowledge mistakes, express regret, and seek forgiveness, demonstrating adaptability in language use. The findings highlight the importance of language in social interaction, both in face-to-face communication and in the digital context, with differences observed among generations. The part of the research analyzing the strategies of promises used by participants based on performative types in specific situations concludes that the most commonly used strategies are conditional discourse, straightforward promises, temporal expressions, and polite phrases. The study uncovers linguistic richness in expressing commitment, with phrases like “Të premtoj” (“I promise you”) emphasizing direct commitment and guarantee. In summary, the responses show a mix of linguistic elements, including clauses for future tense, conditional discourse, and pragmatic strategies expressing commitment, acknowledging challenges, and seeking understanding or flexibility in task implementation. The study also notes the absence of the Albanian phrase “Ta jap besën” in the given situations, indicating its connection to tradition rather than everyday communication. Linguistic analysis highlights different forms of expression and indicates improper use of future tense in certain cases.

Библиографија

- [1] Alston, W. S. (2000). *Illocutionary Acts and Sentence Meaning*. Ithaca: Cornell University Press
- [2] Alzeebaree, Y., & Yavuz, M. A. (2017). Realization of the speech Acts of Request and Apology by Middle Eastern EFL learners. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(11). <https://doi.org/10.12973/ejmste/79603>
- [3] Allott, N. (2010). *Key terms in pragmatics*. <https://uogbooks.files.wordpress.com/2014/10/key-terms-in-pragmatics-by-nicholas-allott.pdf>
- [4] Allwood, J. (2000). A critical look at Speech Act theory. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/2629643_A_Critical_Look_At_Speech_Act_Theory
- [5] Ambrose, B. (2010). From Speech Act Theory to Pragmatics. *HAL*. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00514810>
- [6] Andersen, G. (2001). *Pragmatic markers and sociolinguistic variation: A Relevance – theoretic approach to the language of adolescents*. John Benjamins Publishing company.
- [7] Anggraini, Suci, and Tofan Dwi Hardjanto. “Making Promises in the TV Series <>Gilmore Girls<>” *Lexicon*, vol. 8, no. 2, Universitas Gadjah Mada, Apr. 2022, p. 72, doi:10.22146/lexicon.v8i2.72788.
- [8] Ariel, M. (2010). *Defining pragmatics*. Cambridge University Press.
- [9] Arif, H. (n.d.). *A Brief Sketch on the Origin and Development of Pragmatics*. Philosophy and Progress: Vols. LIII-LIV, January-June, July-December, 2013 (26-42). <https://doi.org/10.3329/pp.v53i1-2.21946>
- [10] Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.
- [11] Bach, K., & Harnish, R. M. (1982). *Linguistic Communication and Speech Acts*. The MIT Press.
- [12] Ballmer, T., & Brennstuhl, W. (2011). *Speech Act Classification: A Study in the Lexical Analysis of English Speech Activity Verbs (Springer Series in Language and Communication, 8)* (Softcover reprint of the original 1st ed. 1981 ed.). Springer.
- [13] Bayat, N. (2013). A Study on the use of Speech Acts. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 70, 213–221. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.01.057>
- [14] Beebe, Leslie & Takahashi, Tomoko & Uliss-Weltz, Robin. (1990). Pragmatic Transfer in ESL Refusals. 55-73
- [15] Birner, B. J. (2012). *Introduction to pragmatics*. John Wiley & Sons.
- [16] Brown, G., & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. Cambridge University Press.
- [17] Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: some universals in language usage*. <http://dx.doi.org/10.1017/cbo9780511813085>
- [18] Brown, S., & Attardo, S. (2000). *Understanding Language Structure, Interaction and Variation: An Introduction to Applied Linguistics and Sociolinguistics for Nonspecialists*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- [19] Bruner, J. S. (1975). The ontogenesis of speech acts. *Journal of Child Language*, 2(1), 1–19. <https://doi.org/10.1017/s0305000900000866>
- [20] Bublitz, W., & Norrick, N. R. (2011). *Foundations of pragmatics*. Walter de Gruyter.
- [21] Bugarski, R. (2003). *Jezici*. Biblioteka XX vek.
- [22] Bugarski, R. (2004). *Uvod u opstu lingvistiku*. Biblioteka XX vek.
- [23] CAN, A., & CENGIZHAN, L. (2015). A COMPARATIVE STUDY OF REFUSAL SPEECH ACTS USED BY TURKISH EFL LEARNERS AND NATIVE SPEAKERS OF ENGLISH. *International Journal of Languages' Education*, 1(Volume 3 Issue 3), 56. <https://doi.org/10.18298/ijlet.516>
- [24] Carnap, R., *Introduction to Semantics*. Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1942,

- [25] Chi, Y. (2018). Theories of Pragmatics and its applications in EFL. *Proceedings of the 2018 4th International Conference on Social Science and Higher Education (ICSSHE 2018)*. <https://doi.org/10.2991/icsshe-18.2018.110>
- [26] Chrudzimski, A. (2015). "Reinach's Theory of Social Acts". *Studia Phaenomenologica*, 15, 281–302. <https://doi.org/10.5840/STUDPHAEN20151515>
- [27] Cohen, Andrew & Olshtain, Elite. (1985). Comparing Apologies Across Languages. (175-184) *10.1075/z.22.28coh*. 182,183
- [28] Cruse, D. A. (2000). *Meaning in language: An Introduction to Semantics and Pragmatics*. Oxford University Press, USA.
- [29] Cutting, J. (2002). *Pragmatics and Discourse: A Resource Book for Students (Routledge English Language Introductions)* (1st ed.). Routledge.
- [30] DuBois, J. and Barry S., "Adolf Reinach", *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2018 Edition), Edward N. Zalta (ed.), URL = <<https://plato.stanford.edu/archives/fall2018/entries/reinach/>>. Датум на пристап 17.12.2022 г.
- [31] Ellis, R. (1994). *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press.
- [32] Esenova, K. (2017). *Pragmalinguistic studies in Linguistics: Monograph*.
- [33] Faerch, C., & Kasper, G.(1983a). *Strategies in Interlanguage Communication*. London: Longman.
- [34] Fraser, B. (1981). On apologizing. In F. Coulmas (Ed.), *Conversation routine: Exploration in standardized communication situations and prepatterned speech* (pp. 259-271). The Hague: Mouton.
- [35] Garner, T. (1985). Instrumental interactions: Speech acts in daily life. *Communication Studies*, 36(4), 229–238. <https://doi.org/10.1080/10510978509363220>
- [36] Gee, J. P. (1999). *An introduction to discourse analysis*.
- [37] Goffman, E. (1971). *Relations in Public: Micro studies of the Public Order*. Harmondsworth: Penguin.
- [38] Grup autorësh (1975). *Fjalor i termave të gjuhësisë*, Akademia e Shkencave e Shqipërisë.
- [39] Hajdari-Qamili, Ajten & Ismani. V. (2023). *Dukuritë gjuhësore që i krijoi interneti dhe rrjetet sociale*, FILOLOGJIA, Vol.11, No. 20-21, (26-32);
- [40] Hassani, R., Mardani, M., & Dastjerdi, H. V. (2011). A Comparative Study of Refusals: Gender Distinction and Social Status in Focus. *The International Journal - Language Society and Culture*, 32, 37–46. <https://aaref.com.au/wp-content/uploads/2018/05/32-05.pdf>
- [41] Hidayat, A. S. E. (2016). Speech Acts: Force Behind Words. *English Education: Jurnal Tadris Bahasa Inggris*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.24042/ee-jtbi.v9i1.415> <https://media.neliti.com/media/publications/60843-EN-speech-acts-force-behind-words.pdf>
- [42] Huang, Y. (2015). *Pragmatics (Oxford Textbooks in Linguistics)* (2nd ed.). Oxford University Press.
- [43] Huang, Y. F. (2009). How to say no: an analysis of cross-cultural difference and pragmatic transfer. *Language Sciences*, 31(4), 477-493. <https://doi.org/10.1016/j.langsci.2008.01.002>
- [44] Ivanovska, B. (2017). INTERLANGUAGE PRAGMATICS AND INTERCULTURAL COMMUNICATION. *KNOWLEDGE – International Journal*, 19–3, 1103–1106.
- [45] Jucker, Andreas H (2012). Pragmatics in the history of linguistic thought. In: Allan, Keith; Jaszczolt, Kasia M. *The Cambridge Handbook of Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press, 495-512.
- [46] Jutronić, D. (2015). Cognitive pragmatics and variational pragmatics: possible interaction? *Croatian Journal of Philosophy*, 15(2), 233–246. <http://hrcak.srce.hr/file/246530>
- [47] Kadar, Daniel & Haugh, Michael. (2013). Understanding politeness. *Understanding Politeness*. 1-295. 10.1017/CBO9781139382717.

- [48] Kartikasari, K. (2016). Realization of promises in an English as a foreign language conversation class. *Lembaran Ilmu Kependidikan*, 45(1). <https://doi.org/10.15294/lik.v45i1.7635>
- [49] Kecskés, I. (2010). Situation-bound utterances as pragmatic acts. *Journal of Pragmatics*, 42(11), 2889–2897. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.06.008>
- [50] Kecskes, I., & Horn, L. R. (2007). *Explorations in Pragmatics: Linguistic, Cognitive and Intercultural Aspects*. Walter de Gruyter.
- [51] Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics (Longman Linguistics Library)* (1st ed.). Longman Group Limited.
- [52] Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195341386.001.0001>
- [53] Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics (Cambridge Textbooks in Linguistics)*. Cambridge University Press.
- [54] Lichter, A. (2021). Promises, Intentions, and Reasons for Action. *Ethics*, 132(1), 218–231. <https://doi.org/10.1086/715285>
- [55] Lloshi, Xh (2012). *Stilistika e gjuhës shqipe dhe pragmatika*. Albas.
- [56] Matthews, P.H. (1997). *The Concise Dictionary of Linguistics*. Oxford: Oxford University Press.
- [57] Mey, J. (2009). *Concise Encyclopedia of Pragmatics*. Elsevier.
- [58] Milenkovska, S. (2018). Model na interpretacija na direktните i indirektnite govorni činovi so primena na pragmatičkite teorii (vrz primeri od makedonskiot dramski diskurs). *Slavia Meridionalis*, 18. <https://doi.org/10.11649/sm.1665>
- [59] Moore, M. (2010). Borrowed speech acts. *ETC.: A Review of General Semantics*, 67(4), 397-402. <https://www.questia.com/library/journal/1G1-246949341/borrowed-speech-acts>
- [60] Mubais, A. (2021). Promising Speech Act by the Tenth Year Students of SMAN STAR I Tahunan Jepara. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1), 25–35. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i1.13140>
- [61] Mudiharjo, D. M., Nur, T., Indrayani, L. M., & Darmayanti, N. (2022). Politeness Strategy in commissive Speech acts. *ELS Journal on Interdisciplinary Studies in Humanities*, 4(2), 131–138. <https://doi.org/10.34050/elsjish.v4i2.11823>
- [62] Mugableh, A. I. (2013). Speech Act of Promising among Jordanians. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3–13, 248–266. http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_3_No_13_July_2013/29.pdf
- [63] Mulligan, K. (1987). Promisings and other Social Acts: Their Constituents and Structure. *Speech Act and Sachverhalt*, 29–90. https://doi.org/10.1007/978-94-009-3521-1_2
- [64] Mulligan, K. (1987). Promisings and other Social Acts: Their Constituents and Structure. In *Springer eBooks* (pp. 29–90). https://doi.org/10.1007/978-94-009-3521-1_2
- [65] Nur, Tun & Mugableh, Ahmad. (2013). Speech Act of Promising among Jordanians. *International Journal of Humanities and Social Science*. 3. 248-266.
- [66] Ogba ThankGod Igiri et. al (2020). “Pragmatics: The Study of Its Historical Overview, Meanings, Scope And The Context In Language Use.” *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 25(6) pp. 51-57
- [67] Ogiemann, E. (2009). *On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures (Pragmatics & Beyond New Series)*. John Benjamins Publishing Company.
- [68] Olshtain, E., & Cohen, A. (1983). Apology: A speech act set. In N. Wolfson, & E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and language acquisition* (pp. 18-36). Rowley, MA: Newbury House.
- [69] Owens, D. (2020). Shiffrin on Coerced Promises. *Mind*, 130(517), 259–263. <https://doi.org/10.1093/mind/fzaa038>
- [70] Paltridge, Brian. (2006). *Discourse Analysis: An Introduction* (First edition).
- [71] Perović, S. (2009). *Jezik u akciji*.
- [72] Petrey, S. (1990). *Speech acts and Literary Theory*. Routledge.

- [73] *Promises* (Stanford Encyclopedia of Philosophy). (2022, June 17). <https://plato.stanford.edu/entries/promises/>; Датум на пристап 17.12.2022 г.
- [74] Prykarpatska, I. (2008). Why are you late?: cross-cultural pragmatic study of complaints in American English and Ukrainian. *Revista Alicantina de Estudios Ingleses*, 21, 87-102. <https://doi.org/10.14198/raei.2008.21.05>
- [75] Rahman, B.I. (2020). PRAGMATIC TRANSFER IN THE SPEECH ACT OF PROMISE AMONG STUDENTS. *Jurnal Vision* 15(2), 1-12
- [76] Ramadani, Nertila (2023), Ndikimi kulturor në kërkimin e faljes, përfaqësimi i këtij akti kumtues ndër shqiptarët që jetojnë në RMV, ALBANOLOGJIA, Vol. 10, No. 19-20, (382-388)
- [77] Randall, R. A. (1982). TH. Ballmer and W. Brennenstuhl, Speech act classification: A study in the lexical analysis of English speech activity verbs. Berlin: Springer-Verlag, 1981. Pp. x + 274. *Language in Society*, 11(2), 285–291. <https://doi.org/10.1017/s0047404500009234>
- [78] Randelović, J. (2021). LOKUCIONI, ILOKUCIONI i PERLOKUCIONI ČINOVI i POLIFUNKCIONALNOST JEZIKA DRAME. *Godišnjak Filozofskog Fakulteta U Novom Sadu*, 46(2), 81–98. <https://doi.org/10.19090/gff.2021.2.81-98>
- [79] Récanati, F. (2006). Pragmatics and Semantics. *The Handbook of Pragmatics*, 442–462. <https://doi.org/10.1002/9780470756959.ch20>
- [80] Rrokaj, Sh (2012). *Strukturalizmi klasik në gjuhësi*. Arbëria.
- [81] Rrokaj, Sh (2015). *Filozofi e gjuhës*. Arbëria.
- [82] Rrokaj, Sh. (2010). *Hyrje në gjuhësinë e përgjithshme*. Arbëria.
- [83] Sahragard, R.& Javanmardi, F. (2011). English Speech Act Realization of “Refusals” among Iranian EFL Learners. *Cross-Cultural Communication*. 7. 181-198. https://www.researchgate.net/publication/239949973_English_Speech_Act_Realization_of_Refusals_among_Iranian_EFL_Learners
- [84] Salgueiro, A. B. (2022). Promises, threats, and the foundations of speech act theory. *Pragmatics. Quarterly Publication of the International Pragmatics Association (IPrA)*, 213–228. <https://doi.org/10.1075/prag.20.2.05bla>
- [85] Searle, J. R. (1969) *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press.
- [86] Searle, J. R. (1979). *Expression and meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge University Press.
- [87] Searle, J. R., Kiefer, F., & Bierwisch, M. (1980). Speech Act Theory and Pragmatics. In *Springer eBooks*. <https://doi.org/10.1007/978-94-009-8964-1>
- [88] Serl, D., Đukić, M., & Mišević, N. (1991). *Govorni činovi: ogled iz filozofije jezika*.
- [89] Smith, N. (2008). *I Was Wrong: The Meanings of Apologies* (1st ed.). Cambridge University Press.
- [90] Sunday Unubi, A. (2016). Pragmatics: Historical Development, Scope and Subject Matter or Object of Study. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research*, 3(12–2016), 37–43. <https://doi.org/10.22192/ijamr.2016.03.12.007>
- [91] Susanti, R., Sumarlam, S., Djatmika, D., & Rohmadi, M. (2020). Study of Politeness Strategy of Speech ACT Caring Utterances: Discourse Completion Test (DCT) approach. *Utopía Y Praxis Latinoamericana: Revista Internacional De Filosofía Iberoamericana Y Teoría Social*, 25(1), 282–290. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7408888.pdf>
- [92] Shaver, R. (2019). Promises as invitations to trust. *Philosophical Studies*, 177(6), 1515–1522. <https://doi.org/10.1007/s11098-019-01271-7>
- [93] Shumaila, A. (2021). University Teachers' Use of Refusal Strategies and Students' Perception of Linguistic Politeness in Teachers' Refusals. *Journal of Humanities and Social Sciences*. XXVII. 163-180. https://www.researchgate.net/publication/350610960_University_Teachers'_Use_of_Refusal_Strategies_and_Students'_Perception_of_Linguistic_Politeness_in_Teachers'_Refusals
- [94] Trosborg, A. (2010). *Pragmatics across Languages and Cultures*. Walter de Gruyter.

[95] Válková, S. (2013). Speech acts or speech act sets: apologies and compliments. *Linguistica Pragensia*, 23(2), 44–57. http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-695bcd8-4b87-4e55-b106-7baf96a6add6/c/Silvie_Valkova_44-57.pdf

[96] Wierzbicka, A. (2003). *Cross-Cultural pragmatics: The Semantics of Human Interaction*. Walter de Gruyter.

[97] Wittgenstein, L., & Anscombe, G. E. M. (1973). *Philosophical Investigations (3rd Edition)* (3rd ed.). Pearson.

[98] Wooffitt, R. (2005). *Conversation analysis and discourse analysis: A Comparative and Critical Introduction*. SAGE.

[99] Yeo, G. (2010). Representing the Act: Records and Speech Act theory. *Journal of the Society of Archivists*, 31(2), 95–117. <https://doi.org/10.1080/00379816.2010.506782>

[100] Allwood, Jens. (2000). A Critical Look At Speech Act Theory. 1-12.

Азбучен редослед:

[1] Деари, Н. (2018). Структурни и културолошки аспекти на одговорите на комплиментите во македонскиот и во албанскиот јазик во споредба со англискиот. *JOURNAL OF CONTEMPORARY PHILOLOGY*, 1, 81–109. <https://doi.org/10.37834/jcp1810081d>

[2] Кусевска, М. (2012). Меѓукултурна прагматика: Несогласување во усната комуникација: англиски и македонски. Скопје: Академски печат

[3] Кусевска, М. (2021). Прагматички истражувања - монографија. *Универзитет „Гоце Делчев“ - Штун eBooks*. <https://doi.org/10.46763/9786082448039>

[4] Кусевска, М., & Бужаровска, Е. (2020). *ПРАГМАТИКА (ЈАЗИК И КОМУНИКАЦИЈА)*. Арс Либрис.

[5] Кусевска, М., Трајкова, З., Смичковска, Ф., & Нешковска, С. (2014). Говорни чинови: барање, заблагодарување, извинување, приговарање во англискиот и во македонскиот јазик.

[6] Миленковска, С. (2018). Модел на интерпретација на директните и индиректните говорни чинови со примена на прагматичките теории (врз примери од македонскиот драмски дискурс). *Slavia Meridionalis*, 18. <https://doi.org/10.11649/sm.1665>

Прилози

Прилог бр.1 Анкета за говорниот чин извинување

Pyetësor

I/E nderuar

Ky pyetësor shërben për grumbullimin dhe analizën e mënyrës së komunikimit në përditshmëri, më konkretisht fokusohet në sferën e kerkimit të faljes.

Plotësimi i pyetësorit realizohet përmes zgjedhjes së alternativave ose përgjigjeve në pyetjet e parashtruara. Do ju kisha lutur që të ndani 10 - 15 minuta për t'iu përgjigjur pyetjeve të anketës. Anketa është e ndarë në 3 pjesë (sesione), në përfundim të së cilave do të duhet të shtypni butonin "NEXT";. Pyetjet e shënuara me yll të kuq duhet patjetër të plotësohen, në të kundërtën nuk do të mund të kaloni në sesionin e radhës. Në fund të anketës shtypeni butonin "SUBMIT";.

Anketa është anonime kështu që do ju kisha lutur ta plotësoni sinqerisht ashtu siç mendoni.

* Indicates required question

1. Gjinia *

- Mashkull
- Femër

2. Mosha * _____ vjeç

3. Shkollimi i kryer * _____.

4. Statusi i punësimit * _____

5. Vendbanimi * _____

6. Shteti * _____

7. Numri i anëtarëve në familjen e ngushtë * _____

8. Arsimimi i babait *

- Shkollim i mesëm
- Shkollim i lartë
- Shkollim sipëror
- Magjistër
- Doktor i shkencave
- Tjetër

9. Arsimimi i nënës *

- Shkollim i mesëm
- Shkollim i lartë
- Shkollim sipëror
- Magjistër
- Doktor i shkencave
- Tjetër

Në këtë sesion përgjigjeni duke klikuar mbi njërin nga alternativat e dhëna

10. A kërkon falje?

- Po
- Jo
- Rrallë
- Other:

11. Cilën nga shprehjet e poshtëshënuara e përdorni më shpesh kur kërkon falje?

- Më fal
- Sorry
- Pardon
- Më vjen keq
- Other:

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

12. Sa shpesh i përdorni shprehjet:

	Asnjëherë	Ndonjëherë	Rrallë	Shpesh	Vazhdimisht
Më vjen keq					
Ishte faji im					
Unë do të mundohem ta përmirësoj këtë					
Nuk doja, por....					
Më fal					
Kërkoj ndjesë					

13. Si reagoni kur duhet të kërkonit falje:

- Skuqem
- Më mbushen sytë me lot
- Më dridhen duart
- Nuk kërkoj falje, mundohem të gjej justifikime
- Other:

14. Në vend që të kërkonit falje, preferoni që:

- Ta përqafoni personin
- Ta puthni atë
- T'i blini ndonjë dhuratë
- Të bëni shaka me të
- Të largoheni për të mos e takuar kurrë më
- Other:

15. Ndjenja që ju shoqëron gjatë kërimit të faljes:

- Turp
- Ndjenja e fajësisë
- Pendim
- Trishtim
- Other:

Në këtë sesion janë shënuar gjashtë situata të ndryshme. Situatat janë të imagjinuara dhe nga Ju kërkohet që të përgjigjeni sinqerisht si do të reagonit nëse do të ishit përballur me situata të tilla.

16. Situata 1: keni arritur vonë në një ligjëratë të rëndësishme. Salla është përplot me njerëz dhe ju shfaqeni në derë. I gjithë auditori dhe profesori ju vështron juve. Si do të reagoni? Çfarë "arsyetimi" do t'i jepnit profesorit?

17. Situata 2: Vëllai/motra juaj ka ditëlindjen. Ju e keni harruar plotësisht datën dhe nuk i keni blerë dhuratë. Si do të reagoni? Çfarë do t'i thoni atij/asaj?

18. Situata 3: Nëna ju ka porositur t'ia sillni ilaçet kur të ktheheni në shtëpi. Ju e harroni këtë fakt dhe ktheheni me duart bosh. Si ndiheni? Çfarë do t'i thoni asaj?

19. Situata 4: Keni udhëtuar në një qytet tjetër dhe nuk mund të orientoheni dot. Vendosni ta pyesni një kalimtar të rastit për lokacionin ku duhet të arrini. Si i drejtoheni atij/asaj?

Прилог бр. 2 Анкета: Како влијае технологијата врз говорниот чин извинување?

NDIKIMI I TEKNOLOGJISË NË AKTIN E KËRKIMIT TË FALJES

I/e nderuar

Përmes këtij studimi synojmë të hulumtojmë ndikimin e teknologjisë në kërkimin e faljes. Në epokën e sotme digjitale, në të cilën teknologjia është bërë pjesë e përditshmërisë sonë, jemi fokusuar të kuptojmë se si kjo forcë transformuese ndikon në aktin e kërkimit të faljes.

Përgjigjet tuaja të sinqerta do të ndihmojnë në rezultate më reale se si bota digjitale ndikon në komunikimin dhe sjelljen tonë.

Pjesëmarrjen tuaj në këtë hulumtim e vlerësojmë shumë, ndërsa përgjigjet tuaja do të mbeten plotësisht anonime dhe konfidenciale.

Ju faleminderit!

1. Gjinia

- Mashkull
- Femër

2. Mosha

- <15 vjeç
- 15-25 vjeç
- 26-35 vjeç
- 36-45 vjeç
- Mbi 45 vjeç

3. Vendbanimi (shkruani emrin e fshatit ose qytetit)_____vjeç

4. Shteti

- RMV
- Kosovë
- Shqipëri
- Diasporë
- Other:

5. Shkollimi i kryer

- Arsim fillor
- I mesëm
- I lartë
- Sipëror
- Magjistër
- Doktor shkencash

6. Statusi i punësimit

- nxënës
- student
- i/e papunë
- i/e punësuar

7. Sa shpesh i përdorni teknologjitë digjitale në komunikimin e përditshëm (sms, e-mail, mediat sociale)

- Disa herë brenda ditës
- Çdo ditë
- Disa herë në javë
- Rrallë
- Asnjëherë

8. Cilën prej platformave digjitale e përdorni më së shumti për komunikimet personale (Mund të përzgjidhni më tepër opsione)

- sms
- e-mail
- WhatsApp
- Viber
- Instagram
- Facebook

- X (Twitter)
 - Other:
9. Gjatë shkrimit të mesazhit elektronik, sa jeni të prirë të kërkonit falje, nëse gaboni (p.sh. gabime në shkronja, keqkuptime)?
- Shumë
 - Mesatarisht
 - Pak
 - Aspak
10. Cila është forma më e lehtë për t'i kërkuar falje bashkëbiseduesit?
- Direkte (Sy më sy)
 - Në bisedë telefonike
 - Përmes e-mailit
 - Me sms
 - Nëpërmjet komunikimit në rrjete sociale
 - Other:
11. Nëse keni bërë ndonjë “gabim” më të rëndë, cila nga këto forma të komunikimit digjital janë më të besueshme për kërkimin e faljes (mund të përzgjidhni më tepër opsione):
- Sms
 - E-mail
 - Mesazhi zanor (voice message)
 - Video telefonata (video call)
 - Komenti publik në mediat sociale
 - Emoji ose GIF
 - Other:
12. Si e vlerësoni sinqeritetin e kërimit të faljes përmes komunikimit digjital duke e krahasuar atë me faljet e kërkuara drejtpërdrejt (sy më sy)?
- Kërkimi i faljes në mënyrë digjitale është njëlloj i sinqertë
 - Kërkimi i faljes në mënyrë digjitale është më pak i sinqertë
 - Kërkimi i faljes në mënyrë digjitale është më i sinqertë, në varësi të kontekstit
13. Cilën gjuhë e përdorni gjatë kërimit të faljes në komunikimin digjital (mesazhet e shkruara, mediat sociale)
- Gjuhën time amtare
 - Gjuhën amtare të bashkëbiseduesit
 - Gjuhë, të cilën e kuptojnë të dy bashkëbiseduesit
 - Gjuhë të përzier
 - Other:
14. Sa rëndësi ka përzgjedhja e fjalëve të duhura në kërkimin e faljes:
- Plotësisht
 - Shumë
 - Mesatarisht
 - Pak
 - Aspak
15. Cilat fjalë ose fraza i përdorni më shpesh gjatë kërimit të faljes në komunikimin elektronik (shënoni shembujt ashtu siç i përdorni në realitet)
16. Lexoni situatat e mëposhtme dhe përzgjidhni situatën që është më e vështirë apo më delikate për të kërkuar falje në formë elektronike
- Kërkimi i faljes për zënkat personale
 - Kërkimi i faljes në vendin e punës
 - Kërkimi i faljes kundrejt shokëve apo familjarëve
 - Kërkimi i faljes ndaj një të panjohuri
 - Kërkimi i faljes në formë publike
 - Other:
17. Cilët nga faktorët e mëposhtëm ndikojnë në përzgjedhjen e gjuhës gjatë kërimit të faljes në komunikimin elektronik?
- Respekti ndaj bashkëbiseduesit
 - Serioziteti i situatës
 - Vetëbesimi

Прилог бр. 3 Анкета за говорниот чин ветување

Pyetësor - Premtimet

I/E nderuar

Ky pyetësor shërben për grumbullimin dhe analizën e mënyrës së komunikimit në përditshmëri, më konkretisht fokusohet në sferën e dhënies dhe mbajtjes së premtimeve.

Plotësimi i pyetësorit realizohet përmes zgjedhjes së alternativave ose përgjigjeve në pyetjet e parashtruara. Pjesa e fundit e anketës përbëhet nga disa situata të imagjinuara dhe nga Ju kërkohet që të përgjigjeni sinqerisht si do të reagonit nëse do të ishit përballur me situata të tilla.

Do ju kisha lutur që të ndani 10 minuta për t'iu përgjigjur pyetjeve të anketës. Në fund të anketës shtypni butonin "SUBMIT".

Anketa është anonime kështu që do ju kisha lutur ta plotësoni sinqerisht ashtu siç mendoni dhe si shpreheni në përditshmëri.

1. Gjinia

- Mashkull
- Femër

2. Mosha _____ vjeç

3. Shkollimi i kryer

- Arsim fillor
- I mesëm
- I lartë
- Sipëror
- Magjistër
- Doktor shkencash

4. Statusi i punësimit

- nxënës
- student
- i/e papunë
- i/e punësuar

5. Vendbanimi (fshati ose qyteti) _____ vjeç

6. Shteti

- RMV
- Kosovë
- Shqipëri
- Diasporë
- Other:

7. Cilin variant të premtimit i besoni më shumë?

- Premtimit me gojë
- Premtimit të shkruar (kontratës)

8. Mbajtja e premtimit është më e besueshme në varësi të:

- Situatës
- Personit me të cilin flisni
- Përzgjedhjes së fjalëve të bashkëbiseduesit (kur ai është bindës)
- Veprave të bashkëfolësit

9. Me cilën shprehje e bindni bashkëfolësin se do ta mbani premtimin? (mund të selektoni më tepër opsione)

- Ta jap besën
- Të premtoj
- Do ta bëj
- Ta jap fjalën
- Zotohem
- Të garantoj
- Të betohem
- Kismet

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

- Do të bëj çmos
10. Cilën nga shprehjet e mëposhtme e llogaritni si premtim (mund të përzgjidhen më tepër se 1 opsjon)
- Ok. Më vjen keq
 - Është hera e fundit. Nuk do të përsëritet.
 - Të betohem se nuk do të kërkoj ndihmë herë tjetër
 - InshAllah
 - Në rregull. Në rregull.
 - Sytë e tu do të shkëlqejnë!
 - Patjetër
 - Nesër do t'i sjell çelësat
 - Nuk mund të lejoj që të mërzitësh Ta jap besën
 - Të siguroj
 - Kismet

11. Sa shpesh i përdorni betimet vijuese si dëshmi për të mbajtur premtimin:

Për kokë të fëmijëve nënës/babait

Asnjëherë	Ndonjëherë	Rrallë	Shpesh	Gjithmonë
-----------	------------	--------	--------	-----------

12. Për realizimin e premtimit (nëse situata e lejoni) i jepni bashkëbiseduesit afat kohor:

Do ta realizoj atë që më kërkon:

- Menjëherë (për disa sekonda, minuta)
- Më vonë
- Nesër
- Pas një jave

Situatat

Në vazhdim do të paraqiten disa situata imagjinare, në të cilat do të kërkohet nga Ju të jepni premtime. Ju lutem përgjigjeni sa më spontanisht si do të kishit reaguar në jetën e përditshme.

13. Imagjinoni veten në një situatë të stërngarkuar me punë/mësime, ndërsa një i afërm i juaj (motra/vëllai/shoku/shoqja e ngushtë) kërkon nga ju të kujdeseni për fëmijën e tij/saj. Çfarë përgjigje do t'i jepni?

14. Fëmijët tuaj kërkojnë të shikojnë filmin më të ri vizatimor që do të shfaqet në kinema. Ju ndiheni të lodhur, por ata insistojnë në plotësimin e dëshirës së tyre. Si do ju përgjigjeni?

15. Je duke biseduar në telefon me prindin tënd, i cili po të ankohet për harxhimet e tepërta që bën dhe pret llogari. Sapo ju nisni t'i jepni llogari në linjën tjetër të telefonit ju lajmërohen për t'ju njoftuar në lidhje me një bursë në të cilën keni konkuruar. Si do ta menaxhoni situatën? Si do të përgjigjeni?

16. Jeni duke punuar në një projekt të cilin duhet ta dorëzonit javën tjetër. Ndërkohë shefi juaj kërkon që ta përfundoni deri nesër në të kundërtën mund ta humbni vendin e punës. Duke mos dashur ta humbni punën do të bëni çmos që ta përfundoni projektin. Si do t'i përgjigjeni? Çfarë do t'i thoni atij?

Прилог бр. 4 Анкета: Како влијае технологијата врз говорниот чин ветување?

Ndikimi i teknologjisë mbi aktin e premtimeve

I/E nderuar,

Ky studim synon të hulumtojë se si ka ndikuar teknologjia në mënyrën e komunikimit, më konkretisht në mënyrën e dhënies dhe përmbushjes së premtimeve. Ai është pjesë e një disertacioni doktorature, prandaj pjesëmarrja Juaj është thelbësore, pasi këndvështrimet Tuaja do të kontribuojnë në saktësinë dhe rritjen e nivelit të hulumtimit. Përgjigjet tuaja të sinqerta, do të jenë plotësisht anonime dhe do të trajtohen me konfidencialitet të plotë. E vlerësojmë fort kohën dhe përpjekjen Tuaj për plotësimin e pyetjeve të poshtëshënuara.

Faleminderit që pranoni të bëheni pjesë e këtij hulumtimi të rëndësishëm. Kontributi juaj jo vetëm që do të ndihmojë në gjetjen e rezultateve rreth ndikimit të teknologjisë në mënyrën e komunikimit sot, por gjithashtu do të ndihmojë në përfundimin e një disertacioni doktorature, i cili është realizuar në disa faza.

1. Gjinia

- Mashkull
- Femër

2. Moshë

- <15 vjeç
- 15-25 vjeç
- 26-35 vjeç
- 36-45 vjeç
- Mbi 45 vjeç

3. Vendbanimi (shkruani emrin e fshatit ose qytetit)_____

4. Shteti

- RMV
- Kosovë
- Shqipëri
- Diasporë
- Other:

5. Shkollimi i kryer

- Arsim fillor
- I mesëm
- I lartë
- Sipëror
- Magjistër
- Doktor shkencash

6. Statusi i punësimit

- nxënës
- student
- i/e papunë
- i/e punësuar

7. Sa shpesh bëni premtime përmes platformave teknologjike (p.sh., e-mail, mesazhe, video telefonata)?

- Asnjëherë
- Ndonjëherë
- Rrallë
- Shpesh

8. Sa shpesh merrni premtime përmes platformave teknologjike (p.sh., e-mail, mesazhe, video telefonata)?

- Asnjëherë
- Ndonjëherë
- Rrallë
- Shpesh

9. Në shkallë nga 1 deri në 5, si do ta vlerësonit qartësinë dhe besimin kundrejt premtimeve të bëra nëpërmjet komunikimit digjital në krahasim me format tradicionale të komunikimit?

Aspak 12 3 4 5 Plotësisht

10. Sipas mendimit tuaj, cilët faktorë e forcojnë mbajtjen e premtimeve në komunikimin digjital (selektoni të gjitha që mendoni se ndikojnë)?

УПОТРЕБАТА НА ГОВОРНИТЕ ЧИНОВИ ПОМЕЃУ АЛБАНЦИТЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА (ИЗВИНУВАЊА И ВЕТУВАЊА)

- Mundësia e ruajtjes së mesazheve të shkruara
 - Njoftimi për leximin e mesazheve (read receipts)
 - Njoftimi për pranimin e mesazheve (delivery notifications)
 - Elementet multimediale (GIF, emoji)
11. Dëshmitë e ruajtura në pajisjet elektronike rrisin mundësinë e mbajtjes së premtimeve:
- Po
 - Jo
 - Nuk jam i/e sigurt
 - Other:

12. Vlerësoni besimin tuaj për mbajtjen e premtimeve sipas mjeteve të radhitura më poshtë:

	Aspak i besueshëm	I besueshëm	Plotësisht i besueshëm
SMS			
E-mail			
WhatsApp			
Viber			
Video telefonatë			
Komunikim i drejtpërdrejtë			

13. A besoni se marrja e një përgjigjeje të shpejtë ndaj një premtimi ndikon pozitivisht në perceptimin tuaj për besueshmërinë e tij?

- PO
- JO
- Other:

14. Cili është afati juaj i preferuar për të marrë një përgjigje ndaj një premtimi të bërë përmes komunikimit digjital

- Brenda minutash
- Brenda një ore
- Brenda një dite
- Më tepër se një ditë

15. Mospërbushja e ndonjë premtimi e humb besimin tuaj kundrejt:

- Personit me të cilin komunikoni
- Mjetit digjital
- Nuk e humbni besimin
- Other:

16. A ka ndonjë gjë tjetër që dëshironi të ndani në lidhje me ndikimin e teknologjisë në aktin kumtues të premtimeve (nga përvoja personale apo ajo që keni dëgjuar).