

ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ „НЕОФИТ РИЛСКИ“

ФИЛОЛОГИЧЕСКИ ФАКУЛТЕТ

Катедра по германистика и романистика

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т

Ана Коцева

Тема на дисертационния труд:

**ПРАГМАТИЧНИ АСПЕКТИ ПРИ ИЗРАЗЯВАНЕ НА
ОПЛАКВАНЕ, МОЛБА И ИЗВИНЕНИЕ В АНГЛИЙСКИЯ И
МАКЕДОНСКИЯ КУЛТУРЕН КОД**

За присъждане на научната и образователна степен „Доктор“
Област 2. Хуманитарни науки. Професионално направление
2.1 Филология Английски език

Научен ръководител:

Доц. д-р Дафина Костадинова

Благоевград,

2022

Дисертационният труд на тема: „*Прагматични аспекти при изразяване на оплакване, молба и извинение в английския и македонския културен код*” е предложен за публична защита на заседание на Катедрата по германистика и романистика при Филологическия факултет на ЮЗУ „Неофит Рилски“, проведено на 03.05.2022 г., протокол № 5.

Защитата на дисертационния труд ще се проведе на 25.07.2022 г. от 11 ч. в ст. 1412 в ЮЗУ „Неофит Рилски“.

Съдържание:

Увод.....	1
Обект на изследването.....	1
Цели на изследването.....	2
Хипотези и изследователски въпрос.....	3
Структура на дипломната работа.....	4

Глава 1

Преглед на литературата.....	6
1.1 Теория на речевите актове.....	6
1.2 Речеви актове.....	11
1.3 Межкултурни аспекти на речевите актове.....	15

Глава 2

2. Методология.....	19
2.1 Методи.....	19
2.2 Инструмент.....	20
2.3 Участници.....	22
2.4 Процедура.....	22
2.5 Стратегии за изразяване на молба.....	23
2.6 Стратегии за изразяване на извинение.....	25
2.7 Стратегии за изразяване на оплакване.....	27
2.8 Перспективи.....	28
2.9 Модификатори.....	29

Глава 3:

3. Резултати и анализ.....	31
3.1 Молби.....	32
3.2 Извинения.....	35
3.3 Оплаквания.....	37

Глава 4:

4. Дискусия	40
4.1 Молби.....	40
4.2 Извинения.....	43
4.3 Оплаквания.....	46

Заклучение.....	50
-----------------	----

Приноси	53
---------------	----

Цитирана литература в автореферата

Публикации по темата на дисертацията

Списък на съкращенията

ANOVA – Analysis of variance [софтуер за дисперсионен анализ]

DCT – Discourse Completion Task [Въпросник за попълване на дискурс]

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences [Статистически пакет за социалните науки]

P.C.M. – Република Северна Македония

Списък с графики

Графика 1: Приложена перспектива в молбите

Графика 2: Разпределение на модификаторите в молбите

Графика 3: Приложна гледна точка в извиненията

Графика 4: Разпределение на модификаторите в извиненията

Графика 5: Приложени перспективи в оплаквания

Графика 6: Разпределение на модификаторите в оплакванията

Списък с кръгови диаграми

Кръгова диаграма 1: Честота на стратегиите, използвани за молба

Кръгова диаграма 2: Честота на стратегиите, използвани за извинение

Кръгова диаграма 3: Честота на стратегиите, използвани за оплакване

Увод

Прагматиката е една от най-изследваните области в лингвистиката като интердисциплинарна област, чиито анализ и последици влияят върху междуезиковите изследвания, межкултурните изследвания, усвояването на втори език, усвояването на чужд език, в областта на педагогическите науки и т.н. Изследванията в прагматиката предлагат наблюдения, които пряко помагат за подобряване на общуването между хората и е от голямо значение за изучаващите чужд език и тези, които се стремят към придобиване на прагматична компетентност. Тъй като речевите актове се осъществяват чрез езика и са част от ежедневната комуникация на хората, те несъмнено са съществена съществена част от прагматичната компетентност.

Изказванията съдържат думи и граматически структури, но те също извършват и определено действие осъществено чрез произвеждане на изказване, се определя като речев акт. Обикновено речевият акт се извършва с определено комуникативно намерение, което говорещият очаква да бъде разпознато от слушащия. Обстоятелствата около изказването или самото речево събитие са това, което определя естеството на речевия акт и спомага за неговото осъществяване. В съвременните теории на речевите актове се приема, че употребата на речевите актове изисква наличие на прагматични познания за неговата същност от страна на говорещия.

Обект на изследването

Обект на моето изследване е езиковата форма, използвана за предаване на прагматична функция в речевите актове за изразяване на молба, извинение и оплакване. Избрах тези три конкретни речеви акта, тъй като е практически невъзможно

всеки говорещ да не използва поне един от тях в ежедневната си комуникация. Фокусът е върху езиковите аспекти на речевите актове в американския и македонския културен код. Тъй като културното разнообразие оказва голямо влияние върху формирането и осъществяването на речевия акт, анализирах формата на всеки речев акт, като обърнах внимание на изразената стратегия, приложената перспектива и модификацията в рамките на речевото събитие.

Следователно основната цел на моя дисертационен труд е да определи и разграничи езиковата, форма използвана за предаване на прагматична функция в речевите актове за изразяване на молби, извинения и оплаквания чрез задълбочен прагматичен анализ на три от най-използваните речеви акта и тяхното използване от лица от Северна Македония и от Калифорния, САЩ, които участваха в изследването.

Цели на изследването

Всички хора имат свои собствени прагматични норми, основани на културния им произход и тези норми влияят на комуникацията им с хора от други култури. Основното предположение е, че всяка културна група предава своите културни и прагматични норми чрез комуникация и в същото време възприема събеседниците си чрез едни и същи норми и вярвания, а това често води до погрешни схващания и неправилна комуникация. Основната цел на моето изследване е да определя прагматичната структура на молбата, оплакването и извинението в двата културни кода. Ако се определи прагматичната структура на всеки от изброените по-горе речев акт, ще бъдат идентифицирани културните характеристики на двете изследвани групи и ще бъдат открити основните различия, които могат да доведат до възможни несъответствия в межкултурната комуникация.

Установените различия и характеристики ще бъдат най-полезни за изучаващите английски като чужд език в Северна Македония като нужен и ценен инструмент за постигане на прагматична компетентност, както и за учителите по английски език като практически източник на информация и примери за прилагане на речевите актове. Това ще бъде от полза и за американците, и за всеки, говорещ английски език като ресурс, който ще повиши осведомеността им за различните начини за изразяване на речевите актове от говорещите английски език като чужд език и следователно за намаляване на недоразумения, възникващи от евентуалното межкултурно общуване, тъй като всеки акт на общуване е двупосочен процес, който трябва да се поддържа от всички събеседници, за да бъде успешен.

Хипотези и изследователски въпрос

Речевите актове са основният елемент във всеки език и общуване между хората във всяка култура. За да има успешна межкултурна комуникация, човек трябва да разбере напълно концепцията за речевите актове, така както тя се разбира и използва от носителите на езика. Това означава, че всички езикови аспекти на изразяването на молба, оплакване и извинение трябва да бъдат анализирани в двата културни кода.

Предложих следната основна хипотеза:

- културните норми и особености са изразени с различия в прагматичната структура на изразяването на молби, извинения и оплаквания между американския и македонския културен код;

За доказването или опровергаването на хипотезите разделих изследването на няколко нива на анализ, като всички бяха ръководени от основния изследователски въпрос:

„Каква е типичната форма на молба, извинение и оплакване на всеки език?“.

Структура на дисертационния труд

Дисертационният труд включва увод, четири основни глави, заключение, секция, отчитаща ограниченията на изследването, и заключение с общ обем от 155 страници. Получените данни, техният анализ и резултатите са представени в 21 таблици, 14 диаграми, 2 графики и 7 приложения. Библиографията включва 170 публикации, свързани с теорията на речевите актове и анализи на межкултурните различия при речевите актове от английски, американски, български, северномакедонски, турски, китайски и др. автори.

Първата глава представя литературата по темата, който съдържа хронологичен преглед на произхода и развитието на теорията на речевите актове, както и преглед на структурата и приложението на речевите актове и техните взаимовръзки с уचितостта, културата и дискурса.

Втората глава е посветена на методологията, която предлага подробно обяснение на целите, хипотезата и изследователските въпроси и обяснява методите и инструментите, използвани за анализа, и предлага пълно описание на цялостната методологична процедура.

Третата глава представя получените резултати и техният анализ. Тази глава предлага както общо, така и конкретно представяне на количествения и качествения анализ. Резултатите показват произхода на участниците, прилагането на речевите актове за изразяване на молба, извинение и оплакване по отношение на приложената перспектива, стратегията и модификаторите в различна социокултурна и контекстуална ситуация.

Последната глава конкретизира прагматичната структура на речевите актове и описва приликите и разликите между двата културни кода. Интерпретират се констатациите и заключенията след проведеното изследване на анализираните речеви актове и се съпоставят със съществуващите изследвания.

Глава 1

1. Литературен преглед

1.1 Теория на речевите актове.

Теорията на речевия акт е едновременно философска и езикова концепция, която непрекъснато се променя и развива. Много философи и лингвисти имат принос към нея чрез своята работа. Произходът на теорията на речевите актове започва с работата на Остин (1962), която днес се нарича конвенционална. Тази теорията се развива по-нататък от ученика му Сърл и неговите интенционални възгледи. По-късно много изследователи (Grice 1975; Bach & Harnish, 1979; Sperber and Wilson, 1986) допринасят за развитието на теорията.

В днешно време езиковедите често разделят различните възгледи за речевите актове на конвенционални (conventional), интенционални (intentional) и инферентни (inferential). Конвенционалният възглед се приписва на работата на Остин (1962), докато интенционалният възглед се приписва на неговия ученик Сърл (1965).

Основата на теорията на речевите актове се приписва на Остин (1962), чиито посмъртно публикувани лекции се считат за основата на теорията на речеви актове. В началото на работата си Остин оказва голямо влияние с твърдението си, че изреченията не отговарят на тест за истинност, което противоречи на приетия езиков позитивизъм по това време. Това твърдение е последвано от наблюдението, че не всички твърдения, които могат да бъдат маркирани като верни или неверни, са описателни. Освен това не всички изречения се използват за изказване и са част от извършване на някакво действие. Тези наблюдения се превръщат в неговата „перформативна хипотеза“ (performative hypothesis), която се основава на разграничението между констативи (constatives)

като изказвания, направени за изразяване на мнение (statement), и перформативи (performatives) като изказвания, включващи описателен и ефективен аспект. Перформативите биват разграничени на експлицитни и имплицитни. Експлицитните перформативи са тези, които съдържат перформативен глагол, който може да бъде подсилен с „от сега нататък / оттук нататък“ и се използва в изречение в първо лице единствено число, сегашно време, изявително наклонение и деятелен залог. От друга страна, ако перформативният глагол не присъства, перформативът се обозначава като имплицит. Остин въвежда и условия за уместност (felicity conditions), които трябва да бъдат изпълнени, за да се осъществи перформативът. Ако условията са изпълнени, перформативът се счита за отговарящ на тези условията. Ако условията не са спазени, перформативът не се счита за неуместен. Първоначалната дихотомия между перформативите като изпълняващи действие и констатативите като съдържащи истината, обаче, показва редица несъответствия. Това кара Остин да се откаже от перформативната хипотеза и да пристъпи към установяване на обща теория на речевите актове.

В съответствие с общата теория на речевия акт на Остин, всички изказвания в допълнение към своето значение извършват и специфични действия чрез специфичната комуникативна сила на изказването. Речевият акт се състои от три отделни действия, които се извършват едновременно и това са локутивният, илокутивният и перлокутивният акт. Първо, всеки речев акт е основен акт на говорене или продуциране на смислен езиков израз: това е локуция (locution) или локутивен акт (locutionary act). Логически, речевият акт се продуцира с определено намерение или функция, чието предназначение е тя да бъде изпълнена: именно това е илокутивният акт (illocutionary act) на изказването. Функцията на изказването се осъществява чрез неговата илокутивна или често наричана комуникативна сила.

И, ако едно изказване има функция, която трябва да бъде реализирана, то също трябва да има и ефект. Актът, който води до определен ефект или следствие, или упражнява определено влияние върху слушателите чрез изричането на езиков израз, се определя като перлокутивен акт (perlocutionary act). Тази тройна концепция за речевия акт все още е актуална и служи като основа на различни възгледи или подходи към речевите актове.

Сърл (1965) потвърждава концепцията за речевия акт и идеите на Остин: „Това не е, както обикновено се предполага, символът или думата, или изречението, нито дори езиковата единица (token) на символа или думата, или изречението, което е единицата на езиковото общуване, а по-скоро самото продуциране на езиковата единица (token) при извършването на речевия акт е основната единица на езиковата комуникация” (стр. 221). Тук той определя илокутивния акт като минималната езикова единица на общуването и смята, че има определени условия, които трябва да бъдат изпълнени, за да се реализира речевият акт.

Един от най-важните приноси на Сърл към теорията на речевия акт е разграничението между пропозиция и илокутивен акт. Той отбелязва, че различните илокутивни актове имат различни значения, но също така споделят определено количество съдържание. Следователно, споделеното съдържание е обозначено като пропозиция. Въпреки че изреченията или изказванията (utterances) могат да изразяват едно и също съдържание, те често (почти винаги) имат специфично значение. Това означава, че освен съдържанието си, всяко изказване има своя собствена илокутивна сила. Сърл обяснява „илокутивната сила“ като средството, което ни показва как трябва да се приеме пропозицията или като средство, което показва кой акт извършва говорещият. Съдържанието и илокутивната сила са две различни категории, които обхващат всеки речев акт. Съдържанието обикновено е комуникативно инертно и често

остава фиксирано, докато илокутивната сила варира. Също така съдържанието на нечий комуникативен акт не определя достатъчно ясно силата на този акт и обратно (силата не определя достатъчно съдържанието). Силата е характеристика не на казаното, а на това какво се има предвид от казаното.

Сърл подкрепя идеята, че основната част на човешката комуникация не е нито културна, нито конвенционална, а се осъществява от комуникативна сила, както Грайс (1975) предлага. Твърдението, че илокутивната сила носи намерението или функцията на едно изказване, се основава на концепцията на Грайс за значението, изказано от говорещия като значение, извлечено от намеренията на говорещия. Намерението на говорещия е комуникативното и рефлексивно намерение, както ги определя Грайс. Значението на изказването на говорещия се определя като характеризиращо се с извършване на действие с намерение да повлияе на вярванията на слушателя, което води до признаване на същото намерение. Това намерение да се създаде вярване или друго отношение чрез признаване на самото това намерение е обозначено като комуникативно намерение. В крайна сметка Сърл заключава, че значението е въпрос едновременно на намерение и на конвенция. Следователно, за да анализираме един илокутивен акт, трябва да разгледаме както неговия интенционален, така и неговия конвенционален аспект. Възгледът на Сърл обаче е оспорен от Стросън, който изказва мнение, че реализацията на речевите актове може да се обясни със способността на хората да разпознават комуникативните намерения на другия. Подходът на Стросън предполага, че релевантният ефект от значението на говорещия не е предизвикване на вярване или предизвикване на намерение, а просто разбиране на речевия акт.

Основаната на намерението концепция (intention-based conception) за значението, подкрепена от принципа за

кооперативност, въведен от Грайс (1975) и неговите максими, послужи като основа за инферентния поглед към езика и следователно теорията на речевия акт. Принципът на сътрудничеството предполага, че хората, участващи в разговор, си сътрудничат. Принципът се поддържа от четири (супер) максими, които са максими на: количество, качество, отношение и начин. Въпреки това, много изразявания не се придържат към максимите и понякога нарушават максимите нарочно. Следователно, това води до изказвания или актове, които предават допълнително значение - имплицатури.

Спербер и Уилсън (1994) твърдят, че езиковата комуникация е пример на остенсивно-инференциална комуникация (*ostensive-inferential communication*), която се постига заради принципа на релевантност. Комуникаторът участва в остензията (*ostension*), докато публиката е въввлечена в инференцията (*inference*) - извода. Спербер и Уилсън (1986) обясняват, че комуникацията е процес на инференция - извод, който започва с езиков стимул от говорещия. Инференциалният процес действа като процес на контекстуализация на нова информация и тук ни помага да разпознаем истинските комуникативни намерения на говорещия. В обобщение, пропозицията, изразена чрез изказване, се извлича от слушателя от по-абстрактна пропозиционална форма въз основа на контекстуални допускания и в съответствие с принципа на релевантност.

За Бах и Харниш (1979) езиковата комуникация е процес на инференция - извод. Те допълнително развиват теорията за изводите, като установяват „схема на речев акт“. Речевият акт е обяснен като акт от четири части, който се състои от: акт на изказване, локутивен акт, илокутивен и перлокутивен акт. Бах и Харниш (1979) твърдят, че „говорещият предоставя чрез това, което казва, основа за слушателя да заключи какво възнамерява да направи по този начин“ (стр. 5). Те подобряват концепцията за инференция, като определят четири специфични нива, които се фокусират както върху

значението на говорещия, така и върху влиянието на взаимните контекстуални вярвания върху инференцията (извода) на слушателя.

Според инференциалния възглед за теорията на речевия акт, изказването на говорещия осигурява основа на слушателя да направи изводи за намерението на говорещия, а процесът на извеждане завършва успешно само, когато слушащият идентифицира предвиденото значение или по-точно, илокутивното намерение. Както К. Алан (1983) обяснява, когато говорещият желае да комуникира със слушащия, той ще изрази себе си по начин, по който предполага, че ще позволи на слушащия да разбере съобщението.

От изложеното до тук може да се заключи, че съвременната форма на инференциалната теория се състои от няколко общи положения: говорещият и слушащият са човешки същества, говорещият и слушащият знаят как да използват конкретен език, говорещият и слушащият споделят общи познания за света, говорещият и слушащият се придържат към принципа на сътрудничество, говорещият и слушащият се придържат към принципа на учтивостта, нарушаването на принципа на сътрудничество ще доведе до предаване на допълнително значение чрез имплицатурата на разговора.

1.2 Речеви актове

Трите аспекта на речевия акт, въведени от Остин, са локуцията, илокуцията и перлокуцията. Локуцията е основният акт на говоренето като той може да бъде разделен на три подакта. Произнасянето на звуци е фоничният акт, звуковата композиция на определен езиков израз е фатичният акт, а придаването на значение или контекстуализацията на изказването е ретичният акт. Тези подактове описват процеса на говорене, извършен от говорещия. Логично е, когато се прави изказване, говорещият да има предвид цел или

функция. Типът действие или функция, които говорещият иска да изпълни, е вторият аспект на речевия акт, който е илокутивният акт. Специфичната комуникативна цел на изказването се нарича още неговата илокутивна сила или илокутивна точка. В някои контексти един локутивен акт може да има повече от една илокутивна точка и това се определя като потенциал за илокутивен акт на изказване. Други лингвисти (Searle 1965; Bach & Harnish, 1979) също са допринесли за дефиницията на структурата на речевия акт и е важно да се подчертае, че всички предложени обяснения за структурата на речевия акт споделят фокуса върху илокутивната точка или илокутивната сила. Нещо повече, илокутивната сила на речевия акт се прилага като ключова характеристика в безброй класификации и таксономии на речевите актове (Austin, 1962; Searle 1965; Searle & Vanderveken, 1985; Bach & Harnish, 1979; Allan, 2014 и др.). Освен илокутивната точка, други характеристики на речевите актове могат да се използват за разграничаване между тях. Например, някои речеви актове са в началото на едно общуване, а други са в края му. Следователно, речевите актове могат да бъдат разделени на инициращи или реагиращи актове въз основа на тяхната позиция в речевата единица. Също така, въз основа на своя произход като естествени или институционални актове (понякога наричани първични/вторични). Естествените актове са всички актове, необходими за естествената комуникация между хората. От друга страна, институционалните актове са част от институционалната комуникация и са специфични за определена институция или организация. Освен това класификацията на речевия акт може да се направи въз основа на нивото на директност на акта. Разграничаването между директни и индиректни актове включва различни подходи.

Въпреки че речевите актове се означават като минимални езикови единици, езикови актове и речеви единици, те не

могат да бъдат анализирани като отделни единици на езика. Речевите актове винаги са част от определен дискурс и техният анализ зависи от аспектите на този дискурс. Дискурсът е едновременно „логически свързан текст в комбинация с екстралингвистични: прагматични, социокултурни, психологически и други фактори“ и „реч, разглеждана като целенасочено социално действие, като компонент, участващ във взаимодействието на хората и механизмите на тяхното съзнание“ (Sherboboevna, 2020, стр.127).

Двете концепции, които се използват за описване на частта от дискурса, която се анализира в речеви актове, са „речева ситуация“ и „речево събитие“, въведени от Хаймс (1972). Речевата ситуация се отнася до всяко ситуирано взаимодействие. Речевото събитие е социална дейност с определена структура и цел, която включва и подходящо вербално или невербално поведение. Освен социалните и контекстуални аспекти на речевото събитие, това е и дейност с определена структура. Като социално и вербално взаимодействие с начало и край, събеседниците в речевото събитие спазват правилата на разговора. Това означава, че речевото събитие съдържа определена фазова последователност или е обозначено като начален акт, главен акт (който е основното действие) и заключителен акт. Тук речевото събитие обхваща социални фактори, контекстуални фактори, събеседниците и всички други обстоятелства около речевия акт. В много отношения естеството на речевото събитие е това, което определя интерпретацията на изказването като извършване на определен речев акт (Yule, 1985).

Освен това речевите действия са тясно преплетени с учтивостта и спецификите на културата и не могат да бъдат анализирани, без да се позовават на тези понятия. „Най-общо казано, учтивостта включва спазване на социална хармония и избягване на социални конфликти“ (Holmes, 2013, стр. 285).

Езиковият термин „учтивост“ обаче е различен термин в съвременната лингвистика, където се определя като „прагматично понятие, което се отнася до начините, по които се изразява релационната функция в езиковото действие“ (Yamazaki, 2001, стр. 20). Тези начини за изразяване на учтивост включват различни стратегии за учтивост или различни речеви актове, изпълнени с различни маркери за учтивост. Както Холмс (2013) отбелязва, да бъдеш учтив „включва да знаеш как да изразиш редица речеви функции по подходящ за културата начин“ (стр. 293). Освен това учтивостта може да се дефинира като показване на осъзнаване и внимание към лицето (личността) (face) на другия (Yule, 2010, стр.135). Това определение насочва както към концепцията за лице / личност (face), въведена от Гофман (1967), така и към теорията за учтивостта на Браун и Левинсън (1987). Въз основа на лицето / личността на Гофман, тя представлява обществения образ на всеки човек. Браун и Левинсън обясняват учтивостта като акт на осъзнаване на лицето / личността (face) на човек и на уважение към него. Лицето/ личността (face) представлява обществената представа за себе си на всеки човек за самия него. Състои се от емоционалната и социална страна на човека, която се очаква да бъде разпозната от другите. Може да имаме положителна или отрицателна личност / лице (face). Положителната личност (face) изисква поддържане на положителния имидж, което означава оценяване на желанията на човека в социалния контекст и показване, че човекът е харесван, уважаван и приет. От друга страна, отрицателната личността / лице (face) изисква зачитане на потребностите на индивида да има свобода на действие, свобода от налагане и право на вземане на собствени решения. Според различните личности / лица (faces) има положителна и отрицателна учтивост.

Положителната и отрицателната учтивост често се използват за описание на различни култури. Културата на Северна

Македония показва предпочитание към положителната учтивост, която цени солидарността и приятелството. Културата на Съединените американски щати показва предпочитание към негативната учтивост, което означава, че фокусът е върху индивида и говорещият се обръща към нуждите на слушащия от свобода.

Езикът като средство за комуникация не може да бъде отделен от културата, тъй като културата на хората се изразява чрез езика, говорен от тази група хора. Тъй като речевите актове са форми на езикови актове, те също са взаимосвързани с културата. Следователно, „ако категориите речеви актове са културни концепции, можем да очакваме те да се различават в различните общества“ (Xhara, 2017, стр. 54). Речевите действия отразяват основните културни ценности и социални норми на целевия език и показват правилата за използване на езика в речевата общност (Thijittang, 2010, стр. 5). Както Вежбицка (1985) заявява „много е важно да се опитаме да свържем специфичните за езика норми на взаимодействие със специфични културни ценности“ (стр. 176). Културата влияе на общуването и хората с различен културен произход общуват по различен начин.

1.3 Межкултурни аспекти на речевите актове

Основната предпоставка на теорията на речевите актове е, че езикът се използва за комуникативни цели (Кусевска, Ивановска, Даскаловска, 2017, стр. 39), като тези комуникативни цели са във фокуса на прагматичните изследвания. Познаването на езика като система не е достатъчно, за да може да се използва в реални комуникативни ситуации. За целта е необходимо да имаме познания и за прагматиката на езика, която описва най-общо казано как дадена езикова структура се свързва с определена комуникативна функция (Стоянова, 2021, стр. 97). Когато хората общуват, те трябва да са наясно със значението на

прагматиката в процеса на комуникативното взаимодействие; в противен случай в противен случай може да се стигне до неуспех в общуването и да се засегнат междуличностните отношения и мирното съжителство, особено в межкултурен контекст (Thijittang, 2010, стр. 215).

Речевите актове са езикови актове, тъй като говорещият ги използва за изпълняване на определена функция (Кусевска и Бужаровска, 2020). Тази комуникативна функция, която се реализира, съдържа комуникативното намерение, което се очаква да бъде разпознато от слушащия или събеседника. Събеседниците трябва да могат да разпознават комуникативното намерение на говорещия и да го интерпретират успешно. Правилното разпознаване на комуникативното намерение на говорещия е от съществено значение за поддържането на успешна комуникация на всеки език.

Голямото межкултурно и междуезиково изследване, което беше направено, помогна да се определят и потвърдят някои ключови концепции, свързани с речевите актове. Този дисертационен труд се фокусира върху три речеви акта: молби, извинения и оплаквания.

Молбите са едни от най-често изследваните актове поради тяхното разнообразие и интердисциплинарен характер. Тези речеви актове се определят като: „актове, които се използват за изразяване на желанието на говорещия така, че слушащият да прави това, което говорещият иска“ (Бах и Харниш, 1979, стр. 48), „илокуционен акт, при който говорещият предава на слушащия, че иска слушащият да извърши действие, което е в полза на говорещия“ (Трозборг, 1995, стр. 187) и като „опит от страна на говорещия да накара слушащия да извърши или да прекрати извършването на някакъв вид действие в интерес на говорещия“ (Елис, 2008, стр. 172). Молбата се описва като „директивен акт“ (directive act) (Сърл, 1969), налагащ акт (Трозборг, 1995) и акт,

заплашващ личността (face-threatening act) (Браун и Левинсън, 1987). Следователно молбите са тясно свързани с концепцията за директност и учтивост. Освен това, тези речеви актове най-силно зависят от социалните и контекстуални фактори в сравнение с други речеви актове. Обширното проучване на молбите (Nugroho and Rekha, 2020; Jan, Lin & Li, 2015; Mokhtar, 2016; Trajkova, 2014; Kusevska and Daskalovska, 2016...) потвърждава основното влияние на културата и културния произход на събеседниците върху моделите за реализация на речта, а също така доказва липсата на обучение с прагматична насоченост за говорещите английски като втори или чужд език.

Извиненията са сред най-изучаваните речеви актове, тъй като те произтичат като пряк резултат от естественото човешко поведение за поддържане на хармонични междуличностни отношения. Тези актове се считат за „универсални актове“ (Olshtain & Cohen, 1983) и са описани като „поведенчески“ (behabitives) (Austin, 1975), експресивни (Searle, 1979) и признания (acknowledgments) (Bach & Harnish, 1979). Изследването на извиненията (Valkova, 2013; Ilich, 2014; Донева, 2018; Тодоровска, 2018, Смичковска, 2014 и др.) ги доказва като универсални и многоаспектни актове със социална функция за подобряване на междуличностните отношения между събеседниците; като актове, които са културно формирани и са съществена част от комуникативната компетентност (Thijittang, 2010).

Оплакванията показват отношението и социалното поведение на говорещия; следователно те са определени като поведенчески актове (behabitives) от Остин (1962) и експресивни актове от Сърл (1969). Трозборг (1995) дефинира оплакванията като „иллокуционен акт, при който говорещият изразява неодобрение или отрицателни чувства към състоянието на нещата, описано в пропозицията, и за което слушателят е отговорен пряко или косвено“ (стр. 311). Освен това те се разглеждат като: актове на конфликт (conflictive

acts) (Leech, 1983), заплашващи личността актове (face threatening acts) (Brown & Levinson, 1987), ретроспективни актове (Olshtain and Weinbach, 1993; Trosborg, 1995), многоаспектни речеви актове (multiple speech acts) (Clyne, Ball & Neil, 1991). Изследванията върху оплакванията е доказателство за културната променливост на тези актове, неподходящото им използване от носители на чужд език и липсата на обучение по прагматика на чуждия език.

Всички изследвания в областта межкултурното общуване потвърждават факта, че прагматичната структура на речевите актове се влияе от много фактори и подходящото използване на речевия акт не е възможно без наличието на прагматична компетентност.

Глава 2

Методология

Водещата цел на това мое изследване е да направя пълно описание на прагматичната структура на речевите актове и тяхното приложение от представители от двата културни кода, което изисква внимателно планиране на методологичната рамка.

2.1 Методи

Методологията включва количествени и качествени методи за анализ на данните. Основната цел на количествения метод е да се определят общите особености в прагматичната структура на речевите актове в американския и македонския културен код. Освен това трябва да осигури информация за честотата на прилаганите стратегии за изразяване на речевите актове, честотата и степента на модификаторите, прилагани в рамките на речевите актове, както и информация за социалния произход на участниците в изследването. Количественият анализ се предава чрез ANOVA - вариационен анализ и чрез независим Т-тест със системата SPSS. След това е представен качествен метод на анализ, който да даде възможност за придобиване на по-задълбочени познания относно специфичните гледни точки, стратегии и модификатори, използвани в молбите, извиненията и оплакванията на респондентите и за по-нататъшния им анализ във връзка с различните социокултурни обстоятелства, в които са били използвани тези речеви актове. Тази комбинация от количествен и качествен метод предлага равновесие между статистическите данни и специфичните характеристики на анализирувания дискурс, следователно, това помага за формиране на общ поглед върху темата и едновременно с това да се дефинират

специфичните характеристики в рамките на анализираните ситуации.

2.2 Инструмент.

Инструментът, използван за получаване на данните, е въпросник за попълване на дискурс или 'Discourse Completion Task' (DCT). Един от най-често използваните инструменти за изследване на реализациите на речеви актове е въпросникът за попълване на дискурс, разработен от Левинсън (1975) и по-късно модифициран и адаптиран за анализ на речеви актове от Блум-Кулка (1982). Въпросник за попълване на дискурс се използва като инструмент, който предизвиква спонтанни реакции в реални житейски ситуации. Той предлага на изследователя да избира стойностите на социалните променливи и да контролира контекстуалната променливост. Освен свободата да се контролират различни аспекти на използваните сценарии, това е ефективен инструмент за събиране на голямо количество данни. Огиерман (2009) посочва: „единственият инструмент за събиране на данни, който предоставя достатъчно големи извадки от сравними, систематично разнообразни данни, е задачата за провеждане на дискурс“ (стр. 67).

Контекстните и социални променливи във ВПД са избрани експлицитно, за да се предизвика подходящ речев акт и естествен и автентичен отговор от респондентите. Независимата променлива е родният език на двете изследвани групи. Зависимите променливи са социалните фактори, които са социалната дистанция и социалната власт между събеседниците, както и сериозността на налаганата идея. Тези социологически променливи са въведени от Браун и Левинсън (1987). Социалната дистанция се измерва чрез степента на познаване между събеседниците, която може да бъде близка, средна или далечна. Социалната власт или социалният статус се определят в зависимост от

събеседниците и ролята им в обществото и е с три различни стойности: неутрална, равна, неравностойна. Сериозността на налаганата идея на всеки речев акт може да се раздели на ниска, средна и висока.

В моето проучване използвах въпросник с празни места, разделен на две части. Първата част изисква кратка основна информация за респондентите като възраст, пол, студентско положение и т.н. Втората част се състои от 9 различни ситуации или сценарии, предназначени да предизвикат молба, оплакване или извинение. Ситуациите включват различни контексти, различна социална дистанция и социален статус между събеседниците. Има три различни категории на сценарии или ситуации за всеки речев акт. Първата категория включва събеседници с равен социален статус или власт, висока социална дистанция и ниска степен на налагане. Втората категория включва събеседници с равен социален статус или власт, ниска социална дистанция и средна степен на налагане. Третата категория включва събеседник, който е социално превъзхождащ слушащия, висока социална дистанция и ниска степен на налагане. От респондентите се иска да отговорят толкова искрено, колкото биха били като участници в реален вербален разговор.

Въпросникът със ситуации беше достъпен във Google forms от юни до август 2020 г. Студенти от различни факултети в Университета „Гоце Делчев“ в Шип, Северна Македония и студенти от Калифорнийския университет „Сан Диего“ в Сан Диего, Калифорния бяха поканени да участват в проучването. Цялата информация относно въпросника беше изпратена на студентите в писмен вид. Нямаше никаква комуникация или връзка между студентите и провеждащата това изследване. Цялостното попълване на въпросника беше извършено онлайн в подходящо за респондентите време.

2.3 Участници

Участниците в проучването са студенти. Използвах невероятностна извадка (non-probability sample) и се фокусирах върху студенти, които в момента учат в университет. Целевата популация е избрана поради високата вероятност те да бъдат част от межкултурната комуникация в бъдеще и, следователно, голямата полза за прагматичната им компетентност от това изследване. Доброволното участие в попълването на въпросника беше организирано в две групи, представляващи цялостната извадка на изследването. Едната група се състои от 106 респонденти, чийто роден език е английският и към момента на изследването живеят и учат в Сан Диего, Калифорния. Респондентите се самоопределят като мъже (31), жени (67) и принадлежащи към трети/небинарни или неутрален пол (8). Другата група се състои от 106 респонденти, които са носители на езика, който се говори в Северна Македония и в момента живеят и учат в Щип, Северна Македония. Респондентите се идентифицират като мъже (21) и жени (85). Общият възрастов диапазон и за двете групи е от 17 до 54 години.

2.4 Процедура

Прилагането на количествения и качествения метод за анализ беше проведено на три нива, които включват: стратегиите, използвани за изразяване на речевия акт, перспективата, прилагана от говорещия в речевия акт и модификаторите, използвани в рамките на речевите актове.

Основният анализ е извършен в съответствие с класификацията на стратегиите на Трозборг (1995) за всеки речев акт поотделно. Трозборг разделя речевите актове на категории по отношение на нивото на директност и разграничава различни стратегии, които се използват в определена категория. Въпреки че основният анализ следва

категориите на Тросборг, типологията на Олштайн и Вайнбах (1987) също е взета предвид по отношение на оплакванията; работата на Огиерман (2009) също е разгледана във връзка с извиненията.

2.5 Стратегии за изразяване на молби

Речевият акт за изразяване на молба се определя като наложителен акт и за да намали степента на налагане, говорещият прилага различни стратегии. Тросборг (1994) класифицира стратегиите за изразяване на молба в четири категории по отношение на степента на директност, които са следните: индиректни, конвенционално-индиректни (основаващи се на слушателя), конвенционално-индиректни (основаващи се на говорещия) и директни стратегии. Тази класификация на стратегиите за изразяване на молба е във връзка с теорията за учтивостта на Браун и Левинсън. Това означава, че нивото на директност постепенно нараства в предложените осем стратегии и тези стратегии съответстват на нивото на директност на стратегиите за учтивост на Браун и Левинсън. Постепенното повишаване на нивото на директност води до постепенно намаляване на учтивостта.

Първата категория се състои от неконвенционални индиректни стратегии. Това означава, че говорещият не следва никакви конвенционални правила и изводът (инференцията) от изказването е напълно зависим от контекста. Стратегията за изразяване на неконвенционална индиректна молба е изразяването на намек. Намекът е неексплицитен опит на говорещия да изрази своето намерение. Говорещият може напълно да пропусне желаното действие и да използва „лек намек“ или частично да спомене желаното действие чрез „силен намек“. Тази непрозрачност, преднамерената двусмисленост или липсата на информация се прилагат умишлено, за да се предаде допълнителен смисъл. Допълнителното или преднамереното значение

обикновено не е свързано или е смътно свързано с изразеното изказване и неговото разпознаване зависи от уменията на слушателя да прави изводи, но също така е силно зависимо от социокултурния контекст.

Втората и третата категория маркират условно индиректните молби, което означава, че говорещият трябва да следва или изпълни определени конвенционално приети предпоставки, за да изрази желаната молба. Конвенционалните индиректни молби могат да бъдат разделени на стратегии за условия, базирани на слушателя, и стратегии за условия, базирани на говорещия. Базираните на слушателя условия означават, че слушащият е агентът на индиректната молба и процесът на извод (инференция) зависи от слушащия. Освен това дава възможност за учтиво отхвърляне на молбата, ако някое от предварителните условия не е изпълнено, и не води до разногласия. Непрякото искане може да бъде изразено чрез стратегии, свързани с условията на способността или желанието на слушащия да извърши действието, или разрешението за извършване на действието. Всички тези три условия формират втората стратегия за реализация на молбата. Също така може да се изрази чрез стратегията на сугестивните формули, която се отнася до кооперативността на говорещия при изпълнение на молбата. Възможността за неспазване на тази стратегия може да бъде осъществена, ако слушащият сам мотивира отказа си.

Третата категория отново са конвенционално индиректни молби, но при условия, базирани на говорещия. Това означава, че фокусът е върху говорещия и желанията или изискванията на говорещия. Стратегиите са разделени на две групи: изказвания, изразяващи желанията на говорещия, и изказвания, изразяващи нуждите/исканията на говорещия. Първата стратегия се счита за по-учтива, а втората се счита за леко неучтива и частично директна. Тъй като фокусът е върху говорещия в този тип молби, степента на директност е повишена в сравнение с по-рано обяснената индиректна

молба, ориентирана към слушателя. Също така много забележима разлика е, че отговорът на слушащия е ограничен, тъй като е по-трудно за слушащия да откаже на молбата, а ако молбата бъде отказана, това води до липса на съгласие между събеседниците.

Последната категория съдържа стратегии за изразяване на директни молби. Това са експлицитни изказвания, които директно изразяват намерението на говорещия. Поради различната структура или ниво на директност, директните искания могат да бъдат изразени като: изявления за задължение и необходимост, перформативи или императиви. Изявленията за задължение включват авторитета на говорещия или следват някои морални задължения. Перформативите използват авторитетни изказвания, които използват перформативни глаголи и могат да бъдат завоалирани (hedged) или незавоалирани (unhedged). Завоалираните перформативи обикновено са по-учтиви, докато незавоалираните перформативи са по-директни и експлицитни. Най-директната форма на молба се изразява чрез императиви.

2.6 Стратегии за изразяване на извинение

Експресивният акт за изразяване на извинение може да бъде реализиран по четири начина. Първо, говорещият има възможност за отказ. Въпреки че подстратегии за отказ са маркирани като нулеви стратегии, тяхното присъствие трябва да бъде взето предвид. При отказ, говорещият отказва да поеме отговорност за нарушението на правилата. Говорещият може да отрече нарушението да е настъпило чрез имплицитно или експлицитно отричане като се оправдава или обвинява някой друг.

Първата категория извинения включва стратегии, които се считат за уклончиви. При този тип стратегии говорещият не

отрича отговорността за нарушението на правилата и използва елементи, за да намали това ниво на отговорност или дори да обвини някой друг. В моите данни, обаче, съм определила само една от подстратегииите на Трозборг, която е акт за минимизиране на нарушението.

Втората категория са индиректни извинения или признания, които включват пет подстратегии за индиректно извинение. При индиректните извинения говорещият приема отговорността или вината, а разликата между подстратегииите е в различната интензивност в приемането на вината/отговорността.

Третата категория са разказите или обясненията, които не оставят никакво съмнение, че говорещият е виновен за нарушението. Стратегииите се използват за предоставяне на обяснение, което следователно ще намали нивото на налагане. Обясненията могат да бъдат имплицитни или експлицитни. Прави впечатление, че нивото на директност, или в този случай нивото на приемане на вината или отговорността, нараства постепенно в класификацията.

Четвъртата категория включва директни извинения, които често използват перформативен глагол. Директните извинения са експлицитни актове на изразяване на съжаление, предлагане на извинение или молба за прошка.

Последната категория не съдържа стратегии за извинение, а стратегии за коригираща подкрепа. „Тези стратегии обикновено се появяват като поддържащи ходове в комбинация с директни извинения“ (Trosborg, 1995, стр. 402). Когато устното извинение изглежда недостатъчно или неискрено, говорещият може да използва коригираща подкрепа или допълнителни изказвания, които изразяват загриженост, обещаваат търпение или предлагат поправка.

2.7 Стратегии за изразяване на оплаквания

Оплакванията са експресивни, ретроспективни и заплашителни актове. Оплакването изразява неодобрението на говорещия от поведението на слушателя. Нивото на директност в оплакването съответства на тежестта на нарушението. Стратегиите, използвани за изразяване на оплакване според Трозборг (1995), започват с ниски нива на директност и постепенно се издигат до най-високото ниво в крайната стратегия.

Първата категория са стратегии без експлицитен упрек. Единствената предложена подстратегия са намеците. Намеците се използват от говорещия, за да намекнат за определено нарушение, извършено от слушащия, или за да намекнат за отговорността на слушащия за нарушението. Въпреки това, тези импликации са доста индиректни и слушателят понякога може да не е наясно с вложеното значение от говорещия. Освен това слушателят може да избере да не осъзнае или да не разбере подразбиращото се оплакване.

Втората категория стратегии имат по-високо ниво на директност. В тази категория говорещият използва стратегии за изразяване на раздразнение или неодобрение към определено действие. Говорещият може също да се оплаче, като изрази неприятните последици от определено действие. Въпреки че слушателят не е пряко посочен, е напълно ясно, че говорещият държи слушателя отговорен за нарушението.

Третата категория съдържа стратегията на обвинението. Използването на обвинение определя връзката на слушателя с нарушението и го прави агент на оплакването. Разликите в нивото на директност разделят обвиненията на индиректни и директни обвинения, което означава, че говорещият може индиректно да се опита да свърже слушателя с нарушението или директно да обвини слушателя.

Последната категория е тази на вината. Според стратегиите в тази категория слушателят е за виновен за нарушението. Разликата между подстратегииите е единствено в резултат от нивото на директност. Вината може да бъде модифицирана, ако говорещият изрази неодобрение или предложи алтернативен акт в противовес на нарушението, или говорещият може директно да заяви вината. Експлицитната вина може да бъде изразена към поведението на слушащия или към слушащия като личност.

2.8 Перспективи

Перспективи

В третата фаза дисертационният труд се фокусира върху перспективата, приложена в речевите актове. Молбите обикновено използват препратка към получателя на молбата или към изразяващия молба, но говорещият може да промени препратката, за да смекчи молбата. Според Блум-Кулка и Олштайн (1984), молбите могат да бъдат реализирани през призмата на четири перспективи:

- ориентирани към говорещия,
- ориентирани към слушащия,
- ориентирани към говорещия и слушащия,
- безлични.

В молба, ориентирана към говорещия, акцентът е върху ролята на говорещия, докато в ориентираната към слушащия молба е върху ролята на слушащия. Ако и говорещият и слушащият са включени в препратката, това е заявка, ориентирана към говорещия и слушащия. И накрая, говорещият може да избере да изключи и говорещия и слушащия и да използва безлична препратка.

Извиненията се класифицират като ориентирани към говорещия или към слушащия в зависимост от това дали експлицитно изискват участието на реципиента, или не. Както Кордела (1990) твърди, че „в извиненията, ориентирани към говорещия, говорещият е действащото лице - претърпяващо в извинението; в ориентирани към слушателя извинения говорещият експлицитно и директно иска участието на слушателя в акта на извинение“ (стр. 72).

При формиране на речев акт на оплакване анализът на перспективата се основава на използването на фокусиращи и дефокализиращи изрази (Haverkate, 1984, стр. 56). Ако говорещият избере фокусиращ израз, това означава, че намерението е да се изтъкне ролята на референта в описаното състояние на нещата. Фокализиращите изрази могат да имат конкретна препратка към отправящия оплакването (говорещия) или към получателя на оплакването (слушащия). Тук се прави разлика между гледната точка на говорещия „аз“ и гледната точка на слушащия „ти“. От друга страна, говорещият избира дефокализиращ израз, за да минимизира ролята на референта или напълно да изключи референта. Дефокализиращата препратка може да бъде към подателя на оплакването (говорещия) или към получателя на оплакването (слушащия). Перспективата на говорещия включва използването на местоимението „ние“, докато гледната точка на слушащия включва използването на неспецифична препратка.

2.9 Модификатори

Има различни типологии за модификациите, затова избрах типология, която е смесица от различни класификации и е повлияна от действителните данни, които получих в процеса на изследване.

Модификаторите са думи или изрази, които се използват за модифициране или промяна на речевия акт. Тези модификатори могат да бъдат разделени на две групи: външни и вътрешни модификатори. Вътрешните модификатори обикновено се появяват в главния акт (head act), докато външните модификатори предхождат или следват речевия акт. Освен двете големи групи модификатори, които имат противоположно въздействие върху речевия акт, има и друг модификатор, който е „въвеждащият“ (opener). Въвеждащият модификатор е изказване или израз, използван за „въвеждането“ на речевия акт и стои в неговото начало.

Вътрешните модификатори се използват от говорещия, за да направи речевия акт по-ефективен, което може да се постигне по два начина. Единият начин е чрез увеличаване или засилване на въздействието на речевия акт чрез използване на надстройки (upgraders), докато другият начин е чрез използване на начини за смекчаване или понижаване (downgraders), които правят речевите актове по-меки. Надстройките (upgraders) включват следните подгрупи: интензификатори (intensifiers), надстройки, изразяващи ангажимент (commitment upgraders), ругатни (expletives) и фрази, изразяващи преувеличение (overstaters). Начините, за изразяване на смекчаване (downgraders), могат да бъдат допълнително класифицирани в други подгрупи.

Външните модификатори са поддържащи или допълнителни изрази, използвани за извършване на желаното действие на речевия акт, като те също могат да бъдат подредени в подгрупи.

Различните аспекти и класификацията на характеристиките на речевите актове ми позволиха да направя задълбочен и комплексен анализ на речевите актове и да достигна до определени изводи, свързани с различията в двата културни кода.

Глава 3

3. Резултати и анализ

Процесът на анализиране и получените резултати могат да бъдат разделени на три нива:

- статистически данни, които предоставят информация за участниците в изследването.
- количествени данни, които определят най-често използваните молби, извинения и оплаквания и техните прагматични характеристики.
- качествени данни, които дефинират и съпоставят връзките между особеностите на приложените речеви актове и особеностите на речевата ситуация, в която се използват от събеседниците.

Първото ниво на анализ показва, че всички респонденти са студенти, които към момента учат, като някои от тях и работят. Средната възраст на участниците е между 20 и 26 години. Една от групите са студенти, които живеят в Сан Диего, Калифорния, които се самоопределят като мъже (29), жени (63) и трети/небинарен пол (14). Тази група се състои от носители на английския език, които са или монолингви, или билингви. Другата група са студенти, които живеят в Щип, Северна Македония, които се самоопределят като мъже (35) и жени (71). Тази група включва едноезични носители на езика в Северна Македония.

След като бяха определени социалните параметри на участниците, преминах към второ ниво на количествения анализ, проведен чрез статистически метод на t-тест. Резултатите предоставиха общите средни стойности в прагматичната структура на молбите, оплакванията и извиненията за говорещите езика в Северна Македония (45,96), говорещите английски (40,33) и двуезичните участници в изследването (40,25). Общите резултати

доказаха, че няма статистическа разлика в прагматичната структура на молбите, извиненията и оплакванията между едноезичните и двуезичните респонденти в САЩ, но също така, че има значителна статистическа разлика в прагматичната структура на молбите, извиненията и оплакванията между респондентите от САЩ (както едноезични, така и двуезични) и респондентите от Северна Македония. По-нататък t-тестът беше приложен за интерпретиране на потенциалните разлики, по-специално за всяка стратегия за изразяване на молба, извинение и оплакване. Резултатите потвърждават, че за извинение $p > 0,05$ ($\text{sig} = 0,695$) и за оплакване $p > 0,05$ ($\text{sig} = 0,052$) няма значителна разлика в стратегиите в зависимост от използвания език. Що се отнася до стратегиите за изразяване на молба според $p < 0,01$ ($\text{sig} = 0,000$), може да се потвърди, че има значителна разлика в използването на стратегиите, използвани от респондентите в Северна Македония от една страна и едноезичните и двуезичните респонденти в САЩ от друга страна.

Второто ниво на количествен анализ дава общите резултати за прагматичните форми на молби, извинения и оплаквания в американския и македонския културен код.

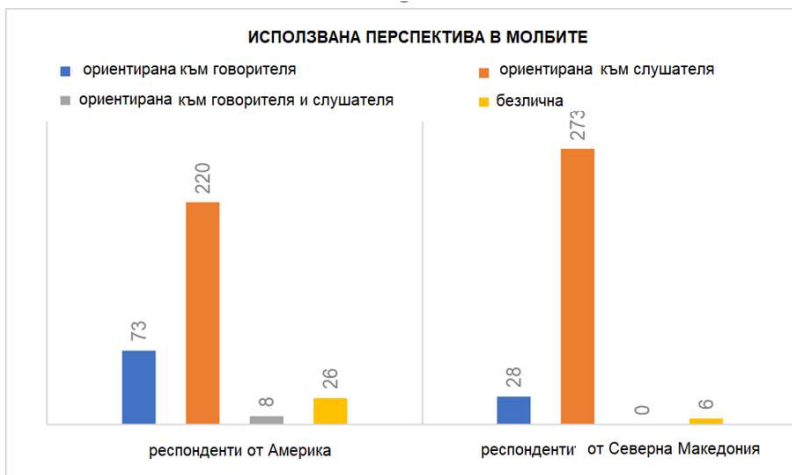
3.1 Молби

Резултатите показват, че ориентираната към слушателя гледна точка е предпочитана от представителите на двата културни кода.

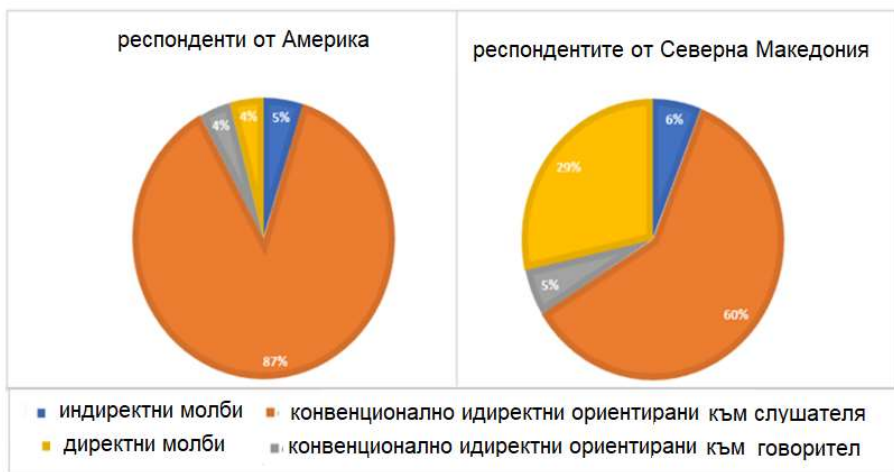
Молбите на говорещия се отнасят конкретно към слушащия, независимо от контекста на ситуацията.

Първата кръгова диаграма показва, че най-предпочитаната форма на молба за американските респонденти принадлежи към категорията на конвенционално индиректните молби, ориентирани към слушателя. Втората кръгова диаграма показва, че респондентите от Северна Македония са

показали същото предпочитание, но също така се забелязва и висок процент на директни молби.

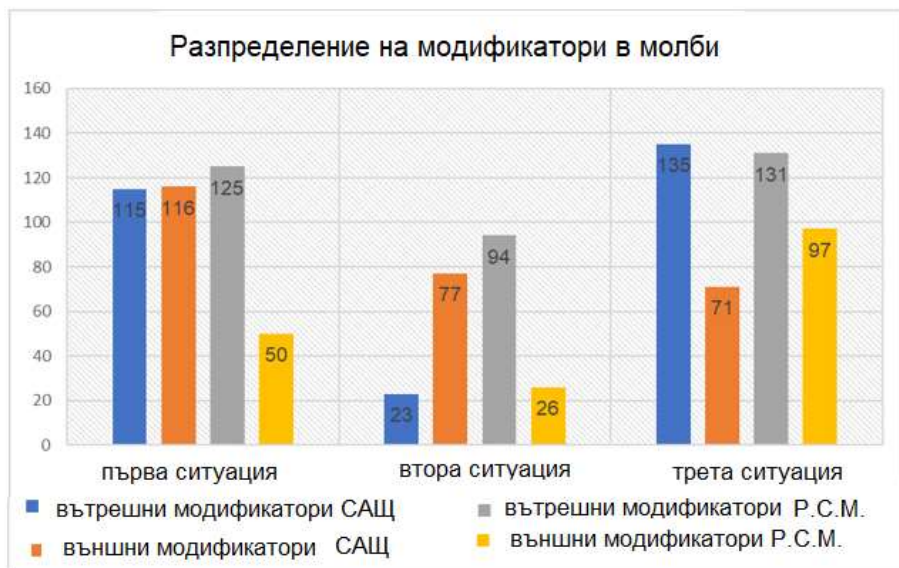


Графика 1: Приложена перспектива в молбите



Кръгова диаграма 1: Честота на стратегиите, използвани за изразяване на молба

Статистическите резултати бяха последвани от количествен анализ на използваната стратегия, приложената перспектива и приложените модификатори за всяка речева ситуация на трите речеви акта поотделно. Количествените данни помогнаха да дефинирам най-предпочитаната структура на анализирания речеви актове за всеки културен код, докато качественият анализ ми позволи да дефинирам обстоятелствата, при които тези актове се използват.



Графика 2: Разпределение на модификаторите в молбите

По отношение на модификаторите общите резултати показват, че в американския културен код говорещите имат по-висока тенденция към външна модификация, докато говорещите в македонския културен код имат по-висока тенденция към вътрешна модификация. По-нататъшният анализ установи, че различията произтичат като пряк резултат от променливото влияние на социалните параметри върху отговорите на двете групи, особено

влиянието на социалния статус, който се възприема различно в македонския и американския културен код.

3.2 Извинения



Графика 3: Приложна гледна точка в извиненията

Формата на извинения във връзка с приложената перспектива предлага недвусмислена класификация. Резултатите потвърждават ясно, че в двата културни кода предпочитаната перспектива е гледната точка на говорещия.

Във връзка с изразените стратегии американските респонденти използваха предимно директни извинения, последвани от висок процент обяснения, както и често използване на елементи за коригираща подкрепа. Случаите на непреки извинения и отговори с отказ са много малко на брой и следователно незначителни.

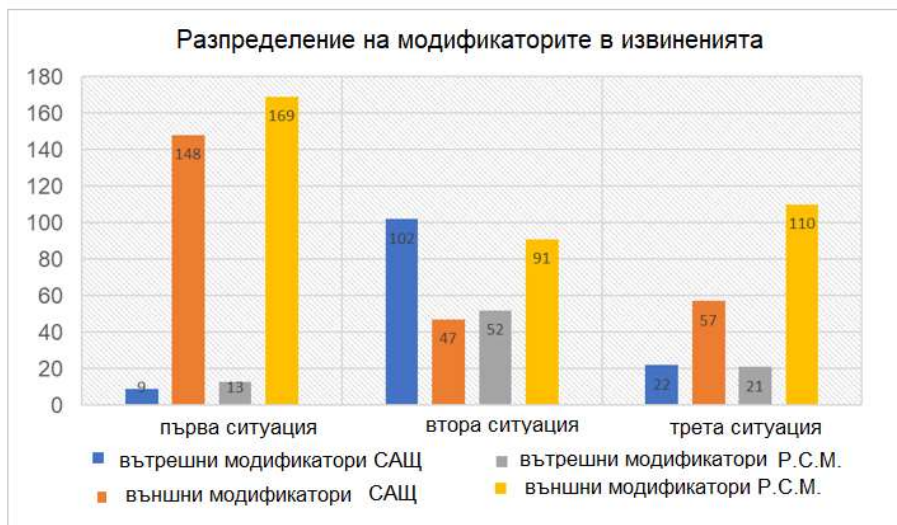
От друга страна, най-предпочитаната категория за респондентите в Северна Македония бяха разказите или обясненията, последвани от много близък процент директни извинения, както и честото използване на стратегии за

коригираща подкрепа. Случаите на отказ са много ниски, но случаите на индиректни извинения са двойно повече в сравнение с използването им от американските респонденти. Всички категории дават много общи резултати и е необходимо да се разгледат всички стратегии и подстратегии, които те съдържат, и тяхната честота на използване във всяка ситуация.



Кръгова диаграма 2: Честота на стратегиите, използвани за извинение

Общите резултати относно модификациите, използвани в рамките на извиненията, показаха, че външните модификатори са по-многобройни от вътрешните модификатори и в двата културни кода. Освен това резултатите потвърждават, че респондентите от Северна Македония са използвали повече модификатори, отколкото американските респонденти.



Графика 4: Разпределение на модификаторите в извиненията

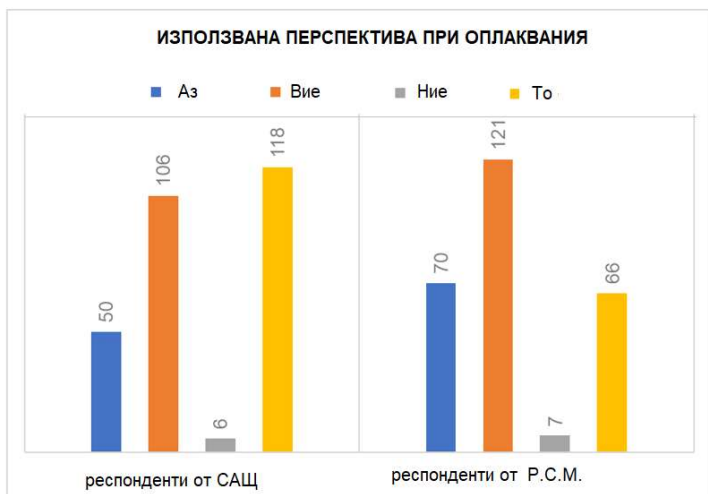
3.3 Оплаквания

Анализираните данни показаха случаи и на четирите вида оплаквания, които бяха взети предвид в процеса на класификация. Естествено, честотите на приложение варират между двете групи, както и във всяка група поотделно.

Общите резултати показват, че американските респонденти като цяло не са използвали експлицитен подход и изрази на неодобрение, които са близки в процентно съотношение. От друга страна, респондентите от Северна Македония са използвали предимно изрази на неодобрение, които са последвани от подобно използване на обвинения и липса на експлицитен подход.

Допълнителен анализ на видовете и честотата на прилаганите стратегии за изразяване на оплакване показва, че

оплакването е многоаспектен акт, който се изразява най-често чрез комбинация от стратегии за липса на експлицитен подход (намеци) и стратегии на неодобрение (изрази на раздразнение) в двата културни кода.



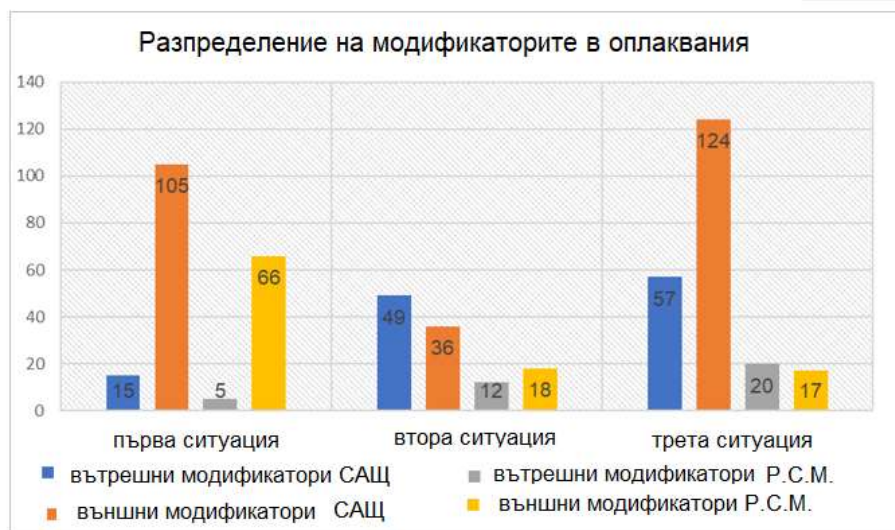
Графика 5: Приложени перспективи в оплаквания

Разпределението на модификаторите показва по-висока честота на външна модификация в двете групи респонденти. Оплакванията в американския културен код се характеризират с висока честота на външна модификация, освен когато събеседниците имат равен социален статус и близка социална дистанция. Оплакванията в македонския културен код се характеризират с много слабо приложение на каквито и да било модификатори. Интересно е, че модификаторите се прилагат най-вече, когато събеседникът е непознат.

Общият количествен анализ и резултатите дават представа само за един аспект на прагматичните форми. Третото ниво на качествен анализ отчита всяка речева ситуация поотделно и съпоставя данните със социокултурната информация. Резултатите са обсъдени в следващата глава.



Кръгова диаграма 3: Честота на стратегиите, използвани за оплакване



Графика 6: Разпределение на модификаторите в оплакванията.

Глава 4

4. Дискусия

4.1 Молби

Молбите са езикови действия, които присъстват в ежедневната реч на хората, независимо от контекста или събеседниците. Като инициращи речеви актове те оказват голямо влияние върху останалата част от комуникацията или последващия дискурс между събеседниците.

Отговорите на респондентите от САЩ показват, че най-предпочитаната форма на молба в американския културен код е:

- ориентирана към слушателя,
- конвенционално индиректна,
- съдържа въпрос за способността или желанието на слушащия да отговори,
- вътрешно модифицирана, за да намали силата на молбата,
- външно модифицирана, за да предупреди слушащия/слушателя.

Резултатите от отговорите на респондентите от Северна Македония показват, че има двустранно предпочитание към актовете за изразяване на молба. Следователно най-често срещаното искане в македонския културен код може да бъде:

- конвенционално индиректен акт, което поставя под въпрос способността на слушащия да отговори, или
- директен акт, който изразява задължение.

Двата вида молби се характеризират като:

- ориентирани към слушащия,
- външно модифицирани, за да предупредят слушащия,

- вътрешно модифицирани, за да намалят силата на молбата.

Дефинирането на най-често срещаните молби даде възможност за ясно разграничаване на различията между двата културни кода. Данните доказаха големите межкултурни и междулингвистични вариации на молбите, както подчертава Буон (Buon 2004). Следователно, формите на молбите могат да се обсъждат само за конкретни контекстуални обстоятелства и специфични социални параметри. Отбелязаните разлики са следните:

- За разлика от респондентите от Северна Македония, респондентите от САЩ показват тенденция към смекчаване на молбата, повлияни от социалната дистанция на отправящия молбата. Това означава, че колкото по-близка е социалната дистанция между събеседниците, толкова по-честа е препратката към говорещия.

- Тенденцията към по-нататъшно дистанциране от молбата чрез използване на безлична перспектива също е налице и предполага връзка със социалния статус. Изглежда, че в отговорите на изследваните лица от САЩ се появяват безлични искания, когато социалният статус на лицето, към което е отправена молбата, е или неравен, или неизвестен.

- Резултатите предполагат различно използване на конвенционалната индиректна молба за разрешение; в САЩ изискващите отговорите искат разрешение от лицето, към което се отправя молбата, по експоненциален начин с повишаването на социалния статус, докато отправящите молба от Северна Македония искат разрешение лицето, към което е отправена молбата, единствено в социален параметър, включващ неравен социален статус.

- Директните молби се появяват като специфична особеност на македонския културен код. Респондентите от Северна Македония са склонни да използват директни молби чрез изрази, посочващи задължение или необходимост под

влияние на нивото на налагане на молбата. По-конкретно, колкото по-високо е нивото на налагане, толкова по-чести са директните молби.

- Респондентите от Северна Македония показват значително по-висока честота на външни модификатори, използвани за алармиране на лицето, към което е отправена молбата, или като въвеждане преди главния (head) акт, когато степента на налагане е най-висока и социалният статус е неравен за разлика от данните, получени от респондентите в САЩ.

Завършването на всички нива на анализ даде възможност да се определи значимостта и аспекта на отбелязаните различия. Подхипотезата, че респондентите в САЩ и Северна Македония се очаква да използват различна перспектива при молба, беше опровергана, тъй като перспективата, ориентирана към слушащия, е еднакво предпочатана от представителите на двата културни кода. Молбите на говорещите се отнасят конкретно към слушащия, независимо от контекста на ситуацията.

Втората подхипотеза, че респондентите в САЩ и Северна Македония се очаква да използват различни стратегии в молбите, се оказа вярна. Конвенционалните индиректни молби, базирани на слушащия, и в двата културни кода включват използването на стратегии, поставящи под въпрос способността или желанието на слушащия да извърши акта или стратегиите за искане на разрешение, но стратегиите имат различна честота на използване, което е обусловено от социалните параметри на изследваните ситуации. Освен това в някои ситуации респондентите от Северна Македония използват директни молби, което е в пълна противоположност на тенденциите на респондентите от САЩ.

Подхипотезата, че респондентите от САЩ и Северна Македония се очаква да използват различни модификатори при молба, се оказа вярна. В американския културен код говорещите имат по-висока тенденция към външна

модификация, докато говорещите в македонския културен код имат по-висока тенденция към вътрешна модификация. Понататъшният анализ установи, че разликите произтичат като пряк резултат от променливото влияние на социалните параметри върху отговорите на двете групи.

В заключение, резултатите потвърждават, че има забележими и важни разлики между речевите актове за изразяване на молба в двата културни кода. Тези отчетени разлики в изразяването на молба в двата анализирани културни кода може да доведат до погрешна комуникация между техните носители. Следователно, бяха доказани основните хипотези, че културните норми и особености се изразяват с различия в прагматичната структура на молбите и че прагматичните различия могат да повлияят негативно на межкултурната комуникация.

4.2 Извинения

Извиненията са речеви актове, идващи след случило се събитие, и са актове на учтивост. Те служат като важно средство за подобряване или възстановяване на социалните отношения между събеседниците след определено речево събитие или друг вид речев акт.

Извинението за респондентите в САЩ може да се обобщи като акт, който има следните характеристики:

- Ориентиран към говорещия,
- Предупреждава слушащия за предстоящото извинение,
- Директно се извинява чрез изразяване на съжаление или предложение за извинение,
- Обяснението предхожда или следва основното действие на директно извинение,

- Много често използва коригиращ поддържащ елемент като предложение за коригиране в края на изказването.

От друга страна, за респондентите от Северна Македония речевият акт за изразяване на извинение се характеризира със следното:

- Ориентиран към говорещия,
- Предупреждава слушащия и оправдава извинението,
- Използва предимно обяснение като основен акт,
- Има еднакво разпределение на директни извинения и коригиращи поддържащи елементи.

От най-често използваните прагматични форми в двата културни кода изпъкват следните прилики:

- едновременно използване на множество стратегии за извинение. Респондентите използват комбинация от две или три стратегии, за да формират акт преди главния акт (pre-head act), главен речев акт (main act) и последващ акт (post-head act);

- и в двата културни кода използването на обяснение като форма на извинение намалява със социалната дистанция между събеседниците;

- честото използване на коригиращи поддържащи елементи като допълнителен елемент, използван за засилване на извинението, което е под пряко влияние на социалната дистанция между събеседниците.

Освен общите черти или прилики, открих и няколко разлики, а именно:

- в ситуация с дистанциран събеседник и неутрален социален статус: респондентите в САЩ показват висока тенденция да последват или предхождат обяснението с директно предложение за извинение, което е много рядко за другата

група. Предполагам, че комбинацията от обяснение и директно извинение се използва като форма на учтивост.

- Изследваните лица от САЩ са склонни да се извиняват на дистанциран събеседник с директно предложение за извинение, но променят формата си на извинение, като изразяват съжаление със събеседници със средна и близка дистанция. Числата ясно показват, че изразите на съжаление стават все по-чести с намаляването на разстоянието между събеседниците. От друга страна, близостта в социалната дистанция между събеседниците поражда само директни извинения за участниците в изследването от Северна Македония.

В заключение: общите констатации подкрепят схващането, че приликите са повече от разликите в акта на извинение между двете културни групи. Първата подхипотеза, че респондентите от САЩ и Северна Македония се очаква да използват различна перспектива в акта на извинение, се оказа невярна. Предпочитаната перспектива в двата културни кода е перспективата, ориентирана към говорещия.

Втората подхипотеза, че носителите на културния код на САЩ и на културния код на Северна Македония се очаква да използват различни стратегии, използвани за извинение, се оказа невярна. Проучването показва, че събеседниците в двата културни кода използват комбинация от стратегии за извинение (както е отбелязано в Ilich, 2014), които са повлияни от социалните и контекстуални аспекти на анализираните речеви ситуации. То потвърди, че извиняването не се отнася до отделен акт, а до „множество речеви актове“, както се посочва от Вълкова (2013). Освен това, действителната комбинация от стратегии включва едни и същи стратегии в двата културни кода, които също показват една и съща вариация при различните речеви ситуации, което

потвърждава характеристиката на универсалността на извиненията, въведена от Олштайн и Коен (1983).

Във връзка с третата подхипотеза: респондентите от САЩ и Северна Македония се очаква да използват различни модификатори, приложени в извинението, се оказа, че представителите и на двете културни групи показват предпочитана тенденция за използване на външна модификация.

Следователно основните хипотези, че културните норми и особености се изразяват с различия в прагматичната структура на исканията и че прагматичните различия могат да повлияят негативно на межкултурната комуникация, бяха опровергани.

4.3 Оплаквания.

Оплакванията са речеви актове, които показват отношението и социалното поведение на говорещия и се считат за един от речевите актове, които имат голямо влияние в социалната комуникация. Може да се твърди, че за респондентите в САЩ най-често срещаната форма на оплакване съдържа следните характеристики:

- перспектива, ориентирана към слушащия,
- почти еднакво приложение на дефокусираща и фокусираща перспектива,
- липсва експлицитен подход,
- изразяване на неодобрение (чрез стратегия на досада),
- често прилагане на външни модификатори.

Посочените по-горе характеристики показват, че актът на оплакване в американския културен код е насочен към събеседника със специфична или неспецифична препратка в зависимост от социалните отношения между събеседниците.

Събеседникът се уведомява за предстоящото оплакване и действителният акт на оплакване се предава чрез неексплицитна форма и чрез форми, които показват неодобрение или досада.

От друга страна, характеристиките на най-често срещаната форма на оплакване за респондентите от Северна Македония са следните:

- перспектива, ориентирана към слушащия,
- фокусиране на гледната точка на слушащия и
- изразяване на неодобрение (чрез стратегията на досадата),
- обвинения,
- външна модификация.

Общият модел описва оплакването в македонския културен код като акт с конкретна препратка към събеседника, изразена чрез форми, показващи неодобрение, досада или обвинение. Също така събеседникът често бива уведомен преди самото оплакване, което много често съдържа обяснение или обосновка.

Отбелязаните прилики са следните:

- изборът на респондентите от двата културни кода е да се въздържат от коментар в ситуацията с най-ниска тежест на налагането;
- използването на допълнителен акт (по-специално молба за коригиране) като част от речевия акт, който присъства единствено в контекста, в който събеседниците са имали неравен социален статус;
- споделят по-високо предпочитание за изразяване на обвинение, когато събеседниците имат близка социална дистанция;
- използване на перспектива, ориентирана към слушащия;

- използване на специфична препратка към слушащия;
- използването на неспецифично препратка към слушащия, когато има неравен социален статус със събеседника и включва налагане на висока сериозност;
- използване на предварителни актове (pre-acts), за да се уведоми слушащият;
- използване на стратегии на неодобрение или досада.

Отбелязаните разлики са следните:

- Оплакванията в американския културен код са повече външно модифицирани или са по-склонни да предупреждават слушащия при оплакване.
- външната модификация е най-ниска, когато социалният статус е равен; но когато социалният статус е неутрален (неизвестен), външната модификация бележи значително засилване, което продължава да расте, докато социалният статус стане неравен.
- Респондентите от Северна Македония често използват стратегията на обвинение, дори когато социалната дистанция между събеседниците е средна, което не съответства на отговорите на респондентите от САЩ.
- използване на обосноваване (grounders) от респондентите от Северна Македония или наличие на тенденция да се даде обяснение или обосновка на оплакването, което липсва в отговорите на респондентите от САЩ.

Речевият акт на оплакване се характеризира като акт, ориентиран към слушащия и в двата културни кода, тъй като ориентираната към слушащия перспектива на дефокализираща е най-често използваната перспектива и в двата културни кода. Използването на други гледни точки също присъства в речевите ситуации, което показва подобни вариации в двата културни кода. Следователно подхипотезата, че се очаква изследваните лица от САЩ и

Северна Македония да използват различна перспектива при оплакването, беше опровергана.

Актът на оплакване в двата културни кода следва същата прагматична форма с намеци, обикновено част от въвеждащия акт, последвани от изрази на раздразнение и понякога обвинения като част от основния акт и завършващи с молби за коригиране като част от заключителния акт на оплакването. В заключение трябва да се отбележи, че хипотезата, че представителите на културните кодове на САЩ и на Северна Македония се очаква да използват различни стратегии в акта на оплакване, също беше опровергана.

Приложението и честотата на модификаторите показват няколко разлики между двата културни кода. Оплакванията в американския културен код се характеризират с висока честота на външни модификации, докато оплакванията в македонския културен код се характеризират с много слабо приложение на каквито и да било модификатори.

Тези характеристики на модификаторите за оплакване доказват подхипотезата, че респондентите от САЩ и Северна Македония се очаква да използват различни модификатори в акта на оплакване.

В заключение, основната хипотеза, че културните норми и особености се изразяват с различия в прагматичната структура на молбите, се оказва частично вярна; и хипотезата, че прагматичните различия могат да повлияят негативно на межкултурната комуникация, се опровергава.

Заклучение

Настоящото изследване хвърля светлина върху универсалността и отличителната природа на речевите актове. От една страна, то доказва, че сходни социални и контекстуални обстоятелства произвеждат едни и същи реакции на речеви акт, но, от друга страна, показва, че различните форми на тези отговори са пряко оформени от социокултурните параметри и културните норми. Това потвърждава, че прагматичната форма на молбите се различава значително между американския и македонския културен код по отношение на прилаганите стратегии и модификатори. Освен това се потвърждава, че извиненията и оплакванията се различават по отношение на използваните модификации, което означава, че прагматичната им форма в американската и македонската култура е частично различна, но в същото време показва също, че има голямо сходство по отношение на стратегиите и перспективите в рамките на оплакванията и извиненията в двата културни кода.

Конкретните констатации на изследването се отнасят до събеседници, които са студенти, които принадлежат към две различни култури и към техните прагматични форми на молба, извинение и оплакване. Следователно конкретните заключителни бележки са следните:

- социалната дистанция е най-влиятелният параметър, който оказва различно влияние върху двете групи събеседници и следователно създава различни прагматични структури.
- социалното положение също оказва различно влияние върху двете групи събеседници, но влиянието му е по-голямо върху американските респонденти.
- Участниците в изследването от САЩ и Северна Македония показват различен тип отношение към професор и близък приятел чрез прилагане на различни стратегии в рамките на анализирания речеви актове.

- степента/нивото на налагане на речевата ситуация има много малко влияние върху произведената прагматична структура.

- прилагането на различни стратегии, които принадлежат към една и съща категория или прилагането на едни и същи стратегии, но с различна честота, потвърждава универсалността на речевите актове.

- използването на комбинация от различни стратегии потвърждава аспекта на речевите актове като набори от речеви актове или множество актове.

- използването на комбинация от стратегии, коригиращи поддържащи елементи и модификатори подчертава значението на речевите събития и речеви ситуации като анализирани извадки, за разлика от анализа на единични речеви актове.

- влиянието на културните, социалните и контекстуалните фактори върху крайната прагматична структура на речевите актове показва тяхната неоспорима културна отличителност и засилва позицията им като ситуиран речев акт.

В заключение, отбелязаните различия и прилики възникват като пряк резултат от социалните, контекстуални и културни особености, както и от личните тенденции на респондентите. Следователно изследването не може да предложи конкретни правила или модели по отношение на речевите актове, но може да предложи насоки за подходящо структуриране и прилагане на речевите актове на английски език. Говорещите английски език не трябва да се фокусират върху конкретни стратегии или типове стратегии, а върху контекстуални и социални фактори и предпочитаната реч в тези речеви ситуации. Както Коен и Ишихара (2013) твърдят, „нормите на дадена речева общност са склонни да правят определено прагматично поведение повече или по-малко предпочитано или подходящо в даден контекст“ (стр. 199). В двата културни

кода няма правилни или неправилни форми на изразяване, а има предпочитани и неpreferчирани прагматични форми на речеви актове. В заключение най-важното твърдение на моето изследване е, че културните различия оказват огромно влияние както върху изразяването, така и върху разбирането на речевите актове. Това проучване цели да повиши осведомеността сред изучаващите английски като чужд език и носителите на английски език, така че да се предотвратят евентуални проблеми и взаимно неразазбиране в процеса на комуникация.

Приноси

1. Това е едно от малкото изследвания на северномакедонския културен код, което предлага голямо количество данни за речеви актове и предоставя съвременни корпуси от речеви ситуации и речеви актове, които могат да се използват като ресурси за бъдещ анализ или като учебен ресурс.
2. Изследването показва, че за да се проучат напълно всички фактори, които формират речевите актове, те трябва да бъдат анализирани като част от речево събитие и/или речева ситуация.
3. Изследването в този дисертационен труд разкрива, че социалната дистанция оказва най-голямо влияние върху прагматичната структура, последвана от социалния статус.
4. Изследването идентифицира най-често срещаните прагматични форми на молба, извинения и оплакване по отношение на използваната перспектива и модификатори в рамките на речевите актове, както и стратегиите, използвани за формулиране на тези актове в македонския и американския културен код.
5. Настоящото изследване трябва да се възприеме като потвърждение на факта, че речевите актове трябва да се изучават като съвкупност от множество езикови актове, които могат да бъдат предпочитани или избягвани в определена речева ситуация в различните култури.
6. Изследването представлява практически източник на информация и примери за прилагане на речевите актове и полезен инструмент за учащите и учителите по английски като чужд език при придобиването на прагматична компетентност.

Цитирана литература в автореферата

1. Алън, К. [Allan, K.] (2014). Linguistic Meaning (Routledge Library Editions: Linguistics). [Езиково значение (Издания на библиотеката на Рутледж: Лингвистика)]. New York, USA: Routledge. 8.
2. Алън, К. [Allan, K.] (1983). Speech Act Theory: Overview. [Теория на речевия акт: Общ преглед]. In Lamarque, P. Philosophy and Fiction: Essays in Literary Aesthetics. Aberdeen: Aberdeen University Press.
3. Алън, К. [Allan, K.] (1983). Speech Act Classification. [Класификация на речеви актове]. In Lamarque, P. Philosophy and Fiction: Essays in Literary Aesthetics. Aberdeen: Aberdeen University Press.
4. Остин, Дж. Л. [Austin, J. L.] (1962). How to do things with words. [Как да правим нещата с думи]. Oxford: Oxford University Press.
5. Бах, К., Харниш, Р.М. [Bach, K., Harnish, R.M.] (1979). Linguistic communication and speech acts. [Езикова комуникация и речеви актове]. Cambridge: M.I.T. Press.
6. Блум-Кулка, С. [Blum-Kulka, S.] (1982). Learning to say what you mean in a second language: a study of the speech act performance of Hebrew second language learners. [Да се научим да казваш това, което имаш предвид на втори език: изследване на изпълнението на речеви акт на изучаващите втори език иврит]. Applied Linguistics 11/1:29-59.
7. Блум-Кулка, С. и Олштайн, Е. [Blum-Kulka, S., & Olshtain, E.] (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). [Молби и извинения: Межкултурно изследване на

моделите за реализация на речеви актове]. *Applied Linguistics* 5, p.196- 213.

8. Браун, П. и Левинсън, С. [Brown, P., & Levinson, S.] (1987). *Politeness. Some universals in language usage.* [Вежливост. Някои универсалии в езиковата употреба]. Cambridge: Cambridge University Press.
9. Бион, А. С. [Byon, A. S.] (2004). *Sociopragmatic analysis of Korean requests: Pedagogical settings.* *Journal of Pragmatics*, 36, (9), 1679-1704.
10. Клајн, М., Бол, М. И Нил, Д. [Clyne, M., Ball, M., & Neil, D.] (1991). *Intercultural communication at work in Australia: Complaints and apologies in turns.* [Межкултурна комуникация на работа в Австралия: Оплаквания и извинения на свой ред]. *Multilingua* 10, pp. 251-273.
11. Коен, А., Ишихара, Н. [Cohen, A., Ishihara, N.] (2013). *Pragmatics.*
12. Кордела, М. [Cordella, M.] (1990). *Apologizing in Chilean Spanish and Australian English: A Cross-Cultural Perspective.* In Pauwels, A. (Ed.), *Australian Review of Applied Linguistics: Cross-cultural communication in professions in Australia.* *Journal of the applied linguistics association of Australia.* 7, 66-92.
13. Донеvsка, С. [Donevska, S.] (2018). *Усвојување на говорниот чин извинување од страна на македонските изучувачи на англискиот јазик (Магистерски труд во ракопис).* [Усвојаване на говорниот чин извинување од страна на македонските изучавачи на англиски език (Магистерски труд во ракопис)]. Shtip: University Goce Delchev.
14. Елис, Р. [Ellis, R.] (2008). *The study of second language acquisition (second edition).* [Изучаване на усвојаването на втори език (второ издание)]. Oxford: Oxford University Press.

15. Грайс, Х.П. [Grice, H. P.] (1975). Logic and Conversation. [Логика и разговор]. In P. Cole, & J. L. Morgan. (Eds.), Syntax and Semantics, Vol. 3, Speech Acts (pp. 41-58). New York: Academic Press.
16. Хаверкейт, Х. [Haverkate, H.] (1984) Speech Acts, Speakers and Hearers. [Речеви действия, говорители и слушатели]. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company
17. Холмс, Дж. [Holmes, J.] (2013). An Introduction to Sociolinguistics (fourth edition). [Въведение в социолингвистиката (четвърто издание)]. Pearson Education Limited
18. Хаймс, Д. [Hymes, D.] (1972). Models of the interaction of language and social life. [Модели на взаимодействието на езика и социалния живот]. In J. Gumperz & D. Hymes (Eds.), Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication (pp. 35–71). New York: Holt, Rhinehart & Winston.
19. Илич, Дж. [Ilich, J.] (2014). Apology in USE. [Извинение в употреба]. Journal of Foreign Language Teaching and Applied Linguistics. 147-159. DOI:10.14706/JFLTAL152 213
20. Ян, Ц-В., Лин, Ц-Ц, М Ли, Б-Д. [Jan, C-W., Lin, C-C., Li, B-J.] (2015). A Pragmatic Study of the Speech Act of Polite Requests for Action. [Прагматично изследване на Речевия акт на учтивите молби за действие]. Journal of China University of Science and Technology. 61 (1), 177-195.
21. [Kusevska, M., Buzharovska, E.] (2020). Прагматика. Јазик и комуникација. [Прагматика. Јазик и комуникација]. Skopje: Ars Libris
22. Кусевска, М., Ивановска, Б., Даскаловска, Н. (2017). Прагматичка компетенција кај македонските

изучувачи на английскиот и на германскиот јазик. [Прагматична компетентност на македонски изучаващи англиски и немски език]. Штип: Универзитет „Гоце Делчев”.

23. Лийч, Дж. [Leech, G.] (1983). *Principles of pragmatics*. [Принципи на прагматиката]. London: Longman.

24. Левинстџн, Е.А. [Levenston, E A.] (1975). *Aspects of testing the oral proficiency of adult immigrants to Canada*. [Принципи на прагматиката]. In *Papers on Language Testing 1967–1974*, Leslie Palmer and Bernard Spolsky (eds), 67–74. Washington, D. C.: TESOL.

25. Моктар, Н.З.Н. [Mokhtar, N.Z.N.] (2016). *The Use of Request Strategies by Second Language Learners In A Global Community (A Multicultural Setting Of A Higher Education Institution)* [thesis]. [Използването на стратегии за заявка от изучаващи втори език в глобална общност (мултикултурна среда на висше учебно заведение) теза] University of Sheffield.

26. Мърфи, Б. и Ней, Ј. [Murphy, B., & Neu, J.] (1996). *My grade's too low: The speech act set of complaining*. [Моята оценка е твърде ниска: Речевият акт, набор от оплаквания]. In S. M. Gass, & J. Neu, *Speech Acts Across Cultures. Challenges to communication in a second language*. (pp. 191-216). Berlin, New York: Mouton de Gruyter.

27. Нугрохо, А., Река, А. [Nugroho, A., Rekha, A.] (2020). *Speech Acts of Requests: A Case of Indonesian EFL Learners*. [Речеви актове на заявки: случај на учащи се в индонезийски ученици по англиски като чужд език]. *Journal of English Language Teaching and Linguistics*, 5 (1), pp. 1-16.

28. Огирман, Е. [Ogiermann, E.] (2009) *On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures*. [За извинението в културите на отрицателна и

положителна учтивост]. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins.

29. Олштайн, Е., и Вайнбах, Л. [Olshtain, E., & Weinbach, L.] (1993). *Interlanguage pragmatics*. [Междуетична прагматика]. Oxford: Oxford University Press.

30. Олштайн, Е. и Коен, А. [Olshtain, E., & Cohen, A.] (1983). *Apology: A speech act set*. [Извинение: Комплект речеви актове]. Rowley, MA: Newbury House.

31. Шербобоевна, К. А. [Sherboboevna, K.A.] (2020). The Concept of Discourse and its Definition. [Понятието дискурс и неговата дефиниция]. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 20 (2), 126-128.

32. Смичковска, Ф. (2014). *Izvinuvanje* [Извинение]. In M. Kusevska, Z. Trajkova, S. Neshovska, & F. Smichkovska, *Govorni chinovi: baranje, zablagodaruvanje, izvinuvanje i prigovarvanje vo angliskiot i vo makedonskiot jazik* [Speech acts: requesting, expressing gratitude, apologising and complaining in English and Macedonian]. pp. 195-269. Skopje: Akademski pechat.

33. Сърл, Дж. Р. [Searle, J. R.] (1979) *Expression and meaning: Studies in the theory of speech acts*. [Израз и значение: Изследвания в теорията на речевите актове]. Cambridge: Cambridge University press.

34. Сърл, Дж. Р. [Searle, J. R.] (1975). *Indirect Speech acts. Speech Acts. Syntax and Semantics*. [Непряка реч. Речеви актове. Синтаксис и семантика]. New York: Academic Press. 3, 59–82.

35. Сърл, Дж. [Searle, J.] (1965). *Speech Acts*. [Речеви актове]. Cambridge: Cambridge University Press.

36. Сърл, Дж. Р. [Searle, J. R.] (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. [Речеви действия: есе по философия на езика]. Cambridge: Cambridge University Press.

37. Сърл , Дж. Р. [Searle, J. R., Vanderveken, D.] (1985). Speech Acts and Illocutionary Logic. [Речеви актове и илокутивна логика]. In: Vanderveken, D. (eds) Logic, Thought and Action. Logic, Epistemology, and the Unity of Science, vol 2. Springer, Dordrecht.
38. Спербер, Д., Уилсън, Д. [Sperber, D., Wilson, D.] (1986) Relevance: Communication and Cognition. [Уместност: Комуникация и познание]. Harvard University Press.
39. Стоянова, Ю. (2021). Проблеми на психолингвистиката: Уводен курс по обща психолингвистика и психолингвистика на развитието. [Problems of psycholinguistics: An introductory course of general psycholinguistics and psycholinguistics of development]. Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, Факултет по славянски филологии.
40. Тодоровска, А. (2018). Говорниот чин извинување во македонскиот и во англискиот јазик и неговата застапеност во меѓујазикот на македонските изучувачи на англискиот јазик (Магистерски труд во ракопис). [Говорниот чин извинување във македонскиот и во англиски јазик и неговата застапеност во меѓујазикот на македонските изучувачи на англиски език (Магистерски труд во ракопис)]. Skopje: FON University.
41. Тиджитанг, С. [Thijittang, S] (2010). A study of pragmatic strategies of English of Thai university students: apology speech acts (PhD thesis). [Изследване на прагматичните стратегии на англискиот на тайландски студенти: извинителни речеви действия (докторска дисертация)]. University of Tasmania.
42. Трайкова, З. (2014). Барања [Молби]. In M. Kusevska, Z. Trajkova, S. Neshovska, & F. Smichkovska, Govorni chinovi: baranje, zblagodaruvanje, izvinuvanje i prigovarvanje vo

angliskiot i vo makedonskiot jazik [Речеви действия: молба, изразяване на благодарност, извинение и оплакване на английски и македонски]. (pp. 71-134). Skopje: Akademski pechat.

43. Трозборг, А. [Trosborg, A.] (1995). Interlanguage Pragmatics. [Междуетнична прагматика]. Berlin: De Gruyter Mouton

44. Вълкова, С. [Válková, S.]. (2013). Speech acts or speech act sets: Apologies and compliments. [Речеви актове или набори от речеви актове: Извинения и комплименти]. Linguistica Pragensia 2 (23), 44-57

45. Виежбицка, А. [Wierzbicka, A.] (1985). Different cultures, different languages, different speech acts. Polish vs. English. [Различни култури, различни езици, различни речеви действия. полски срещу английски.]. Journal of Pragmatics 9, 145–178.

46. Кзара, А. [Xhara, A.] (2016) Applied speech act theory: Philosophical and pragmatic analysis of some wishes in Albanian and Bulgarian. [Приложна теория на речеви акт: Философски и прагматичен анализ на някои желания в албански и български.]. Филологически форум [Philological forum], 1, (3), 50-55.

47. Ямазаки, Т. [Yamazaki, T.] (2001). Politeness: How it is realized in a Speech Act. [Вежливост: Как се реализира в речеви акт]. Ann. Rep. Fac. Educ., Iwate Univ. 60 (2). pp.19-34.

48. Юл, Г. [Yule, G.] (1985). The Study of Language. [Изучаването на езика]. UK: Cambridge University Press

49. Юл, Г. [Yule, G.] (2010). The Study of Language (fourth edition). [Изучаването на езика (четвърто издание)]. UK: Cambridge University Press

Публикации по темата на дисертацията

Koceva, A. (2019). A Cross-cultural Study of Complaint Strategies by Macedonian and American high-school students. Third International scientific conference FILKO, 3. – Philology, culture and education. Philological Faculty, University „Goce Delchev”, North Macedonia. UDC 378.018.556:811.163.3-057.875(497.7)

Koceva, A. (2020). Cross-cultural study of modifiers used in the speech act of complaining by American and Macedonian high-school students. National philological readings for students and doctorands. Philological Faculty, South-west University Neofit Rilski, Blagoevgrad, Bulgaria.

Косева, Ана (2021). Контрастивна анализа на стратегиите за извинување во англискиот и македонскиот јазик. [Contrastive analysis of the strategies for apologizing in English and Macedonian]. In Kusevska, M. and Ivanovska, B. Прагматички истражувања. [Pragmatic researches]. Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, pp. 1-17. ISBN 978-608-244-803-9 <https://eprints.ugd.edu.mk/id/eprint/28154>)

Koceva, A., Kostadinova, D. (2021). A comparative analysis on apology speech acts in American English and Macedonian. International Journal for Linguistic, Literary and Cultural Research Palimpsest, 6 (12). pp. 37-45. <https://doi.org/10.46763/PALIM21612037k>

SOUTH – WEST UNIVERSITY “NEOFIT RILSKI”

Faculty of Philology

Department of Germanic and Romance Studies

SUMMARY

of the dissertation thesis:

PRAGMATIC ASPECTS OF COMPLAINTS, REQUESTS AND
APOLOGIES IN THE ENGLISH AND MACEDONIAN
CULTURAL CODE

for

the award of the scientific and educational degree “Doctor” in
Professional field 2.1 Philology

PhD student: Ana Koceva

Research Advisor: Assoc. Prof. Dafina Kostadinova, PhD

Blagoevgrad,

2022

The PhD thesis was discussed and suggested for a public defence by the Department of Germanic and Romance studies of the Faculty of Philology at the SWU “Neofit Rilski” held on 3 May 2022.

The defence of the PhD thesis will take place on 25 July 2022 at 11.00 am, in room 1412 at the South-West University “Neofit Rilski” – Blagoevgrad.

Table of contents:

Introduction.....1

 Object of the research.....1

 Aims of the research 2

 Hypothesis & research question 3

 Structure of the thesis.....4

Chapter 1

Literature review.....5

 1.1 Speech act theory.....5

 1.2 Speech acts.....9

 1.3 Cross-cultural work on speech acts.....13

Chapter 2

2. Methodology.....16

 2.1 Methods.....16

 2.2 Instrument.....17

 2.3 Participants.....18

 2.4 Procedure.....19

 2.5 Request strategies.....19

 2.6 Apology strategies.....21

 2.7 Complaint strategies.....23

 2.8 Perspectives.....24

 2.9 Modifiers.....25

Chapter 3:

3. Results and analysis.....27

 3.1 Requests.....28

 3.2 Apologies.....30

 3.3 Complaints.....32

Chapter 4:

4. Discussion.....35

 4.1 Requests.....35

 4.2 Apologies.....38

 4.3 Complaints.....40

Conclusion44

Contributions46

References

Publications

List of abbreviations

ANOVA – Analysis of variance'

DCT – Discourse Completion Task

EFL – English as a Foreign Language

ESL – English as a Second Language

NMK – North Macedonia / North Macedonian

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

List of graphs

Graph 1: Applied perspective in requests

Graph 2: Distribution of modifiers in requests

Graph 3: Applied perspective in apologies

Graph 4: Distribution of modifiers in apologies

Graph 5: Applied perspectives in complaints

Graph 6: Distribution of modifiers in complaints

List of pie charts

Pie chart 1: Frequency of strategies used for requesting

Pie charts 2: Frequency of strategies used for apologising

Pie charts 3: Frequency of strategies used for complaining

Introduction

Pragmatics is one of the most researched fields in linguistics as an interdisciplinary field, whose analysis and implications influence interlanguage studies, cross-cultural studies, second language acquisition, foreign language acquisition, pedagogical studies etc. Studies in pragmatics offer observations that directly help improve people's communication and it is of high importance for people studying a foreign language and striving toward pragmatic competence. Since speech acts are language acts that are part of people's daily communication, they are undoubtedly essential features of pragmatic competence as well.

Utterances contain words and grammatical structures, but they also perform a certain action via those utterances. The action performed by producing an utterance is defined as a speech act. Usually, the speech act is performed with a certain communicative intention, which the speaker expects to be recognized by the hearer. The circumstances surrounding the utterance or the speech event itself, is what determines the nature of the speech act and it helps its realization. The general accepted claim of contemporary speech act theory is that in order to completely acquire the use of a speech act, a speaker needs to acquire a pragmatic knowledge of that speech act.

Object of the research

The object of my study is the linguistic form used to convey a pragmatic function in the speech acts of requesting, apologizing and complaining. I have chosen these three particular speech acts since it is practically impossible for any speaker to not use at least one of them in their daily communication. The focus is on the linguistic aspects of the speech acts in the American and Macedonian cultural code. Since culture diversity has a great influence on the speech act formation and realization, I have analysed the form of each speech act referring to expressed

strategy, applied perspective and modification within the speech event.

Hence, the main aim of my thesis is to determine and define the linguistic form used to convey a pragmatic function in requests, apologies and complaints by an in-depth pragmatic analysis on three of the most used speech acts and their applications by speakers from North Macedonia and native American speakers from California, USA.

Aims of the research

All individuals have their own pragmatic norms based on their cultural background and those norms influence their communication with people from other cultures. The main supposition is that each cultural group conveys their cultural and pragmatic norms through communication and at the same time perceives their interlocutors through the same norms and beliefs, and this often results in misconceptions and miscommunication. The main aim of my research is to define the pragmatic structure of a request, a complaint and an apology in both cultural codes. If the pragmatic structure of each of the above-mentioned speech acts is defined, the cultural characteristics of the two groups of speakers will be identified and major differences that may cause possible discrepancies in intercultural communication will be detected.

The findings will be most useful for learners of English as a foreign language in North Macedonia as a helpful and valuable tool to achieve pragmatic competence, as well as for teachers of EFL as a practical resource of information and examples of speech act application. Nonetheless, it will be beneficial for American speakers and other speakers of English as a resource that will raise their awareness of the different ways of expressing speech acts by EFL speakers and consequently to reduce the misunderstandings from future cross-cultural communication,

since every act of communication is a two-way process that needs to be maintained by all interlocutors in order to be successful.

Hypothesis & research question

Speech acts are the core element in every language and communication among people in any culture. In order to have a successful cross-cultural communication, one has to fully understand the concept of speech acts as it is seen and used by native speakers. This means that all linguistic aspects of a request, a complaint and an apology have to be analysed in the two cultural codes. I have proposed the following main hypothesis:

- The cultural norms and features are expressed with differences in the pragmatic structure of requests, apologies and complaints between the American and Macedonian cultural code.

In order to prove or disprove the hypotheses, I have divided the research into a few levels of analysis that were all guided by the main research question, which was the following:

“What is the typical form of a request, apology and complaint in each language?”.

Structure of the thesis

The dissertation thesis includes an introduction, four main chapters, conclusion, limitations and implications with a total volume of 155 pages. The obtained data, its analysis and the results are presented in 21 tables, 14 charts, 2 graphs and 7 appendices. The bibliography includes 170 publications on speech act theory and cross-cultural analyses of speech acts by English, American, Bulgarian, Macedonian, Turkish, Chinese etc. authors.

The first chapter is the literature review that contains a chronological overview of the origins and development of speech act theory as well as an overview on the structure and application of the speech acts and their interrelations with politeness, culture and discourse.

The second chapter is the methodology that offers a detailed explanation on the objectives, hypothesis and the research questions. Furthermore, it explains the methods and instruments used for the analysis and offers a complete description on the complete methodological procedure.

The third chapter is a presentation of the derived results and their analysis. This chapter offers both a general and a specific representation of the quantitative and qualitative analysis. The results show the background of the participants, the application of the speech acts of requests, apologies and complaints in regard to the applied perspective, strategy and modifiers in a different sociocultural and contextual situation.

The final chapter is the discussion, where I explain the findings about the analysed speech acts and correlate these findings with existing research. Moreover, I define the pragmatic structure of speech acts and describe the similarities and differences between the two cultural codes.

Chapter 1

Literature review

1.1 Speech act theory.

Speech act theory is both a philosophical and linguistic concept that is continuously changing and evolving. Many philosophers and linguists contributed to the speech act theory through their work. The origin of speech act theory started with the work of Austin (1962), which is nowadays referred to as conventional. Then the theory is developed by his student Searle (1965) and his intentional views. Later, many others (Grice. 1975; Bach & Harnish, 1979; Sperber and Wilson, 1986) contribute to the evolvement of the theory with claims now considered as inferential.

Nowadays, linguists often divide the various views on speech acts as conventional, intentional and inferential.

In the beginning of his work Austin made a large impact on the public with his claim that sentences resist a truth-conditional analysis, which was contrary to the widely accepted linguistic positivism. This claim was followed by the observation that not all statements that can be marked as true or false are descriptive. Moreover, not all sentences are employed to make a statement and are part of doing an action. These observations evolved into his 'performative hypothesis' that was based on the distinction between constatives as statement making utterances and performatives as utterances with both descriptive and effective aspect. The performatives were further differentiated as explicit and implicit. Explicit performatives were those that contain a performative verb, which can be reinforced with 'hereby' and is used in a sentence with a first-person singular in present tense, indicative mood and active voice. On the other hand, if the performative verb is not present the performative is labelled as implicit. Also, Austin introduced felicity conditions that need to be

fulfilled so that the performative is realized. If the conditions are met, the performative is deemed as felicitous. If the conditions are violated, the performative is infelicitous. However, the initial dichotomy between performatives as action-performers and constatives as truth-bearers showed many inconsistencies. Consequently, Austin abandoned the performative hypothesis and proceeded by establishing a general theory of speech acts.

In accordance to Austin's general speech act theory, all utterances in addition to their meaning, also perform specific acts via a specific communicative force of that utterance. The speech act constitutes of three separate acts that are simultaneously performed and these are the locutionary, the illocutionary and the perlocutionary act. First, any speech act is a basic act of speaking or the production of a meaningful linguistic expression and this is the locution or the locutionary act. Then, logically a speech act is produced with a certain intention or a function that is intended to be fulfilled and this is the illocutionary act of an utterance. The function of the utterance is conveyed through its illocutionary or often called communicative force. Finally, if an utterance has a function that needs to be realized, it has to have an effect as well. The act that produces a certain effect or a consequence, or exerts a certain influence on the hearers through the utterance of a linguistic expression is defined as a perlocutionary act. This threefold concept of the speech act is still relevant and it serves as the basis of various views or approaches to speech acts.

Searle (1965) confirmed the concept of a speech act and Austin's novel ideas by writing the following: "It is not, as has generally been supposed, the symbol or word or sentence, or even the token of the symbol or word or sentence, which is the unit of linguistic communication, but it is rather the production of the token in the performance of the speech act that constitutes the basic unit of linguistic communication" (p.221). Herein he determined the illocutionary act as the minimal linguistic unit of communication and believes that there are certain conditions that need to be fulfilled, in order to realize the speech act.

One of the most important contributions by Searle to speech act theory is the distinction between a proposition and an illocutionary act. He observed that different illocutionary acts have different meanings, but also share certain amount of content. Therefore, the shared content was labelled as a proposition. Although sentences or utterance can express the same content, they often (almost always) have a distinctive meaning. This means that beside its contents, every utterance has its own illocutionary force. Searle explained 'illocutionary force' as the device that shows us how the proposition is to be taken or as a device that indicates which act the speaker is performing. The content and the illocutionary force are two different categories that comprise each speech act. The contents are usually communicatively inert and often remain fixed, while the illocutionary force varies. Also, the content of one's communication underdetermines the force of that act and vice versa (the force underdetermines the contents). Force is a feature not of what is said, but of how what is said is meant.

Searle supported the idea that the central part of the human communication is neither cultural nor conventional, but it is carried out by a communicative force as suggested by Grice. The claim that the illocutionary force carries the intent or the function of an utterance is based on Grice's concept of speaker meaning as a meaning derived from speaker's intentions. The speaker's intention is the communicative and reflexive intention as defined by Grice. Speaker meaning of utterances is defined as characterized by performing an action with an intent to influence the hearer's beliefs that entails the recognition of that same intention. This intention to produce a belief or other attitude by means of recognition of this very intention has been labelled as communicative intention. Eventually Searle concluded that meaning is both a matter of intention, and a matter of convention. Therefore, in order to analyse an illocutionary act, we need to look into both its intentional and its conventional aspect. However, Searle's view has been challenged by Strawson who proposed that the realization of speech acts can be explained by people's

ability to discern one another's communicative intention. Strawson's approach suggested that the relevant effect of the speaker meaning is not a production of belief or the elicitation of an intention, but a mere understanding of the speech act.

The intention-based conception of meaning supported by the cooperative principle introduced by Grice (1975) and the Gricean maxims has served as pillars for the inferential view on language and consequently speech act theory. The cooperative principle entails that people involved in conversation will naturally cooperate with each other. The principle is supported by four (super) maxims often that are the maxims of: quantity, quality, relation and manner. However, many expressions do not adhere to the maxims and sometimes the violations of the maxims are done on purpose. Consequently, this leads to utterances or acts that convey additional meaning or i.e., a conversational implicature.

Sperber and Wilson (1994) claim that linguistic communication is an instance of ostensive-inferential communication that is achieved because of the principle of relevance. The communicator is involved in ostension, while the audience is involved in inferencing. Sperber and Wilson (1986) eventually explain that communication is an inferential process that starts with a linguistic stimulus by the speaker. The inferential process acts as a process of contextualization of a new piece of information, and herein it helps us recognize the real communicative intention/s of the speaker. In summary, the proposition expressed by an utterance is inferentially retrieved by the hearer from a more abstract propositional form on the basis of contextual assumptions and in accordance with the principle of relevance.

Bach and Harnish (1979) agree that linguistic communication is an inferential process. They further develop the inferential theory by establishing the 'speech act schema' or SAS. The speech act has been explained as a four-part act that consists of: an utterance act, locutionary act, illocutionary and perlocutionary act. They claimed that "the speaker provides, by what he says, a basis for the hearer

to infer what the speaker intends to be thereby doing” (Bach and Harnish, 1979, p.5). Bach and Harnish have improved the inferential concept by defining four specific levels of inference that focus both on speaker’s meaning, and the influence of the mutual contextual beliefs on the hearer’s inference.

According to the inferential view on speech act theory the speaker’s utterance provides a basis for the hearer to infer the speaker’s intention in that utterance, and the inferential process is successfully finished only when the hearer identifies the intended meaning or more precisely the illocutionary intent. As K. Allan (1983) explains when the speaker wishes to communicate with the hearer, he/she will express himself/herself in a way that he/she presumes will enable the hearer to comprehend the intended message.

It can be concluded that the contemporary form of inferential theory comprises of a few general assumptions: the speaker and the hearer are human beings, the speaker and the hearer know how to use a specific language, the speaker and the hearer share a general knowledge about the world, the speaker and the hearer will adhere to the cooperative principle, the speaker and the hearer will adhere to the politeness principle, a violation of the cooperative principle will result in conveying an additional meaning through a conversational implicature.

1.2 Speech acts

The three aspects of a speech act introduced by Austin are the locution, illocution and perlocution. Locution is the basic act of speaking. It can be subdivided into three sub-acts. The simple uttering of sounds is the phonic act, then the sounds’ composition of a particular linguistic expression is the phatic act, and the act of endowing meaning or the contextualization of the utterance is the rhetic act. These sub-acts portray the process of speaking done by the speaker. Logically, when an utterance is made the speaker

has a purpose or a function in mind. The type of action or a function that the speaker wants to accomplish is the second aspect of the speech act which is the illocutionary act. The specific communicative purpose of the utterance is also called its illocutionary force or illocutionary point. In some contexts, one locutionary act might have more than one illocutionary point, and this is defined as an illocutionary act potential of an utterance. Although other linguists (Searle 1965; Bach & Harnish, 1979;) have also contributed to the definition of speech act structure, and it is important to emphasize that all the proposed explanations on speech act structure share a focus on the illocutionary point or the illocutionary force. Moreover, the illocutionary force of a speech act was applied as a key feature in innumerable classifications and taxonomies on speech acts (Austin, 1962; Searle 1965; Searle & Vanderveken, 1985; Bach & Harnish, 1979; Allan, 2014 etc.). Beside the illocutionary point, other features of speech acts can be used to make a differentiation between acts. For example, some speech acts are at the beginning of an interaction and others are at the end. Consequently, speech acts can be differentiated as initiating or reacting acts based on their position in the speech unit. Also, based on their origin as natural or institutional acts (sometimes referred to as primary/secondary). Natural acts are all acts necessary for natural communication between people. On the other hand, institutional acts derive from and are specific for a certain institution or organization. Moreover, the speech act classification can be done based on the level of directness of an act. The differentiation between direct and indirect acts includes different approaches.

Although speech acts are referred to as minimal linguistic units, language acts and speech units, they cannot be analysed as separate units of language. Speech acts are always part of a certain discourse and their analysis depends on the aspects of that discourse. Discourse is both “a coherent text in combination with extralinguistic: pragmatic, socio-cultural, psychological and other factors” and “speech considered as a purposeful social action, as

a component involved in the interaction of people and the mechanisms of their consciousness” (Sherboboevna, 2020, p.127).

The two concepts that are used to describe the part of discourse that is analysed in speech acts are the “speech situation” and “speech event” as introduced by Hymes (1972). A speech situation refers to any situated interaction. A speech event is a social activity with a certain structure and purpose, which also involves appropriate verbal or non-verbal behaviour. Beside the social and contextual aspects of a speech event, it is also an activity with a certain structure. As a social and verbal interaction with a beginning and an end, the interlocutors in a speech event follow the rules of a conversation. This means that a speech event contains an opening and a closing sequence, or it is labelled as an opening act, head act (which is the main act) and a closing act. Herein, the speech event encompasses social factors, contextual factors, the interlocutors and all of the other circumstances surrounding the speech act. In many ways, it is the nature of the speech event that determines the interpretation of an utterance as performing a particular speech act (Yule, 1985).

Moreover, speech acts are closely intertwined with politeness and culture, and cannot be analysed without referring to these concepts. “Generally speaking, politeness involves contributing to social harmony and avoiding social conflict” (Holmes, 2013, p.285). However, the linguistic term ‘politeness’ is a different term in contemporary linguistics, where it is defined as “a pragmatic notion that refers to ways in which the relational function in linguistic action is expressed” (Yamazaki, 2001, p. 20). Those ways of expressing politeness involve a variety of politeness strategies or i.e., different speech acts filled with various politeness markers. As Holmes (2013) stated being polite “involves knowing how to express a range of speech functions in a culturally appropriate way” (p.293). Furthermore, politeness can be defined as showing awareness and consideration of another person’s face (Yule, 2010, p.135). This definition alludes to both the concept of

face introduced by Goffman (1967) and the theory of politeness of Brown and Levinson (1987). Based on Goffman's facework, the face represents the public self-image of each person. Brown and Levinson explain politeness as the act of being aware of a person's face and respect it. The face represents the public self-image of each person. It consists of the emotional and social side of a person's self that is expected to be recognised by others. We may have a positive or a negative face. The positive face requires maintenance of the positive image, which means appreciating the wishes and desires of a person in the social context and showing that the person is liked, respected and accepted. On the other hand, the negative face requires respecting the individual's needs for freedom of action, freedom from imposition and the right to make one's own decisions. According to the different faces, there is positive and negative politeness.

Positive and negative politeness are often used to describe different cultures. The culture of North Macedonia shows preference toward positive politeness that values solidarity and friendship. The culture of the United States of America shows preference toward negative politeness, which means that the focus is on the individual and the speaker addresses the needs of the hearer for freedom.

Language as means of communication cannot be separated from culture, since people's culture is portrayed through the language spoken by that group of people. Since speech acts are forms of language acts, they are also interrelated with culture. Consequently, "if speech-act categories are cultural concepts, we might expect them to vary from one society to another" (Xhara, 2017, p.54). Speech acts reflect the fundamental cultural values and social norms of a target language and demonstrate the rules of language use in a speech community (Thijittang, 2010, p.5). As Wierzbicka (1985) stated "it is very important to try to link language specific norms of interaction with specific cultural values" (p.176). Culture affects communication and people with different cultural backgrounds communicate differently.

1.3 Cross-cultural work on speech acts

The basic presupposition of speech act theory is that language is used for communicative purposes (Kusevska, Ivanovska, Daskalovska, 2017, p.39), and these communicative purposes are the focus of pragmatic research. Knowledge of language as a system is not enough to be able to use it in real contexts. For this purpose, we also need to have knowledge of the pragmatics of language, which describes, generally speaking, how a given linguistic structure relates to a particular communicative function (Stoyanova, 2021, p.97). When people communicate, they need to be aware of the significance of pragmatics in communicative interaction; otherwise, miscommunication and communication failure occur and can affect interpersonal relationship and peaceful coexistence, particularly in an intercultural context (Thijittang, 2010, p. 215).

Speech acts are language acts, because the speaker uses them to conduct a certain function (Kusevska & Buzarovska, 2020). This communicative function that is being realized contains the speaker's communicative intention, which is expected to be recognized by the hearer or the interlocutor. The interlocutors need to be capable to recognize the speaker's communicative intent and to successfully interpret it. The appropriate recognition of the speaker's communicative intent is essential for maintaining a successful communication in any language.

The large cross-cultural and interlanguage research that was done has helped determine and confirm some key concepts related to speech acts. In this thesis I focus on three speech acts: requests, apologies and complaints.

Requests are one of the most frequently researched acts due to their diversity and interdisciplinary character. These speech acts are defined as: "acts which are used to express the speaker's desire so that the hearer does what the speaker wants" (Bach and Harnish, 1979, p.48), "an illocutionary act whereby the speaker (requester) conveys to a hearer (requestee) that he/she wants the

requestee to perform an act which is for the benefit of the speaker” (Trosborg, 1995, p.187) and as “attempts on the part of the speaker to get the hearer to perform or to stop performing some kind of action in the interest of the speaker” (Ellis, 2008, p.172). A request is described as ‘directive act’ (Searle, 1969), impostive act (Trosborg, 1995) and a face-threatening act (Brown & Levinson, 1987). Hence, requests are closely related to the concept of directness and politeness. Also, these acts have the strongest dependent relation to social and contextual factors in comparison to other speech acts. The vast research on requests (Nugroho and Rekha, 2020; Jan, Lin & Li, 2015; Mokhtar, 2016; Trajkova, 2014; Kusevska and Daskalovska, 2016) has strongly confirmed the major influence of culture and cultural background of interlocutors over the speech realization patterns.

Apologies are one of the most studied speech acts since they derive as a direct result of the natural human behaviour to maintain harmonious interpersonal relations. These acts are considered ‘universal acts’ (Olshtain & Cohen, 1983) and are described as ‘behabitives’ (Austin, 1975), expressives (Searle, 1979) and acknowledgments (Bach and Harnish, 1979). The research done on apologies (Valkova, 2013; Ilich, 2014; Donevska, 2018; Todorovska, 2018, Smichkovska, 2014 etc.) proved them as both universal and multiple acts with a social function to improve interpersonal relations between the interlocutors; as well as acts that are culturally moulded and essential part of communicative competence (Thihittang, 2010).

Complaints show the speaker’s attitude and social behaviour; therefore, they were classified as behabitives by Austin (1962) and expressive acts by Searle (1969). Trosborg (1995) defined complaints as “an illocutionary act in which the speaker expresses disapproval or negative feelings toward the state of affairs described in the proposition and for which the hearer is held responsible either directly or indirectly” (p. 311). Moreover, they are considered as: conflictive acts (Leech, 1983), face threatening acts (Brown & Levinson, 1987), retrospective acts (Olshtain and

Weinbach, 1993; Trosborg, 1995), multiple speech acts (Clyne, Ball and Neil, 1991) that usually spread over several turns (Murphy and Neu, 1996). The work on complaints is a proof for the cultural variability of these acts.

All of the cross-cultural work confirms the fact that the pragmatic structure of speech acts is affected by many factors, and the appropriate use of speech act is not possible without pragmatic competence.

Chapter 2

Methodology

The initial aim of my study is to provide a complete description on the pragmatic structure of speech acts and their application by speakers from two cultural code, which required a careful planning of the methodology framework.

2.1 Methods

The methodology involves a quantitative and qualitative methods for analysis of the data. The main aim of the quantitative method is to define the general features in the pragmatic structure of the speech acts in the American and Macedonian cultural code. Moreover, it should generate information on the frequency of the applied strategies to express the speech acts, the frequency and degree of modifiers applied within the speech acts, as well as an information on the social background of the participants in the study. The quantitative analysis was conveyed by ANOVA variation analysis and in independent T-test through an SPSS system. Then, followed the qualitative method of analysis that should enable to acquire more in-depth knowledge on the specific perspectives, strategies and modifiers used in the requests, apologies and complaints of the respondents and to further analyse it in relation to the different sociocultural circumstances in which those speech acts have been used. This combination of quantitative and qualitative method offers an equilibrium between the statistical data and the specific features of the analysed discourse; therefore, it helps form a general view on the topic and to simultaneously define the specific features within the analysed situations.

2.2 Instrument

The instrument used to obtain the data is a discourse completion task or a DCT. It is one of the most often used instruments for investigating speech act realizations is the Discourse Completion Task (DCT) developed by Levenston (1975), and later modified and adapted for the analysis of speech acts by Blum-Kulka (1982). The DCT is used as an instrument that elicits spontaneous responses in real life situations. It offers the researcher to choose the values of social variables and to control contextual variability. Beside the freedom to control various aspects of the used scenarios, it is an effective instrument for collecting large quantity of data. As Ogiermann (2009) pointed out it is “the only data collection instrument that provides sufficiently large samples of comparable, systematically varied data is the discourse completion task” (p.67).

The contextual and social variables in the DCT are selected explicitly, in order to elicit the appropriate speech act and a natural and authentic response from the respondents. The independent variable is the native language of the two groups of speakers. The dependent variables are the social factors, which are the social distance and the social power between the interlocutors, and the severity of the imposition. These sociological variables were introduced by Brown and Levinson (1987). The social distance is measured through the degree of familiarity between the interlocutors, which can be close, medium or distant. The social power or the social status is defined in accordance to the interlocutors' role in society and it has three different values: neutral, equal, unequal. The severity of the imposition of each speech act can be divided into low, medium and high.

In my study I have used an open-ended DCT divided in two parts. The first part of the DCT requires a short background information about the respondents such as age, gender, student status etc. The second part consists of 9 different situations or scenarios designated to elicit a request, a complaint or an apology. The

situations include different contexts, different social distance and social status between the interlocutors. There are three different categories of scenarios or situations for every speech act. The first category involves interlocutors with equal social status or power, high social distance and low degree of imposition. The second category involves interlocutors with equal social status or power, low social distance and medium degree of imposition. The third category involves an interlocutor that is socially superior to the hearer, high social distance and low degree of imposition. The respondents are asked to answer as genuinely as they are part of a real verbal conversation.

The final form of the DCT was made available on Google forms from June to August 2020. Students from different Faculties at the University of “Goce Delchev” in Shtip, North Macedonia and students from the University of California “San Diego” in San Diego, California were invited to participate in the study. All the information concerning the questionnaire was sent to the students in writing. There was not any communication nor connection between the students and the researcher. The whole completion of the questionnaire was done online in time suitable to the respondents.

2.3 Participants

The participants are university students. I have used a non-probability sampling and focused on students that are currently enrolled at a university. The target population was chosen due to their high probability of being part of intercultural communication in the future and consequently the large benefit to their pragmatic competence from this research. The voluntary response sampling resulted in two sample groups. The first sample consists of 106 respondents, whose native language is English and are currently living and studying in San Diego, California. The respondents identified themselves as male (31), female (67) and non-binary or neutral (8). The other sample consists of 106 respondents, who

are native speakers of the language spoken in North Macedonia and are currently living and studying in Shtip, North Macedonia. The respondents identified themselves as male (21) and female (85). The overall age range for both samples is from 17 to 54 years.

2.4 Procedure

The application of the quantitative and qualitative method of analysis was conducted on three levels that involve: the strategies used to express the speech act, the perspective applied by the speaker in the speech act and the modifiers used within the speech acts.

The main analysis was conducted in accordance to Trosborg's (1995) classification of strategies for each speech act separately. Trosborg divides the speech acts in categories in relation to the level of directness, and labels different strategies that are used in a certain category. Although the main analysis follows the categories of Trosborg, the typology of Olshtain and Weinbach (1987) was also taken into consideration in relation to complaints, while the work of Ogiermann (2009) was also considered in relation to apologies.

2.5 Request strategies

The speech act of requesting is defined as an impositive act, and in order to lower the degree of imposition, the speaker applies different strategies. Trosborg (1994) classifies the request strategies in four categories in relation to the degree of directness, which are the following: indirect, conventionally-indirect (hearer based), conventionally-indirect (speaker based) and direct strategies. This classification of request strategies is in relation to Brown & Levinson's politeness theory. This means that the level of directness gradually increases in the proposed eight strategies,

and these strategies correspond to the directness level of Brown and Levinson's politeness strategies that range from off record to bald on record. The gradual increase of the level of directness entails the gradual decrease of politeness.

The first category consists of non-conventional indirect strategies. This means that the speaker does not follow any conventional rules and the inference of the utterance is completely dependent on the context. The strategy for expressing a non-conventional indirect request is a hint. Hint I speaker's inexplicit attempt to express his/her intent. The speaker can completely omit the desired act and use 'mild hint', or to partially mention the desired act through a 'strong hint'. This non-transparency, intended ambiguity or lack of information are intentionally applied in order to convey additional meaning. The additional or intended meaning is usually unrelated or vaguely related to the expressed utterance, and its recognition depends on the hearer's inference abilities, but also it is hugely dependent on the socio-cultural context.

The second and third category mark the conventionally indirect requests, which means that the speaker needs to follow or fulfil certain conventionally prescribed preconditions in order to express the desired request. The conventional indirect requests can be divided into hearer-based condition strategies and speaker-based condition strategies. The hearer-based conditions mean that the hearer is the agent of the indirect request and the inferential process depends on the hearer. Also, it enables the option to politely refuse the request if any of the preconditions are not fulfilled, and it does not entail any disagreement. The indirect request can be expressed by strategies related to the conditions of the hearer's ability or willingness to do the act, or the permission to do the act. All these three conditions form the second strategy for the realization of a request. Also, it can be expressed by the strategy of suggestory formulae, which refers to the speaker's cooperativeness in doing the request. The possibility for noncompliance in this strategy can be realized if the hearer makes his/her own reasons for the refusal.

The third category are again conventionally indirect requests, but on speaker-based conditions. This means that the focus is on the speaker and the speaker's desires, wishes or demands. The strategies are divided into two groups: statements expressing the speaker's wishes/desires and statements expressing the speaker's needs/demands. The former strategy is considered more polite, and the latter is considered slightly impolite and partially direct. Since the focus is on the speaker in this type of requests, the degree of directness is increased in comparison to the previously explained hearer oriented indirect request. Also, a very notable difference is that the response of the hearer is restricted in a way, because it is more difficult for the hearer to refuse the request, and if the request is refused it entails a disagreement between the interlocutors.

The final category contains strategies for expressing direct requests. These are explicit utterances that directly express the speaker's intention. Due to the different structure or level of directness, the direct requests can be expressed as: statements of obligation and necessity, performatives or imperatives. Statements of obligation involve speaker's authority or follow some moral obligations. Performatives use authoritative utterances that employ performative verbs and can be hedged or unhedged. The hedged performatives are usually more polite and hedges serve as softeners, while the unhedged performatives are more direct and explicit. The most direct form of a request is expressed by imperatives.

2.6 Apology strategies

The expressive act of apologizing can be realized in four ways. First, the speaker has the option of opting out. Although the sub-strategies of opting out are marked as zero strategies, their presence has to be acknowledged. When opting out, the speaker refuses to take responsibility for the offence. The speaker can

deny the offence has occurred by an implicit or an explicit denial, providing justification or blaming someone else.

The first category of apologies involves strategies that are considered evasive. In this type of strategies, the speaker does not deny the responsibility for the offence, and uses elements to decrease that level of responsibility or to even blame someone else. However, in my data I have determined only one of the sub-strategies of Trosborg, which is the act of minimization of the offence.

The second category are indirect apologies or acknowledgments that include five sub-strategies for indirect apologizing. In indirect apologies the speaker accepts the responsibility or the blame and the distinction between the sub-strategies is in the varying intensity in the acceptance of the blame/responsibility.

The third category are the accounts or explanations that do not leave any doubt that the speaker is guilty of the offence. The strategies are used to offer an explanation, which will consequently decrease the level of imposition. The explanations can be implicit or explicit. It is noticeable that the level of directness or in this case the level of acceptance of the blame or responsibility increases gradually in the classification.

The fourth category includes direct apologies that often employ a performative verb. Direct apologies are explicit acts of expressing regret, offering an apology or a request for forgiveness.

The final category does not contain apology strategies, but strategies for remedial support. "These strategies typically occur as supportive moves in combination with direct apologies" (Trosborg, 1995, p.402). When the verbal apology seems insufficient or insincere, the speaker may use remedial support or additional utterances that express concern, promise of forbearance or offer repair.

2.7 Complaint strategies

Complaints are expressive, retrospective and face threatening acts. A complaint expresses the speaker's disapproval of the hearer's behaviour. The level of directness in a complaint corresponds to the severity of the offence. The strategies used for complaining by Trosborg (1995) start with low levels of directness and gradually rise to the highest level in the final strategy.

The first category are strategies with no explicit reproach. The only sub-strategy suggested are hints. Hints are used by the speaker to imply to a certain offence done by the hearer or to imply the hearer's responsibility for the offence. However, these implications are highly indirect and the hearer sometimes can be unaware of the intended implication. Also, the hearer has the possibility to choose to be unaware or not to understand the implied complaint.

The second category of strategies have a higher level of directness. In this category, the speaker uses strategies for expressing annoyance or disapproval toward a certain act. The speaker can also complain by expressing the ill consequences of a certain act. Although the hearer is not directly referred to, it is very clear that the speaker holds the hearer responsible for an offence.

The third category contains the strategy of accusation. The use of an accusation determines the hearer's connection to an offence and makes him/her the agent of the complaint. The variations in the level of directness divides accusations into indirect and direct accusations, which means that the speaker can indirectly try to relate the hearer to the offence or to directly blame the hearer.

The last is the category of blame. The strategies within this category consider the hearer guilty for an offence. The distinction between the sub-strategies is solely a result of the level of directness. The blame can be modified if the speaker expresses disapproval or suggests an alternative act as opposed to the offence, or the speaker can directly state the blame.

2.8 Perspectives

In the third phase the focus was on the perspective applied in the speech acts. Requests usually employ a reference toward the recipient of the request or the requester, but the speaker can change the reference in order to soften the request. According to Blum-Kulka and Olshtain (1984), requests can be realized by means of four perspectives:

- speaker-oriented,
- hearer-oriented,
- speaker and hearer oriented,
- impersonal.

In a speaker-oriented request the emphasis is on the role of the speaker, while in hearer-oriented request it is on the role of the hearer. If both speaker and hearer are included in the reference, it is a speaker and hearer-oriented request. Finally, the speaker may choose to exclude both the speaker and the hearer, and use an impersonal reference.

The apologies are classified as speaker-oriented or hearer-oriented depending on whether or not it explicitly requests the recipient's participation. As Cordella (1990) claimed "in speaker-oriented apologies the speaker is the agent-experiencer in the apology; while in hearer-oriented apologies the speaker explicitly and directly asks the hearer's participation in the act of apologizing" (p.72).

When forming a speech act of a complaint, the perspective analysis is based on the use of focalizing and defocalizing expressions (Haverkate, 1984, p.56). If the speaker chooses a focalizing expression, it means that the intent is to bring into prominence the role of the referent in the described state of affairs. The focalizing expressions can have specific reference to the complainer (speaker) or to the complaine (hearer). Herein, the distinction is made between speaker perspective 'I', and hearer-perspective 'you'. On the other hand, the speaker chooses a

defocalizing expression in order to minimize the role of the referent or to completely exclude the referent. The defocalizing reference can be toward the complainer (speaker) or the complaine (hearer). The speaker perspective involves the use of the pronoun 'we', while the hearer perspective involves the use of the pronoun 'it', which is used as a nonspecific reference.

2.9 Modifiers

There are various typologies on modifications, therefore I chose a typology that is a mixture of different classifications and it is influenced by the actual data that I have obtained.

Modifiers are words or statements that are used to modify or change the speech act. These modifiers can be divided into two groups: external and internal modifiers. The internal modifiers usually appear in the head act, while the external modifiers precede or follow the speech act. Beside the two large groups of modifiers that have an opposing effect on the speech act, there is also another modifier which is the 'opener'. Opener is an utterance or expression used to open the speech act and stands at its beginning.

The *internal modifiers* are used by speakers to make the speech act more effective, which can be achieved in two ways. One way is by increasing or intensifying the impact of the speech act by using upgraders, while the other way is by using mitigation devices or downgraders that make speech acts milder. Upgrades include the following subgroups: intensifiers, commitment upgraders, expletives and overstaters. Downgraders can be further classified into the following subgroups: downtoners, understaters, subjectiviers, appealers, cajoles or hedges.

The external modifiers are supporting or additional statements used to carry out the desired action of the speech act. There are a few subgroups of external modifiers: alerters, preparators, grounders, disarmers, sweeteners.

The different aspects and classification of the speech acts' features enabled me to conduct a very thorough and complex analysis of the speech acts, and ultimately come to certain conclusions in relation to the differences in the two cultural codes.

Chapter 3

3. Results and Analysis

The process of analysis and the acquired results can be divided into three levels:

- statistical data that provides information about the participants in the study.
- quantitative data that determines the most frequently used requests, apologies and complaints and their pragmatic features.
- qualitative data that defines and correlates the connections between the features of the applied speech acts and the features of the speech situation in which they are used by the interlocutors.

The first level of analysis showed that all of the respondents are university students that are currently studying, working or both. The minimum age of the participants is 17 and the maximum age of the participants is 54. The largest group of respondents were between the ages of 20 and 26. One of the groups are students that live in San Diego, California, who qualified as male (31), female (67) and non-binary (8). This group consists of native speakers of English that are either monolingual or bilingual. The other group are students that live in Shtip, North Macedonia that qualified as male (21) and female (85). This group includes monolingual speakers of the native language in North Macedonia.

After the social parameters of the participants were determined, I proceeded on the second level of the quantitative analysis conducted through a statistical method of t-test. The results provided the general averages in the pragmatic structure of requests, complaints and apologies for North Macedonia (45.96), English (40.33) and bilingual (40.25) speakers. Therefore, the general results proved that there is not a statistical difference in the pragmatic structure of requests, apologies and complaints between the monolingual and bilingual USA respondents, but it

proved that there is a significant statistical difference in the pragmatic structure of requests, apologies and complaints between the USA respondents (both monolingual and bilingual) and the NMK respondents. The t-test was further applied to interpret the potential differences in particular for each strategy of requesting, apologizing and complaining. The results confirmed that for apology $p > 0.05$ (sig = 0.695) and for complaint $p > 0.05$ (sig = 0.052) there is no significant difference in the strategies depending on the used language. As for the strategy of requests according to $p < 0.01$ (sig = 0.000), it can be confirmed that there is a significant difference in the strategy use depending on the language used by North Macedonian respondents on one hand and the USA monolingual and bilingual respondents on the other hand.

The second level of quantitative analysis provided the overall results for the forms of requests, apologies and complaints in the American and Macedonian cultural code.

3.1 Requests

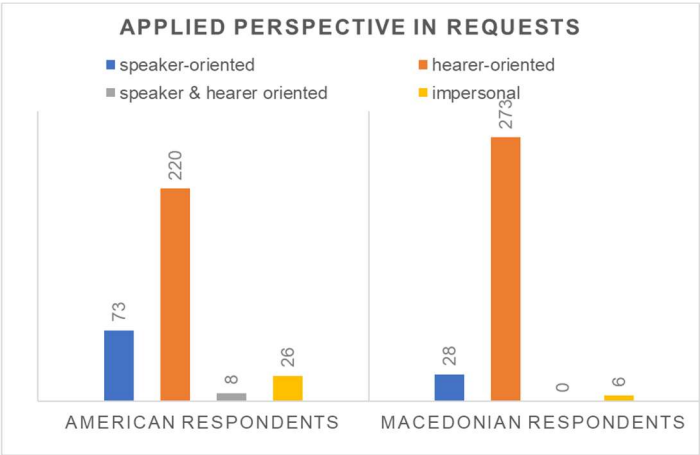
The results show that the hearer-oriented perspective is a mutual preference for speakers in the two cultural codes.

Speakers' requests are specifically referring toward the hearer regardless of the context of the situation.

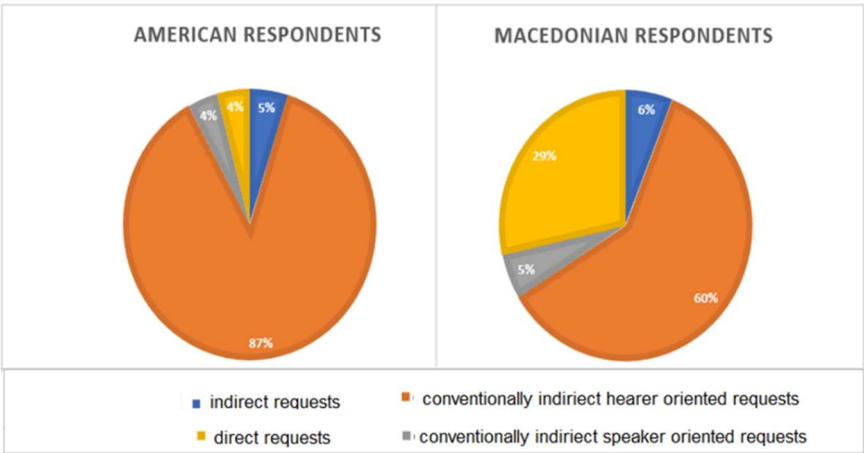
The first pie chart shows that the most preferred form of request for American respondents belongs to the category of conventionally indirect hearer-oriented requests. Then the second pie chart shows that North Macedonian respondents showed the same preference but it is also very noticeable that there is a high percentage of direct requests.

The statistical results were followed by a quantitative analysis of the used strategy, the applied perspective and the applied modifiers for each speech situation of the three speech acts

individually. The quantitative data helped me define the most preferred structure of the analysed speech acts for each cultural code, while the qualitative analysis enabled me to define the circumstances in which those acts are used.

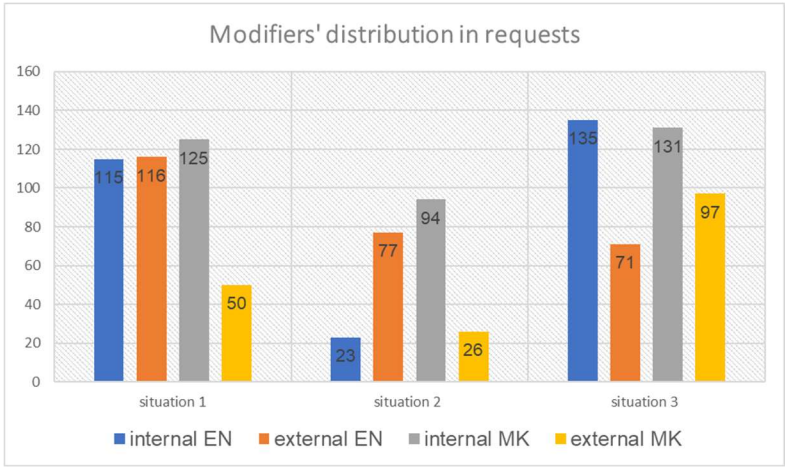


Graph 1: Applied perspective in requests



Pie chart 1: Frequency of strategies used for requesting

In relation to modifiers, the general results showed that in the American cultural code speakers have a higher tendency for external modification (presented as alerters and sweeteners), while the speakers in the Macedonian cultural code have a higher tendency for internal modification (presented as openers). The further analysis determined that the differences derive as a direct result of the variable influence of the social parameters over the responses of the two groups, especially the influence of the social status that is perceived differently in the Macedonian and American cultural code.



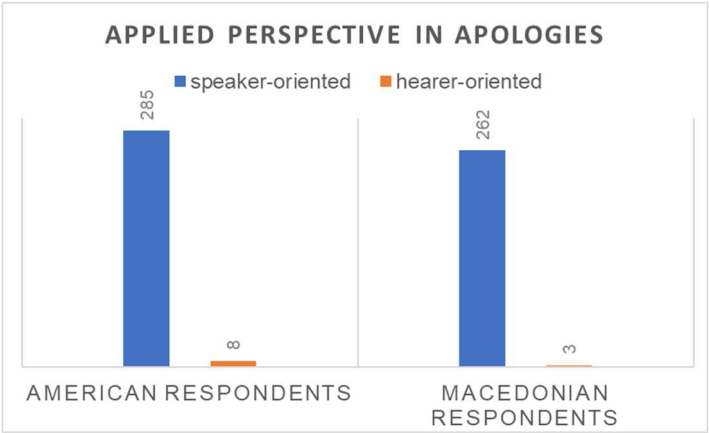
Graph 2: Distribution of modifiers in requests

3.2 Apologies

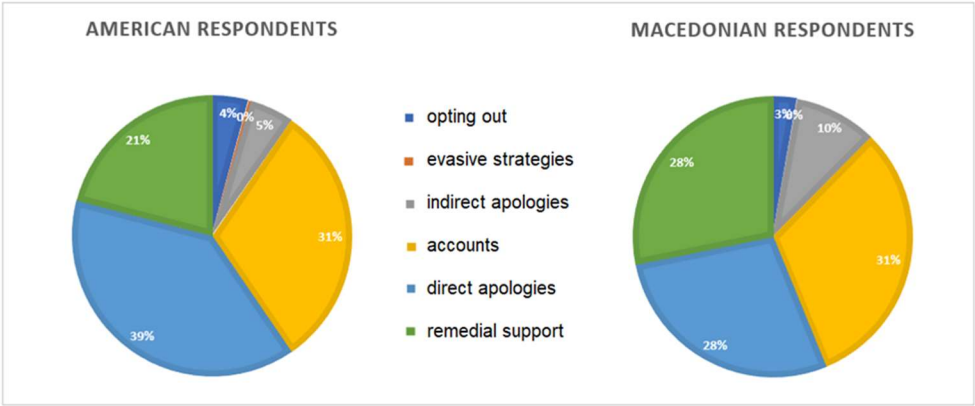
The form of apologies in relation to the applied perspective offered a strongly unambiguous classification. The results firmly confirm that in the two cultural codes the preferred perspective is the speaker-oriented perspective.

In relation to the expressed strategies, American respondents mostly used direct apologies, then followed by a high percentage of accounts as well as a frequent use of remedial support

elements. The instances of indirect apologies and responses of opting out are very low and consequently insignificant.



Graph 3: Applied perspective in apologies

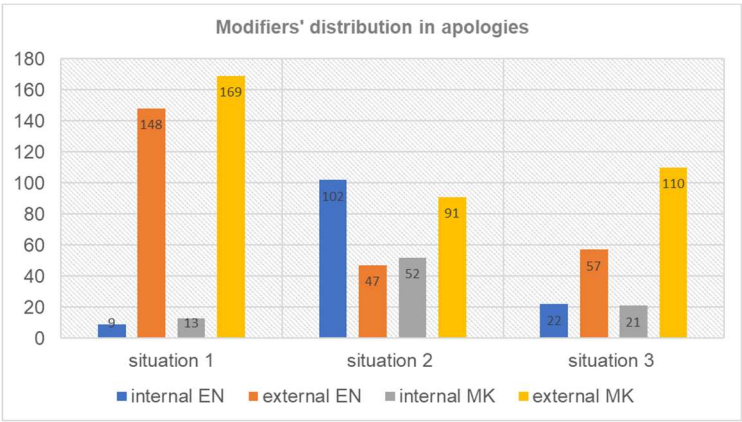


Pie charts 2: Frequency of strategies used for apologising

On the other hand, the most preferred category for North Macedonian respondents were the accounts or the explanations, which were followed by a very close percentage of direct apologies, as well as a frequent use of remedial support strategies. The instances of opting out are very low, but the instances of

indirect apologies are double compared to its use by American respondents. All of the categories provide very general results and it is necessary to look into all of the strategies and sub-strategies that they contain and their frequency of use within each situation.

The overall results concerning the modifications used within the apologies showed that the external modifiers were more numerous than internal modifiers in both languages. Moreover, results confirm that NMK respondents used more modifiers than the American respondents.

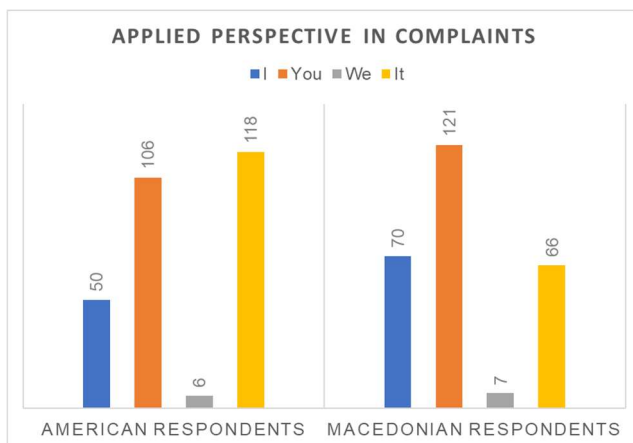


Graph 4: Distribution of modifiers in apologies

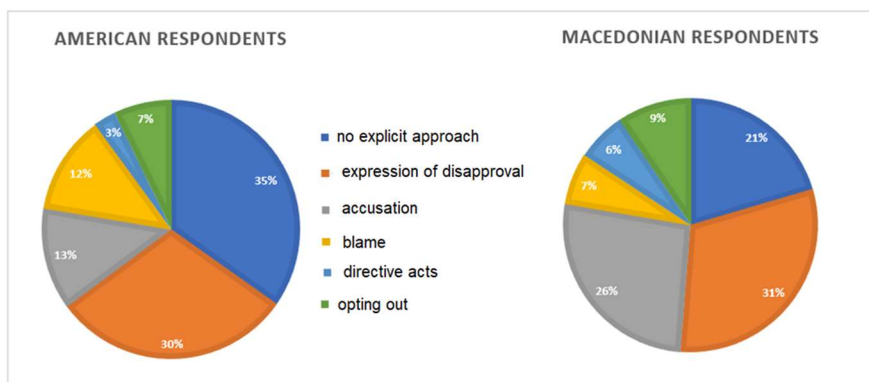
3.3 Complaints

The analysed data showed instances of all four types of complaint perspective that were considered in the classification process. Naturally, the frequencies of application vary between the two groups and within each group as well.

The overall results show that American respondents mainly used no explicit approach and expressions of disapproval, which are close in percentage. On the other hand, the NMK respondents have mostly used expressions of disapproval, which were followed by a similar use of accusations and no explicit approach.



Graph 5: Applied perspectives in complaints

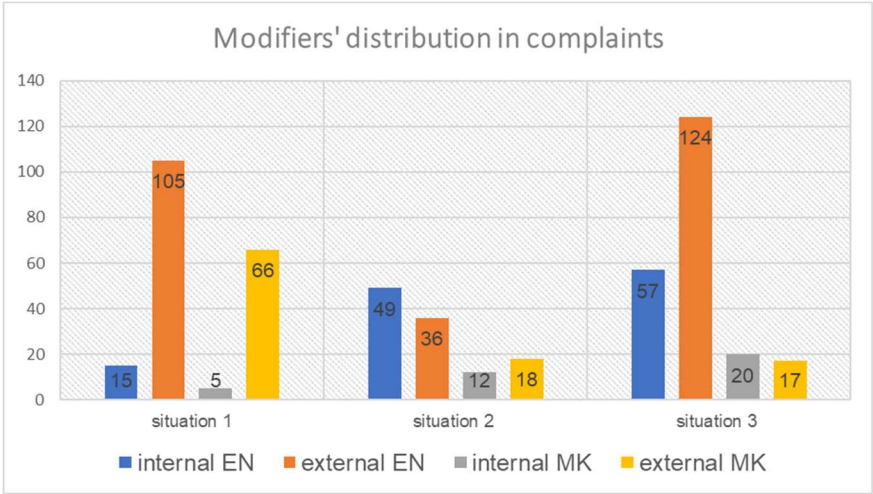


Pie charts 3: Frequency of strategies used for complaining

Further analysis of the types and frequencies of applied strategies for expressing a complaint have showed that a complaint is a multiple act, which is expressed most frequently by a combination of a no explicit approach strategies (hints) and strategies of disapproval (expressions of annoyance) in the two cultural codes.

The distribution of modifiers showed a higher frequency of external modification in the two groups of respondents. The complaints in

the American cultural code are characterized with a high frequency of external modification, except when the interlocutors have an equal social status and close social distance. On the contrary, the complaints in the Macedonian cultural code are characterized by very low application of any modifiers. It is interesting that modifiers were mostly applied when the interlocutor is a stranger.



Graph 6: Distribution of modifiers in complaints

The overall quantitative analysis and results gave an insight only from one aspect of the speech acts' forms. The third level of qualitative analysis took into consideration each speech situation individually and correlated the data with the sociocultural information. The findings are discussed in the next chapter.

Chapter 4

4. Discussion

4.1 Requests

Requests are language acts that are present in people's daily speech regardless of the context or the interlocutors. As an initiating speech acts, they have a great impact over the rest of the communication or the follow-up discourse between the interlocutors.

The USA responses show that the most preferable form of a request in the American cultural code is:

- hearer oriented,
- conventionally indirect,
- asks for hearer's ability or willingness to respond,
- internally modified to downtone the request,
- externally modified to alert the hearer/listener.

The results for the NMK responses have determined that there is a twofold preference for request acts. Therefore, the most common request in the Macedonian cultural code can be either:

- conventionally indirect act that questions hearer's ability to respond, or
- direct act that expresses a statement of obligation.

The two types of requests are characterized as:

- hearer-oriented,
- externally modified to alert the hearer,
- internally modified to downtone the request.

The definition of the most common requests, enabled a clear distinction of the differences between the two cultural codes. The

data proved the great cross-cultural and cross linguistic variation of requests as emphasized by Byon (2004). Therefore, forms of requests can only be discussed for a specific contextual circumstances and specific social parameters. The noted differences are the following:

- Contrary to the NMK respondents, USA respondents show a tendency of softening the request influenced by the social distance of the requestee. This means that the closer the social distance between the interlocutors is, the more frequent the speaker reference.
- The tendency to further distance from the request by using an impersonal perspective is also present and suggests a connection to the social status. It appears that impersonal requests appear in USA responses, when the social status of a requestee is either unequal or unknown.
- The results imply a different use of the conventional indirect request asking for permission; in the USA responses requesters ask for requestee's permission in exponential manner to the raise of the social status, while NMK requesters ask for requestee's permission solely in a social parameter involving an unequal social status.
- Direct requests appear as specific feature of the Macedonian cultural code. NMK respondents tend to use direct requests through expressions stating obligation or necessity under the influence of the level of imposition of the request. More specifically the higher the level of imposition, the more frequent the direct requests.
- NMK respondents show a significantly higher frequency of external modifiers used to alert the requestee or as an opening before the head act, when the degree of imposition is the highest and the social status is unequal compared to the group of USA respondents.

The completion of all levels of analysis enabled to determine the significance and the aspect of noted differences. The sub-hypothesis that USA and NMK respondents are expected to use different perspective in a request was disproved, since the hearer-oriented perspective is a mutual preference for speakers in the two cultural codes. Speakers' requests are specifically referring toward the hearer regardless of the context of the situation.

The second sub-hypothesis that USA and NMK respondents are expected to use different strategies in requests proved true. The conventionally indirect hearer-based requests in both cultural codes involve the use of strategies questioning hearer's ability or willingness to do the act or strategies asking for a permission, but the strategies have different frequencies of use, which is conditioned the social parameters of the studied situations. Moreover, in some situations NMK respondents use direct requests which is in complete opposition of the tendencies of USA respondents.

The sub-hypothesis that USA and NMK respondents are expected to use different modifiers in requesting proved true. In the American cultural code speakers have a higher tendency for external modification, while speakers in the Macedonian cultural code have a higher tendency for internal modification. The further analysis determined that the differences derive as a direct result of the variable influence of the social parameters over the responses of the two groups.

In conclusion, the results confirm that there are influential differences between the speech acts of requesting in the two cultural codes and the noted differences in requesting in the two analysed cultural codes have a high probability for creating future miscommunication. Herein, the main hypotheses that cultural norms and features are expressed with differences in the pragmatic structure of requests.

4.2 Apologies

Apologies are post-event speech acts and acts of politeness. They serve as an important means of improving or re-establishing social relations between interlocutors after a certain speech event or other type of a speech act.

The apology for USA respondents can be summarized as an act that has the following characteristics:

- Speaker oriented,
- Alerts the hearer for the forthcoming apology,
- Directly apologizes by expressing regret or an offer of apology,
- An explanation precedes or follows the main act of a direct apology,
- Very frequently uses remedial support element such as an offer of repair at the end of the utterance.

On the other hand, the speech act of apology for NMK respondents is characterised with the following:

- Speaker oriented,
- Alerts the hearer and justifies the apology,
- Mostly uses accounts (explanation) as a main act,
- Has equal distribution of direct apologies and remedial support elements.

It can be noted from the most frequent pragmatic structure in the two cultural codes that there are similarities, which are the following:

- simultaneous use of multiple strategies in apologizing. The respondents used a combination of two or three strategies to form a pre-head act, a main speech act and a post-head act.

- in both cultural codes the use of an explanation as a form of apology decreases as the social distance between the interlocutors grows closer.

- frequent use of remedial support elements (offer of repair) as an additional element used to enhance the apology, which is under a direct influence of the social distance between the interlocutors.

Beside the mutual features or similarities, I have noted a few differences as well, and these are the following:

- in a situation with a distant interlocutor and neutral social status. USA respondents show high tendency to follow up or precede the explanation with a direct offer of apology that is very rare for the other group. I suppose the combination of an explanation and a direct apology is used as a form of politeness.

- USA speakers tend to apologize to an interlocutor that is distant with a direct offer of apology, but they change their form of apology in an expression of regret for interlocutors with medium and close distance. The numbers clearly show that the expressions of regret grow more frequent as the distance between interlocutors grows closer. On the other hand, the closeness in the social distance between the interlocutors produces only direct apologies for the NMK speakers.

In conclusion, the overall findings support the notion that the similarities outnumber the differences in the act of apologizing between the two cultural groups. The first sub-hypothesis that USA and NMK speakers are expected to use different perspective in the act of apologizing proved false. The preferred perspective in the two cultural codes is the speaker-oriented perspective.

The second sub-hypothesis that USA and NMK speakers are expected to use different strategies used for apologizing proved false. The study showed that interlocutors in the two cultural codes use a combination of apology strategies (as noted in Ilich, 2014) that are influenced by the social and contextual aspects of the

analysed speech situations. It confirmed that apologizing does not refer to a single act, but to 'a speech act set' as referred to by Valkova (2013). Furthermore, the actual combination of strategies involves the same strategies in the two cultural codes that also show the same variation under the different speech situations, which confirms the feature of universality of apologies as introduced by Olshtain and Cohen (1983).

In relation to the third sub-hypothesis that USA and NMK speakers are expected to use different modifiers applied within the apology, speakers in both cultural groups showed a preferable tendency for using external modification.

Hence, the main hypotheses that cultural norms and features are expressed with differences in the pragmatic structure of requests and that the pragmatic differences may negatively affect cross-cultural communication were disproved.

4.3 Complaints.

Complaints are speech acts that show the speaker's attitude and social behaviour and is considered as one of the speech acts that has a major influence in social communication. It can be claimed that for USA respondents the most common complaint contains the following features:

- hearer oriented perspective,
- almost equal application of a defocalizing (it) and focalizing (you) perspective,
- use of no explicit approach,
- expressions of disapproval (through strategy of annoyance),
- frequent application of external modifiers (mostly alerters).

The above-mentioned features show that the act of complaining in the American cultural code is aimed toward the interlocutor with a specific or nonspecific reference depending on the social relations

between the interlocutors. The interlocutor is notified of the forthcoming complaint and the actual act of complaining is conveyed through an inexplicit form as well as forms that show disapproval or annoyance.

On the other hand, the features of the most common form of complaint for the NMK respondents are the following:

- a hearer-oriented perspective,
- focalising hearer perspective (you), and
- expressions of disapproval (through the strategy of annoyance),
- accusations,
- external modification (with alerters and grounders).

The general pattern describes the complaint in the Macedonian cultural code as an act with a specific reference toward the interlocutor expressed through forms showing disapproval and annoyance, or an accusation. Also, the interlocutor is frequently notified before the actual complaint, which very often contains an explanation or a justification.

The noted similarities are the following:

- the mutual choice of speakers/respondents to refrain from a comment in the situation with the lowest severity of imposition.
- the use of additional act (specifically a request for repair) as part of the speech act, which is present solely in the context in which the interlocutors had unequal social status.
- shared higher preference for expressing an accusation when the interlocutors have a close social distance.
- use of a hearer-oriented perspective,
- the use of a specific reference toward the hearer,

- the use of a nonspecific reference toward the hearer, when he/she has an unequal social status with the interlocutor and involves a high severity imposition.
- use of pre-acts used to notify the hearer,
- use of strategies of disapproval or annoyance.

The noted differences are the following:

- USA complaints are more externally modified, or they are more prone to alert the hearer when complaining.
- in USA complaints the external modification is at its lowest, when the social status is equal; but when the social status is neutral (unknown) the external modification has a significant rise that continues to grow until the social status becomes unequal.
- NMK responses have a frequent use of the strategy of accusation even when the social distance between the interlocutors is medium that does not correspond with the USA responses.
- the use of grounders by NMK respondents, or the tendency to provide explanation or justification for the complaint that lacks in USA responses.

The speech act of complaining is characterized as a hearer-oriented act in the two cultural codes since the hearer oriented defocalising perspective “you” is the most frequently used perspective in both cultural codes. The use of other perspectives is also present throughout the speech situations, which shows similar variations in the two cultural codes. Therefore, the sub-hypothesis that USA and NMK speakers are expected to use different perspective in complaining was disproved.

The act of complaining in the two cultural codes follows the same form with hints usually part of the opening act, then expressions of annoyance and sometimes accusations as part of the main act, and ending with requests for repair as part of the closing act of a complaint. The concluding remark is that the sub-hypothesis that

hypothesis that USA and NMK speakers are expected to use different strategies in the act of complaining was also disproved.

The application and frequency of modifiers showed a few differences between the two cultural codes. The complaints in the American cultural code are characterized with a high frequency of external modification, while the complaints in the Macedonian cultural code are characterized by very low application of any modifiers.

These features of the complaint modifiers prove the sub-hypothesis that that USA and NMK speakers are expected to use different modifiers in the act of complaining.

In conclusion, the main hypothesis that cultural norms and features are expressed with differences in the pragmatic structure of requests proved partially true; and the hypothesis that the pragmatic differences may negatively affect cross-cultural communication was disproved.

Conclusion

The present study sheds a light on both the universality and distinctiveness of speech acts. On one hand it proves that similar social and contextual circumstances produce same speech act responses, but on the other hand it shows that the different forms of these responses are directly shaped by the sociocultural parameters and cultural norms. It confirms that the pragmatic structure of requests significantly differs between the American and Macedonian cultural code in relation to applied strategies and modifiers. Moreover, it confirms that apologies and complaints differ in relation to the used modifications, which means their pragmatic structure in the American and Macedonian culture is partially different, but at the same time it also shows that there is great similarity in relation to the strategies and perspectives within complaints and apologies in the two cultural codes.

The specific findings of the study refer to interlocutors that are university students that belong to two different cultures and their forms in requesting, apologizing and complaining. Herein, the specific concluding remarks are as follows:

- the social distance is the most influential parameter that has influences differently the two groups of interlocutors, and consequently produces different pragmatic structures.
- the social status also has a different influence over the two groups of interlocutors, but its influence is larger on the American respondents.
- USA and NMK respondents show a different type of relation towards a professor and a close friend thorough the application of different strategies within the analysed speech acts.
- the degree/level of imposition of the speech situation has very little influence over the produced pragmatic structure.

- the application of different strategies that belong to the same category or the application of the same strategies but with different frequencies confirms the universality of speech acts.
- the use of a combination of different strategies confirms the aspect of speech acts as speech act sets or multiple acts.
- the use of a combination of strategies, remedial support elements and modifiers highlights the importance of speech events and speech situations as analysis samples contrary to the analysis of single speech acts.
- the influence of the cultural, social and contextual factors over the final pragmatic structure of speech acts shows their undeniable cultural distinctiveness and strengthens their position as situated speech act.

In conclusion, the noted distinctions and similarities both arise as a direct result of the social, contextual and cultural features, as well as the personal tendencies of the speakers. Therefore, the study cannot offer a specific rules or patterns in relation to speech acts, but it can offer guidelines for appropriate structuring and application of speech acts in English. Speakers shouldn't focus on specific strategies nor strategies types, but on contextual and social factors and the preferable speech in those speech situations. As Cohen and Ishihara (2013) have stated "the norms of given speech community tend to make certain pragmatic behaviours more or less preferred or appropriate in a given context" (p.199). There are not correct or incorrect forms of expression, but preferred and unpreferred pragmatic structures of speech acts in the two cultural codes. Herein, the utmost claim of my study is that the cultural differences have an immense influence on both the expression and comprehension of speech acts. This study should hopefully raise awareness among learners of English as a foreign language and native speakers of English, so that it prevents future miscommunication.

Contributions

1. It is one of a very few studies in North Macedonian that offers a large amount of data on speech acts and provides a contemporary corpora of speech situations and speech acts that can be used as resources for future analysis or as a teaching resource.
2. It proves that in order to completely study all the factors that shape speech acts, they need to be analysed as part of a speech event and/or a speech situation.
3. It showed that the social distance has the largest influence on the pragmatic structure, followed by the social status.
4. The study defined the most common linguistic form of requests, apologies and complaints in relation to the used perspective and modifiers within the speech acts, and the strategies used to formulate these acts in the Macedonian and American cultural code.
5. The present study should be perceived as a confirmation of the fact that speech acts should be studied as a set of multiple language acts, which can be preferred or unpreferred responses in a certain speech situation.
6. The study represents a practical source of information and examples for the application of speech acts and a useful tool for students and teachers of English as a foreign language in the acquisition of pragmatic competence.

References

1. Allan, K. (2014). *Linguistic Meaning* (Routledge Library Editions: Linguistics). New York, USA: Routledge.
- 8.
2. Allan, K. (1983). *Speech Act Theory: Overview*. In Lamarque, P. *Philosophy and Fiction: Essays in Literary Aesthetics*. Aberdeen: Aberdeen University Press.
3. Allan, K. (1983). *Speech Act Classification*. In Lamarque, P. *Philosophy and Fiction: Essays in Literary Aesthetics*. Aberdeen: Aberdeen University Press.
4. Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
5. Bach, K., Harnish, R.M. (1979). *Linguistic communication and speech acts*. Cambridge: M.I.T. Press.
6. Blum-Kulka, S. (1982). *Learning to say what you mean in a second language: a study of the speech act performance of Hebrew second language learners*. *Applied Linguistics* 11/1:29-59.
7. Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). *Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP)*. *Applied Linguistics* 5, p.196- 213.
8. Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
9. Byon, A. S. (2004). *Sociopragmatic analysis of Korean requests: Pedagogical settings*. *Journal of Pragmatics*, 36, (9), 1679-1704.
10. Cohen, A., Ishihara, N. (2013). *Pragmatics*.
11. Cordella, M. (1990). *Apologizing in Chilean Spanish and Australian English: A Cross-Cultural Perspective*. In Pauwels, A. (Ed.), *Australian Review of Applied Linguistics: Cross-cultural communication in professions in Australia*.

Journal of the applied linguistics association of Australia. 7, 66-92.

12. Clyne, M., Ball, M., & Neil, D. (1991). Intercultural communication at work in Australia: Complaints and apologies in turns. *Multilingua* 10, pp. 251-273

13. Donevska, S. (2018). Усвојување на говорниот чин извинување од страна на македонските изучувачи на англискиот јазик (Магистерски труд во ракопис). [Acquiring of the speech act of apologizing by Macedonian learners of English (Master thesis in paper)]. Shtip: University Goce Delchev.

14. Ellis, R. (2008). The study of second language acquisition (second edition). Oxford: Oxford University Press.

15. Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. In P. Cole, & J. L. Morgan. (Eds.), *Syntax and Semantics*, Vol. 3, *Speech Acts* (pp. 41-58). New York: Academic Press.

16. Haverkate, H. (1984) *Speech Acts, Speakers and Hearers*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company

17. Holmes, J. (2013). *An Introduction to Sociolinguistics* (fourth edition). Pearson Education Limited

18. Hymes, D. (1972). Models of the interaction of language and social life. In J. Gumperz & D. Hymes (Eds.), *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication* (pp. 35–71). New York: Holt, Rhinehart & Winston.

19. Ilich, J. (2014). Apology in USE. *Journal of Foreign Language Teaching and Applied Linguistics*. 147-159. DOI:10.14706/JFLTAL152 213

20. Jan, C-W., Lin, C-C., Li, B-J. (2015). A Pragmatic Study of the Speech Act of Polite Requests for Action.

Journal of China University of Science and Technology. 61 (1), 177-195.

21. Kusevska, M., Buzharovska, E. (2020). Прагматика. Јазик и комуникација. [Pragmatics. Language and communication]. Skopje: Ars Libris
22. Kusevska, M., Ivanovska, B., Daskalovska, N. (2017). Прагматичка компетенција кај македонските изучувачи на англискиот и на германскиот јазик. [Pragmatic competence of Macedonian learners of English and German]. Штип: Универзитет „Гоце Делчев”.
23. Leech, G. (1983). Principles of pragmatics. London: Longman.
24. Levenston, Edward A. 1975. “Aspects of testing the oral proficiency of adult immigrants to Canada.” In Papers on Language Testing 1967–1974, Leslie Palmer and Bernard Spolsky (eds), 67–74. Washington, D. C.: TESOL.
25. Mokhtar, N.Z.N. (2016). The Use of Request Strategies by Second Language Learners In A Global Community (A Multicultural Setting Of A Higher Education Institution) [thesis]. University of Sheffield.
26. Murphy, B., & Neu, J. (1996). My grade's too low: The speech act set of complaining. In S. M. Gass, & J. Neu, Speech Acts Across Cultures. Challenges to communication in a second language. (pp. 191-216). Berlin, New York: Mouton de Gryter.
27. Nugroho, A., Rekha, A. (2020). Speech Acts of Requests: A Case of Indonesian EFL Learners. Journal of English Language Teaching and Linguistics, 5 (1), pp. 1-16.
28. Ogiermann, E. (2009) On Apologising in Negative and Positive Politeness Cultures. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins.
29. Olshtain, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage pragmatics. Oxford: Oxford University Press.
30. Olshtain, E., & Cohen, A. (1983). Apology: A speech act set. Rowley, MA: Newbury House.

31. Sherboboevna, K.A. (2020). *The Concept of Discourse and its Definition*. International Journal of Progressive Sciences and Technologies, 20 (2), 126-128.
32. Smichkovska F. (2014). Izvinuvanje [Apologizing]. In M. Kusevska, Z. Trajkova, S. Neshovska, & F. Smichkovska, Govorni chinovi: baranje, zablagodaruvanje, izvinuvanje i prigovarvanje vo angliskiot i vo makedonskiot jazik [Speech acts: requesting, expressing gratitude, apologising and complaining in English and Macedonian]. pp. 195-269. Skopje: Akademski pechat.
33. Searle, John R (1979) Expression and meaning: Studies in the theory of speech acts. Cambridge: Cambridge University press.
34. Searle, John R. (1975). Indirect Speech acts. Speech Acts. Syntax and Semantics. New York: Academic Press. 3, 59–82.
35. Searle, J. (1965). Speech Acts. Cambridge: Cambridge University Press.
36. Searle, John R. (1969). Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language. Cambridge: Cambridge University Press.
37. Searle, J.R., Vanderveken, D. (1985). Speech Acts and Illocutionary Logic. In: Vanderveken, D. (eds) Logic, Thought and Action. Logic, Epistemology, and the Unity of Science, vol 2. Springer, Dordrecht.
38. Sperber, D., Wilson, D. (1986) Relevance: Communication and Cognition. Harvard University Press.
39. Stoyanova, Y. [Стоянова, Ю]. (2021). Проблеми на психолингвистиката: Уводен курс по обща психолингвистика и психолингвистика на развитието. [Problems of psycholinguistics: An introductory course of general psycholinguistics and psycholinguistics of

- development]. Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, Факултет по славянски филологии.
40. Todorovska, A. (2018). Говорниот чин извинување во македонскиот и во англискиот јазик и неговата застапеност во меѓујазикот на македонските изучувачи на англискиот јазик (Магистерски труд во ракопис). [The speech act of apologizing in Macedonian and English and its frequency in the interlanguage of Macedonian learners of English (Master thesis in paper)]. Skopje: FON University.
41. Thijittang, S (2010). A study of pragmatic strategies of English of Thai university students: apology speech acts [PhD thesis]. University of Tasmania.
42. Trajkova, Z. (2014). Барања [Requests]. In M. Kusevska, Z. Trajkova, S. Neshovska, & F. Smichkovska, Govorni chinovi: baranje, zablagodaruvanje, izvinuvanje i prigovarvanje vo angliskiot i vo makedonskiot jazik [Speech acts: requesting, expressing gratitude, apologising and complaining in English and Macedonian]. (pp. 71-134). Skopje: Akademski pechat.
43. Trosborg, A. (1995). Interlanguage Pragmatics. Berlin: De Gruyter Mouton
44. Válková , S. (2013). Speech acts or speech act sets: Apologies and compliments. *Linguistica Pragensia* 2 (23), 44-57
45. Wierzbicka, A. (1985). "Different cultures, different languages, different speech acts. Polish vs. English." *Journal of Pragmatics* 9, 145–178.
46. Xhara, Arsinela. (2016) Applied speech act theory: Philosophical and pragmatic analysis of some wishes in Albanian and Bulgarian. Филологически форум [Philological forum], 1, (3), 50-55.

47. Yamazaki, T. (2001). Politeness: How it is realized in a Speech Act. Ann. Rep. Fac. Educ., Iwate Univ. 60 (2). pp. 19-34.
48. Yule, G. (1985). The Study of Language. UK: Cambridge University Press
49. Yule, G. (2010). The Study of Language (fourth edition). UK: Cambridge University Press

Author's publications in relation to the dissertation topic

Koceva, A. (2019). *A Cross-cultural Study of Complaint Strategies by Macedonian and American high-school students*. Third International scientific conference FILKO, 3. – Philology, culture and education. Philological Faculty, University „Goce Delchev”, North Macedonia. UDC 378.018.556:811.163.3-057.875(497.7)

Koceva, A. (2020). *Cross-cultural study of modifiers used in the speech act of complaining by American and Macedonian high-school students*. National philological readings for students and doctorands. Philological Faculty, South-west University Neofit Rilski, Blagoevgrad, Bulgaria.

Косева, Ана (2021). *Контрастивна анализа на стратегиите за извинување во англискиот и македонскиот јазик*. [Contrastive analysis of the strategies for apologizing in English and Macedonian]. In Kusevska, M. and Ivanovska, B. Прагматички истражувања. [Pragmatic researches]. Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, pp. 1-17. ISBN 978-608-244-803-9 <https://eprints.ugd.edu.mk/id/eprint/28154>)

Koceva, A., Kostadinova, D. (2021). *A comparative analysis on apology speech acts in American English and Macedonian*. International Journal for Linguistic, Literary and Cultural Research Palimpsest, 6 (12). pp. 37-45. <https://doi.org/10.46763/PALIM21612037k>