

UNIVERZA V LJUBLJANI
FILOZOFSKA FAKULTETA
ODDELEK ZA SLOVENISTIKO

PETRA ŠABIČ

**Načelo vljudnosti v skupini ljudi na primeru javnega
diskurza**

Diplomsko delo

Mentor red. prof. dr. Simona Kranjc

Študijski program: Slovenistika

Ljubljana, september 2014

Izvleček/Abstract

Izvleček

Načelo vljudnosti v skupini ljudi na primeru javnega diskurza

Predmet raziskovanja diplomskega dela je, kako se odraža načelo vljudnosti na primeru oddaje Polnočni klub. Vljudnost ima v jezikovni pragmatiki poseben status. Namen dela je preučevanje Leeechvih vljudnostnih načel v prepletu z Brown-Levinsonovo teorijo ohranjanja in ogrožanja integritete.

Predstavljeni teoriji bom v empiričnem delu diplomskega dela uporabila pri opazovanju oddaje Polnočni klub. Upoštevala bom tudi odnos med moderatorko oddaje in njenimi gosti, naslavljanje gostov ter nivo vljudnosti v odnosu do njih in med gosti samimi. Izbran primer oddaje ni reprezentativen za kršenje vljudnostih načel, posnetek je izbran poljubno, saj z njim nameravam predstaviti subtilna kršenja načel, ki jih je v vsakodnevni komunikaciji več kot očitnih. Predpostavljam, da so gostje v oddaji vljudni v največji meri, ker jih spremlja širša javnost, na katero želijo napraviti dober vtis – pri tem moramo vzeti v ozir, da gre pri večini gostov tudi za samopromocijo.

Pri vsem tem se moramo zavedati, da se vljudnost in nevljudnost kažeta tudi skozi neverbalna sredstva. Ne nazadnje moramo upoštevati tudi mentalni svet udeležencev oddaje ter tudi avtorice diplomskega dela. Ne glede na to, da je načelo vljudnosti že nekaj časa predmet raziskav, ne bomo nikoli mogli povsem natančno določiti pravil vljudnega komuniciranja, saj je kulturno, pragmatično in individualno pogojeno.

Ključne besede: vljudnost, interdisciplinarnost, integriteta, vljudnostne maksime.

Abstract

Politeness principle in a group of people in a public discourse

In the presented paper I will research the way that politeness principle is shown on the exemple of Slovenian show Polnočni klub. Politeness in the linguistic pragmatics has a special position. The topic of the paper is research of Leeeche's politeness maxims in cooperation with Brown and Levinson's face study.

Both of these theories I will use in observation of the talk show. I will consider the relationship between the host (facilitator) and guests of the show. The example is not a representation of politeness maxims breeches. The example for the case study is chosen randomly, because the focus is to represent subtle breeches, which we are more used to run in our everyday life. I presume that the panel will be polite in the choice of their words and conduct, because there are seen in the eye the public. In consideration of all this, we must not ignore that their motive is also self-promoting.

Politeness and impoliteness are also shown in a non-verbal way. And last but not least is the consideration of the mental world of the guests and the author of the paper. Even though politeness principle has been the focus point of discourse research for some time now, we will never be able to point out exact rules of polite communication. The reason lies in culture, pragmatic and individual aspects.

Key words: politeness, interdisciplinarity, face, politeness maxims.

Izjava o avtorstvu

Izjavljam, da je diplomsko delo v celoti moje avtorsko delo ter da so uporabljeni viri in literatura navedeni v skladu z mednarodnimi standardi in veljavno zakonodajo.

Ljubljana, september 2014

Petra Šabič

Kazalo

IZVLEČEK/ABSTRACT	2
KAZALO	4
UVOD	6
Metodologija	7
Cilji in hipoteze	8
TEORETIČNI DEL	9
Opredelitev vljudnosti	9
Namen vljudnosti	10
Razvoj načela vljudnosti in opredelitev glavnih pojmov	10
Teorija govornih dejanj	12
Leechevo načelo vljudnosti	14
Pragmatične lestvice	15
Pragmatični paradoks vljudnosti	17
Metalingvistični pogled na vljudnost	18
Brown-Levinsonova teorija vljudnosti	19
Naslavljanje	21
Mentalni svet	22
Neverbalne prvine	23
EMPIRIČNI DEL	25
Izbira in predstavitev oddaje	25
Kratka predstavitev udeležencev oddaje	25
Lastnosti govorjenega besedila	26
Analiza	27
Kršenje Leeehevih načel	27
Brown-Levinsonova teorija integritete	29
Naslavljanje	32
Metalingvistična struktura pogovora v oddaji	33
Mentalni svet udeležencev	34
Neverbalno sporočanje	35

SKLEP	37
VIRI IN LITERATURA	38
DODATEK	40

Uvod

Tema diplomskega dela je predstaviti namen vljudnosti v interakciji. Na kakšen način jo dosežemo, in osvetliti njen vpliv na medosebno komunikacijo.

Teoretični del sem začela z namenom vljudnosti. Citirala sem pomembnejše teoretike s področja teorije vljudnosti, kot so Leech, R. Lakoff, P. Brown in Levinson.

Problem opredelitve vljudnosti nastane zaradi vrednostne konotacije in šibke vsebinske opredelitve, glede na to je bližje ideološkemu kot znanstvenemu pojmu (Kunst-Gnamuš 1991: 149). Poudarek leži na meddisciplinarnem raziskovanju vljudnosti, saj se je potrebno zavedati, da je vljudnost v določenem diskurzu podrejena (poleg jezikovnim) tudi sociološkim in psihološkim dejavnikom.

Vljudnost uvrščamo v jezikovno pragmatiko, zato sem začela teoretični sklop s sodelovalnim načelom (Grice 1975). Načelo ni pravilo, ampak je predlog, ki pripomore k bolj učinkovitemu načinu komuniciranja.

V podpoglavjih sem se dotaknila teorije govornih dejanj in Austinove definicije (1990) treh dejanj, ki jih določi celostnemu govornemu dejanju. To so: lokucijsko, ilokucijsko in perlokucijsko dejanje. Posvetil se je drugemu dejanju, ki je dejanje vplivanja in izreku pripiše silo. Kasneje je Searle dopolnil njegovo tezo.

V naslednjem poglavju je Geoffrey Leech (1983) sodelovalno načelo (Grice 1975) razširil z načelom vljudnosti, pri čemer je bil mnenja, da je nujno dopolnilo, ki načelo sodelovanja rešuje pred konflikti (Leech 1983: 45-46). V podpoglavjih sem predstavila njegove pragmatične lestvice in kaj je pragmatični paradoks vljudnosti. Obrazložila sem tudi metalingvistični pogled na vljudnost.

Brown in Levinson svojo teorijo razvijeta na podlagi Goffmanove. Glavni pojem njune teorije je integriteta in njena lastnost je, da je v interakciji ranljiva. Cilj in namen udeležencev je, da jo ohranijo ali ohranjajo. Nadaljevala sem z razlago razlike med pozitivno in negativno integriteto ter prav tako med pozitivno in negativno vljudnostjo.

Z zadnjimi tremi poglavji teoretičnega dela sem se dotaknila treh vsebinsko različnih tematskih sklopov: 1) naslavljanje, ki označuje govorčev jezikovni odnos do naslovnika, 2) mentalni svet, ki upošteva naslovnikova in govorčeva kognitivna in emocionalna stanja pri

interpretaciji vljudnosti, 3) in ne nazadnje neverbalne prvine, ki so prisotne pri interpretaciji vljudnosti.

V empiričnem delu sem z metodo študije primera vzela v opazovanje posnetek oddaje Polnočni klub (TV SLO 1).

Z analizo besedila sem poskusila zaobjeti vidike vljudnosti, ki so opisani v teoretičnem delu. To zajema Leecheva načela vljudnosti in Brown-Levinsonovo teorijo integritete. V slednje sem vključila tudi mentalni svet udeležencev diskurza, metajezikovne, neverbalne prvine in naslavljanje. Lotila sem se analize na tak način, ker že de Beaugrande in Dressler v predgovoru *Uvoda v besediloslovje* izpostavljata, da so se razmere za znanost o besedilih bistveno spremenile, kar je pripeljalo »do precej tesnejšega interdisciplinarnega sodelovanja, kot je bilo v jezikoslovju kdajkoli prej v navadi« (Beaugrande, Dressler 1992: 8). Izpostavljena je torej težnja po meddisciplinarnosti v raziskovanju besedil.

Metodologija

V diplomskem delu sem uporabila spodaj opisani metodi:

- deskriptivno metodo, s pomočjo katere sem predstavila osnovne teorije vljudnosti in pragmatične teorije s študijem domače in tuje literature.
- v empiričnem delu sem kot metodo uporabila študijo primera, ki je bil izbran poljubno. Študija dotičnega primera ni bila izbrana z namenom posplošitve pridobljenih rezultatov, ampak z namenom opazovanja udeležencev in njihovega vljudnega ali nevljudnega vedenja na primeru javnega diskurza. Na podlagi teorij opisanih v teoretičnem delu sem navedla izbrane primere in jih analizirala. Celotna oddaja traja 1 uro in 11 minut. Pri vsakokratnem gledanju, sem se osredotočila na drug vidik, ki sem se mu posvetila v teoretičnem delu.

Cilji in hipoteze

Izbrani primer oddaje ni reprezentativen za kršenje vljudnostih načel, posnetek sem izbrala poljubno, iz preprostega razloga, ker mi je tema blizu. Namen diplomskega dela je predstavitev subtilnih kršenj načel, ki jih je v vsakodnevni komunikaciji več kot očitnih. Predvidevala sem, da izbrani primer ni *a priori* nevljuden (kot bi bil lahko to primer oddaje predvolilnega srečanja), s tem razlogom sem vključila še druge vidike, skozi katere se (lahko) kaže (ne)vljudnost.

Domnevala sem, da so gostje v oddaji vljudni v največji meri, ker jih spremlja širša javnost, na katero želijo napraviti dober vtis – pri tem moramo vzeti v ozir, da gre pri nekaterih gostih tudi za samopromocijo.

Cilj je izbran primer pogledati z različnih strani. Moj namen pa je osvetlitev, da je potrebno vljudnost, kot del pragmatičnega jezikoslovja obravnavati interdisciplinarno. S težavo določamo, kaj je splošno vljudno in kaj ne, saj je pri vsem tem potrebno upoštevati tudi mentalne svetove udeležencev.

Moramo se zavedati, da se vljudnost in nevljudnost kažeta tudi skozi neverbalna sredstva. Neverbalna komunikacija poteka sočasno z verbalno, zato sem v analizo vključila tudi neverbalne prvine in jih dodatno v zadnjem razdelku poglavja tudi samostojno predstavila. Predpostavljala sem, da bodo neverbalne prvine reakcija na kršenje maksim ali ogrožanje integritete.

TEORETIČNI DEL

Opredelitev vljudnosti

Vljudnost je zaradi vrednostne konotacije in šibke vsebinske opredelitve bližje ideološkemu kot znanstvenemu pojmu (Kunst-Gnamuš 1991: 149). Zato je potrebno pojem vljudnosti raziskovati interdisciplinarno. Poleg jezikovnega vidika je potrebno upoštevati tudi psihološke, antropološke, socialne in kulturne vidike, ki so prisotni v diskurzu med dvema ali več udeleženci. Problem nastane, ko se poskuša zaobjeti vse (ali vsaj nekaj) vidike hkrati, saj je tak poskus pogosto nepopoln (gl. kritiko Brown-Levinsonove teorije, v: Eelen 2001). Glede na to se pragmatiki osredotočajo na svoje področje, psihologi na svoje in tako naprej. Kljub vsemu pa se pojavi težnja po upoštevanju tudi teh vidikov.

Problem »pravil« vljudnosti v rabi je posploševanje. Vljudnost je odvisna od govorne situacije ali okoliščin, od konteksta, od statusa, starosti in celo spola udeležencev, od kulturnih razlik jezika, kulturnih razlik med udeleženci diskurza in tako dalje. Tako pademo v bazen različnih pogojev, lastnosti in okoliščin določenega diskurza, ki ga vzamemo v opazovanje. S težavo postavimo določila, kaj je vljudno in kaj ne, saj se razlikuje od situacij in pogojev, v katerih diskurz poteka. Zato je potrebno ta določila jemati z rezervo in jih upoštevati bolj kot dopolnilo k boljši in bolj učinkoviti komunikaciji.¹

Pri raziskovanju in obravnavi vljudnosti se prepletajo izsledki sociologije, psihologije in jezikoslovne discipline. Že de Beaugrande in Dressler v predgovoru *Uvoda v besediloslovje* izpostavljata, da so se razmere za znanost o besedilih bistveno spremenile, kar je pripeljalo »do precej tesnejšega interdisciplinarnega sodelovanja, kot je bilo v jezikoslovju kdajkoli prej v navadi« (Beaugrande, Dressler 1992: 8). Izpostavljena je torej težnja po meddisciplinarnosti v raziskovanju besedil.

Z vidikom vljudnosti s področja pragmatičnega jezikoslovja so se in se ukvarjajo Leech (1983, 1999), P. Brown in Levinson (1987), S. Blum-Kulka (1987), Fraser (1990) in mnogi drugi. V Sloveniji pa Olga Kunst-Gnamuš (1991, 1997), Mojca Schlamberger-Brezar (1997, 1998), Mojca Nidorfer-Šiškovič (1997), Barbara Domajnko (2007), Igor Žagar (2009) idr.

¹ Zopet je potrebno upoštevati, da je v nekaterih okoliščinah vljudnost odveč, npr. v vojski.

Namen vljudnosti

Leech (1983: 82) pomen vljudnosti, pri socialni in psihološko usmerjeni uporabi pragmatičnih načel, predstavi z naslednjim primerom: če nisi vljuden do svojega soseda, bo komunikacija med vama zamrla in ne boš si mogel več sposoditi njegove kosilnice. Namen vljudnosti je torej ohranjanje družbenega ravnovesja in prijateljskih odnosov. Pri tem sklepamo, da so naši sogovorci pripravljeni sodelovati v govornemu dejanju (prav tam). Načelo vljudnosti je dopolnilo, ki nam omogoča harmonično sodelovanje z drugimi, pa naj bo to naslovnik ali udeleženci, ki so samo priča govornemu dejanju.

P. Brown in Levinson (1987) definirata, da je namen vljudnosti gradnja socialnega reda in je predpogoj za vzpostavljanje človeškega sodelovanja. Iz slednjega sledi, da je katerakoli teorija, ki predlaga razumevanje fenomena vljudnosti, v isti smeri tudi pomemben temelj človeškega družbenega življenja.

R. Lakoff (Posredno navajanje. Lakoff 1973, v: Fraser 1990: 223) poudari, da se s pomočjo vljudnosti izogibamo konfliktom. V pogovoru je bolj pomembno, da se izognemo konfliktom, kot pa da dosežemo jasnost. To ima po njenem mnenju smisel, saj je v večini neformalnih pogovorov sporočanje pomembnih idej drugotnega pomena. Večji pomen leži v potrjevanju in krepitvi medsebojnih odnosov.

Razvoj načela vljudnosti in opredelitev glavnih pojmov

S teorijo vljudnosti se ukvarja jezikovna pragmatika. Pragmatika kot znanstvena veda izhaja iz jezikovne rabe. Lyons pravi, da temelji na preučevanju razmerij med znaki in njihovimi interpreti (Lyons 1997: 115). Torej jo kot jezikovno disciplino povezujemo z rabo jezika. Na tak način lahko pragmatika pojasni, kako je bilo izrečeno več, kot je bilo izraženo s pomenom izrečenega jezikovnega izraza. Razliko med dobesednim pomenom in sporočenim pomenom pragmatika premosti s pogovornimi implikacijami.

Ključno idejo o pogovornih implikacijah predstavi H. P. Grice (1967, izdano 1975 v okviru harvardskih predavanj). Implikacije so po definiciji sklepi. Sklepanje je pomembna miselna operacija, ki omogoči naslovníku razumeti izrečeno in tako dejavno sodelovati v sporazumevanju, ki ga gradijo med seboj v celoti povezana govorna dejanja. Implikacije sogovorci izpeljujejo na osnovi načel, ki določajo, kaj morajo napraviti, da se bodo pogovarjali na čim bolj učinkovit način in tudi na tak način posredovali sporočila. Poudariti je

potrebno, da ta načela niso pravila in ne zakoni po katerih se moramo sporazumevati, so le predlog, ki nam omogoča učinkovito in uspešno vodenje konverzacije. Sestavljeni so iz štirih načel: načelo kakovosti, količine, primernosti in načina. Ta načela so del oziroma so podrejena vodilnemu načelu sodelovanja, ki se glasi: *Naj bo vaš prispevek takšen, kot se zahteva; naj ustreza stopnji na kateri se je pojavil, po namenu in smeri pogovora, v katerega ste vpleteni* (cit. po Zadavec-Pešec 1994: 37). Griceva predlagana načela se naslednja (cit. po Zadavec-Pešec 1994: 36-38):

1. Načelo ali maksima kakovosti

Naj bo vaš prispevek resničen:

- a) *Ne govorite tistega, kar mislite, da ni resnično.*
- b) *Ne govorite tistega, za kar nimate ustreznih dokazov.*

Bistvo načela kakovosti spoštujemo tako, da verjamemo, kar govorimo. Vsi nepristni in ponarejeni izreki (laži, namigovanja, obrekovanja) kršijo načelo kakovosti.

2. Načelo količine

- a) *Naj bo vaš prispevek tako informativen, kot se zahteva.*
- b) *Naj ne bo vaš prispevek bolj informativen, kot je potrebno.*

Načelo količine lahko kršijo tudi ljudje, ki govorijo preveč, toliko da ostali ne pridejo do besede in ljudje, iz katerih moramo informacije dobesečno vleči.

3. Načelo primernosti (relevantnosti)

Naj bo vaš prispevek primeren (ustrezen).

Temu načelu ustreza zahteva, da naš prispevek spada k stvari in se je tiče, kar zagotavlja vezljivost v pogovoru (diskurzu). Če se tega načela ne bi upoštevalo, bi se diskurz zdel kot skupek nepovezanih izrekov.

4. Načelo načina

Bodite jasni in določni!

- 1. *Izogibajte se nerazumljivosti!*
- 2. *Izogibajte se dvoumnosti!*
- 3. *Bodite kratki (jedrnati)!*

4. Bodite urejeni (metodični)!

Slednje načelo zahteva, da smo jasni (se ne zapletamo in povemo, tisto kar je bistveno) in odločni (ne ovinkarimo).

Teorija govornih dejanj

Teorija govornih dejanj se je razvila iz filozofije jezika (Wittgenstein, Austin, Searle). Znotraj splošne pragmatične teorije so govorna dejanja skupaj s predpostavkami in implikacijami osrednje teorije, ki jih ne smemo prezreti (Zadravec-Pešec 1994: 19).

Avtor teorije o govornih dejanjih je J. L. Austin. Slovenski naslov knjige je *Kako kaj napravimo z besedami* (Austin 1962) in je niz Austinovih predavanj iz leta 1955 (Zadravec-Pešec 1994: 19). Teorija nam omogoča, da poznavamo in prepoznavamo enote diskurza, to so govorna dejanja. S tem lahko odkrivamo in pojasnjujemo principe, odgovorne za razporeditev teh enot (Kranjc Ivič 2010: 122).

Poudariti je potrebno, da govorno dejanje, ni zgolj preprosto dejanje govorjenja, ampak gre za bolj abstrakten izraz, ki ga ne moremo omejiti samo na sporazumevanje s sredstvi govorjenega jezika (Zadravec-Pešec 1994: 20).

Začne se s teorijo o performativih in se nadaljuje s splošno teorijo, ki se nanaša na vse vrste izrekov. Teoretično težišče se premakne in pomembnejša postane splošna teorija o lokucijskih in ilokucijskih dejanjih, pri katerih v poseben podrazred spadajo tudi performativi in konstantivi² (Zadravec-Pešec 1994: 20).

Austin postavlja temeljno vprašanje (1990: 97), ki se glasi: »/.../ koliko smislov ima to, da je reči kaj napraviti kaj, ali da napravimo kaj, ko rečemo kaj, ali da napravimo kaj celo *tako*, da rečemo kaj.« Na podlagi tega loči tri dejanja, ki jih določi celostnemu govornemu dejanju:

- Lokucijsko dejanje je »izvedb/a/ dejanja, *da* rečem kaj« (Austin 1990: 89). Slednje je enakovredno izrekanju stavka s smislom in referenco, to pa je v grobem enakovredno »pomenu« v tradicionalnem smislu (Austin 1990: 97).
- Ilokucijsko dejanje (dejanje vplivanja) definira kot izvedbo dejanja, »ko rečem kaj« in izreku pripiše silo (opozarja tudi na to, da lahko izvedbo izpeljemo z dogovorjenimi

² »Teorija govornih dejanj pojem konstantiv uporablja za vrsto izreka (kot so trditve), v literaturi pa najdemo tudi konstantiv kot poimenovanje za vrsto glagola. S konstantivnimi izreki, ki jim pripisujemo vrednosti resnično – neresnično, predstavljamo dejanska stanja in dejstva« (Zadravec-Pešec 1994: 56).

nebesednimi sredstvi). Lokucija in ilokucija sta hkratni dejanji, ki se izpolnita samo v primeru, ko jaz kot naslovnik razume pomen in njegovo silo (cit. po Zadravec-Pešec 1994: 54).

- Perlokucijsko dejanje je dejanje učinkovanja na občinstvo. Torej kako s tem, da nekaj rečemo (ali uporabimo nebesedna zamenja), dosežemo določene učinke pri drugih ljudeh, npr. prepričamo, pregovorimo, odvrnemo in celo, presenetimo ali zapeljemo (Austin 1990: 97).

Pri vsem tem je pomemben pojem ilokucijske sile. To je tista vrednost izreka,³ ki določi ilokucijsko dejanje, tj. zahtevo, prošnjo, obljubo, ukaz, opozorilo, nasvet, voščilo, očitek, pohvalo, žalitev. Težava pri njenem določanju je v tem, da je za razliko od pomena lahko izražena eksplicitno, z besednimi sredstvi (performativni⁴ glagoli) in slovničnimi sredstvi - z velelnikom glagola, ki opisuje vsebino zaželenega dejanja (odpri, pojdi, prinesi), z naklonskim glagolom želje ali prisile (želim, moraš), vendar to ni nujno. Izraža se namreč lahko tudi posredno ali indirektno, v obliki t.i. konvencionalne posrednosti, z izrekanjem odločevalnega vprašanja, ki vprašuje po zmožnosti ali pripravljenosti (ali bi lahko/bi hotel), ali z različnimi namigi, ki na posreden način kažejo na zaželeno podobo dejanskosti (Kunst-Gnamuš 1991: 16).

Potrebno je poudariti dve ugotovitvi. Prva, da pomen ni enako kot sila in druga, da silo prepoznamo šele v ilokucijskemu dejanju, čeprav je izvršeno hkrati z lokucijskim (Zadravec-Pešec 1994: 30).

Searle se je zavedal, da Austinova delitev ilokucijskih glagolov ni gotovo vodilo v razlikovanju ilokucijskih dejanj, zato je pri definiranju le-teh uporabljal določena merila, ki jih je razvil v razpravi *Taksonomija ilokucijskih dejanj* (Searle, 1979, 1981: 1-29). Ta merila opisujejo sporočevalčeva oziroma govorčeva psihološka stanja, njegovo razmerje do propozicijske vsebine in do naslovnika samega. Pomembno je omeniti smer skladnosti v razmerju med besedami in svetom, kar je podano v dveh smereh, v katerih se te dve kategoriji medsebojno usklajujeta. Smer ujemanja ali skladnosti je dveh temeljnih vrst: besede opisujejo

³ »Izrek ima enake zvočne in grafične značilnosti, kot jih ima poved (določene s pravili fonetike in pravopisnimi pravili), in oba pojma opredeljujemo kot enoto sporazumevanja, pri tem pa izrek pripisujemo teoriji govorne dejavnosti, poved pa pojmujeemo skladno s Toporišičevo Slovensko slovnico (1967) (je osnovni pojem skladnje, tako kot stavek). Izrek je besedilo, ki ga izrečemo med dejanjem izrekanja z namero opraviti ilokucijsko dejanje.« (Zadravec-Pešec 1994: 55)

⁴ Performativne glagole ali performative »je odkrila filozofija oziroma teorija govornih dejanj in jih označila kot izreke, ki 'delajo', za razliko od konstantivov, ki samo 'govorijo', prikazujejo dejanskost.« (Zadravec-Pešec 1994: 58)

dejanska stanja ali to želijo prilagoditi izraženi vsebini, namera (*intention*), želja (*wish*) in prepričanja, ki zadevajo dejanskost ali naslovnika (*beliefs*).

Leechevo načelo vljudnosti

Geoffrey Leech Gricevo sodelovalno načelo razširi z načelom vljudnosti, pri čemer je mnenja, da je nujno dopolnilo, ki načelo sodelovanja vedno znova rešuje pred konflikti (Leech 1975: 45-46). Iz tega sledi, da vljudnostno načelo pripomore k boljšim medsebojnim odnosom, pripomore pri socialno in psihološko usmerjeni uporabi pragmatičnih načel, medtem ko sodelovalno načelo stremi k doseganju ilokucijskih ciljev. Potrebno je upoštevati, da razmerje med obema načeloma ni statično. V situaciji, ko je pomembno izmenjavanje informacij, je vljudnost v ozadju, ker prijateljsko razmerje ni na prvem mestu (npr. ukazovanje v vojski). Spet drugič je načelo vljudnosti še pomembnejše od (pod)načela kakovosti in je opravičilo ljudem, ki izrečejo nedolžno laž (*white lie*), da bi rešili prijateljsko razmerje.

Leech svojo teorijo razvije na podlagi absolutne vljudnosti, ki jo prikaže s pomočjo pragmatičnih lestvic s pozitivnim in negativnim polom (Leech, 1983: 83). Osredotočil se je na ustvarjanje in interpretiranje strategij, kako prepoznati vljudno in nevljudno ilokucijsko dejanje.

Po drugi strani je opozoril tudi na dejstvo, da se percepcija, kaj je vljudno in kaj ne, razlikuje tudi glede določeno kulturo ali jezikovno skupnost. Ko upoštevamo slednje dejstvo, se je potrebno zavedati vljudnosti tudi na ravni posameznika, spola, družbenega statusa, starosti idr. Na osnovi tega lahko med drugim tudi presodimo ali je bila oseba v govorni situaciji vljudna do naslovnika ali ne. Opisani vidik je poimenoval relativna vljudnost, ki je spremenljiva v različnih razsežnostih, glede na standard ali niz standardov, ki jih preiskujemo (Leech, 1983: 84).

Leech sporočevalca in naslovnika poimenuje z besedami *self* in *other*. *Self* v smislu jaza in *other* v smislu drugega, oz. drugih. Pri tem opozarja, da drugi ne pritiče samo naslovniku, vendar tudi človeku ali ljudem, ki so prisotni pri govornem diskurzu kot opazovalci, torej kot tretja oseba ali osebe. Pomembnost vljudnosti do tretje osebe je različna. Eden izmed dejavnikov, ki jih je potrebno upoštevati, je ali je tretja oseba sploh prisotna pri govornem diskurzu ali ne. Drug dejavnik pa je ali tretja oseba pripada sporočevalčevi ali naslovnikovi sferi vpliva (Leech, 1983: 131).

Načelo vljudnosti je sestavljen iz šestih različno pomembnih maksim ali podnačel, s katerimi nastavi smernice, kako naj vljudnost deluje v govornem diskurzu. Vljudnost definira kot oblike obnašanja, ki se vzpostavljajo in ohranjajo. Podnačela definira z lestvico stroška in koristi. Kar je vljudno, je zmanjšanje stroška za naslovnika in povečanje koristi zanj.

Načela vljudnosti je razdelil v pare in pri tem poudaril, da niso vsa enako pomembna. Kot prvo in najpomembnejše načelo je načelo takta (Leech, 1983: 132).

1. Maksima takta

- a) *Zmanjšaj strošek do drugih.*
- b) *Povečaj korist do drugih.*

2. Maksima radodarnosti

- a) *Zmanjšaj korist do sebe.*
- b) *Povečaj strošek do sebe.*

3. Maksima odobravanja

- a) *Zmanjšaj grajo do drugega.*
- b) *Povečaj hvaljenje do drugega.*

4. Maksima skromnosti

- a) *Zmanjšaj hvaljenje samega sebe.*
- b) *Povečaj svojo grajo.*

5. Maksima soglašanja

- a) *Zmanjšaj nesoglasje med seboj in drugim.*
- b) *Povečaj soglasje med seboj in drugim.*

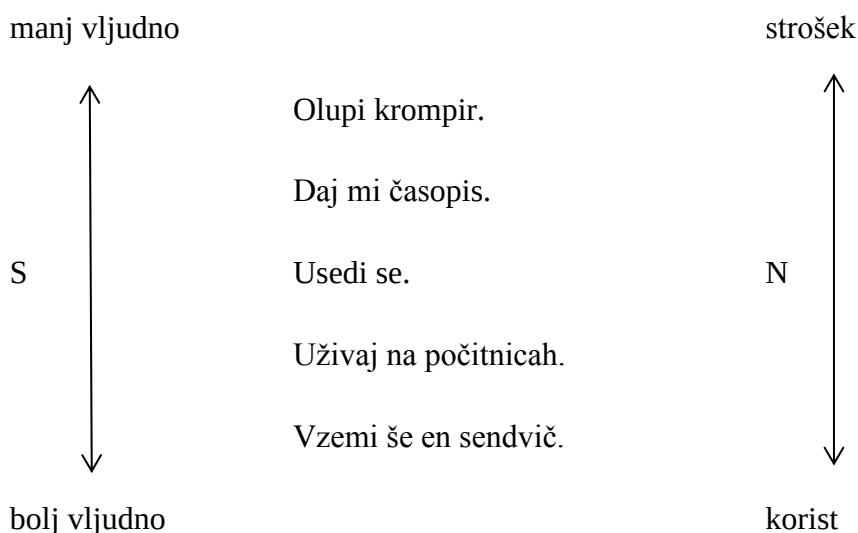
6. Maksima simpatije

- a) *Zmanjšaj nenaklonjenost med seboj in drugim.*
- b) *Povečaj simpatijo med seboj in drugim.*

Pragmatične lestvice

Pomembna značilnost vljudnosti je asimetričnost. Kar je do naslovnika ali nekoga tretjega vljudno, je nevljudno do sporočevalca, in obratno. Glede na to lastnost avtor absolutno vljudnost predstavlja s pragmatičnimi lestvicami, ki imajo pozitivni in negativni pol. Na lestvice so razvrščene ilokucije. Določene inherentno povezuje z nevljudnostjo (npr. ukazi) in določene z vljudnostjo (npr. prošnje). Predstavi tri lestvice, ki določujejo stopnjo takta, ki je primeren v določeni govorni situaciji (1983: 123).

Lestvica stroška in koristi predstavlja strošek in korist dejanja v razmerju do sporočevalca in naslovnika. To sta v bistvu dve lestvici, ker gre po eni strani za ocenjevanje izgube in koristi, ki jo ima v nekem dejanju sporočevalec in po drugi strani naslovnik. Lestvice sta si v nasprotju, torej sta asimetrični (Leech 1983: 107).



Druga lestvica je lestvica izbirnosti, pri kateri so na pozitivni pol uvrščene tiste ilokucije, s katerimi sporočevalec prepusti naslovniku več proste izbire pri uresničevanju dejanja.

S: Pelji me domov. / Saj me ti lahko pelješ, kajne?

Pri zgornjem primeru, se naslovnik lahko le s težavo izmakne, ne da bi bil pri tem nevljuden, saj se je sporočevalec že odločil, da se bo dejanje uresničilo. Način, s katerim ima naslovnik več proste izbire in je tudi bolj vljuden, bi bil lahko naslednji.

S: Ali me lahko pelješ? / Če greš v isto smer, bi me lahko vzel zraven?

V tem primeru sporočevalec dopušča možnost zavrnitve in naslovnik lahko vljudno odgovori tudi v primeru, če dejanja (trenutno) ne more uresničiti.

Pri tretji lestvici posrednosti so ilokucije razvrščene glede na dolžino poti med govornim dejanjem in izpolnitvijo tega govornega dejanja (iz stališča sporočevalca) in s stališča naslovnika glede na razdaljo med interpretacijo govornega dejanja in akcijo (izpeljavo govornega dejanja). R. Zadravec-Pešec za primer, ki je prikazan spodaj, navaja isto propozicijsko vsebino (Ti boš napisal novoletne voščilnice./Hočem slišati.) v vrsti posrednih ilokucij (1994: 45).

manj vljudno

neposredno

Napiši novoletne voščilnice.

Rada bi, da bi ti napisal ...?

Bi hotel ti napisati ...?

Bi lahko ti napisal ...?

Bi morda lahko ti napisal ...?

S

Bi si morda ti lahko vzel nekaj časa

N

za pisanje novoletnih voščilnic?

Povej mi!

Rad bi slišal!

Bi mi povedal?

Bi mi lahko povedal?

Bi mi lahko zaupal?

bolj vljudno

posredno

Pragmatični paradoks vljudnosti

Leech (1983: 110-140) opozarja, da lahko vljudnost komunikacijo tudi ustavi. To je poimenoval pragmatični paradoks vljudnosti. Če sta udeleženca govornega dejanja preveč vljudna, se pogovor med njima ustavi in se tema začne vrteti okrog ene stvari. Kot primer navede, ko sporočevalec izreče ponudbo: »Dovolite mi, da vam nesem kovčke.« Predpostavljamo, da oba udeleženca do polnosti spoštujeta (pod)načelo takta. Dejanje je v naslovnikovo korist in v sporočevalčev strošek, zato si slednji želi, da se dejanje zgodi. Vendar naslovnik ponudbo zavrne, saj ve, da je omenjeno dejanje naslovnikov strošek in se zaveda, da nošenje kovčkov ni prijetno. Tak primer pripelje do vljudnostnega paradoksa. Sporočevalec sklepa, da je odklonitev njegove ponudbe samo naslovnikovo vljudnostno dejanje, zato ponovi v ostrejši obliki in je zopet zavrnjen. Iz izkušenj vemo, da je nošenje kovčkov neprijetno, zato lahko izpeljemo sklep, da je bil sporočevalec samo vljuden do

naslovnika, kar postavi pod vprašaj njegovo iskrenost in resnost vljudnega vedenja (1983: 112).

Metalingvistični pogled na vljudnost

Leech opozarja, da vljudnost ni odvisna samo od vsebine pogovora, ampak tudi od poteka, oziroma kako se z njim upravlja in na kakšen način ga udeleženci strukturirajo (1983: 139). Kot primer podaja govor ob nepravem času, vskok v besedo ali prekinjanje ter tišino ob nepravem času. Oba vedenja imata lahko (ne pa tudi nujno) nevljudno implikacijo (prav tam). Glede na to, je potrebno v določeni govorni situaciji, ko sporočevalec ali udeleženci govornega dejanja, želijo prekiniti ali vskočiti v besedo sogovornika, prositi za besedo ali se opravičiti za prekinitve:

- 1) *Mi lahko poveste, kdaj pride naslednji avtobus?*
- 2) *Vas lahko vprašam, če ste poročeni?*
- 3) *Moram vas opozoriti, da se o tem ne smete pogovarjati v javnosti.*

Zgornji primeri izjav so metalingvistični, saj se nanašajo neposredno na govor. V drugem primeru, sporočevalec prosi za dovoljenje, kar učinkuje bolj vljudno in taktno, kot neposredno vprašanje: »Ali ste poročeni?«.

Prva dva primera uveljavljata strategijo namiga (1983: 139). Njena funkcija v izjavi je, da si sporočevalec priskrbi naslovnikovo sodelovanje v pogovoru. V prvem primeru je to le navidezna funkcija, končni cilj je vendarle pridobitev določene informacije (kdaj pride naslednji avtobus).

Zakaj bi se sporočevalec posluževal metalingvističnih strategij? Odgovor po Leechu leži v tem, da je vsaka akcija lahko strošek ali korist za sporočevalca in naslovnika. Upoštevati je potrebno tudi, da je za vsak odgovor potrebno sodelovanje. In ne nazadnje tudi, da so lahko nekatera vprašanja (kot na primer, *Koliko ste stari?* in *Ali ste poročeni?*) resna obremenitev za naslovnika in s tem lahko ogrozijo njegovo zasebnost (gl. Brown-Levinson 1987). V tem primeru je prvi stavek prošnja za dovoljenje. Sporočevalec si prizadeva pri pridobitvi dovoljenja, da se vmeša v naslovnikovo zasebnost, tudi če je slednjemu težko podati tako vrsto informacije. To velja tako za naslovnikovo zasebno kot tudi za njegovo poslovno življenje (Leech 1983: 139-142).

Brown-Levinsonova teorija vljudnosti

Eden izmed bolj poznanih in priznanih vidikov teorije vljudnosti pripada avtorjema P. Brown in Levinson (v dveh izdajah 1978 in 1987, citiram iz slednje). Leech je svoje načelo vljudnosti razvil kot dodatek Griceovega načela sodelovanja, medtem ko Brown-Levinson načelo sodelovanja definirata kot nezaznamovan ali socialno nevtralen okvir komunikacije (1987: 5). Pravita, da jezikovna pragmatika poudarja razliko neujemanj med tem, kar je rečeno in tem, kar je implicirano. To zadeva vljudnost. Reprezentativno funkcijo jezika je po mnenju avtorjev potrebno nadomestiti s socialno (1987: 3).

Pomemben termin, ki ga v svoji teoriji uvajata je pojem jezikovne univerzalije. V predgovoru k drugi izdaji (1987: xiii) Gumperz razlaga, da je fenomen vljudnosti skupen vsem družbam ne glede na njihov socialni ali ekonomični status. Vendar je prav tako potrebno upoštevati, da se percepcija tega, kar je v govoru obravnavano kot vljudno, razlikuje od skupine, situacije ali posameznika (prav tam).

Temeljni pojem integritete (*face*) je osnovan na podlagi Goffmanovega dela (1971) in iz angleškega ljudskega izraza, ki integriteto, oziroma v dobesednem prevodu - obraz (*face*) povezuje s tem, da se nekdo (ali govorec) počuti osramočenega, ponižanega (ang. *losing face*). Morda bi lahko v slovenskem jeziku potegnili vzporednico z izrazom *brezobrazen*⁵, ki v prvem pomenu pomeni neizrazit, medel in v drugem (označen s kvalifikatorjem zastarelo) nesramen, surov, brezobziren.

Avtorja ločita med negativno in pozitivno integriteto (*negative and positive face*) (1987: 61). Pri negativni integriteti govorita o želji vsakega odraslega člana družbe, da njegova akcija ni ovirana od drugih (1987: 62). Gre za željo oziroma zahtevo po svobodnem delovanju, katere nihče ne otežuje in ovira (1987: 129). Pozitivno integriteto pa definirata kot željo vsakega člana družbe, da so njegove želje privlačne vsaj nekomu drugemu (1987: 62). Gre za željo/zahtevo po uveljavitvi pozitivne samopodobe v družbi udeležencev. Na podlagi vsega tega ločita med negativno in pozitivno vljudnostjo.

Pozitivna vljudnost se ne nanaša zgolj na aktualno dejanje (potencialnega ogrožanja), ki ga poskuša omiliti, temveč opisuje tudi širši odnos med sporočevalcem in naslovnikom ter splošno stanje razumevanja in odobravanja sogovorčevih želja in potreb. Glede na to, avtorja

⁵ http://bos.zrc-sazu.si/cgi/a03.exe?name=sskj_testa&expression=brezobrazen&hs=1, ogled 21. 7. 2014.

razvijeta jezikovne strategije, ki so značilne za intimen odnos, kar pomeni odobravanje sogovorčeve osebnosti, predpostavljanje skupnih želja in potreb, skupnega verovanjskega ozadja in podobno (Posredno navajanje. Brown, Levinson, 1987 v: Domanjko: 19).

Pri negativni vljudnosti pa so strategije ozko usmerjene in se nanašajo na aktualna dejanja. Te strategije so v vsakdanjem življenju bolj zaznavne in posledično tudi najbolj kovencionalizirane (Posredno navajanje. Brown, Levinson, 1987 v: Domanjko: 25).

Avtorja izhajata iz ideje, da so nekatera dejanja neločljivo povezana z ogrožanjem integritete naslovnika (*face-threatening act*; FTA) in ta dejanja je potrebno omehčati (1987: 24). Na podlagi tega razvijeta strategije vljudnosti, s pomočjo katerih sporočevalec na vljuden način prenese svoje prvotno sporočilo kot tudi svoj namen. Na tak način se integriteta naslovnika lahko ohrani, torej se zmanjša mera njene ogroženosti.

Integriteta se lahko izgubi, ohrani ali okrepi. Vsako dejanje, ki jo ogroža, mora biti stalno nadzorovano v določeni interakciji. Ker je pojem integritete tako ranljiv, lahko sklepamo, da večina udeležencev diskurza svojo brani in jo želi ohraniti. Torej je v interesu vsakega, da se jo ohranja in da se pri tem drugi zavedajo sporočevalčevega namena (cit. po Fraser, 1990: 229).

Medtem ko Leech predpostavi, da so posamezna dejanja inherentno vljudna in druga ne, P. Brown in Levinson ta dejanja delita glede na ogroženost integritete sporočevalca, naslovnika ali obeh. Predlagata štiri načine analize:

- 1) Dejanja, ki ogrožajo naslovnikovo negativno integriteto, npr. ukaz, nasvet, grožnjo, opozorilo.
- 2) Dejanja, ki ogrožajo naslovnikovo pozitivno integriteto, npr. pritožba, kritika, nesporazum, omemba t.i. tabu tem.
- 3) Dejanja, ki ogrožajo sporočevalčevo negativno integriteto, npr. sprejem ponudbe, sprejem zahvale, nepripravljenost sprejeti obljubo (nehotna obljuba).
- 4) Dejanja, ki ogrožajo sporočevalčevo pozitivno integriteto, npr. opravičilo, sprejem poklona, priznanje.

Na podlagi dejanj, ki ogrožajo integriteto naslovnika sta razvila vljudnostne strategije. Te bi v grobem lahko opredelili kot izhajajoče iz racionalne presoje resnosti (teže) ogrožanja posameznikove integritete, ki temelji na treh faktorjih (Domanjko: 10):

- upoštevanje socialne bližine ali distance,
- družbene moči udeležencev in
- relativne stopnje ogroženosti.

Naslavljanje

Naslavljanje je osnovni pojem teorije naslavljanja, ki označuje govorčev jezikovni odnos do naslovnika. Joseph (1989: 852-857) je mnenja, da naslavljanje odraža odnos in vedenje udeležencev komunikacije in je s tem podvržen kulturnim in družbenim spremembam.

Po Leechu (1999: 107-118) naslavljanje opravlja tri glavne pragmatične funkcije:

- pridobivanje naslovnikove pozornosti,
- naslovnikova identifikacija in
- ohranjanje in krepitev družbenih odnosov.

Naslavljanje delimo na nominalno/samostalniško in pronominalno/zaimkovno, mednje pa prištevamo tudi z zaimki ujemajoče se glagolske oblike (ob samostalniških in tudi pridevniške) (cit. Modrijan 2013: 15). Modrijan navaja, da Brown in Gilmore (1960) oblike naslavljanja delita na formalne (VI-oblike, angl. *V-form*) in neformalne (TI-oblike, angl. *V-form*) (prav tam). V primeru rabe formalnih VI-oblik govorimo v slovenščini o vikanju⁶, neformalne TI-oblike pa so znak tikanja. V slovenskem jeziku pa poznamo tudi polformalno (polvikanje), katera razkriva naslovnikov spol (prav tam).

Razlika v rabi obeh oblik naslavljanja, kot jih navaja Modrijanova v svoji doktorski disertaciji, je v označevanju odnosa, ki temelji na relativni enakosti in solidarnosti med udeleženci v komunikaciji. TI-oblike so v slovenščini intimnejše oblike naslavljanja, so znamenje poznanstva, bližine in solidarnosti. Vikanje (VI-oblike) pa izražajo družbeno moč in ustvarjajo določeno distanco med udeleženci komunikacije (Modrijan 2013: 15).

Naslavljanje v povezavi z vljudnostjo poskušata opredeliti že Brown-Levinson v njunem modelu jezikovnih univerzalij, z delitvijo na pozitivno in negativno vljudnost. Negativne vljudnostne strategije vključujejo rabo formalnih in nevzajemnih oblik naslavljanja, pri čemer je poudarjena negativna integriteta. Pozitivne vljudnostne strategije pa se odražajo preko rabe neformalnih in vzajemnih oblik naslavljanja (cit. po Modrijan 2015: 24).

⁶ Skrajno distančna oblika vikanja je onikanje.

Mentalni svet

Pri celotni analizi govornega dejanja, se moramo zavedati, da je verbalna (in neverbalna) komunikacija vedno komunikacija med vsaj dvema razumoma. S tem se interpret oziroma udeleženec govornega dejanja začne zavedati, da ima vsak drugačen pogled na svet. Naši mentalni svetovi se razlikujejo. Sama mentalna stanja so bila za nekatere usmeritve v jezikovni pragmatiki vedno osrednjega pomena. S tem ko interpretiramo naslovnikove želje, hotenja, verjetja, lahko sporočevalec (ali interpret) nastavi hipoteze o vidikih njegove osebnosti (Verschueren 2000: 132).

V svoji razpravi Jef Verschueren ugotavlja, da lahko mentalna stanja le redko opredelimo tako natančno, kot trdi teorija govornih dejanj. Kot primer postavi, da so verjetja jedro »domnev v ozadju«, v njih je zasidrano verbalno vedenje in so sporočene implicitno (prav tam).

Zdi se, da se moramo »pri vsakemu sistematičnemu upoštevanju mentalnih stanj odpovedati abstrakcijam in upoštevati, da različni, vzajemno delujoči mentalni fenomeni, prihajajo v žarišče in se od njega odmikajo v nenehno gibajočem se mentalnem prostoru« (2000: 135).

Zakaj je sploh potrebno omeniti mentalni svet in mentalna stanja naslovnika? Zdi se mi izrednega pomena, da se je potrebno zavedati in upoštevati naslovnikova kognitivna in emocionalna stanja pri interpretaciji vljudnosti. V kasnejši analizi mentalnih stanj, bo veliko ugibanj, saj nikoli ne moremo zagotovo vedeti, kakšno je mentalno stanje udeležencev in ali so v pogovoru (iz njihovega stališča) izgubili integriteto ali jo ohranili. To je zelo pomemben del analize tudi pri vsakodnevni komunikaciji, saj se na način zavedanja in prilagajanja komunikacije na naslovnikov mentalni svet, lahko izognemo konfliktom in nesporazumom. Verschueren pravi, da na tem področju ni prostora za preprosto teoretiziranje (prav tam).

Poleg mentalnega sveta, ki je vključen v celoten kontekst govornega diskurza, je potrebno omeniti še pomembno vlogo fizičnega in socialnega sveta. V diplomskem delu sem se osredotočila na mentalni svet.

Neverbalne prvine

V komunikaciji soobstajata dve komponenti, verbalna in neverbalna. Verbalna komunikacija se nanaša na jezik, izjave, ki so v rabi. Neverbalna komunikacija pa se nanaša na vse ostalo, kar uporabljamo poleg samega jezika (očesni stik, telesna govorica in način govora) (Knapp, Hall, 2002).

Argyle (1988) imenuje pet primarnih funkcij neverbalnega vedenja:

- 1) Izraz čustev preko obrazne mimike, telesa in glasu.
- 2) Komunikacija medosebnih odnosov, ki se uresničuje in ohranja skozi neverbalne prvine (ton glasu, strmenje, dotik, itd.).
- 3) Verbalno in neverbalno vedenje je lahko sinhrono z govorom. Neverbalno lahko podpira ali spremlja verbalno (sem prištevamo prikimavanje, odkimavanje ali uporabo medmetov, ki potrdijo strinjanje ali nestrinjanje; *mhm, aha*).
- 4) Predstavitev samega sebe oziroma zunanji videz.
- 5) Ritualizacija, sem prištevamo pozdravljanje, rokovanje in ostalo.

Verbalna in neverbalna komunikacija potekata sočasno. Neverbalno lahko podpira verbalno sporočanje ali pa mu nasprotuje. Velikokrat se njuna sporočilnost razlikuje. Nekateri znanstveniki zagovarjajo mnenje, da je resnično sporočilo bolj odvisno od neverbalnih prvin kot od verbalnih. Albert Mehrabian je poskušal statistično prikazati učinkovitost govorne komunikacije:

- 7% pomena sporočila leži v besedah, ki so izgovorjene,
- 38% pomena sporočila je predanega s paralingvističnimi znaki (na kakšen način so besede izgovorjene) in
- 55% pomena je predanega z obrazno mimiko⁷.

Zgornje številke nam povedo, da je neverbalna komunikacija še kako pomembna v vsakdanji ali specifični interakciji med udeleženci govornega diskurza, saj v kolikor je napačno (ali pravilno) interpretirana, se lahko reflektira v zlomu komunikacije med sporočevalcem in naslovnikom. Zaradi slednjega razloga, je ne smemo in ne moremo prezreti.

⁷ Mehrabian, A. 1981: *Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes*. Belmont, CA: Wadsworth.

Prvine neverbalnega komuniciranja so pogosto razvrščene v spodnje kategorije (Mehrabian 1981: iii-vi).

- **Zunanji izgled** je običajno prva informacija, ki je podana na podlagi neverbalnega sporočanja. Na tak način lahko ljudje presojaajo, kako drugi izgledajo, kako so oblečeni in kakšen je nivo njihove fizične privlačnosti (Virginia P. Richmond, McCroskey, 2004).
- **Osebni prostor** se nanaša na bližino oziroma telesno razdaljo udeležencev komunikacije. Gre za prostor, ki obkroža osebo, kar ji daje svobodo in udobje, v kolikor gre za vdor v osebni prostor, lahko pride do tega, da dotična oseba občuti nelagodje. Ta kategorija je tudi kulturno pogojena⁸.
- **Obrazna mimika** je eden izmed pomembnejših kanalov za izražanje stališč in čustev, ki se izražajo skozi obraz.
- **Kretnje, gibi in telesna drža** izražajo posameznikov miselni proces ter usmerjajo in nadzorujejo komunikacijo.
- **Telesni stik ali dotik** pomeni, da je bila vzpostavljena ali ponujena medosebna povezava (Argyle, 1988: 288).
- **Očesni stik** nadzoruje pogovor in usmerja izmenjavo vlog med sporočevalcem in naslovnikom. V kolikor očesnega stika med udeleženci ni, se lahko pojavi problem ali zlom v komunikaciji.
- **Paralingvistični⁹ znaki** so tisti znaki neverbalne komunikacije, ki so neposredno vezani na jezik. Sem prištevamo prozodijo, intonacije, hitrost govora ali govorni tempo, register, poudarke, glasnost, jakost govorjenja, idr. Crystal v svojem članku o paralingvistiki zapiše, da je ton glasu sekundarni vidik komunikacije, lahko bi se reklo, da je dodatna opcija, ki ne vpliva na osnovni namen izjave (1971: 164).

Pomembnost neverbalne komunikacije je Crystal prikazal s primerom velikokrat slišane fraze: »Ne gre za to, kaj je rekel, ampak na kakšen način je to povedal, to me je vznemirilo/presenetilo ...« (prav tam). Na istem mestu poudari tudi, da verbalne prvine razkrivajo kognitivni pomen, medtem ko neverbalne odsevajo pomen, ki je povezan z afektom.

⁸ Gudykunst, W.B., Moody, B. (2002): Handbook of international and Intercultural Communication. Thousand Oaks, CA: Sage.

⁹ Razliko med paralingvističnimi prvinami in parajezikom razlaga Crystal (1971).

EMPIRIČNI DEL

Izbira in predstavitev oddaje

Primer, s katerim sem se ukvarjala, je oddaja Polnočni klub. Oddaja je bila predvajana na nacionalnem programu TV SLO 1 28. junija 2013. Voditeljica in moderatorka je bila Vida Petrovčič. Osnoven namen gostov je bil predstaviti javni publiki pozitivne (in morebitne negativne) učinke, metode in principe kitajske medicine ter zdravo prehrano. V oddaji je sodelovalo pet gostov z dodatnim gostom, katerega vprašanja in odgovori so bili posneti vnaprej in so jih med oddajo predvajali.

Oddaja Polnočni klub je namenjena »osebnim izpovedim, stiskam, sreči in veselju malih ljudi, ki jih spremljajo skozi življenje«, kot je napisano na spletni strani njihovega socialnega omrežja.¹⁰

Kratka predstavitev udeležencev oddaje

VP je profesorica filozofije in sociologije, ki se od leta 1980 profesionalno ukvarja z novinarstvom. Znana in uveljavljena je kot komentatorka in voditeljica oddaj na RTV Slovenija¹¹.

PP, doktor medicine, ki je v Sloveniji eden izmed prvih specialistov za akupunkturo. Medicinsko fakulteto je končal v Zagrebu, izobrazbo iz področja tradicionalne kitajske medicine pa je pridobil na triletnem študiju v Pekingu in Šanghaju¹².

MMC je (bodoča) terapevtka kitajske tradicionalne medicine in lastnica Centra za tradicionalno kitajsko medicino v Ljubljani. Diplomirala je iz sinologije¹³ na Filozofski fakulteti v Ljubljani¹⁴.

Docentka in doktorica **NV**, ki je specialistka anesteziologije v univerzitetnem kliničnem centru v Ljubljani¹⁵.

¹⁰ Presenetilo me je, da tako znana oddaja nima kratkega (informativnega) opisa na matični spletni strani (<http://www.rtv slo.si/polnocniklub>) in sem ga naposled našla na socialnem omrežju facebook (tudi ta opis ni bil tako informativen, kot bi pričakovala). <https://www.facebook.com/polnocniklub/info> (Dostop 21. 7. 2014)

¹¹ http://www.rtv slo.si/polnocniklub/predstavitev_ekipe (Dostop 21. 7. 2014)

¹² <http://www.papuga.si/papuga.html>, (21. 7. 2014)

¹³ Veda o kitajski zgodovini, kulturi in jeziku (SSKJ).

¹⁴ Gl. oddaja Polnočni klub. <http://www.rtv slo.si/polnocniklub/novica/182>.

¹⁵ Gl. oddaja Polnočni klub. <http://www.rtv slo.si/polnocniklub/novica/182>.

IS je publicist in založnik, ki je v slovenščini izdal knjigo Kitajska študija, ki je trenutno najobsežnejša medicinska študija o vplivu hrane na zdravje¹⁶.

DS predsednik Zveze svobodnih sindikatov Slovenije (ZSSS), ki se v zadnjih letih ukvarja s tehnikami tradicionalnih kitajskih veščin imenovanih Taijiquan (tai-či) in Qigong (čigong)¹⁷ in se poslužuje tudi tehnik tradicionalne kitajske medicine¹⁸.

Šesti gost je profesor tradicionalne kitajske medicine na univerzi v Amsterdamu prof. **WW**¹⁹. Njegovi komentarji so bili posneti vnaprej in predvajani med oddajo. WW govori v angleškem jeziku. Pri sami analizi njegovih komentarjev nisem upoštevala.

Lastnosti govorjenega besedila

Izbran krog naslovnikov je javni, saj je bila oddaja predstavljena na nacionalni televiziji. Glede na govorni položaj razlikujemo formalni in neformalni, v tem primeru govorimo o formalnem govornem položaju. Sporočilni namen je predstavitveni. Namen je predstaviti kitajsko tradicionalno medicino in njene metode gledalcem in predstaviti goste, ki so s tematiko povezani. Glede na vrsto javnosti in družbeno razmerje med sporočevalcem in naslovnikom pa besedilo uvrščamo v publicistično. Namenjeno je širši javnosti in je bilo objavljeno v medijih (SLO 1). Govorjeno besedilo kaže prvine spontano tvorjenega besedila.

Besedilna vrsta, v katero se oddaja Polnočni klub uvršča, je posebna oblika večstranskega intervjuja, t. i. okrogla miza. Vodi jo moderatorka, ki na podlagi določene tematike usmerja raziskovalni pogovor. Razmerje med moderatorko in gosti oddaje je neenakovredno. Moderatorka ima nadrejeno vlogo, saj vodi in usmerja pogovor, kar pomeni, da lahko prekine in da besedo drugemu gostu v oddaji.

¹⁶ Gl. oddaja Polnočni klub. <http://www.rtvsl.si/polnocniklub/novica/182>.

¹⁷ Napisano v kitajski latinizirani transkripciji pinyin, kar je osebna odločitev, ker v Slovenskem pravopisu 2001, utemeljitev uporabe kitajske transkripcije ni zadovoljiva. V oklepaju so napisani pogostejše uporabljeni izrazi glede na spletni korpus giga fida (<http://www.gigafida.net/>, ogled 21. 7. 2014).

¹⁸ <http://www.delo.si/novice/slovenija/dusan-semolic-vecni-funkcionar.html>, ogled 21. 7. 2014.

¹⁹ Gl. oddaja Polnočni klub. <http://www.rtvsl.si/polnocniklub/novica/182>.

Analiza

Moderatorica usmerja govorni diskurz in ima moč nad potekom komunikacije. Ta poteka na način, da postavi vprašanje enemu izmed gostov (v skrajnih primerih dvema) in posluša njegov odgovor, na ta odgovor lahko postavi podvprašanje, zamenja temo ali pa s pridobljenim odgovorom naslovi drugega gosta oddaje. Lahko tudi preda besedo gostu, ki želi dopolniti odgovor drugega, in ima moč, da odgovor in vskok v besedo tudi ustavi. Neposredna komunikacija poteka torej med moderatorico in gosti.

Prepisovala sem samo odlomke, ki so relevantni za analizo in so zbrani v prilogi na koncu diplomskega dela. Zapis je prilagojen fonetični prepis brez označenih naglasov in poudarkov, zapisane pa so pričakovane (sistemske) variante.

S študijo primera sem analizirala določene odlomke iz oddaje iz šestih različnih vidikov. Predvidevala sem, da gostje oddaje in moderatorica ne bodo inherentno nevljudni, vendar se bodo lahko njihovi izhodiščni pogledi lahko kresali. Poleg kršenja Leeechevih maksim in Brown in Levinsonove teorije integritete, sem upoštevala tudi vidik naslavljanja, metalingvistično strukturo pogovora v oddaji, mentalni svet udeležencev in neverbalno sporočanje.

Kršenje Leeechevih načel

Z večkratnim poslušanjem in gledanjem oddaje sem prepisala replike med sogovorci. Te replike sem nato navezala na Leeecheve maksime vljudnosti. Ne pričakujem, da bodo kršene v veliki meri, saj je oddaja v prvi vrsti informativna. Glavni namen oddaje je prenos informacij in predstavitev področja tradicionalne kitajske medicine.

Prvi primer je kršenje drugega dela maksime skromnosti (*zmanjšaj hvaljenje samega sebe*).

VP²⁰: No, to je pa kr zapleteno, ne. ㄅㄅ²¹ Doktor, zdravnik Petar Papuga, vi ste zdravnik pa specialist za tradicionalno kitajsko medicino?

²⁰ Replike, ki jih udeleženci podajajo so označene z njihovimi začetnicami, npr. VP, Vida Petrovčič, PP, Petar Papuga.

PP: Za akupunkturo v prvi vrsti, potem pa že za kaj drugega ..²² əə

Z odgovorom na vprašanje je PP kršil maksimo skromnosti. Ni povečal svoje graje, ampak je povečal svojo hvalo. S poudarkom v *prvi vrsti za akupunkturo* nam poda informacijo o področju njegove specializacije na področju tradicionalne kitajske medicine (kasneje TKM). Vendar je v izjavi bolj moteč členek *že*, predvidevan členek bi bil *še*. Členek poslušalcem in sogovorniku sporoča, da so takoj po akupunkturi naslednje v vrsti *že* druge tehnike TKM. Sklepamo lahko, da PP obvlada, vendar ne v enaki meri, vse tehnike TKM. Enostaven način, kako bi se lahko izognil kršenju maksime, bi bil lahko: »Za enkrat imam največ izkušenj na področju akupunkture, uporabljam pa tudi druge metode TKM«.

Z naslednjim primerom je kršena maksima odobravanja.

VP: Ampak v čem je razlika med vami in pa gospo Cvelbar? Ona je pa filozofsko fakulteto napraula, se pa uči tradicionalno kitajsko medicino pri doktor Wangu v Amsterdamu?

PP: A veste, mislim, da je težko primerjat zdej neko znanje, ki ga čloun pridobi na medicinski in na filozofski fakulteti mislim.. to je tko..

VP: Bosta vidva zdravila enako kakovostno?

PP: .. ferari al pa vesoljna ladja, to to to so druge stvari, jaz jaz namreč mislim, da mi že v izhodišču pristopa k zdravljenju imamo neke razlike, ne. Zdej pač koliko kritično se odločamo zakaj, je tudi utemeljeno na našem predznanju, ne, ampak əə sigurno, da bo nekaj podobnosti, ne, vendar..

MMC: Jz mislm, če se lotiš, kitajske medicine je pomemben študij. Ane in pa da ni to nek tečaj, kratek tečaj, ampak da je to pač celoten študij, zdej əə, lahko študiraš tri leta, recimo da dosežeš to osnovno raven za akupunkturo, potem dodaš še dve leti, če te zanimajo zelišča in to je tista osnova s katero lahko potem, če maš še dost klinične prakse da si sledil nekemu zdravniku, da si biu v bolnicah in gledu, əə dost kvalitetno delaš diagnoze in zdraviš.

PP je v temu primeru kršil maksimo odobravanja, predvsem prvi del (*zmanjšaj grajo do drugega*). Vprašanje moderatorke bi lahko skrajno interpretirali tudi kot provokacijo, saj je informacija, kdo bi lahko zdravil bolj kakovostno, nedosegljiva. MMC je v času posnete oddaje študirala TKM in zato je nemogoče odgovoriti, kdo bi v temu primeru bolj kakovostno zdravil. Odgovor bi lahko podal brez primere in bi se osredotočil na drugi del maksime

²¹ Pri prepisu govornega besedila so upoštevane vse značilnosti, ki so se pojavile pri posameznikih, med drugimi tudi zapolnjevalci vrzeli (polglasnik), daljši, krajši premori ter vse slovnične napake, spremembe v izgovoru. Zapis je prilagojen fonetični prepis, brez označenih naglasov in poudarkov.

²² Krajši premor je označen z dvema pikama (..), daljši pa s tropičjem (...).

(povečaj hvaljenje do drugega), tako bi ohranil integriteto druge gostje v oddaji in ne bi pretirano poudaril družbene razlike med njima.

Odgovor MMC je diplomatski, ki podaja pravo mero informacij o študiju TKM, brez da bi kršila katerokoli od Leeechevih maksim. V svojem odgovoru je upoštevala maksimo soglašanja (zmanjšaj nesoglasje med seboj in drugim).

VP: Torej ali lahko napravite škodo s tem?

NV: ...mmm... škodo a pacientu, mislm ..

VP: Ja. Ali lahko to škodi, kitajska medicina?

NV: Ja do zdej æ nismo ii imel æ takšnih izkušenj, da bi to škodl, ane, medtem ko recimo lokal, lokal..

PP: (globok vzdih in izdih)

NV: mislimo da to ne škodi /.../

V zgornjem odlomku smo priča uporabi neverbalnih prvin, ki prekinejo odgovor vprašane NV. Kasneje tudi preda besedo PP, ki je z glasnim vzdihom in izdihom²³ sporočil, da se z njenim odgovorom ne strinja. Pri tem je kršil maksimo soglašanja, vendar z uporabo neverbalnih prvin. Bolj vljuden način bi lahko bil z uporabo metalingvističnih prvin. Na primer: »Smem dopolniti vaš odgovor?«. S sledečim načinom, bi lahko dopolnil (popravlil) izjavo NV na vljuden način.

Brown-Levinsonova teorija integritete

Pri analizi Brown-Levinsonove teorije sem opazovala dejanja ohranjanja in ogrožanja integritete gostov in moderatorke v oddaji.

Zanimiv je naslednji primer.

VP: Gospa æ Cvelbar vi ste prinesli slike teh meridianov, tokov. Nam lahko razložite po urah, jutra, kaj se zjutraj dogaja pa kater organ je povezan skatero točko. Malce, če nam lahko to opišete?

MMC: Ja. To je res veliko področje, ane. Tko da iz teh slik lahko vidimo, da so pač te kanali po telesu..

VP: Koliko jih je, najprej?

MMC: Dvanajst plus.. koliko? (vprašanje je namenjeno PP, MMC pogleda PP)

²³ Pridevnik glasen, sem uporabila, ker se pri drugih gostih dihanje ne sliši. Iz tega sklepam, da je PP namerno tako glasno zavzdihnil.

PP: Plus dva.

VP postavi vprašanje MMC, namen je predstavitev znanja in filozofije, na kateri temelji TKM. V odgovor na vprašanje, koliko je meridianov²⁴, MMC ni bila povsem prepričana, zato je vprašanje tudi z rabo neverbalnih prvin (očesni stik) namenila PP. MMC bi namreč z napačnim odgovorom lahko ogrozila svojo pozitivno integriteto. Na ta način se je zavarovala pred potencialno nepravilnim odgovorom. Po drugi strani pa jo je z vprašanjem, ki ga je namenila PP, tudi ogrozila. Če izhajamo samo iz informacij, ki so bile podane skozi oddajo, gledalec izve, da je MMC:

- sinologinja in študentka tradicionalne kitajske medicine na univerzi v Amsterdamu,
- lastnica klinike za tradicionalno kitajsko medicino ter
- v preteklosti je bila prevajalka pri zdravniku tradicionalne kitajske medicine v Ljubljani.

Iz slednjega lahko sklepamo, da MMC pozna odgovor na vprašanje, vendar v tistem trenutku vanj morda ni bila prepričana²⁵. Njena strategija je bila sledeča. Prepričanost ali ne-prepričanost v pravilni odgovor potrdi z vprašanjem, ki se nanaša na drugega gosta PP. Izbrala je manjše zlo, kot bi bilo podajanje (potencialno) nepravilnega odgovora na javni televiziji.

Sledeč primer je z vidika Leechevih maksim analiziran že v prejšnjem razdelku. Moderatorino vprašanje je namenjeno obema gostoma, medtem ko večino oddaje z vprašanji naslavlja samo po enega gosta²⁶.

VP: Ampak v čem je razlika med vami in pa gospo Cvelbar? Ona je pa filozofsko fakulteto napraula, se pa uči tradicionalno kitajsko medicino pri doktor Wangu v Amsterdamu?

PP: A veste, mislim, da je težko primerjat zdej neko znanje, ki ga člouk pridobi na medicinski in na filozofski fakulteti mislim.. to je tko..

VP: Bosta vidva zdravila enako kakovostno?

²⁴ http://www.centertkm.si/tradicionalna_kitajska_medicina#b3, (Dostop 26. 7. 2014) Vir je spletna stran Centra za tradicionalno kitajsko medicino, katerega lastnica je MMC.

²⁵ Vzrok bi lahko bil v tremi pred javnim nastopanjem. Po drugi strani pa lahko moja predpostavka ne drži in MMC enostavno ne pozna natančnega odgovora na vprašanje in tako osnov TKM.

²⁶ Drugi primer vprašanja, ki je namenjen dvema naslovnikoma (spet PP in MMC) ne krši maksim in ne ogroža integritete udeležencev, zato ga ne navajam.

PP: ..ferari al pa vesoljna ladja, to to to so druge stvari, jaz jaz namreč mislim, da mi že v izhodišču pristopa k zdravljenju imamo neke razlike, ne. Zdej pač koliko kritično se odločamo zakaj, je tudi utemeljeno na našem predznanju, ne, ampak *əə* sigurno, da bo nekaj podobnosti, ne, vendar..

MMC: Jst mislm, če se lotiš, kitajske medicine je pomemben študij. Ane in pa da ni to nek tečaj, kratek tečaj, ampak da je to pač celoten študij, zdej *əə*, lahko študiraš tri leta, recimo da dosežeš to osnovno raven za akupunkturo, potem dodaš še dve leti, če te zanimajo zelišča in to je tista osnova s katero lahko potem, če maš še dost klinične prakse da si sledil nekemu zdravniku, da si biu v bolnicah in gledu, *əə* dost kvalitetno delaš diagnoze in zdraviš.

Učinek, ki ga VP doseže z vprašanjem in podvprašanjem, je, kot smo že omenili, provokacija. V oddaji, v kateri ima moderatorka neenakovredno oziroma nadrejeno vlogo kot gostje, si lahko slednja »privošči« tudi vprašanja, ki lahko posredno ali neposredno ogrožajo integriteto udeležencev okrogle mize. Od naslovnikov je odvisno, kako bosta ohranila svojo integriteto in pri tem ne bosta ogrožala tuje.

Odziv PP je poskus diplomatskega odgovora, s pojasnilom, da obeh izhodiščnih znanj ne moremo medsebojno primerjati. Vendar iz odgovora lahko tudi sklepamo, kakšno je mentalno stanje in osebno stališče PP. Znanja med seboj primerja s prevoznimi sredstvi. Namen enega je prevoz po zemeljski obli (*ferari*), drugi pa nas popelje v vesolje (*vesoljska ladja*). Doseg drugega je neprimerno večji. Iz tega lahko interpretiramo, da je izhodiščno znanje, ki ga je PP pridobil na medicinski fakulteti, v tem primeru bolj uporabno kot poznavanje kitajskega jezika in kulture. Ali drugače, znanje medicine je boljše izhodišče za zdravlca TKM kot znanje diplomiranega sinologa. Svojo primerjavo poskuša omiliti z dejstvom, da bo *sigurno nekaj podobnosti*, vendar s tem ne rešuje pozitivne integritete sogovornice.

MMC izjavo prekine s poskusom ohranitve svoje pozitivne integritete. Opis študija kitajske medicine (uporabo paralingvističnih prvin poudari, da to ni nek kratek tečaj) je reakcija na vprašanje moderatorke o kvaliteti zdravljenja. Odgovor začne s poudarkom na pri osebi ednine in glagolom *misliti*. Na ta način je še posebej poudarjeno, da je to njeno mnenje, kar označuje, da se razlikuje od sogovornikovega. Nadaljuje z govorom v 2. os. ed. in s tem doseže učinek nagovarjanja gledalca in udeležencev, hkrati pa ustvarja distanco, oziroma odgovor posploši. Odgovor ne ogroža pozitivne integritete PP.

Naslavljanje

Pri naslavljanju sem se osredotočila na moderatorko, saj je njena vloga pri okrogli mizi odločilna za potek diskurza. Z naslavljanjem pridobi naslovnikovo pozornost in ga identificira, vseskozi uporablja formalne oblike.

Na začetku oddaje moderatorka pozdravi gledalce z izrazom spoštovanja.

VP: Dober večer spoštovane gledauke in gledauci /.../

Zatem goste oddaje predstavi z nominalnimi oblikami, znanstvenim ali vljudnostnim nazivom, kateremu sledi ime in priimek. Takšna uvodna predstavitev je namenjena gledalcem oddaje, ki gostov (morda) ne poznajo, namen naslavljanja je identifikacija (in predstavitev).

Kasneje se poslužuje vljudnostnih nazivov (gospa MMC, gospod IS, gospa NV), predvsem ko preusmeri pozornost in vprašanje nameni drugemu gostu.

VP: Začnimo z vami gospa Maša Maruša Cvelbar /.../ pa nam najprej povejte, kako ste se vi kot sinologinja odločili za tradicionalno kitajsko medicino?

Pri podvprašanjih nadaljuje z zaimkovnimi ali glagolskimi oblikami v 2.os.mn. Pri tem vseskozi in dosledno uporablja vikanje. Polvikanja v oddaji ni bilo.

Znanstvene nazive uporablja samo v primeru, ko se njeno vprašanje navezuje na gostov znanstveni naziv, kar vidimo v naslednjem primeru.

VP: /.../ Doktor, zdravnik Petar Papuga, vi ste zdravnik pa specialist za tradicionalno kitajsko medicino?

Glavni nosilec naslavljanja je moderatorka, saj zastavlja vprašanja in nagovarja goste. Vzajemno vikanje je specifično izkazano samo v odgovoru na vprašanje DS, ki uporabi glagolsko obliko v 2.os.mn.

DS: /.../kar ste me prašali /.../

Moderatorka se v oddaji drži formalnih oblik naslavljanja, predvsem z uporabo vljudnostnega naziva, kateremu je dodan priimek (lahko tudi ime). Uporaba je dosledna in vzajemna (tudi iz strani gosta). Znanstvene nazive uporablja samo, če želi poudariti poklic gosta, ker se na to informacijo tudi nanaša njeno vprašanje. Vljudnostni vidik je dosežen in primeren glede na specifično okolje, v katerem se izvaja komunikacija.

Metalingvistična struktura pogovora v oddaji

Struktura pogovora je intervju med več gosti. Moderatorica po potrebi lahko ustavi ali prekine odgovor gosta, postavi podvprašanje ali pa preusmeri vprašanje na drugega gosta. Opazim, da prekini in nato preusmeri vprašanje na drugega naslovnika z besedo »dobro«.

IS: /../ tako obširne študije vpliv hrane na zdravje do takrat človeštvo ni poznalo.

VP: Dobro, ampak glejte. Recimo gospod Papuga vi ste vegeterjanec al vegan?

Te besede ne uporablja v prvotnem pridevniškem pomenu, ampak spremeni njeno funkcijo. Beseda tako pove govorečemu, da se je njegov čas iztekla in bo VP preusmerila pozornost na drugega naslovnika.

Lahko pa z besedo tudi preusmeri pozornost gledalcev na vnaprej posnete odgovore profesorja WW.

VP: Dobro. Poglejmo najprej kaj je o akupunkturi povedal profesor Vang.

Večina vprašanj in odgovorov poteka med moderatorko in posameznim gostom, pogovora med samimi gosti tako rekoč ni. Med intervjujem sem opazila, da se tudi gosti med seboj prekinjajo. Način prekinitve je lahko vljuden ali nevljuden.

NV: /.../ za Slovenijo je to izjemno ..

PP: Če lahko pojasnim, ne /.../ (prekrivanje govora NV, prekinitve)

Sporočevalec prosi za dovoljenje za prekinitve in dopolnitve. Pri prekinitvi uporabi metalingvistično strategijo in tako je prekinitve bolj posredna. Bolj kot je posredno, bolj je vljudno. Če si pomagamo z Leeechevo lestvico posrednosti, ki sem jo predstavila v teoretičnem delu, je stopnja vljudnosti bolj na sredini. Kako bi se lahko izrazili na bolj vljuden način bi lahko podali s primerom: »Bi morda lahko vzel nekaj časa in pojasnil?«.

PP uporabi metalingvistično strategijo, ki na nek način napove, da bo izjavo sogovornice prekinil. Vendar pa ne počaka na dovoljenje moderatorke, ki je ključna pri usmerjanju pogovora. Po drugi strani pa prekinitve te vrste v pragmatični rabi ne botruje odgovora (A: Ali imate uro? B: Ura je pet).

Vendar v rabi jezika ni vse tako črno-belo kot v teoriji. PP s svojo prekinitvijo ne počaka, da NV preneha z govorjenjem, ampak nadaljuje s svojim pojasnilom. Njegova strategija je bolj posredna in potemtakem tudi vljudna, vendar če bi PP počakal, da bi NV vsaj nakazala (lahko tudi neverbalno), da se strinja z njegovo prekinitvijo in mu predaja besedo, bi bila prekinitev vljudna v vseh pogledih (tudi pri ohranjanju integritete).

Prekinitev na nevljuden način pa lahko vidimo pri naslednjem primeru, ki je bil predstavljen že v razdelku Leeehevih maksim.

NV: Ja do zdej ə nismo ii imel ə takšnih izkušenj, da bi to škodl, ane, medtem ko recimo lokal, lokal..

PP: (globok vzdih in izdih)

NV: mislimo da to ne škodi /.../

PP z uporabo neverbalnih prvin zmoti in prekine miselni tok NV. Čeprav je njen govor nepovezan in ima veliko zapolnjevalcev vrzeli, je misel še vedno nadaljevala, medtem ko je PP z glasnim vzdihom sporočil, da se moti in ima na njeno izjavo komentar. Način, ki bi bil bolj vljuden in ne bi diskreditiral trenutno govoreče, bi bil z uporabo metalingvističnih strategij.

Mentalni svet udeležencev

Moderatorica je tista, ki ima nadrejeno vlogo v oddaji. Postavlja vprašanja, ki predvideva, da so za gledalce najbolj zanimiva in informativna glede tematike. Pred vsako oddajo se moderator pripravi in razišče tematiko, o kateri bo tekel intervju.

S primerom ferrarija in vesoljne ladje, ki smo ga analizirali v enem od zgornjih razdelkov, smo dobili vpogled v mentalni svet gosta PP. Z odgovorom razkriva svoje osebno stališče in mnenje glede izhodiščnega znanja (svojega in MMC).

Med raziskovanjem vljudnosti v določenem diskurzu ne smemo zanemariti opazovalca. Vljudnost v jeziku je lahko tudi zelo subjektivnega značaja. Vzamem na primer parajezikovne prvine neverbalnega sporočanja, kar se nekemu interpretu ne zdi nevljudno, bo lahko drugi označil kot skrajno nevljudno.

Vidik mentalnega sveta govorečega se »kaže« v trenutku govorjenja, zato je tudi interpretacija vključena v zgornja poglavja.

Neverbalno sporočanje

Neverbalne prvine sem razdelila in analizirala glede na tipologijo, ki je opisana v teoretičnem delu diplome.

Zunanji izgled udeležencev oddaje je primeren glede na okoliščine. Vsi udeleženci so primerno oblečeni in urejeni.

Osebni prostor udeležencev je odmerjen s stoli, ki so pred začetkom oddaje postavljeni v polkrog. Na sredini polkroga sedi moderatorka. Funkcija postavitve je v enostavnejšem vodenje in usmerjanju pogovora. Vsak gost ima dovolj osebnega prostora zase, kar omogoča sproščenost med oddajo. Med pogovorom nihče ne vdira v osebni prostor drugega.

Pri **obrazni mimiki** je potrebno omeniti nasmeh, ki ga moderatorka uporablja pri zastavljanju vprašanj ali pri napovedovanju (npr. vnaprej posnetih komentarjev prof. WW). Takšna obrazna mimika je značilna za voditelja takega tipa oddaj in povečuje njegovo/njeno priljudnost.

Opazni primer, ki bi ga lahko označili kot izražanje čustev, je reakcija na komentar VP.

VP: No, sicer pa dobr v šali, ne, lahko bi ta meč prinesli tudi na pogajanja ... (smeh)

DS: (nasmeh)

Nasmeh DS se zdi bolj kisle narave, kot ne. Očitno (iz stališča interpreta) je to, da se je VP njen komentar zdel bolj duhovit kot naslovniku. Učinek, ki ga je komentar dosegel pri naslovniku, je nasmeh, ki izraža bolj naravo sodelovanja in ohranitve pozitivne integritete, kot pa iskreno navdušenje nad šalo. Vendar je komentar stran od namena, s katerim so DS povabili kot gosta. V oddaji ni zato, da bi govoril o svojem poklicnem in javnem življenju, temveč zato, da deli svoje izkušnje o TKM in kako si s tem pomaga v svojem osebnem življenju.

Kretnje, gibe in telesno držo moderatorka uporablja za usmerjevanje in nadzor komunikacije. Med odgovorom gosta lahko prikimava in tako gostu pritrjuje ali pa s tem nakaže na hitrejši zaključek odgovora. K gostu se lahko obrne s celim telesom, kar da vedeti, da ima zdaj on besedo ali da jo bo kmalu imel. Ko se od njega obrne stran, naredi to zelo opazno (še posebej če je naslednje vprašanje namenjeno gostu na drugi strani studia). Slednje

se lahko obravnava kot nevljudno, če je gost ravno v polnem zagonu s svojo razlago. V temu primeru bi lahko rekli, da gre za ogrožanje njegove pozitivne in/ali negativne integritete.

Telesnega stika ali dotika med udeleženci ni, kar je primerno za formalno naravo oddaje. Osnovni namen le-te ni prikazati prijateljskih ali medosebnih povezav med udeleženci, ampak je predstavitev teme širši javnosti.

Poleg jezikovnih prvin, ki jih moderatorka uporablja med usmerjanjem komunikacije, je pomembna neverbalna prvina tudi **očesni stik**. Ko je odgovor gosta predolg, voditeljica očesni stik prekine s tem, da pogleda v svoje liste z opornimi točkami ali pa pogled preusmeri v drugega gosta (in s tem ali za tem tudi besedo). Na tak način da gostu vedeti, da je njegov odgovor zaključen.

Očesni stik uporabljajo tudi gostje oddaje, ki na tak način spremljajo odgovore in razlage svojih sogovorcev. Na ta način so vljudni in izražajo solidarnost, medtem ko poslušajo drugega.

Paralingvističnih prvin, ki jih je moč zaslediti med oddajo, je veliko. Imajo različne funkcije in vsak posameznik jih drugače uporablja.

Primer odgovora PP, ki ga moderatorka želi zaključiti in predati besedo IS. PP še ni zaključil svoje razlage, zato poveča jakost in hitrost govora v primerjavi s prejšnjo. DS pa s počasnejšo hitrostjo govora doseže učinek poudarka. Ko pride do osrednjega bistva svojega odgovora, tempo govora upočasni. S tem poudari informacijo, ki je po njegovem mnenju bistvena.

Sklep

Namen vsakega sporočanja je v prvi vrsti vplivanje na naslovnika. Za kvaliteto naših medsebojnih odnosov pa je vljudnost nujno dopolnilo sporočanja. Lahko bi rekli, da je to družbeni konstrukt, katerega namen dosega nekonfliktno bivanje v skupnosti.

Z raziskovanjem in pisanjem diplomskega dela sem dobila vpogled v pomembnost vljudnosti v javnem diskurzu. Učinek, ki ga pridobimo z vljudnostjo v jeziku, je iz strani gledalcev pomemben podatek o udeležencih oddaje. Poleg vsega je tudi pomembna pri ohranjanju in vzpostavljanju kvalitetnih medsebojnih odnosov, saj smo ljudje socialna bitja in smo navadno vsakodnevno v interakciji z drugimi. Funkcija vljudnosti je tudi ohranjanje integritete sporočevalca in naslovnika, saj se na ta način lahko v družbi zrcali naša pozitivna samopodoba, po drugi strani pa na bolj eleganten način pridemo do želenih dejanj in akcij, ki jih želimo od naslovnika.

Vljudnost je siva cona znanstvenega raziskovanja, saj je bolj ideološka kot znanstvena. Razlog se skriva v tem, da se fenomen vljudnosti odvija na psihološkem, sociološkem in jezikovnem področju. S tem namenom se je potrebno raziskovanja in študija vljudnosti lotiti interdisciplinarno.

S svojo interdisciplinarno študijo primera z vidika vljudnosti sem prišla do sklepa, da je težavno zaobjeti vse vidike, ki so prisotni med diskurzom. Težava se pojavi tudi pri interpretaciji in odločanju, ali je nekaj vljudno ali ne. Če resnično želimo priti do »pravilnega« odgovora, je potrebno v ozir vzeti vsa področja vljudnosti in se zavedati, da je pri vsem tem prisoten tudi mentalni svet interpreta.

Težava se prav tako pojavi pri definiranju splošnih načel vljudnosti. Naslovnikove reakcije niso vedno predvidljive, zato se je težko tudi pogovarjati o definicijah, ki bi bile neprepustne v vseh govornih situacijah in okoliščinah. Vedno je treba pomisliti, v kakšni situaciji smo se znašli, in k temu tudi prilagoditi našo potenco vljudnosti.

Ker živimo v svetu, kjer smo neprestano medsebojno povezani, se je težko in skoraj nemogoče izogniti neposrednemu stiku s sočlovekom in/ali skupino ljudi. Vljudnost nam omogoča lažjo komunikacijo pri ohranjanju medsebojnih odnosov in tudi pri doseganju ciljev komunikacije.

Viri in literatura

Argylem, Michael, 1988: *Bodily Communication*. New York, NY: Methuen.

Austin, John L., 1990: *Kako napravimo kaj z besedami*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, zbirka Studia humanitatis.

Blum-Kulka, Shoshana, 1987: *Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different*. Journal of Pragmatics 11: 131-146, North Holland.

Brown, Penelope in Levinson, Stephen C., 1987: *Politeness. Some Universals in Language Usage*. London: Cambridge University Press.

Crystal, David, 1971: Paralinguistics. Minnis, Gollanez, N. ed. (ur.). *Linguistics at Large*. New York: Viking Press. [Elektronski vir] www.davidcrystal.com/?fileid=-4166 (Dostop 1. 8. 2014)

de Beaugrande, Robert A. in Dressler, Wolfgang U. 1992: *Uvod v besediloslovje*. Derganc, Aleksandra in Mikič, Tjaša (prevod). Ljubljana: Park.

Domajnko, Barbara: *Vljudnostne strategije v šoli*. Žagar Ž., Igor: Retorika v šoli: vljudnostne strategije, kritično mišljenje, argumentacija. [Elektronski vir] https://www.academia.edu/652566/RETORIKA_V_OLI_VLJUDNOSTNE_STRATEGIJE_KRITICNO_MI_LJENJE_ARGUMENTACIJA (Dostop 1. 8. 2014)

Fraser, Bruce, 1990: Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics* 14: 219-236, North Holland.

Goffman, Erving, 1967: *Interactional Ritual: Essays on Face to Face Behaviour*. New York: Anchor Books.

Joseph, John E., 1989: Review of Terms of Address: Problems of Patterns and Usage in Various Languages and Cultures by Friederike Braun. *Language* 65/4. 852/857.

Knapp, Mark L., Hall, Judith A., 2002: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Crawfordsville, IN: Thomson Learning.

Krajnc Ivič, Mira, 2010: Jezikovnopragmatične analize v slovenistiki. *Izzivi sodobnega jezikoslovja*. 121-135. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.

Kranjc, Simona, 1996/97: Govorjeni diskurz. *Jezik in slovstvo* 42/7. 307-319.

Kranjc, Simona, 2004: *Jezikovna zvrstnost v sodobnih medijih*. Ljubljana: Center za slovenščino kot drugi/tuji jezik pri Oddelku za slovenistiko Filozofske fakultete. [Elektronski vir] <http://www.centerslo.net/files/File/simpozij/sim22/Kranjc.pdf> (Dostop 21. 7. 2014)

Kunst Gnamuš, Olga, 1991: *Sporazumevanje med željo, resnico in učinkom*. Ljubljana: Slovensko društvo raziskovalcev šolskega polja.

Kunst Gnamuš, Olga, 1991: Vljudnost in posrednost pri izrekanju zahtev. *Jezik in slovstvo*, letnik 37, številka 1/2. 9-21.

Lyons, John, 1977: *Semantics I-II*. Cambridge: Cambridge University Press. (Ponatis 1989.)

Leech, Geoffrey, 1999: The Distribution and function of vocatives in American and British English conversation. *Out of corpora: studies in honour of Stig Johansson*. Amsterdam: Rodopi. 107-118.

Leech, Geoffrey, 1983: *Principles of Pragmatics*. London: Longman.

Mehrabian, A. 1981: *Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes*. Belmont, CA: Wadsworth.

Modrijan, Nina, 2013: *Naslavljanje v političnem in pedagoškem diskurzu: doktorska disertacija*. Ljubljana: [N. Modrijan].

Polnočni klub, 2013: Kitajsko zdravje

[Elektronski vir] <http://www.rtvsl.si/polnocniklub/novica/182> (Dostop 1. 8. 2014)

Richmond, Virginia P., McCroskey, James C., 2004: *Nonverbal Behaviour in Interpersonal Relations*. Boston, MA: Allyn and Bacon/Pearson Education.

Searle, John R., 1979: *Expression and Meaning*. Cambridge: Cambridge University Press.

Verschueren, Jef, 2000: *Razumeti pragmatiko*. Ljubljana: Založba/*cf.

Zdravec-Pešec, Renata, 1994: *Pragmatično jezikoslovje: temeljni pojmi*. Ljubljana: Center za diskurzivne študije, zbirka Diskurzivne študije.

Dodatek

Prepis odlomkov iz oddaje Polnočni klub na RTV SLO 1 na katera se sklicujem v diplomskem delu.

- 1) VP: No, to je pa kr zapleteno, ne. aəa Doktor, zdravnik Petar Papuga, vi ste zdravnik pa specialist za tradicionalno kitajsko medicino?

PP: Za akupunkturo v prvi vrsti, potem pa že za kaj drugega .. aə

- 2) VP: Ampak v čem je razlika med vami in pa gospo Cvelbar? Ona je pa filozofsko fakulteto napraula, se pa uči tradicionalno kitajsko medicino pri doktor Wangu v Amsterdamu?

PP: A veste, mislim, da je težko primerjat zdej neko znanje, ki ga člouk pridobi na medicinski in na filozofski fakulteti mislim.. to je tko..

VP: Bosta vidva zdravila enako kakovostno?

PP: .. ferari al pa vesoljna ladja, to to to so druge stvari, jaz jaz namreč mislim, da mi že v izhodišču pristopa k zdravljenju imamo neke razlike, ne. Zdej pač koliko kritično se odločamo zakaj, je tudi utemeljeno na našem predznanju, ne, ampak aəa sigurno, da bo nekaj podobnosti, ne, vendar..

MMC: Jz mislm, če se lotiš, kitajske medicine je pomemben študij. Ane in pa da ni to nek tečaj, kratek tečaj, ampak da je to pač celoten študij, zdej aə, lahko študiraš tri leta, recimo da dosežeš to osnovno raven za akupunkturo, potem dodaš še dve leti, če te zanimajo zelišča in to je tista osnova s katero lahko potem, če maš še dost klinične prakse da si sledil nekemu zdravniku, da si biu v bolnicah in gledu, aə dost kvalitetno delaš diagnoze in zdraviš.

- 3) VP: Torej ali lahko napravite škodo s tem?

NV: ...mmm... škodo a pacientu, mislm ..

VP: Ja. Ali lahko to škodi, kitajska medicina?

NV: Ja do zdej a nismo ii imel aə takšnih izkušenj, da bi to škodl, ane, medtem ko recimo lokal, lokal..

PP: (globok vzdih in izdih)

NV: mislimo da to ne škodi /.../

VP: Gospa aə Cvelbar vi ste prinesli slike teh meridianov, tokov. Nam lahko razložite po urah, jutra, kaj se zjutraj dogaja pa kater organ je povezan skatero točko. Malce, če nam lahko to opišete?

MMC: Ja. To je res veliko področje, ane. Tko da iz teh slik lahko vidimo, da so pač te kanali po telesu..

VP: Koliko jih je, najprej?

MMC: Dvanajst plus.. koliko? (vprašanje je namenjeno PP, MMC pogleda PP)

PP: Plus dva.

- 4) VP: Dober večer spoštovane gledauke in gledauci /.../
- 5) VP: Začnimo z vami gospa Maša Maruša Cvelbar /.../ pa nam najprej povejte, kako ste se vi kot sinologinja odločili za tradicionalno kitajsko medicino?
- 6) VP: /.../ Doktor, zdravnik Petar Papuga, vi ste zdravnik pa specialist za tradicionalno kitajsko medicino?
- 7) DS: /.../kar ste me prašali /.../
- 8) IS: /.../ tako obširne študije vpliv hrane na zdravje do takrat človeštvo ni poznalo.

VP: Dobro, ampak glejte. Recimo gospod Papuga vi ste vegeterjanec al vegan?

- 9) VP: Dobro. Poglejmo najprej kaj je o akupunkturi povedal profesor Vang.

NV: /.../ za Slovenijo je to izjemno ..

PP: Če lahko pojasnim, ne /.../ (prekrivanje govora NV, prekinitev)

- 10) NV: Ja do zdej a nismo ii imel a takšnih izkušenj, da bi to škodl, ane, medtem ko recimo lokal, lokal..

PP: (globok vzdih in izdih)

NV: mislimo da to ne škodi /.../

- 11) VP: No, sicer pa dobr v šali, ne, lahko bi ta meč prinesli tudi na pogajanja ...