

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФИЛОЛОШКИ ФАКУЛТЕТ

Марина М. Вицановић

ЉУБАЗНОСТ И НЕЉУБАЗНОСТ КАО
КОМУНИКОЛОШКИ ФЕНОМЕНИ

Докторска дисертација

Београд, 2022.

UNIVERSITY OF BELGRADE
FACULTY OF PHILOLOGY

Marina M. Vicanović

POLITENESS AND IMPOLITENESS AS
COMMUNICOLOGICAL PHENOMENA

Doctoral dissertation

Belgrade, 2022.

УНИВЕРСИТЕТ В БЕЛГРАДЕ
ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Марина М. Вицанович

ЛЮБЕЗНОСТЬ И НЕЛЮБЕЗНОСТЬ КАК
КОММУНИКОЛОГИЧЕСКИЕ ФЕНОМЕНЫ

Докторская диссертация

Белград, 2022.

Ментор: Проф. др Зорица Томић, редовна професорка, Универзитет у Београду, Филолошки факултет

Чланови комисије:

1. _____

2. _____

3. _____

Датум одбране: _____

Изјаве захвалности

Најпре се захваљујем својој менторки, професорки Зорици Томић на великом залагању и помоћи у изради докторске дисертације. Показала је много стрпљења, воље и пожртвованости који су ми много значили. На почетку рада, када сам лутала у планирању, правила неспретне грешке и када је долазило до неспоразума, професорка се заузимала и више него што је било неопходно, да ми помогне како би се све поставило на место. А на крају се потрудила да чита готову дисертацију и одржава консултације и преко лета и то много пре него што је најављивала. Надам се да сам у свом раду достигла стандарде које ми је поставила и да ћу тиме узвратити захвалност за њен уложени труд.

Професору Љубинку Раденковићу дугујем велику захвалност за много практичне помоћи, пре свега што се залагао за моје објављивање рада у Зборнику о опсценој лексици, као и за моралну подршку током студија. А такође и за упућивање у бескрајно занимљиве теме народне културе и митологије. И професору Корнелију Квасу такође захваљујем што ми је помогао да објавим рад у часопису Свеске. Тако сам без много бриге испунила и ту обавезу и била на сигурном са два објављена рада. Предмет професора Кваса, Књижевност, фикција и истина био је врло инспиративан, једино ми је било жао што због малог броја пријављених доктораната нисмо имали предавања. Такође свим осталим професорима чије сам предмете бирала захваљујем што су организовали заиста занимљиве курсеве и омогућили ми упознавање са многим новим перспективама и аспектима науке и културе. Пошто сам дошла са другог факултета, сва нова знања су ми била драгоцене и помогла ми да проширим и допуним слику света једног психолога истраживањима културе, друштва насупрот индивидуи, традиције и футуризма, митологије, књижевности...

За Весну Видовић из секретаријата за докторске студије имам само речи хвале, од тога да има одговоре на свако питање и све дилеме, савете у тренуцима недоумица, па све до памћења имена доктораната након једног или два сусрета.

Затим, захваљујем се својој тетци Варадинки и куми Тањи које су ме подржале да упишем докторске студије баш тамо где сам и желела, у Србији, а не у иностранству, и то на Филолошком факултету.

Захваљујем се дивним сарадницима из издавачке куће *Clio* што су ми омогућили да преводим за ову кућу и тиме обезбедим вишак средстава које сам могла усмерити на докторске студије. А њихова многобројна сјајна издања су ми користила и за литературу у свим радовима. Без *Clio* све ово не би било могуће.

Захваљујем се и свом сину Јагошу што, осим што ми је својим рођењем улепшао живот, омогућио ми је и да останем код куће и не радим, а и дозволио да део тог времена проведем пишући дисертацију. Огромну захвалност дугујем својој сестри Кристини и својим родитељима на великој подршци и помоћи око детета и организовања рада.

На крају, захваљујем се драгим колегиницама са студија Бојани и Наташи за подршку и помоћ на студијама и за лепа и узбудљива дружења изван предавања, својој супервизорки у психотерапији Александри, пријатељу и куму мог детета Ивану и свима онима који су ми били морална подршка у овој веома занимљивој и узбудљивој авантури докторских студија.

ЉУБАЗНОСТ И НЕЉУБАЗНОСТ КАО КОМУНИКОЛОШКИ ФЕНОМЕНИ

Сажетак

У раду је истраживан комплексан феномен (не)љубазности као истовремено и друштвено кодиран и активно конструисан у међуљудској интеракцији.

Циљеви рада су: истраживање комуниколошких и културно-историјских димензија љубазности и нељубазности, акцентовање њихове сложености и дијалектичке природе, те критичко разматрање релевантних теорија (не)љубазности. Нагласак је на идентификовању негативних аспеката љубазности и позитивних аспеката нељубазности, с посебним освртом на дијалектику псовања и његове позитивне функције у комуникацији. Истраживање је теоријско, користи се аналитичко–синтетички метод; приступ је мултидисциплинаран, с аспеката комуникологије, културологије, прагматике, психологије и психотерапије.

Релевантност теме истакли смо описујући мултидимензионалност (не)љубазности и њеним представљањем на континууму од блискости до непријатељства, на ком се препознају и неутрално одсуство љубазности, претерана љубазност, самољубазност итд. као варијације овог сложеног феномена. Аргументовали смо важност самољубазности – испољавања уважавања себе, као неизоставног елемента истинске (непретворне) љубазности према другоме и квалитетних односа и комуникације. Интегрисали смо самољубазност и блискост у предложеном концепту „љубазности 3“, који смо дефинисали као комплексни феномен сложен и из манифестне љубазне форме понашања и из дубљих аутентично сарадљивих и пријатељских мотива, усмерених на дугорочно одржавање квалитетних односа.

У критичкој анализи (дис)функционалности љубазне форме изложили смо њене негативне потенцијале: за површност, манипулације, прикривање агресије, продуковање неспоразума, избегавање конструктивних конфликта и сл. Дискутовали смо и психотерапијски сетинг кроз призму (не)љубазности и неодрживост њене површне форме у психотерапијској интеракцији.

Кључне речи: љубазност, нељубазност, самољубазност, теорије љубазности, псовке, блискост

Научна област: друштвено–хуманистичке науке

Ужа научна област: културологија, комуникологија

УДК број:

POLITENESS AND IMPOLITENESS AS COMMUNICOLOGICAL PHENOMENA

Abstract

In this paper we explore the complex phenomenon of (im)politeness which is simultaneously socially codified and actively construed in human interaction.

Goals are: to investigate communicological and cultural-historical dimensions of politeness and impoliteness, highlight their complexity and dialectical nature, and critically review relevant politeness theories. We put accent on identifying negative aspects of politeness and positive aspects of impoliteness, also addressing the dialectics of cursing and its positive function in communication. The research is theoretical; methods used are analysis and synthesis; approach is multidisciplinary, from the perspectives of communicology, culturology, pragmatics, psychology and psychotherapy.

We highlight the importance of the topic by describing the multidimensionality of (im)politeness and by presenting it on a continuum ranging from intimacy through neutral absence of politeness, overpoliteness, self politeness etc. to hostility, as variations of the phenomenon. We argue for the importance of self politeness (as self-respect) as an indispensable element of genuine politeness communicated in high-quality relations. We integrate self politeness and intimacy within a suggested concept of “politeness 3”, defined as a complex phenomenon comprised of both manifested polite forms of behaviour and genuinely cooperative and friendly motives, oriented toward fostering good long-term relationships.

In critical analysis of (dys)functionalities of polite behavioural forms we present its negative potentials: superficiality, manipulation, hiding aggression, producing misunderstandings, avoiding constructive conflicts etc. We discuss psychotherapeutic setting and the unsustainability of (im)politeness’ superficial forms in such interactions.

Key words: politeness, impoliteness, self politeness, theories of politeness, cursing, intimacy

Scientific field: social sciences, humanities

Scientific subfield: culturology, communicology

UDC Number:

Садржај

1. Увод	1
1.1. Методолошки аспекти рада	4
2. Дефинисање појма. Синоними и сродни појмови.	7
2.1. Љубазност: проблем дефинисања	15
3. Комуниколошке и културолошке теорије љубазности	18
3.1. Комуниколошки приступ	18
3.1.1. Комуникација – основни појмови	18
3.1.2. Вербални и невербални маркери (не)љубазног	22
3.1.3. Комуниколошке теорије љубазности	30
3.1.3.1. Грајсов принцип кооперативности	32
3.1.3.2. Правила љубазности – приступ Робин Лакоф	35
3.1.3.3. Принцип љубазности – теорија Цефрија Лича	40
3.1.3.4. Концепт угледа – теорија Браунове и Левинсона	46
3.1.3.5. Концепт самољубазности или љубазности према себи – Ченов модел	62
3.1.3.6. Концепт конверзационог уговора – Фрејзер и Нолен	64
3.1.3.7. Концепт лаичког и научног типа љубазности – теорија Ђина Илина	66
3.1.3.8. Концепт емоционалне узајамне подршке – теорија Арнда и Џенија	69
3.1.3.9. Концепт управљања међуљудским односима – теорија Хелен Спенсер-Оути	71
3.1.3.10. Концепт друштвено очекиваног понашања – Вотсова теорија друштвене праксе	73
3.1.3.11. Концепт оријентације на однос – теорија љубазности Миријам Лохер	78
3.2. Љубазност као културно-историјски топос	80
3.2.1. Историјске промене – (не)љубазност кроз време	80
3.2.2. Културолошке димензије љубазности и нељубазности – универзалност и културне специфичности	91
3.2.3. Актуелне културолошке теорије љубазности	95
3.2.3.1. Истраживања у српској култури	99
3.2.3.2. Проблем унутаркултурне и међукултурне тактичности – Арнд и Џени	100
3.2.4. Аргументи и критике теоретичара о универзалности	101
3.2.5. Интеркултурна интеракција	102
3.2.6. Савремени топоси разумевања (не)љубазног	103
3.2.6.1. „Нетикеција“	103
3.2.6.2. Проблем нове пристојности	105
4. Нељубазност као истраживачки топос	108
4.1. Концепт одсуства љубазности	114
4.2. Нељубазност и непристојност	115
4.3. Иронија и сарказам као „лажна љубазност“ у светлу теорије (не)љубазности	117
4.4. Концепт шаљења као „лажне нељубазности“	119
4.4.1. Теорије хумора и „антинормативна љубазност“	120

4.5. Претерана љубазност	123
5. Функције опсцене лексике и (не)љубазност	124
5.1. Термилошке дистинкције	124
5.2. Табу, опсценост и културолошке разлике	125
5.3. (Не)љубазност и опсцени језик – слобода говора или цензура	127
5.4. Псовање и моћ	130
5.5. Неуро-психо-социјално објашњење псовања	133
5.6. Амбивалентна функција псовања у српској култури	136
6. Љубазност и проблем ефикасности комуникације	139
6.1. Конфликти	140
6.2. Љубазност и проблем неспоразума	144
6.2.1. Прагматички парадокси љубазности	147
6.3. Љубазност и дијалектика блискости и дистанце	148
6.3.1. Манипулативни потенцијали љубазности	152
6.3.1.1. Проблем намере	156
7. Фокусирање психолошких аспеката љубазности	159
7.1. Самољубазност и „љубазност 3“ – манифестације у комуникацији	159
7.2. (Не)љубазност у психотерапијском контексту	163
8. Закључна разматрања	173
Литература	187

Биографија ауторке

Изјава о ауторству

Изјава о истоветности штампане и електронске верзије докторске дисертације

Изјава о коришћењу

1. УВОД

Стил општења међу људима варира и зависи од тога са ким комуницирамо, какав је наш статус, где и када говоримо, о чему говоримо, да ли говоримо или пишемо, те како се осећамо у вези са читавом ситуацијом, а на крају и од тога шта нам је циљ – желимо ли пријатељску интеракцију или да саговорника увредимо (Allan & Burrigge, 2006: 75–76), шта нам је важније у датој интеракцији – да будемо ефикасни или одржимо/изградимо добар однос са саговорником (или обоје).

Љубазност је феномен који је интензивније и систематски почео да се изучава седамдесетих година XX века, премда је било осврта на њега и раније у оквиру изучавања ширих тема, као што су култура, комуникација и сл. Испочетка су то биле спорадичне теорије и научне публикације, а данас је интересовање за ову тему порасло и број радова се знатно увећао. Интересантно је што постоји мноштво дефиниција љубазности и што се аутори само делимично слажу по том питању. Бројне теорије приступају изучавању феномена љубазности са многих аспеката – лингвистичког, филозофског, етичког, комуниколошког, културолошког, психолошког, психоаналитичког, развојно-психолошког, педагошког, антрополошког итд. Неслагања и нејасноће у самом одређењу појма који је предмет истраживања показују да је ова област и даље млада, такорећи на зачетку, и да је потребно још доста истраживања како би се сазнања интегрисала у комплетнију теорију.

Слободно можемо рећи да је феномен љубазности један од најинтригантнијих феномена у теорији културе и теорији комуникације, и то због своје вишеструке варијабилности. Прво, он је и синхронијски и дијахронијски варијабилан; затим, он представља варијанту и строго кодираног и врло слободног модуса интеракције. Осим тога, у овом раду ћемо показати и да се један од феномена нељубазности, који припада тзв. опсеном језику, појављује у свом дијалектичком својству изражавања и блискости и дистанце, и инклузије и ексклузије, и пријатељства и агресије итд. Како је читава култура, према Фројдовом кључу, утемељена на концепту забране, између осталог и забране одређене врсте речи, па самим тим и одређене врсте комуникације, аргументоваћемо у раду да се табуисана и забрањена понашања на димензији љубазног–нељубазног не могу без остатка сврстати у позитивну или негативну категорију. Још један важан аспект феномена љубазности јесте и тај што се он јавља као релациони појам у односу на феномен нељубазног – као социјално непожељног понашања. У раду ћемо такође настојати да изложимо аргументе у прилог разумевања љубазности као димензије на континууму љубазног–нељубазног, са вишеструко релевантним ступњевима између, па и даље од њих (уместо издвајања ова два феномена као дискретних категорија, како се имплицира у многим теоријама).

Кључно питање истраживања љубазности, дакле, јесте питање шта то чини љубазност, као и шта чини њој супротстављени феномен – нељубазност, а кључне области истраживања јесу љубазна и нељубазна понашања – лингвистичка и нелингвистичка. Теме које су се издвојиле као важне у овој области јесу и неке од следећих (наведена листа не исцрпљује све потенцијално релевантне): аспекти љубазног понашања (вербални и невербални, социјални), процењивање и интерпретација понашања и изражавања као не/љубазног, актери у (не)љубазној интеракцији (осим говорника и саговорника, релевантни су и пасивни слушаоци, тј. публика, или проценитељи са стране, који не учествују у комуникацији и сл.), затим универзалност и културолошке разлике, феномени који се најчешће оцењују као супротни љубазности (као што

су нељубазност, непристојност, иронија, шаљење, псовање и сл.) који су доскора били прилично занемарени од стране истраживача, као и сагледавање љубазности и нељубазности у оквиру различитих контекста друштвених односа и комуникације (нпр. у психотерапији, у односу на ефикасност комуникације, манипулативне потенцијале итд.).

Интересантно истраживање јапанске ауторке Сачико Иде и сарадника илуструје комплексност и контрадикторност феномена љубазности (и нељубазности) која се читује како у научним, теоријским разматрањима, тако и у „лаичким“ проценама људи у свакодневној интеракцији¹. Иде је забележила да се испитаници у убедљивој већини ситуација не слажу у процени степена љубазности нечијег понашања, па чак ни у процени да ли је неко понашање љубазно или супротно од тога – нељубазно (Ide *et al.*, 1992, према Eelen, 2001: 45). Вотс примећује да је из лаичке перспективе у свакодневној интеракцији, с једне стране, лако неко понашање окарактерисати као љубазно или нељубазно, али је, са друге, неочекивано тешко тачно одредити критеријуме по којима се та процена врши (Watts, 2003: 1). Јесу ли то одређене друштвене норме на основу којих постоје адекватна и неадекватна понашања; јесу ли то нешто мање обавезујућа очекивања, социјалне конвенције у виду смерница за пожељно понашање; да ли је реч о понашањима која одражавају увиђавност према другима и њиховим потребама, поштовање туђе личности и чување туђег угледа – или чување свог угледа – или пак избегавање директности у интеракцији? Ово су неки од могућих, имплицитних или експлицитних критеријума и иако на први поглед, здраворазумски, могу изгледати као најлогичнији, не сме се изгубити из вида огромна културолошка, чак и историјска, а и супкултуролошка шароликост и разноврсност, која иде и до те мере да неки љубазност перципирају негативно – као претворност, неискреност, манипулативност, дистанцираност, безосећајност или лицемерје. Затим, и у вези са феноменом нељубазности исто тако још увек не постоји консензус у научним истраживањима чак ни по питању основних поставки као што су дефиниција појма или полемика је ли он друга страна медаље љубазности или са њом нема везе и треба га изучавати као издвојен феномен. Необична контроверзност и комплексност дате појаве све више интригира научнике и инспирише генерисање нових теорија и модела.

Љубазност је, могло би се рећи, услов за сарадњу међу људима и сржни је део социјалне интеракције (Brown, 2017: 384). Може се посматрати као једна од комуникационих стратегија која служи регулисању релација међу људима, одржавању добрих односа и управљању односима² међу члановима друштва (Leech, 2014: 9). А Зорица Томић истиче три аспекта овог сложеног феномена:

1. љубазно као друштвено коректно,
2. љубазно као добронамерно и пријатељско и
3. љубазно као тактично и дипломатско (Томић, 2014: 189).

Многи теоретичари разматрају проблем да ли је љубазност конструкт или је она нешто што је инхерентно нашој дубокој потреби да се разумемо и прихватимо једни друге. Отуда једно од важних питања јесте и оно које поставља Лич (Leech, 2014: 50–53): где се формира љубазност, у уму слушаоца, говорника или обоје, тј. од чега зависи да ли ће једна интеракција бити љубазна по или из перспективе оба учесника, да ли ће бити љубазна за или из перспективе посматрача (истраживача), да ли ће бити љубазна *per se*? Пошто је комуникација веома сложен

¹ Тзв. љубазност 1 и љубазност 2 према Илину и Вотсу (Eelen, 2001; Watts, 2003).

² *Rapport management* (Spencer-Oatey, 2008: 12–15, према Leech, 2014: 9) и *relational work* (Locher & Watts, 2005, према Leech, 2014: 9) су термини које користе неки аутори. Олга Панић Кавгић их преводи као *управљање људским међуодносима* и *изграђивање међусобних односа* (Panić Kavgić, 2014: 97, 110).

процес, љубазност може бити и унапред очекивани сетинг, конструкт – идеја учесника о томе шта су љубазно понашање и пожељни манири или ће љубазност сваког од учесника зависити од оног другог. Иако поједини аутори нагињу ка једној или другој страни, Личов став је да је истина највероватније у интеграцији: и говорник конструише и шаље љубазну или нељубазну поруку, а и слушалац са своје стране својом интерпретацијом ко-конструише значење поруке која му је послата, претпостављајући њено значење и намеру пошиљаоца. Посебно се може говорити и о гледишту из трећег угла, тј. из угла треће особе – посматрача (истраживача), који такође може поруци приписати сопствена значења која се могу разликовати и од намераваног значења пошиљаоца и од интерпретације примаоца.

Нас посебно занима и друго лице љубазности, тј. на које све начине љубазно општење може бити некорисно или штетно за било коју од страна у интеракцији, те ћемо део рада посветити и осврту на теме као што су: како љубазност може отежавати ефикасност комуникације, бити површна и претворна, неискрена, бити манипулативна, ограничавати односе и блискост, подразумевати нездраву контролу емоција, омогућавати пасивну агресију, осујећивати конструктивне конфликте, изазивати неспоразуме и сл. С друге стране, феномени који се карактеришу као нељубазни неретко имају важне позитивне ефекте, који се не смеју неправедно занемарити. Типичан пример је шаљење (енгл. *banter* или *mock impoliteness*), уз употребу и псовки и опцених израза, које описују Лич (Leech, 1983; 2014) и Кулперер (Culpeper, 2011b, у: Aijmer & Andersen, 2011), а које се типично јавља међу пријатељима и у неформалним групама и чија је функција остваривање већег степена блискости и припадности групи. И феноменима који се најчешће оцењују као супротни љубазности и њиховим позитивним странама посветићемо посебну пажњу у раду.

Феномен љубазности је толико комплексан да не треба да чуди што су му различите научне дисциплине прилазиле из својих перспектива. Како би се он могао до краја објаснити, неопходна је отвореност за интерпретације из различитих научних области, као и за њихову интеграцију. Ова тема је претежно била занимљива ауторима из области лингвистике и, уже, лингвистичке прагматике, јер се овај феномен читује и прилично лако детектује у вербалном понашању у социјалној интеракцији. Лич и истиче да се љубазност ослања на два кључна домена људског општења – *језик* и *социјални* или *културолошки миље*, те да се може говорити о лингвистички оријентисаним аспектима љубазности, које он назива прагмалингвистичким, и о социокултуралним аспектима, које назива социопрагматичним (Leech, 2014: 105). Он сматра да љубазност треба да буде првенствено предмет прагматике, а потом и других наука. Осим тога, иако се са љубазношћу сасвим природно повезује проблем мотивације, који не може бити занемарен, Лич истиче да то не може бити од пресудног значаја (Leech, 2014: 53–54; 90). Ипак, значајно је питање може ли се уопште било које понашање изучавати одвојено од његове психолошке подлоге, макар „само“ мотивације и намере, пошто је понашање неодвојиво од особе и суштински је исто што и комуникација. Осим тога, једнако су важни и пропратни невербални аспект показивања љубазности и нељубазности, као и њихове функције и разлози за љубазно/нељубазно опхођење. Мада је љубазност највише изучавана као лингвистички и социокултуролошки феномен, комплексност теме неминовно води истраживања ка повезивању многих научних дисциплина, тј. интердисциплинарном приступу, те се с временом све више јављају радови с овом темом из културологије, комуникологије, психологије (посебно социјалне психологије), антропологије, социологије, теорија књижевности итд. (Culpeper, 2011b: 1, у: Aijmer & Andersen, 2011). Међутим, овде се наилази на практичан проблем да аутори који се

баве феноменом љубазности са полазишта различитих наука и научних дисциплина често не знају за радове аутора из других области³ (Brown, 2017: 394).

1. 1. Методолошки аспекти рада

Предмет нашег научног истраживања јесу феномени љубазности и нељубазности, као контрастирани друштвени и комуниколошки феномени, при чему настојимо да испитамо теоријске оквири у којима су они дефинисани, њихове различите комуниколошке и културолошке аспекте, те њихове позитивне и негативне контексте и последице.

Циљеви истраживања су следећи:

- истражити феномен љубазности и љубазног (учтивног, пристојног) понашања, као и њему супротстављен феномен нељубазности и нељубазног (непристојног, неучтивног) понашања – кроз постојеће теорије и моделе (не)љубазности,
- анализирати њихове комуниколошке и културолошке димензије,
- спровести критичку анализу и размотрити љубазност и нељубазност кроз њихове позитивне и негативне аспекте.

Хипотезе истраживања су следеће:

Прва хипотеза: Комплексност феномена љубазности се показује у чињеници да она, као комуникативни модус, а често и сам њен садржај, не мора нужно имати само позитивне, него може имати и негативне аспекте и последице.

Друга хипотеза: Форме тзв. нељубазног понашања не морају имати само негативне аспекте и последице већ могу бити и важан агенс продубљивања комуникације и остваривања, потврђивања и изражавања блискости односа.

Трећа хипотеза: На оцену нечијег понашања као љубазног или нељубазног утиче више сложених фактора, као што су:

- намере говорника и саговорника,
- говорничково понашање – како оно манифестно, видљиво, тако и прикривене поруке у подтексту,
- перцепција и интерпретација говорничковог понашања од стране саговорника (и обрнуто), те
- намере и начини опажања и интерпретирања понашања од стране посматрача.

С обзиром на то, проблем интенционалности или намере издваја се као један од кључних фактора у процењивању (не)љубазности.

Четврта хипотеза: Љубазност се може концептуализовати не само кроз површински манифестована и опажена, вербална и невербална понашања у интеракцији, већ и кроз *однос*, као свеобухватнију и дугорочну категорију. Другим речима, љубазност се може концептуализовати као свако понашање које доприноси дугорочно квалитету односа –

³ Пенелопа Браун даје преглед неких од истакнутијих истраживања љубазности и нељубазности из различитих области и перспектива (Brown, 2017: 394 –397).

понашање које се у трансакционој анализи⁴ дефинише као блискост – при чему су неки од показатеља квалитета и блискости односа: искрено комуницирање својих потреба/жеља/мишљења/емоција итд. уз уважавање саговорника, (друштвено прихватљиво) задовољавање својих потреба/жеља у интеракцији и у односу са саговорником, завршавање интеракције уз остављање отвореног, приступачног простора за нове интеракције са истим саговорником, изградња/одржавање/продубљивање и побољшавање односа итд. Према томе, концепт (не)љубазности схватамо као *интеграцију*: и споља манифестованих и опажаних понашања и дубљих и дуготрајнијих порука које се размењују у интеракцији, а утичу на развој/флукуације односа дугорочно.

Пета хипотеза: Самољубазност се такође, аналогно љубазности, може концептуализовати као сложен феномен који подразумева и интимни/приватни однос према самој себи и манифестације тог односа у споља опазивом понашању. Самољубазност и самонелубазност би, према томе, подразумевале присуство или одсуство самопоштовања, доживљаја себе као (не)вредног људског бића, (не)стављања себе на прво место, (не)брига и (не)залагање за себе и остварење својих потреба и жеља. Тај став према себи би се споља манифестовао као: или асертивно (самољубазно и љубазно) понашање, или хиперадаптирано (љубазно и/или претерано љубазно) понашање, или као нељубазно (агресивно, непристојно, манипулативно и сл.) – понашање у виду компензаторних механизма који прикривају самонелубазност. Овако дефинисана самољубазност интегрални је, неодвојиви део љубазности (дефинисане као у хипотези четири).

Настојаћемо да теми приступимо са једног мултидисциплинарног становишта, полазећи првенствено од комуникологије, а узимајући у обзир и психологију, културологију и културне разлике, као и неке лингвистичке аспекте. Оно што нас инспирише у вези с феноменима љубазности и нељубазности јесте гледиште о љубазности као појави која може бити опажена и окарактерисана негативно, те аналогно томе и о нељубазности конструисаној као позитивно понашање. Наша критичка перспектива коју ћемо заузети у овом раду и јесте то становиште које указује на негативне аспекте љубазног и позитивне аспекте нељубазног понашања. Надамо се да ћемо потврдити предложене хипотезе и аргументовано одбранити у њима изнета становишта.

Иако се љубазно/нељубазно понашање често посматра кроз категорије, предложимо димензионални приступ и настојати да ова два контрастирана феномена представимо на континууму, препознајући суптилније разлике именовањем многих тачака на том континууму између ове две поларности, али и додајући тачке даље од једног и другог феномена. Тиме желимо да сугеришемо како љубазност и нељубазност не морају бити крајње, супротстављене тачке, као и могућност да нисмо исцрпели и препознали све потенцијалне видове опхођења на датој димензији. Предложимо и концепт комплексне „љубазности 3“ сложене од манифестне љубазне форме понашања и дугорочне оријентације на квалитет односа и комуникације – како

⁴ Трансакциона анализа је психолошка теорија и психотерапијска школа која има свеобухватну и детаљно елаборирану теорију психолошког развоја – нормалног и патолошког, као и теорију комуникације (интрапсихичке и међуљудске). Користићемо се неким њеним концептима у раду, а заинтересовани читалац се детаљније може упознати са теоријом у публикацијама које наводимо у литератури (нпр. Berger, 2000; Bern, 1998; Berne, 1966, 1978; Gavrilov Jerković, 2003; Kahler, 1978; Stewart & Joines, 1987; Woollams & Brown, 1978).

Пошто у раду употребљавамо трансакционо-аналитички термин *блискост*, напомињемо да опис показатеља квалитета односа дат у четвртој хипотези подразумева и дефинисање овог термина. Блискост дакле, подразумева искрено комуницирање својих емоција и потреба, уз ризик да се оба саговорника притом могу осетити непријатно, али уз спремност на сарадњу и налажење најадекватнијег решења, чиме се отвара простор за будуће интеракције у пријатељском тону и понављање искрене комуникације осећања.

наводимо у хипотези четири, а чији су интегрални део и блискост и самољубазност, чији ћемо значај такође потцртати. Назвали смо наш концепт „љубазност 3“ реферишући се на Илинову и Вотсову дистинкцију између два концепта љубазности, које су ови аутори назвали лаичком „љубазношћу 1“ и теоријским концептом „љубазности 2“. Овим називом желели смо да истакнемо идеју о интеграцији овог феномена у један нови комплексан и свеобухватан концепт.

Истраживање је теоријско, а коришћена метода је аналитичко-синтетичка. Спровешћемо *SWOT* анализу над теоријама и моделима љубазности, а она подразумева представљање: јаких страна теорија љубазности (енгл. *strengths*), њихових слабости (енгл. *weaknesses*), прилика и могућности (енгл. *opportunities*) за даља истраживања у области комуникологије, као и опасности (енгл. *threats*) које поседују потенцијал да угрозе дате теорије.

Научни допринос истраживања је:

- разматрање љубазности и нељубазности као комуниколошких, културних и друштвених феномена,
- мултидисциплинарни приступ истраживању ових феномена, с аспеката комуникологије, културологије, психологије и психотерапије, те прагматике као дела лингвистике,
- критичко разматрање комуникативних функција љубазности и нељубазности,
- критичка евалуација постојећих комуниколошких и културолошких теорија/модела љубазности,
- критичка евалуација опсцених израза и псовки у контексту теорије (не)љубазности,
- осврт на историјску димензију и промене феномена љубазности и нељубазности кроз време, као и на садашње прилике и место и утицај љубазности и нељубазности у савременом друштву.

Поред увода, закључног разматрања и библиографије, рад се састоји из још шест поглавља. У првом делу рада излаже се терминолошки инструментаријум (друго поглавље), затим критички преглед најистакнутијих и најрелевантнијих модела љубазности, као и теорије на којима се темеље концепти љубазности (треће поглавље). Посебан акценат је стављен на комуниколошку димензију, будући да се феномен (не)љубазности, као што ћемо у раду показати, појављује као комуниколошки топос *par excellence*. Такође, проблематизујемо универзалистичко становиште културолошког приступа феномену (не)љубазности и разматрамо могућности и ограничења међукултурне интеракције с аспекта ових феномена. Културно-историјску димензију анализирамо и са временског аспекта, посматрајући драстичне промене функција (не)љубазности кроз историју до садашњег тренутка и уз предикцију шта се у односу на функционалност (не)љубазности, с обзиром на актуелне прилике, може очекивати у будућности. У другом делу рада (четврто и пето поглавље) посебну пажњу посвећујемо концепту нељубазности и њој сродним феноменима, имајући у виду синхронијску и дијахронијску раван. Фокусирајући се на псовке и опсцене изразе, разматрамо њихове потенцијале за унапређивање међуљудске интеракције и продубљивање односа. Коначно, у трећем делу рада, критички елаборирајући поменуте топосе, проблематизујемо тему ефикасности љубазне комуникације, њене манипулативне потенцијале, потенцијале за разрешавање неспоразума и конфликта, динамику блискости и дистанце итд. (шесто поглавље), као и потенцијалне (дис)функционалности (не)љубазности с аспекта адекватног и здравог психолошког функционисања и (не)ефикасности љубазних форми интеракције у психотерапијском сетингу (седмо поглавље).

2. ДЕФИНИСАЊЕ ПОЈМА. СИНОНИМИ И СРОДНИ ПОЈМОВИ.

„... речи имају моћ да мењају свет⁵.“

(Hughes, 2006: xvi)

Феномен који истражујемо има мноштво сродних појмова. Неки од њих би се могли третирали као синоними, с обзиром на то да указују на исту појаву, док неки звуче слично, мада би се међу њима могле издвојити битне разлике у значењу. Из тог разлога навешћемо дефиниције свих релевантних појмова које смо пронашли у „Речнику српскога језика Матице српске“ из 2011. године (Николић /ур./, 2011) и продискутовати о суптилним дистинкцијама у њиховом значењу. Упоредићемо ове дефиниције и са појмовима који се сматрају синонимима у „Речнику синонима“ Павла Ћосића и сарадника, из 2008. године (Ћосић и др., 2008)⁶. Такође, с обзиром на то да је највећи део литературе која обрађује тему љубазности, а која је коришћена у овом раду, на енглеском језику, описаћемо и дефиниције појма које се налазе у онлајн Кембриџовом енглеском речнику: www.dictionary.cambridge.org и америчком онлајн речнику синонима (Тезаурусу) www.thesaurus.com.

Љубазност:

(а) особина оног који је љубазан: бити познат по љубазности; (б) љубазан поступак, чин, гест, љубазна реч, услуга и др.;

љубазан: 1. (а) предусретљив, срдчан, пријатан у опхођењу, понашању, држању; (б) који одаје, који одражава, у којем се огледају предусретљивост, усрдност, срдчаност: - дијалог, - тон (у говору);

љубазно: на љубазан начин, предусретљиво, срдчно, пријатељски, усрдно, топло, на леп начин, лепим речима: - поздравити, - замолити (Николић /ур./, 2011: 646).

Нељубазност:

особина онога који је нељубазан, онога што је нељубазно;

нељубазан: који одбија својим држањем, осоран, натмурен (Николић /ур./, 2011: 802).

Пристојност/непристојност:

пристојност: особина онога који је пристојан, онога што је пристојно; пристојно, углађено понашање, поступак, учтивост, уљудност (нпр. Одликује га пристојност);

пристојан: 1. добро васпитан, уљудан, углађен, учтив (нпр. Тај поступак није пристојан); 2. који задовољава, који одговара коме или чему, погодан, подесан, згодан;

⁵ „... words have the power to change the world“ (Hughes, 2006: xvi).

⁶ Из свих речника наводимо само значења релевантна за нашу тему, изостављена су евентуална удаљенија значења, метафоре, архаизми и сл.

пристојати: (а) (обично безл.) одговарати правилима пристојности; (б) приличити коме или чему, доликовати (нпр. Не пристоји ти да се тако понашаш), (Николић /ур./, 2011: 1033).

Непристојност: особина онога који је непристојан, онога што је непристојно, непристојно понашање;

непристојан: 1. који се не стиди својих поступака, безобразан; 2. који изазива осећање стида, бестидан (Николић /ур./, 2011: 810).

Као синоними су у Речнику наведени и:

учтив: који се учтиво, пристојно понаша, пристојан; који одаје пристојност: - особа, - поступање;

учтивост: учтиво понашање, пристојност (Николић /ур./, 2011: 1397).

Неучтив: (а) који се према некоме не понаша уљудно, с поштовањем, пристојно; непристојан, неуљудан. (б) који одаје непоштовање, који не одговара правилима лепог понашања, уљудности, доброг васпитања (Николић /ур./, 2011: 818).

Уљудност: особина онога који је уљудан, пристојност; уљудан, обзиран поступак;

уљудан: добро васпитан, пристојан; који је својствен таквој особи (Николић /ур./, 2011: 1364).

Неуљудан/неуљудност – дефиниција термина супротног уљудности не доноси нова значења и објашњења, већ само негацију (Николић /ур./, 2011: 817).

Васпитан/неваспитан: који се (не) понаша уљудно, учтиво, (не)уљудан, (не)учтив (Николић /ур./, 2011: 124, 793).

У „Речнику синонима“ (Ћосић и др., 2008) под придевском одредницом **љубазан** стоје следећи синоними:

сусретљив, предусредљив, срдачан, рафиниран, услужан, углађен, пријатан, профињен, фин, доличан, центлеменски, пристојан, угодан, културан, уљудан, кавалерски, лепих манира, диван, на услузи, несевичан, добро васпитан, човекољубив (Ћосић и др., 2008: 307),

а под именицом **љубазност** стоји само „учтивост“. Интересантно је да придева „учтив“ нема у наведеној листи, већ се само именице наводе као синоними.

Њеном антониму, **нељубазности**, синонимни су:

неуљудност, непристојност, несусретљивост, непријазност, неуслужност, одбојност, неотесаност, некултура,

а придеву **нељубазан:**

неучтив, несусретљив, непредусретљив, нерафиниран, неуслужан, неуглађен, непријатан, непрофињен, недоличан, непристојан, неугодан, неуљудан, неотесан, дрзак, некултуран (Ћосић и др., 2008: 372).

Још једна занимљивост јесте да се и именица „љубазност“ и придев „љубазан“, као и њихови антоними „нељубазан“ и „нељубазност“ могу наћи као синоними, односно, антоними на још много места у речнику за речи које нису у наведеној листи, као нпр. милосрђе, несебичност, пожртвованост, срдчан, отмен (синонимно), или пак надменост, недоличан, недруштвен, некултуран (као антоними) итд.

Изрази **непристојност/непристојан** имају синониме:

- непросвећеност, погрда, надменост;
- (који је лоших манира и понашања), припрост, прост, простачки, некултуран, некултивисан, нецивилизован, непријатан, неучтив, недоличан, невоспитан, неотесан, нељубазан, безобразан, неуместан, неуљудан, неуглађен, неотмен, неваљао, нерафиниран, неуљуђен, скаредан, неприличан, кочијашки, профан, недостојан, без манира, лоше одгојен, неделикатан, неприкладан, неугодан, неодгојен, непријазан, препотентан, охол, осيون, развратан, пркосан, осоран (Ћосић и др., 2008: 382).

У литератури о љубазности на енглеском језику претежно се за љубазност употребљава термин *politeness*, а за нељубазност тј. непристојност термини *impoliteness* и *rudeness* као синоними, с тим да је често имплицитно већи интензитет асоциран са изразом *rudeness*. Дефиниције Кембрицовог речника гласе:

politeness: „behaviour that is socially correct and shows understanding of and care for other people’s feelings“ („понашање које је друштвено исправно и показује разумевање и бригу за осећања других људи“), (<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/politeness>),

impoliteness: „behaviour that is rude“ („понашање које је непристојно“), (<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/impoliteness>),

rudeness: „the quality of being offensive or not polite“ („особина увредљивости или нељубазности“), (<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/rudeness>).

Речник синонима на енглеском као синониме за реч *politeness* наводи: *civility* и *kindness*, а као сродне појмове *charm* (шарм), *culture* (култура) и *refinement* (префињеност, углађеност), (<https://www.thesaurus.com/browse/politeness?s=t>). За израз *impoliteness* наводи се неколико варијанти значења: *incivility* (нецивилизованост, неуљудност), *bad manners* (лоши манири), *discourtesy* (код нас се и овај израз преводи као непристојност, неучтивост), *disrespect* (непоштовање) (<https://www.thesaurus.com/browse/impoliteness?s=t>). Слично, за *rudeness* наводе се два значења: *impoliteness* (нељубазност) и *insolence* (дрскост), те се за оба излистава низ синонима и сродних појмова, а неки од најистакнутијих су *disrespect* (непоштовање) и *arrogance* (ароганција), (<https://www.thesaurus.com/browse/rudeness>).

Осим ових термина, Лакоф и Иде наводе још неке који се помињу као синоними у америчком речнику *American Heritage Dictionary* (на страни 1401 према: Lakoff & Ide, 2005): *polite*, *courteous*, *civil*, *mannerly* и *genteel*, при чему последња два изостављају из дубље анализе због застарелости израза (Lakoff & Ide, 2005: 4).

Polite – подразумева вођење рачуна о другима и повиновање конвенционалним стандардима који се очекују од добро васпитане особе;

Civil – („цивилизовано“) односи се само на огољено посматрање прихватљивих социјалних манифестација, често не подразумева ни љубазно нити непристојно;

Courteous – подразумева формално понашање и достојанство (Lakoff & Ide, 2005: 4).

Ове ауторке повлаче разлику између термина *politeness* и *civility* на следећи начин: љубазност (*politeness*) углавном сматрамо позитивним изборима, изразима нашег вољног прихватања друге особе као личности за чија осећања и реакције маримо, док цивилизованост (*civility*) с друге стране подразумева извесну принуду, или барем неискреност у томе да учинимо само минимум онога што је потребно да би се избегао конфликт или повређивање другог; док је љубазност позитивна, а непристојност негативна, цивилизованост је неутралног квалитета (Lakoff & Ide, 2005: 5). Ауторке додају да се љубазност увежбава образовањем и усвајањем социјалних вештина и да представља леп додаток понашању особе – што се све огледа у српским изразима (*лено*) *васпитан*, *рафиниран*, насупротив *неваспитаном*, *простом*, *простачком*, *кочијашком*. Израз *културан* у српском језику сличне је конотације, мада је његово базично значење неутрално, односи се на усвојеност одређене културе, обичаја и сл. *Courtesy* (учтивост), према њиховој интерпретацији, иде даље од *politeness* и повезана је са топлином и заинтересованошћу за добробит друге особе (Lakoff & Ide, 2005: 5). Ово су, очигледно, нијансе у енглеском језику које се не могу дословце пренети и на српски или пак ма који други језик, јер немамо дословне преводе сваког од ових термина, али зато анализирамо нијансе термина које налазимо у нашем језику. Вотс, у постмодерном духу, чак наглашава да је поређење термина који се односе на љубазност у различитим језицима суштински и немогуће (Watts, 2003: 13).

Лакофова истиче да и сам израз *politeness* – који овде преводимо као *љубазност* има двоструку конотацију: подразумева и вођење рачуна о другима и повиновање конвенционалним стандардима, односно, љубазним понашањем избегава се конфронтација и конфликт, али се истовремено особа показује као добро васпитан припадник друштва и дате културе (Lakoff & Ide, 2005: 4).

Да ствар буде још сложенија, М. Лохер подсећа да се дефиниција љубазности мењала и кроз историју и наводи различите дефиниције у Оксфордском речнику енглеског језика (*Oxford English Dictionary*), које су се у XVII веку односиле на „интелектуалну рафинираност; углађеност, елеганцију, добар укус“ (енгл. „intellectual refinement; polish, elegance, good taste“), способност вођења уљудног разговора, господство итд. („well-versed in the art of ‘polite’ conversation, a man about town“), у XVIII веку на „исправну“ (љубазну) и „неисправну“ (нељубазну) употребу језика („‘correct’ – polite, ‘incorrect’ – impolite language usage“), док су у модерно доба фокусиране на „лепе/добре манире и понашање које одаје поштовање и увиђавност према другима“ („courtesy, good manners, behaviour that is respectful or considerate of others“, Locher, 2008: 522).

У овом раду направимо дистинкцију коју сматрамо адекватном у духу српског језика. Определили смо се за термин љубазност/нељубазност, међутим, и термине учтивост/неучтивост и уљудност/неуљудност третираћемо као синонине љубазности, јер не налазимо суштински значајне разлике између њих. Израз пристојност се такође може посматрати као синониман осталима, с тим што носи и изванредан вишак значења у односу на друге термине. У самом Речнику Матице српске налазимо додаток, израз „пристојати“ у смислу да некоме, као пристојном, учтивом човеку, неко својство или понашање „добро стоји“, пристоји или не пристоји (приличи или не приличи), приказује га у добром, односно лошем светлу⁷ (Николић

⁷ И израз *неуљудност* има и додатну конотацију, која се не помиње у Речнику, а која је слична овом значењу непристојности; неуљудним често називамо некога ко изгледа друштвено непожељно, нпр. неуредно, прљаво, запуштено итд.

/ур./, 2011: 1033). Али оно што је значајније за наш рад овде јесте негативна варијанта овог термина – „непристојан“, коју ћемо користити као антоним термину „љубазан“, јер нам се чини да израз непристојност у српском језику има већу тежину од израза нељубазност. Такође, ова суптилнија дистинкција указује на разликовање значења у енглеском језику између термина *impoliteness* и *rudeness*, о чему следи објашњење у даљем тексту. Други аспект значења израза не/пристојан – да некоме нешто пристоји или не пристоји се односи на говорника, а теорије љубазности се (неоправдано) махом фокусирају на слушаоца/саговорника/адресата, односно на однос/релацију између саговорника и на саму њихову интеракцију, мада је овај вишак значења важан у Ченовом концепту самољубазности (Chen, 2001).

Оно око чега се већина аутора слаже јесте да је љубазност систематично понашање и управља се према сложеним, културом одређеним правилима (Lakoff & Ide, 2005: 5). Али, Кулпепер примећује (имајући на уму енглески језик) да, када је реч о изразима који означавају нељубазност и сродне феномене, постоји мноштво термина, који се не поклапају у потпуности и међу којима сваки заузима свој семантички простор који није довољно обухватан да укључи све нељубазне феномене (Culpeper & Hardaker, 2017, у: Culpeper, Haugh & Kadar, 2017⁸).

На пример, Теркурафи прави разлику у односу на намеру – *impoliteness* сматра ненамерним, а *rudeness* намерним наносењем штете туђем угледу (Terakourafi, 2008, према: Dynel, 2015: 331; Locher, 2011: 194), сам Кулпепер сматра обрнуто – да је *impoliteness* намерно, а *rudeness* ненамерно понашање (Culpeper, 2005: 63, према Culpeper, 2007: 19, у: Bousfield & Locher, 2007⁹), док неки аутори термине *impoliteness* и *rudeness* користе као синонине за намерна понашања која угрожавају углед саговорника (Tracy and Tracy 1988; Kasper 1990; Kienpointner 1997; Beebe 1995, према: Dynel, 2015: 331).

Иако је овде реч о суптилној језичкој анализи, сматрамо да *питање намере* – свих учесника у комуникацији, а то се подједнако односи на намере које усмеравају и љубазне и нељубазне интеракције – представља једну од најважнијих одредница (не)љубазности, јер подразумева две различите оријентације према другоме (према саговорнику) – пријатељску/сарадничку/позитивну или хостилну/негативну оријентацију која разграђује комуникацију и однос. Показаћемо у раду како питање намере заправо може бити кључан и довољан фактор у процењивању понашања као љубазног или нељубазног (што сликовито илуструју „парадоксална“ понашања ироније и шаљења, која описујемо у поглављу о нељубазности). Међутим, погрешно би било сматрати да наведене две супротстављене оријентације исцрпљују простор интеракције; ове оријентације су усмерене ка другоме, на позитиван или негативан начин, али се поред њих издваја и трећи правац – окретање од другог, незаинтересованост за другог, неузимање у обзир другог – а то отвара и питање може ли се говорити о намери код незаинтересованости за другог. Другим речима, је ли незаинтересованост за другог – која би укључивала понашања која једноставно манифестују немар, без зле (или добре) намере, те на тај начин случајно производе негативне (или позитивне,

⁸ Референца коју наводимо овде јесте Кулпеперово поглавље у зборнику радова, међутим, доступна нам је била само прелиминарна верзија поглавља у којој није извршена пагинација. Стога, приликом цитирања нисмо у могућности да наводимо бројеве страница из зборника, тако да наводимо странице из документа који је поставио сам аутор, а доступан је на интернету, на адреси: https://www.researchgate.net/publication/317173237_Impoliteness (преузето 30.11. 2021. године). Иста је ситуација са неколико радова истог аутора: Culpeper, 2007, у: Bousfield & Locher, 2007; Culpeper, 2011b, у: Aijmer & Andersen, 2011; Culpeper & Hardaker, 2017, у: Culpeper, Haugh & Kadar, 2017.

⁹ Видети претходну фусноту; рад је доступан на адреси: https://www.researchgate.net/publication/333199128_Reflections_on_impoliteness_relational_work_and_power (преузето 3. 2. 2022. године).

тј. нељубазне или љубазне) последице по другог – лишена намере или пак подразумева имплицирану намеру да се други третира као неважан?

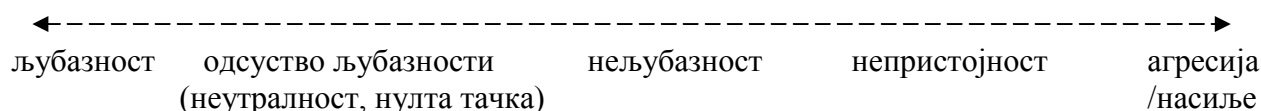
Пријатељска, сарадничка оријентисаност на другог укључује жељу да се уваже туђе потребе/жеље, да се удовољи, да се други осети пријатно итд. Изрази који су горе наведени из различитих речника, а одражавају овај аспект јесу: предусретљивост, обзирност, услужност, несебичност, чак и човекољубивост. Као једно од значења појма пристојан помиње се и оно које се односи на аспект близак удовољавању другима, али овде у контексту удовољавања друштвеним групама и нормама, па се особа која се тако конформира оцењује као подобра, погодна, подесна, која задовољава, одговара. Насупрот томе стоји извесна неосетљивост за другог, или немар за туђа осећања, жеље и потребе, или превасходна оријентисаност на себе (која може имати и свој социјално прихватљив облик – као здраво заузимање за себе, асертивност, стављање себе на прво место али не изазивајући другима штету и сл., те социјално неприхватљив облик који би подразумевао себичлук). Питање је заправо, која мера и који начин занемаривања туђе угодности (намерно или немарно) јесу прихватљиви. Илустративни изрази који се јављају у речницима као антоними љубазности са овим значењем су: надменост, неваљао, дрзак, препотентан, осيون, одбојан (Николић /ур./, 2011; Ћосић и др., 2008). На то би се могли надовезати изрази који одражавају одлажење и корак даље од немарности према другоме, тј. усмереност на изазивање непријатности код другог, нпр.: коришћење увредљивог речника, изазивање стида код других, док сама особа истовремено не осећа стид – што се наводи у речничком објашњењу појма непристојан. Израз „неуместан“ био би сродан овом аспекту непримерености понашања које изазива непријатност/стид код саговорника, као рецимо код коришћења табуисаних или опсцених израза, који „нису на месту“. С друге стране, у раније наведеном одређењу неучтивости уводи се и појам поштовања и стоји опис „одаје непоштовање“, мада се поштовање и непоштовање не сме поистовећивати са љубазношћу, односно, нељубазношћу.

Опет, на другом месту Кулпепер тврди да намера говорника да поступи нељубазно или непристојно, али и адресата да интерпретира поруку као нељубазну, непристојну или увредљиву није нужно саставни део нељубазности, јер у неким случајевима особа није свесна да је нека порука коју је послала нељубазна (Culpeper & Hardaker, 2017: 4, у: Culpeper, Haugh & Kadar, 2017). На сличне нијансе наилазимо и у српском језику када је реч о појмовима *нељубазност* и *непристојност*. Као изворни говорници српског језика, интуитивно осећамо разлику у интензитету између ова два појма, а могуће и у квалитету. Израз непристојност носи већу тежину, већи интензитет, те ћемо га употребљавати као адекватнији репрезент енглеског *rudeness* – док је нељубазност ближа енглеском *impoliteness* – а могло би се онда полемисати и о намери угрожавања угледа саговорника код непристојности¹⁰. Међутим, с обзиром на поменути „вишак“ значења које израз (не)пристојност има, а тиче се угледа говорника – да ли му нешто пристоји или не пристоји, те тако одређује његов лични углед, а не углед адресата, ипак се термини у енглеском и српском не могу изједначити и по овом основу. Такође, важно је напоменути и то да, иако су „пристојност“ и „непристојност“ денотативно антоними, код њих у пракси, конотативно, долази до разилажења „простора“ понашања које описују. Другим речима,

¹⁰ Колико се покушаји терминолошког разграничавања појмова усложњавају јасно је већ када се удаљимо од српског и енглеског језика; М. Лохер примећује да у немачком нема еквивалената енглеским изразима *rudeness* и *impoliteness*. Али ови покушаји налажења еквивалената у различитим језицима већ задиру у методолошке базичне поставке истраживања и разлику коју постмодерни аутори (Илин, Вотс, Лохерова) повлаче између лаичког поимања појма овог феномена (тзв. љубазности 1) и апстрахованог, теоријског појма (љубазности 2); те је посебна дискусија на који тип љубазности би истраживања требало да се фокусирају (Locher, 2011: 195). Детаљније објашњење поменути два типа љубазности дато је у приказима теорија Илина и Вотса.

пристојност нећемо у овом раду разумети као антоним непристојности; ако је непристојно понашање оно које се условно дефинише као намерно и интензивно нељубазно понашање, пристојним понашањем ћемо сматрати оно које подразумева поштовање норми понашања, не само у смислу љубазности према другоме, већ и у смислу невулгарности, неизазивања гађења код посматрача (нпр. суздржавање од показивања физиолошких реакција у јавности – подригивања, пљувања и сл. или брисање носа марамicom, а не рукавом и сл., о чему пише Касон /Kasson, 1999/). Пошто у истраживањима љубазности и у самом енглеском не постоји усаглашеност око терминологије, а као што видимо, превођење термина (које је, свакако, и под утицајем културних фактора који одређују сваки језик) није могуће без остатка и ограда, определићемо се за опцију разликовања нељубазности као мање интензивног, а непристојности као интензивнијег израза, без обзира на намеру говорника да увреди. Изрази који у српском језику недвосмислено подразумевају и намеру говорника да увреди или на неки други начин нанесе штету саговорнику били би изрази: безобразлук/безобразан и безобзиран, дрзак – који подразумевају особу која нема обзира према другима и не стиди се својих поступака.

У контексту свих наведених анализа, проблем **изостанка** или **одсуства љубазности** се такође појављује као један од важних тематских топоса, који се не може изједначити с нељубазношћу, непристојношћу, безобразлуком или безобзирношћу и сл. Другим речима, не бити љубазан не значи исто што и бити нељубазан (Lakoff, 1989: 126; Leech, 2014: 216–219), о чему ће бити више речи у посебном одељку о нељубазности. У српском језику нисмо наишли на израз који би прецизно одражавао изостанак љубазности – у енглеском неки аутори користе *nonpoliteness* (Lakoff, 1989; Leech, 2014) – те ћемо задржати ову синтагму као јасну и недвосмислену. Уколико бисмо направили градацију ових појмова, од најинтензивнијег позитивног, преко неутралног, до најинтензивнијег негативног значења, графички би то могло бити приказано као на слици 1.



Слика 1. Схематски приказ димензије љубазности

На једном крају континуума, иза непристојности додали смо насиље, из разлога што нам се чини да се оно понегде у литератури имплицира у оквиру нељубазности, мада тај концепт није довољно разрађен и јасан (нпр. Culpeper & Hardaker, 2017: 5, у: Culpeper, Haugh & Kadar, 2017). Изједначавање нељубазности или непристојности с агресијом или насиљем је неисправно, уколико узмемо у обзир да се нељубазним у теорији сматра нпр. и шаљење (Кулпепер и Лич га сврставају у нељубазност), затим инсистирање на нечему што се тражи од саговорника да уради и слични примери које не можемо сматрати агресивним. Дакле, свака нељубазност не мора бити и насиље. Насиље и љубазност се међусобно искључују, јер не могу постојати заједно, не могу се преносити као поруке истовремено. Могли бисмо рећи да насиље свакако јесте нељубазно, али је оно и далеко више од тога. Зато смо га ставили на континууму иза ових појмова, као интензификацију негативног, непријатељског и повређујућег опхођења

према другоме. Ипак, не може се рећи ни за свако насиље да је непристојно, уколико у обзир узмемо нпр. да се опсцени говор сматра непристојним у контексту његове табуисаности, неприличности, „не пристоји“ говорнику или је неприхватљив „за ухо“ слушаоца, јер изазива осећање стида у сексуалном смислу, а не као насилни акт.

С обзиром на шароликост дефиниција и када је у питању нељубазност (о чему детаљније говоримо у делу о нељубазности), уочавамо да не постоји консензус међу ауторима око намере говорника да на неки начин нашкоди саговорнику, тј. његовом угледу. Док је у неким дефиницијама намера важан аспект нељубазног чина, што онда дозвољава да се ненамерна повреда угледа не сматра нељубазном, друге дефиниције не говоре о намери, чиме имплицирају да је свака – и намерна и ненамерна повреда угледа саговорника – нељубазна. Ово свакако има импликације и на аспект насиља, тј. хоћемо ли неки акт сматрати насилним или не уколико је био ненамеран.

Ово ће бити терминолошки оквири у којима ћемо се кретати у раду. Напомињемо да оваква дистинкција појмова одражава идеје ауторке рада и подложна је критици и корекцији.

Робин Лакоф предлаже да феномен који изучавамо посматрамо не као дихотомију љубазно–нељубазно, већ на континууму са три тачке: *љубазност*, *изостанак љубазности* и оно што смо превели као *непристојност* (*politeness*, *non-politeness* и *rudeness*, Lakoff, 1989: 103–104). Лакоф оно што је љубазно одређује као: исказе који се придржавају правила љубазности, без обзира на то је ли то очекивано у одређеном типу дискурса или не; понашање у ком изостаје љубазност је оно које се не прилагођава правилима љубазности када се то не очекује; а непристојно оно понашање које се не придржава тих правила онда када се очекује њихово придржавање, и то тако да се то понашање може једино протумачити као намерно конфронтирајуће (Lakoff, 1989: 103). С обзиром на то да се у дефиницији Кембрицовог онлајн речника за *rudeness* наводи и увредљивост као карактеристика, на Лакофино одређење овог појма, као и на поменути дистинкцију неких аутора између термина *impoliteness* и *rudeness* у енглеском језику у односу на намеру, сматрамо оправданим нашу дистинкцију у односу на интензитет и квалитет појмова *нељубазност* и *непристојност*.

Иста ауторка такође повлачи разлику између *позитивне* и *негативне љубазности*, при чему под позитивном љубазношћу подразумева оно што назива „другарством“ (енгл. *camaraderie*), а под негативном дистанцу (*distance*) која се коришћењем љубазних манира одржава (Lakoff, 1989: 107). Негативна љубазност постиже се формалношћу дискурса, као и ритуалима (или церемонијалношћу); „формални механизми јесу они који стварају или рефлектују постојање граница, чиме се спречава да једна страна вређа или понижава другу ако би јој се обратила на спонтанији начин¹¹“, нпр. титулом и/или презименом уместо личним именом и сл. (Lakoff, 1989: 110). Лакоф указује на извесну хладноћу у контакту и истицање одвојености индивидуа у комуникацији. Ритуали, као уређен систем очекиваног следа понашања, осмишљени су тако да обезбеђују сигурност у то како ће се интеракција међу саговорницима одвијати; та понашања су научена и неспонтана, а најчешће и обезбеђују поштовање правила љубазности. Позитивни тип љубазности подразумева стављање акцента на једнакост међу саговорницима, пријатељски однос, близину, топлину и осећање пријатности у контакту, чиме се призива доживљај блискости (мада се о аутентичности такве блискости може дискутовати).

¹¹ „Formal mechanisms are those that create or reflect the existence of boundaries, to preclude one side’s insulting or humiliating the other by more spontaneous forms of address or reference...“ (Lakoff, 1989: 110).

2. 1. Љубазност: проблем дефинисања

Иако је љубазност прилично „млада“ као тема систематичнијих научних изучавања, наилазимо на много различитих теорија и модела више утицајних аутора. Самим тим, постоји и мноштво различитих дефиниција појма, тако да још увек нема сагласности око тога шта је заиста љубазност. С друге стране, неки аутори трпе критике да нигде не експлицирају дефиницију овог појма, односно, шта под њим подразумевају, већ је остављено читаоцу да сам закључује о томе, иако претендују на предлагање модела љубазности. А заправо, можда је стање ствари такво управо из разлога што је реч о мало истраженом феномену, те је потребно време и још много истраживања, упоређивања модела и усавршавања теорија да би се искристалисали они најадекватнији. Генерално, неколико је аспеката који се обично подводе под појам љубазног и који доминирају у теоријама, тј. моделима: вођење рачуна о другима и њиховим осећањима и потребама, избегавање конфликта и сарадљивост у социјалној интеракцији, показивање уважавања и поштовања према саговорнику, чување угледа – саговорничког или сопственог, избегавање директности, те рад на односу међу саговорницима и др., али се генерално може повући извесна заједничка црта код свих њих, а то је да „љубазност подразумева заједничке форме вођења рачуна о другима¹²“ (Watts, 2003: 50). Побројаћемо овде неке од најистакнутијих дефиниција, а касније ћемо приказати релевантне теоријске моделе.

Робин Лакоф љубазност сматра „средством или начином минимализовања ризика од конфронтације у дискурсу – и могућности да уопште дође до конфронтације, као и могућности да ће се евентуална конфронтација опазити као претећа¹³“ (Lakoff, 1989: 102). А неки наводе и њену дефиницију из ранијих радова, која се суштински не разликује од претходне, само је употребљена другачија формулација: „... љубазност су развила друштва ради смањивања трзавица у интерперсоналним интеракцијама¹⁴“ (Lakoff, 1975: 64, према Watts, 2003: 50).

Лич дефинише љубазност као: „говорити или понашати се на такав начин којим (изгледа као да) корист или вредност придајете не себи, већ другој особи (особама), нарочито онима с којима разговарате¹⁵“ (Leech, 2014: 3), што је поново модификација раније дефиниције као „стратешког избегавања конфликта (...) што се може мерити у смислу нивоа труда уложеног у избегавање конфликтних ситуација (...) и успостављања и одржавања хармоничности односа¹⁶“ (Leech, 1980: 19, према Watts, 2003: 50).

Дефиниција Браунове и Левинсона коју наводи Вотс гласи: „(Љубазност је) сложени систем за ублажававање понашања угрожавајућих за углед¹⁷“ (Brown & Levinson, 1978, према Watts, 2003: 50).

Кулпепер (Culpeper, 2011b, у: Aijmer & Andersen, 2011) сматра љубазност интерперсоналним ставом који има све карактеристике ставова – когнитивну, емоционалну и

¹² „... it consists of mutually shared forms of consideration for others.“ (Watts, 2003: 50).

¹³ „Politeness can be defined as a means of minimizing the risk of confrontation in discourse – both the possibility of confrontation occurring at all, and the possibility that a confrontation will be perceived as threatening“ (Lakoff, 1989: 102).

¹⁴ „... politeness is developed by societies in order to reduce friction in personal interaction“ (Lakoff, 1975: 64, према Watts, 2003: 50).

¹⁵ „... To speak or behave in such a way as to (appear to) give benefit or value not to yourself but to the other person(s), especially the person(s) you are conversing with“ (Leech, 2014: 3).

¹⁶ „... strategic conflict avoidance (... which) can be measured in terms of the degree of effort put into the avoidance of a conflict situation (...) and the establishment and maintenance of comity“ (Leech, 1980: 19 према Watts, 2003: 50).

¹⁷ „... a complex system for softening face-threatening acts“ (Brown & Levinson, 1978, према Watts, 2003: 50).

вољну компоненту и одражава позитивну или негативну реакцију на неки стимулус. Овим он аргументује често становиште да је љубазност субјективна и евалуативна, тј. да је подложна субјективним проценама актера у комуникацији или, пак, њених посматрача. Његова дефиниција љубазности гласи:

„Љубазност укључује (а) став који се састоји од конкретних позитивних евалуативних уверења о конкретним понашањима у конкретним социјалним контекстима, (б) активирање тог става путем тих конкретних понашања у датом контексту и (в) стварни или потенцијални опис тих понашања карактеристичних за дати контекст и/или особе која их је продуковала као *љубазне, уљудне, пажљиве* итд. Лингвистичка љубазност односи се на лингвистички или бихевиорални садржај који се користи за окидање ставова о љубазности. Стратегије љубазности (планови акција за постизање ефеката љубазности) и формуле (лингвистичке/бихевиоралне форме за постизање ефеката љубазности) конвенционално се до неке мере асоцирају с контекстима у којима су ставови о љубазности активирани. Нељубазност се, мада се њена изведба значајно разликује, може дефинисати на сличан начин, али као супротност: она укључује негативне ставове који се активирају понашањима карактеристичним за контекст који се, заједно са особом која их је изазвала, повезују са метајезиком нељубазности (нпр. *нељубазна, непристојна, неучтива* итд.)¹⁸“ (Culpeper, 2011b: 31, у: Aijmer & Andersen, 2011).

Ард и Џени је сагледавају као „интерперсоналну подршку“ (енгл. „*interpersonal supportiveness*“; Arndt & Janney, 1985: 282, према Watts, 2003: 51).

Фрејзер и Нолен под појмом љубазности подразумевају „својство које је асоцирано с вољном акцијом¹⁹“ (Fraser & Nolen, 1981: 96, према Watts, 2003: 52).

Дефиниција јапанске ауторке Сачико Иде подразумева: „употребу језика која је повезана с неометаном комуникацијом²⁰“ (Ide, 1989: 225, према Watts, 2003: 52).

Хил и сарадници наводе да је љубазност: „једно од ограничења људске интеракције, чија је сврха да се узимају у обзир туђа осећања, установе нивои узајамне лагодности и унапређује однос²¹“ (Hill *et al.*, 1986: 349, према Watts, 2003: 51).

¹⁸ „Politeness involves (a) an attitude comprised of particular positive evaluative beliefs about particular behaviours in particular social contexts, (b) the activation of that attitude by those particular in-context-behaviours, and (c) the actual or potential descriptions of those in-context-behaviours and/or the person who produced them as *polite, courteous, considerate* etc. Linguistic politeness refers to linguistic or behavioural material that is used to trigger politeness attitudes. Politeness strategies (plans of action for achieving politeness effects) and formulae (linguistic/behavioural forms for achieving politeness effects) are conventionally associated to some degree with contexts in which politeness attitudes are activated. Impoliteness, although its performance involves significant differences, can be defined along similar but contrary lines: it involves negative attitudes activated by in-context-behaviour which are associated, along with the person who gave rise to them, with impoliteness metalanguage (e. g. *impolite, rude, discourteous*, etc.)“ (Culpeper, 2011: 31, у: Aijmer & Andersen, 2011). Референца коју наводимо јесте Кулпеперово поглавље у зборнику радова, међутим, доступна нам је била само прелиминарна верзија поглавља у којој није извршена пагинација. Стога, приликом цитирања нисмо у могућности да наводимо бројеве страница из зборника, тако да наводимо странице из документа који је поставио сам аутор. Поглавље се може наћи на интернету, на страници: https://www.researchgate.net/publication/284700350_Politeness_and_impoliteness, где га је поставио сам аутор (преузето 30. 11. 2021. године).

¹⁹ „... a property associated with voluntary action“ (Fraser & Nolen, 1981: 96, према Watts, 2003: 51).

²⁰ „... language usage associated with smooth communication“ (Ide, 1989: 225, према Watts, 2003: 52).

Сифиану каже да „користи термин љубазност у општијем смислу, као сет друштвених вредности које инструишу особе ангазоване у интеракцији да узимају у обзир једни друге тако што ће задовољавати заједничка очекивања²²“ (Sifianou, 1992: 86, према Watts, 2003: 53).

²¹ „... one of the constraints on human interaction, whose purpose is to consider others’ feelings, establish levels of mutual comfort, and promote rapport“ (Hill *et al.*, 1986: 349, према Watts, 2003: 51).

²² „I use the term ‘politeness’ in a more general sense, and see it as the set of social values which instructs interactants to consider each other by satisfying shared expectations“ (Sifianou, 1992: 86, према Watts, 2003: 53).

3. КОМУНИКОЛОШКЕ И КУЛТУРОЛОШКЕ ТЕОРИЈЕ ЉУБАЗНОСТИ

3. 1. Комуниколошки приступ

3. 1. 1. Комуникација – основни појмови

Као веома сложен друштвени феномен, комуникација је предмет разматрања и дефинисања многих дисциплина и теорија, о чему сведочи податак о постојању чак 126 дефиниција и мноштво различитих класификација теорија комуникације, према различитим критеријумима (Томић, 2003: 31–32).

Неке од основних карактеристика комуникације, око којих се већина аутора слаже, јесу да она представља „перманентну размену информација“, као и „размену више од једне поруке истовремено“ (Томић, 2003: 28), „размену искустава“ и „процес стварања значења између двоје или више људи“ (Tabs, 2013: 35). Такође, истиче се „интеракција знаковима, чије су две битне одлике: 1) да представља однос при коме једна јединка утиче на понашање друге и 2) да се тај однос остварује тако што једна јединка (намерно или ненамерно) емитује дражи које за другу јединку представљају знакови“ (Rot, 2004: 12, према Петровић, 2019: 24). А комуникација у ужем смислу, она међу људима, тј. интерперсонална комуникација, подразумева „интеракцију између две или више особа, која се одвија намерним и ненамерним слањем и примањем вербалних и невербалних порука“ (Петровић, 2019: 25). Поред тога, комуникација се увек одвија у одређеном контексту, представља активно ангажовање особа, подразумева креирање веза између људи и учи се (Томић, 2003: 29). Неке од главних законитости комуникације јесу: њена неизбежност – не може се не комуницирати, затим истовременост комуницирања и садржаја поруке и односа/релације, те издвајање секвенци комуникационог догађаја, а такође и иреверзибилност комуникације, грађење значења, међузависност, етички избори, начини комуницирања итд. (Петровић, 2019: 27), при чему последње две карактеристике имају везе с љубазношћу/нељубазношћу.

Иако постоје комплексни модели комуникације, за овај рад је довољно усвојити основни модел елемената или фаза комуникативног процеса, који подразумева: *извор* (пошиљача поруке, емитента), *енкодирање* (обликовање информативног садржаја у поруку и његово преводјење у симбол), саму *поруку*, *преношење сигнала примаоцу* као и *канал* путем ког се преноси, *примање* или *рецепцију поруке* од стране примаоца и њено *декодирање*, као и *ефекте поруке* који она оставља и чиме учествује у обликовању одговора – на тај начин се формира *повратна спрега*, чиме прималац поруке постаје нови пошиљалац, а комуникација може наставити да траје (Томић, 2003: 56–58). Један од подразумеваних услова за успостављање комуникације јесте и тај да сви учесници у комуникацији познају исти начин кодирања порука, да „схватају одређени знак на принципијелно јединствен начин“ (Томић, 2003: 30).

Уобичајено се у комуникологији и уопште – у анализи комуникације, актери у комуникацији обележавају као пошиљалац поруке и прималац поруке, односно, као говорник и слушалац (или писац и читалац у писаној комуникацији), све са истим смислом. Радовановић употребљава општи израз „комуникатори“ за све „учеснике у процесу споразумевања“ и наводи чак мноштво синонима за обе стране у размени порука (Radovanović, 2003: 58):

Пошиљалац	Прималац
Енкодер	Декодер, интерпретатор, тумач
Говорник	Слушалац
Писац	Читалац
Адресант	Адресат, адресовани
Актер	Реактор
Фонатор	Аудитор.

Ми у овом раду, сагласно са доминантном употребом у навођеној литератури релевантној за тему, користимо наизменично и синонимно изразе **пошиљалац** или **говорник** и **прималац**, **слушалац** или **адресат**.

Лич (Leach, 1983: 13, курзив додат) у својој анализи уочава и суптилнију разлику између примаоца поруке, у ширем смислу, тј. оног (или оних) до којег порука *допире* и адресата – особе којој је порука *намењена*, тј. којој је пошиљалац намеравао да је пошаље. Прималац тако може бити и неко ко је посматрач са стране, до кога је порука случајно доспела, или пак неко ко прислушкује. Лич истиче ову разлику, зато што уочава да се љубазно понашање може усмерити и трећим лицима, индиректно, као и зато што сматра да је прагматичку анализу најбоље вршити управо из позиције посматрача са стране.

Сама подела на говорника и саговорника је релативна, односно динамична и променљива у времену и току интеракције; улоге учесника у комуникацији се константно смењују, те оба учесника јесу и говорници и адресати, и то у бити – симултано. Улоге су подељене само у једној размени прве поруке, а чим се (ако се) комуникација настави, ове улоге припадају обома саговорницима истовремено, из разлога што се ради о континуираној размени порука у оквиру једног интеракцијског догађаја²³, при чему се оба учесника сећају свих порука размењених од почетка интеракције, то сећање је активно у датом догађају, оно утиче на све следеће размене у оквиру датог догађаја. Слично запажање износи и Вотс и замера свим моделима љубазности што имплицирају статичност комуникације (Watts, 2003). Наведена „подела“ на говорника и слушаоца одражава, заправо, стари, једноставан и превазиђен линеарни модел комуникације у ком једна особа шаље поруку другој, док су савремени модели далеко сложенији, разумеју комуникацију као двосмеран процес који функционише по принципу повратне спреге (фидбека) и представници су тзв. трансакционог модела комуникације (Петровић, 2019: 33; Томић, 2003: 56–58, 78–91; Tabs, 2013: 37–38).

С ове тачке гледишта, Илиново (Eelen, 2001: 104) критиковање постојећих модела љубазности да се сувише фокусирају на акцију/понашање говорника, а занемарују

²³ Радовановићев социолингвистички термин је „говорни догађај“, који остварује „фатичку или контактну функцију језика“ а састављен је од једног или више говорних чинова које саговорници размењују (Radovanović, 2003: 156, 160).

акцију/понашање слушаоца који једнако активно учествује у оцени љубазности неког понашања тумачећи говорничково понашање као љубазно или нељубазно, донекле губи на снази: када се комуникација наставља и даље од слања једне поруке, интерпретација понашања (односно дате поруке) као љубазне или не – имплицитна је и не може се негирати, пошто утиче на понашања која услеђују. Трансакциони модел управо и истиче да се актери/саговорници активно мењају током, тј. услед комуникације (Tabs, 2013: 38).

У свакој комуникацији, осим новог знања које се интерпретира као *информација*, садржана је и *редунданца* – део поруке који је одраније познат комуникаторима. Редунданца, иако је с аспекта економичности комуникације – вишак, олакшава разумевање поруке стављајући је у контекст и, практично, ствара услове да интеракције уопште буде могућна, јер би најинформативнија порука садржала све потпуно нове информације, без редундантних, те би тиме била и „најнепредвидљивија, што би на крају довело до њене потпуне неразумљивости“ (Томић, 2003: 34, 35, 78). Радовановић указује на „диференцијалну привилегију природног људског језика у односу на друга позната природна или вештачка комуникацијска средства“, а то је *редунданца* или „сувишак“ средстава искоришћених приликом обликовања и саопштавања поруке, ‘сувишак’ са становишта нужнога минимума у односу на смисао о којем је потребно реферисати, али и ‘сувишак’ који поспешује пренос, пријем, па и правилно, тачно разумевање поруке, то значи превазилажење или чак отклањање сметњи, тј. ‘шумова’ у процесу споразумевања“ (Radovanović, 2003: 69–70). Аутор у језичку редунданцу, поред лингвистичких аспеката комуникације (нпр. језичка неекономичност – предуге реченице и понављања, поштапалице, метајезичка објашњења, граматичка или структурна редунданца итд.), сврстава и невербалне (гестове, мимику итд.) и паралингвистичке аспекте (ритам говора, интонација и сл.). Сматрамо да су изрази љубазности (нарочито вербални) такође јасан пример језичке редунданце, као вишак израза усмерен на побољшање комуникације и односа међу саговорницима. То је најочигледније у конвенционализованим и ритуализованим изразима љубазности, нарочито оним које Вотс назива „политичним“ или друштвено очекиваним (нпр. захваљивање, извињавање за неку мању штету, рецимо кашњење од неколико минута), а који су на изванредан начин неприметни када су присутни, али се њихово изостављање и те како примећује (Watts, 2003; Watts, Ide & Ehlich, 2005). Мада, видећемо у раду да љубазност, у својој комплексности (манифестованој такође и у манипулацији, нејасноћама, индиректности итд.), у једнакој мери може допринети и супротном ефекту – неспоразумевању и разградњи комуникације.

За нашу тему љубазности и нељубазности, као и теорија које се њима баве, занимљива је класификација теорија комуникације у четири велике категорије (Томић, 2003: 32), које бисмо могли упоредити с теоријама, тј. моделима љубазности:

- 1) прва група обухвата теорије које се фокусирају на појам заједништва – „поделити с другим“, учинити заједничким, објавити, обелоданити“ (Томић, 2003: 32). Љубазност би се могла из овог контекста посматрати као средство или поступак који доприноси заједништву, у извесном ширем смислу речи,
- 2) друга група обухвата теорије које истичу намеру у комуникацији – убеђивање и наговарање (и генерално искључује несвесно као фактор у понашању). Концепт намере је интегралан љубазности, с обзиром на чињеницу да изрази љубазности јесу редундантни, тако да се неминовно употребљавају („убацују“ у комуникацију) са одређеном намером, најчешће да се утиче на саговорника и односе, али и да се остави повољан утисак о себи и сл. Такође, концепт намере је значајан и за доношење суда о нељубазном, односно непристојном понашању, јер

неки аутори нељубазно понашање процењују као ненамерно, а непристојно као намерно, усмерено да увреди и/или повреди саговорника. Ми усвајамо и образлажемо такву поделу, иако неки други аутори тврде сасвим супротно, а могло би се рећи да је, на концу, то ствар конвенције, пошто нису усвојене прецизне лингвистичке дефиниције оба појма,

- 3) трећу групу чине теорије које сматрају комуникацију преношењем информација, али су оне критиковане као исувише поједностављене. У њих је тешко уклопити љубазност као редуванцу, мада ако љубазно понашање схватимо не као редувантну, већ као поруку по себи, која преноси нпр. информацију о добрим намерама говорника или о његовим позитивним карактеристикама, онда би се могла успоставити и веза с овом групом теорија,
- 4) четврта група обухвата теорије које комуникацију сматрају сложеном друштвеном појавом, која може разјаснити структуру и функционисање неког друштвеног система у целини. Ове најкомплексније врсте теорија имају вероватно и највише капацитета за интеграцију теорије љубазности и објашњење феномена љубазности и нељубазности у релацијском контексту међуљудске интеракције. Са овим начином концептуализовања комуникације најбоље се уклапа постмодерни приступ љубазности, који инсистира на изнијансираном релацијском разумевању љубазности (као димензије, насупротив категоријском, црно-белом) у оквиру сложених контекста међуљудске интеракције.

Као што се наводи у дефиницијама и главним карактеристикама комуникације, кôд и кодирање порука у значење које је разумљиво за учеснике у интеракцији представља саму срж комуникације. Кôд подразумева правила на основу којих се одређује значење неког система знакова, а најчешће коришћени такав систем и кôд јесте језик (Петровић, 2019: 35). З. Томић истиче како две врсте кодова омогућују међуљудску комуникацију: *логички – објективни кодови* и *естетски – субјективни кодови*, а који су пак могући услед постојања „двоструке функције језика“ – знакова који упућују на рационалност и оних који указују на експресију емоција и жеља (Томић, 2003: 48). Логички аспекти поруке у потпуности су кодирани, без простора за слободна тумачења, за разлику од естетских, делимично кодираних и отворених за субјективне интерпретације. Док логички кодови могу бити паралингвистички (и то језички релеји – различите азбуке, језичке замене – као самостални кодови језика, нпр. кинески идеограми, те језички помоћници – невербални знаци – гестови, интонација итд.), практични (нпр. саобраћајни знаци) и епистемолошки (нпр. научне таксиномичке и алгоритмичке), естетски кодови су по природи аналошки и иконички и могу бити конвенционализовани у већој мери (реторички кодови) или у мањој мери (поетски кодови), (детаљније у: Томић, 2003: 48–50). Као још једна врста кодова издвајају се *друштвени кодови*, у виду правила за регулисање друштвених односа, и они подразумевају трећу, средњу вредност у погледу затворености-отворености кодираности. Друштвени кодови генерално су манифестовани кроз разне ритуализоване облике понашања и друштвеног општења и могу се поделити на четири основна типа: протоколе, обреде, моду и игре; а изражавају се кроз две врсте знакова – кроз знакове идентитета (припадност одређеној групи) и знакове учтивости (норме прихватљивог и социјално пожељног понашања). Слабо су структурирани и конвенционализовани, али су и испуњени снажним конотативним значењима, те су ближи естетским кодовима него логичким (Томић, 2003: 50).

Интерперсонална комуникација се уобичајено разврстава према неколико критеријума, у односу на то да ли је:

1. формална или неформална, тј. да ли особе употребљавају „калкулисане комуникацијске вештине“ или се интеракција одвија спонтано,
2. јавна или приватна, у односу на то да ли неко са стране може посматрати одвијање интеракције, да ли се она догађа у јавном простору,
3. дистанцирана или интимна у погледу врсте односа између саговорника,
4. ритуална или отворена – подразумева степен слободе избора одређеног комуникацијског кода,
5. функционална или експресивна, што се односи на квалитет и сврховиту употребу језика, тј. је ли он „стриктно функционалан“ или је „средство дискусије и спекулације“ (Томић, 2003: 64).

Може се приметити да су извесни типови донекле и међузависни. Нпр. јавна комуникација је у неким контекстима и формална и донекле дистанцирана, а неретко и ритуализована у извесној мери. Љубазно понашање очекивано је управо у овим комуникацијским контекстима – када су саговорници на извесној дистанци, у формалној и јавној интеракцији, која може бити мање или више ритуализована (мада су изрази љубазности и сами по себи ритуализовани), те у којој се језик (и нејезички кодови) користе функционално, сврховито, као љубазност која се увек испољава с одређеним циљем. Неформална, интимна, отворена или/и експресивна комуникација мање су, или чак уопште нису, оптерећене потребама за јасно истакнутим љубазним обраћањем. На димензију јавност/приватност утичу и други аспекти контекста и релација, као што су степен дистанцираности између саговорника, не/формалности њиховог односа, позиције ауторитета, моћи итд.

3. 1. 2. Вербални и невербални маркери (не)љубазног

Мада постоје полемике међу теоретичарима да ли вербална комуникација обухвата само говорну (вокално-аудитивну) или пак и писану размену језичких порука (Петровић, 2019: 75–76), не видимо значајних разлога да не уврстимо обе ове варијанте у одређење вербалне комуникације. Језик је, да се подсетимо, један од најкоришћенијих система кодова у међуљудској интеракцији, као вербални аспект комуникације. Употребу језика омогућује урођена људска предиспозиција за његово усвајање, али се та предиспозиција развија учењем, тј. уколико до учења језика не дође у критичном или тзв. осетљивом периоду за његово усвајање (раном детињству), особа га неће моћи усвојити касније током живота. Језик, као арбитран систем вербалних репрезентата света који нас окружује, поред денотативног значења речи – „примарног, општег, непосредног значења, које експлицитно упућује на означени појам“, укључује и конотативно значење речи, које подразумева „скуп асоцијација пробуђених њиховом употребом“ (Томић, 2003: 44; Tabs, 2013: 116). Арбитраност језика очитује се у конотативним значењима, различитим дијалектима језика, жаргонским изразима познатим само припадницима одређених група (професионалних, супкултурних и сл.), али и у самом постојању различитих језика, а импликација тога јесте и чињеница да се усвајањем конкретног језика усвајају и имплицитне слике света присутне међу припадницима дате културе (што, између осталог, обухвата и норме љубазног понашања у тој култури). Употребу језика условљавају одређене категорије правила, међу којима се нека истичу као значајна за разматрање љубазног/нељубазног понашања. Незаобилазна језичка правила која наводе Адлер и Родман су: фонолошка (правила изговарања речи), синтаксичка (правила за организовање речи у реченици), семантичка (правила у вези са значењем речи), те прагматичка правила (која се тичу практичног, свакодневног коришћења језика у међуљудским интеракцијама, пример сета

прагматичких правила јесу и Грајсове максиме принципа кооперативности), (Adler & Rodman, 2006, према Петровић, 2019: 78).

Прагматичка правила, значајна за нас у сфери љубазног понашања, сачињавају *регулативна правила* – она која одређују друштвено прихватљиву употребу језика, нпр. да ли је у датој култури дозвољено и прихватљиво да се млађи конфронтирају старијима, деца родитељима и сл., те *конститутивна правила* – упутства за интерпретацију испољеног понашања, нпр. на које се начине изражава поштовање, наклоност, пријатељство, професионалност и сл. (Pearce, Cronen & Conklin, 1979, према Петровић, 2019: 79). Чини се да регулативна правила, која узимају форму (негативно формулисаних) ограничења, у већој мери утичу на нељубазност, јер одређују која су то понашања друштвено непожељна и неприхватљива (у одређеним ситуацијама, контекстима, културама), те би се, следствено томе, њихово испољавање могло интерпретирати и као нељубазно и непристојно. Конститутивна правила, с друге стране, (позитивно формулисана) у форми упутстава се повезују с љубазношћу, тј. друштвено очекиваним понашањима (вербалним и невербалним), те се тако љубазним сматра (у неким културама) нпр. када се особа понаша увиђавно према другима, даје предност саговорнику, употребљава изразе захвалности и извињавања, даје комплименте и сл.

Д. Петровић наводи класификацију вербалних порука у односу на различите критеријуме (Петровић, 2019: 84–94), од којих ћемо поменути само неке, занимљиве за нашу тему. Једна од тих подела је на *директне и индиректне поруке*, где ауторка потврђује оно што тврди и већина теоретичара љубазности, а то је да су индиректне поруке један од начина да се изрази љубазност или учтивост. То је нарочито видљиво када се од саговорника тражи да нешто уради – уместо императива („Позајми ми књигу.“) користи се потенцијал („Да ли би могао да ми позајмиш књигу?“), (Петровић, 2019: 85), али и када настојимо избећи могућност конфликта или повређивања/вређања саговорника. Иако овако употребљена индиректност јесте ефектна и ефикасна, многи су начини на које она може бити и неефикасна, а чак и штетна (о чему говоримо у раду). Још једна подела која се помиње је и подела на *истините и лажне поруке*, при чему је за нас интересантан феномен тзв. белих лажи, односно „просоцијалног обмањивања“ за које ауторка запажа да се понекада очекује и да се чак искрен одговор тумачи као нељубазан (нпр. ако и сматрате да је неко дете ружно, нељубазно би било саопштити то родитељима искрено, очекује се и друштвено је пожељно да свеједно кажете како је дете лепо), (Петровић, 2019: 86). Сматрамо да са љубазношћу може имати везе и још једна врста обмањивања – самопотврђујуће обмањивање – које подразумева лагање ради приказивања себе у добром светлу, ради туђег прихватања и одобравања. Љубазно понашање свакако обухвата и овај циљ, макар и као имплицитанили споредан. А у зависности од крајњих намера особе можемо процењивати је ли овај маневар прихватљив (етичан) или манипулативан и неетичан, уколико се њиме наноси штета другоме. Петровићева даље издваја и *асертивне поруке* (као и с њима сродне тзв. „ја-поруке“, насупротив „ти-порукама“), као ефектне и ефикасне поруке којима је циљ да обе стране у интеракцији буду задовољене на најбољи начин, иако би се услед њихове директности ове поруке у већини модела љубазности не би сматрале љубазним. Можемо такође повући паралелу између љубазности и нељубазности и *афирмативних или потврђујућих порука* – којима се комуницира прихватање туђе личности, особина и понашања, насупротив *нипоштавајућим порукама* – које комуницирају игнорисање и грубо негирање вредности друге особе као бића, слично тзв. строуковима и отписивањима у трансакционој анализи.

На крају, Петровић као посебну категорију издваја *учтиве поруке* којима „се води рачуна о потребама других особа и уважавају се њихова права“ (Петровић, 2019: 88). Еуфемизми би се могли посматрати као карактеристичан пример љубазног, ублаженог вербалног изражавања с

циљем да се саговорник осети пријатно или барем не осети непријатно уколико се има саопштити нешто непријатно или угрожавајуће за његов углед. Табс међутим, сматра еуфемизме „празним речима“ и „досадним разговорима“, јер се „оштрији термини мењају благим, нејасним или мање емотивно набијеним речима“, а сматра да се они неретко користе и како би се нешто што се жели рећи представило погрешно, чиме се заправо слушаоцем манипулише и обмањује навођењем на погрешан закључак (Tabs, 2013: 133).

Иако би за неке вербалне изразе лаици могли без размишљања тврдити да јесу типични изрази љубазности или учтивости, као нпр. „Хвала“, „Извините“, „Изволите“ и сл., већина аутора који истражују љубазност тврде да ниједан вербални израз, реч или фраза није инхерентно љубазан или нељубазан. Вотс чак тврди за наведене примере да су на изврстан начин „мање“ од љубазности, да је то тзв. политично понашање које је друштвено очекивано и у толикој мери постало уобичајено да се не може сматрати љубазним, мада се њихово изостављање у очекиваној ситуацији опажа као нељубазно (нпр. Watts, 2003). Осим тога, перципирање и процена било ког вербалног понашања као љубазног или нељубазног под утицајем је и невербалног аспекта комуникације, који може обојити поруку на врло различите начине. Нпр. иронично изговарање „љубазних“ речи захваљивања или извињења ће засигурно већина људи оценити као нељубазно. Како то сликовито описују Џени и Арнд: „У датој култури готово свака нормална одрасла особа може бити љубазна на нељубазне начине или нељубазна на љубазне начине.“ (Janney & Arndt, 2005: 22, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005), што нас доводи и до невербалних аспеката комуникације, који и омогућују одашиљање овако контрадикторних или инконгруентних порука.

Невербална комуникација сматра се универзалним видом општења, који упражњавају и животиње и „примарни је комуникацијски модел (детерминисан биолошко-генетички)“, али одређен и културом којој особа припада (Томић, 2014: 139–140; 2003: 59–60). Невербални сигнали које константно одашиљемо, увек када смо у присуству других људи, само су делимично под нашом (свесном) контролом и стога нам служе као допунски извор информација о саговорнику. Према Морису, функције невербалне комуникације су: замена за говор, потпора говору и одраз стварног расположења особе (Томић, 2003: 88), док Рот као главне функције издваја њих шест: изражавање емоција, изражавање узајамних ставова, презентовање својих особина, допуњавање и поткрепљивање вербалног дела комуникације, замена за вербалну комуникацију и конвенционално изражавање различитих друштвених активности (Rot, 2004, према Петровић, 2019: 114).

Зорица Томић сврстава невербалне комуникацијске знаке у три велике категорије: *језик тела*, *парајезик* и *одећа* (Томић, 2003: 60–61). Језик тела сачињавају: *гестови* (покрети руку и шака током интеракције), *израз лица* (на основу ког закључујемо о емоцијама које особа доживљава), *телесни став* (начин држања тела, који одражава напетост или опуштеност, наклоњеност или непријатељство и сл.), *простор који тело заузима* (односно који особа за себе заузима, укључује степен физичке близине/удаљености од саговорника, одражава степен сарадње/такмичарства, друштвени статус особе итд.) и *додир* (указује на степен присности између саговорника, али су неки додир и конвенционализовани, нпр. руковање, честитање и сл.), (Томић, 2003: 60).

Данијела Петровић наводи Ротову поделу на *паралингвистичку* (парајезичку) и *екстралингвистичку* комуникацију, коју чине шест подврста: *кинезичка комуникација* (телесним покретима), *проксемика комуникација* (употреба простора), *хаптичка комуникација* (телесни додир), *комуникација артефактима* (шира категорија у коју спада и категорија одеће

у подели З. Томић), *олфакторна комуникација* (мирисима), те *темпорална комуникација* (одношење према времену, што изучава хронемика, Tabs, 2013: 167), (Rot, 2004, према Петровић, 2019: 118). Очигледно је преклапање приступа и занемарљивост разлика у нијансама, те ћемо изложити оба приступа заједно.

Парајезик или паралингвистичке знаке чине прозодијски знаци – ритам говора, јачина, брзина, интонација, паузе у говору, узвици, поштапалице, наглашавање одређених речи и сл., а пружају нам информације о расположењу, емоцијама, намерама говорника (Томић, 2003: 61; 2014: 142). Кулпепер сматра прозодију ужом, подређеном категоријом парајезику (Culpeper, 2011a: 60 у: Kecskes (ur.), 2011), а Rot издваја и као поткатоорију паралингвистичке знаке у ужем смислу који подразумевају индивидуалне карактеристичне артикулације гласова, те особине гласа сваке особе – боја, распон, јачина, као и узвици („ах“, „ох“, „хм“), уздаси, мрмљање, плач, смех и сл. (Rot, 2004, према Петровић, 2019: 119–120). Мада, Томић издваја смех и плач као посебан вид невербалне комуникације, као телесне и физиолошке реакције растерећења од напетости. Праћени су мимиком лица, вокализацијом и често су подстакнути емоцијама (Томић, 2003: 61). И ове, као и други видови невербалне комуникације под утицајем су учења и културе, тако да се не може са сигурношћу закључивати о емоцијама, ставовима, намерама особе на основу ових знакова. Свака реакција производ је вишеструких фактора, и унутрашњих психолошких, физиолошких и емоционалних процеса, и у култури научених реакција и интерпретација, као и личних, идиосинкратичких стилова функционисања, научених у породици, током развоја²⁴. Такође, смех и осмехивање се у различитим културама различито упражњава и интерпретира, те се у једној култури може сматрати љубазним, а у некој другој нељубазним, непристојним или манипулативним. А пошто осмех може бити и неспонтан и неискрен, подложен је да заиста и послужи обмањивачкој сврси. Кроз историју је, у неким културама, смејање такође сматрано непристојним, као и било каква експресија осећања (Kasson, 1999: 147–181).

Занимљиво је Кулпеперово (Culpeper, 2011a, у: Kecskes (ur.), 2011) запажање да се у изучавању љубазности и нељубазности упадљиво мало пажње придаје прозодијским невербалним аспектима интеракције, иако је понекад тај аспект једини показатељ правог смисла поруке. По његовом мишљењу, без прозодије се не може са сигурношћу тврдити је ли говорник оријентисан према саговорнику позитивно, негативно или негде између; прозодија активира интерпретацију поруке као љубазне или нељубазне и значајна је за „лаичку“ процену нељубазности. Прозодијске карактеристике не само да упућују на право значење двосмислених порука, већ могу и потпуно преокренути конвенционално значење у његову супротност, као код ироније и сарказма. Аутор јединим изузетком сматра истраживања Арнда и Џенија, који истичу да су поруке „смислене“ и „интерпретабилне“ тек у контексту „вербалних, вокалних и кинезичких“ индикатора емоционалних порука током интеракције (Arndt & Janney, 1985, 1987, према Culpeper, 2011a: 58, 65). И Браунова и Левинсон се на неколико места осврћу на прозодију, мада њихове тврдње о универзалности побијају истраживања култура, која бележе знатне културолошке разлике (Brown & Levinson, 1987, према Culpeper, 2011a: 63–65).

²⁴ Такве су нпр. према трансакционој анализи, психолошке забране. Рецимо, забрана на осећања подразумева да ће особа потискивати осећања дубоко у несвесно, јер су она из неког разлога у њеној породици била непожељна и неприхватљива, те тако може и не одавати невербалне знаке емоција, или их одавати, а да тога није свесна. Неко други, ко има нпр. забрану на само одређено осећање, то осећање неће показивати, већ ће га „заменјивати“ неким другим, које је било прихватљиво у породици. Тако особа која има забрану на љутњу, може је замењивати тугом и плакати у ситуацијама када би било очекивано да буде љута, те само на основу њене невербалне реакције плакања не можемо много закључити о ситуацији, нити дати објективан суд о њеном понашању док не упознамо дубље механизме њеног психичког функционисања (видети нпр.: Milivojević, 2007: 182–185).

Кулпепер такође наглашава да изоловани прозодијски знаци нису сами по себи љубазни тј. нељубазни, већ ту конотацију попримају у сложенем контексту (Culpeper, 2011a: 71).

У категорију артефаката (или уже, одеће) сврстава се све оно што чини визуелну презентацију особе, нпр. фризура, накит, шминка, тетоваже и пирсинзи и сл., али и предмети који указују на социјални статус (као нпр. мобилни телефони, намештај, уметнички предмети, дизајн дома, аутомобили, јахте итд.), а може нас информисати о друштвеном и професионалном статусу особе, њеном доживљају идентитета или припадности одређеним културама или групама, ставовима, интересовањима, вредностима и сл. (Томић, 2003: 61; Петровић, 2019: 141). Наравно, овај аспект невербалне комуникације је свестан у далеко већој мери од других, те тако и подложен намерном креирању одређене представе о себи која се жели наметнути посматрачима, као и обмањивању посматрача. Визуелна самопрезентација може се разматрати са становишта пристојности и непристојности у оном значењу које се односи на друштвену прихватљивост понашања, као нешто што „пристоји“ односно „не пристоји“ особи, односно нешто што може вређати естетска осећања посматрача, укусу, ставове или што задире у табуе, нпр. сексуалност (изазовна одећа, која много „открива“), бунт и друштвени отпор (панкерски стил) и сл.

Када је реч о љубазности и нељубазности која се изражава језиком тела, могло би се следити генерално правило, слично као и код вербалне комуникације, да се оно што код саговорника изазива осећај пријатности²⁵ и умањује нелагоду може сматрати љубазним, а оно супротно нељубазним. А конвенцијализацијом су у различитим културама неки невербални знаци попримили значење љубазног или нељубазног. Нпр. љубазан гест био би аплауз, док се извесним покретима руку могу показати разни гестови који имају симболику псовке или вређања саговорника. Израз лица, слично, може се намерно направити као увредљив према саговорнику, рецимо плажење језика, или као љубазан, рецимо осмехивање. Телесни став може се опазити као непристојан (у смислу понашања које „не пристаје“ човеку) уколико алудира на опцености. Заузимање простора за себе, као и додир током комуникације, такође се може према томе изазива ли пријатност или непријатност доживети као љубазно или нељубазно. Врло су упечатљиве разлике међу културама у овом, телесном домену, нпр. нације које живе северније важе и за „хладније“ тј. дистанцираније, и у телесном и у психолошком смислу, док су оне ближе топлом климатском појасу и емотивно „топлије“ и ближе по питању телесног додира. Табс описује тзв. нискоконтатне и висококонтатне културе, као и оне умереног контакта, приказујући их на мапи света подељеној по овом основу. Припадници нискоконтатних култура се „ређе додирују, одржавају већу интерперсоналну дистанцу и мање су директни у непосредном контакту и у контакту очима (...) користе нижи, мекши тон гласа“, а припадници висококонтатних култура „чешће додирују једни друге, седе или стоје ближе једни другима, имају више контаката очима и говоре гласније“ (Табс, 2013: 164, 165). Нешто више о том аспекту српске културе излажемо у делу о псовкама, где говоримо о личним границама, које се очитују и на физичком и на психолошком плану.

Миливојевић пак тврди да се језиком тела не могу сматрати невербални знакови које особа манифестује, а који нису конвенционализовани, јер они нису кодирани, немају

²⁵ Важно је истаћи и да један од општих критеријума при процењивању постојања неког менталног поремећаја јесте и ефекат непријатности који особа изазива код посматрача, нпр. уколико би се прошетала улицом без одеће. Такво понашање би околина, мимо психопатолошке процене, у већини случајева окарактерисала као непристојно, у значењу „не пристајања“ датог понашања цивилизованом човеку, не (нужно) у значењу намерног вређања посматрача.

дефинисано значење које познају и пошљалац и прималац поруке, већ су идиосинкратични само за особу која их испољава (Milivojević, 2007: 215).

Олфакторна комуникација, путем мириса, подразумева телесне мирисе, употребу парфема (на телу, као и у простору), али и природне мирисе у физичкој средини (нпр. привлачан мирис свеже, спремљене хране или одбојан мирис покварене). Љубазност бисмо и овде могли асоцирати са појачавањем пријатних мириса како би се саговорници осетили пријатније, насупротив пропуштању да се елиминишу непријатни мириси који изазивају непријатност и могу се протумачити као непристојни (нпр. неодржавањем хигијене тела или простора). Претеривање са пријатним мирисима може такође имати и контраефекат, пошто је и интензитет мириса варијабла која може утицати на пријатност.

Темпорална комуникација је начин на који особа управља својим временом, организује га, користи или реагује на њега, али је то такође значајан аспект интеракције с другима (Петровић, 2019: 146–147). „Поштовање туђег времена“ је нешто што се цени као љубазно, увиђавно понашање. Тако би се као љубазна понашања могли узети тачност, некашњење, долажење на време, поштовање рокова, као и посвећивање довољно свог времена другоме, реаговање у најкраћем могућем року итд. Међутим, и у овом домену култура игра значајну улогу, јер су неке културе изразито временски тачне, док су друге далеко флексибилније и непоштовање договореног времена прихватају без много замерки и не третирају то као нељубазно (Hol, 1976).

Знатан део истраживања феномена љубазности и нељубазности фокусиран је на вербални аспект испољавања феномена. И могло би се рећи да је тај аспект релативно једноставан за изучавање, јер у сваком језику и свакој култури друштво идентификује и маркира изразе који су љубазни, пристојни, преносе уважавање, као и оне који су увредљиви, непристојни, нељубазни.

Неки од најчешћих и највише изучаваних лингвистичких показатеља љубазности јесу: индиректност, ограђивање/околишање, умањивање значаја (као изрази Личовог концепта тзв. негативне љубазности којом се умањује или ублажава изражавање негативне вредности поруке), те понуде, позиви, давање комплимената (мада Браун и Левинсон то сврставају у понашања угрожавајућа по углед, што је еквивалент нељубазном понашању), честитање (као изрази Личове тзв. позитивне љубазности којима се увећава или појачава изражавање позитивне вредности поруке), (Leech, 2014: 11–12).

Треба се осврнути и на имплицитне поруке у комуникацији као и на оне експлицитне. Поред вербалног садржаја, понашање, тј. невербални део интеракције једнако је важан у преношењу поруке која је љубазна или нељубазна. Лич примећује да се и љубазне и нељубазне поруке могу изражавати имплицитно, али да је то чешћи случај са нељубазнима, јер говорник на тај начин обезбеђује могућност за одбрану (Leech, 2014: 224). Чини се чак да је имплицитна порука и уочљивија код нељубазног опхођења, јер одскаче од очекиваног (ако као норму или уобичајено стање сматрамо љубазно, пријатељско опхођење; видети: Leech, 1983, 2014, Lakoff, 2005, у Lakoff & Ide, 2005). Интересантно је питање јесу ли имплицитна значења, која узимамо као валидна или тачна, тј. као сржно значење поруке, лингвистичка, тј. вербална или невербална. Најочитији примери за то су иронија/сарказам и шаљење – категорије које обрађују Лич (Leech, 1983; 2014) и Кулпепер (Culpeper, 2011b, у: Aijmer & Andersen, 2011) и које истовремено садрже експлицитне и имплицитне поруке, вербалне и невербалне, а које су у потпуности супротне, једна је љубазна, а друга нељубазна, те се у тим случајевима увек као

„истинита“ тумачи и прихвата имплицитна, невербална порука (више речи о томе у делу о нељубазности). На први поглед изгледа јасно да је невербално понашање, начин на који се порука шаље, као и контекст, оно што ће је сврстати у вређање или шалу – нпр. када се особа пријатељу обраћа неким погрдним изразом у шаљивом тону, уз осмех и показивање радосних емоција, јасно нам је да је реч о шаљењу, а ако исти израз употреби уз очите показатеље да је љута, значење поруке је онда исто и на површини и у својој сржи – циљ је вређање. Слично је и са иронијом, ако се вербални садржај који је пријатељски изговара уз изразе лица и тон гласа који одаје љутњу, презир или слично, схватиће се као непријатељски, тј. ироничан или саркастичан и обрнуто. С аспекта трансакционе анализе овде је реч о дуплим, скривеним трансакцијама, преношењу две поруке од којих је једна на социјалном нивоу (она је експлицитна), а друга на психолошком нивоу (имплицитна), (Bern, 1998: 28–29; Stewart & Joines, 1987: 65–68). У супротном случају, код шаљења, експлицитна је нељубазност, али имплицитна порука заправо није само љубазна, већ иде даље од тога, она комуницира блискост, а у блиским односима – у којима и грубе шале нису угрожавајуће за саговорнике и однос – љубазност је редундантна и неретко неуобичајена.

Лич о невербалном аспекту комуникације говори као о металингвистичким феноменима (Leech, 1983: 139–142) који подразумевају начин на који саговорници структуришу и воде разговор, нпр. смењивање у говору, да ли особа узима реч у добром или погрешном тренутку, упада другоме у реч или пак ћути када би требало да говори и сл. Све то утиче на утисак љубазности или нељубазности који се оставља. Такође, понекад је потребно говорити о самом разговору (отуд Личово реферирање на металингвистичке аспекте), нпр. да тражимо могућност да говоримо, да захтевамо одговор, извинимо се што узимамо реч и сл., а све то не бисмо ли се понашали љубазно и настојали да одржимо добру интеракцију и не увредимо саговорника. Нарочито при постављању личних или шкакљивих питања, давању савета или саопштавању нечег непријатног, металингвистички „увод“ типа „Молим вас, не замерите што питам...“ или „Нажалост, морам вам рећи да...“ служи као порука љубазности, којом се ублажава непријатност коју говорник изазива код адресата самим садржајем главне поруке. За оваквим металингвистичким стратегијама посежемо из више разлога. Осим ублажавања садржаја поруке, ту је и настојање да се умањи евентуални напор који се тражи од саговорника, али и неки вид извињења за улажење у лични простор, као код личних питања, нпр. колико имате година или јесте ли удати/ожењени. Као да говорник у тим случајевима тражи дозволу да уђе у лични простор адресата (Leech, 1983: 140). На овом месту треба имати на уму културолошке разлике, јер су наведени примери карактеристични првенствено за англофоне културе које су индивидуалистичке и велики акценат стављају на приватност. У нашој култури сличне металингвистичке „поштапалице“ нису толико уобичајене, а личне границе и приватни (психолошки) „простор“ не сматрају се у истој мери недодирљивима. Напротив, уобичајеније је да се те границе занемарују и нарушавају, али не са непријатељским циљем, већ управо супротно – пријатељски, са идејом о блискости²⁶.

Лич истиче и ћутање као важан аспект интеракције када је реч о љубазности. Важно је када и како се узима реч – ћутање док други говоре је, наравно, љубазно, али не и ћутање ако се од особе тражи да одговори на неко питање. Завршавање разговора (и прелазак на ћутање) Лич такође разматра као шкакљив моменат у интеракцији – љубазношћу се у томе настоји пренети порука да је говорнику пријатно у разговору и непријатно што ће се он окончати, иако је то

²⁶ Овде долазимо до парадокса „добрих намера“ да, иако приликом мешања у нечије личне ствари без дозволе те особе наступамо из пријатељских побуда и са жељом за блискошћу, ми тиме нарушавамо њене личне границе, што је на изврстан начин агресивно.

свакако неминовно у неком тренутку (Leech, 1983: 141). Осим тога, ћутање омогућује слушање, што је врло важан део комуникативног процеса, а такође и одраз елементарне љубазности. Савремени теоретичари комуникације (Томић, 2016) упозоравају да су у модерном времену, с акцентом на западну културу, завладали бука, шум – као ометајући фактор комуникације и „хиперпродукција“ говора, уз избегавање ћутања као негативног и непожељног, као показатеља слабости, чиме говор долази у парадоксалну ситуацију да и сам постаје шум, јер „[језик] почиње да не саопштава ништа“ (Bodrijar, 2001, према: Томић, 2016: 42–43). У том контексту Бодријар (према: Томић, 2016) говори о тзв. фатичкој функцији говора и комуникације који се – тако испражњени од значења, разумевања и размене – компулсивно понављају без престанка, не би ли се поново успоставила њихова комуникативна сврха²⁷. Занимљиво је запазити да у енглеском, језику који је овладао светом, не постоји реч за ћутање. *Silence* је „тишина“, *not speaking* је „не говорити“; *be/stay silent* би био описни облик, али нема речи за „ћутати“. Можда би глобална доминација англофоне културе, заједно са енглеским језиком, могла објаснити описану појаву говора који постаје шум и ћутања за које не постоји реч.

Ћутање се у комуникационом пољу одређује негативном дефиницијом, као одсуство говора, тј. звука, као „нешто што постоји и *пре* и *после* звука, односно ... говора/речи“ (Томић, 2016: 33). Сродно тишини у домену физике, ћутање би се могло означити као „лингвистичка форма тишине“ (Томић, 2016: 37). И мада је данас ћутање у „логоцентричној западноевропској култури“ (Томић, 2016) конотирано као знак слабости, неподобности – комуникационе или неке друге, недостатка комуникационих или социјалних вештина, оно се сматра једним од најважнијих средстава комуникације, интегралним говором, са својим важним функцијама, значењем и смислом (Томић, 2016: 33). Неке од бројних манифестација и функција тишине/ћутања о којима закључујемо из излагања Томићеве (стр. 39–42) су:

- тишина је неопходна за концентрацију код медитације, читања и сл.,
- у одређеним ситуацијама се очекује ћутање – на предавањима, церемонијама, у библиотеци, позоришту и сл., те док се слуша саговорник – говорење у тим ситуацијама сматра се нељубазним и непристојним,
- као паузе у говору могу служити жељеној интерпретацији говора и остављању жељеног утиска или изазивању одређених интерпретација и реакција – где такође има места изражавању и интерпретацији (не)љубазности; може се овде говорити и о врсти метафоре, алузије или пак о извесном попуњавању простора неизреченог ћутањем,
- као „јавни исказ“ ћутање одражава слободу да се не говори, која се често подузима у демонстративне сврхе,
- ћутање означава и завршетак комуникације (помињана фатичка функција),
- а посебна врста је и „елоквентна ћутња“ – од личне, сличне јавном исказу, до колективне као вида социјално нормираног понашања, нпр. при церемонијама, али и код табуисаних речи.

Још неке од невербалних манифестација (не)љубазности јесу: (не)избегавање одређених непријатних или тема у разговору, (не)одбијање да се испуни захтев (поштовање или нарушавање Личове максиме великодушности), упадање другоме у реч или чекање на свој ред, укључивање у разговор или држање по страни – што чак има дубљи психолошки ефекат као показивање пријатељске наклоности или (не)љубазно) игнорисање, интонација говора, израз лица, телесни став (нпр. окренутост тела ка саговорнику или у страну, (не)гледање у

²⁷ Фатичка функција језика односи се првенствено на његову социјалну димензију и сврху, на могућност успостављања, одржавања и прекидања комуникације (Томић, 2016: 58).

саговорника итд.), (не)слушање саговорника и, уопште, обраћање или необраћање довољно пажње на саговорника итд. (Leech, 2014: 227–229). У данашње време посебно се издваја тзв. мултитасковање и употреба мобилних телефона (и других технолошких уређаја) ради обављања различитих активности на интернету, провере порука, мејлова, друштвених мрежа или само претраживање интернета док се истовремено комуницира са присутним саговорницима (Terk1, 2020). Подељена пажња, упитна фокусираност на актуелну интеракцију (као и на све друго што се у исто време ради) и непотпуна присутност у комуникацији су све проблематични аспекти овог савременог тренда, а који свеукупно остављају утисак нељубазности према саговорнику – која чак најчешће није ни намерна, али и више од тога, утисак непоштовања саговорника и тзв. „непотврђивање постојања“ (по трансакционој анализи) – игнорисања као једне дубоке повреде бића саговорника.

3. 1. 3. Комуниколошке теорије љубазности

Многи аутори се слажу око поделе приступа изучавању љубазности у неколико група:

- a) приступи који љубазност посматрају као скуп друштвених норми и правила, односно као друштвено прихватљиво понашање, вођено датим, културолошки специфичним нормама (најзначајнији представници су: Hill *et al.*, 1986, и Ide, 1989²⁸, према Panić Kavgić, 2014: 60 и Panić Kavgić, 2019: 72); овај приступ присутан је и код лаичког погледа на манире у понашању и илустрован бројним приручницима „лепог понашања“ у англофоним друштвима у XIX веку (Fraser, 1990),
- b) приступи који подразумевају да љубазност следи максиме – Лакофова (Lakoff, 2017a/1973, у Lakoff & Sutton, 2017) и Лич (Leech, 1983) предлажу неколико максима вођених принципом љубазности, које се наслањају на Грајсов принцип кооперативности (Grice, 1975); при томе треба имати у виду да максиме и принципи које предлажу ови аутори, иако су исказане у форми „упутства“, најчешће у императиву (нпр. „немојте се наметати“, Lakoff, 2017a/1973, у Lakoff & Sutton, 2017, или „минимизујте штету/максимизујте корист другоме“, Leech, 1983. итд.), нису заиста упутства, већ теоријски *описи*, на шта Илин указује у својој расправи о два типа љубазности – тзв. лаичкој и теоријској (Eelen, 2001: 123),
- c) теорије угледа, које љубазност сматрају средством за очување угледа (образа, „лица“), чији су главни представници Браунова и Левинсон (Brown & Levinson, 1987²⁹), а своју теорију заснивају на Гофмановом концепту „лица“/угледа/образа (енгл. *face*, Goffman, 1967), (Brown, 2017: 385–386; Watts, 2003; Panić Kavgić, 2014: 60–61). Бројни други аутори надграђују своје моделе на теорију Браун и Левинсона, нпр. Чен (Chen, 2001) који истиче љубазност према себи или самољубазност,
- d) Фрејзер додаје посебну категорију у коју сврстава своју идеју о конверзационом уговору (Fraser, 1990; Panić Kavgić, 2014: 60–61),
- e) издвајају се и тзв. постмодернистички приступи изучавању љубазности, који критикују и/или ревидирају постојеће теорије (у највећем фокусу је модел очувања угледа, Браунове и Левинсона), истичући главне недостатке који се мање или више провлаче

²⁸ Пошто се ови аутори првенствено баве приказом уже специфичних нормативних аспеката љубазности у јапанској култури, као истакнутој по језичкој нормативности љубазног обраћања, приказаћемо модел ауторке С. Иде у делу рада који се бави културолошким димензијама испитиваног феномена.

²⁹ Теорија је први пут објављена у књизи 1978. године, а 1987. је објављено друго, допуњено издање које смо и ми користили.

кроз све моделе (нормативност уместо неутралности, апстрактан појам љубазности који се удаљава од лаичке, свакодневне употребе, зтаим неоснована предикција док не постоји консензус чак ни око дефиниције феномена итд.) и уводећи понеке нове појмове (нпр. „политично“ понашање, љубазност 1 – лаички појам и љубазност 2 – теоријски концепт и сл.), а најистакнутији представници постмодерног приступа су Илин (2001) и Вотс (2003), те М. Лохер³⁰ и Спенсер-Оути; Панић Кавгић сматра да је модел Арнда и Џенија најприближнији постмодерним приступима, у оквиру којих га и приказује (Arndt & Janney, 1991; Janney & Arndt, 2005, према Panić Kavgić, 2014: 92–95),

- f) додали бисмо као посебну категорију радове аутора који истражују културолошке разлике (мада се већина њих заснива на критици модела Браунове и Левинсона), где се истичу Блум-Кулка, Иде, Гу и др. (Blum-Kulka, 1992, Ide, 1989, Gu, 1990, према Eelen, 2001),
- g) на крају, могли бисмо посебно издвојити ауторе који се баве и нељубазношћу, међу којима се истиче Кулпепер (Culpeper, 2011b, у: Aijmer & Andersen, 2011), као и Лич (2014), а нешто пажње јој посвећују и Илин (2001) и Вотс (2003), затим М. Динел (Dunel, 2015) и др.

Иначе, модели који су најчешће бирани као теоријски оквири за спровођење истраживања јесу Личов модел принципа љубазности и модел Браунове и Левинсона о очувању угледа, сви други се ретко укључују у истраживања. Разлози за то су што су ова два модела најтемељитије и најдеталјније разрађена (Личов модел са својом таксономијом максима, а модел Браун и Левинсона који настоји да објасни продукцију лингвистичке љубазности), те су једноставна за примену у реалним ситуацијама и за лингвистичку анализу. Осим тога, према Вотсовом мишљењу, само ова два модела дају довољан корпус примера лингвистичких структура којима се остварују стратегије љубазности, те их истраживачи могу лако поредити са сопственим добијеним подацима из истраживања (Watts, 2003: 63).

У овом раду приказаћемо најистакнутије теорије и моделе на које се осврће и ослања већина аутора, како модела, тако и прегледних радова. Такође, приказаћемо и неке мање утицајне, али за које сматрамо да дају важан допринос изучавању љубазности стога што уносе неке новине. Биће приказани модели: Грајсов принцип кооперативности, Робин Лакоф и правила љубазности, принцип љубазности Цефрија Лича, теорија о чувању угледа саговорника – Браунове и Левинсона, Ченов концепт самољубазности, Фрејзеров конверзациони уговор, Илинова два типа љубазности – лаички и теоријски, Арнд и Џени и емоционална узајамна подршка у комуникацији, управљање међуљудским односима и улагање у однос – о чему говоре Спенсер-Оутијева и Миријам Лохер, те Вотсов појам друштвено очекиваног или „политичног“ понашања. У излагање самих модела укључићемо и најистакнутије критике других аутора, првенствено Вотса и Илина као најрадикалнијих критичара постојећих модела, као и своја запажања из угла психолошке науке.

Неке моделе приказаћемо у оквиру других поглавља намењених специфичним аспектима љубазности, тако ћемо нпр. Кулпеперова истраживања приказати у делу о нељубазности, с обзиром на то да је његов фокус превасходно усмерен на њу, док ћемо о најрелевантнијим културолошким истраживањима говорити у делу о културолошким аспектима испитиваног феномена.

³⁰ Приказаћемо ове моделе, као најрелевантније, а још неки представници постмодерног приступа, чије ћемо неке доприносе помињати у склопу наведених модела, су и Веркхофер, Каспер, Елих и др. (Werkhofer, 2005, Kasper, 1990, Ehlich, 2005, према Panić Kavgić, 2014, 2019).

3. 1. 3. 1. Грајсов принцип кооперативности

Пол Грајс је изучавао логику разговора, настојећи да допринесе формулисању јасног језика којим ће се избегавати вишкови информација, нетачности, двосмислености и слично. Аутор пореди – с једне стране, формалистичко гледиште на језик, које тражи од „идеалног“ језика да се сведе на формална средства и има јасне реченице, истините и без метафизичких импликација, чиме је главна сврха језика да служи науци – и, с друге стране, неформално гледиште које дозвољава да језик служи многим другим сврхама, сем научне (Grice, 1975: 42). И овакав непрецизан језик довољно је разумљив и употребљив, те аутор сматра да се мора оставити места и за такав несистематизован, непоједностављен, природан језик (Grice, 1975: 43). И поред тога, међутим, Грајс сматра да би језик којим се служимо у комуникацији с другима требало да следи извесне принципе како би комуникација могла релативно неометано тећи у жељеном правцу и реализовати извесне заједничке циљеве саговорникâ. Полази се, наравно, од премисе да учесници у разговору (комуникацији) имају неки заједнички интерес, макар формалан – да се комуникација реализује у неком смеру, иначе би све друго било бесмислено. Стога Грајс као основни постулат употребе језика поставља *принцип кооперативности* (или сарадљивости) и формулише га на следећи начин:

„Допринос процесу комуникације треба да буде онакав какав се од учесника у комуникацији очекује, у тренутку у ком се то од њега очекује, у складу са обострано прихваћеним циљем или правцем у којем се комуникација у којој комуникатор учествује даље развија³¹“ (Grice, 1975: 45; превод преузет од: Panić Kavgić, 2014: 63).

На основу овог принципа, Грајс формулише четири категорије и четири базичне максиме конверзације, са додатним специфичним максимама. Четири категорије о којима говори су: квантитет (енгл. *quantity*), квалитет (енгл. *quality*), релација (енгл. *relation*) и манир/начин (енгл. *manner*), (Grice, 1975: 45–46). У нашој литератури се категорија *relation* наводи као „релеванција“ (Томић, 2014: 190), тј. „релевантност“ (Panić Kavgić, 2014: 64), с обзиром на то да главна максима овде јесте максима релевантности. Категорија *manner* наводи се као „манир“ (Томић, 2014: 190), односно „начин или јасност“ (Panić Kavgić, 2014: 64), јер се односи не на садржај који се казује, као што је то случај са претходне три максиме, већ на начин на који се комуницира. Свака од категорија, са својим максимама гласи, дакле, овако:

- 1) максима квантитета (или информативности, према: Panić Kavgić, 2014: 64)
 - а. нека ваш исказ буде онолико информативан колико је потребно,
 - б. не додајте свом исказу сувише информација, више од оног колико се тражи/очекује у датој ситуацији;
- 2) максима квалитета (или истинитости, према: Panić Kavgić, 2014: 63)
 - а. немојте говорити ништа што сматрате неистинитим,
 - б. немојте говорити нешто за шта немате адекватних доказа;
- 3) максима релације/релевантности
 - а. говорите оно што је за дату ситуацију релевантно, значајно (из чега би се могла извући и импликација да треба избегавати преопширност, тј. све додатне информације које нису важне за дату конверзацију);
- 4) максима манира, тј. начина или јасности

³¹ „Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged.“ (Grice, 1975: 45).

- а. избегавајте нејасноће у изражавању,
- б. избегавајте двосмислености,
- в. будите кратки и концизни (избегавајте непотребну опширност),
- г. смислено организујте своје излагање (Grice, 1975: 45–46; Tomić, 2014: 190; Panić Kavgić, 2014: 63–64).

Грајс још указује на то да особа може нарушити или не испунити наведене максиме на четири начина:

- а. ненамерно и ненаметљиво (можда без свесне намере),
- б. може одлучити да их, из неког разлога, не примени и то отворено изразити или пак допустити да се примети,
- в. може наићи на сукоб између самих максима, где би поштовање једне значило непоштовање неке друге (нпр. максимуму квантитета може нарушавати чињеница да особа нема доказе за своје тврдње, те не може навести довољно потврђених информација),
- г. особа може грубо и намерно нарушавати максиме, што аутор сматра њиховом експлоатацијом (Grice, 1975: 49).

Када су максиме нарушене, што се заправо често дешава у комуникацији, учесници у интеракцији се позивају да закључују о неизреченом, имплицираном значењу поруке, на основу тзв. импликатура (енгл. *implicatures*, конверзацијских и/или конвенционалних). Али проблем се јавља у томе што се не може са сигурношћу знати како ће и до којих импликатура саговорник доћи (Watts, 2003: 205, 207).

Робин Лакоф (Lakoff, 2017a/1973: 43, у: Lakoff & Sutton, 2017) критикује Грајсове конверзацијске максиме постављајући практична питања одређивања оквира: колико је информација превише, а колико таман, где је граница онога што је релевантно и оног што није, шта то тачно чини неку изјаву нејасном и сл., при чему је очито да ове процене умногоме зависе од индивидуалних становишта и оцена сваког појединачног учесника у разговору. Нешто што једна особа (нпр. говорник) може сматрати адекватним, у смислу задовољавања Грајсових максима, неко други (слушалац) може интерпретирати сасвим различито. Лакофине примедбе изражавају управо оно што се тврди у теорији информације – да је редувантан садржај поруке неопходан услов за њено разумевање и за могућност комуникације, као рецепција и перцепција оног што је већ познато, чиме се „негира ентропија“ – потпуно непознат и стога потпуно неразумљив садржај (Tomić, 2003: 34–35, 78).

Вотс напомиње да је Грајс у једном успутном коментару поменуо како би принцип кооперативности можда могао да се прошири додавањем нових максима, од којих би једна могла бити и максима љубазности. По Вотсовом мишљењу, тај коментар је потакао неке лингвисте, нарочито Робин Лакоф и Џефрија Лича, да формулишу ту максимуму (Watts, 2003: 58). Међутим, Веркхофер и Вотс сматрају да Грајс чак и није уопште био заинтересован за љубазност, у смислу да није имао намеру да свој модел развија у том правцу или с њом у вези, те да су његови следбеници погрешно протумачили његов наговештај евентуалног додавања принципа љубазности као важнији него што га је он сматрао (Werkhofer, 2005: 160–161, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005; Watts, 2005a: xxxvi, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Критичари истичу да је Грајс само натукнуо да има простора предлагању и додатних максима које би биле

„естетског, друштвеног или моралног квалитета³²“ како би се у потпуности објаснио прагматички аспект интеракције (Grice, 1975: 49, према Watts, Ide & Ehlich, 2005: 3).

Главне замерке Грајсовом моделу које Вотс износи (а које су применљиве и на моделе који се ослањају на Грајсов – Лакофин, Личов и Браунове и Левинсона) односе се на неоправданост претпоставке да ће људи у интеракцији увек настојати да сарађују, на то да се принципи сарадње врло често крше током интеракције, као и да је придржавање истовремено и Грајсовог принципа сарадње и принципа љубазности – онаквих какви су формулисани у наведеним моделима – често у колизији, те на то да је модел сувише западњачки оријентисан, тј. „евроцентричан“, и тешко уклопив у другачије културе (Watts, 2003: 203, 208). Када је реч о наводној инкопатибилности Грајсовог принципа и различитих правила љубазности, Вотс заправо критику усмерава првенствено ка моделима Р. Лакоф, Лича и Браунове и Левинсона, тврдећи да „је њиховом раду инхерентна контрадикторност: љубазан језик је вид кооперативног понашања, али изгледа да се не повинује Грајсовом принципу кооперативности“³³ (Watts, 2003: 203). Другим речима, Вотс, као и још неки аутори (нпр. Werkhofe, 2005: 160–161, у: Watts, Ide & Ehlich), сматрају да ћете уколико се понашате према правилима или принципима љубазности, неминовно кршити принцип кооперативности. Међутим, сматрамо да принцип кооперативности и различита правила љубазности нису нужно неуклопиви, већ да само наглашавају различите аспекте комуникације и љубазности. Изражавати се јасно, језгровито, директно и истинито (следећи Грајсове максиме) не мора значити и истовремено не бити суштински љубазан – иако се у поменутих искључивим моделима тврди другачије, а то јесте један од њихових главних недостатака³⁴. Блум-Кулкино истраживање показује да су се испитаници претежно изјашњавали да највише цене тзв. конвенционализовану индиректност, тј. јасно изражавање својих жеља/очекивања и сл. уз показивање уважавања саговорника неком љубазном опаском и такав стил општења су сматрали управо љубазним (Blum-Kulka, 1987; Blum-Kulka, 2005). Како су и многи модели и њихови критичари у извесним аспектима искључиви, инсистираћемо у раду на разматрању феномена (не)љубазности кроз интеграцију управо различитих аспеката које сваки од модела истиче у први план. За разумевање наведене Вотсове критике веома је важно његово објашњење у ком износи као главну замерку потоњим моделима, који се на Грајсов ослањају, то да су аутори Грајсово теоретисање погрешно схватили као постулирање теорије или модела разговора у ком принцип кооперативности представља „контролишући принцип“, неку врсту правила или норме које се треба придржавати. Међутим, Вотс тумачи Грајсово теоретисање као настојање да објасни смисао који говорник жели да изложи, заједно са смислом/значењем изговореног (Watts, 2005a: xxxvi, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Што би, другим речима, могло значити да је Грајс имао намеру да опише ситуацију идеалног или оптималног разговора (дескрипцију), а не да формулише правила која говорник мора следити (нормативност).

На крају треба поменути становиште Спербера и Вилсонове (Sperber & Wilson, 1995; Jaru, 1998; Watts, 2003) који критикују Грајсов модел тврдећи да би модел сарадње требало да подразумева један врховни комуникацијски аксиом из ког би се изводиле остале максиме (Watts, 2003: 209). Аутори као аксиоматску издвајају Грајсову максиму релевантности и постављају своју теорију релеванције, према којој је релевантност комуницираних информација наткриљујућа и најважнија максима којом се међуљудска интеракција управља. Релевантност

³² „... aesthetic, social, or moral in character“ (Grice, 1975: 49, према Watts, Ide & Ehlich, 2005: 3).

³³ „There’s an inherent contradiction in their work: polite language is a form of cooperative behaviour but does not abide by Grice’s Cooperative Principle“ (Watts, 2003: 203).

³⁴ На ову замерку надовезује се и базичније питање на којим полазишним тачкама различити модели заснивају и дефинишу концепт љубазности, за шта трпе озбиљну критику Илина и Вотса да „научни“ концепт љубазности није утемељен у реалности и није повезан са „лаичким“, употребним концептом, те да је стога невалидан.

аутори операционализују као резултат који настаје између когнитивног напора и когнитивних ефеката, тј. информација ће за особу бити релевантна уколико има позитивне когнитивне ефекте, а које когнитивни напори не превазилазе. Релевантни стимулуси су „разоткривајући“, довољно информативни да, у складу с тиме, особа бира на које ће стимулусе из своје околине обратити пажњу – на оне вредне улагања труда и компатибилне са њеним способностима и преференцијама. Саговорник се, стога, може зауставити у интерпретирању поруке у оној тачки у којој је порука за њега постала довољно „богата“ или информативна (Jary, 1998: 4). Љубазност, у овом контексту, често не садржи и не преноси никакву нову поруку тј. информацију. Томић примећује да онда релевантност љубазности у комуникацији може бити упитна и сматра да је љубазност релевантна само ако је „инкомпатибилна са слушаочевим претпоставкама о знању које се тиче природе његовог односа са говорником“ (Томић, 2014: 201; Jary, 1998: 5–7). Цари сматра да је улога љубазности информативна и релевантна понајпре у ситуацијама поправљања нарушене комуникације или односа, те да је мотивисана настојањима да се „избегну омашаји у комуникацији“ (Jary, 1998: 13).

3. 1. 3. 2. Правила љубазности – приступ Робин Лакоф

Робин Лакоф (Lakoff, 2017a/1973: 37–51, у: Lakoff & Sutton, 2017) пореди принципе и правила разговора, које Грајс наводи као пожељне и кључне за јасну, информативну комуникацију (с већим нагласком на формалном аспекту информативности комуникације, карактеристичне првенствено за научни дискурс), са неколико правила љубазности, при чему се, поред јасноће преношења информација, као један од главних императива истиче жеља и намера говорника да се поставља пријатељски према саговорнику, те да код саговорника изазове пријатност, а избегне конфликт и непријатност. Лакофова избегавање конфликта интегрише и у саму дефиницију љубазности: „(Љубазност се може дефинисати као) средство или начин минимализовања ризика од конфронтације у дискурсу – и могућности да уопште дође до конфронтације, као и могућности да ће се евентуална конфронтација опазити као претећа³⁵“ (Lakoff, 1989: 102)³⁶. При томе додаје да љубазно опхођење омогућава изражавање садржаја комуникације без нужности за отвореним признавањем емоција, чиме се комуникација поспешује и олакшава (Lakoff, 1989: 102). Изузетак од инсистирања на љубазној комуникацији јесу хитни случајеви, у којима не постоји очекивање љубазног понашања, а оно није ни прагматично ни ефикасно, јер је најважније што брже пренети јасну поруку (Lakoff, 1989: 104). Дакле, Грајсове максиме су тада на делу.

С тим у вези, ова ауторка истиче неопходност разматрања контекста у ком се води разговор, као и важност узимања у обзир прагматичке компоненте говора, поред синтаксичке и семантичке, као једнако валидног, вредног и значајног аспекта граматике и лингвистичког изучавања. Јер, језик се (нарочито у неформалним контекстима) не исцрпљује простим преношењем информација, нити се на то своди, већ садржи веома присутну и истакнуту компоненту остваривања (емоционалне) интеракције међу саговорницима и успостављања извесног (пријатног, пријатељског) односа међу њима. Заправо, једна општа подела дискурса може се извршити на основу сврхе у коју се он води – да ли је главни циљ преношење информације (чији би типичан пример било предавање у учионици) или је главни циљ сама

³⁵ „Politeness can be defined as a means of minimizing the risk of confrontation in discourse – both the possibility of confrontation occurring at all, and the possibility that a confrontation will be perceived as threatening“ (Lakoff, 1989: 102).

³⁶ Цефри Лич њене дефиниције љубазности интерпретира као „заштиту од реметилачких сила у друштву“ (Leech, 2014: 21).

интеракција (што илуструје категорија коју Лакоф назива „обичним разговором“ – енгл. *ordinary conversation*, Lakoff, 1989). Наравно, стратегије љубазности су далеко значајније у другом случају; оне су и осмишљене управо да би подстакле и олакшале комуникацију (Lakoff, 1989: 102). У том смислу, Лакофова наводи *правила прагматичке компетенције*:

1. будите јасни и
2. будите љубазни/учтивни (Lakoff, 2017a/1973: 42, у: Lakoff & Sutton, 2017).

При томе, она напомиње да су у комуникацији важне три области прагматичког понашања: претпоставке говорника о његовом односу са слушаоцем, његова реална ситуација у којој говори и мера у којој он жели да нешто од та два, или оба, мења или поткрепљује (Lakoff, 2017a/1973: 42, у: Lakoff & Sutton, 2017).

Ауторка истиче да се љубазност не може сводити само на говор и вербалну комуникацију. Гестови и безбројни, разноврсни видови понашања у интеракцији с другима неодвојив су део комуникације и треба их разматрати заједно са вербалном комуникацијом (Lakoff, 2017a/1973: 49, у: Lakoff & Sutton, 2017).

Она такође запажа да ће се наведена два правила прагматичке компетенције најчешће наћи у колизији једно с другим, у зависности од тога на чему је акценат – на постизању јасноће комуникације или на љубазној интеракцији. Она сматра да ће у већини случајева превагнути правило љубазности, јер је људима најпре стало до тога да избегну конфликт и обезбеде пријатност интеракције, те ће се користити мноштвом редувантних поштапалица, еуфемизмима и сл. Држаће се правила јасноће само у случају када је главни циљ комуникације пренети информацију директно, најчешће у формалним ситуацијама. Лакофова сматра да се у свакој комуникацији која је дијадна (подразумева обично мању групу учесника који добијају приближно једнаке прилике да се изразе) и реципрочна (сви учесници имају право на исту врсту вербалног изражавања и на то да их други разумеју на исти начин) очекује испољавање неке врсте љубазности, као и да се њен изостанак примећује. Које ће се то форме љубазног опхођења очекивати и применити зависи од културних пракси, као и од индивидуалних склоности (Lakoff, 1989: 102; 127). Мада, не треба изгубити из вида да се и у формалним ситуацијама и те како води рачуна о „испуњавању форме“ у понашању и говору, а та форма неизоставно подразумева извесну количину непотребних, редувантних, протоколарних акција (вербалних и невербалних), чиме се нарушавају правила јасноће и Грајсове максиме. Као и у неформалној, пријатељској комуникацији, и у формалним ситуацијама се подразумева очекивање да ће се саговорници третирати с поштовањем (које се не може изједначити с љубазношћу, мада њихове манифестације могу бити врло сличне по форми).

Даље, ауторка примећује да се нарушавањем правила прагматичке компетенције разговор не сматра „неразговором“ или мање разговором, за разлику од ситуације када са нарушавањем синтаксичких правила реченица постаје бесмислена и престаје да бива реченица. Она даје занимљиво објашњење да саговорници, заправо, полазе од премисе о „здројој памети“, подразумевајући да је саговорник разуман (и поред нарушавања прагматичких правила разговора) и да све што учини у интеракцији, чини с разлогом, рецимо – нарушавањем једног од правила даје примат другом правилу. Стога ће се у неформалним контекстима обилато користити разни језички „трикови“ – двосмислености, шале, иронија, поштапалице, пренаглашавања и сл. (Lakoff, 2017a/1973: 43, у: Lakoff & Sutton, 2017). Лакоф сматра да је говорни чин, заправо, врло ретко усмерен искључиво на преношење чињеница и информација и да говорник најчешће настоји да, поред информисања, допринесе и осећању пријатности код

слушаоца (Lakoff, 2017a/1973: 44, у: Lakoff & Sutton, 2017). Уколико се у тзв. обичном разговору појави нељубазност или непристојност, то се, по мишљењу Лакофове, сматра девијацијом, неуобичајеним или изузетком од „здраве памети“ – као да особа која се понаша непристојно не уме или не може да се понаша боље, тј. пристојно (нпр. дете, ментално оболела особа или странац који не познаје манире дате културе) или је, пак, посреди испровоцирана реакција непристојности, која је уследила након иницијално непристојног понашања говорника према саговорнику, те служи у одбрамбене сврхе (Lakoff, 1989: 123).

Даље, Лакофова предлаже и три *правила љубазности* која доприносе „социјалном усаглашавању“ (Томић, 2014: 191):

1. немојте (се) наметати,
2. дозволите другоме могућност избора (омогућите опције) или олакшајте другоме ситуацију (Томић, 2014: 191) и
3. будите пријатељски настројени – настојте да изазовете пријатност код другог (Lakoff, 2017a/1973: 44, у: Lakoff & Sutton, 2017).

При томе, прво правило применљиво је у формалним, неличним односима, где доминира јасноћа и дистанца као правило, друго у неформалним интеракцијама уз показивање уважавања, а треће у интимним, „другарским“ односима (Lakoff, 1979, према Watts, 2003: 60–62; Fraser, 1990).

Често је, по њеном мишљењу, и између ових правила неизбежна колизија; нарочито, уколико се инсистира на спровођењу трећег правила, могуће је да ће нпр. правило број један изостати. Језичке форме у служби правила ненаметљивости обично су пасивно и нелично изражавање чиме се ствара доживљај дистанцираности између говорника и његове изјаве или пак између говорника и примаоца поруке (нпр. „Вечера је сервирана.“ уместо „Хоћете ли да вечерате?“), (Lakoff, 2017a/1973: 45, у: Lakoff & Sutton, 2017). Еуфемизме ауторка сматра језичком формом која је у служби правила давања опција (правила бр. 2), објашњавајући то тиме да је саговорнику остављен избор како ће интерпретирати изговорен еуфемизам, нпр. хоће ли се претварати да табуисана реч или тема није поменута. Као језичке форме у служби трећег правила, о изазивању пријатности код саговорника, ауторка наводи разне поштапалице (нпр. *знате, мислим, као* и сл.). Њихова информативна функција је безначајна, али се употребљавају како би ублажиле формалност говора и преносиле поруку „следим правило бр. 3“ (Lakoff, 2017a/1973: 48, у: Lakoff & Sutton, 2017). Ми бисмо додали да су и еуфемизми значајно у служби трећег правила, јер умањују непријатност која се често може појавити код саговорника када се говори о табуисаним темама (као што је нпр. сексуалност, па се ради ублажавања употребљавају латински изрази). Ауторка сматра да правило број три, у извесном смислу, позива у однос „на ти“. У складу са њеним ставовима је и њен закључак да треће правило – пријатељска настројеност и изазивање пријатности код саговорника – јесте и сврха свих правила љубазности. По њеном мишљењу, треће правило је „најмање лицемерно“, јер циља на успостављање другарског односа и истицање једнакости. Међутим, констатација да настојање да се саговорник осећа пријатно није лицемерно чини се арбитарна; ауторка не даје никакве аргументе њој у прилог, а није тешко замислити ситуацију у којој говорник прикривено манипулише користећи се љубазношћу да би изазвао пријатност и опуштеност код саговорника, коју ће потом злоупотребити. Лакоф, додуше, признаје да је употреба трећег правила конвенцијализована, те да се оно врло често примењује и у ситуацијама где нема стварног пријатељства, али се ауторка ту зауставља и не разматра опцију манипулације и злоупотребе (Lakoff, 2017a/1973: 47, у: Lakoff & Sutton, 2017). Могуће је да су посреди културне

специфичности када је реч о опасци Лакофове о „нелицемерству“ правила изазивања пријатности, те да то правило може изгледати тако из перспективе припадника америчке културе, у којој оно преовладава, док неко из другачијег културног миљеа (као што је наш), у ком изазивање пријатности код саговорника није императив, спремније запажа и његове негативне стране.

Када је реч о трећем правилу, изазивању пријатности код саговорника, морамо додати опаску теорије трансакционе анализе која истиче да је идеја како можемо утицати на туђа осећања (изазивати их) и како други могу утицати на наша осећања – мит. Емоционалне реакције и понашања изазвана њима јесу у потпуности под контролом особе, пошто свака особа реагује на стимулусну ситуацију под утицајем сопствене перцепције, процена о значењу и важности ситуације, својих могућности, те свог репертоара могућих бихевиоралних реакција – које сама бира³⁷ (Kahler, 1978: 275–276; Milivojević, 2007: 212–213). Осим тога, избегавање комуницирања о емоцијама такође се из психолошке перспективе не сматра пожељним нити потребним (о чему ћемо више говорити у последњем поглављу).

Зорица Томић примећује да се, иако постоје културолошке варијације и особености, наведена три правила љубазности са сврхом социјалног усаглашавања могу уопштити као универзалне *димензије стратегија љубазности*, које налазимо у свим културама:

1. дистанца (имперсоналност, карактеристична за западњачка друштва),
2. попустљивост (оклевање – особеност источњачких култура) и
3. дружељубивост (неформалност, која је доминантна у савременој америчкој култури), (Томић, 2014: 192).

Повлачећи паралелу између Грајсових конверзацијских максима и својих правила љубазности, Лакофова примећује како су Грајсове максиме претежно применљиве на формалне ситуације у којима је најважнији циљ пренети јасну поруку на најједноставнији и најбржи могући начин, а тиме се инсистира на њеном правилу број један – о ненаметању другоме (тако што ће се избегавати фразе, поштапалице и сл.), али истовремено и искључује правило број три – пријатељска настројеност тј. изазивање пријатности код адресата (што се постиже управо поменутих додатних фразама). Правило број два (давање опција) такође сматра некомпатибилним са захтевом за јасноћом у конверзацији, а Лакофова на крају доноси и интересантан закључак да нарушавање правила конверзације потпомаже очување правила љубазности (Lakoff, 2017a/1973: 49, у: Lakoff & Sutton, 2017).

Ми се можемо надовезати са својим питањем: како то да нарушавање правила љубазности понекад може допринети очувању психичке добробити? Дискутовањем тог питања бавићемо се у делу рада где критички разматрамо феномене љубазности и нељубазности, негативне аспекте љубазног понашања и његове психолошке ефекте.

Осим контекста, као значајног за анализу сваког дискурса, Лакоф истиче неопходност узимања у обзир и функције дискурса да би се он могао адекватно разумети. Стога, она нуди једноставне опште поделе дискурса по функцији на *интерактивни тип* (чији је главни циљ остваривање комуникације и где се инсистира на љубазности, и ту врсту ауторка назива обичним разговором) и *информативни тип* (у ком се инсистира на јасноћи излагања и такви су већ поменути примери формалних разговора, као што је настава, тј. предавање на универзитету); притом, потоњи даље дели на подтипове: *конфронтирајући* и

³⁷ Слична примедба важи и за теорију Браунове и Левинсона о могућности угрожавања или очувања *туђег* угледа.

неконфрнтирајући (Lakoff, 1989: 126). Лакоф истиче ове поделе, јер присуство и/или изостанак пристојности и љубазног или нељубазног опхођења или чак легитимисано присуство отворене, систематски примењиване непристојности разумеју се на сасвим различите начине у оквиру наведених различитих типова дискурса. Као типичан пример *неконфрнтирајућег информативног типа* дискурса јесте помињано држање предавања: љубазност је донекле занемарена у овом контексту, јер не представља релевантно својство за овај дискурс, сврха дискурса је преношење информација, а не остваривање релација. Притом, конфронтација је овде такође непотребна. Односи су једностранни (нису дијадни, нити реципрочни, Lakoff, 1989: 102, 127) – предавач се обраћа слушаоцима износећи им информације. Овде вреди поменути да се ипак у овој врсти дискурса не очекује ни нељубазно и непристојно понашање. Имплицитно се подразумева да ће се предавач обраћати слушаоцима с уважавањем (доћи ће припремљен, адекватног изгледа за дату прилику, неће их вређати, неће имати неумесне безличне коментаре и сл.). Ова подразумевана очекивања за пристојним понашањем могли бисмо сматрати неким видом имплицитних правила љубазности; Вот таква понашања сврстава у тзв. политична понашања, која нису маркирана (упадљива) као што је то љубазно понашање (Watts, 2003).

С друге стране, у оквиру *конфрнтирајућег информативног типа* дискурса, где је чак легитимно и испољавање систематичног непристојног понашања, Лакофова детаљно обрађује две врсте дискурса, на изванредан начин специјализованих, а то су разговор у психотерапији и дискурс у вођењу судског процеса (у Америци), (Lakoff, 1989). Терапијски и судски дискурс карактеришу: акценат на информативности, чији је циљ долажење до истине путем језика и то постављањем нерципрочних питања адресату и конфронтативност (из различитих побуда у овим дискурсима), што их с аспекта љубазности разликује од тзв. обичног разговора (Lakoff, 1989: 107–108; 121). Док у обичном разговору љубазност, по њеном мишљењу, најчешће превагне када се супротстави информативности, у судском и терапијском дискурсу важи супротан принцип. Овде, сматра Лакоф, нема места љубазности, нити потребе за њом. Напротив, понекад је неопходно и нељубазно опхођење, а у судском дискурсу иде се чак даље од тога, у отворено непријатељско обраћање и настојање да се саговорник конфрнтира, нападне или повреди, с обзиром на то да ће откривање истине на суду неретко нашкодити некој од страна, те је за очекивати да ће те стране настојати да избегну информативност дискурса (Lakoff, 1989: 123). Међутим, понекад су адвокати на суђењима толико нељубазни и увредљиви према супротстављеној страни да је у Калифорнији уведен Водич за професионалну праксу (*Guide to professional practice*) у ком су описана правила професионалне етике која треба поштовати. Нека од правила су и: „Уздржите се од понашања које понижава друге на основу расе, религије, рода или сексуалне оријентације“ и „Не вређајте друге чак ни када ваш клијент то жели“³⁸ (Lakoff, 2005: 29 у Lakoff & Ide, 2005).

Врло је интересантно да се двоструко Јанусово лице љубазности читује се и на овом нивоу анализе, у разлици између наведена два типа конфрнтирајућег информативног дискурса. Наиме, насупрот супротстављености страна у судском дискурсу, психотерапијски дискурс подразумева савезништво међу саговорницима – клијента и психотерапеута – ради постизања заједничког циља, а то је помоћи клијенту да се избори са проблемима које презентује. У таквом контексту генерално се не очекује испољавање непријатељског става, осим у случају трансферних реакција клијента који може пројектовати агресију и непријатељска осећања на терапеута, што је све легитиман и очекиван саставни део терапијског процеса, али је ту реч о несвесним процесима које треба разрешити, што је битно различито од свесног,

³⁸ “Do not engage in derogatory or prohibited conduct on the basis of race, religion, gender or sexual orientation“, „Do not be offensive even when your client so desires“ (Lakoff, 2005: 29, у Lakoff & Ide, 2005).

(намерно) усмереног непријатељства. Али, не очекује се ни инсистирање на поштовању љубазних норми опхођења, јер би то интеракцију задржавало на површини и тиме спречавало остваривање базичног циља психотерапије, који се може постићи једино отварањем непријатних тема³⁹. Р. Лакоф такође напомиње да љубазност ипак није потпуно неприсутна у овим врстама дискурса, те да је позитивни („другарски“) тип присутнији у терапијском, а негативни („дистанцирајући“) у судском. При томе негативна љубазност или дистанца симболички преноси поруку да неће доћи до конфронтације, док позитивна љубазност, тј. другарство, поруку да је конфронтација у датој интеракцији безбедна – што је карактеристичније за терапијску ситуацију (Lakoff, 1989: 121, 122).

Лакофин допринос сматрамо веома значајним управо у овом домену који доводи у питање функционалност и пожељност љубазности у одређеним контекстима. Ово откриће релативизује универзалистички приступ вредновању љубазности као (искључиво) позитивног и пожељног начина општења, јер иако се љубазност, посебно колоквијално, сматрала универзалном матрицом, Лакоф указује на то да она може бити и ометајући чинилац у одређеним посебним формама дискурса.

Иако ауторка описује само неке дискурсе (терапијски, судски, предавања) као „изузете“ од правила и очекивања за љубазним понашањем, могу се разматрати и други дискурси и ситуације у којима би се такође могла препознати неупотребљивост / некорисност / нефункционалност љубазног општења. На пример, један од таквих контекста јесте и научни дискурс, као и уопште, било који дискурс у ком се комуницирају факти, те се љубазност ту чини редундантна.

Опет, уколико Лакофину поделу на информативни и интерактивни тип дискурса не узимамо дословце и као искључиву, можемо приметити да и у „фактографским“ дискурсима има места за вођење рачуна и о интерактивном аспекту комуникације. Другим речима, можемо се истовремено усмеравати *и* на комуницирање о чињеницама *и* на старање о томе да са саговорником успоставимо топлу, пријатељску, љубазну комуникацију, нпр. додавањем неких – за фактографију редундантних, а за однос значајних – љубазних израза, манира и сл. (захваљивање, извињавање, нуђење малих угођаја и томе слично). У томе се можда и најочитије илуструје Вотсово опажање политичног понашања (Watts, 2003).

Критике које Вотс истиче у моделу Лакофове претежно су лингвистичке природе и као такве нису од кључног значаја за овај рад. Она која сеже даље од језика, и која је иначе његова главна замерка готово свим постојећим моделима и теоријама љубазности, односи се на питање: која је природа прагматичких правила које ауторка наводи, односно, јесу ли то „нормативна правила која прописују како људи *треба да се* понашају, уместо да описују како се *заиста* понашају“ (Watts, 2003: 61)?

3. 1. 3. 3. Принцип љубазности – теорија Цефрија Лича

Цефри Лич (Leech, 1983, 2014) сматра да љубазност служи ограничавању људског понашања ради избегавања увреда или неслагања у комуникацији, те одржавања и поспешивања сложености комуникације (Leech, 2014: 87). Овај аутор изучава љубазност с

³⁹ Детаљнија дискусија о психотерапијској интеракцији и улоге љубазности у њој биће изложена у посебном одељку.

аспекта прагматике, коју описује као значење језика у говорној ситуацији и као начин на који се језик користи у комуникацији, јер сматра да се природа језика не може разумети без прагматике. Значење у прагматици дефинише као тријадну релацију, у односу на онога ко употребљава језик (а не као инхерентно својство самог језика) – и говорника, али и слушаоце, примаоце поруке, као и зависно од дате ситуације (Leech, 1983: 1–18). Лич даље спецификује *социопрагматику* – препознајући културолошке, разлике у друштвеном статусу и сличне друге разлике у употреби језика, те *прагмалингвистику* која је оријентисана на сам језик, тј. лингвистичке ресурсе ангажоване у одређене илокуционе сврхе (Leech, 1983: 10–11). Аутор препознаје две врсте реторике – *текстуалну* (коју сачињавају следећи сетови принципа: принцип процесуабилности, принцип јасноће, принцип економије и принцип експресивности) и *интерперсоналну*, а љубазношћу се бави из перспективе интерперсоналне реторике, коју одређује као „сет конверзацијских принципа повезаних својим функцијама“, међу којима посебно истиче Грајсов принцип кооперативности, принцип љубазности и принцип ироније⁴⁰; при томе сваки од принципа има и своје максиме. Лич истражује везе између прагматичке снаге поруке и њеног смисла (Leech, 1983: 15–16; Watts, 2003: 64).

Аутор подсећа да је понашање људи управљано циљевима које себи постављају и разликује *илокуционе циљеве* – нешто што желимо постићи код других људи комуникацијом (нпр. давање савета, тражење дозволе за нешто и сл.) и *социјалне циљеве* који подразумевају очување добрих односа с другима, примећујући да се ове две врсте циљева могу подударати, али и разилазити, те да различите ситуације захтевају различите начине обраћања и различите нивое љубазности. Илокуционе функције (односно, социјалне ситуације) Лич класификује у четири групе:

- *компетитивне* – где се илокуциони циљ разликује од социјалног циља, те су илокуције типа наредби, захтевања, преклињања и сл.,
- *дружељубиве* – где је илокуциони циљ сагласан са социјалним циљем, а илокуције су типа нуђења, позивања, подрављања, захваљивања, честитања и сл.,
- *колаборативне* – илокуциони циљ је неутралан у односу на социјални, а илокуције су типа тврдње, извештавања, објављивања, инструкције и сл.,
- *конфликтне* – илокуциони и социјални циљ су супротстављени и илокуције су типа претње, оптуживања, псовања, прекоревана и сл. (Leech, 1983: 104; 2014: 89).

С обзиром на то да код конфликтних илокуција нема говора о љубазности, већ напротив, да код колаборативних илокуција такође нема потребе за љубазношћу, а да је тзв. дружељубивим илокуцијама љубазност интринзичка вредност, за истраживање су најинтересантније компетитивне илокуције – где има највише простора за увођење принципа љубазности како би се јачина порука у комуникацији ублажавала.

Лич се својим принципом љубазности логички надовезује на Грајсов принцип кооперативности и комплементарно га допуњује. Његов принцип љубазности полази од имплицитне претпоставке да саговорници желе да сарађују (односно, да поштују Грајсова правила и принцип кооперативности), али и објашњава како понекад у комуникацији Грајсов принцип бива нарушен зарад љубазног опхођења према саговорнику (Tomić, 2014: 193–195; Panić Kavgić, 2014: 64–68).

⁴⁰ У каснијем раду принцип ироније преименује у „стратегију ироније“, пошто је сматра стратегијом другог нивоа, која експлоатише принцип љубазности.

За Лича је љубазност: „говорити или понашати се на такав начин којим (изгледа као да) корист или вредност придајете – не себи, већ другој особи/особама, нарочито онима с којима разговарате⁴¹“ (Leech, 2014: 3). А парафразирана формулација принципа љубазности гласи: „минимизирати изражавање нељубазних уверења (негативна љубазност) и максимизирати изражавање љубазних уверења (позитивна љубазност)⁴²“ и сматра да он има значајнију и хијерархијски вишу улогу у комуникацији од принципа кооперативности, а то је да се одрже социјална равнотежа и пријатељски односи (Leech, 1983: 81–83). Интересантно је да Лич љубазност назива и синтагмом „комуникациони алтруизам“, уз напомену да га не треба мешати с аутентичним алтруизмом, где је особа вођена искреном несебичношћу и улаже напоре и уступке да другоме помогне (Leech, 2014: 3–4); у комуникативном алтруизму као да је акценат на оном делу из дефиниције љубазности „изгледа као да“ особа поступа у туђу корист. Лич је првобитно предлагао шест максима принципа љубазности, са њиховим подмаксимама (Leech, 1983: 132), али је у својој новијој књизи ревидирао своју теорију, тако да је увео неке додатне максиме, сада их има десет, које се делимично подударaju са претходним. Све их је подвео под једну *општу стратегију љубазности* (енгл. *general strategy of politeness – GSP*) и предложио да максиме сагледавамо једноставно као њене конкретизације. Општа стратегија љубазности гласи: „Да би говорник био љубазан, он изражава или имплицира значења која повезују повољну вредност са другом особом/особама или неповољну вредност повезују са самим говорником“ (Leech, 2014: 90⁴³). Шест првобитних максима јесу:

1. максима тактичности,
 - а. минимизујте другоме штету,
 - б. максимизујте другоме корист,
2. максима великодушности,
 - а. минимизујте сопствену корист,
 - б. максимизујте сопствену штету,
3. максима потврђивања или одобравања,
 - а. минимизујте омаловажавање другогa,
 - б. максимизујте хваљење другогa,
4. максима скромности,
 - а. минимизујте хваљење себе,
 - б. максимизујте негативне коментаре⁴⁴ о себи,
5. максима сагласности или слагања,
 - а. минимизујте неслагање с другим,
 - б. максимизујте слагање с другим,
6. максима наклоности или симпатије,
 - а. минимизујте ненаклоност према другоме,

⁴¹ „... To speak or behave in such a way as to (appear to) give benefit or value not to yourself but to the other person(s), especially the person(s) you are conversing with“ (Leech, 2014: 3).

⁴² Позитивну и негативну љубазност помињу и други аутори (Лакоф, Браун и Левинсон), мада се њихова одређења и дефиниције не поклапају.

⁴³ „In order to be polite, *S* [speaker] expresses or implies meanings that associate a favorable value with what pertains to *O* [other] or associates an unfavorable value with what pertains to *S* (*S* – self, speaker)“ (Leech, 2014: 90).

⁴⁴ Енглески израз *dispraise* као антоним изразу *praise* – похвала, нема дослован и добар превод на српски. Овде је преузет превод Олге Панић Кавгић (2014: 65), као „омаловажавање“. Овај израз на српском прихватљивији је у контексту максиме потврђивања или одобравања, када се односи на другогa, међутим, када субјекат у максими скромности треба да га усмерава ка себи, и то да га појачава, чини се неадекватним и прејаким, јер „изостанак хваљења“ – што је дословно значење речи, није једнако омаловажавању. Самоомаловажавање има посебно значење са психолошког аспекта.

- б. максимизујте наклоност, симпатије према другоме (Leech, 1983: 132; Tomić, 2014: 194; Panić Kavgić, 2014: 65–66).

При томе, редослед максима, тј. подмаксима одражава ауторов став да су важније оне максиме које су усмерене на друге, и то тако да се минимизује негативно опхођење, негативна љубазност као важнија од позитивне. Тако је нпр. максима тактичности – која је усмерена ка другоме, важнија од максиме великодушности – усмерене према себи, а слично је и са максимумом потврђивања или одобравања у односу на максимум скромности. Објашњење оваквог првенства јесте да је љубазност генерално више усмерена према другоме него према себи, а негативној љубазности придаје се већи значај, следећи логику да је важније избећи конфликте и, уопште, непријатности и нељубазности од тога да се појача пријатност (Leech, 1983: 133). Ако не покажемо довољно позитивне љубазности, нпр. да честитамо некоме на неком успеху, то се може сматрати само пропустом, а вероватно неће изазвати конфликт (Leech, 2014: 12). Значајно је напоменути и то да аутор сматра љубазност суштински асиметричним понашањем када је реч о пошиљаоцу и примаоцу поруке, односно, оно што је љубазно у односу на примаоца, нељубазно је у односу према пошиљаоцу поруке, и обрнуто – што одражавају и предложене максиме (Leech, 1983: 107).

Максиме у свом новом, ревидираном и допуњеном издању Лич је приказао у табели 1, поредећи их са првобитним максимама. Аутор и овде напомиње да се максиме разликују по снази и значају, а оставља могућност и да ни ова листа није коначна.

Табела 1. Максиме принципа љубазности (нова, допуњена верзија, преузето и преведено из: Leech, 2014: 91)

Максиме (изражене у императиву)	Повезане максиме	Ознака за ову максимуму	Типичне врсте говорних догађаја
(M1) Придајте високу вредност жељама саговорника	Великодушност, тактичност	Великодушност	Комисиви
(M2) Придајте ниску вредност жељама говорника		Тактичност	Директиви
(M3) Придајте високу вредност квалитетима саговорника	Потврђивање/ одобравање, скромност	Потврђивање/ одобравање	Комплименти
(M4) Придајте ниску вредност квалитетима говорника		Скромност	Самоунижавање
(M5) Придајте високу вредност говорниковој дужности према саговорнику	Дужност/обавеза	Дужност (говорника према саговорнику)	Извињавање, захваљивање
(M6) Придајте ниску вредност саговорниковој дужности према говорнику		Дужност (саговорника према говорнику)	Одговори на захваљивање и извињавање
(M7) Придајте високу вредност мишљењима саговорника	Мишљење	Сагласност/слагање	Слагање, неслагање
(M8) Придајте ниску вредност мишљењима говорника		Суздржавање од давања мишљења	Изражавање мишљења
(M9) Придајте високу вредност осећањима саговорника	Осећање	Наклоност/симпатија	Честитање, изражавање саучешћа
(M10) Придајте ниску вредност осећањима говорника		Неизражавање осећања	Потискивање осећања

Аутор прави разлику између апсолутне и релативне љубазности, јер у зависности од контекста, исти начин опхођења се може интерпретирати и као љубазан и као нељубазан, и као претерано или недовољно љубазан и сл. (1983). Међутим, због многих критика (Locher, 2006, Wierzbicka, 1991, 2003, Watts, 2003, Mills, 2003, према Leech, 2014: 15–16, сви ови аутори негирају постојање апсолутне љубазности и тврде да је она увек повезана с контекстом и субјективним проценама), у својој новијој књизи Лич употребљава термине прагмалингвистика за апсолутну љубазност и социопрагматика за релативну. Он аргументује свој став тврдњама како нема двојбе да се у „апсолутном“ контексту, изрази типа *Хвала* и *Хвала најлепше* разликују по нивоу љубазности и да бисмо се сви могли сложити да је друга варијанта љубазнија од прве (Leech, 2014: 16).

Како се може рећи да се љубазно понашање испољава у различитом степену у разноврсним ситуацијама, Лич сматра да га можемо и мерити различитим скалама вредности, међу којима као најистакнутије наводи: *вертикалну дистанцу* између говорника и слушаоца, у смислу статуса, моћи, старости и сл., *хоризонталну дистанцу* у смислу нивоа блискости међу саговорницима (странци, познаници, пријатељи, чланови породице), *штету/корист* за обе стране у интеракцији, *снагу* друштвено дефинисаних права и обавеза саговорника (нпр. шта се очекује од професора и студента у њиховој интеракцији), те појмове „*своја територија*“ и „*туђа територија*“, односно припадност некој групи насупрот осталима (Leech, 2014: 103).

Лич такође предлаже извесне скале на основу којих особа процењује степен тактичности и љубазности који ће применити у датој ситуацији комуникације: *скалу штете и користи* коју предложена акција доноси говорнику или слушаоцу, *скалу опционалности* (и Лакоф истиче давање опција у својим правилима љубазности) – која се односи на степен у ком адресат има избора да прихвати или одбије предлог, *скалу индиректности*, при чему се индиректније обраћање сматра љубазнијим, носи мању снагу и тиме повећава опционалност, затим *скалу ауторитета* – односи се на степен у ком говорник има право да се намеће слушаоцу, те *скалу социјалне дистанце* која указује на ниво познанства и блискости–дистанце између саговорника (Leech, 1983: 123; Watts, 2003: 68). Вотс примећује сличност неких од скала са сржним концептима у теорији Браунове и Левинсона, нпр. фактор социјалне дистанце постоји и у њиховој теорији, а може се повући паралела и између Личове скале штете и користи и њиховог концепта моћи говорника (Watts, 2003: 69). Циљ индиректности јесте да у што већој мери саговорнику омогући одабир опције неизвршења онога што се од њега тражи, чиме се настоји смањити штета за саговорника (тј. цена коју би он требало да „плати“), (Leech, 1983: 109). Насупрот томе, императиви, тј. наредбено обраћање је потпуно лишено тактичности – и љубазности, директно је и не оставља могућност избора (опције), те носи ризик од непослушности, непокорвања и конфликта. Лич, стога, предлаже додавање метамаксиме максими тактичности: „немојте доводити слушаоца у позицију у којој било говорник, било слушалац морају прекршити максимум тактичности“ (Leech, 1983: 119).

Поред наведених шест максима, Лич разматра и могућност додатне металингвистичке „фатичке максиме“, која третира ћутање у комуникацији, при чему се генерално сматра да је ћутање нељубазно (иако не без изузетка), те би подмаксиме могле гласити: (а) избегавајте ћутање (тишину) и (б) настављајте да говорите⁴⁵ (Leech, 1983: 141). Фатичка максима има

⁴⁵ Иако верујемо да Лич није имао на уму негативне последице избегавања ћутања које описује Зорица Томић у смислу претварања говора у шум и презасићености буком у недостатку тишине (Томић, 2016: 42–43), његов предлог можда сасвим случајно лоцира извориште таквог стања ствари у америчкој култури из које потиче.

смисла с аспекта фатичке функције језика која подразумева „потврђивање самог присуства и припадности групи“, док је „сам садржај општења мање важан, или чак неважан“, због чега је општење у великој мери ритуализовано (нпр. у церемонијама, свечаностима, породичним разговорима и сл.), (Томић, 2003: 42). Али, ћутање може имати и разне самозаштитне функције за оног ко ћути, те тој стратегији прибегава нпр. да би завршио, тј. прекинуо комуникацију, али и изразио отпор према контроли саговорника који је на позицији ауторитета (Томић, 2016: 160).

У новијој књизи Лич се осврће на критике своје првобитно постављене теорије, те спецификује осам карактеристика љубазности:

- љубазност *није обавезна*, људи се могу понашати и нељубазно или изоставити љубазна опхођења у понашању (или говору). Иако се љубазност генерално сматра позитивним понашањем и усваја социјализацијом, понекад постоје и ситуације у којима је боље бити нељубазан;
- постоји *градација* љубазног и нељубазног понашања;
- углавном у једном друштву постоји осећај за то шта је *нормално* љубазно понашање у одређеној ситуацији, те се може уочити и претерано љубазно и недовољно љубазно опхођење;
- ниво љубазног понашања који ће бити испољен *зависи од ситуације*. Лич даје илустративне примере: овације после концерта подразумевају показивање скромности – поклањање публици, док на спортским утакмицама постизање гола повлачи хвалисаво испољавање радости и моћи – скромно поклањање пред навијачима било би интерпретирано као неадекватно, вероватно због тога што се у спорту инсистира на такмичарству, истицању сопствене снаге и снаге свог тима и слављењу победе (са призвуком ратничког духа);
- међу саговорницима постоји *асиметрија реципроцитета* у љубазном понашању, у већ описаном смислу да се саговорнику омогући корист на своју штету или супротно;
- љубазно понашање може се изражавати *репетитивно* и у извесној мери је *ритуализовано*. Илустративан пример је понављање аплауза након одсвираног концерта, при чему се извођач више пута поклања и одлази са сцене, да би се изнова враћао; други пример је тзв. бесконачна регресија љубазности када се две стране буквално такмиче (Лич то духовито назива „биткама љубазности“, Leech, 2014: 7) у томе ко ће учинити љубазан уступак оном другоме, тако да долази до тзв. *прагматичког парадокса* и заглављивања комуникације у бескрајном понављању љубазне понуде све док једна страна не попусти и прва прихвати понуђено (Leech, 1983: 109–114);
- љубазност подразумева *трансакције* неких *вредности*, нпр. када се захваљујемо на нечему, тражимо нешто, нудимо нешто и сл.;
- љубазност има тенденцију да очува равнотежу вредности између учесника у интеракцији, у смислу да се на симболичан начин враћа неки дуг, нпр. када се захваљујемо за нешто учињено, узвраћањем захвалности сматра се да више не дугујемо за услугу и поново успостављамо равнотежу (Leech, 2014: 4–9).

Једна од честих критика Личовом моделу је што се максиме могу додавати практично бесконачно, јер нема јасно дефинисаних критеријума и ограничења; а главне критике које Вотс упућује свим моделима љубазности, па међу њима и Личовом, јесу следеће:

- и Личова теорија је, као и све друге теорије, евалуативна и нормативна,
- једнострано се фокусира или на говорника, или на слушаоца у интеракцији, што онемогућава објективно и обухватно сагледавање „друштвене борбе“ из које производи

љубазност или нељубазност. Вотс инсистира на чињеници да су говорници истовремено и слушаоци, и обрнуто, те да вербално понашање не чини једна изјава и одговор на њу, већ низ смењивања изјава и реакција које треба посматрати заједно и које се одвијају „током временских периода дужих него што су истраживачи вољни да прихвате“ (Watts, 2003: 64–65),

- Лич не разјашњава како учесник у интеракцији може знати ниво и врсту љубазности која је потребна за извођење конкретног говорног чина (Watts, 2003: 69).

3. 1. 3. 4. Концепт угледа – теорија Браунове и Левинсона

Теорија Браунове и Левинсона (Brown & Levinson, 1987; Brown, 2015; Brown, 2018) једна је од најутицајнијих теорија о љубазности. Мада је претрпела бројне замерке и критике и мада су отада настајали и други и савременији модели, неки аутори (нпр. Chen, 2001) сматрају да је она и даље најобухватнија и квалитетом још увек непревазиђена теорија. Браун и Левинсон базирају своје објашњење љубазног понашања на идеји да сви људи имају извесне жеље за позиционирањем у социјалним односима и комуникацији, те да се стога старају да удовоље таквим жељама саговорника, подразумевајући притом и имплицитно очекивање да ће и саговорник на сличан начин поступити према њиховим таквим жељама. Њихова теорија се надовезује и на Грајсов принцип кооперативности, а сржно се заснива на Гофмановом појму тзв. „лица“, угледа, образа. (Мада Вотс тврди да су они у свом моделу значајно изменили овај Гофманов концепт, Watts, 2003: 85).

Пре него што опишемо теорију Браунове и Левинсона образложићемо избор терминологије којом преводимо оригиналне термине аутора. Браун и Левинсон користе израз „лице“ (енгл. *face*), по угледу на Гофманово одређење (Goffman, 1967), као и на метафорично значење ове речи у енглеском које се односи на поштовање, углед, репутацију – при чему је могуће и „изгубити углед“ (енгл. *lose face*), тј. бити понижен или посрамљен/постиђен. Аутори термином *face* означавају, дакле, слику о себи коју људи желе да одржавају пред другима, тј. прецизније – коју желе да други о њима имају, а то Гофман своди чак на микро план, на једну конкретну интеракцију: лице је „позитивна друштвена вредност коју особа присваја ослањајући се на оно како други сматрају да се понаша током одређеног контакта“⁴⁶ (Goffman, 1967: 5, превод преузет од: Panić Kavgić, 2014: 69). Лице подразумева друштвено прихватљива и очекивана понашања, оно је, дакле, друштвено конструисано, „позајмљено“ од друштва (Goffman, 1967: 10). Релативно је и променљиво, зависи од дате културе, али и од ситуације до ситуације. Такође, особа уз лице везује и одређена осећања – самопоуздање, понос, достојанство, повређеност, стид итд., односно, пријатност и појачану самоувереност уколико околина одобрава лице или непријатност, повређеност и снижено самопоуздање у случају да га околина не одобрава или осуђује. Очекује се од појединца да буде пажљив и према сопственом лицу (самоуверен, али не и бестидан), као и према лицу других (брижљив, а не безосећајан). Очување лица је услов комуникације, с акцентом на ефикасности у томе, и сматра се социјалном вештином, тактом, дипломатијом и сл., што се најчешће међу људима поистовећује с љубазношћу. Браун и Левинсон подразумевају, а Чен касније и разрађује и истиче, Гофманово запажање да је обзирност према другоме у комуникацији узајамна, односно, да људи воде рачуна о угледу – лицу – у два смера, о саговорниковом и о сопственом, постоји имплицитна друштвена сагласност о међусобном очувању лица (Goffman, 1967: 5–15). Може се уочити да

⁴⁶ „... the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact.“ (Goffman, 1967: 5; Panić Kavgić, 2014: 69).

Браунова и Левинсон стављају фокус на говорникову бригу за очување лица саговорника, иако сам Гофман експлицира чување и сопственог и саговорничког лица.

„Лице“ – у дословном преводу, се, како аутори сматрају, може „изгубити, одржавати или унапредити“, особа се при томе „емоционално инвестира“, а у комуникацији је неопходно непрестано бити обазрив према лицу (Brown & Levinson, 1987: 61). Иако је у радовима на српском језику појам *face* најчешће превођен дословно, као *лице*, сматрамо да то није оправдано из следећих разлога:

- a) појам *face* је, као што је већ речено, у енглеском језику (и култури) метафоричан, што није преносиво и на друге језике и културе, а што је случај и са српским језиком у ком не користимо „лице“ у истом, наведеном метафоричном смислу. З. Томић предлаже израз *образ* (Томић, 2014: 196), а њега употребљава и Ј. Ковач (2020), и он би могао бити адекватна замена за дослован превод, јер је и денотативно близак оригиналном појму, а такође га у српском препознајемо и као метафору чије је значење врло блиско ономе на који мисле аутори. О. Панић Кавгић се, међутим, не слаже с овим преводом, с обзиром на то да је конотација израза *образ* у српском језику повезана с „карактерним одликама“, поштењем, чашћу и сл., што по њеном мишљењу није истоветно метафори у енглеском језику (Panić Kavgić, 2014: 69). Мада, Кембриџов онлајн речник и у енглеском препознаје позитивну конотацију израза *face* као „поштовање, уважавање другог“ („the respect and honour of others“, <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/face>);
- b) с друге стране, уколико се одредимо за избегавање метафоре, ради јасноће у представљању теорије, сматрамо да у српском постоји адекватан израз који би означио суштину појма Браунове и Левинсона, израз *углед*. Слична је и латинска позајмљеница *репутација*, која је можда неутралнија, пошто се и реч *углед* претежно асоцира са позитивном сликом, док је *репутација* применљивија и на негативну слику коју особа може имати у очима других. У *Речнику Матице српске* одредница *углед* је, у овом значењу, дефинисана као „добар глас, уважање, положај, достојанство“ (Николић /ур./, 2011: 1341), док је *репутација* дефинисана као „глас који неко или нешто има у друштву, у јавности“, а наведени су као синоними и *углед* и *реноме* (Николић /ур./, 2011: 1137). *Речник синонима* чини се да такође претежно подразумева позитивне карактеристике израза *углед* и као синониме наводи изразе: репутација, угледност, уваженост, утицај, популарност, поштовање, чувеност, престиж, реномираност, част, нотабилитет, признање, поверење, реноме, добар глас, хвала, уважавање, ауторитет, положај, познатост, слава, цењеност – али готово истоветан низ синонима наведен је и под одредницом *репутација* (Ћосић и др., 2008: 538, 623). Уколико бисмо ипак покушали да задржимо метафору, сматрамо да би погодан избор у српском језику био и израз *глас*, који се помиње у *Речнику Матице српске*, јер задржава неутралност – какав *глас* некога „бије“ или „прати“ можемо знати једино када испред њега стоји атрибут *добар* или *лош* („бије га добар/лош глас“). Англицизам *имици* такође изгледа неутрално, слично *репутацији*, и Ј. Ковач (2020: 24) га употребљава, као „јавни имици“ наизменично с изразима *образ* и *лице*, међутим, оригинални аутори (Гофман и Браунова и Левинсон) се нису одлучили за израз *image* у енглеском, већ за израз *face*, па стога сматрамо неоправданим да уводимо енглеску реч коју су сами аутори теорија избегли. С обзиром на до сада речено, али и на то да суштина појма *face* у теорији Браун и Левинсона такође подразумева позитивне, тј. друштвено прихватљиве и пожељне карактеристике (које особа жели да одржи у очима других људи), сматрамо да је израз *углед* погодан, те ћемо га користити као превод енглеског *face*. Још један разлог зашто сматрамо да је погодније избећи метафору јесте тај што Браунова и Левинсон уводе појам *face wants* – жеље у

односу на углед (репутацију), а чини се да у српском синтагма „жеље у односу / које се односе на глас“ може да ствара конфузију, јер је асоцираност са метафором удаљена.

Браун и Левинсон заснивају своју теорију на следећим основним претпоставкама: „сви компетентни одрасли припадници једног друштва⁴⁷ имају (и знају да други такође имају)

- ‘углед’ – јавну слику себе (...) која се састоји из два повезана аспекта, а они су:
 - *негативан аспект угледа и негативне жеље* у односу на углед – базично полагање права на индивидуалност, особеност, приватност и права да други не намећу своје мишљење особи и не ометају је у акцијама,
 - *позитиван аспект угледа и позитивне жеље* у односу на углед – позитивна конзистентна слика о себи, уз жељу да други уважавају и одобравају ту слику, односно сâму личност особе; другим речима – жеља за прихваћеношћу од стране других и припадањем заједници, те
- извесне рационалне капацитете, а нарочито конзистентне начине резонувања у смеру од циљева ка средствима којима ће се ти циљеви остварити⁴⁸.“ (Brown & Levinson, 1987: 61).

Гофман је позитивне и негативне аспекте угледа („лица“) одређивао нешто другачије – као жељу за туђим одобравањем (позитиван аспект) и жељу особе да не вређа друге (негативан аспект), (Goffman, 1967; Brown, 2017: 386). Избор терминологије Браунове и Левинсона и када је реч о позитивним и негативним аспектима угледа (и, с њима у вези, о позитивној и негативној љубазности) може деловати конфузно, јер изрази позитивно/негативно имају вредносну конотацију, док у контексту у ком су употребљени у теорији то није случај. Ово је и једна од замерки њиховом моделу (Panić Kavgić, 2014: 83). Из тог разлога неки аутори користе другачије термине, нпр. О. Панић Кавгић позитивне аспекте угледа назива *интегративним*, а негативне *индивидуалистичким*, према преводу Прћића на српски (Prčić, 2010, према: Panić Kavgić, 2014: 83), а излистава и термине других аутора: *позитивна, интегративна учтивост* (љубазност) и *негативна, уздржана учтивост* (Mišić Plić & Dimitrijević, 2006, Perović, 2009, према: Panić Kavgić, 2014: 83); односно, аутора на енглеском: *involvement* и *independence aspect of face* (Locher, 2004, према Panić Kavgić, 2014: 83), *personal and interpersonal face* (Janney & Arndt, 2005: 29; Panić Kavgić, 2014: 83).

Како год их назвали, ове позитивне и негативне жеље које се, по мишљењу Браунове и Левинсона, односе на углед особе, заправо су много дубље психолошке потребе/жеље у социјалној интеракцији. Трансакциона анализа препознаје и жељу да се буде себи својствена, аутентична особа и жељу за припадањем друштвеним групама – мада о њима говори из другачијег угла, тзв. скриптних забрана (ове конкретне забране се називају „немој бити ти“ и „не припадај“), када постоје застоји и последице осујећености њихове реализације (нпр. Gulding

⁴⁷ При чему аутори изостављају малолетне особе и оне које из неког разлога нису у стању да се старају о себи, те се не сматрају одговорнима (нпр. особе с посебним потребама).

⁴⁸ Цитат није дословно преведен, већ парафразиран, а оригинално гласи: „... all competent adult members of a society have (and know each other to have)

- ‘face’, the public self-image that every member wants to claim for himself, consisting in two related aspects:
 - negative face: the basic claim to territories, personal preserves, rights to non-distraction – i. e. to freedom of action and freedom from imposition
 - positive face: the positive consistent self-image or ‘personality’ (crucially including the desire that this self-image be appreciated and approved of) claimed by interactants
- certain rational capacities, in particular consistent modes of reasoning from ends to means that will achieve those ends“ (Brown & Levinson, 1987: 61, 62).

& Gulding, 2007). Ричард Ерскин, оснивач интегративне психотерапије, их препознаје као неке од тзв. релационих потреба индивидуе – негативном аспекту угледа код Браунове и Левинсона пандан би код Ерскина биле потреба за сигурношћу („заштитом наших физичких и емоционалних рањивости“) и делимично потреба за самодефинисањем – која другим делом потпада и под позитиван аспект угледа као признавање јединствености особе од стране других; а још неке релационе потребе сродне позитивном аспекту угледа јесу и: потреба за потврдом у оквиру односа, прихватањем од стране стабилне и поуздане друге особе, потврдом личног искуства (и заједничко или слично искуство с другим), потреба да се утиче на друге (Erskine & Trautmann, 1996: 322–324). Једна од критика концепту жеља у вези с угледом јесте управо и та да је представљен тако као да су те жеље „психолошке жеље појединца“, а не део „социјалног селфа и његовог односа с другима“ (Bargiela-Chiappini, 2003: 1463, према Culpeper, 2007: 4, у: Bousfield & Locher, 2007).

Браун и Левинсон имплицирају да ће се људи генерално придржавати Грајсовог принципа кооперативности, дакле, сарађивати приликом комуникације, полазећи од претпоставке доминације рационалности код саговорника, а нарочито из разлога што је очување или угрожавање угледа узајамно, те је тако у свачијем интересу да буде пажљив према угледу других, тј. особа ће водити рачуна да не угрози углед свог саговорника, што умногоме утиче на то да и саговорник води рачуна њеном о угледу и жељама у вези с њим (Brown & Levinson, 1987: 61).

Насупрот таквој обзирности према угледу саговорника стоје понашања, вербална и/или невербална, која прете да угрозе углед, и говорника и саговорника, тзв. *face threatening acts* (позната и под акронимом *FTA*), која ћемо називати *понашањима претећим по (или угрожавајућим за) углед* (Brown & Levinson, 1987: 65–68). Браун и Левинсон под тим имају на уму сва понашања која су у супротности са жељама у вези с угледом, било говорниковим, било саговорниковим (Brown & Levinson, 1987: 65). Овако широко дефинисање угрожавајућих понашања може се повезати с инсистирањем Лакофове на циљу избегавања конфронтације и конфликта у интеракцији. Дакле, све што би се супротставило жељама за угледом перципира се као угрожавајуће по њега, тако аутори разврставају претећа понашања по различитим основама, нпр. према томе јесу ли претећа по говорника или адресата, те по негативне или позитивне аспекте угледа. Листа понашања која могу бити угрожавајућа је дуга и обухватна:

1. претње по адресатов негативан аспект угледа су:

- понашања којима се на адресата врши извештан притисак да нешто уради или не уради, нпр.
 - наредбе и захтеви,
 - сугестије, савети,
 - подсећања,
 - претње, упозорења, изазивања,
- понашања којима се наговештава неки позитиван чин који ће говорник урадити према адресату и на тај начин се врши притисак на адресата да га прихвати или одбије, уз могућност да тако говорнику остане дужан, нпр.
 - понуде,
 - обећања,
- понашања којима се наговештава нека жеља говорника према адресату и/или његовим добрима, због чега би он могао помислити да ће морати да се на неки начин заштити од говорника, нпр.

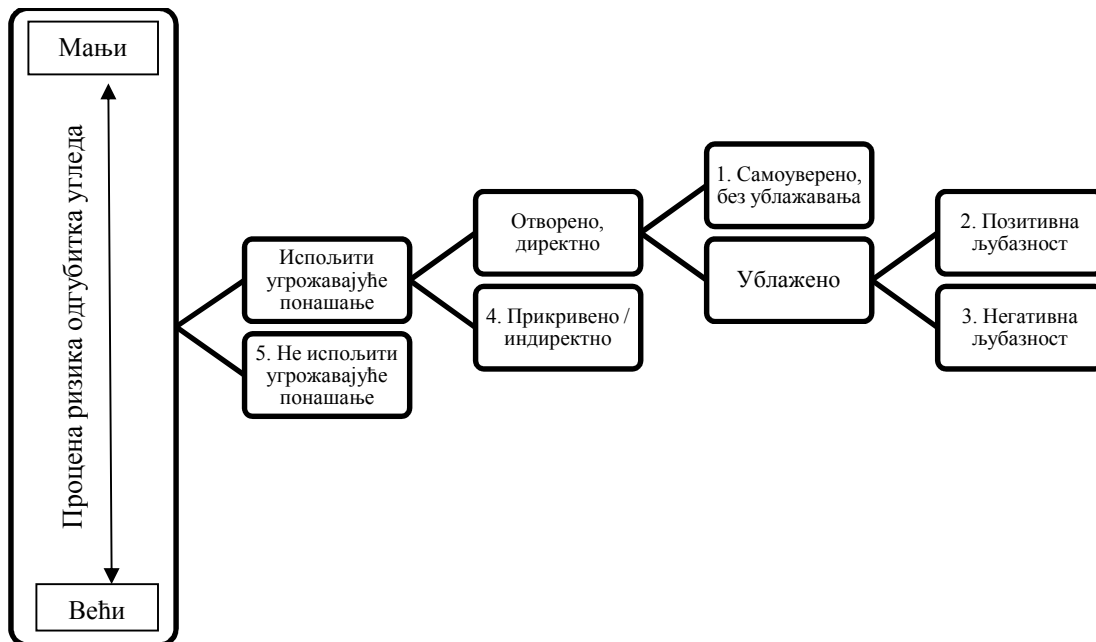
- комплименти, изрази зависти или дивљења (што наговештава да говорник жели нешто што адресат има),
 - изрази снажних (непријатних) емоција према адресату, нпр. мржње, љутње, пожуде (што би могла бити мотивација за наношење штете адресату);
2. претње по адресатов позитиван аспект угледа су:
- понашања која показују негативно процењивање позитивних аспеката адресатовог угледа, нпр.
 - неодобравање, критиковање, презир, исмевање, жалбе и прекори, оптужбе, увреде – којима се изражава негативна процена нпр. адресатових жеља, понашања, особина, имовине, вредности и сл.,
 - противречење, неслагање, довођење у питање, чиме се саговорнику наговештава да у нечему греша или је неразуман и сл.,
 - понашања која показују да говорник не мари за позитивне аспекте угледа саговорника, нпр.
 - изражавање насилних, неконтролисаних емоција – због чега би се саговорник могао уплашити говорника или постидети због њега,
 - непоштовање, помињање неприкладних и табу тема, чиме говорник показује да не дели исте вредности и страхове са саговорником,
 - покретање тема које су високо емоционално обојене и деле људе, нпр. политика, раса, религија, феминизам итд. (које су данас предмет проблематичног цензурисања у виду политичке коректности),
 - упадљиво несарађивање у некој активности, нпр. упадање у реч, доношење нетачних закључака, необраћање пажње на саговорника и сл.,
 - обраћање саговорнику при првом сусрету произвољним титулама, при чему говорник ризикује да погрешно закључи о статусу саговорника и обрати му се на начин који га може увредити или посрамити, намерно или случајно;
3. претње по говорников негативни аспект угледа су:
- изражавање захвалности – говорник се поставља понизно према саговорнику,
 - прихватање захвалности или извињења саговорника – при чему се говорник може осетити примораним да умањи повреду коју му је саговорник нанео (нпр. *Нема везе, Није то ништа* и сл.),
 - правдање због нечега што јесте/није урадио, а због чега га је саговорник критиковао, што може довести до нових критика, конфронтације и сл.,
 - прихватање понуда саговорника, чиме могу бити угрожене жеље у вези с негативним аспектима угледа,
 - реаговања на грешке или нељубазност саговорника – ако говорник отворено одговори на то, може изазвати срам код саговорника, ако се прави да није приметио, самом ће му бити непријатно,
 - невољно давање обећања или понуда – чиме говорник може угрозити и позитивне аспекте угледа саговорника;
4. претње по говорников позитивни аспект угледа су:
- извињавања – говорник признаје да је угрозио углед саговорнику, а самим тим признањем штети свом угледу,
 - прихватање комплимента – говорник се може осетити присиљено да поништи комплимент који му је упућен од стране саговорника, чиме штети свом угледу, или пак може осетити да мора узвратити комплимент саговорнику,
 - губитак контроле над телом (саплитање, падање, попуштање сфинктера),

- самопонижење, нервозно врпољење, скрушено држање тела, глупо понашање, контрирање самом себи,
- признања кривице и одговорности за понашање,
- провала емоција, неконтролисан смех или плач⁴⁹ (Brown & Levinson, 1987: 65–68).

Учесници у комуникацији ће настојати да на минимум сведу понашања која могу бити угрожавајућа, с тим да ће процена степена претње коју ће дозволити да учине зависити од неколико фактора:

- жеље особе да пренесе поруку одређеног садржаја свом саговорнику,
- жеље да буде ефикасна, односно хитности ситуације која захтева ефикасност и
- жеље да сачува углед саговорника (Brown & Levinson, 1987: 68).

С обзиром на процену наведених фактора, говорник онда бира једну од пет стратегија за изражавање неког угрожавајућег понашања, које аутори описују степенано, као све веће чување угледа саговорника, као на слици 2. Љубазност је, дакле, „лингвистичко, социо-културно и комуникативно стратешко средство заштите лица (образа) [угледа]“ и „у функцији је одбране од потенцијалних претњи *јавном имиџу*, односно, *јавном лицу* обе особе“ (Томić, 2014: 196–197, курзив је оригиналан).



Слика 2. Стратегије за изражавање понашања претећих по углед (преузето и преведено из: Brown & Levinson, 1987: 60).

⁴⁹ На овом месту читалац се може упутити на део у ком излажемо неке од наших критика Брауниног и Левинсоновог модела, који се налази на крају излагања њихове теорије.

Аутори су стратегије излистали степеновано од понашања која не избегавају угрожавање угледа (у оригиналу: *on record – baldly, without redressive action*, стратегија 1), преко оних који у све већој мери ублажавају претње угледу (стратегиије 2 – *on record – positive politeness*, 3 – *on record – negative politeness* и 4 – *off record*), до тога да се претећа понашања потпуно избегну, тј. не испоље (*don't do the FTA*, стратегија 5) – али то значи да се онда не преноси и никаква порука коју је говорник желео да пренесе, те стратегија стога није функционална (Brown & Levinson, 1987: 72). С друге стране, порука која се преноси без околишања, директно и без обзирања на претње угледу (стратегиија 1), јесте најјаснија и најконцизнија и поштује Грајсов принцип кооперативности; чест је избор када нема велике претње по углед и/или када је ефикасност приоритет, а предност јој је што комуницира и поруку да је говорник искрен и не манипулише (Brown & Levinson, 1987: 69, 71, 72). Стратегиије које нису директне (стратегиија 4), пак, обезбеђују „излаз“ из ситуације, тј. изузимање од одговорности уколико дође до угрожености угледа – пошто намера није изречена експлицитно, говорнику остаје опција да негира намеру преношења конкретне поруке – а са њом заједно и понашања претећих по углед. Ове стратегије могу садржати иронију, метафору, реторичка питања, таутологије, наговештаје, мнимизирање и сл. (Brown & Levinson, 1987: 69). Интересантно је запазити да Браун и Левинсон иронију сврставају у стратегије које у великој мери воде рачуна о очувању угледа – што бисмо могли интерпретирати и као изразиту љубазност, док Лич и Кулпепер сматрају иронију претворном, лажном љубазношћу – која је у својој суштини нељубазност (Leech, 2014: 100, 216; Culpeper, 2011b: 29–31, у: Aijmer & Andersen, 2011). Са психолошког аспекта индиректне поруке потенцијално су проблематичне и манипулативне, о чему ће више речи бити у делу о негативним аспектима љубазности. У стратегије које су и даље директне, али се ублажавају, спадају позитивна (стратегиија 2) и негативна љубазност (стратегиија 3), које саопштавају адресату да говорник нема намеру да угрози његов углед и жеље у вези с њим. Позитивна љубазност тако комуницира поруку да „говорник жели исто оно што жели и саговорник“ (у смислу неких вредности, добара и сл.), тако што поступа према саговорнику као према припаднику сопствене групе; негативна љубазност комуницира поруку да је говорник свестан негативних жеља саговорника и да ће се потрудити да своје уплитање у саговорникову приватност и индивидуалност сведе на минимум. Ублажавајуће стратегије јесу извињења, изражавање поштовања, вербално и невербално, ограђивање, нелични говор (нпр. пасивне конструкције) који ствара дистанцу говорника и саговорника према чину, као и други механизми који омогућују саговорнику „излаз“ из непријатне ситуације и непостојање притиска на неку акцију (Brown & Levinson, 1987: 69–70). Недостаци индиректних стратегија (под 4) јесу двосмисленост и нејасноће, иако се говорник показује као тактичан и ненаметљив, док стратегије које садрже ублажавања (под 2 и 3) захтевају улагање већег труда, времена и предвиђања (Brown & Levinson, 1987: 74).

Тежина, озбиљност или интензитет претње понашања која могу угрозити углед (**W** – *weightiness of imposition*) процењује се узимањем у обзир три фактора:

1. социјалне дистанце (**D** – *social distance*) или блискости између говорника и адресата (симетричан однос),
2. релативне моћи (**P** – *power*) и говорника и адресата (асиметричан однос),
3. рангирања наметања како је процењено у датој култури (**R** – *rank of imposition*),

те су тако аутори дошли до формуле којом учесници у интеракцији „израчунавају“ тежину претње, што им служи за одабир стратегија за чување угледа; формула гласи⁵⁰ (Brown & Levinson, 1987: 76):

$$W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$$

при чему је x понашање о ком је реч.

Социјална дистанца суштински подразумева степен сличности тј. различитости између саговорника на основу којих се они доживљавају блиским, припадницима исте групе или у већој или мањој мери удаљеним. Што се дистанца процењује већом, тежина претњи расте. Друштвена моћ подразумева моћ која се односи на улоге, не на појединце, а пошто је она асиметрична категорија, што говорник има већу моћ од адресата, то ће тежина претњи бити већа, и обрнуто. Рангирање наметања одређеног понашања културолошки је специфично. Општа правила процене претњи и одабира степена љубазног понашања су: што су вредности с десне стране једначине, које се сабирају, веће, расте и тежина претњи угрожавајућих понашања, а то даље повлачи и бирање стратегија за изражавање тих понашања које су у већој мери обазриве, односно које су љубазније – стратегије рангиране већим бројем. Учесници интеракције неће бирати стратегије које по интензитету обзирности надмашују минимум нужности у односу на претњу, јер то шаље дисонантне поруке, нпр. да је претња заправо већа него што споља изгледа.

Ове аспекте интеракције описивали су и Браун и Гилман (Brown & Gilman, 1960) у својој анализи обраћања другима са „ти“ или „Ви“. Аутори примећују да избор заменице којом се људи обраћају саговорницима има везе са перцепцијом моћи у датој ситуацији, сопствене и саговорникове, као и са солидарношћу, те тако особа која има мању моћ по правилу ће се особи са већом моћи обраћати заменицом „Ви“, док ће у супротном смеру бити узвраћено са „ти“. Када је реч о једнаким друштвеним позицијама, оба саговорника ће се међусобно ословљавати или са „ти“ или са „Ви“, што је већ под утицајем солидарности коју рађа доживљај социјалне блискости („ти“) или дистанцираности („Ви“)⁵¹. Радовановић описује сличну ситуацију у српском (тј. српскохрватском) језику, објашњавајући да начин обраћања одражава „природу односа међу говорним представницима датог језика односно колектива (...) као и о улози упућивања на релативни друштвени статус комуникатора у оствареном говорном догађају (...) тј. на статус једног учесника у њему у поређењу са статусом другог“ (Radovanović, 2003: 135).

Оно што Браун и Левинсон препознају као недостатак формуле коју предлажу јесте то што се тежина претњи своди на јединствени индекс (W) и остаје нејасно који фактор највише доприноси тежини (Brown & Levinson, 1987: 76–81). Холтгрејвс и Јанг примећују да однос фактора у формули није тако једноставан: када било који од фактора поприми екстремно високу вредност, остали фактори губе свој утицај, нпр. ако говорник тражи од саговорника јако велику услугу (фактор R – наметање), он ће се свакако опходити изузетно љубазно према саговорнику, без обзира на степен њихове блискости, тј. дистанце (Holtgraves & Yang, 1992: 252, према Spencer-Oatey, 2008: 39).

⁵⁰ Латинична слова S и H у заградама у формули означавају говорника (S – од енглеског: *speaker*) и саговорника/слушаоца/адресата (H – од енглеског *hearer*, како се често у литератури назива саговорник).

⁵¹ Интересантно је Вјерзбицкино гледиште на употребу ових заменица. Она, наиме, сматра да је енглеска универзална заменица *you*, којом се не прави разлика између „ти“ и „ви“ – „демократска, једнака за све, а недостаје јој и (потенцијално) исказивање блискости, које преноси пољско *ty* [и многих других језика], као и љубазност [и церемонијалност] пољског *pan/pani* [господине/госпођо – уобичајено формално обраћање]“ (Wierzbicka, 2003: 56–57).

Међутим, могу се замислити и разне друге ситуације у којима ће се комуникатори понашати другачије од очекиване „израчунате“ вредности, само из разлога што могу имати мотиве који нису покривени формулом. Нпр. теорија тврди да ће говорник који је у позицији веће моћи у односу на адресата бирати мање обзирне стратегије, јер је ризик од казне мали. Али, говорник би могао имати и друге мотиве (осим избегавања казне или штете свом угледу) и могао би, рецимо, желети да се покаже као особа која не инсистира на својој моћи (тј. моћи своје улоге), већ се доживљава једнаким (у људском смислу) са саговорником. У том случају би се говорник понашао са већим обзирима да не повреди углед саговорника, односно – љубазније. Слично томе, може се поставити питање: колико би се саговорници опходили љубазно и обзирно једни према другима ако би се осећали изразито дистанцирани? Пре би се могло очекивати да обзирност, супротно предвиђањима теорије, изостане, јер се саговорник доживљава као неважан. Заправо, та појава је и уочена у социјалној психологији и врло је добро позната кроз многе илустрације свих идеолошких подела на „нас“ и „њих“, међу којима је најистакнутија она у нацистичкој Немачкој. Реч је о таквој дисторзији слике о *друго* (нпр. припадницима друге групе) као о бићу нижем од људске расе, његовој дехуманизацији, често поистовећивању са дивљом звери или чак и са неживом ствари, да се ствара доживљај толике социјалне дистанце у којој се не осећа ништа заједничко–људско са тим другим, те нема ни потребе да се према њему буде обзиран. Напротив, таква перцепција дозвољава безобзиран третман другог и насиље (Baron-Koen, 2012: 13–22; Milivojević, 2007: 388–389). Браунова и Левинсон и сами истичу како људи имају различите мотиве и циљеве и њихово љубазно или нељубазно понашање не мора бити продукт прорачунатих фактора, као у формули. Неки од примера које помињу јесу жеља говорника да избегне одговорност, поетично изражавање или поигравање речима (Brown & Levinson, 1987: 93).

Браун и Левинсон детаљно излистивају мноштво стратегија љубазности које служе ублажавању понашања угрожавајућих по углед саговорника, упоређујући их притом са Грајсовим максимама принципа кооперативности. Генерално, изражавање претећих понашања отворено и без ублажавања (стратегија 1) води се Грајсовим максимама, док све ублажавајуће стратегије крше неке од максима из разлога што људи настоје да очувају углед саговорника, као и сопствени. Директно обраћање, без ублажавања преовладава у ситуацијама када је говорнику важније да ефикасно постигне свој циљ него да води рачуна о угледу (Brown & Levinson, 1987: 94–95). Мада, аутори препознају и суптилније разлике када је реч о директном изношењу тзв. претећих понашања, тј. разврставају их у две категорије:

- она у којима претња по углед није сведена на минимум, где се углед игнорише или је ирелевантан, нпр. *упозоравања* („Пази се, он је опасан човек!“), *тешења* („Немој бити тужан.“) или *изражавање летих жеља* („Лепо се проведите.“) и сл.,
- те она у којима је претња по углед минимизирана имплицитно, и то управо директним обраћањем, као што су *изражавање добродошлице*, *поздрављање при одласку* и *нуђење*. Иако се све ово изражава императивом, тај начин је управо у служби уважавања угледа саговорника („Уђите!“, „Послужите се!“, „Добродошли!“ и сл., Brown & Levinson: 1987: 98–99).

Није јасно на који се начин примери из друге категорије разликују од нпр. комплимената који су такође често изрицани директно (што се може интерпретирати као пандан императиву у горњим примерима) и такође изражавају некакво наметање; па ипак аутори комплименте сматрају угрожавајућима по углед а горњу категорију понашања карактеришу као прихватљиве и неугрожавајуће по углед.

Стратегије и тактике позитивне (или интегративне – Panić Kavgić, 2014) љубазности (стратегија 2) оријентисане су у смеру прилажења саговорнику и фокусиране на удовољавање његовој жељи за прихваћеношћу од стране околине; реализују се кроз изражавање да су те жеље саговорника прихватљиве за говорника и да и он жели слично. То се, према Брауновој и Левинсону, изражава на следеће начине⁵²:

- истицањем заједничких жеља, циљева и вредности,
 - тврдњама да је оно што саговорник жели вредно, занимљиво итд.,
 - тактика 1: приметите интересовања, жеље, потребе, вредне ствари и удовољите томе,
 - тактика 2: претерајте у истицању интересовања и симпатија према саговорнику,
 - тактика 3: појачајте заинтересованост за саговорника,
 - истицањем припадности истој друштвеној групи говорника и саговорника,
 - тактика 4: користите обележја групе којој обоје припадате,
 - истицањем заједничких гледишта, мишљења, ставова, знања, емпатије,
 - тактика 5: настојте да се сложите са саговорником,
 - тактика 6: избегавајте неслагање са саговорником,
 - тактика 7: претпоставите, створите или истичите заједничке теме,
 - тактика 8: шалите се,
- истицањем сарадње између говорника и саговорника,
 - наговештавањем да говорник зна које су саговорникове жеље и да их узима у обзир,
 - тактика 9: ставите до знања саговорнику и истичите то да сте свесни његових жеља,
 - истицањем рефлексивности између жеља говорника и саговорника, тј. било да и говорник жели за саговорника оно што саговорник жели сам за себе, било да саговорник жели оно што говорник за себе жели,
 - тактика 10: понудите, обећајте,
 - тактика 11: изразите оптимизам да ће вам саговорник изаћи у сусрет,
 - тактика 12: укључите у активност и себе и саговорника,
 - тактика 13: образложите или тражите образложење за жеље,
 - истицањем реципроцитета у међусобном испуњавању жеља,
 - тактика 14: понашајте се у складу са тим реципроцитетом, узвратите услугу и сл.,
- испуњавањем неке саговорникове жеље (за нечим),
 - тактика 15: поклоните саговорнику нешто што жели или му пружите наклоност, разумевање, сарадњу и сл. (Brown & Levinson: 1987: 101–129).

Стратегије и тактике негативне (или индивидуалистичке – Panić Kavgić, 2014) љубазности (стратегија 3) оријентисане су у смеру избегавања ометања саговорника и фокусиране на удовољавање његовој жељи за приватношћу и ненаметањем туђе воље, а реализују се отвореним (тј. са или без ублажавања) изражавањем жеље за што мањим ометањем саговорника, на следеће начине:

⁵² Конкретне начине реализације стратегија назвали смо тактикама, док О. Панић Кавгић преводи енглески оригинал (*output strategies*) дословце као „излазне стратегије“; наш превод тих тактика на српски донекле се подудара с преводом Олге Панић Кавгић, али постоје и неке разлике.

- отворено и директно,
 - тактика 1: будите конвенционално индиректни⁵³,
- без претпостављања унапред,
 - тактика 2: питајте, користите „ограде“,
- без приморавања саговорника,
 - остављајући слободу саговорнику да не испуни говорникову тражњу, чак уз претпоставку да је неће испунити,
 - тактика 3: изразите песимизам да ће вам саговорник изаћи у сусрет,
 - минимизирањем претње експлицитним изражавањем вредности P, D и R (моћ, дистанца и ранг наметања, из формуле),
 - тактика 4: сведите наметање (R) на најмању могућу меру,
 - тактика 5: покажите поштовање и уважавање саговорника,
- експлицирањем жеље да се саговорнику не намеће своја воља,
 - тактика 6: извините се,
 - дистанцирањем говорника и/или саговорника од датог прекршаја правила,
 - тактика 7: употребљавајте безличне језичке конструкције, избегавајте личне заменице „ја“ и „ти“,
 - тактика 8: истакните да је изражавање понашања претећих по углед уобичајено, а не усмерено против саговорника,
 - тактика 9: користите номинализацију⁵⁴,
- компензовањем неких других жеља саговорника, које проистичу из негативних жеља у вези с угледом,
 - тактика 10: отворено искажите како вам саговорник чини услугу, односно, како оно што ви чините за саговорника не сматрате услугом (Brown & Levinson: 1987: 129–211).

Стратегије индиректног испољавања понашања претећих по углед (стратегија 4) нејасне су и двосмислене, тако да остављају адресату слободу тумачења и могућност да одабере да не испуни тражњу, а пружају и говорнику могућност избегавања одговорности за евентуално угрожавање угледа саговорника. Реализују се кршењем Грајсових максима, на следеће начине:

- давањем наговештаја у нади да ће саговорник закључити о истинским намерама говорника,
 - кршењем максиме релације/релевантности,
 - тактика 1: дајте наговештаје у вези с мотивима или условима вршења неке радње,
 - тактика 2: дајте назнаке у виду асоцијација,

⁵³ Тзв. конвенционализована индиректност подразумева такво изражавање у ком говорник довољно јасно (директно) саопштава то што тражи од саговорника, додајући притом и изразе љубазности ради ублажавања исказа. Нпр. „Можете ли, молим вас, да ме одвезете до куће?“ (Panić Kavgić, 2014: 78). У истраживањима Блум Кулке уочено је да већини испитаника највише одговара управо овај вид интеракције, јер је и довољно љубазан и довољно јасан (за разлику од индиректности и разних стратегија за ублажавање претећих понашања); ауторка је назива „оптималном стратегијом љубазности“ (Blum-Kulka, 1987; Blum-Kulka, 2005: 264–265, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

⁵⁴ Уместо обичајене реченичне конструкције у којој је нека радња саговорника исказана глаголом, та радња се преиначује у именицу тако да звучи безличније, нпр. уместо „Добро си урадио испите и ми смо задивљени.“ каже се „Твоја добра изведба на испитима нас је задивила“ (примери у оригиналу гласе: „*You performed well on the examinations and we were favourably impressed.*“ и „*Your good performance on the examinations impressed us favourably.*“, Brown & Levinson, 1987: 207).

- тактика 3: претпоставите унапред,
 - кршењем максиме квантитета:
 - тактика 4: умањите значај исказаног,
 - тактика 5: пренагласите значај исказаног,
 - тактика 6: користите таутологије,
 - кршењем максиме квалитета:
 - тактика 7: будите контрадикторни у исказима,
 - тактика 8: будите иронични,
 - тактика 9: користите метафоре,
 - тактика 10: користите реторичка питања,
- нејасним или двосмисленим исказима,
 - кршењем максиме манира / начина или јасности,
 - тактика 11: будите двосмислени,
 - тактика 12: будите нејасни,
 - тактика 13: претерујте у генерализацијама,
 - тактика 14: будите нејасни у томе коме је ваш исказ упућен⁵⁵,
 - тактика 15: остављајте исказе недовршене, изостављајте неке делове реченица (Brown & Levinson: 1987: 211–227).

Коначно, за стратегију 5 – неиспољавање угрожавајућег понашања – нема конкретних тактика из очигледних разлога, интеракција изостаје.

Једна од најистакнутијих критика ове теорије јесте претензија њених аутора на универзалност, с обзиром на то да су је они базирали на неколико несродних језика, енглеском, тзелтал (мајанском језику становника појединих делова Мексика) и тамилском (једном од језика у Индији). Браунова и Левинсон тврде да се њихова теорија о чувању угледа може сматрати универзалном, у смислу да, без обзира на културолошке различитости у конвенцијама шта чини углед, сви припадници једне културе поседују „заједничко знање“ о тим конвенцијама у својој култури, те да се својевољно воде тим знањем током интеракција (Brown & Levinson, 1987: 61–62). Међутим, овај аспект теорије је већ у старту био међу најкритикованијим и оповргнут је од стране више аутора који су истраживали друге културе (нпр. Ide *et al.*, 2005: 280–297, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005; Gu, 1990, Lee-Wong, 1999, према Watts, 2003: 81–83, затим: Ochs Keenan, 1979; Wierzbicka, 1985, 1991; Matsumoto, 1988; Blum-Kulka, 1987; Blum-Kulka & Olshtain, 1989; Kasper, 1990; Nwoye, 1992; Janney & Arndt, 1993; Chen, 1993; Mao, 1994, према: Panić Kavgić, 2014: 80–81). Уочено је, наиме, да је теорија оријентисана првенствено на вредности западне – индивидуалистичке – културе, и то англо-америчке, те да у другачијим културама, као што су источњачке, азијске, није применљива на исти начин. У колективистичким културама љубазност представља друштвену норму, обавезујућу у извесном смислу, а не само друштвено пожељно понашање, које се у западним културама најчешће користи инструментално; а до угрожавања угледа не долази када нису задовољене позитивне или негативне потребе појединца, већ сасвим различито, када појединац не успе да задовољи захтеве и критеријуме социјалне средине, како објашњава кинески аутор Јуеуго Гу, који изучава љубазност у кинеској култури (Gu, 1990, 1993, 1994, према Eelen, 2001: 10). Такође, сматрамо да је генерализовање резултата истраживања спроведених на неком узорку језика неоправдано и суштински немогуће, јер колико год велики узорак различитих језика одабрали, он никада не може бити репрезентативан за „популацију“ свих језика, пошто она није хомогена. Иако, наравно, постоје сличности међу језицима, сваки је довољно специфичан, да је методолошки неисправно

⁵⁵ У трансакционој анализи ово су тзв. индиректне трансакције.

тврдити да је нека теорија универзална и генерализовати резултате, па чак и претпостављати да су они применљиви макар на само један језик који није био предмет истраживања. Поткрепљење за ову тврдњу можемо наћи код Вотса, који је „запео“ већ код одређења самог термина љубазност и врло обазриво упозорава да говорници различитих језика не могу суштински бити сасвим сигурни да се преводи у њиховим језицима подударају (довољно, а потпуно свакако не), (Watts, 2003: 12–17).

Поред већ поменутих критика модела, још неке значајне су:

- претерано истицање индиректности као најљубазније стратегије иако се то у неким истраживањима показало као нетачно (нпр. Blum-Kulka, 1987; Wierzbicka, 1985, Held, 2005, Petrović, 2009, према Panić Kavgić, 2014: 80),
- повезивање с Грајсовим принципом кооперативности је проблематично, јер се циљеви комуникације донекле разилазе у случају кооперације (ефикасно пренети поруку) и у случају љубазности (бити индиректан и прикривати намере), (Werkhofer, 2005, према Panić Kavgić, 2014: 81),
- неприменљивост принципа љубазности израженог путем максима, као код Грајса или Лича, на идеје Браунове и Левинсона о чувању угледа неки аутори сматрају неоправданим (Pfister, 2010, према Panić Kavgić, 2014: 81),
- неки аутори сматрају занемареним контекст и културолошке факторе који одређују степен претње по углед (Hatim & Mason, 2000, према Panić Kavgić, 2014: 81), мада Браунова у једном новијем раду истиче значај контекста (као и невербалне комуникације) у овој теорији (Brown, 2017: 389),
- предложена формула за израчунавање интензитета претње по углед критикована је као произвољна, поједностављена и тешко спроводљива; сужавање фактора на свега три неоправдано је и „занемарује динамичност социјалне употребе језика“ (Watts, 2005a: xxxiii, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005; Werkhofer, 2005: 175–176, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005),
- занемарена је динамична променљивост улога и позиција учесника у интеракцији; пренаглашена је улога говорника и његова негативна интенционалност – да угрози углед саговорника у свакој комуникацији (Werkhofer, 2005, према Panić Kavgić, 2014: 82),
- занемарени су неки аспекти љубазности, као што је нељубазност (Tomić, 2014: 198; Culpeper, 1996, 2010, према Panić Kavgić, 2014: 82) или самољубазност (Chen, 2001; Ruhi, 2006, према Panić Kavgić, 2014: 82),
- инсистирање на рационалности учесника у комуникацији као једном од кључних фактора који утиче на интеракцију такође је проблематично, јер су људи често (а понекад и у потпуности) под утицајем и различитих иррационалних мотива (Tomić, 2014: 198; Watts, 2003: 88),
- позитивна и негативна љубазност, односно понашања претећа по позитиван или негативан аспект угледа понегде су у теорији недоследно раздвајани, што је надаље утицало и на неупоредивост истраживања различитих аутора који су испитивали теорију (Meier, 1995, према Chen, 2001: 93–94),
- такође, Веркхофер им замера што покушавају да своју теорију уклопе у Грајсов принцип кооперативности док заправо приказују потпуно супротан модел комуникације у ком је претпостављено да су намере говорника нужно у колизији са социјалним аспектима

интеракције, нужно „антисоцијалне“⁵⁶ и претеће по углед саговорника (Werkhofer, 2005: 180, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

- Главне критике које Вотс износи (а које нису до сада поменуте) јесу:
 - не постоји опција да особа бира више од једне стратегије у исто време,
 - фактори у формули за израчунавање интензитета претње понашања која могу угрозити углед (D, P, R) су међузависни, што имплицира да је и формула неисправна,
 - упитно је да ли се настојања, и стратегије, да се не угрозе позитивне и негативне жеље у вези с угледом могу изједначити са љубазношћу или су једноставно „понашања за очување угледа“ – *facework* како их називају на енглеском (Watts, 2003: 88, 96, 97–98).

У оквиру нашег критиковања теорије Браунове и Левинсона морамо приметити да и наш одабир термина *углед* наилази на потешкоће, јер постаје неадекватан услед прешироког дефинисања (тј. обухватања) понашања претећих по углед, пошто су ту сврстана било каква или сва понашања која нису у складу са жељама (са)говорника. У том смислу се њихов термин *face* (углед или „лице“) изједначава са жељама особе, односно прецизније – са позитивним и негативним жељама повезаним с угледом. Чини се да су појам угледа и појам жеља у односу на углед повезани произвољно и, по нашем мишљењу, неоправдано (на основу чега су баш жеља за туђим ненаметањем и жеља за прихватањем од стране других одабране и одређене као жеље које имају везе с угледом?), али је њихово имплицирано поистовећивање још већа погрешка. Сматрамо да угрожавање нечијих жеља не подразумева (нужно) и истовремено угрожавање и његовог угледа. Што нас онда доводи до дилеме: шта је, у ствари, „лице“, углед, односно изворни термин *face* у овој теорији – значи ли тај појам исто што и позитивне и негативне жеље у вези са „лицем“ или им је надређен и обухвата још нешто? Уколико је ово друго тачно, онда је нејасно шта то још тај појам обухвата. Уколико је углед = жеље у вези с угледом, онда је сам појам угледа (или *face*) редундантан и збуњујућ и имало би више смисла оставити само појам жеља, јер оне на једноставнији начин потпуно објашњавају све варијабилности. Са психолошке тачке гледишта, жеље су појам који је јасно дефинисан и било која понашања, говорника и/или саговорника, могу се интерпретирати и објаснити с аспекта односа тих понашања према жељама (говорника или саговорника). Углед је, с друге стране, социјална категорија, доста широко одређена као слика коју социјална средина, тј. други људи имају о некој особи, што се сме само условно генерализовати, у том смислу – какву слику већина других људи претежно има о особи, што је далеко од тога да важи за све који особу познају; напротив, реално је рећи за свакога да постоје људи који ће о њему/њој мислити претежно добро, као и људи који ће о њему/њој мислити претежно лоше. Поткрепљење за нашу критику налазимо код Вотса, који истиче да су Браун и Левинсон знатно изменили Гофманов концепт термина *face*, који је код њега ближи ономе што смо у овом раду дефинисали као углед – подложен променама услед мењања друштвених перцепција, додавањем позитивних и негативних жеља, односно

⁵⁶ Стављамо термин „антисоцијалан“ под наводнике, јер је са аспекта психопатолошке класификације ово ознака за поремећај личности и понашања која су намерно усмерена на повређивање других људи, било у психолошком, било у физичком, материјалном и сваком другом смислу. Иако је суштина употребе овог појма код аутора тачна, у смислу да одражава усмереност против људи, верујемо да он нема на уму драстична антисоцијална понашања која испољавају особе са овим поремећајем, већ у контексту теоретисања о потенцијалном угрожавању угледа говори о евентуалним понашањима (вербалним или невербалним) која могу, можда чак и ненамеравано, угрозити углед. Као психолог, ауторка ове дисертације сензибилисана је на употребу психолошких термина и сматра важним да се они разлуче од лаичке употребе која може навести на погрешна тумачења, те стога додаје ову напомену и наводнике за употребљени израз.

позитивне и негативне љубазности, које су одређене изнутра и стога мање променљиве (Watts, 2003: 101, 103–105).

Даље, као што се види из раније наведене листе, као претећа или за углед угрожавајућа понашања сматрају се и понуде, обећања и комплименти. Ова понашања могу се разумети као угрожавајућа за тзв. негативне жеље – за ненаметањем од стране других, али неочекивано је да она могу угрожавати оно што подразумевамо под репутацијом, имиџом, „добрим или лошим гласом“ који неко има у социјалној средини. Кулпепер истиче да неприхватање комплимента може звучати и увредљиво за особу која га упућује (Culpeper, 2011b: 2, у: Aijmer & Andersen, 2011). Лич чак примећује да се понекад толико скромности може интерпретирати и као манипулативно, као „лов на комплименте“ (енгл. *fishing for compliments*), пошто се најчешће конверзација одвија у смеру „појачавања“ љубазности – што особа више одбија комплименте, то ће их саговорник више упућивати (Leech, 2014: 94). Исто тако се помињу и изрази захвалности као понизно постављање говорника према саговорнику, али поново, то би се смело интерпретирати као угрожавајуће само из перспективе негативних жеља, али из перспективе јавне слике о особи – тј. њеног угледа, интерпретација је потпуно супротна – изјављивање захвалности је друштвено пожељно, цењено и хваљено, те говорник који се захваљује оставља позитиван утисак у јавности. Још нека неочекивана понашања налазе се на Браунином и Левинсоновом списку угрожавајућих, нпр. прихватање понуда од саговорника, јер би се прихватањем могле угрозити његове негативне жеље. И овде долазимо до парадокса љубазности, који је описао Лич, а који је колоквијално у нашој средини познат као принцип „Ја ћу бити тако љубазан да ти понудим, а ти буди тако љубазан да одбијеш“. Међутим, није проблем само у парадоксу, већ у томе што се одлази предалеко у обазривости да се саговорник нимало не деранжира, ни у ком смислу. Таква обазривост сматрамо да прелази границе љубазности и постаје нездрава субмисивност, штетна по говорника, а можда чак прелази и у рестриктивну политичку коректност, догматичну и штетну не само по слободу говора, већ и по ментално здравље друштва и појединца. С друге стране, то штети и саговорнику, јер отписује и његову моћ у интеракцији – као одговорност и право да се заузме за себе, и његове одрасле капацитете за то; имплицитна психолошка порука која се саговорнику тиме упућује је да у интеракцији са њим треба „ходати по јајима“. Овде би био примерен Вотсов појам претеране љубазности као негативног аспекта љубазности (Watts, 2005a: xliii, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Ми ћемо у својој аргументацији против таквих тенденција ићи тако далеко и рећи да чак и изрази агресије, непријатељства и насиља суштински не представљају претњу по углед, већ претњу по жеље (у најблажем случају) и по психолошки или физички интегритет и благостање. У суштини, списак потенцијално угрожавајућих понашања по углед или жеље саговорника могао би се наставити *ad infinitum*, само што се онда наилази на нови проблем, а то је да, чак и да прихватимо такав стил и настојимо да избегнемо сва могућа угрожавајућа понашања у интеракцији, свако то понашање базира се само на претпоставци да је оно заиста угрожавајуће (а не неутрално или пожељно) за неког конкретног саговорника. Мишљења смо да овај аспект теорије Браунове и Левинсона представља илустрацију данашњег постмодерног инсистирања на политичкој коректности и тенденције ка све већој контроли језика и његовој цензури, оправданој бригом за туђа осећања, а која се претвара у своју супротност – постаје насилна према говорнику и хендикепира саговорника одузимајући му реалну моћ да се одбрани у интеракцији. Унеколико сличне критике модел је доживео још на свом зачетку, осамдесетих и деведесетих година прошлог века, где је оцењиван као „песимистичан“ и „параноичан“, пошто све може представљати претњу, а социјална интеракција оставља актере ускраћене за било какво задовољство (Schmidt, 1980: 104, према Watts, 2005a: xii).

На крају, инсистирање Браунове и Левинсона да говорник својим понашањем може угрожавати углед саговорника илуструје помињани мит о могућности утицања на туђе емоције (Kahler, 1978: 275–276; Milivojević, 2007: 212–213) – па и на туђу перцепцију о другим људима (уколико останемо при одређењу појма *face* као угледа, а не као жеља, али задржавамо појам углед, јер и аутори *face* описују као „јавну слику себе“ или слику себе у јавности – *the public self-image*, Brown & Levinson, 1987: 61). Наиме, док говорник може реално угрозити позитивне и негативне жеље саговорника, када је у питању углед, односно перцепција других људи, посматрача интеракције, понашање говорника утицаће првенствено на његов сопствени углед. Као у ранијем примеру изјављивања захвалности – говорник ће бити перципиран позитивно уколико се захвали саговорнику, и то ће позитивно утицати на његов углед у социјалној средини, док тај његов чин није нимало информативан за социјалну средину по питању угледа саговорника, те не може на њега ни утицати. Узмимо и негативан пример, нељубазност: уколико говорник упуту саговорнику псовку или увреду (нпр. каже му да је идиот), поново ће очи посматрача бити упрте у говорника и осуђивати такво нељубазно тј. непристојно понашање. Мала је вероватноћа да ће неутрални посматрачи негативно процењивати саговорника (примаоца увреде) или прихватити говорникову карактеризацију њега као идиота; уколико би се то догодило, могли бисмо претпоставити злонамерност посматрача. На сличан начин можемо интерпретирати било које понашање које осим саговорникових жеља потенцијално угрожава и његова права (нпр. Вотс наводи лични пример са прескакањем реда у продавници, Watts, 2003: 120–121), одражава непоштовање, изазива непријатност и осећања љутње, увређености и сл. – иако се у теорији љубазности сва она карактеришу као понашања угрожавајућа по углед (саговорника), сматрамо да могу бити заправо угрожавајућа једино по углед говорника, док су по саговорника угрожавајућа за неке друге аспекте – права, емоције итд. – али не и његов углед. Сматрамо да у реалности свакодневних међуљудских интеракција важе ове правилности, али то поткрепљује и трансакциона анализа која експлицитно инсистира на свачијој одговорности за сопствено понашање – а не за понашање, као и перцепцију, осећања и мишљење било кога другог. Цари на сличан начин коментарише идеју о чувању туђег угледа, тврдећи да је говорников крајњи циљ заправо „одржавање и унапређивање сопственог статуса унутар групе и осигуравање своје континуиране дугорочне и краткорочне добробити“ (Jagu, 1998: 2–3). И, коначно, аутори подразумевају да говорник зна којим ће понашањима угрозити углед саговорника, те да онда бира између опција како ће то понашање испољити (са мање или више ублажавања или без њега) – што имплицира да постоје апсолутно одређена и позната (вербална и невербална) понашања претећа по углед, која ће сваки саговорник, без разлике, доживети као таква. Очигледно је да је ова идеја неодржива не само у различитим културама, већ и на индивидуалном нивоу, јер шта ће неко доживети као претњу по његов углед варира⁵⁷ у зависности од психолошких фактора као што су темперамент, црте личности, идиосинкратична биографија сваког појединца која га чини мање или више осетљивим на одређене социјалне ситуације/интеракције/типове личности, па тек онда и од научених, с културом усвојених норми и очекивања.

Вотсова елаборација (уз цитирање кинеских аутора) пружа донекле компромисно решење ове дилеме, објашњењем да човек чува свој углед тако што брине о угледу других, односно тако што према другима поступа љубазно (што је концептуализација која је, поново, много ближа оригиналном Гофмановом појму), (Lee-Wong, 1999: 24, према Watts, 2003: 120).

На крају, наводимо и ограду да у овом тренутку не можемо са сигурношћу тврдити да наше критике нису, у извесним аспектима, последица културолошких разлика (пошто говоримо

⁵⁷ Сличан аргумент износи и Вотс (Watts, 2003: 251–252).

из перспективе културе којој припадамо), што би могло бити подстицај за даља истраживања у том смеру.

3. 1. 3. 5. Концепт самољубазности или љубазности према себи – Ченов модел

Чен (Chen, 2001) је један од аутора који настоји надградити теорију Браунове и Левинсона аспектом који сматра занемареним у тој, али и у другим теоријама и моделима који се баве љубазношћу. Он овај аспект назива самољубазношћу (енгл. *self-politeness*) и под њим подразумева пажњу и обзире које говорник усмерава према сопственом угледу, како би га очувао, тј. како га не би угрозио, што утиче на његово понашање, вербално и невербално. Притом, ова љубазност у односу на себе самог укључује и друге људе који су припадници група којима и говорник припада, нпр. његова породица, пријатељи или шире групе као што је професија, домовина и сл. (Chen, 2001: 88).

Чен није усамљен у фокусирању на самољубазност, нпр. турска ауторка Руи дефинише је као „испољаване самоуверености и/или индивидуалности“ (Ruhı, 2006, према Spencer-Oatey, 2008: 41).

Идеја која стоји иза експлицирања појма самољубазности (који је, чини нам се, можда више имплициран него што је занемарен и искључен из анализе љубазности) јесте указивање на то да љубазност подразумева дихотомију, тј. може бити доминантно оријентисана на другога или на самог говорника, јер неки говорни чинови угрожавају туђ углед, неки углед говорника, а неки оба (Chen, 2001: 104).

Аутор указује на два начина на која углед говорника може бити угрожен: а) изјавама које сам изговара (или понашањем које манифестује), нпр. када треба да призна неке мане свог краја у ком живи, или б) изјавама (понашањем) саговорника – што заправо није различито од угрожености угледа коју описује теорија Браунове и Левинсона (Chen, 2001: 89).

По аналогiji с теоријом Браунове и Левинсона, Чен предлаже четири супрастратегије изражавања самопретећих тј. понашања претећих по сопствени углед:

- а) отворено/директно и самоуверено,
- б) ублажено,
- с) прикривено/индиректно и
- д) суздржавање од изражавања понашања угрожавајућих по свој углед

– између којих особа бира тако што већа самопретња по углед повлачи и све љубазније стратегије. С тим што додаје напомену да се код свог угледа не може разликовати позитивна и негативна љубазност, јер особа нема могућност избора између та два када се односи према себи самој и стратегије које бира оријентишу се и према позитивном и према негативном аспекту свог угледа, зависно од ситуације (Chen, 2001: 95–96).

На избор међу наведеним стратегијама утичу следећи фактори:

1. степен угрожености сопственог угледа од стране саговорника, што зависи од:
 - А. конфронтативности датог комуникацијског догађаја,
 - В. озбиљности претње у оквиру саговорникових понашања претећих по углед, која представља суму јачине претећих понашања и њихове директности,

2. степен угрожености сопственог угледа услед говорникових самопретећих понашања, што зависи од:

- A. јачине самопретећих понашања и
- B. њихових последица (Chen, 2001: 96).

Факторе Браунове и Левинсона D, P и R (дистанце, моћи и ранга наметања у датој култури), као неприменљиве код самољубазности, замењују ови наведени фактори.

Панић Кавгић Ченове супрастратегije ублажавања на српском наводи као: *оправдај (се), успротиви се, огради се, користи безличне исказе, користи хумор* (стратегije које она сврстава у тзв. интегративну, тј. позитивну самољубазност), *буди неодлучан и постави услове* (стратегije које сврстава у тзв. индивидуалистичку или негативну самољубазност), *те буди самоуверен и буди скроман* – стратегije усмерене на понашање у оквирима друштвено пожељног (Panić Kavgić, 2014: 86). Ова ауторка као најважнији Ченов допринос истиче идеју континуитета између самољубазности и љубазности према другоме, које приказује графички као континуум на чијим су крајевима мотивације за понашање у складу са ове две врсте љубазности (Panić Kavgić, 2014: 86–87).

Чен на почетку свог излагања напомиње и да самољубазност представља извесну врсту одбрамбеног механизма, те да би се могло расправљати и о томе да ли је феномен који описује заиста љубазност према себи или нешто друго (Chen, 2001: 88–89). И ми ћемо се осврнути на неке могуће интерпретације у вези с овим концептом. Иако аутор инсистира на томе да се концепт самољубазности не обрађује у литератури, могло би се поставити питање није ли тај концепт заправо исти онај аспект комуникације који подразумева перспективу примаоца поруке, реакцију особе (саговорника) на претњу угледу. Овај аспект јесте донекле занемарен у литератури, мада га обрађују аутори који се баве темом нељубазности, говорећи о реакцијама саговорника на нељубазност (Culpeper & Hardaker, 2017, у: Culpeper, Haugh & Kadar, 2017; Bousfield, 2010; Dynel, 2015 – више о томе у делу о нељубазности). Дакле, и у случају слушаоца коме се може угрозити углед, и у случају говорника којем се такође може угрозити углед – било од стране саговорника, било да га говорник самом себи угрожава – брига је иста: како сачувати свој углед. Са ове тачке гледишта идеја о „љубазности према себи“ изгледа као редувантна ако се понашање адресата може објаснити једноставнијим појмом реакције на претњу угледу. С друге стране, када је реч о самоугрожавајућем или самопретећем понашању које се односи на углед, могло би се, као једнако валидно као и досадашња становишта у теоријама љубазности где се угрожавање угледа перципира код адресата, заузети супротно становиште – да понашање особе суштински увек и говори о њој самој, а не о адресату. Другим речима, особа може бити одговорна само за своје понашање, особине, говор, мисли, емоције итд.⁵⁸, те тако једино и може угрозити сопствени углед због чега би требало првенствено да се оријентише на самољубазност. У ситуацији када говорник испољава понашања која угрожавају углед – нпр. упућује вербалне увреде адресату, он на тај начин показује *своју* непристојност, неваспитање, лошу намеру и слично, а суштински ништа не говори о самом адресату. Подсетимо се и једног од значења самог израза „не/пристојност“ који илуструје управо овај аспект – неко понашање пристоји или не пристоји *говорнику*. Такве увреде могу бити нпр. потпуно нетачне и произвољне, изречене у љутитом стању; адресат их не мора интерпретирати као увредљиве – може остати равнодушан на њих; а и у случају да говорник изговара истините „оптужбе“, то и даље говори о извесној његовој намери (вероватно негативној). У свим овим примерима уочава се неоправданост и невалидност тумачења да је адресатов углед под претњом. На крају, сама идеја о

⁵⁸ На чему инсистира трансакциона анализа, као и већина других психотерапијских праваца.

самољубазности може под тим именом звучати необично, јер је тешко замислити како би се неко љубазно опходио према себи самом. С друге стране, суштина ове идеје могла би се једноставније изразити концептима као што су асертивност, самопотврђивање, самопоуздање, позиција „ја сам у реду и други су у реду“ и сличним, чија је суштина одржавање и манифестовање позитивне слике говорника о себи, као и позивање других људи да одрже позитивну слику о њему.

Аутор разрешава дилему о концепту самољубазности објашњењем да је љубазност у теоријском смислу, односно „лингвистичка љубазност“ различита од колоквијалног, лаичког појма љубазности који подразумева искључив фокус на друге. Уколико се углед посматра као апстрактан појам, те ако прихватимо да постоје понашања угрожавајућа по углед, као и љубазне стратегије за заштиту угледа од тих угрожавајућих/претећих понашања, нема разлога зашто се сви ти концепти не би односили и на самог говорника, другим речима, на његов *self* (енгл. *self*) као издвојени ентитет независан од свог носиоца који може бити како саговорник, исто тако и сам говорник. Као разлог за увођење категорије самољубазности Чен наводи чињеницу да је углед говорника једнако рањив и може бити угрожен као и углед саговорника (Chen, 2001: 88–89).

Ауторов важан допринос је што је овај концепт извукао из позиције имплицираног у први план, чиме се отвара могућност реинтерпретирања љубазности на дубљем психолошком нивоу појединца. Наша теза се управо и базира на интерпретацији овог концепта на том нивоу, јер верујемо да је много вредније и информативније посматрати самољубазност као манифестацију самопоштовања. Наиме, у хипотези пет износимо идеју да самољубазност концептуализујемо као комплексан феномен, састављен *и* од дубоко личног доживљаја самопоштовања *и* од споља манифестованих понашања којима се то самопоштовање и одражава – не нужно и искључиво заштитом свог угледа. Заправо, уколико застанемо да бисмо учили све мањкавости, контрадикторности и потешкоће са концептуализовањем појма самољубазности, долазимо до закључка да је он неодвојив од суштинске љубазности и интегралан концепту комплексне љубазности (коју смо назвали „љубазност 3“), детаљно описане у четвртој хипотези и да се не може бити љубазан уколико смо нељубазни према себи. На извештај начин, овим се могу побити све до сада представљене теорије – Лакофина, Личова, Браунове и Левинсона – у којима се инсистира на самоунижавању и истовременом признавању веће важности саговорнику (у чему се нарочито истичу Личове максиме). Опет, с друге стране, присетимо ли се базичне идеје Браунове и Левинсона да се углед чува међусобно, онда би се њихова теорија у извесном ограниченом обиму могла и потврдити кроз интеграцију самољубазности и љубазности 3. Међутим, ни у једном смеру, ни оповргавања нити потврђивања поменутих теорија, не можемо се кретати без остатка, што нас наводи на идеју о интеграцији свих ових различитих аспеката а томе су на добром трагу новији постмодерни модели који љубазност концептуализују кроз односе; управо ту се отвара простор за смислену интеграцију теорија и разноврсних праваца у размишљањима различитих теоретичара.

3. 1. 3. 6. Концепт конверзационог уговора – Фрејзер и Нолен

Као и многи аутори, Фрејзер и Нолен (Fraser, 1990; Fraser & Nolen, 1981, према Fraser, 1990) се, према сопственим речима, ослањају на Грајсов принцип кооперативности, узимајући у обзир и Гофманово одређење угледа (лица) и уважавања истог. Фрејзер истиче да људи ступају у комуникацију са извесним представама о правима и обавезама која донекле усмеравају

очекивања у вези с оним што се може догађати у току интеракције, што представља *конверзациони уговор* (Fraser, 1990: 20–23⁵⁹). Уговор се током интеракције може модификовати и прилагођавати на основу преговарања укључених страна. Неки аспекти овог уговора подразумевају се на основу уобичајених културних конвенција и нема потребе ни смисла о њима преговарати нити их мењати (то су нпр. смењивање у разговору, употребљавање разумљивог језика, адекватна гласноћа говора и сл.). Ове аспекте следи други сет правила, такође недискутабилних, која намећу извесне друштвене/културне институције, као нпр. ћутање током служења литургије у цркви или позоришне представе, одређени титуларни начини ословљавања у формалним ситуацијама и сл.⁶⁰ Такође, нека се очекивања о условима комуникације ослањају и на раније интеракције и, према Фрејзеру, о њима је могуће преговарати и мењати их у зависности од моћи, статуса, улога учесника и околности. Практично, конверзациони уговор се модификује и прилагођава из размене у размену, а суштински је најчешће прећутан и имплицитан. Фрејзер подразумева да љубазност значи увек се, у свакој конверзацији, понашати унутар очекиваних оквира конверзацијског уговора, и то се подразумева као норма, не као нешто специјално што се мора чинити не би ли се саговорник осећао пријатно, док се одступање од уговора опажа као нељубазно/непристојно. Другим речима, сарадљивост (у смислу Грајсовог принципа кооперативности) приликом интеракције *јесте љубазност*⁶¹. Овако посматран концепт љубазности, ослобођен бремена своје (наводне) функције – да се други осети пријатно, да се сачува углед и сл., која онда доприноси неискрености комуникације – у већој мери се приближава концепту блискости како је дефинише теорија трансакционе анализе⁶². Фрејзер даље напомиње да су говорници ти који су љубазни самим својим ставом сарадљивости, а не да љубазност лежи у исказима и језику, мада дозвољава да извесни изрази и реченичне конструкције преносе љубазне поруке, као нпр. *Молим вас, обраћање са господине/госпођо* и сл.

Аутор даје и кратак критички осврт и изводи неколико закључака о неким од приступа изучавању љубазности (наведених на почетку овог поглавља: нормативни, онај који уводи максиме љубазности, онај оријентисан на очување угледа и овај самог Фрејзера, који се тиче конверзацијског уговора). Нормативни приступ љубазности је, по његовом мишљењу, неодржив, јер се теорија не може ослонити на сетове норми понашања када се љубазност интеракције процењује за сваку дату ситуацију, у складу са конверзацијским уговором „склопљеним“ међу учесницима (Fraser, 1990: 25). Вотс то илуструје занимљивим примером: уколико је међу пријатељима уобичајено да се размењују реченице попут „Затвори врата, кретену!“, онда су ти епитети део њиховог конверзацијског уговора, што их, према поставкама Фрејзерове теорије, чини љубазнима (Watts, 2003: 80). Приступе у којима се предлажу максиме љубазности такође сматра неодрживима због немогућности прецизнијег одређивања утицаја појединачних максима на интеракцију. Када је реч о теоријама о очувању угледа (односно, првенствено теорији Браунове и Левинсона), мада тврди да има места бројним критикама овог модела, Фрејзер сматра да је његов приступ сродан датом моделу на основу полазишта да је

⁵⁹ До Фрејзеровог чланка дошли смо преко интернет странице: https://www.researchgate.net/publication/222851598_Perspectives_on_Politeness. Чланак је овде поставио сам аутор, али у форми прекуцаног текста, а не као објављеног у часопису, тако да се бројеви страница не подударају са реалним бројевима страница објављеног чланка.

⁶⁰ Концепт о ове две врсте конвенционализованих, ритуализованих или институционализованих правила сличан је Вотсовом (са чим се слаже и Вотс, Watts, 2003: 79–80) „политичном“ или друштвено очекиваном понашању које је „немаркирано“, односно неупадљиво као љубазно, већ подразумевано.

⁶¹ Курзив је наш. И овде поново наилазимо на значајне сличности између Вотсовог „политичног“ понашања и Фрејзеровог гледишта на љубазност.

⁶² Детаљније у дискусији о љубазности и блискости.

одабир начина обраћања одређен „уважавањем своје одговорности према саговорнику“ (Fraser, 1990: 25). Неке од разлика његовог и модела чувања угледа чине:

- модел чувања угледа подразумева да је љубазност одступање од стратегије обраћања која је максимално ефикасна – а то је стратегија изражавања понашања претећих по углед самоуверено и без ублажавања (према Брауновој и Левинсону, Brown & Levinson: 1987), док Фрејзеров модел види љубазност управо супротно – као суштински садржану у максимално ефикасној стратегији,
- у моделу очувања угледа љубазност је имплицирана, а у моделу конверзацијског уговора антиципирана,
- употреба „стратегија љубазности“ према моделу Браунове и Левинсона мотивисана је бригом о саговорниковом угледу (његовом потенцијалном губитку, односно очувању), а према Фрејзеровом моделу – вођењем рачуна о придржавању принципа кооперативности и самог конверзацијског уговора (Fraser, 1990: 25).

Вотс у свом прегледу теорија љубазности истиче као предност теорије конверзационог уговора њену способност да избегне категоризацију одређених говорних чинова или израза као инхерентно љубазних. Вотсове замерке су у форми питања:

- каква је природа права и обавеза у конверзационом уговору и под којим условима се они преговорима редефинишу?
- јесу ли они друштвено пред-детерминисани и како појединац сазнаје за њих?
- да ли се кроз друштвене активности репродукују постојеће друштвене улоге или дефинишу нове?
- је ли могуће да стратешко манипулисање љубазношћу није значајан фактор у формирању и мењању односа моћи, друштвених улога и институција? (Watts, 2003: 80–81; Watts, 2005a: xii).

3. 1. 3. 7. Концепт лаичког и научног типа љубазности – теорија Ђина Илина

Ђино Илин (Eelen, 2001) припада постмодерној струји аутора који изучавају љубазност и првенствено се фокусира на прецизно постављање теоријских премиса, у смислу одређивања опсега овог феномена, као и његових релевантних својстава, ради валидног истраживања. Надовезујући се на идеје Вотса и сарадника (Watts *et al.*, 1992, према Eelen, 2001: 30) о разликовању лаичког и научног појма љубазности (односно, љубазности првог и другог реда), Илин уводи два типа љубазности које одређује као *љубазност 1* и *љубазност 2*. Љубазност 1 односи се на оно што под овим називом подразумевају људи у свакодневној комуникацији, дакле лаички, ненаучни концепт, док љубазност 2 подразумева научно дефинисан појам љубазности, који се свакако бави љубазношћу 1 – што је једино логично, и настоји да у потпуности објасни све феномене који се под тим појмом јављају (Eelen, 2001: 30, 44). Потребу за овом врстом раздвајања свакодневног схватања појма (било ког, па тако и љубазности) и његовог научног одређења, аутор објашњава различитим полазним тачкама при настајању лаичког концепта – који се из реалног искуства рађа као концепт – и научног – који је унапред дефинисан и егзактан, а креће се ка емпиријској провери (Eelen, 2001: 33).

Љубазност 1 аутор сагледава, генерално, са два аспекта: њен акциони елемент, који се манифестује у комуникацији, те концептуалну страну – спонтане, здраворазумске представе о љубазности и мишљења о овом феномену; али убрзо уводи и трећи аспект (иако се тешко могу

повући потпуно јасне дистинкције између свих њих) који назива „љубазношћу у акцији“ (енгл. „*politeness-in-action*“) и који сматра не теоријским, већ емпиријским аспектом – „то су *подаци* које теорија треба да објасни⁶³“ (Eelen, 2001: 32, курзив оригиналан). Коначно закључује да би најпрецизнији и свеобухватни назив за љубазност I могао бити „практиковање љубазности“ или „љубазност као пракса“ (енгл. „*practice of politeness*“ или „*politeness-as-practice*“, Eelen, 2001: 35) и види три врсте овако одређене „љубазности као праксе“:

- *експресивну*⁶⁴ – која се одражава у језику, усмереном на љубазно изражавање (као што су различита титуларна обраћања, коришћење речи „хвала“, „извините“ и сл.),
- *класификаторну* (евалуативну) – односи се на суд слушаоца о томе да ли је понашање говорника љубазно или нељубазно и
- *метапрагматичну* – која се односи на теоријску концептуализацију појма (Eelen, 2001: 35).

Такође, овај аутор истиче неколико релевантних карактеристика љубазности 1:

- евалуативност – људи суде о (не)љубазности нечијег понашања,
- аргументативност – у природи љубазности је да увек настоји да оствари друштвени утицај, достигне неки социјални циљ, увек се јавља у ситуацијама у којима се нешто може добити или изгубити,
- атрибутивност⁶⁵ – љубазност и нељубазност, се генерално сматрају супротнима и стоје на два краја континуума, али Илин примећује и неке изузетке, када се љубазност опажа као неискрена и лицемерна – те је конотирана негативно, а исту конотацију понекад поприма и превише љубазности,
- нормативност – процењивање љубазности/нељубазности нечијег понашања ослања се на друштвене норме дате културе. Илин кроз овај појам илуструје релативност (не)љубазности и чињеницу да се процене људи – испитаника у истраживањима – тога шта је и у којој мери љубазно знатно разликују, чак и у истој култури, а те се разлике онда тек могу очекивати међу припадницима различитих култура. Нормативност подразумева неколико својстава:
 - *прикладност, примереност* понашања (енгл. *appropriateness*) или понашање у складу с очекивањима друштва,
 - припадници дате културе имају *заједничко знање* о нормама љубазног понашања, иако Илин примећује да постојеће теорије не пружају елаборирана објашњења одакле долази то знање, већ само неоправдане претпоставке (нека од објашњења су да се преносе културом, социјализацијом деце, разним некада популарним приручницима лепог понашања и сл.),
 - *нормалност* друштвено пожељног понашања које прихвата и испољава већина припадника дате културе/социјалне средине,
- модалност и рефлексивност – модалност се односи на говорникову могућност избора љубазних (или пак нељубазних) стратегија понашања, док рефлексивност јесте

⁶³ „It does not belong to theory, it is *data*, that which should be explained by theory“ (Eelen, 2001: 32).

⁶⁴ Вотс сматра да експресивна љубазност може бити двојака: једна је љубазност која се изражава на основу захтева социјалних норми (енгл. „*socially constrained utterances*“), а друга она која се примењује у виду стратешки одабраних исказа, зарад постизања неког ефекта или циља (енгл. „*strategically chosen utterances*“, Watts, 2003: 4).

⁶⁵ Термин „атрибутивност“ употребљава З. Томић (Томић, 2014: 199) за израз који је код Илина овде помало нејасан: *'polite'-ness* (Eelen, 2001: 41).

интегрални део евалуативности и нормативности, подразумева металингвистички или метапрагматички аспект (Eelen, 2001: 35–43; 127–140).

О љубазности 2 Илин додаје да мора показати функционалност и деловање љубазности 1 као евалуативне активности, док за разлику од ње, сама љубазност 2 не сме бити евалуативног карактера, да би могла валидно испунити свој задатак (Eelen, 2001: 44). Такође, он сматра да адекватан теоријски оквир љубазности 2 мора бити у стању да обухвати и супротан пол љубазности, тј. нељубазност, за шта је такође неопходно да теорија избегне карактеристике љубазности 1 – евалуативност и нормативност. У овом смислу, нељубазност не треба сматрати „негативном акцијом“ или „недостатком нечега“ – недостатком љубазности, већ се оба концепта – и љубазност и нељубазност – могу посматрати као „позитивна акција“. Ово објашњава разликом између евалуативног процењивања позитивног и негативног („доброг и лошег“) понашања и строго теоријског приступа љубазности 2, који је неевалуативан, те оба феномена сагледава као предмет свог истраживања а љубазност као „акцију која нешто постиже“, док је нељубазност „акција која не успева да то постигне“ (Eelen, 2001: 47). Аналогно првом типу љубазности, овај аутор именује три релевантне карактеристике љубазности 2: неевалуативност, ненормативност и покривање широког спектра феномена на континууму од љубазности до нељубазности (Eelen, 2001: 48).

Важан Илинов допринос јесте прилично детаљна и свеобухватна критичка анализа најистакнутијих модела и истраживања љубазности у којој он указује на бројне недостатке, теоријске и методолошке природе, које ови модели имају, почевши од неких недоследности у објашњењима, изостављања нељубазности, нејасноћа и арбитрарности у описивању релевантних аспеката феномена љубазности, па све до непрецизног и проблематично необјашњеног појма културе и њене улоге у процењивању (не)љубазности нечијега понашања, као и разматрање свих ових аспеката и кроз призму социјалних и психолошких фактора, који су неретко занемаривани у теоријама (за детаљну анализу видети: Eelen, 2001). Оно што је за нас интересантно јесте Илиново сагледавање како теорије љубазности интерпретирају психолошке аспекте појединца који детерминишу љубазно/нељубазно понашање. „Имплицитни психолошки модел“ који произилази из ових теорија садржи следеће карактеристике:

- „немоћни слушалац“ (енгл. „*powerless hearer*“, Eelen, 2001: 211), који се имплицира у многим теоријама, подсећа на бихевиористички модел личности према ком је особа сведена на реактора и само одговара на дражи/стимулусе из спољашње средине, без личних, аутентичних доприноса,
- постоји когнитивна пристрасност код овакве врсте модела где се имплицира да је понашање вођено когницијом, тј. мишљење претходи акцији и детерминише је, а не постоје међусобни или утицаји у обрнутом смеру, што је највидљивије у теорији Браунове и Левинсона који истичу рационалност индивидуе у избору понашања,
- с обзиром на нормативну природу љубазности, подразумева се да човек рационално бира понашање конформирајући се друштвеним стандардима (Eelen, 2001: 211–212).

Поред овога, аутор такође критикује теорије љубазности за то што психолошке концепте не преузимају из психолошких модела, већ социолошких, при чему појединац изгледа као једноставно „отеловљење“ културе, а његова идиосинкратичност је занемарена. Поново се долази до закључка да је конформизам најистакнутији аспект односа појединца према култури, барем када је реч о љубазном понашању (мада је очигледно да је овакво становиште исувише поједностављено, као и да не објашњава ниједно понашање, нити избор, који излазе из оквира љубазних норми, као нпр. нељубазност). Оно где тако поједностављени модели неминовно воде

јесте ислучивање индивидуалности (мишљења, ставова и сл.), као фактора који утиче на (не)љубазно опхођење, и њено означавање као културне некомпетентности; или, како то Илин духовито примећује: „Изгледа да на пољу љубазности нема места личном мишљењу“ (Eelen, 2001: 213, 214).

3. 1. 3. 8. Концепт емоционалне узајамне подршке – теорија Арнда и Џенија

Допринос Арнда и Џенија теоријама љубазности састоји се у томе што је, уместо да је стављају у чисто социолошки контекст, повезују са емоцијама, стављају акценат на људе који комуницирају као кључне детерминанте љубазног понашања и истичу интерперсоналну подршку коју саговорници једни другима пружају тиме што су љубазни (Arndt & Janney, 1991; Janney & Arndt, 2005: 21–41, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005; Arndt & Janney, 1985, 1991, 1992, према Eelen, 2001: 15–17; Arndt & Janney, 1985. и Janney & Arndt, 1992, према Watts, 2003: 75–78).

Аутори препознају повезаност и испреплитаност когнитивне и емоционалне сфере људске психе и предлажу модел у ком разликују три врсте комуникације, које су такође међусобно повезане, тзв. *емотивну*, *емоционалну* и *когнитивну* комуникацију (Arndt & Janney, 1991: 525–532; Janney & Arndt, 2005: 26–27, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Приказују их као димензије на континууму, при чему су емоционална и когнитивна на два супротна краја тог континуума, а емотивну представљају као њихову „мешавину“; континуум подразумева различите нивое несвесног/свесног, ирационалног/рационалног и семиотске комплексности, крећући се од емоционалне ка когнитивној комуникацији. Емоционална комуникација је ирационална, несвесна и несимболизована, односи се на знаке који показују да је особа осетила неке емоције. Ти знаци су најчешће мали, суптилни, невербални, јављају се спонтано, без вољне контроле и свести особе и у суштини нису испољени с намером комуникације, нпр. несвесно подигнут тон, кратке микроекспресије⁶⁶ на лицу, узвици изненађења, олакшања, љутње и сл. За разлику од емоционалне, когнитивна комуникација подразумева вољно, свесно, намерно, симболизовано „изражавање логичких релација између концептуализованих објеката, акција и квалитета“ и под утицајем је културе и наученог понашања (Arndt & Janney, 1991: 527–528). Емотивна комуникација (Stankiewicz, 1964, према Arndt & Janney, 1991: 529) подразумева такође експресију емоција, али на промишљен начин, тако да говорник утиче на саговорника и постиже жељени ефекат. Емотивна комуникација је, дакле, високо елаборирана, циљана, стратешка и, наравно, регулисана друштвеним нормама, правилима понашања и санкцијама, што подразумева очекивања да свако контролише импулсе и одговорно управља својим понашањем⁶⁷. Под утицајем је културе и спаја емоционалне експресије са когнитивном елаборацијом – што људима омогућава не само да испољавају емоције које *актуелно* осећају, већ и оне *потенцијалне* и оне *којих нема* (Arndt & Janney, 1991: 531, курзив у оригиналу). Главне димензије емотивне комуникације јесу: асертивност или самоувереност (у себе и у оно

⁶⁶ Амерички психолог Пол Екман (Paul Ekman) деценијама истражује емоције и њихове суптилне знаке у виду микроекспресија које некада трају свега делић секунде, а своја истраживања усмерио је у правцу разоткривања лагања преко тих знакова, који се појављују невољно и ван контроле особе (видети нпр. „Разоткривене емоције“ у издању Завода за уџбенике, из 2011. године). Међутим, новија истраживања доводе у питање многе досадашње концепте у вези с емоцијама, између осталих и Екманове тврдње (Feldman Barrett, 2017).

⁶⁷ Што у психолошком смислу представља здраво, одрасло, одговорно управљање емоцијама и њихово испољавање на социјално и ситуационо адекватан начин. Тиме се модел Арнда и Џенија приближава трансакционо-аналитичком виђењу емоција и блискости.

што се говори), позитиван или негативан⁶⁸ афекат (према саговорнику) и интензитет (емоција, тј. емоционалне ангажованости у комуникацији), (Arndt & Janney, 1991: 537–538). Суштина љубазности у емотивној комуникацији јесте у понашању на такав начин да се саговорнику пружа подршка током интеракције, тј. да постоји узајамно пружање подршке међу саговорницима, а то подразумева избегавање конфликта и изражавање емоција тако да се, колико год је могуће, избегне изазивање напетости, непријатности или неизвесности код саговорника (Arndt & Janney, 1985, 1991, према Eelen, 2001: 15, 16; Janney & Arndt, 2005, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Овакво стратешко интерперсонално пружање подршке аутори називају тактичношћу/тактом у комуникацији и оно има своје вербалне и невербалне аспекте.

Табела 2. Разлике између емоционалне и емотивне комуникације (преузето и преведено из: Janney & Arndt, 2005: 28, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005)

	Емоционална комуникација	Емотивна комуникација
Активност	<i>Инстинктивна:</i> спонтана, непланирана физичка екстернализација унутрашњих афективних стања	<i>Научена:</i> свесна употреба афективних испољавања у комуникационе сврхе
Фокус	<i>Појединац:</i> људска потреба да се физиолошки адаптирају снажним унутрашњим психичким стимулусима	<i>Пројектовани „други“:</i> туђа пројектована осећања, перцепције и интерпретације у датој ситуацији
Оквир	<i>Психобиолошки:</i> људска потреба да се физиолошки адаптирају моћним унутрашњим психичким стимулусима	<i>Социопсихолошки:</i> људска потреба да се бихевиорално адаптирају другима како би се избегли интерперсонални конфликти
Функција	<i>Катарза:</i> попушта емоционалну тензију и помаже да се одржи психичка равнотежа	<i>Стратешка:</i> сигнализира афективне информације ради утицаја на туђе понашање

У новијим радовима Арнд и Џени повлаче разлику између тзв. друштвене или социјалне љубазности (енгл. *social politeness*) и интерперсоналне љубазности (енгл. *interpersonal politeness*), коју касније називају тактом (енгл. *tact*), (Janney & Arndt, 2005, према Panić Kavgić, 2014: 93). Под друштвеном љубазношћу подразумевају „правила која регулишу прикладне и неприкладне начине говорења“ која су лоцирана „у друштву, а не у самом језику“⁶⁹ (Arndt & Janney, 1985: 283–284, према Watts, 2003: 76), а функција им је да омогуће „елегантан улазак и

⁶⁸ Иако се често у стручној литератури може наићи на поделу емоција на „позитивне“ и „негативне“, ово је погрешно. Емоције немају вредносну конотацију, јер су све оне корисне за човека. Разлику треба правити на нивоу субјективног доживљаја, те се може говорити о пријатним и непријатним емоцијама. Такође, могуће је адекватно и неадекватно испољавати емоције или пак осећати емоције које су патолошке (некорисне, као што су нпр. депресивна осећања) или непримерене ситуацији (када су последица унутрашњих процеса особе, невидљивих посматрачима и повезане нпр. са неким прошлим ситуацијама, као што би, рецимо, било „скупљање“ љутње и нереаговање на туђе фрустрације током дужег времена, да би се та љутња напрасито испољила великим интензитетом на наизглед безначајан повод, „кап која је прелила чашу“).

⁶⁹ „Social politeness is considered to consist of rules regulating appropriate and inappropriate ways of speaking’ and the ‘locus of these rules is society, not language itself“ (Arndt & Janney, 1985: 283–284, према Watts, 2003: 76).

излазак из социјалних ситуација које се понављају⁷⁰ као што су нпр. започињање, одржавање и завршавање разговора (Janney & Arndt, 2005: 23, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Вотс сматра да је концепт друштвене љубазности сродан његовом тзв. политичном понашању (Watts, 2003: 76). Такт или интерперсонална љубазност подразумева заједничку заинтересованост учесника у интеракцији да чувају углед једни другима. Друкчије речено, такт јесте управо оно што је описано под појмом емотивне комуникације и подразумева веће лично ангажовање говорника од простог поштовања правила и друштвених норми (на шта се суштински своди друштвена љубазност). Такође, друштвена љубазност, а и љубазност уопште, као и генерално сва комуникација, садржи стандарде и норме употребе језика који олакшавају интеракцију тиме што усмеравају опхођење и очекивања у комуникацији. Аутори преузимају концепт угледа и потреба у вези са угледом, Гофмана и Браунове и Левинсона, те објашњавају како је тактичност заснована на личном доживљају таквих потреба и узајамног чувања угледа између саговорника. У овом моделу разликују се и унутаркултурни и међукултурни такт, којима ћемо нешто више пажње посветити у поглављу о културолошким специфичностима љубазности (Janney & Arndt, 2005, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005; Panić Kavgić, 2014: 92–95).

Вотс поставља неколико питања критикујући модел Арнда и Џенија. Прво, с обзиром на то да се оне ипак преклапају у извесним аспектима, као што је чување угледа саговорника, он сматра неоправданим разликовати друштвену и интерперсоналну љубазност (или такт), а као адекватније разликовање уводи свој појам политичног или друштвено очекиваног понашања. Затим, пита се да ли је неки од ових типова љубазности, или оба, регулисан сетом конвенција, те да ли интерперсоналну љубазност треба повезати са чувањем угледа. Такође, Вотс замера ауторима што говоре о појму културе, а да нису експлицитно дефинисали шта под њом подразумевају (Watts, 2003: 76–77).

3. 1. 3. 9. Концепт управљања међуљудским односима – теорија Хелен Спенсер-Оути

Спенсер-Оутијева истиче два аспекта комуникације – трансакциони, тј. преношење информација и релациони/интеракцијски⁷¹, као врло блиско повезане и испреpletане, а своје идеје фокусира на релациони аспект, сматрајући га централним у свакој комуникацији (Spencer-Oatey, 2008: 2). Главни концепт који изучава је *управљање међуљудским односима* (енгл. *rapport management*, Spencer-Oatey, 2008: 12). Такође, ова ауторка наглашава да је љубазност „питање адекватности“ у конкретном друштвеном контексту, од чега зависи и процењивање нечијег понашања као мање или више љубазног; другим речима, одређене речи, синтагме, реченице, лингвистичке конструкције нису саме по себи ни љубазне ни нељубазне, већ се могу процењивати као такве само у контексту у ком се изговарају. Позивајући се на друге ауторе, сматра да на избор особе хоће ли се понашати љубазно или некако другачије не утичу само жеље повезане с угледом (који је фокус многих модела који се ослањају на Браунин и Левинсонов), особа може желети да се представи свету не само као пријатељски расположена и учтива, већ нпр. и као компетентна, снажна, застрашујућа или разумна – за шта је потребно

⁷⁰ „... (to provide a framework of standardised strategies for) getting gracefully into, and back out of, recurring social situations (such as...)“ (Janney & Arndt, 2005: 23, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

⁷¹ Ауторка наводи концепте Вацлавика и сарадника (Watzlawick *et al.*, 1967, према Spencer-Oatey, 2008: 1–2) и Брауна и Јула (Brown & Yule, 1983, према Spencer-Oatey, 2008: 2). Сличну идеју описују и Робин Лакоф разликујући информативни и интерактивни тип дискурса (Lakoff, 1989: 126), као и Касперова, која два типа именује „трансакциони дискурс“ и „интеракциони дискурс“ (Kasper, 1990: 205, према Locher, 2008: 510).

опходити се према саговорнику на другачије начине (нпр. хладно и рационално или пак нељубазно), (Tracy, 1990; Penman, 1990, према Spencer-Oatey, 2008: 3). (Не)љубазност за њу подразумева „субјективне процене које људи доносе у вези са друштвеном прикладношћу вербалног и невербалног понашања⁷²“ (Spencer-Oatey, 2005: 97, према Locher, 2008: 528). Ова ауторка изучава језик у контексту његове употребе са сврхом *конструисања, одржавања или угрожавања социјалних односа*.

Управљање међуљудским односима сачињено је од три компоненте, које су међусобно повезане: *угледа, права и обавеза у друштву*⁷³, те *интеракцијских циљева* (Spencer-Oatey, 2008: 13–14). Свака особа свој углед дефинише тројако: индивидуалистички, у односу на групе којима припада и у конкретним односима с другим људима. Када је реч о правима и обавезама у друштву, људи развијају одређена очекивања у вези са својим правима и обавезама и уколико та очекивања нису испуњена, међуљудски односи су угрожени – што се неретко дешава у интеракцији између припадника различитих култура. У вези с овим правима, ауторка идентификује социопрагматичке интеракционе принципе: *једнакост* – очекивање да ће особу други третирати с уважавањем и увиђавношћу, те *повезаност* – полагање права на припадање друштвеним групама и грађење односа с другим људима, што подразумева одређени степен интеракцијске и афективне ангажованости особе. Људи улазе у интеракцију с другима често, али не увек, имајући извесне интеракцијске циљеве, било трансакцијске, било релационе, и они утичу на ток размене, као и на сам однос (Spencer-Oatey, 2008: 13–17).

Уколико је нека од ових компоненти међуљудских односа угрожена, и сам однос може бити угрожен. Ауторка описује четири типа оријентације које људи могу заузимати у међусобним односима:

- оријентација ка побољшавању односа и његовом јачању,
- оријентација ка одржавању односа – жеља да се хармонични односи међу саговорницима одрже таквима какви су и заштите од потенцијалних претњи,
- занемарујућа оријентација – незаинтересованост за однос и његов квалитет (узрок томе може бити наглашен фокус на самог себе, на задатак или пак изостанак жеље за одржавањем датог односа),
- оријентација ка постављању изазова пред однос, односно настојање да се хармоничан однос угрози (нпр. да би се истакла лична независност, узвратила увреда и сл.), (Spencer-Oatey, 2008: 32).

Људи константно током интеракције процењују да ли се њихов однос побољшава, одржава или угрожава, а те процене врше на основу поменуте три компоненте односа – интеракцијских циљева, угледа и друштвених права и обавеза (Spencer-Oatey, 2005: 116, према Locher, 2008: 529). Спенсер-Оутијева предлаже низ стратегија како одржати међусобни однос и успешно управљати њиме, од лингвистичких стратегија до комуникацијских стилова, дакле, вербалних и невербалних стратегија, као што су (сродне, али не идентичне) дихотомије:

⁷² „... (im)politeness to be the subjective judgments that people make about the social appropriateness of verbal and non-verbal behaviour“ (Spencer-Oatey, 2005: 97, према Locher, 2008: 528).

⁷³ Ауторка је преименовала ову компоненту; према наводима М. Лохер, у ранијим радовима Спенсер-Оутијева је поред угледа и интеракцијских циљева/жеља говорила и о „бихевиоралним очекивањима“ (Spencer-Oatey, 2005, према Locher, 2008: 528–529). У оригиналу, називи гласе: „*face sensitivities*“, „*interactional wants*“ (из 2005.), тј. „*interactional goals*“ (из 2008.) и „*behavioral expectations*“ (из 2005.), односно „*sociality rights and obligations*“ (из 2008.).

експресивност или суздржаност, директност/индиректност, експлицитност/имплицитност, те самохваљење/скромност (енгл. *self-enhancement, self-effacement*), (Spencer-Oatey, 2008: 21–31).

3. 1. 3. 10. Концепт друштвено очекиваног понашања – Вотсова теорија друштвене праксе

Вотс (Watts, 2003) је један од најистакнутијих представника постмодерног правца у изучавању љубазности, који, као и Илин, инсистира на разликовању лаичког поимања љубазности, тј. *љубазности првог реда* (Илинова љубазност 1) и научног, теоријског концепта или *љубазности другог реда* (Илинова љубазност 2), сматрајући да наука треба да се фокусира на љубазност 1, уместо да вештачки конструише апстрактни идеални концепт који је неповезан са практичном употребом, а не може бити ни културолошки универзалан (Watts, 2003: 1–17). Вотс критикује све досадашње теорије и моделе љубазности и сматра да су сви неодрживи. Наиме, он сматра да су истраживачи одустали од изучавања лаичког концепта (не)љубазности због превелике варијабилности његовог конструисања и тумачења с обзиром на културолошке, историјске и социјалне факторе, избегавају да дефинишу шта љубазност заиста *јесте* и наводе које *функције* испуњава, те су прибегли апстрактном појму љубазности, дефинисаном као „разноврсне, културолошки универзалне социјалне стратегије које служе одржавању сарадње у друштвеним интеракцијама”⁷⁴ (Watts, 2003: 47, 118, курзив оригиналан). Међутим, пошто потешкоће са научним дефинисањем и испитивањем овог феномена постоје и данас, као што су постојале и у прошлости а, по његовом мишљењу, вероватно ће постојати и у будућности, Вотс наглашава да је за креирање квалитетне теорије о љубазности једино валидно изучавати лаичко конструисање појма, тј. љубазност 1. Нарочито зато што, према његовим тврдњама, често учесници у интеракцији не доживљавају као љубазне оне лингвистичке структуре које су у теоријским моделима тако окарактерисане, а које запараво представљају маневре за очување угледа (Watts, 2003: 119, 142).

Вотс усложњава изучавање љубазности уводећи и појам тзв. „политичног“ понашања (енгл. *politic behaviour*), које разликује од љубазног тј. нељубазног (енгл. *polite/impolite*). Он, наиме, примећује да извесне „лингвистичке структуре“ (љубазни искази), које су „вишак“ у чисто лингвистичком смислу, а потребне су у прагматичком, као да се подразумевају, очекиване су у одређеним друштвеним контекстима и ситуацијама (то су нпр. захваљивање или извињавање за неку мању изазвану nelaгоду и сл.), те стога као да пролазе готово непримећено. За разлику од тог њиховог неприметног присуства, уколико из неког разлога изостану, тај изостанак је приметан и најчешће се интерпретира као нељубазност или непристојност. Ово тзв. немаркирано, необележено понашање Вотс назива *друштвено очекиваним*⁷⁵ или *адекватним*

⁷⁴ „... a wide variety of social strategies for constructing and reproducing cooperative social interaction across cultures“ (Watts, 2003: 47).

⁷⁵ Вотсов новоуведени термин *politic*, који разликује од термина *politeness* ми смо превели описно, на основу Вотсове дефиниције, као *друштвено очекивано* (или *адекватно*) *понашање*. За његову супротност, „неполитично“ понашање (енгл. *non-politic behaviour*) прихватљив је превод Олге Панић Кавгић – „непристојно и друштвено неприхватљиво понашање“, јер би се оно у суштини могло поистоветити с нељубазношћу (Watts, 2003; Panić Kavgić, 2014: 83, 88). Међутим, нисмо усвојили њен превод термина *politic* као „пристојног и друштвено прихватљивог понашања“ зато што сâм аутор, као што се види из дефиниције и описа овог појма, истиче управо очекиваност одређеног понашања у одређеним социјалним и културним контекстима и његову адекватност, прикладност ситуацији (што га и чини неупадљивим). (Истини за вољу, и сам аутор признаје да је израз „адекватно“ или „прикладно“ /енгл. *appropriate*/ критикован од стране Илина /Eelen, 2001/, јер „личи на рационалистички приступ друштвеној структури“ /Watts, 2005a: xli, у: Watts, Ide, Ehlich, 2005/). Превод Панић

(*politic*), и то очекиваним у толикој мери, да у извесном смислу бледи његова карактеризација као љубазног. Оно нам је такође „познато унапред“ или „институционализовано“ као друштвена пракса у комуникацији, нпр. чекање у реду, а не прескакање других испред, или изрази *Извини* и *Хвала* толико су ритуализовани и очекивани у за то предвиђеним контекстима, да нису истакнути у дискурсу (Watts, 2003: 28, 20, 19). Стога аутор ову врсту понашања дефинише као: „лингвистичко и нелингвистичко понашање које саговорници конструишу као прикладно/адекватно у оквиру дате социјалне интеракције⁷⁶“ и испољавање таквог понашања „репродукује и даје валидност“ политичном понашању (Watts, 2003: 20, 21, 28). А „лингвистичко понашање које иде даље од оног што се може очекивати, тј. маркирано/обележено/истакнуто понашање, требало би називати *љубазним* или *нељубазним*⁷⁷“ у зависности од квалитета – љубазно би, стога, било такво понашање које иде даље од оног што је адекватно у датој социјалној интеракцији, док би нељубазно било понашање које се опажа као неадекватно, непримерено, неприкладно друштвеној интеракцији (Watts, 2003: 19, 20, 21, курзив оригиналан). Он љубазно понашање види и као „намерно искориштавање правила која воде политично вербално понашање зарад користи ега“ (Jary, 1998: 11). Нешто слично концепту Вотсовог политичног понашања и љубазности као вишка помиње и Елих када говори о „акцији која изгледа љубазно онда када приказује нешто више од, или даље од, онога око чега постоји слагање да представља ‘нормално понашање’“⁷⁸ (Ehlich, 2005: 74–75, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Вотс скреће пажњу на то да на основу ове дефиниције не можемо закључивати о томе како учесници у интеракцији или, чак и шире – чланови дате друштвене заједнице процењују дато понашање у смислу љубазног или нељубазног, нити о томе да ли су одређене лингвистичке структуре саме по себи, инхерентно (не)љубазне (Watts, 2003: 21). Напротив, ни за једну лингвистичку структуру се не може тврдити да је инхерентно љубазна, јер је увек опажају у контексту и то појединци, свако на свој идиосинкратичан начин (нпр. Locher & Watts, 2005: 16).

Аутор усваја и Бурдјоов концепт хабитуса, интерпретира га као појам близак његовом политичном понашању и под њим подразумева „сет диспозиција за прикладно понашање⁷⁹“ (Watts, 2003: 145), а који „одређује на које ће начине појединац интернализовати објективизоване друштвене структуре како би их употребио у актуелној интеракцији⁸⁰“ (Watts, 2003: 149). Али хабитус такође „генерише обичаје и акције“⁸¹, те тако доприноси и репродукцији и мењању социјалних структура (Watts, 2003: 149). Надаље, аналогију са

Кавгић не указује на ова два кључна својства, јер: прихватљиво није исто што и адекватно, а осим тога, израз „друштвено прихватљиво понашање“ је широк појам, могао би асоцирати на било које понашање које је у друштву прихваћено, одобрано, а не осуђивано, чије присуство не мора бити очекивано, нити одсуство приметно (а што јесу карактеристике Вотсовог термина).

⁷⁶ „That behaviour, linguistic and nonlinguistic, which the participants construct as being appropriate to the ongoing social interaction“ (Watts, 2003: 20). Вотсова првобитна дефиниција овог понашања гласи: „социокултуролошки детерминисано понашање, усмерено ка томе да се у личним односима између појединаца, припадника друштвене групе, успостави и/или одржи стање равнотеже“ (у оригиналу: „Socioculturally determined behaviour directed towards the goal of establishing and/or maintaining in a state of equilibrium the personal relationships between the individuals of a social group“, Watts, 1989: 135, према Watts, 2003: 20), али је он у светлу нових истраживања напушта и преиначује у нову, наведену.

⁷⁷ „Linguistic behaviour which is perceived to be beyond what is expectable, i. e. salient behaviour, should be called *polite* or *impolite*“ (Watts, 2003: 19). Мада, као лингвиста, Вотс најчешће у први план истиче лингвистичко понашање, он напомиње да љубазност/нељубазност подразумевају и нелингвистичка, невербална понашања (Watts, 2003: 20).

⁷⁸ „... an action appears polite when it displays something in addition to or beyond what is agreed upon as ‘normal behaviour’“ (Ehlich, 2005: 74–75, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

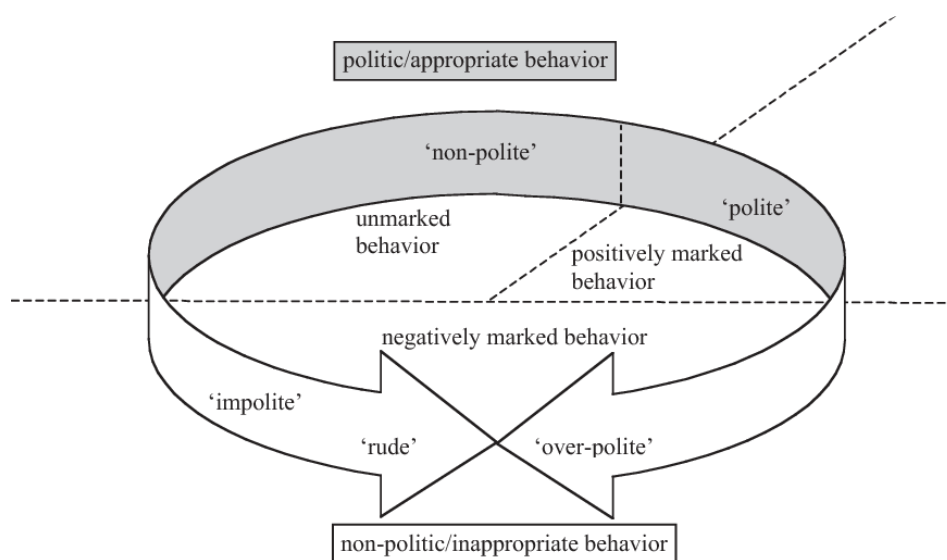
⁷⁹ „... set of dispositions to behave appropriately“ (Watts, 2003: 145).

⁸⁰ „... shapes the ways in which the individual internalises objectivised social structures in order to use them in dealing with ongoing interaction.“ (Watts, 2003: 149).

⁸¹ „... generates practices and actions“ (Watts, 2003: 149).

хабитусом Вотс елаборира кроз своје концепте социјалних мрежа – тзв. латентних мрежа и мрежа у настајању (енгл. *latent* и *emergent networks*), објашњавајући латентне мреже као већ постојеће социјалне структуре, настале ранијим интеракцијама, а које су сличне оном аспекту хабитуса одговорном за репродукцију, док мреже у настајању подразумевају „динамичан процес“ у оквиру актуелне интеракције, којим се формирају актуелне, нове, јединствене социјалне структуре и имају потенцијал и за репродукцију старих и за њихово мењање и конструкцију нових структура тј. мрежа. У овим мрежама у настајању се у Вотсовој теорији учитује препознавање динамичности интеракције, што недостаје класичним теоријама љубазности. Саме мреже у настајању он дефинише као „мреже друштвених веза успостављене током актуелне вербалне интеракције [а које] подразумевају успостављање и поновно успостављање, као и репродукцију друштвених веза између комуникатора које настају током интеракције⁸²“ (Watts, 2003: 154).

Интересантно је његово запажање (приликом коментарисања Илинове поделу љубазности 1 на метапрагматичну, класификаторну и експресивну) да се експресивна љубазност 1 може појављивати и у виду придржавања социјалних норми, захтева и ограничења, али и у стратешке сврхе, ради постизања одређеног ефекта или циља код адресата или слушаоца (Watts, 2003: 4). Уз то, Вотс у друштвено неприхватљива понашања („неполитична“ – енгл. *non-politic*) сврстава нељубазност, непристојност као и претерану љубазност (енгл. *over-politeness*), као на слици 3 (Watts, 2005a: xliii, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Нажалост, аутор не елаборира концепт претеране љубазности, али то чини Кулпепер, а његове налазе приказаћемо у делу о нељубазности и другим негативно конотираним појмовима.



Слика 3. Вотсов модел релационог понашања на димензији љубазно–нељубазно (Watts, 2005a: xliii, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005)

⁸² „... networks of social links set up during ongoing verbal interaction“; „... entails the establishment, reestablishment and reproduction of social links between the interactants, which emerge during the interaction.“ (Watts, 2003: 154).

На самом почетку излагања своје студије Вотс уочава неколико значајних препрека у идентификовању (не)љубазности у оквиру природног дискурса:

1. љубазно или нељубазно понашање не може се процењивати мимо контекста реалног разговора који се одиграва и за то је неретко потребна знатна количина детаља, тј. информација о контексту интеракције,
2. адекватна теорија љубазности мора у обзир узимати перспективу и тумачење (не)љубазног понашања и говорника и слушаоца, јер су обе стране истовремено и говорници и слушаоци, а услови интеракције се прилагођавају током саме размене, тако да је и првобитна интерпретација једне поруке као (не)љубазне подложна промени под утицајем промене контекста,
3. директна последица наведене две препреке јесте да никада неће бити могуће конструисати предиктиван модел лингвистичке (не)љубазности,
4. тако да не може постојати никакав универзални научни концепт (не)љубазности, тј. „(не)љубазност 2“, који би био применљив у свим културама, супкултурама и језицима (Watts, 2003: 23).

Неки Вотсови критичари сматрају да је он, избегавајући замке генерализације, отишао у другу крајност, потпуну релативизацију феномена, те се у главним критикама његовом приступу помиње како испада да је немогуће изводити било какве закључке и генерализације. Прецизни описи конкретних интеракција „не резултирају експланаторним теоријама“, па и само научно изучавање љубазности постаје немогућно и сувишно (Terkourafi, 2005, Holmes, 2005, према: Panić Kavgić, 2014: 87–88). Међутим, Вотс у уводном делу зборника о љубазности који је приредио са сарадницима (Watts, Ide & Ehlich, 2005) експлицира да не треба избегавати тежње ка универзалности теорија о љубазности – што, по њиховом мишљењу нужно води у конципирање љубазности другог реда, тј. теоријског, апстрактног појма. Заправо, троје уредника тврде да је важно истраживања фокусирати на два нивоа, и на поменутом нивоу трагања за универзалијама, и на нивоу индивидуалних културолошких оквира који нужно подразумевају љубазност првог реда, а докле год се ови нивои анализе контролисано спроводе одвојено, нема разлога бежати од стремљења ка универзалности теорије; заправо, везу између дата два нивоа аутори сматрају кључном за разумевање овог сложеног феномена (Watts, Ide & Ehlich, 2005: 4).

Аутор подсећа и на појаву да се људи у улози проценитеља нељубазности у већем степену слажу у проценама него што је то случај са љубазношћу, те да се нељубазност генерално обележава негативно, док код љубазности то није случај, већ од различитих фактора и контекста зависи хоће ли неко љубазно понашање бити оцењено као позитивно, неутрално (у смислу политичног или друштвено очекиваног понашања) или негативно (као неискрено и сл.), (Watts, 2003: 5, 24). Вотс се такође осврће и на историјско-културолошке чиниоце у формирању појма љубазности (о чему је више речи у делу о културно-историјским аспектима љубазности).

Као оштар критичар доминантних пионирских теорија (пре свега оне Браунове и Левинсона и њихових претензија на универзалност), једна од критика које усмерава на готово све теорије јесте идеја о нормативности, односно, теоријској ненормативности. Наиме, иако се у свакој теорији подразумева ненормативност – због чега, према његовом мишљењу, аутори беже од љубазности првог реда конструишући вештачки концепт љубазности другог реда – Вотс примећује да ниједна теорија није успела до краја да избегне нормативни и евалуативни карактер. Због ове чињенице аутор разматра идеју да ненормативност заправо није могућа када је реч о концепту (не)љубазности, зато што је управо сам концепт нормативан. Нема начина да

се лаички концепт љубазности измести из његове реалне употребе у социјалном свету и из међуљудске интеракције, а да се уместо њега осмисли теоријски концепт који би се изучавао, јер онда се неминовно изучава *нешто друго* (Watts, 2003: 47–49). Позиција коју ми заузимамо у овом раду, када је реч о евалуативности и нормативности љубазности, намерно је критичка према овом појму, у смислу да истражујемо негативне аспекте љубазности, као и позитивне аспекте нељубазности. Надамо се да би овај приступ, једнако оптерећен евалуативношћу, ипак могао бити извесна антитеза уобичајеним истраживањима љубазности, утолико што указује на неке непримећене или занемарене аспекте и љубазности и нељубазности. Вероватно је управо тај неизбежан утицај евалуативности и нормативности самих ових концепата (првог реда, тј. лаичких) оно што усмерава и теоријске моделе у правцу занемаривања поменутих аспеката.

Концепт угледа (*face*) такође завређује критику, сматра Вотс, јер се у теоријама брига за углед, чување угледа поистовећује с љубазношћу, а теорије љубазности изједначавају са теоријом о очувању угледа; Вотс детаљно, примерима из реалног живота (као што су нпр. одломци из телевизијских и радио емисија), аргументује да се ова два концепта разликују (Watts, 2003: 117–141).

Модел који Вотс предлаже не претендује, по његовим речима, на тврдње *да*, нити на објашњење *зашто* су нека лингвистичка понашања љубазна, већ настоји да пружи начине за препознавање *када* би нека лингвистичка понашања *могла* бити интерпретирана као љубазна или нељубазна од стране актера у комуникацији (Watts, 2003: 143), што заиста јесте покушај да се пође од љубазности 1, односно од лаичке перцепције у датој социјалној средини. Он сматра да је оно што је често у другим теоријама изучавано као љубазност 2 било заправо политично понашање, а да његов појам „лингвистичке (не)љубазности јесте *потенцијалност* лингвистичке структуре да је људи користе и интерпретирају као лингвистички ресурс који недостаје или ког има више од очекиваног у политичном понашању (...) што наравно не имплицира да су оне аутоматски и *реализације* лингвистичке (не)љубазности 1⁸³“ (Watts, 2003: 152, курзив у оригиналу). Критикујући постојеће моделе да посматрају културу и друштво као „сет ванвременских структура које контролишу друштвено понашање појединаца и група“ – што може бити адекватно за „физички универзум, али нам неће помоћи да разумемо како се људска бића сналазе у том универзуму у времену и простору“ (Watts, 2003: 160) – оно што Вотс предлаже јесте да се изучавање љубазности „врати“ који корак уназад и оријентише не од апстрахованог појма љубазности 2 ка примени правила на конкретним примерима, већ од реалних понашања ка закључивању о њиховом (не)љубазном или неутралном квалитету у односу на процену самих комуникатора. Другим речима, изучавање љубазности као да је пребрзо „скочило“ на објашњење и предикцију, а да није пре тога још увек успело да опише сам феномен (нема ни јединствене дефиниције љубазности, ни консензуса око тога шта све треба сврставати у тај појам, да ли нељубазност јесте део овог феномена или не итд., да се подсетимо само неких нерешених питања). А сам Вотс наговештава да је потенцијално и немогуће да се у изучавању љубазности дође до нивоа када ће бити могућа предикција.

Он преузима и Веркхоферову аналогију љубазности и новца, при чему се љубазност као симболички ресурс, слично новцу, сматра средством за модификацију понашања у односу на захтеве дате социјалне ситуације (Werkhofer, 1992, према Watts, 2003: 143–144).

⁸³ „Linguistic(im)politeness (...) is the *potentiality* of a linguistic structure for use and interpretation by individuals as a linguistic resource absent from or in excess of the linguistic structures of politic behavior (...) which does not imply, of course, that they are automatically *realisations* of linguistic (im)politeness 1“ (Watts, 2003: 152).

3. 1. 3. 11. Концепт оријентације на однос – теорија љубазности Миријам Лохер

У сарадњи са Вотсом (Locher & Watts, 2005), Миријам Лохер разрађује идеју о раду на односу (енгл. *relational work*), тј. оријентисању на међуљудски однос у комуникацији, идеју базирану на постмодерном становишту о конструисању „заједничких светова (...) кроз дискурс у оквиру социјалне интеракције“ (Watts, 2005a: xlii, у: Watts, Ide, Ehlich, 2005). Учесници интеракције се посвећују раду на њиховом међусобном односу – „дефинишу односе у интеракцији“ (Locher, 2008: 510) – то је интерактиван процес који нас укључује у друштвену праксу, а обухвата све доступне опције понашања, тј. „читав континуум вербалног понашања, од директне, нељубазне, непристојне или агресивне интеракције све до љубазне интеракције, обухватајући и прикладне и неприкладне облике друштвеног понашања⁸⁴“ (Locher, 2004: 51, према Locher & Watts, 2005: 11; Watts, 2005a: xlii, у: Watts, Ide, Ehlich, 2005). Ауторка примећује да људи у интеракцији размењују далеко више интерперсоналних информација од простог преношења чињеница, а у опхођењу имају личне „стиллове“, што види као потребу за преговарањем о улогама у интеракцији (Locher, 2008: 509–510). Идеја о раду на односу потиче од тога што саговорници заиста улажу неки „рад“ током комуникације, „прилагођавајући своје стиллове обраћања различитим ситуацијама и различитим циљевима у комуникацији“ (Locher, 2008: 510). А Лохерова такође додаје да се приликом социјалних интеракција, лингвистичким и нелингвистичким средствима и процесима, конструише и идентитет особа, и то у постмодернистичком смислу, не као „фиксиран“, већ као променљив, „флуидан“ и увек у релацији са другим (Locher, 2008). Љубазност је, из ове перспективе, само један делић комплексног рада на односу, а процењивања нечијег понашања као љубазног или нељубазног јесу метакоментари о његовом/њеном релационом понашању (Locher, 2008: 527).

Лохерова и Вотс људске предиспозиције за поступање на одређене начине у одређеним ситуацијама објашњавају концептима „оквира“ и „хабитуса“. Оквир (енгл. *frame*) Танен дефинише као „структуре очекивања заснованог на претходном искуству⁸⁵“ (Tannen, 1993: 53, према Locher & Watts, 2005: 11) а Ескандел-Видал као „организовани сет конкретног знања⁸⁶“ (Escandell-Vidal, 1996: 629, према Locher & Watts, 2005: 11). Бурдјоов појам хабитуса Вотс разуме као „сет предиспозиција за делање на извесне начине, који код појединца генерише когнитивне и телесне праксе⁸⁷“ (Bourdieu, 1990, према Watts, 2003: 149). Лохер и Вотс сматрају да ова два појма објашњавају појаву и одржавање друштвених норми које управљају вербалним и невербалним аспектима рада на односу (Locher & Watts, 2005: 11). У табели број 3 приказана је идеја о раду на односу.

Аутори се враћају на Гофманово оригинално одређење „лица“, односно угледа (одбацујући Браунину и Левинсонову измењену верзију) и на њега ослањају свој концепт рада на односу. Према Гофмановој дефиницији, углед се „позајмљује“ од социјалне средине, тј. чланова друштва, конструише се у дискурсу, променљива је категорија и готово да је актуелан само за дату ситуацију, а чак и тада је подложен мењању. У овом смислу, појам *face* се може

⁸⁴ „... relational work comprises the entire continuum of verbal behavior from direct, impolite, rude or aggressive interaction through to polite interaction, encompassing both appropriate and inappropriate forms of social behavior“ (Locher, 2004: 51, према Locher & Watts, 2005: 11).

⁸⁵ „... structures of expectation based on past experience“ (Tannen, 1993: 53, према Locher & Watts, 2005: 11).

⁸⁶ „... an organized set of specific knowledge“ (Escandell-Vidal, 1996: 629, према Locher & Watts, 2005: 11).

⁸⁷ „... the set of predispositions to act in certain ways, which generates cognitive and bodily practices in the individual“ (Bourdieu, 1990, према Watts, 2003: 149).

изједначити са улогама које особа има у животу (нпр. улога супруге, мајке, министарке и сл.⁸⁸), те се удаљава од нашег превода као угледа (Locher & Watts, 2005: 12). А „пошто не постоји комуникација изван улога, (...) онда смо овде аутоматски суочени са конструкцијом идентитета“ (Locher, 2008: 527).

Табела 3. Рад на односу, са засенченом љубазном варијантом тог рада (преузето и преведено из: Locher & Watts, 2005: 12, адаптирано према Locher, 2004: 90)

РАД НА ОДНОСУ			
Негативно означено понашање	Неозначено понашање	Позитивно означено понашање	Негативно означено понашање
Нељубазно	Ни љубазно, ни нељубазно ⁸⁹	Љубазно	Претерано љубазно
Неполитично / неприкладно (неадекватно)	Политично / прикладно (очекивано, адекватно)	Политично / прикладно (очекивано, адекватно)	Неполитично / неприкладно (неадекватно)

Свој концепт аутори дефинишу на следећи начин: „Рад на односу подразумева све аспекте рада који појединци улажу у конструисање, одржавање, репродукцију и трансформисање интерперсоналних веза између особа ангажованих у друштвене обичаје“⁹⁰ (Locher & Watts, 2008: 96, према Locher, 2011: 188). Одлучују се за термин *relational work* („рад на односу“) радије него за *face work* („рад на очувању угледа или лица“) зато што аргументују да се однос може градити у позитивном смеру, у смеру сарадње, и у ситуацијама у којима постоје тобожње претње по углед, као нпр. шаљење и задиркивање међу пријатељима (као пријатне ситуације), формалне ситуације у којима се одређена етикеција подразумева и као таква се не опажа као љубазна (нити нељубазна), али и изражавање агресије и улажење у конфликте уз кретање у правцу њиховог разрешавања (као пример непријатне ситуације, али корисне зарад побољшања односа – што је управо аргумент који ми наводимо из психолошке

⁸⁸ Аутори као синоним употребљавају и израз „маска“, у том смислу као да особа улажењем у неку од својих животних улога ставља „лице“ (или „костим“, „униформу“) – мајке, супруге, министарке итд. Али притом наглашавају важну ствар, да не постоји комуникација изван неке од улога, да се не може бити без маске/лица/улоге, тј. да маска није нешто што је не-ја и што се ставља на „право“ лице у одређеним ситуацијама, већ је део идентитета. Стога нам као најпримеренији изгледа израз „улога“ који се, иако и сам асоцира на „претварање“, ипак усталио као неутралнији и повезан са животним пољима функционисања – у породици, професији, социјалним релацијама итд. (барем у нашем језику).

⁸⁹ Енглески израз *non-polite* овде смо превели на овај начин. Друга могућа варијанта била би „изостанак“ или „одсуство љубазности“.

⁹⁰ „Relational work refers to all aspects of the work invested by individuals in the construction, maintenance, reproduction and transformation of interpersonal relationships among those engaged in social practice.“ (Locher & Watts, 2008: 96, према Locher, 2011: 188).

перспективе у смислу изградње здравих односа и интеракције, дугорочно), (Locher & Watts, 2005: 28).

Повлачећи паралелу с приступом Спенсер-Оутијеве, која сматра да је њен концепт управљања међуљудским односима општији од рада на односу, Лохерова ипак тврди да ова два концепта јесу истоветна, нарочито пошто се базирају на широком гледишту на односе, где укључују не само конструктивна улагања у однос (нпр. љубазност), већ и деструктивна (нпр. нељубазност), (Locher, 2008: 528–532).

Ауторка такође изучава и нељубазност и подсећа како и овај аспект међуљудске интеракције треба да буде предмет истраживања, а њена разматрања те теме изложена су у делу о нељубазности.

3. 2. Љубазност као културно–историјски топос

3. 2. 1. Историјске промене – (не)љубазност кроз време

„Препрагматичко изучавање љубазности 2 нипошто није ограничено на Европу, а има далеко дужу историју него што ми замишљамо”⁹¹.“

(Watts, 2003: 56)

Када говоримо о културно-историјској димензији феномена љубазности и нељубазности, као и о њиховим променама кроз време, неопходно је на самом почетку напоменути чињеницу да је наша анализа ограничена подацима из истраживања која су доступна, а то су доминантно истраживања англофоних аутора у истим тим културама. Поред тога, истакла су се и истраживања неколицине аутора из источних култура, кинеске (Gu, 1990; Lee-Wong, 1999, према Watts, 2003: 15–16) и јапанске (Ide *et al.*, 2005: 281–297, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005), као и нека спорадична истраживања нпр. израелске културе (Blum-Kulka, 2005: 255–280, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005), грчке (Sifianou, 1992, према Watts, 2003: 14–15), руске (Rathmayr, 1996, 1999, према Watts, 2003: 15) и сл., те Вјержбицкина лингвистичка и прагматичка компаративна студија неколико језика и култура (она издваја англо-америчку – делећи је на енглеску, белце у Америци и црнце у Америци, затим словенске културе с акцентом на пољску и руску, источне – јапанску и кинеску, те јеврејску, а помиње и јаванску, грчку итд., Wierzbicka, 2003). С методолошког аспекта, оваква ситуација онемогућава објективност нашег истраживања и доношења закључака, и нарочито генерализацију. Такође, међу малобројним (иновативним, а не прегледним) радовима из других култура налазе се и они који се баве љубазношћу уско, са чисто лингвистичког становишта, те као такви нису разматрани у нашем истраживању, које се фокусира на комуниколошке димензије ове појаве. На српском језику мали је број радова са

⁹¹ „Prepragmatic approaches to the study of politeness 2, therefore, are by no means restricted to Europe and have a much longer history than we tend to imagine“ (Watts, 2003: 56).

овом темом, претежно су то докторске дисертације и то са различитим темама, неки су преваходно лингвистички, неки поново обрађују друге културе и језике и сл.

Одлучили смо се да културолошке и историјске аспекте љубазности обрадимо у оквиру истог поглавља, јер смо током истраживања увидели да су они испреплетани. С једне стране, могу се наћи значајне разлике у различитим културама, у пресеку неког историјског периода, као и разлике у истим културама током различитих раздобља. С друге стране, и поред разлика, као што каже Вотс – не треба бежати од трагања и за универзалним аспектима феномена, јер се они вероватно могу наћи. Оно што би пак било најзанимљивије јесте истраживати укрштене факторе хронолошких промена у различитим културама истовремено, те њихове међусобне сличности, додире и евентуалне утицаје.

Иако се у кинеској и јапанској култури изучава још од древних времена (видети нпр. Gu, 1990), систематичније изучавање љубазности (у оквиру лингвистичке прагматике и социалингвистике) у западној култури започето је шездесетих и седамдесетих година XX века, тек када је настала теорија говорних чинова, на шта су се надовезали Гофманов појам угледа („лица“) и Грајсов принцип кооперативности (Watts, 2003: 53). Мада, извесних теоретисања о љубазности било је и раније, неки извори указују на радове с почетка XIX века (Held, 1992, према Watts, 2003: 54). Ипак, неки истраживачи тврде да је већина модела љубазности и нељубазности „англо-центрична“ (Garces-Conejos Blitvich, 2012, Wierzbicka, 2001, према Kecskes, 2014: 201), а интересантно је да, иако су се разни аутори бавили културолошким сличностима и разликама, не постоји још увек теорија нити модел интеркултуралне (не)љубазности, односно модел који не би само истицао универзалне или културолошки специфичне карактеристике феномена, већ би описао и објашњавао аспекте љубазности/нељубазности у комуникацији између припадника различитих култура (Haugh, 2010, према Kecskes, 2014: 200).

С које год стране јој аутори прилазили у изградњи својих модела љубазности, могли бисмо рећи да би се сви сложили са Вотсом у томе да је љубазност усмерена на сарадњу и подразумева увиђавност према другима – која је у служби те сарадње. Он тврди да све културе имају кодирана извесна друштвена понашања која преносе поруке увиђавности и сарадње, те да су нека од њих подразумевана и друштвено очекивана/адекватна („политична“), нека имају уочљиве „вишкове“ који наглашавају увиђавност и обележена су као љубазна, док нека нарушавају очекивано, те су обележена као нељубазна или непристојна (Watts, 2003: 30).

У културама далеког истока постоје подаци о проучавању љубазности уназад хиљадама година. У Кини је изучаван лингвистички аспект љубазности у оквиру теорија реторике, а у Јапану у оквиру теорија националног језика. Како истичу кинески аутори, једна од главних функција реторике у тој култури јесте било ублажити трзавице и избећи посрамљивање (Gu, 1990: 238–240; Lee-Wong, 1999: 21, према Watts, 2003: 56).

Интересантна је Елихова историјска анализа љубазности, који јој корене види чак у Библији, односно Старом завету и који се у свом приказу историјског развоја љубазности у јеврејској култури позива на Књигу постања (Ehlich, 2005: 86, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Елих, наиме, корене форми обраћања препознаје у позицијама у робовласничким релацијама и одношењу према робу, односно, према господару, а потом се истичу и друге релације, као што је комуницирање са странцима. Пример који овај аутор наводи је из 18. главе Књиге постања, где код Аврама наилазе странци, а он им се обраћа са „Госпode“, док себе назива „слугом“, и труди се да их угости; слично се одвија и у 19. глави, где је главни актер Лот, кога походе

анђели⁹². Елих, дакле, сматра да су базу за каснији развој љубазности поставили односи између господара и робова, што је потом прешло у одношење поданика према краљу, а са развојем односа једнакости постало симболизована љубазна форма (Ehlich, 2005: 88–89, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Аутор зачетке љубазности налази и у посебним формама обраћања, првенствено краљу или цару, а касније и у другим формалним приликама, и у античкој Грчкој и Риму (Ehlich, 2005: 90–93, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). А простор за даљи развој љубазности препознаје у „социјалној диференцијацији“ различитих слојева друштва која захтева и различито комуницирање са припадницима различитих слојева. Међутим, „прве реалне знаке еквивалентног термина“ љубазности Елих види у латинском изразу *urbanitas* – „урбаност“ који подразумева припадање грађанској култури (Ehlich, 2005: 71, 94, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Даље, у периоду феудализма, наилази се на изванредан „прекид“ развоја љубазности, који се полако почиње превазилазити средином средњег века, када настају зачеци формализоване дворске етикеције – енгл. *courtesy* или „куртоазije“ (од француског израза *courtoisie*). Овим „начином понашања на двору“ елита почиње да „изражава своје самопоуздање“ и потврђује своје издвајање од нижих друштвених слојева и блискост аристократији. Тако истакнут начин понашања обликује „рафинираног“, „урбаног“, „духовитог“, „трезвеног“ (и сл.) човека, пријатног двору, од ког се такође очекује лојалност двору и узајамно поверење (Ehlich, 2005: 94–95, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Према Вотсовим истраживањима, појам љубазности је у западноевропским језицима, од његове појаве у XVI веку, кроз историју доживео више семантичких промена (Watts, 2003: 31), о чему сведоче и различите дефиниције љубазности у Оксфордском речнику енглеског језика (*Oxford English Dictionary*) на које указује Лохерова⁹³ (Locher, 2008: 522). Претпостављамо да су језичке промене текле прво у складу са изградњом неких правила и норми пристojности, а потом и са променама перцепције тога која су понашања сматрана љубазним, односно нељубазним и непристойним. Како су људско друштво и цивилизација почели од непостојања норми и неинхибираног, спонтаног понашања и кретали се у правцу „прописивања“ све захтевнијих и строжијих норми уљудног понашања, сведоци смо данас кретања у супротном смеру, опуштања захтевних манира, па све до прихватљивости и толерисања истих првобитних дезинхибираних понашања (нпр. у ријалити програмима).

У Вотсовом кратком историјском приказу наилазимо на податак да је *politeness*, термин који се у западној Европи користи(о) за љубазност (и њему сродни термини), почео да се употребљава у шеснаестом веку и да је у XVI и XVII веку означавао „стратегije за конструисање, регулисање и репродуковање облика друштвене интеракције (...) и форме испољавања поштовања, па чак и послушности“ (Watts, 2003: 34). Учтиви манири у понашању почели су и да се препознају као начин пењања на друштвеној лествици и шанса за средњу класу да се приближи аристократији. Аристократија је заправо и увела формализоване манире у понашању на двору, о чему сведочи и енглески синонимни термин *courtesy*, од *court* – двор. Мада је, с обзиром на дубоку класну подељеност, постојало и уврежено мишљење да су

⁹² Аврамово обраћање је, заправо, исправно, јер текст каже да њега посећује Бог који је отелотворен у виду гостију који му долазе, што се види и из обећања госта–Господа, које се касније и остварује, да ће добити дуго жељено потомство. Анђели који долазе Лоту такође су Божији изасланици и исто се, у извесном смислу, могу посматрати као Бог сам. Стога је мало нејасно зашто Елих то занемарује и не тумачи Аврамово и Лотово понашање као покорност Богу, већ као да им приписује симболизовано обраћање гостима. Али, уколико се одмакнемо од религијских интерпретација Старог завета и останемо само на тумачењу понашања према другоме (странцу, госту), очигледно је настојање да се другоме на различите начине угоди и тиме изазове пријатност – што се свакако може подвести под љубазно понашање.

⁹³ Видети део о синонимима и сродним појмовима.

љубазни манири урођени (пошто се особа рађа „у“ одређеној класи, вероватно се рађа и са свим карактеристикама те класе), они амбициознији и вештији су се учили „понашању као на двору“ не би ли се приближили елити. Позивајући се на социолога културе Норберта Елијаса, Ш. Блум-Кулка примећује круцијалан утицај једне расправе о љубазности Еразма Ротердамског, објављене у XVI веку, у којој он препоручује младима да „не чине и не говоре ништа што би некога могло вређати“⁹⁴ (Elias, 1939/1978, према Blum-Kulka, 2005: 258, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Према Елијасу, ово дело било је кључно у обликовању европске (тј. западноевропске) културе у смеру „цивилизованости“, како су припадници ових друштава себе опажали, у односу на друга „примитивнија“ и „дивља“ друштва; овај аутор је изучио бројне приручнике с нормама цивилизованог понашања, од манира за столом, телесног држања у јавности, до вербалног изражавања (према: Blum-Kulka, 2005: 258, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005; такође и: Ehlich, 2005, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Елих XVII и почетак XVIII века назива „златним добом давања комплимената“ као најистакнутијег љубазног манира (Ehlich, 2005: 97, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). У XVIII и XIX веку владали су и даље класна подељеност, социјална дискриминација и амбициозна пењања на друштвеној лествици. Понашања која су показивала манире пристojности била су нпр. способност вођења „цивилизованог“ разговора, „усклађеност“ или „хармонија“ душе и тела која је подразумевала неподлегање афекту и суздржавање од емоција (Watts, 2003: 34–41). У британском друштву је љубазност, као „привилегија“ виших класа, била у нераскидивој вези са друштвено-политичком моћи, чак и у том смислу да су они који нису испољавали љубазне манире у свом језику бивали стигматизовани и политички прогањани (Sell, 1991: 208, према Watts, 2005b: 44, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Када је реч о научном изучавању љубазности у XIX веку, у Немачкој су неки аутори, у оквиру романтичарског покрета и школе идеализма, љубазност повезивали са психолошким осећањима и националним карактером. Међутим, таква веза – са националношћу – је неутемељена, са данашње тачке гледишта; а мишљење које завређује више пажње је оно Кајнца, који је сматрао да социјални, као и психолошки и етички фактори имају утицаја на језик, на различитим нивоима, те да се љубазност базира на друштвеним ограничењима и изван је контроле појединца, тако да није стратегија коју особа тенденциозно користи да би управљала социјалним интеракцијама (Kainz – без података о издању, према Watts, 2003: 55).

Занимљиво је колико се перцепција и друштвене норме у погледу љубазности мењају кроз време. Истраживачи који су истраживали феномен љубазности кроз историју (конкретне податке имамо о западној Европи) примећују да је у ранијим вековима, на двору, она асоцирана са претворношћу, манипулативношћу, задњим намерама и сл., док данас преовладава претежно позитивно становиште према употреби љубазних манира, тј. она је друштвено пожељна и асоцирана с позитивним намерама – увиђавношћу, бригом за друге, уважавањем и чувањем угледа итд. Док је раније симболизовала статус, припадништво вишим друштвеним класама и „добар одгој“, она није била оријентисана на пажљивост и поштовање према другима, као што је то данас доминантно (Smith, 1984, према Watts, 2005b: 44, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Чак напротив, љубазност је врло често прекривала небригу за друге, „позитиван себичлук и злонамерност“ и није представљала „рафинираност осећања, већ само најзлокобнију рафинираност лагања“; и није прикривала само манипулативност, већ и агресију, била је, како то Сел сликовито описује – „плишана рукавица у којој почива гвоздена песница“⁹⁵ (Sell, 1991:

⁹⁴ „... to not do or say anything that the other might find offensive“ – Erasmus of Rotterdam: *De civilitate morum puerilium* (или *О уљудности и манирима деце*), (Elias, 1939/1978, према Blum-Kulka, 2005: 258, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

⁹⁵ „... not a refinement in feeling, but only the most sinister refinement in lying...“; „... velvet glove within which to hide one or another kind of iron fist“ (Sell, 1991: 210, 211, према Watts, 2005b: 44, 45, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

210, 211, према Watts, 2005b: 44, 45, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). У овом контексту би адекватнији био израз *ласкање*, који обухвата манипулисање љубазним манирима уз „задње“ или зле намере, зарад постизања личне користи чак и по цену nanoшења штете другима. Заправо, љубазни манири су испрва имали функцију која је, чини се, била далеко значајнија тада, у доба када не само да је од њих зависио друштвени статус и могућност приближавања вишим класама (што је повлачило све бенефите далеко лакшег и лагоднијег живота), већ је понекад изостанак конформирања датим нормама етикеције искориштаван као повод за прогон и затварања политичких противника (Smith, 1984, према Watts, 2005b: 44, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). „Маска“ љубазности која данас чува углед, у ранијим добима је чувала и животе. Суштински, функција јој се није много изменила, већ су се промениле друштвене и политичке околности. У слободним демократским друштвима појединцу је загарантована слобода говора и мишљења – било оно љубазно или нељубазно, било да изражава неслагање и противљење властима, а за пењање на друштвеној лествици, иако љубазност свакако може значајно да помогне, вреднују се конкретни квалитети и постигнућа (или би барем требало да је тако). А функција љубазности прешла је пут од значаја који је имала за живот и незанемарљиве разлике у његовом квалитету, до усмеравања пре свега на унапређивање социјалне интеракције, у смислу избегавања и ублажавања конфликта и агресије, те изражавања пријатељских побуда и изазивања пријатних осећања.

Размотримо ли контексте које Елих наводи као зачетке љубазног понашања и даљи развој тих манира на двору, те генералну форму инсистирања на давању важности саговорнику и изазивање пријатности код њега, уз истовремено „умањивање/унижавање“ себе, могли бисмо претпоставити мотивацију уопште за сам настанак таквих манира у понашању. Наиме, унижавање човека пред Богом у библијским примерима има да пренесе поруку поштовања Бога, као и човеково обуздавање сопствених снага и моћи (иако немерљиво малих у поређењу с Богом, али ипак извесних моћи које он може ангажовати) пред њим, одустајање од супротстављања тих својих моћи Богу, од усмеравања своје снаге против њега. То су поруке мирољубивости и питомости, ненападања; позивање саговорника на опуштање, тј. порука је да Бог не мора бити приправан на човеков напад, не мора се бранити. Заправо, с обзиром на Божију већу моћ од човекове, човек жели да га умилостиви показујући своје „припитомљавање“, тј. своје одустајање од усмеравања своје снаге против Бога, и на тај начин позива Бога да чини исто, а и више од тога, односно, да човеку пружа благодати. „Спуштањем“ у овоземаљске прилике, сличан механизам можемо уочити и на двору, тј. у интеракцији обичног човека са краљем или царем, који поседује посебан узвишени положај и највећу моћ. Ипак, с обзиром на то да је краљевска/царска моћ ипак мања од Божије и ограничена, краљ-човек је рањивији на нападе других људи, тако да тек овде љубазност поприма свој пуни смисао као показивање питомости, тј. неангажовање своје снаге против краља, те поруке да се краљ може осећати сигурно и пријатно, јер други признају и прихватају његов виши и владарски положај. Свакако, овде се такође испољава и други циљ љубазности, да се краљ умилостиви да ни он не усмерава своје снаге против саговорника. Или, како то Елих формулише, неке „друштвене групе [које] нису директно спроводиле своју моћ, већ су радије плаћале сопственим губитком моћи за привилегију да јој буду близу“ (Ehlich, 2005: 98–99, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Овим постаје очигледна сврха љубазног понашања, око које се генерално сви аутори слажу, а то је – социјална сарадња.

На страну са тим што се и љубазност, као и други аспекти комуникације, може злоупотребљавати, што се неретко и чини, временом је она у рукама буржоазије почела промишљеније и лукавије да се користи, како би се постигли реални бенефити у смислу пењања на друштвеној лествици, побољшања квалитета живота, придобијања разних привилегија и

удобности, али и пословних успеха, уважености и значаја, као и економског просперитета. У многим приручницима лепог понашања, који су у XVIII и XIX веку у западним друштвима штампани као најдоминантнија литература, препоруке мушкарцима за придржавање пристojних манира образлагане су и пословним и економским шансама за напредак. Неки од цитата којима Касон илуструје стање ствари тог доба су: „љубазност је моћ“, „друштвени капитал“, „богатство само по себи“, „пословни капитал“ и сл. (Kasson, 1999: 68–69). При томе је истицано да особа своје понашање треба да организује тако да угоди саговорнику и то на тај начин што ће прво запазити шта ће се њему допасти, па онда, макар и претворно, понашати се управо тако.

Р. Лакоф осврће се у историјском контексту и на интеракцију у психотерапијском дискурсу. Сигмунд Фројд је установио психоанализу и „терапију говором“ у Бечу у XIX веку, где су владали карактеристични углађени, љубазни грађански манири који су обезбеђивали да социјална интеракција одржава пожељну дистанцу међу саговорницима. Залажење у интимни простор приватним питањима није било уобичајено нити прихватљиво и психоаналитичке сеансе су у том погледу почеле значајно да руше табуе и мењају сцену друштвене интеракције. Нарочито је до тада био незамислив разговор о сексуалности, и то поготово између терапеута мушкарца и жене пацијенткиње (Lakoff, 1989: 106).

Лакофова се пита како то да је важност љубазности, осим значајних културолошких разлика, различито истицана и у различитим временским периодима (Lakoff, 2005: 24, у Lakoff & Ide, 2005). Неки аутори сматрају (сличан став имају и Лакоф и Лич, видети: Leech, 1983; 2014) да је љубазно, уљудно понашање на неки начин норма, правило, односно, уобичајени начин опхођења који људи очекују једни од других и које настоје да показују, док се „лоше понашање“, тј. нељубазно и непристојно истиче као упадљиво одступање од „норме“. Лакофова сматра да је нељубазност уочљивија у извесним временским раздобљима, о којима постоје сведочанства, она наводи примере античке Грчке и Рима, те Сједињене Државе с краја XVIII и почетка XIX века, као и крајем XX века, док се шездесетих година XX века, и поред учесталог нељубазног дискурса у САД, о томе није много говорило (Lakoff, 2005: 24–25, у Lakoff & Ide, 2005). Лохерова истиче све фреквентније нељубазно понашање, отворену непристојност и неувидљивост према другима у данашњем добу и примећује како је таква ситуација мотивисала повећан број истраживања о нељубазности (Locher, 2011: 187).

У прошлости су постојале многе књиге са упутствима за пристojно понашање и љубазно опхођење (Kasson, 1999), а и данас се повремено могу наћи слични приручници о бонтону. Али Робин Лакоф примећује једну занимљивост – да нема сличних књига о непристојном понашању (сем у извесним приручницима и упутствима у америчком судском систему), јер се непристојност сматра понашањем које наступа услед губитка контроле а не да њиме управљају било каква правила понашања (Lakoff, 1989: 126). У новије време ипак се може наићи и на по који приручник о непристојности, као што је, на пример, *How To Be Rude! A Training Manual for Mastering the Art of Rudeness* (Montry, 2002, према: Culpeper, 2010: 3240) – пародија на приручнике о етикецији, која садржи листе правила како се понашати непристојно.

Један од аспеката понашања који су били регулисани правилима пристojног понашања свакако су биле емоције. Емоционална експресија се у прошлости (у XVIII, а нарочито у XIX веку) сматрала непристојном, што је досезало размере строге контроле одавања било каквих емоционалних реакција (Kasson⁹⁶, 1999: 147–181). Препоручивана понашања и за жене и за

⁹⁶ Наведена књига *Rudeness and civility* фокусира се претежно на америчко (урбано) друштво (мада се помиње и европско, прецизније – енглеско, као колевка из које је култура махом потицала и из којег се преносила у Америку) у XIX веку; манири на којима се инсистира у понашању захтевају се од средње класе која се контрастира

мушкарце била су суздржаност и рационалност, те настојање да се ни најмањим гестом не покаже да је особа осетила неку емоцију. Инсистирало се на строго рационалном управљању понашањем као цивилизованом опхођењу, док су емоције припадале домену „дивљаштва“ и простаклука, а изражавање емоција сматрано је одликом нижих, неуглађених друштвених слојева и недостатком самоконтроле. Нпр. у приручницима пристојног понашања могло се наићи на коментаре сличне следећем: „Сигуран знак доброг одгоја јесте потискивање сваке непотребне емоције, као што је љутња, пониженост, смех или било који облик себичности⁹⁷“ (Kasson, 1999: 148). На овоме, као и на свим осталим манирима пристојног понашања, првенствено се инсистирало у јавности, мада су разни врло популарни приручници о манирима препоручивали да људи и у приватности практикују пристојне манире како би стекли навике које ће онда лакше примењивати и у јавности; треба се понашати као да „никада нисте сами“ (Kasson, 1999: 165–169). Слична очекивања постојала су чак и када су била у питању деца. Инсистирало се, дакле, на рацију и на томе како се *треба* понашати, настојећи да се што више обузда спонтаност. Често се оваквим рестрикцијама изазивало осећање кривице када се особа понаша спонтано – „кривица је била чувар врлине“ (Rayne, 1881, према: Kasson, 1999: 161). Најнецивилизованијима и најнепожељнијима сматрани су љутња и бес, али су и други експресивни гестови осујећивани. Нпр. гласан, спонтан смех такође сматран неуљудним. Чак је осмехивање познаницима у пролазу било непожељно (Kasson, 1999: 161–165).

Интересантно је ово поредити са данашњим императивима када је реч о емоцијама, њиховом доживљавању и експресији. Савремена (западњачка) култура негује сасвим другачији манир, испољавање осећања је пожељно и благотворно. Свакако да је на овакав тренд утицала психологија која указује на патолошки потенцијал сувише рестриktivне контроле емоција. Мада, чини се да тренд данашње културе иде и много даље од дозволе за адекватним доживљавањем и показивањем емоција и као да се, заправо, инсистира на појачавању емоционалног доживљаја. Један аспект јесте агресивни маркетинг у рекламама, којим се циља на *искључивање рационалног мишљења и побуђивање тачно одређених емоција* које ће потенцијално навести примаоца поруке да купи дати производ (Томић, 2003: 80). Императив такође јесте и савремени западњачки тренд за уживањем и јурњава за неприродним и нездравим константним осећањем среће. Такође, екстремност у емоционалној експресији, која се нецензурирано, некритички и несанкционисано емитије у ријалити програмима, до нивоа простаклука који изазива гађење, и којом се публика бомбардује константно и једнако агресивно као и маркетингом, поново носи поруку друштвене прихватљивости и „нормалности“ таквог понашања, а није тешко замислити и особе које га схватају и прихватају и као пожељно. Циљ одржавања појединца у континуираном стању потраге за уживањима, срећом и дезихнибираном самоекспресијом јесте олакшана контрола и манипулација друштвом сачињеним од егоцентричних, неодраслих појединаца, јер се такви не буне, одустају од критичког мишљења; потенцијал за покретање коренитијих друштвених промена (од стране незадовољних чланова друштва) гаси се, човек који ужива не осећа потребу за променом свог стања (њу осећа само незадовољан човек, који је свестан свог незадовољства) – „забављати се значи бити сагласан“ и „ликвидација трагике [незадовољства, непријатних емоција – прим. М. В.] потврђује укинуће или ишчезнуће индивидуе“ (Томић, 2003: 148).

неуљудности и нецивилизованости нижих слојева. Оваква правила пристојности аутор повезује са развојем урбаног индустријског капиталистичког друштва (Kasson, 1999: 147). Правила и препоруке за пристојно понашање који су описани у књизи могли би се у глобалу сматрати опште пожељним, барем у западној култури, те их овде тако и посматрамо.

⁹⁷ „A sure mark of good breeding is the suppression of any undue emotion, such as anger, mortification, laughter, or any form of selfishness“ (Kasson, 1999: 148).

Познато је и да су се кроз историју мењале норме шта је љубазно, а шта не и да су неретко промене текле у смеру да нешто што је некада сматрано за нељубазно, непристојно касније постаје друштвено прихватљиво, неутрално. Чини се да је у данашње време то нарочито изражено. Неке од тема у вези с љубазношћу које су последњих година актуелне у САД, према Лакофовой (Lakoff, 2005: 26–34, у Lakoff & Ide, 2005), су:

- *сексуалност као тема у јавном дискурсу*, уз именовање полних органа и сл., тема која се почела уводити у медијски простор деведесетих година ХХ века и постала уобичајена и прихваћена,
- *насиље у медијима* такође је у истом периоду почело да преплављује медијске садржаје, на шта су се људи исто навикли као на нешто уобичајено,
- тзв. *агонизам*, како ауторка назива невољност људи да у дебати расправљају мирољубиво и отворено за компромисе, већ са спремношћу на критиковање, супротстављање и заузимање екстремних, поларизованих становишта. Многи аутори које Лакофова наводи сматрају да је ова врста дискурса „популистичка“ и да повлађује немислећој већини „славећи незнаљачко мишљење [ставове] и недиференцирани бес“ (Kinsley, 1995, према Lakoff, 2005: 29, у Lakoff & Ide, 2005). Порука или закључак који се може извести из последица оваквих догађаја је да најбоље пролазе они који су спремни да притискају туђе границе и бесрамно и бескрупулозно манипулишу туђим емоцијама (Lakoff, 2005: 29, у Lakoff & Ide, 2005). Сведоци смо експанзије и у нашем друштву таквог насилничког вођења полемика, и у медијима, ријалитијима, и на политичкој сцени, и у свакодневици, а последично све више и забрињавајуће – међу младима и децом,
- *неконтролисано испољавање непријатељства*, нпр. у саобраћају Лакофова сматра показатељем не само нељубазности, већ и даље од тога – нецивилизованости која се огледа у неконтролисању емоција и немогућности одлагања задовољства. Такође, телевизијски садржаји су пуни сличних неконтролисаних, импулсивних понашања, и веома су гледани. И у нашем окружењу смо свакодневно сведоци оваквих понашања, што би наше друштво, у глобалу, по овом критеријуму позиционирало врло ниско на лествици уљудности,
- *негативан политички маркетинг* који подразумева негативан говор о политичким ривалима и изношење информација које инкриминишу противнике се, према Лакофовой, у америчком друштву сматра непристојним, али се и поред тога информације тог типа прихватају с поверењем,
- *псовање и употреба „ружних“ речи*, а у то се укључује и политички некоректан говор – Лакофова духовито примећује да се у ранијим временима такав језик није смео користити у присуству „дама“ и особа деликатног сензибилитета, а даме није требало ни да знају за те речи, а камо ли шта оне значе“, док данас „свако може псовати пред сваким“ (Lakoff, 2005: 30, у Lakoff & Ide, 2005). Ауторка напомиње да је употреба „ружних речи“ одувек постојала у јавности, што илуструју графити на зидовима у Помпеји (Lakoff, 2005: 30, у Lakoff & Ide, 2005; Krstić, 2014: 67), али је евидентно да се у данашње време такав дискурс знатно раширио и ушао у употребу и на местима где је раније то било неприкладно и незамисливо (као нпр. у ударним терминима у тв програму, филмовима итд.). И изгледа да то забрињава конзервативце у Америци, јер је овакав језик ушао у употребу и жена и деце, који су раније од њега били „заштићени“. (Ово је, како се ауторки чини, знак и да овим члановима популације више није потребна језичка заштита зато што су добили већу моћ и аутономију у односу на ранија доба.) Примера цензуре је много и Томићева наводи један покушај тзв. незваничне цензуре у Америци из 1938. године, када је основана „Национална организација за пристојну литературу“ (*National Organisation for Decent Literature*) која је спроводила проверу, контролу и правила „црне листе... ласцивне литературе која понижава морални,

национални и друштвени живот“ (Tomić, 2003: 193). Алан и Барицова извештавају о релативно честој појави седамдесетих година XX века у мањим срединама у Америци да су у школама били забрањивани речници који садрже табуисане, опсцене, „непристојне“ речи (Allan & Burrige, 2006: 35). Такође, Лакоф језичке промене сматра одразом социјалних промена у америчком друштву, а као најистакнутији у овоме се издваја Њујорк, према Њујорк тајмсу (Goldberg, 1995, према Lakoff, 2005: 31, у Lakoff & Ide, 2005), који је познат по многим екстремима у социјалној разноликости, а којем по употреби псовки и опсцених израза парирају само затворска популација и оружане снаге. Било је и реакција на ове промене: у граду Раритану, у Њу Џерсију, донета је законска забрана коришћења „ружних речи“ (Banisky, 1995 према Lakoff, 2005: 31, у Lakoff & Ide, 2005), док је једном приликом у Мичигену један младић био и ухапшен, према неком старом закону који је неочекивано примењен, због салве псовки у тренутку излива беса, јер су у близини били „жене и деца“ (Lakoff, 2005: 32, у Lakoff & Ide, 2005). Очит пример цензуре у медијима јесте увођење кашњења од десет секунди у директним преносима догађаја као што су додела Златног глобуса и Оскара на америчкој телевизији *NBC*, 2005. године, а што је све уследило након неколико законских казни одређених неким јавним личностима због коришћења опсцених израза у медијима (Taps, 2013: 113). Новији чланак Мутавцића и А. Сивачки доноси и нове информације о скандалима у Америци у вези с употребом опсцености: Апелациони суд у Мајамију је једног адвоката осудио на дводневну казну затвора, јер је на једном суђењу 2013. „мумлао на румунском псовке и непристојно гестикулирао“, а у Небраски је (у држави Омаха) 2014. године дете одузето родитељима по хитном поступку, јер су га учили да псује, што су чак документовали и снимком постављеним на Јутјуб (Мутавцић & Сивачки, 2015: 553). И Предраг Крстић описује примере развоја законског регулисања употребе опсцених речи у Америци од друге половине XX века, када је изговарање опсцености у медијима (тзв. седам ружних речи које се не смеју изговорити на телевизији, које је излистао комичар Џорџ Карлин) било скандалозно и трпело цензуру, док су грађани улагали жалбе, да би 2010. године на апелационом суду била донета пресуда да су правила Федералне комисије за комуникације, која практично цензуришу опцене речи, неуставна, јер крше Први амандман и слободу говора, иако се и Први амандман од случаја до случаја неједнако тумачи, јер садржи и изузетке, тзв. „незаштићени говор“ који јесте забрањен (Krstić, 2014: 34–39). На слично законско решавање питања употребе опсценог речника наилазимо и у Русији, где псовке нису сврстане у стандардни језик, већ у тзв. „просторечје“ (Шмелев & Земская, 1998, према: Савић, 1995: 163); а 2013. године донет је и закон којим се забрањује псовање у медијима, а Институт за руски језик Руске академије наука објавио је листу – од свега четири неприхватљиве речи (називи полних органа, сексуално општење и погрдна реч за промискуитетну жену). Наредне, 2014. године председник Владимир Путин потписао је посебан Закон о забрани ненормативне лексике, овог пута без листе речи, али са задатком Министарству културе да надгледа и цензурише позориште, филм и медије (Мутавцић & Сивачки, 2015: 556). Код нас је већ Душанов законик санкционисао псовање (1968, према: Krstić, 2014: 22–23). У Холандији постоји тзв. „Лига против псовања“ (League against swearing, Vingerhoets *et al.*, 2013: 288). Међутим, опсцени језик је временом постајао све уобичајенији и друштвено прихваћенији, чиме је дошло и до разводњавања његове оштрине и упадљивости, готово као да поставља нове норме (Varuch & Jenkins, 2007; Howe, 2012, према: Vingerhoets *et al.*, 2013: 288). Посебан вид друштвеног, али и законског регулисања говора представља политичка коректност, као изванредан вид превентивне цензуре и перфидног „готово невидљивог ‘ућуткивања’ неистомишљеника“ и „идеолошке индоктринације“ (Tomić, 2016: 182), јер „друштвена цензура није тамо где је говор спречен, већ тамо где је он принудан“ (Bart, 1973: 104, према: Tomić, 2016: 176; Tomić, 2003: 202). 3.

Томић сматра да политичка коректност представља „модерну стратегију табуизације одређених речи и израза“ (Томић, 2016: 186, курзив је оригиналан), али се иде и даље од тога, наине, уводе се и нови, пожељни термини, као и санкционисање њихове неупотребе. На пример, последњих година у Канади је било жустрих полемика око допуне закона о људским правима једним амандманом (тзв. *Bill C-16, An act to amend the Canadian Human Rights Act and the Criminal Code*) по ком се људима признаје право на то да сами бирају „заменицу“ којом ће им се други обраћати, као и право да то захтевају од других, те се нечије одбијање да се особи обраћа управо том заменицом тумачи као дискриминација или узнемиравање и повлачи законске санкције. Амандман постоји ради подршке особама које се не осећају припадницима свог природног пола, а можда ни супротног, већ имају неку врсту флуидног полног/родног идентитета за који се сада јавља читав спектар на месту онога што је доскора било природом одређена категорија – мушки или женски – и пол и род; те тако настаје и море неологизама као „заменица“ (наместо „старих“ *tu* и *vi*) које су остављене на слободу свакоме да измисли. Појединци, као што је Џордан Питерсон, професор психологије (сада већ бивши) на Универзитету у Торонту, борили су се против доношења таквог закона с аргументом о неслободи говора и озакоњеној и санкцијама подложној цензури (<https://www.youtube.com/watch?v=KnIAAkSNtqo>). Интересантно је којом брзином се у данашњем друштву дешавају прилично радикалне промене, о чему сведочи усвајање овог амандмана. Наине, само око деценију раније, З. Томић, пишући о цензури, објашњава како је за демократски уређена друштва карактеристична тзв. незванична цензура и то накнадна, која јавно осуђује неко дело у виду критике, док је у тоталитарним режимима присутна званична и превентивна цензура, која осујећује и спречава сам настанак непожељног садржаја (Томић, 2003: 194). Усвајање поменутог амандмана подразумева озваничење цензорског поступка, и то превентивног, услед чега, према теорији, досадашњу демократску Канаду муњевитом брзином „лансира“ у категорију тоталитарности. Док Томић указује на савремено ширење неоконзервативних идеологија и покрета који, израњајући из демократије, показују њену парадоксалност, или можда презасићеност и враћање у круг, а на сцену враћају старе вредности као „превредноване“ (морал, љубав, нацију, непријатеља и сл., Томић, 2003: 196), Питерсонова критика упозорава управо на нове, левичарске „догме“ које, под окриљем политичке коректности и борбе за права угрожених мањина, почињу да уводе до сада незабележену цензуру којом се не само ограничава слобода мишљења и говора, већ се људи *присиљавају да говоре на одређени начин*. Вратимо ли се нашој теми љубазности и нељубазности, могли бисмо рећи да је поштовање жеље особе да јој се обраћамо на одређени начин свакако љубазан и пожељан гест, те да би игнорисање те жеље било нељубазно, али законско регулисање и кажњавање превазилази љубазност и лепе манире и прелази у насиље над говорником чији се говор *a priori* уређује, а да говорник сâм није насилан, те представља увод у ограничавање слободе. Фузаро говорећи о политичкој коректности реферише на орвеловски „новоговор“ или „новојезик“ који промовишући једноумље „неизоставно постаје језик забрана“ и „превентивно ућуткује ‘грешног’ саговорника“, те постаје језик којем се речник „уместо да се увећава, осиромашује“ (Fuzaro, 2020: 95–96). Можда је теорија Браунове и Левинсона⁹⁸, настала седамдесетих година XX века, на изванредан начин и најављивала овај правац у ком ће се западна (нарочито англофона и нарочито америчка) култура кретати. Како су у њиховим елаборацијама понашања угрожавајућих за нечији углед побројана толико разноврсна понашања, неретко чак и она која обично разумемо управо на супротан начин – као љубазна, можда тај правац може неким делом објаснити како је политичка коректност за релативно

⁹⁸ За подсећање видети поглавље у којој је изложена њихова теорија, као и наше и критике других аутора.

кратко време прешла у присилну љубазност или можда чак и у оксиморонску „насилну љубазност“,

- *увредљив дискурс на интернету* где људи користе предност анонимности и физичке дистанце и без задршки употребљавају непристојан, увредљив и агресиван језик, не страхујући од казне или освете за такво понашање. С обзиром на то да је главна функција љубазности да људима омогући блиску интеракцију без опасности, пошто су посредством интернета направљене симболичке границе, људи се осећају неспутано, тј. не сматрају за потребно да се држе љубазног опхођења. Можда и ово илуструје дисфункционалност цензурисања и присилног говора код политичке коректности, јер супресија слободног изражавања на једној страни повећава притисак и изазива „цурење“ и изливање концентрованије агресије из свих рупа и шавова, тј. где год се пронађе место где је то могуће – а интернет се, као „простор“ којим је у крајњој инстанци немогуће управљати, показује као идеално место за то,
- *губе се из репертоара конвенционална љубазна понашања* (као што су изрази: *молим те, хвала, како сте* и сл.); нпр. под мотом „време је новац“, у неким компанијама се ради уштеде времена настоји избећи непотребно додавање љубазних фраза и задржава се хладан, дистанциран дискурс, оријентисан само на постизање циља (мада неки тврде да нема неутралне позиције између нељубазности и љубазности). С друге стране, постоје и покушаји стимулација људи да буду љубазнији у пословним ситуацијама, нпр. постојала је таква кампања за таксисте у Њујорку, која није била много успешна. Лакоф цитира и председника Џона Адамса који је пре више од двестотина година коментарисао Њујорчане како немају манире, говоре ужурбано, гласно и не обраћају пажњу на друге (Lakoff, 2005: 34, у Lakoff & Ide, 2005),
- *нарушавањем приватности и јачањем конвенционалне анти-формалности* (Lakoff, 2005: 34, у Lakoff & Ide, 2005). Овде се, у форми новог тренда, инсистира на неформалности и непосредности као одразу другарства (*camaraderie* је термин који Лакоф користи), међутим, чини нам се да је то најчешће само површна форма и да нема дубљег, суштинског повезивања и блискости. Интересантно би било с овог аспекта истраживати српску културу у поређењу са америчком; личне границе су код нас прилично лабаве и сасвим је уобичајено да се други људи, и непознати, без устручавања распитују и мешају у нечију приватност, постоји, дакле, извесна претерана блискост тамо где би било психолошки здравије да стоје јасније и чвршће границе, док изгледа као да је у америчкој култури та блискост исфорсирана и неаутентична. А личне границе се у ствари угрожавају на другом плану – у сврху профита и (политичког) маркетинга, нпр. позивање људи на кућни телефон у било које, непристојно, доба дана или чак и на мобилни телефон ради рекламирања (што је пракса која се увелико одомаћила и код нас).

Лакофова на крају закључује да је америчко друштво заокупирано темом љубазности, али и шире – темом интеракције унутар самог америчког друштва, а и са другим друштвима, културама, државама. Разлози за то су вишеструки: појава интернета као новог средства комуникације, са свим својим предностима и недаћама, затим, утркивање медија за популарност, услед чега нељубазни и непристојни садржаји узимају све више маха, затим, промене у правима и моћи раније дискриминисаних група које данас отворено конфронтирају раније привилеговане слојеве друштва са свим неправдама које су трпели. Ако прихватимо тврдњу Лакофове да је циљ љубазности избегавање конфликта, неминовно ћемо закључити да ове групе поступају нељубазно, а то нас доводи до парадокса љубазности која осујећује и конструктивне и нужне конфронтације.

Оно што је приметно у наведеним категоријама и примерима Лакофове јесте преплитање понашања које се карактерише као нељубазно и непристојно са насилним понашањем. Изгледа да је Лич у праву када тврди да језичка нељубазност може бити брана која зауставља прелазак на физичко насиље, вербална агресија као симболичка замена за физичку (Leech, 2014: 229–232). Иако је кроз историју, као што смо видели, понекад важила управо супротна правилност – да је љубазност заправо указивала на прикривене зле намере.

3. 2. 2. Културолошке димензије љубазности и нељубазности – универзалност и културне специфичности

„Бесмислено је износити тврдње о универзалности ако се истраживачи не слажу око тога шта љубазност јесте заправо⁹⁹.“

(Watts, 2005a: xv у: Watts, Ide & Ehlich, 2005)

Едвард Хол сматра да код изучавања култура главни задатак није разумевање туђих култура, већ сопствене, преко изучавања туђих, и то оних аспеката који се разликују од сопствене (Hol, 1976: 38).

Већина научника се слаже да се вероватно у свим културама могу издвајати извесна понашања, вербална и невербална, која се карактеришу као љубазна (а по природи ствари било би вероватно очекивано да постоје и њима супротна – нељубазна понашања) и да је љубазност универзалан феномен присутан у свим културама (Leech, 2014: 3). Међутим, извесно је да се понашања која се конотирају као љубазна или нељубазна, и њихове манифестације, значајно разликују међу различитим културама, а осим тога, разликују се и околности у којима је у различитим културама очекивано да се људи понашају на љубазан начин. Наравно, у свакој култури оно што се сматра љубазним језиком и понашањем може значајно варирати, те што је у једној култури љубазно, у другој се може сматрати сасвим супротно – нељубазним. Стога се овај феномен може једнако вредно изучавати и из универзалистичке и из упоредне перспективе (Lakoff & Ide, 2005: 6). Вотс, међутим, запажа да истраживачи који настоје изучавати љубазност из културолошке перспективе приступају овом феномену полазећи из оквира културе којој припадају, било да то чине намерно или не, и неретко чине исту грешку остајући „заглављени“ у својој култури иако то критикују код других аутора (Watts, 2003: 99). У дилеми треба ли се приликом интерпретације резултата истраживања ограничити на закључивање о културним специфичностима или проглашавати одређене аспекте феномена љубазности за универзалне, истраживачи чине погрешке у оба ова смера. Али, још је занимљивије што се неретко грешке у смеру етноцентричности и универзалности чине истовремено, па се неки етноцентрично или историјски специфични стандарди проглашавају за универзалне (Ehlich, 2005: 79, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Илин је веома критичан према појму културе, исправно примећујући да се, иако се врло често користи како би се признале културолошке разлике у различитим доменима, заправо ретко довољно објашњава (Eelen, 2001: 158). Он сматра да се под појмом културе подразумевају следећи (мада не само ови) аспекти друштва: језик и говор, етничка припадност, религија,

⁹⁹ „... It is pointless making claims about universality if researchers are not in agreement about what politeness actually is“ (Watts, 2005a: xv у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

друштvena klasa, историјско-временска димензија итд. (Eelen, 2001: 160–163). Слично, и Вотс примећује да су под појмом културе изучавани: нације, језици, родне разлике, друштвене класе, узрасне групе, различите супкултурне групе, те широко опажени ентитети као што су „западне културе“, „културе Азије“ и сл. (Watts, 2003: 101). Међутим, иако све ове карактеристике могу описивати специфичности одређене културе, односно, прецизније – друштвене групе, сама идеја културе је варљива и непрецизна, јер није једноставно одговорити на базична питања, као што су: где су границе између различитих култура, где почиње једна, а завршава се друга, с коликом прецизношћу се може издвојити одређена култура и сл. (Eelen, 2001: 165). Појам културе, као и слични појмови друштва, друштвених класа итд., заправо су, према Илиновом мишљењу, најкориснији када су нејасни, јер би у супротном, ако би били прецизно дефинисани, на крају сами себе поништили (Eelen, 2001: 166). Када Хол каже да особа највише може сазнати о себи изучавајући туђе културе и пажљиво посматрајући оне праксе које су различите од његових, јер „култура много више скрива него што открива“, и то „баш од сопствених припадника“ (Hol, 1976: 39, 38), чини се да поетично сажима саму срж проблема и у дефинисању појма културе, чије су само последице потешкоће у њеном изучавању. Поред тога, Хол указује и на постојање два нивоа културног утицаја на њене чланове – *експлицитна култура* (нпр. правне норме и сл.), која јесте очита, може се лако уочити, учити и истраживати, али *имплицитна култура* је нешто што се „само по себи разуме или што се налази на граници свесног“, услед чега је отежано и уочити њена правила и специфичности, а камоли истраживати их (Hol, 1976: 66). Слични су концепти тзв. модел леденог брега, који као далеко већи део описује „невидљиве елементе културе“ (у која улазе и норме пристојног и љубазног понашања), од оних „видљивих“, као и тзв. модел „главице црног лука“ који указује на слојевитост културе и прикривеност централних „базичних претпоставки“ (Петровић, 2019: 162–164).

Постмодерни, дискурзивни приступ изучавању љубазности критикује идеју о постојању култура и унапред постојећих, непроменљивих културолошких норми и конвенција (Kecskes, 2014: 203, 211) и из ових разлога настоји да избегне сваку генерализацију која је и у најмањој мери неаргументована или недовољно чврсто аргументована, те сужава своје закључивање на сваку конкретну интеракцију, а због таквог микро приступа је и сам критикован, као што смо видели у приказу Вотсовог модела. Један покушај превазилажења ових екстремних приступа је и путем изучавања једне врсте мањих друштвених група, које се обично називају „заједнице пракси“ (енгл. *communities of practice*) а подразумевају групу људи који су ангажовани на заједничком задатку и при томе током интеракција развијају неке своје специфичности у комуникацији, стиловима функционисања и сл. На основу таквих заједничких искустава рађају се и заједничке норме, између осталих и норме у вези с оним што се сматра љубазним и нељубазним опхођењем (Mills, 2003, 2009, према Kecskes, 2014: 203).

Из лингвистичке перспективе постоји још један проблематичан аспект изучавања љубазности на који упозорава Вотс, а то је употреба самих термина љубазно(ст)/нељубазно(ст) и њима сродних који се користе у једном језику (тј. у енглеском, на ком он пише; нпр. *politeness, impoliteness, rudeness* итд.). Наиме, Вотс тврди да је методолошки неприхватљиво једноставно преузети израз којим се дати феномен обележава у једном језику (и то, по његовом мишљењу, израз чије је значење одређено лаички – „љубазност првог реда“, тј. „*politeness 1*“) и превести га на други језик, тј. друге језике, под претпоставком да он и у другим језицима (и другим културама, у ствари) подразумева исти оквир истог феномена (Watts, 2003: 13). С обзиром на то да је највећи број научних радова на тему љубазности објављиван на енглеском језику, изучаване су англофоне културе и закључци су извођени у контекстима тих култура,

што се убрзо показало као неприменљиво на неке друге културе¹⁰⁰, а што је најочитије у упоредним радовима у културама различитим од индивидуалистичких западњачких, нпр. кинеској и јапанској (у даљем тексту ћемо приказати неке од тих истраживања). Нпр. у грчком језику појам еквивалентан љубазности подразумева „уважавање других“, као и у енглеском, али је оно што се подводи под појам уважавања различито у ова два језика – док је у енглеском нагласак, између осталог, на дистанци и ненаметању („негативна љубазност“ према Брауновој и Левинсону), у грчком се доминантно под тим појмом подразумева готово супротан стил општења, односно, дружељубиво и пријатељско понашање (Sifianou, 1992, према Watts, 2003: 14). Слично грчком конструисању појма љубазности јесте и руско – поново се истиче топлина и блискост, мада Руси инсистирају на још једном аспекту – суздржавању од употребе опсцених и вулгарних израза (Rathmaug, 1996, 1999, према Watts, 2003: 15). Поред тога, подсећамо и на велику варијабилност израза који означавају дати феномен и у енглеском, а и у српском језику, које је тешко са сигурношћу категорисати као синониме или пак изнијансиране сродне, али донекле различите појмове – као што је био наш покушај да то учинимо у делу рада где је приказана лингвистичка база појма.

Оно што се у разним научним текстовима може запазити као један од фактора разликовања норми љубазности јесте оријентација одређеног друштва у смеру индивидуалистичке или колективистичке културе; изгледа да се многе норме разликују по тој линији у различитим културама (видети нпр. текстове Лича: Leech, 2014). Тако је нпр. у индивидуалистичким друштвима, какве су западне културе, а међу њима нарочито англофоне, људима важно да се поштује њихова приватност, те се у свакој ситуацији у којој се задире у приватност адресата говорник труди да то ублажи љубазношћу. Стога се у тим друштвима Личова максима тактичности (Leech, 1983), која упућује на минимизирање туђе штете и максимизирање користи, издваја као једна од најзначајнијих, а као љубазна стратегија се најчешће користи индиректност. У колективистичким културама, пак, већу тежину има Личова максима великодушности – минимизирање сопствене користи, а максимизирање своје штете, на шта би се могло гледати и као комплементарно максими тактичности, јер максимизовање туђе користи имплицира и минимизирање сопствене, и обрнуто, само је питање шта је од тога истакнуто у први план – где је (насупротив умањивању непријатности код максиме тактичности) акценат на томе да се другоме што више удовољи (Leech, 2014: 14–15). Још једна разлика између индивидуалистичких и колективистичких култура јесте и та да је директност у обраћању прихватљивија у потоњим, она не окида угрожавање угледа, тј. не представља „понашање претеће по углед“; такви резултати су уочени у истраживањима на кинеској, јапанској, руској и грчкој култури (Watts, 2003: 14–17). Такође, у колективистичким културама, као што су јапанска и кинеска, а и српска, важна је Личова максима скромности – умањити хваљење себе, а повећати негативне коментаре о себи, што се очитује тиме да се комплименти „не прихватају“,

¹⁰⁰ Група аутора, психолога, указала је у свом интригантно насловљеном метаистраживачком раду „Најчуднији људи на свету?“ (енгл. *The Weirdest People in the World?*), објављеном 2010. године, на пристрасност већине психолошких истраживања која у великој мери психолозима неопажено промиче. Наиме, с обзиром на то да већину истраживања (барем оних која су нашироко позната) врше западњачки истраживачи, и то над својим сународницима као најдоступнијим испитаницима, резултати које добијају су, према тврдњи ових аутора, пристрасни и упитна је оправданост њихове генерализације на све људе, због нерепрезентативности узорка на ком су добијени. Ови аутори тврде да су типични испитаници у већини психолошких истраживања припадници култура које су: западне, образоване, индустријализоване, богате и демократске (енглеске речи *Western, educated, industrialized, rich* и *democratic* формирају акроним WEIRD, што значи „чудан“ – одатле инспирација за наслов), дакле, чак и уже од културолошких разлика, испитаници су припадници једног апсолутно не-случајног узорка (Henrich, Heine & Norenzayan, 2010, према Најт, 2022: 126–127). Психолошка наука по својој природи претендује на генерализовање и универзалност својих налаза; лингвистика је, пак, по својој природи, због различитости језика, у мањој опасности од сличних методолошких грешака, мада очигледно није имуна на њих.

док је у англофоним друштвима уобичајеније да се комплимент прими „елегантно“, уз коментаре као што су: *Хвала, Баш лепо од Вас што то кажете* и сл. (Leech, 1983: 137, 150). Лич примећује и да је у англофоним културама истакнутија максима такта, али да су склонији и принципу ироније (у односу на неке друге културе), а сматра и да медитеранске културе више држе до максиме великодушности него до максиме скромности (Leech, 1983: 150). Можемо приметити да је за српску културу такође карактеристична максима великодушности коју илуструје познато српско гостопримство „добрих домаћина“ који поштују госта и понудиће га свиме што имају на располагању, од многих разноврсних јела, до преноћишта.

Лакоф и Иде (Lakoff & Ide, 2005) обрађују и идеју друштвене хијерархије и статуса као још једну димензију значајну приликом тумачења извесног понашања као љубазног/нељубазног или пак и као носиоца сасвим другачијег квалитета комуникације, нпр. давања наредбе и сл. Рецимо, као илустративан пример се у литератури наводи неколико варијанти захтева да се затвори прозор:

(а) Затвори(те)¹⁰¹ прозор.

(б) Молим те/вас, затвори(те) прозор.

(в) Хладно је овде (Lakoff, 2017a/1973; 40–49, у: Lakoff & Sutton, 2017).

На први поглед очито је да је варијанта под (а) изречена у форми налога/наредбе/захтева, а варијанта (б) ублажен захтев у виду молбе. Лакоф примећује да у врло блиским односима, пријатељским или породичним, обично изостају фразе које доприносе љубазнијем тону, једноставно зато што то није неопходно – саговорник не очекује значајно љубазну комуникацију, јер је међу њима интеракција честа и устаљена. Нема потребе за посебном пажњом посвећеном правилу број три (настојати да се изазове пријатност код саговорника), јер се он вероватно неће осетити посебно непријатно у свакодневној интеракцији на коју је навикнут. Ауторка чак примећује да уколико се нпр. међу пријатељима, који иначе не инсистирају на љубазности, у овај захтев убаца молба, то може саговорнику изгледати сумњиво, јер садржи у себи тон дистанцирања, и указивати на неку негативну промену у односу. Даље, ако су у интеракцији особе различитог друштвеног положаја, тумачење прве две варијанте ове реченице ће такође бити различито. Ако се особа нижа у хијерархији обраћа неком ко је на вишем положају, варијанта (а) ће се протумачити као врло непристојна; ова ситуација захтеваће варијанту (б). У обрнутом случају, особа вишег положаја се може особи нижег положаја обратити и варијантом (а), а свакако и љубазнијом варијантом (б).

Интересантан случај представља трећа варијанта (в) која се може интерпретирати на врло различите начине. Нпр. ова изјава, с једне стране, поштује правило бр. 2 Лакофове (пружити опције, тј. омогућити избор), јер је саговорнику остављена могућност да сам интерпретира реченицу – као саопштење или као индиректан захтев који би се могао сматрати крајње љубазним. С друге стране, оваква изјава нарушава неколико Грајсових максима: првенствено максиму манира/начина – јер је двосмислена и нејасна, а потом и максиму квантитета – не пружа адекватну количину информација и максиму релевантности (уколико се примаоцу поруке оставља могућност интерпретације, онда у случају да је он протумачи као

¹⁰¹ Већ овде се сусрећемо са разликама у нивоу љубазног опхођења, у зависности од тога да ли се неке обраћамо са *ти* или са *ви*, с тим што је то видљиво у српском језику, док у енглеском, са ког је пример преузет, нема ове дистинкције у формулацијама наведених реченица, те се у тексту и не разматрају. На овом месту ћемо и ми занемарити дату разлику.

саопштење, а не као захтев, изјава може постати неважна за контекст у ком се саговорници налазе). Даље, неодређена и двосмислена изјава каква је варијанта (в), поново у зависности од контекста може се посматрати и као крајње нељубазна, односно као категорички захтев – како образлаже Р. Лакоф: уколико је говорник на вишем ступњу хијерархије, а адресат на nižем, ова изјава може указивати и на сржно непоштовање према адресату и преносити имплицитну поруку типа „ти си толико испод мене, да сваку моју изјаву мораш тумачити као заповест“ (Lakoff, 2017a/1973: 49, у: Lakoff & Sutton, 2017).

Међутим, ми сматрамо да се разлике у интерпретацији љубазног и нељубазног опхођења не исцрпљују само културолошки и на нивоу ширих друштвених норми које припадају различитим контекстима. У делу о манипулативним аспектима љубазности биће детаљније разрађене наше идеје о вишеструким могућностима злоупотребе љубазног опхођења, те другачија перспектива за разматрање појединих љубазних понашања која се понекад могу заправо схватити и као њихова супротност.

Неки аутори предлажу културолошки специфичне моделе љубазности, карактеристичне за културе којима припадају и које изучавају, а које се очито разликују од западне англофоне културе, чији модели преовладавају у науци. Тако Гу истражује кинеске, Иде јапанске, а Блум-Кулка израелске културолошке обрасце љубазности (Eelen, 2001; Watts, Ide & Ehlich, 2005). Јапански и кинески аутори нарочито истичу неприкладност концепта угледа како га дефинишу Браунова и Левинсон, истичући да је у овим, колективистичким културама за углед најбитније позиционирање у односу на друге и заједницу и прихваћеност од стране заједнице, а не лични простор и потврда (Matsumoto, 1988, према Spencer-Oatey, 2008: 13).

3. 2. 3. Актуелне културолошке теорије љубазности

Шошана Блум-Кулка истиче нужност препознавања културолошких карактеристика када је реч о љубазном понашању и поштовању правила/принципа/норми у том домену. Ауторка покушава да испита потенцијално универзалне аспекте љубазности и упореди их са културолошки специфичним карактеристикама израелске културе (Blum-Kulka, 2005¹⁰²: 255–280, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Према њеном становишту, „системи љубазности манифестују културолошки филтрирану интерпретацију интеракције четири кључна параметра“, а они су:

- социјална мотивација (енгл. *social motivations* – разлози зашто људи бирају да се понашају љубазно),
- начини изражавања/експресије (енгл. *expressive modes* – различите лингвистичке форме, као и невербални елементи, којима се изражава љубазност),
- социјалне дистинкције (енгл. *social differentials* – ситуациони фактори који детерминишу употребу љубазних форми опхођења) и
- социјална значења (енгл. *social meaning* – љубазна вредност коју конкретни лингвистички изрази имају у конкретним ситуационим контекстима),

а „културолошке идеје утичу на одређивање истакнутих својстава сва четири параметра, што резултира значајним утицајем на друштвено схватање ‘љубазности’ у различитим друштвима

¹⁰² Публикација коју наводимо је друго издање зборника који је првобитно објављен 1992. године.

широм света¹⁰³“ (Blum-Kulka, 2005: 270, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Ове параметре обликује дата култура додељујући вредности и постављајући правила понашања, норме, што се претвара у извесне „културне сценарије“, упутства за љубазно опхођење у конкретним контекстима (Blum-Kulka, 2005: 270–277, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005; Eelen, 2001: 12–13). Такође, Блум-Кулка усваја и четири аспекта љубазно оријентисаног понашања које наводе Браун и Гилман: маркирање статуса, поштовање и смањивање социјалне дистанце, сигнализирање афекта и признавање наметања (Brown & Gilman, 1989, према Blum-Kulka, 2005: 278, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Изучавајући културне специфичности израелског, јеврејског друштва, ова ауторка пише о разлици између љубазности у јавној и у приватној сфери. У приватности породице или међу блиским пријатељима као љубазно је истакнуто понашање којим се показује брижност, пружа подршка, удовољава, не замера другоме. А понекад то подразумева бити директан и отворено рећи непријатне ствари или критику, „говорити како јесте“ (Blum-Kulka, 2005: 259, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). У јавној сфери, Блум-Кулка је забележила негодовање својих испитаника због неувиђавности људи, несуздржавања у понашању и сл., што је објаснила као „непостојање јасних конвенција љубазности као социо-културалног кода“ (Blum-Kulka, 2005: 259, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Илин, међутим, не сматра да у једном друштву нема конвенција или норми (не)љубазног понашања и критикује ту њену интерпретацију, јер је обичним „жалбама“ дала већи значај него што им припада и растумачила их, не као жалбе (у контексту изучавања љубазности 1 – размишљања лаика о љубазном понашању и нормама), већ – неоправдано – као чињенице (у оквиру своје тврдње да истражује љубазност 2), (Eelen, 2001: 39–40).

Даље, Блум-Кулка је са сарадницима такође истраживала и индиректност, као један од истакнутих начина постизања или манифестовања љубазности, помињаног у многим теоријама љубазности. Уочено је да се, у поређењу са припадницима неколико других народа (Канађанима, Немцима, Аустралијанцима и Аргентинцима), Израелци прилично истичу својом директношћу, заузимајући друго место у овом малом узорку, иза Аргентинаца, уз напомену да од ситуације зависи ниво директности који ће показати (Blum-Kulka, House & Kasper, 1989, према Blum-Kulka, 2005: 263–264, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). С тим у вези је и запажање ауторке како је Израелцима важније да покажу искреност него да избегну наметање другој особи (или угрожавања негативних жеља у вези с угледом, како их описују Браун и Левинсон), што такође резултира већом директношћу (Blum-Kulka, 2005: 270–271, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Интересантно је запажање ове ауторке о једној културолошкој специфичности Израелаца који живе у Израелу, где је развијен идеал извесног „новог типа (израелске/јеврејске) личности“ и где постоји извесан отклон у односу према Израелцима у дијаспори – „Јеврејин у Израелу жели да буде све оно што Јеврејин из дијаспоре није.“ (Blum-Kulka, 2005: 260, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005) – а то подразумева и одбацивање манира у говору који код европских Јевреја укључују љубазност. Ауторка се пита да ли се љубазност опажа као друштвени феномен (при чему мисли на помињану европску „цивилизованост“ у односу на друга друштва) или одражава вредности, а тиме и личност, те закључује да код једног дела Израелаца, оних који прихватају стремљење ка новом идентитету, преовладава перцепција љубазности као вештачке и лицемерне категорије коју одбацују (Blum-Kulka, 2005: 260, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

¹⁰³ „(...) systems of politeness manifest a culturally filtered interpretation of the interaction between four essential parameters (...) Cultural notions interfere in determining distinctive features of each of the four parameters and as a result, significantly effect the social understanding of ‘politeness’ across societies in the world.“ (Blum-Kulka, 2005: 270, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Истраживање Блум-Кулке Вотс је китиковано и са методолошког аспекта и с аспекта теоријске поставке. Методолошки, главна замерка односи се на вештачку ситуацију истраживања: пошто су испитаници у писменој форми процењивали извесне дијалоге као не/пристојне и допуњавали их, не постоји гаранција да би они били слично процењени у реалним ситуацијама, писана форма је дозвољавала време за размишљање и предомишљање, као и за тенденциозну манипулацију одговорима. Такође, (барем нека) понашања (искази) која су понуђена испитаницима могуће је да у реалним, животним ситуацијама не би била упадљива и опажена као љубазна, већ као неутрална (Вотсов концепт „политичног“, тј. друштвено очекиваног понашања), а да су у истраживању могла бити оцењена као љубазна због фокуса и циља задатка (Watts, 2003: 71–72). Што се тиче саме поставке Блум-Кулкине теорије, Вотс извлачи неколико примедби и нејасноћа из цитата ауторке у ком она износи своје основе културолошке теорије о љубазности, неке од њих се односе на следеће:

- како ауторка дефинише горе поменута четири параметра (социјалну мотивацију, начине експресије, социјалне дистинкције и социјална значења),
- како аргументује зашто их има баш четири, а не мање ни више,
- пошто ауторка помиње „културолошко филтрирање“ и „културолошке идеје“ који утичу на те параметре, Вотс примећује да ти појмови нису објашњени и пита се шта се под њима подразумева, као и како се то културолошко филтрирање одвија,
- те на крају – да ли уопште треба говорити о љубазности у овом контексту (а не о „политичном“ понашању);
- осим тога, и сам термин „култура“ није експлицитно дефинисан ни објашњен (Watts, 2003: 71, 74).

Такође, Вотс критикује и Блум-Кулкино некритичко ослањање на теорију Браун и Левинсона.

Кинески аутор Гу (Gu, 1990; Eelen, 2001: 9–10; Leech, 2014: 35–36) се ослања на Личов принцип љубазности, али додаје аспект моралних друштвених норми, који је неизоставан у кинеској култури и који одређује, чак прописује, љубазно опхођење према саговорнику, повлачећи тиме и извесне друштвене санкције за непоштовање датих норми. Друштвено понашање појединца треба да задовољи одређене стандарде и очекивања заједнице за „поштовањем, скромношћу, топлим ставом и префињеношћу“ – који одсликавају кинески концепт *lǐmào*, који је најближи еквивалент љубазности, тј. енглеском изразу *politeness* (Gu, 1990: 239, 245). Углед („лице“), на ком се базира теорија Браунове и Левинсона, код Кинеза није одређен позитивним и негативним жељама у вези с угледом, већ друштвеним нормама. Једна од карактеристика Гуовог кинеског модела љубазности јесте *принцип баланса* или равнотеже (*lǐmào* подразумева искреност и баланс) међу саговорницима: од учесника у интеракцији се очекује реципроцитет, у смислу чињења услуга, уступака, позивања итд., чиме се одржава „друштвени еквилибријум“ (Gu, 1990: 239, 255; Leech, 2014: 35). Од особе се очекује да задовољи стандарде понашања, а у том контексту Гу предлаже и четири максиме:

- максима самоунижавања (енгл. *self-denigration*) – аналогна Личовим максимама скромности и потврђивања/одобравања – налаже да говорник о себи говори са унижавањем/омаловажавањем, док друге (саговорника) уздиже,

- максима обраћања (енгл. *address*) подразумева поштовање правила обраћања саговорнику у зависности од његовог друштвеног статуса, улоге и односа са говорником,
- максима тактичности и максима великодушности (енгл. *tact* и *generosity*) подударају се са Личовим максимама истог назива, уз извесне нијансиране разлике у изражавању (Gu, 1990: 245–255).

Јапанска група аутора на челу са Сачико Иде (Ide, 1989, према Eelen, 2001; Ide *et al.*, 2005: 281–297, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005) истиче културолошко разликовање између два приступа љубазности у понашању. С једне стране могуће је следити *слободну вољу* (енгл. *volition*) при одабиру стратегија интеракције ради постизања одређеног циља, што је карактеристично у западним културама, па стога и присутно као имплицитан, подразумевани фактор у западно оријентисаним теоријама. Насупрот слободном избору стоје културе у којима је љубазно обраћање утврђено чврстим језичким нормама и подразумева нужни одабир граматичких облика примерених датој интеракцији, такве су културе у којима доминира *разлучивање адекватних форми опхођења*¹⁰⁴ (енгл. *discernment*), а најистакнутији је Јапан. Тзв. хонорифици у јапанском језику подразумевају употребу граматичких облика који су једино могући у конкретној интеракцији (одређеној положајем и међусобним односом саговорника), другим речима, тачно су прописани начини на које се особа обраћа саговорнику у зависности од његове старости, друштвеног положаја, улоге, односа са говорником итд. Говорник може да бира једино да ли ће употребљавати хонорифике или не, а неутралне форме нема. Такви начини обраћања су сами по себи љубазни, те је то карактеристика и њихове употребе, тако да је у извесном смислу немогуће не обраћати се љубазно, осим уколико говорник не крши граматичка и синтаксичка правила јапанског језика, што би онда значило да уопште не говори исправно¹⁰⁵. Овде се намеће и питање комуникационе компетенције која се неминовно стиче усвајањем граматичких и синтаксичких правила матерњег језика (Hill *et al.*, 1986, према Panić Kavgić, 2019: 73). У том смислу је немогуће вољно одабирати љубазно изражавање, као што је то карактеристично у западним културама, те ауторка истиче да теорије које се заснивају на љубазности као вољи нису применљиве на јапанску културу.

Занимљива је разлика између јапанске и америчке културе, коју Иде са сарадницима проналази када је реч о разликовању или поистовећивању љубазности и „пријатељске настројености“ (енгл. *friendliness*). Наиме, Американци донекле поистовећују овакве две форме

¹⁰⁴ Енглески израз *discernment* значи разлучивање, просуђивање, расуђивање, разазнавање, а определили смо се за наведени описни превод, одабравши израз који је, по нашем мишљењу, најближи изразу на енглеском и настојећи да што прецизније пренесемо суштину датог фактора љубазног (вербалног) понашања, који наводи Иде. О. Панић Кавгић као превод употребљава израз „утврђене норме“ (Panić Kavgić, 2014: 61–62; Panić Kavgić 2019: 73), којим са друге стране настоји да испрати теоријски оквир ауторке. Међутим, како Вотс у својој расправи о евентуалној универзалности лингвистичке љубазности употребљава израз *discern(ment)* у његовом изворном значењу, одлучили смо се за очигледнији превод. Вотс, наиме, аргументује како разлучивање и опредељивање за адекватне форме обраћања није резервисано само за културе и језике с „утврђеним нормама“, као што је јапански, већ припадници било које културе имају тај задатак пред собом када се суоче са конкретном социјалном ситуацијом, у којој један начин опхођења може бити прикладнији него у некој другој. Тако се онда погрешан одабир политичне и/или љубазне форме може протумачити као неадекватно понашање или угрожавање угледа, а добар одабир потенцијално као љубазно понашање (Watts, 2005b: 61–62, 68–69, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

¹⁰⁵ За детаљнији приказ система хонорифика у јапанском језику заинтересовани читалац се упућује на Коулмасов рад у зборнику Вотса и сарадника: Florian Coulmas: *Linguistic etiquette in Japanese society*, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005, стр. 299–323.

опхођења, тј. пријатељска настројеност у контексту мање формалног обраћања може, у неком смислу, бити доживљавана на сличан начин као љубазност. Код Јапанаца су, међутим, то две раздвојене димензије, те се у покушају неформалнијег обраћања (с пријатељским тоном) не подразумева аутоматски и показивање уважавања, као што је то очигледно у употреби љубазне форме, тј. хонорифика (Ide *et al.*, 2005: 291–292, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Вотс истиче да воља и разлучивање нису дихотомне категорије, већ су екстреми на континууму, на ком се могу пронаћи различита друштва и културе, те да се и у оквиру друштвених група могу наћи индивидуалне варијације дуж тог континуума (Watts, 2003: 83).

Хонорифици у комбинацији са друштвеним конвенцијама о љубазности означени су појмом *wakimae*, који подразумева четири правила љубазног понашања:

- будите љубазни према особи вишег социјалног статуса,
- будите љубазни према особи која има моћ,
- будите љубазни према старијој особи,
- будите љубазни у формалним ситуацијама, које су одређене факторима као што су учесници, прилике или теме (Ide, 1989, према Eelen, 2001: 11–12).

Овде ваља, међутим, напоменути и Коулмасова и Вотсова запажања да, с обзиром на то да Јапанци, не би ли говорили граматички исправно, немају другог избора него да се изражавају љубазно – у смислу употребе хонорифика – а онда се не може тврдити да су Јапанци у већој мери љубазни од других народа (или „језичких заједница“, како их оригинално називају), (Coulmas, 2005: 321, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005; Watts, 2005a: xxvi, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Напротив, такав закључак био би заправо погрешан, јер немајући избора да не говори „љубазно“, једном Јапанцу се не може приписати љубазност као, рецимо, манир у понашању, особина или нешто слично. Овде се, чини нам се, најочитије види смисленост Вотсовог појма политичног понашања, понашања које је подразумевано и стога необележено, немаркирано – неупадљиво и, малтене, неприметно.

3. 2. 3. 1. Истраживања у српској култури

Већ смо говорили о томе како се у нашој средини налази на мали број научних радова са темом љубазности, а нарочито оних који истражују специфичности српске културе са тог аспекта. Ипак, издвојили бисмо докторску дисертацију Јелене Ковач, која обрађује из постмодернистичке перспективе питање учтивости у академском окружењу и нивое учтивости и формалности приликом интеракције између професора и студената–доктораната, паралелно у српској и шпанској средини. Иако је фокусирано на уско дефинисан контекст и популацију, њено квалитативно истраживање је веома богато илустративним подацима и о културолошким, и социолошким, и психолошким аспектима испитиваног феномена и рефлектује се далеко даље од дефинисаног контекста. Ауторка изводи закључке о већој традиционалности и формалности студената у Србији приликом обраћања професорима – што објашњавају показивањем поштовања учтивашћу (љубазношћу), уз истовремено израженију склоност професора ка модернизацији сопственог опхођења са студентима у смислу прелажења на мање формалне интеракције, а које не подразумевају истовремено и мање поштовања и/или учтивости. (Ковач, 2020: 47–79). И испитаници – докторанти и ауторка објашњавају ставове и понашање доктораната доминантном традиционалношћу и патријархалношћу српске културе, иако се не бисмо смели ослонити на сличне интерпретације већ ни у блиској будућности, с обзиром на све

убрзаније промене којима не одолева ни наша средина. Такође, имајући на уму да је реч о малом и специфичном узорку супкултуре – академске заједнице, јасно је да се ауторкини закључци не могу генерализовати на ширу популацију нпр. српске културе, али свакако не треба занемарити наведене закључке, који јесу рефлексивна неких општих друштвених норми и конвенција, односно „когнитивних културних модела“. Али оно што још, по нашем мишљењу, представља важан и квалитетан допринос, јесте то што ауторка у ствари укршта три супкултуре: а) националне групе – Србију и Шпанију, б) академску заједницу у обе земље и, у оквиру ње – в) припаднике супкултуре професора и супкултуре студената-доктораната. Овај дизајн истраживања у складу је са нашим предлогом (који ћемо детаљније изложити у закључном делу овог поглавља, као и самог рада) а који се тиче управо укрштања варијабли – од демографских, супкултурних, до временских периода – у истраживањима, са идејом трагања за динамичнијим и илустративнијим резултатима у расветљавању феномена љубазности 1, из вишеструких углова истовремено.

Друга докторска дисертација вредна помена је она Олге Панић Кавгић (Panić Kavgić, 2014), која пореди језичку учтивост у српском и еглеском језику, илустровану у филмским дијалозима. Мада је и у овом истраживању фокус сувише узак и специфичан да би омогућио евентуалне генерализације, ипак ауторка изводи и закључке о извесним разликама српске и америчке културе. На пример, када је у питању степен директности тј. индиректности у интеракцији, српска средина је процењена као директнија и у већој мери толерантна на директност, коју не тумачи као нељубазност, за разлику од америчке – што је у сагласности и са нашим искуством.

3. 2. 3. 2. Проблем унутаркултурне и међукултурне тактичности – Арнд и Цени

Цени и Арнд свој концепт тактичности разматрају из културолошке перспективе, истичући културне специфичности које детерминишу одабир тактичног понашања у односу на друштвене норме одређене средине. Разликују унутаркултурни и међукултурни такт и у оквиру унутаркултурног подразумевају „заједничке културне претпоставке о способности људи да предвиђају туђе реакције, замисле потенцијалне конфликте и избегну их тактичношћу¹⁰⁶“ (Janney & Arndt, 2005: 36, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Као неке од истакнутих карактеристика такта у англо-америчкој култури описују:

- позитивне и негативне жеље у вези с угледом (концепте Браунове и Левинсона, које су преформулисали у „персонални“ и „интерперсонални“ углед) при чему је главни циљ тактичности (односно љубазности) да се минимизирају претње саговорниковом персоналном угледу, а максимизира подршка његовом интерперсоналном угледу и
- индиректност – као главну стратегију ублажавања потенцијално угрожавајућих порука, ради очувања угледа саговорника, а која подразумева модификовање афективних сигнала и њиховог интензитета, и то тако да се позитивне поруке морају довољно нагласити, а негативне довољно ослабити – у супротном ће доћи до конфликта, јер се преслабе позитивне поруке могу интерпретирати као ироничне или саркастичне, а прејакe негативне као непријатељске и агресивне (Janney & Arndt, 2005: 35-36, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

¹⁰⁶ „... shared cultural assumptions in people’s ability to predict each other’s reactions, imagine potential conflicts and avoid these by being tactful.“ (Janney & Arndt, 2005: 36, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Поменуто инсистирање на индиректности заправо зависи од квалитета поруке, тј. да ли је реч о позитивној или негативној поруци. Наравно, индиректност се појачава при саопштавању негативне поруке, али је стратегија сасвим супротна када се износи позитивна порука, онда се појачава директност и експлицитност.

Ови аутори, међутим, нису баш оптимистични када је реч о међукултурном такту и изражавају сумњу у могућност довољног разумевања многих имплицитних, недискутабилних, непроменљивих културних претпоставки стране културе, које леже у основи тактичног организовања понашања комуникатора. Другим речима, унутаркултурни такт је у већини случајева немогуће превести у међукултурни такт у ситуацијама интеракције између припадника различитих култура. Али и поред тога, саговорници који долазе из различитих култура настоје премостити овај јаз трагајући за неким другим заједничким или сличним карактеристикама које ће служити за повезивање у неки референтни оквир који ће бити довољно разумљив за обе стране да омогући комуникацију (Janney & Arndt, 2005: 38, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). С обзиром на генералну „непреносивост“ културолошки разноврсних правила љубазности, Арнд и Џени предлажу и неколико смерница за избегавање међукултурних конфликта: одржавање позитивног оквира комуникације, избегавање негативне комуникације, одустајање од покушаја проналажења заједничког референтног оквира уколико до конфликта дође (како би се избегла непријатељства и агресија) и, уколико ништа од наведеног нема ефекта, потпуно прекидање контакта (Janney & Arndt, 2005: 41, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

3. 2. 4. Аргументи и критике теоретичара о универзалности

Робин Лакоф, рецимо, сматра да три правила љубазности која она дефинише у свом раду (не намећите се, пружите опције и будите пријатељски настројени) у принципу важе за различите културе, с варијацијама у томе да је у неким културама доминантније неко правило а у другим неко друго, тј. да је ранг њихове важности и истицања различит (Lakoff, 2017a/1973: 49–50, у: Lakoff & Sutton, 2017). Томић се слаже да су помињане три димензије Лакофове (које Томић дефинише као: дистанцу, попустљивост и дружељубивост) културолошки универзалне (Томић, 2014: 192).

Иако је велики критичар неутемељених претензија на универзалност теорија о љубазности, Вотс не сматра да такве интенције треба потпуно напустити, напротив, али инсистира на далеко већем опрезу и (само)критичности од оних који су показали Браунова и Левинсон и сматра да је значајно изучавати везу између културолошки специфичних и универзалистичких истраживања (Watts, Ide & Ehlich, 2005: 4). Ваља напоменути да се он проблемом универзалности бави с аспекта лингвистичких манифестација љубазности, при чему се позива на теорије Гринберга и Чомског (Greenberg, 1963, Chomsky, 1963, према Watts, 2005b: 52, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Према генеративној лингвистици Чомског, језик је биолошка, урођена творевина и почива на универзалној граматичкој основи на основу које деца усвајају специфичности свог матерњег језика. Према томе је и лингвистичка љубазност нешто што има универзалне базе у свим културама и друштвима (Watts, 2005b: 52–53, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Пошто лингвистичке анализе ове врсте превазилазе наше компетенције, у њих се у овом раду нећемо удубљивати, а истаћи ћемо нека Вотсова запажања која се тичу прагматичке компетенције. Наиме, као што је раније напоменуто, овај аутор тврди да разлучивање између различитих форми опхођења и одабир адекватних за дату ситуацију (тј. оно што су јапански

аутори назвали *discernment*) није ексклузивна карактеристика јапанског језика и културе (и других далекоисточних култура), већ подразумевани генерални захтев који се поставља испред сваке особе у свакој комуникационој ситуацији. А тај вид комуникационе компетенције стиче се социјализацијом у културу у којој особа живи и одраста¹⁰⁷. Један од аспеката поменуте компетенције јесте „способност да се растумаче комплекси својстава у оквиру друштвених догађаја“ која ће одредити који је вид обраћања најпримеренији у свакој датој интеракцијској ситуацији (Watts, 2005b: 68, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Разлика у односу на јапанску културу је у томе што је у јапанском језику кроз систем хонорифика нужност разлучивања знатно структурисанија, систематизованија и практично без „степенa слободе“, тј. без могућности за алтернативне индивидуалне интерпретације ситуација. Према Вотсовим речима, „тврдња о универзалности валидна је само на овом нивоу“ – дакле, као постојање неопходности расуђивања при одабиру адекватних видова обраћања прикладних датој ситуацији – и „можемо се питати у чему се састоји *discernment* у датој култури коју изучавамо“, а универзалним принципима покушаћемо да објаснимо како учесници интеракције успевају да растумаче „комплексе својстава друштвених догађаја“ и понашају се примерено ситуацији, тј. политично (Watts, 2005b: 69, 68, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Осим тога, Вотс наглашава да се љубазно понашање – као настојање да се побољша своја позиција у односу са другима – нипошто не сме поистовећивати са алтруистичким и добронамерним, јер може имати и сасвим супротне, егоистичне намере у позадини. У том смислу он је опрезан да (лингвистичку) љубазност назове универзалним феноменом, барем док се (и ако се) не докаже „типолошки да свака култура употребљава вољне стратегије маркираног *ego*-усмереног политичног понашања“¹⁰⁸ (Watts, 2005b: 69, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

3. 2. 5. Интеркултурна интеракција

На крају расправе о културолошкој димензији изложићемо Кечкешове предлоге за изучавање тзв. интеркултуралне интеракције, области која је још увек недовољно истраживана (Kecskes, 2014). Овај аутор сматра да је за разумевање на које начине саговорници који припадају различитим културама (а притом неретко разговарају на језику који ни једном од њих није матерњи) интерпретирају понашање оног другог као љубазно или нељубазно – неопходно разматрати три фактора (Kecskes, 2014: 206–215):

1. *намеру* – у нашем истраживању, на дискусије о намери наишли смо само у радовима који се баве нељубазношћу и то смо изложили у делу рада о нељубазности и сродним феноменима. Мада, верујемо да се то већином може аналогно пренети и на љубазност. Дакле, неопходно је узимати у обзир намере (свесне или, пак, несвесне) и говорника да поступи или не поступи љубазно/нељубазно или неутрално, као и намере саговорника (свесне или несвесне) да интерпретира понашање говорника као љубазно/нељубазно или неутрално. Поред тога, утицај имају и намере саговорника да сарађују током интеракције (у Грајсовом духу) или не; намере нпр. да изазову пријатност код другог и избегну конфликт (Лакоф), чувају другоме углед (Браун и Левинсон) или оставе одређени утисак о себи (Спенсер Оути) и сл.,

¹⁰⁷ Вотс је и овде обазрив и не експлицира потенцијалну универзалност такве комуникацијске компетенције, већ напомиње да је разлучивање (*discernment*) једнако присутно и у Јапану, и у британском енглеском, и у другим западноевропским и северноамеричким културама и језицима (Watts, 2005b: 68, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

¹⁰⁸ „... unless it can be shown typologically that every culture makes use of volitional strategies of marked *ego*-centric politic behaviour.“ (Watts, 2005b: 69, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

2. (дељене) нормe и културне моделе – Кечкеш истиче да „се саговорници ослањају и на постојеће нормe и конвенције, као и на ко-конструисане елементе, како у продукцији, тако и у разумевању“ (Kecskes, 2014: 211) и сматра да је претходно искуство с изразима љубазности и нељубазности од кључног значаја за особе које комуницирају с неким из друге културе и то на страном језику (Kecskes, 2014: 212),
3. улогу контекста – и то контекст из претходног искуства, као и онај у актуелној ситуацији, те њихов међусобни утицај у конструкцији значења и разумевању порука – аутор их сматра специфичношћу интеркултурне интеракције. Нпр. актуелни контекст може утицати на интерпретацију (не)љубазности у интеркултурној интеракцији на другачији начин од интерпретације у унутаркултурној размени и „другачије од онога што се заиста дешава [тако да] се љубазни или нељубазни карактер порука може изгубити или пак може доћи до процењивања понашања саговорника на димензији љубазно/нељубазно и тамо где не би требало“, јер „у интеркултурној комуникацији семантичка могућност анализе израза често креира сопствени контекст“, а „претходни контекст може за особу која говори нематерњим језиком имати снажнији утицај него ситуациони контекст“ (Kecskes, 2014: 213, 214, 215).

3. 2. 6. Савремени топоси разумевања (не)љубазног

3. 2. 6. 1. „Нетикеција“

Са развојем и ширењем информационо-комуникационих технологија по читавом свету, технички уређаји постали су доступни великом броју људи из најразличитијих крајева света и омогућена је комуникација између припадника врло разноврсних култура. Аутори прегледног рада о истраживањима тзв. нетикеције – културе понашања на интернету, то сликовито дочаравају следећим речима: „... информационе и комуникационе технологије [пренете су] са радног стола у џеп, са каблом везаних на бежичне, од блиских до свеprisутних и од заједничких до приватних¹⁰⁹“ (Tedre, Kamppuri & Kommers, 2006: 367). Културолошке специфичности и разлике по питању прихватљивог, пристojног и љубазног понашања пренеле су се из физичког у виртуални или „сајбер“ простор, где постаје тешко уредити правилима понашања и опхођења према учесницима у комуникацији из тако различитих културних миљеа. Кованица „нетикеција“, на енглеском *netiquette* (настао спајањем речи *network* – мрежа и *etiquette* – етикеција), подразумева правила понашања, али такође и етичка и законска ограничења на интернету, у контексту комуникације и/или размене података (Scheuermann & Taylor, 1997: 269; Tedre, Kamppuri & Kommers, 2006: 368). Како интернет превазилази границе држава, специфичне културолошке нормe, а између осталог и правила пристojног понашања немају толико широк домет, али и поред тога постоје настојања да се тај виртуелни комуникацијски простор уреди нормама, у форми препорука, које се, слично љубазности, руководе идејама о сарадљивости, уважавању других актера на интернету и настојању да се код њих изазове пријатност и пријатељска настројеност, а избегне супротно – изазивање непријатности и хостилности. За прописивање правила љубазног и пристojног опхођења на интернету, контролу и извесно санкционисање у случајевима кршења правила задужени су власници, „домаћини“ или пружаоци услуга веб-страница, форума, друштвених мрежа и сл. Обично се поред опште познатих правила нетикеције могу на страницама које омогућују комуникацију с другим људима пронаћи препоруке и очекивања од корисника у вези са

¹⁰⁹ „... have taken information and communication technologies from desktop to pocket, from cable-bound to wireless, from proximal to ubiquitous, and from common to private.“ (Tedre, Kamppuri & Kommers, 2006: 367).

пристојним понашањем, уз могућност контроле постављаног садржаја од стране администратора или пријављивања неприкладног понашања од стране корисника; и обично кршење правила повлачи санкције у виду забране постављања садржаја, коментара и сл. или потпуног укидања налога на датој страници. Аналогно некадашњим приручницима лепог понашања, љубазности, пристојности, добрих манира, појавила се и хиперпродукција препорука за адекватно, пристојно и љубазно понашање и на интернету. У том мноштву издвајају се нека најчешће помињана правила, која сумирана гласе овако:

- размислите пре него што нешто поставите на интернет, никад не пишете под утицајем љутње,
- употребљавајте велика и мала слова у складу с правописом (САМО ВЕЛИКА СЛОВА изгледају као да вичете, а само мала отежавају читање),
- избегавајте ређање скраћених речи (нпр. „нзм“ – не знам, „мсм“ – мислим или на енглеском *pls – please* и сл.), јер отежавају читање,
- будите концизни – кратки и јасни у писању,
- избегавајте емотиконе/емоције (они могу отежавати разумевање поруке),
- немојте постављати грубе коментаре и изјаве које друге вређају,
- не вређајте се лако,
- не попујте,
- познајте публику до које стићи ће ваш садржај (Scheuermann & Taylor, 1997: 270–271).

Један пример приручника наводи десет општих правила (са детаљнијим спецификацијама):

1. имајте на уму да комуницирате с другим људским бићима и водите рачуна о њиховим осећањима, не постављајте ништа што не бисте рекли другоме у лице,
2. понашајте се на интернету у складу са стандардима понашања у реалном животу, будите етични,
3. имајте на уму где се налазите у сајбер-простору и водите рачуна о томе да различита правила нетикеције важе на различитим местима,
4. поштујте туђе време и приоритете (нпр. не постављајте глупа питања нити питања која нису повезана с темом дате дискусионе групе, не очекујте да свима буде важно оно што постављате на интернет, не трошите туђе време и простор непотребним коментарима и изађите из садржаја који вам се не свиђају и сл.),
5. представите се у добром светлу на интернету тако што ћете пазити на правопис и писати о ономе што знате добро,
6. делите с другима стручна знања,
7. избегавајте увредљиве и агресивне коментаре и настојте да и друге одвратите од постављања истих,
8. поштујте туђу приватност и не читајте ничије приватне поруке, мејлове итд.,
9. не злоупотребљавајте своју моћ и
10. праштајте грешке другима (Shea, 1994: <http://www.albion.com/bookNetiquette/0963702513p32.html>).

Међутим, првобитна правила нетикеције настала су у далеко ужем виртуелном простору, у доба када га је користио много мањи број људи, и то доминантно из западних друштава, тако да су и правила понашања на интернету обојена западним културним вредностима, што је такође постало препрека у новије време када је број корисника из других култура вишеструко

нарастао. Стога неки аутори разматрају реалну остваривост успостављања јединствених, глобалних правила нетикеције, која би усвојили корисници из свих крајева света (Tedre, Kamppuri & Kommers, 2006: 368). Осим тога, издвајају се и посебна, другачија правила нетикеције када је реч нпр. о писању мејлова у односу на дописивање путем порука и сл. (Preese, 2004, према Tedre, Kamppuri & Kommers, 2006: 368), а ту су и питања анонимности (права и злоупотребе), ауторских права, лажних вести итд.

Занимљиво је приметити како се у наведеним радовима о нетикецији, писаним деведесетих година двадесетог века, наилази на извесне норме које су данас увелико престале да важе. Таква су, на пример, маркетиншка правила која осуђују нападно рекламирање и слање таквих садржаја, мејлом и сл., на адресе великог броја људи. Кршење ових правила је пре само двадесет-тридесет година могло довести чак и до судских тужби (Scheuermann & Taylor, 1997: 271). Данас је готово немогуће избећи врло упорне и нападне рекламе, али и политичку пропаганду; и то не само на интернету, већ и у виду затрпавања поштанских сандучића мноштвом рекламних летака и позивањем на кућни или мобилни телефон, у било које доба дана. У трци за профитом или гласовима, трговци, пружаоци различитих услуга или политички претенденти схватили су да се *не морају* придржавати друштвених норми као што су норме пристојности, јер неће бити санкционисани, а тако насртљивим понашањем могу заправо повећати шансе за постизање својих циљева.

3. 2. 6. 2. Проблем нове пристојности

Осим настанка потребе за правилима нетикеције, савремени технички уређаји – телефони, компјутери, таблети – као и интернет, донели су промене у међуљудској комуникацији уопште, чак до тог нивоа да се Томић пита могу ли постојеће теорије медија одговорити на те промене (Томић, 2003: 113). Посматрајући и изучавајући технолошки развој из психолошке перспективе, Шери Теркл примећује велике промене у начинима комуникације људи, нарочито нових генерација, које не познају доба пре интернета и уређаја и одрастају уз њихово константно присуство (Terkl, 2011; Terkl, 2020). Оно што је приметно, нарочито код млађег нараштаја, али и код осталих генерација данас, јесте тенденција ка све већем удаљавању из директног контакта и прелажење на комуникацију преко техничких медија, паметних телефона и интернета. Услед тога почињу да се јављају и нова, другачија, имплицитна очекивања од комуникације, у смислу критеријума увиђавног или љубазног опхођења. Терклова бележи да млади (адолесценти, узраста старијих разреда основне школе, средње школе, студенти) готово по правилу избегавају контакт уживо и разговор лицем у лице и чак и када су заједно, физички у истом простору, не комуницирају међу собом, већ доминантно проводе време на телефонима, комуницирајући тим путем са другима, неприсутнима. Упадљива је нарасла анксиозност код њих када је реч о директном контакту очи у очи, услед чега „беже од разговора“ и прибегавају уређајима као средству за спас (Terkl, 2020: 28–65). Када је реч о љубазности, могло би се рећи да се овде развијају нова очекивања или правила која се то понашања сматрају љубазним или пристојним. Пре свега деценију или две употреба ових уређаја у друштву других људи сматрана је нељубазном. Било да је реч о формалним ситуацијама (пословном окружењу, настави у школи или на факултету, формалним разговорима и сл.), било о пријатељским окупљањима, провођење времена на телефону, интернету или у комуникацији са неким ко није присутан, подразумева извесно игнорисање присутних и ситуације. У прошлости се такво понашање толерисало изнимно, тј. када је хитно, неодложно и краткотрајно. Данас је оно од изузетка постало норма, и то у толикој мери да људи не само да се

не суздржавају од тога да то сами раде, већ су и развили толеранцију када се други у њиховом присуству тако понашају. Заправо, када сви то раде, онда једни другима обезбеђују и оправдање. Неки од илустративних примера које документује Терклова су (Terk1, 2020):

- млади ће радије писати поруке него разговарати уживо или чак и телефоном,
- емотивну подршку ће у кризним ситуацијама пријатељу пружити такође радије путем дописивања (нпр. изјавити саучешће због смрти блиске особе, или се извинити, „смс“ поруком),
- неретко ће прекидати однос једноставним игнорисањем и нејављањем преко друштвених мрежа или само слањем кратке поруке (игнорисање представља веома снажну психолошку поруку која звучи као да се каже „Не постојиш (за мене)“ или „Толико (ми) ниси важан/на да не сматрам да треба то ни да ти саопштим“),
- константна обавештења и поруке који стижу на телефон, услед чега је особа спремна да прекине сваку активност како би одмах погледала шта је стигло, не сматрају се ометањима, већ саставним – и чак неизоставним – делом живота, у тој мери да многи почињу развијати анксиозност и знаке зависности уколико су онемогућени у томе; једна од варијанти ове анксиозности је и тзв. страх од пропуштања нечега важног на мрежи или популарно *FOMO* (енгл. *fear of missing out*),
- нека врста нове, технолошке, етикеције међу припадницима младих, технолошких, генерација подразумева нпр: „тројно правило“ да када су у групи, пре него што узму телефон морају осигурати да најмање троје људи није на телефону и слободно је за интеракцију уживо, затим „правило седам минута“ – колико треба имати стрпљења, пре посезања за телефоном, да би се видело хоће ли разговор кренути у занимљивом или важном смеру и сл. (Terk1, 2020: 28–29, 156).

Како бисмо принципе и правила љубазности (из различитих описаних теорија и модела љубазности) тумачили данас у овим контекстима? Нпр. Лакофина правила о ненаметању, пружању опција и пријатељској настројености подразумевала би „оставити на миру“ пријатеља који седи поред вас у кафићу и прегледа поруке или новости на Фејсбуку или не „ометати“ колегу који то исто чини на пословном састанку на ком износите своје предлоге. Посматрамо ли потребе у вези с угледом, Браунове и Левинсона, приметимо да су овде доминантне негативне потребе, тј. оне повезане с приватношћу и индивидуалношћу. Генерално гледано, на делу је и Фрејзеров и Ноленов конверзациони уговор, јер се учесници у интеракцији прилагођавају новонасталим „нормама“, а оно што је раније сматрано нељубазним понашањем, прешло је полако у домен неутралног понашања – прихватљивог и неупадљивог. Али, промене иду чак и даље од тога, сада се међу младима већ сматра нељубазним и неприкладним тражити од присутних да не прегледају садржаје на телефону и поклоне пуну пажњу саговорнику (нпр. Terkl, 2020: 39). Теоријски, све функционише у реду, само што, уколико се задржимо на апстрахованим принципима и правилима (љубазности 2), пропустићемо да приметимо како нестаје базична премиса која допушта било какву дискусију о љубазном и нељубазном понашању, а то је – комуникација. Контакт све више нестаје, људи се повлаче из интеракције, присутни су „сами заједно“, физички у истом простору, али психички уроњени у виртуелне просторе својих уређаја. Љубазност у контекстима данашњице показује нову димензију парадоксалности, еволуирајући од Личовог прагматичког парадокса заглављивања комуникације, до тога да комуникацију води ка њеној разградњи и гашењу:

„Један старији партнер у бостонској адвокатској фирми описује сцену у својој канцеларији: млади приправници излажу своје технолошке арсенале – лаптоп, таблет и по више телефона. А онда ставе слушалице. ‘Велике. Као пилотске. Претварају радне столове у пилотске кабине.’ С младим адвокатима у својим пилотским кабинама, канцеларија је тиха, а та тишина не тражи да се прекине.“ (Terk1, 2020: 37).

4. НЕЉУБАЗНОСТ КАО ИСТРАЖИВАЧКИ ТОПОС

„Пошто норме могу објаснити само љубазно понашање, култура постаје искључиво љубазно понашање, док се нељубазност посматра као феномен изван културе. Љубазно понашање је део културе, нељубазно није¹¹⁰.“

(Eelen, 2001: 168)

Изучавање нељубазности не би требало да буде периферно у друштвеним и хуманистичким наукама¹¹¹.

Аутори се углавном слажу да је од почетка изучавања појма љубазности мало радова било посвећено њеној супротности – нељубазности, мада се последњих година, почев од отприлике 2008., та ситуација мења (Leech, 2014: 216; Culpeper, 2011b: 27, у: Aijmer & Andersen, 2011; Culpeper & Hardaker, 2017, у: Culpeper, Haugh & Kadar, 2017). Илин критикује најистакнутије теорије и моделе љубазности због занемаривања систематског и темељног објашњења појма нељубазности, напомињући како је неки аутори и помињу, али потом без објашњења изостављају систематичнију анализу нељубазности (Eelen, 2001: 87–91). Можда би се као један разлог томе могао наћи у Илиновом запажању о постојању извесне наклоњености, тј. пристрасности у научном концепирању појмова културе и љубазности. У једном индикативном поднаслову „Љубазна култура“ (енгл. „*Polite culture*“) он објашњава како се појам културе поистовећује с позитивним аспектима друштвеног функционисања, али не и са негативним, те је у складу са тим нељубазност „некако не-културна“; пошто не постоје норме и упутства како бити нељубазан, то поље остаје неозначено (Eelen, 2001: 167–168). Као да постоји настојање да се оно што је негативно задржи изван културе, што се некако симболично очитује и у негацији – у извесној мери – реалног постојања нељубазности, тиме што ће се о њој ћутати. Изван културе остаје нешто што је дивље, сирово, нерафинисано – као псовке – што је онда можда и опасно, док је култура питома, сигурна или како Илин каже: „добро место за живот“ (Eelen, 2001: 168). Или пак, по речима неких других аутора, „љубазност је цивилизацијска ствар (... и) мера дужине пута који је нека особа или заједница прешла од дивљаштва“ (McIntosh, 1998: 160, према Watts, 2003: 33). Нељубазност (и сродни феномени, као што је нпр. псовање) је табуисана и цензурисана, о њој се ћути, не говори; а и данас, када се почело о њој говорити, више се не говори, него што се говори (рецимо, мањи је број аутора који је изучавају, мањи број радова о њој и сл.).

Први радови који експлицитно разматрају нељубазност појавили су се осамдесетих година XX века, а као зачетници изучавања нељубазности помињу се Лакенихт, Кинпоинтнер и Кулпепер (Lachenicht, 1980, Kienpointner, 1997, Culpeper, 1996, Culpeper *et al.*, 2003, према Locher, 2011: 187), мада су се и истакнути истраживачи теме љубазности дотицали и нељубазности, али не темељно. Слика је у новије време значајно другачија, тако да неки аутори сматрају да је нељубазност чак постала „најистраживанија тема прагматике у XXI веку“

¹¹⁰ „As norms can only explain polite behaviour, culture becomes polite behaviour only, while impoliteness is regarded to a phenomenon outside of culture. Polite behaviour is part of the culture, impolite behaviour is not“ (Eelen, 2001: 168).

¹¹¹ Ово је парафраза једне реченице из уводног дела зборника о љубазности, који су приредили Вотс, Иде и Елих, у којој они апелују да љубазност не треба да буде периферна у лингвистици и социјалној антропологији („... the study of politeness ... should not be something peripheral in linguistics and social anthropology“, Watts, Ide & Ehlich, 2005: 16).

(Sinkeviciute, 2015: 317, према: Culpeper & Hardaker, 2017: 1, у: Culpeper, Haugh & Kadar, 2017). Мишљења разних аутора су, пак, различита када је реч о томе може ли се нељубазност¹¹² изучавати као феномен супротан љубазности, тако да се и принципи и анализе које се односе на љубазност поставе као супротни у контексту нељубазности, или све што је у вези с нељубазношћу треба посматрати и изучавати као посебан феномен (Leech, 2014: 219; Culpeper, 2011b: 27, у: Aijmer & Andersen, 2011). Један од разлога за то је, према мишљењу Кулпепера, постојање великог броја различитих модела љубазности, као и многобројних, неусаглашених дефиниција самог појма (Culpeper, 2011b: 31, у: Aijmer & Andersen, 2011). Он наводи мноштво израза који се колоквијално употребљавају као синоними за нељубазност (*impoliteness*) у енглеском језику:

bad manners, boldness, boorishness, brusqueness, coarseness, contempt, contumely, discourtesy, discourteousness, dishonor, disrespect, flippancy, hardihood, impertinence, impiety, impudence, incivility, inurbanity, inconsideration, insolence, insolency, insolentness, irreverence, lack of respect, profanation, rudeness, sacrilege, unmannerliness (<http://thesaurus.reference.com/>, према: Culpeper, 2010: 3233).

Иако Вотс напомиње да се људи у свакодневној интеракцији (лаици) далеко више слажу приликом процене одређених понашања као нељубазних, него при оцени да су нека понашања љубазна (Watts, 2003: 5), теоријско разматрање нељубазности додатно усложњава имплицирање идеје да је нељубазност једнака изостављању љубазности, што представља претерано поједностављење димензија на континууму љубазност–нељубазност¹¹³. Овај недостатак јасније се види ако и концепт нељубазности прикажемо, по угледу на Вотсов и Илинов концепт љубазности првог и другог реда (љубазност 1 и љубазност 2), као нељубазност 1 и нељубазност 2 – при чему нељубазност првог реда подразумева лаичко, а термин другог реда теоретичарско значење појма (Locher & Bousfield, 2008: 5–6). Лохер и Боусфилд, наиме, сматрају да су теоретичари понекад склони наведеном поједностављењу појма нељубазности, док анализа првог реда („лаичко“ сагледавање овог феномена) доноси увиђање изнијансираних различитости на континууму.

Илин је од оних аутора који сматрају да је нељубазност супротан пол љубазности и да их треба изучавати заједно, тј. интегрисано – да би адекватан теоријски концепт љубазности 2 морао бити у стању да једнако добро објасни оба екстрема на континууму; мада, указује на извесне разлике у концептима љубазности и нељубазности и потешкоће приликом настојања да се модели љубазности просто пресликају на нељубазност (Eelen, 2001: 37, 47, 98–101). Једна од разлика је нпр. неједнак статус у погледу евалуативности, наиме, док је нељубазност увек процењивана негативно, љубазност може бити процењена позитивно (најчешће), али и негативно – као нпр. када се опажа као неискрена, манипулативна и сл. (о чему говоре и испитаници у истраживању Блум-Кулке, Blum-Kulka, 1992, према Eelen, 2001: 36). Интересантно је и његово запажање да се „људи никад не идентификују с нељубазношћу, већ себе увек виде као генерално љубазне¹¹⁴“, осим у случајевима када са неком намером поступају нељубазно (Eelen, 2001: 39). У својој критици истакнутих модела љубазности, који не успевају да (у довољној мери) објасне феномен нељубазности, Илин наговештава да би тај недостатак

¹¹² Иако користимо термин нељубазност, на овом месту под њим подразумевамо и све сродне појмове, тј. све оно што није љубазно, као што су изостанак љубазности, непристојност и сродни феномени које ћемо издвојити и описати у даљем тексту.

¹¹³ У делу рада о синонимима и љубазности сродним појмовима приказали смо графички димензије љубазности и нељубазности на континууму; нешто ниже у овом делу предлажемо још детаљније разрађен графички приказ.

¹¹⁴ „People never identify with impoliteness, but always see themselves as generally polite“ (Eelen, 2001: 39).

можда могао бити превазиђен експлицирањем посебног модела нељубазности и „принципа нељубазности“ као „система правила нељубазности“ (аналогно принципима / максимама / нормама и сл. љубазности), те посматрањем нељубазности као вољног (намерног) чина по себи, уместо као „непостојања љубазности“, односно, као нељубазну акцију, а не као одсуство љубазне акције (Eelen, 2001: 101).

Лохерова и Вотс наглашавају нељубазни аспект људске комуникације као легитиман и у реалности присутан део њиховог концепта „рада на односу“ или „релационог рада“, којем као таквом треба посветити и легитимну пажњу у истраживањима (Locher & Watts, 2008: 96, према Locher & Bousfield, 2008: 5; Locher & Watts, 2005). Мирјам Лохер, говорећи из постмодернистичке перспективе о конструисању идентитета кроз рад на односу у интеракцији, истиче и нељубазност као саставни део тог рада и међуљудских релација. И Лохерова такође, аналогно теоретисању о два нивоа изучавања љубазности (као лаички и као теоријски концепт), предлаже изнијансирани приступ и истраживању нељубазности, примећујући како учесници у интеракцији могу нпр. агресивно понашање интерпретирати као адекватно и очекивано (Locher, 2011: 191). С обзиром на то да ова ауторка заједно са Вотсом развија модел рада на односу у оквиру ког разликује политично (као немаркирано) и неполитично понашање (као негативно маркирано), њих двоје предлажу и дефиницију нељубазног понашања:

„Негативно маркирано понашање, односно понашање које је прекршило неку друштвену норму (...), призива негативне процене, као што је *нељубазно* или *претерано љубазно*, (или неку алтернативну лексему, као нпр. *непристојно*, *агресивно*, *увредљиво*, *саркастично* итд., у зависности од степена нарушавања и врсте концептуализације у односу на коју се неприкладно понашање профилише)¹¹⁵, (Locher & Watts, 2008: 79, према Locher, 2011: 191).

Под овај наслов подвешћемо све оне начине понашања и опхођења према другима који *нису љубазни*. Као што је већ истицано раније, то не подразумева само нељубазност, већ и изостанак љубазности, као неутрално понашање, које није ни љубазно нити нељубазно, а такође и непристојност, као интензивније и изразитије нељубазно понашање, те Вотсов и Лохерин појам претеране љубазности, која се некада може перципирати као нељубазна.

Кулпепер сматра да наука још увек није изнедрила довољно свеобухватну теорију и методологију која би објаснила све појавне облике нељубазности (Culpeper, 2011b: 27–31, у: Aijmer & Andersen, 2011), као и да не би требало дозволити да дефиниција нељубазности прикрије варијабилност феномена, већ искористити механизме варијација нељубазности како би се она дефинисала (Culpeper *et al.*, 2010: 598, према Kecskes, 2014: 201). Он наводи неке од тачака спотицања када је реч о упоредном изучавању љубазности и нељубазности. Једна од њих је чињеница да, иако се љубазност генерално конотира као позитивна, а нељубазност као негативна, многи се принципи, као ни описи који се односе на љубазност не могу једноставно превести у негативну форму како би описали нељубазност, и обрнуто. На пример, према његовим речима, љутња је емоција која се често повезује с нељубазним понашањем, док не можемо истаћи неку конкретну емоцију која би на сличан начин била карактеристична за

¹¹⁵ „Negatively marked behaviour, that is behaviour that has breached a social norm (...), evokes negative evaluations such as *impolite* or *over-polite*, (or any alternative lexeme such as *rude*, *aggressive*, *insulting*, *sarcastic*, etc. depending upon the degree of violation and the type of conceptualisation the inappropriate behaviour is profiled against)“, (Locher & Watts, 2008: 79, према Locher, 2011: 191).

љубазно опхођење. Такође, табуисани изрази (псовке, увредљиве речи и сл.) карактеристика су нељубазног дискурса, док би се с љубазним дискурсом аналогно могли асоцирати еуфемизми, али је ова веза лабава у поређењу с првом (Culpeper, 2011b: 28–29, у: Aijmer & Andersen, 2011). Овај аутор сматра да нељубазност није просто „слика у огледалу“ у односу на љубазност (Culpeper & Hardaker, 2017, у: Culpeper, Naugh & Kadar, 2017).

Кулпепер наводи три функције нељубазног понашања: *афективну нељубазност* – која се јавља услед појачаних емоција, најчешће љутње, при чему се адресат оптужује за изазивање те љутње, затим *нељубазност ради принуде* – када говорник настоји да приволи слушаоца да уради нешто што слушалац можда не жели, те *нељубазност у сврху забаве* – на нечији рачун (Culpeper, 2011a: 221–226, према: Cronin, 2018: 39–40). Код нељубазности као хумора и забаве нарочито се истиче употреба опscene лексике – у вицевама, пошалицама, „безобразним“ песмама, доскочицама, играма речи, бројалицама итд. Овај аутор описује и карактеристичне нељубазне лингвистичке формуле, које немају своје пандане у љубазним формулама, и као типичне овакве формуле истиче: увреде, критиковање/притужбе, непријатна и изазивачка питања и/или претпоставке, снисходљивост, заповедне поруке, терања, ућуткивања, претње, псовке, клетве, непријатељске жеље, неподржавајуће нарушавање личних граница (Culpeper, 2010: 3242–3243; Culpeper, 2011b: 29, у: Aijmer & Andersen, 2011). Притом, наравно, подсећа да перцепција љубазности, односно нељубазности поруке зависи и од контекста, као и од тумачења самог примаоца поруке. Илустративан пример контекстуализације који даје је да се сасвим различито перципира уколико би неко рекао свом детету да ћути и уколико би то рекао некој особи од ауторитета и на вишем положају у хијерархији (Culpeper, 2011b: 28, у: Aijmer & Andersen, 2011).

Кулпепер предлаже и дефиницију нељубазности, која гласи:

„... негативан став према одређеним начинима понашања која се јављају у одређеним контекстима [...] Према таквим понашањима постоји негативан став уколико су у супротности са онима каква бисмо очекивали да буду, желели да буду или каква бисмо мислили да треба да буду. Таква понашања увек имају или се претпоставља да имају емоционалне последице по барем једног од саговорника, односно, јесу или се претпоставља да јесу увредљива¹¹⁶“ (Culpeper, 2010: 3233; Culpeper, 2011: 59; Panić Kavgić, 2014: 84).

Притом, аутор у неким радовима сугерише и разликовање нељубазности (*impoliteness*) од непристојности (*rudeness*) на основу намере да се увреди или угрози углед саговорника, и то тако да нељубазности приписује намеру, а непристојности не; он напомиње да је ова подела направљена на основу истраживања постојећег корпуса реално, спонтано употребљених појмова од стране испитаника на интернету, које је он прегледао и анализирао, те да свакодневна употреба ове две речи није заправо потпуно разграничена по основи намере (Culpeper, 2007: 19–20, у: Bousfield & Locher, 2007). Занимљиво је што се често овакво разграничавање врши на супротан начин, тј. намера се приписује непристојности а не нељубазности (нпр. Dupel, 2015), као што смо и ми у овом раду учинили – уз оgradu да

¹¹⁶ Преузет је превод Олге Панић Кавгић (2014: 84), а оригинална дефиниција Кулпепера на енглеском гласи: „Impoliteness is a negative attitude towards specific behaviours occurring in specific contexts. [...] Situated behaviours are viewed negatively when they conflict with how one expects them to be, how one wants them to be and/or how one thinks they ought to be. Such behaviours always have or are presumed to have emotional consequences for at least one participant, that is, they cause or are presumed to cause offence.“ (Culpeper, 2010: 3233 према Panić Kavgić, 2014: 84).

сматрамо да би то било адекватније за српски језик и културну конотацију ових појмова. А овај аутор предлаже и неколико *супрастратегија нељубазности* (енгл. *impoliteness superstrategies*) којима се угрожава углед саговорника¹¹⁷ (приметна је аналогија са стратегијама за очување угледа, Браунове и Левинсона):

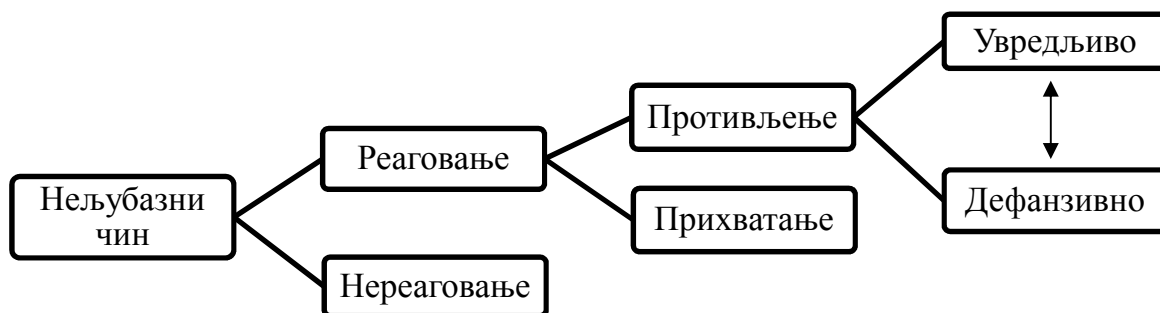
- *крајње директна нељубазност* (енгл. *bald on record impoliteness*) подразумева јасно и недвосмислено вређање угледа саговорника и то у околностима у којима је важно показати обзир према саговорниковом угледу; аутор сматра да прозодија игра важну улогу у интерпретацији поруке као нељубазне, јер својом директношћу евоцира ову врсту нељубазности (Culpeper, 2011a: 71),
- *позитивна/интегративна нељубазност* (енгл. *positive impoliteness*) подразумева коришћење стратегија којима се угрожава интегративно лице/углед саговорника, односно његове потребе за припадањем групи, нпр. саговорник се игнорише, искључује из групе, етикетира и сл.,
- *негативна/индивидуалистичка нељубазност* (енгл. *negative impoliteness*) – употреба стратегија које угрожавају индивидуалистичко лице/углед саговорника, нпр. он се застрашује, исмева, не схвата озбиљно, понижава, улази му се у лични простор (буквално или симболички) и сл.,
- *индиректна нељубазност* (енгл. *off-record impoliteness*) – имплицирана, али је јасна негативна намера у поруци,
- *суздржавање од љубазности*¹¹⁸ (енгл. *withhold politeness*) подразумева непоступање љубазно у ситуацијама у којима се очекује љубазност, нпр. када се не захвалимо некоме на поклону,
- као метастратегију нељубазности Кулпепер наводи *сарказам или ироничну љубазност* (енгл. *sarcasm or mock politeness*), која подразумева стратегије љубазности које се користе као очигледно неискрене и само површно изгледају љубазно, док је суштина поруке супротна (Culpeper & Hardaker, 2017: 9, у: Culpeper, Naugh & Kadar, 2017; Culpeper, 2010: 3233; Panić Kavgić, 2014: 84–85).

Занимљивим додатком изучавању нељубазности доприноси Чен у својој расправи о самољубазности. Поред идеје да се наведене Кулпеперове супрастратегije нељубазности могу „окренути“ и у смеру ка самом говорнику, као самонелјубазност, Чен примећује да се придржавањем једне стратегије самољубазности, и то оне „суздржати се од понашања угрожавајућих по свој углед“, онда када ситуација захтева да се та понашања испоље, то производи ефекат нељубазности према другоме. Нпр. ако се не извинимо (што је самопретеће понашање за сопствени углед) када смо нанели некоме неку (мању) штету – рецимо, згазили некоме на ногу у пролазу, бићемо перципирани као нељубазни, тј. наш чин неизвињења биће протумачен као нељубазан (Chen, 2001: 104).

Следеће питање које Кулпепер поставља јесте реакција на нељубазност – како се понаша адресат када му је упућена нељубазност, да ли узвраћа истом мером или реагује на другачији начин – и он предлаже могуће обрасце реаговања, слика 4 (Culpeper & Hardaker, 2017: 11, у: Culpeper, Naugh & Kadar, 2017).

¹¹⁷ Називи стратегија на српском језику преузети су као превод О. Панић Кавгић уз наведене оригиналне називе у градама.

¹¹⁸ За разлику од израза *nonpoliteness* који преводимо као изостанак љубазности и који Лакоф дефинише као понашање које се не прилагођава правилима љубазности онда када се то и не очекује (Lakoff, 1989: 103–104), овде је реч о непридржавању правила љубазности у случајевима када се то очекује. Приметно је да постоје знатне нијансе у различитим аспектима понашања на континууму љубазно – нељубазно – непристојно итд.



Слика 4. Опције реаговања на нељубазност (преузето и преведено из: Culpeper & Hardaker, 2017: 11, у: Culpeper, Naugh & Kadar, 2017)

С тим у вези су и два начина изношења нељубазне поруке које описује М. Динел: а) неублажено, у контекстима где се очекује ублажавање, и б) с намерно појачаном агресијом како би се нанела што већа штета угледу адресата (Dyrel, 2015: 330).

Дакле, према наведеним опцијама за реаговање, прималац поруке може се одредити да не одговори, а уколико одговори, може прихватити нељубазност, нпр. ако га говорник назове глупаком може се сложити с увредом – да јесте помало глуп, или се пак може успротивити увреди на дефанзиван начин – наводећи образложење да није глуп јер има докторат или узвратити увредљиво, тј. истом мером (Culpeper & Hardaker, 2017: 11, у: Culpeper, Naugh & Kadar, 2017). Аутор примећује да људи (у англо-америчкој култури, коју је изучавао) ређе бирају мирољубиве опције нереаговања или прихватања, а најчешће узвраћају истом мером – чиме сматрају да враћају углед („лице“) којем је увредом нанета штета.

Главна примедба моделима је што се фокусирају на говорника који наноси увреду или се, пак, од ње брани, а ствар се не сагледава из позиције адресата који перципира поруку као нељубазну (Culpeper & Hardaker, 2017: 12, у: Culpeper, Naugh & Kadar, 2017). Критикујући моделе љубазности, и Илин примећује да многи од њих суштински занемарују слушаочеву интерпретацију поруке, тј. њену процену као љубазне или нељубазне. Другим речима, модели се фокусирају на говорника – „аспект продукције“, док „евалуативни аспект“ – слушаоца који тумачи и процењује (не)љубазност послате поруке уважавају само декларативно, а не анализирају темељито (Eelen, 2001: 96–98). Боусфилд решава овај проблем предлажући четири прототипске карактеристике љубазности, с обзиром на намеру да се саговорник увреди:

- а. намера говорника,
- б. свесност говорника о ефектима његових изјава које потенцијално угрожавају углед слушаоца,
- в. перцепција/конструкција слушаоца о намери говорника, тј. о томе колико га говорникове речи повређују, што води ка томе да
- г. углед слушаоца буде или не буде угрожен (Bousfield, 2010: 124, према: Culpeper & Hardaker, 2017: 4, у: Culpeper, Naugh & Kadar, 2017).

Питање свесности и намере у случају нељубазних интеракција важан је аспект комуникације, јер људи просуђују на основу процене о намери (Culpeper, 2007: 19, у: Bousfield & Locher, 2007), а то је проблем како говорника, тако и слушаоца (Dyrel, 2015: 333). Јер, како се

може сумњати у намере говорника и његову свест о томе да ли некога вређа, тако и слушалац може не бити свестан свог удела у интерпретацији поруке као увредљиве када она то није, али он такође може имати и лоше намере и неаргументовано оптуживати говорника за вређање. Посреди може бити свесно манипулисање или несвесно играње психолошких игара (према трансакционој анализи). Боусфилд истиче да се о нељубазности може говорити само у случају да обе стране (и говорник и слушалац) имају перцепцију да је углед слушаоца угрожен (Bousfield, 2008: 72, према: Cronin, 2018: 16).

Џефри Лич, који је једно поглавље у својој новијој књизи посветио различитим видовима понашања другачијих од љубазног, напомиње да одређивање појм(ов)а супротних љубазности није једноставно како се може чинити на први поглед. Он у понашања супротна љубазном убраја четири категорије: оно што смо ми назвали изостанком љубазности, затим нељубазност, иронију или сарказам и шаљење (Leech, 2014: 216 – 243). Лич сматра да су сви ови феномени супротни љубазности, али на различите начине: изостанак љубазности је само њено одсуство, док је нељубазност њен супротан пол, а иронија и шаљење, сматра он, експлоатишу љубазност, односно надграђују свој смисао на формама принципа љубазности, и то тако што иронија користи манифестну форму љубазног опхођења ради преношења прикривене поруке која је супротна, тј. нељубазна, те је Лич назива и „лажном или претворном љубазношћу“, док је са шаљењем случај обрнут – манифестно је упадљиво нељубазно понашање, али је порука у подтексту пријатељска, те се оно може назвати и „лажном или претворном нељубазношћу“¹¹⁹ (Leech, 2014: 100, 216). Кулпепер такође препознаје иронију, тј. сарказам и шаљење у овом контексту и описује их на сличан начин као и Лич (Culpeper, 2011b: 29–31, у: Aijmer & Andersen, 2011), док Вотс и Лохер уводе и претерану љубазност као негативан аспект љубазности (нпр. Locher & Watts, 2005: 12; Watts, 2005a: xliii, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

4. 1. Концепт одсуства љубазности

Као што смо већ описали и као што и Лич то потврђује, изостанак, односно одсуство љубазности, или израз *nonpoliteness* на енглеском (Lakoff, 1989; Leech, 2014), подразумева исказе (и понашања) који не садрже никакву вредност љубазности, али, важно је напоменути, нити било какве нељубазне (и/или непристојне) изразе или понашања (Leech, 2014: 216). Најочитији пример за то је тзв. информативни тип дискурса (Lakoff, 1989) као што је држање предавања, интервјуисање, научни дискурс, упутства за руковање (у форми писаног текста) и сличне ситуације у којима је акценат на фактографији и ефикасном преношењу информација, а не на интеракцији и односу међу саговорницима.

Пошто Лич прави дистинкцију између прагмалингвистичке (језичке) љубазности и социопрагматичке (у контексту социјалних односа), он у социопрагматичкој љубазности разликује претерано љубазно опхођење, као и недовољно љубазно, које он сврстава у категорију нељубазног (Leech, 2014: 218), мада би се понекад могло сагледавати и као изостанак љубазности. За разлику од Лича, Вотс и Лохерова претерану љубазност конотирају негативно, као „негативно маркирано/означено понашање“ (Locher & Watts, 2005: 12).

¹¹⁹ *Mock politeness* и *mock impoliteness*. Иронија и шаљење добар су пример тзв. дуплих или скривених трансакција према трансакционој анализи. Оне подразумевају два нивоа слања поруке, манифестни – социјални ниво и прикривени – психолошки ниво, који носе различита значења (Bern, 1998: 28–29; Stewart & Joines, 1987: 65–68).

4. 2. Нељубазност и непристојност

Изоставити љубазне манире у опхођењу или не користити редувантне језичке поштапалице које у говору доприносе ублажавању тона језика може деловати хладно, али бити нељубазан и/или непристојан представља други квалитет, одражава немар или чак циљање на то да се саговорник увреди, понизи и сл. А нешто што се, понегде имплицитно, а понегде и експлицитно у теоријама уочава јесте да нељубазно, а још више непристојно понашање садржи и нарушавање саговорникових личних граница, неки вид напада (Lakoff, 2005: 26, у Lakoff & Ide, 2005). Занимљиво је да љубазност, супротно, подразумева дистанцирање, дакле извесно појачавање граница психолошким удаљавањем.

Лич као најистакнутију дефиницију нељубазности наводи једну ранију Кулпеперову: када (1) говорник намерно у комуникацији угрожава „лице“, тј. углед особе, или (2) када слушалац опажа и/или конструише нечије понашање као угрожавајуће за свој углед, или када постоји комбинација обе наведене варијанте (Culpeper, 2005: 38, према: Leech, 2014: 218). При томе као главни принцип нељубазности Кулпепер идентификује угрожавање угледа¹²⁰ и сматра да оно заиста нарушава слику особе (слушаоца, адресата) о себи (Leech, 2014: 218). И Личова дефиниција опште стратегије љубазности може се преформулисати и у супротну, *општу стратегију нељубазности*: „говорник изражава или имплицира евалуативна значења која су повољна за самог говорника, а неповољна за слушаоца¹²¹“ (Leech, 2014: 221) или, једноставније речено, поставља себе на прво место у односу на саговорника (друге људе)¹²². Тако се и његове максиме принципа љубазности (ревидираних десет максима из табеле 1) преобраћају у своју супротност, у различитим степенима, како би подржале изражавање нељубазности, што је приказано у табели 4 (Leech, 2014: 221).

Иако сматра да нарушавање максима принципа љубазности и опште стратегије љубазности у већини случајева илуструје нељубазно општење, Лич напомиње да постоје и другачији начини да се изрази нељубазност, као што је емоционално набијен исказ и коришћење табуисаног језика (Leech, 2014: 223).

Као што наводимо у термилошкој дискусији на почетку рада, израз непристојност третирамо као носиоца веће снаге у односу на израз нељубазност, по угледу на англофоне ауторе (Lakoff, 1989; Leech, 2014) који на сличан начин градацијски пореде *impoliteness* и *rudeness*. Поменути емоционално набијен језик, као и табуисани језик, који самом табуизацијом указује на то да носи снажан емоционални набој, јесу, према мишљењу Лича, управо појачивачи нељубазности и носиоци непристојности. Аутор непристојност сматра очигледном манифестацијом увредљивог опхођења према другоме, као нпр. називање саговорника погрдним именима (коришћење животињских метафора и опсцених израза). Или, други пример који наводи је градација у интензитету директности и непристојности када се некоме каже: *Престани да причаш!*, *Ућути!* или *Завежи!*¹²³. На концу, аутор истиче да је изражавање

¹²⁰ *Face attack* како га аутори у оригиналу формулишу.

¹²¹ „(In pursuing the goal of impoliteness) *S* [speaker] will express/imply evaluative meanings that are favorable to *S* and unfavorable to *O* [other/hearer]“ (Leech, 2014: 221).

¹²² Иако с аспекта расправе о љубазности овакво позиционирање говорника у односу на друге имплицира нељубазност, са психолошког аспекта нема ничег лошег у постављању себе као приоритетног, све док то не прелази у омаловажавање других или заузимања позиције да су други људи мање вредни као људска бића. Заправо, став трансакционе анализе је да је психолошки здрава позиција сматрати себе и друге људе као једнако вредна људска бића, а себе поставити самом себи на прво место.

¹²³ Оригинални пример који Лич употребљава су изрази: „*Stop talking!*, *Shut up!*, *Just shut your mouth, will you!*, *Just can it!*“ и сл. (Leech, 2014: 231).

непристојности значајно потпомогнуто невербалним аспектима понашања, прозодичким и паралингвистичким карактеристикама језика као што је тоналитет и јачина гласа или одабир акцензоване речи у реченици и сл., као и имплицирањем значења, са чиме се слаже и Кулпепер (Culpeper, 2011b: 30–31, у: Aijmer & Andersen, 2011). Лич ово сматра насилним карактеристикама у језику које служе спречавању физичког насиља као симболичка замена за њега; агресивни набој испољава се градацијски од симболичке агресије кроз псовке, преко викања и неартикулисаних узвика, гестова као што је плување, па све до физичког напада (Leech, 2014: 229–232).

Табела 4. Максиме принципа нељубазности (преузето и преведено из: Leech, 2014: 221)

Нарушавање максима (у императиву)	Повезане максиме	Ознака за нарушену максиму	Типичне врсте говорних догађаја
(M1) Прикажите као непожељне жеље саговорника	Великодушност, тактичност	Великодушност	Одбијање, претње
(M2) Прикажите као пожељне жеље говорника		Тактичност	Наређивање, захтевање
(M3) Прикажите као непожељне квалитете саговорника	Потврђивање/одобравање, скромност	Потврђивање/одобравање	Вређање, притужбе, грдње
(M4) Прикажите као пожељне/високо вредне квалитете говорника		Скромност	Хвалисање, задовољност собом
(M5) Прикажите као непожељну/ниско вредну говорникову дужности према саговорнику	Дужност/обавеза	Дужност (говорника према саговорнику)	Суздржавање од захваљивања или извињавања
(M6) Прикажите као пожељну/високо вредну саговорникову дужности према говорнику		Дужност (саговорника према говорнику)	Захтевање захваљивања и извињења
(M7) Прикажите као непожељна/ниско вредна мишљења саговорника	Мишљење	Сагласност/слагање	Неслагање, контрирање
(M8) Прикажите као пожељна/високо вредна мишљења говорника		Неизражавање мишљења	Чврсто веровање у своје мишљење и његово често истицање
(M9) Прикажите као непожељна/ниско вредна осећања саговорника	Осећање	Наклоност/симпатија	Изражавање антипатије према саговорнику
(M10) Прикажите као пожељна/високо вредна осећања говорника		Неизражавање осећања	Гунђање, зановетање

Аутор излистава и ситуације у којима се очекује и одобрава нељубазно понашање, неке од њих су: политичке расправе и испитивање министара од стране опозиције, ријалити програми, тренинг регрута у војсци¹²⁴, испитивање затвореника или осумњичених, испитивање сведока на суду, психотерапијска сеанса итд. Такође, у извесним ситуацијама нељубазно

¹²⁴ Реч је о англо-америчкој култури; није нам познато да ли је то случај и у другим културама.

понашање чини се неминовним, нарочито када је реч о очувању говорничког сопственог угледа пред саговорником – када је он у колизији са изражавањем љубазности. Аутор наводи пример да је у неким културама, уколико особа жели да сачува углед, пожељно да се не извињава, а то је неретко случај и када је реч о особама на вишем положају у друштвеној хијерархији, које се не извињавају онима на нижем положају (Leech, 2014: 5–6). Кулпепер се такође осврће на ове изузетне случајеве када се нељубазне форме опхођења не сматрају нужно нељубазним – као што је то приликом војних тренинга, међутим, он уводи финије критеријуме за процењивање је ли извесно понашање „немаркирано“ – те стога и није нељубазно (у смислу Вотсовог политичног понашања). Између осталог, Кулпепер дозвољава могућност да се у војсци нељубазно обраћање (можда чак и увреде) подређенима сматра прихватљивим и уобичајеним, „нормалним“ на нивоу групе, што назива „социјалним нормама“ чија је основа у структурама друштва“, али препознаје и могућност да је некој конкретној особи унутар те групације такво понашање неуобичајено, „ненормално“ и неприхватљиво, на основу њених личних „искуствених норми“ чија основа лежи у укупном искуству сваког појединца“ (Culpeper, 2007: 15, у: Bousfield & Locher, 2007).

Лакофова разликује систематичну и несистематичну непристојност. У судском окружењу (у америчком систему) постоје процедуре и инструкције како се обраћати и поступати са саговорником непристојно и непријатељски да би се постигао циљ; ова непристојност није аномалија у понашању, несистематична, услед губитка контроле (као што се непристојност иначе сматра), већ систематична, непристојност вођена правилима. Говорник таквом конфронтацијом постиже да се адресат ставља у позицију губитка угледа, губитка моћи у односу на остале присутне, а посебно у односу на адвоката који му се обраћа, приморава га да се осећа и понаша некомпетентно, смањује пријатељски однос и повећава дистанцу између адресата и осталих присутних (Lakoff, 1989: 125, 126). У терапијском окружењу такође Р. Лакоф примећује да психотерапеут може систематичним „непристојним“ понашањем: конфронтацијом клијента, интерпретацијама, интрузивним питањима или инсистирањем на одговору – изазвати несистематично, спонтано „непристојно“ понашање код клијента, нпр. плач, оптуживање, викање и сл. (што, наравно, има своју сврху и циља на терапијску промену), (Lakoff, 1989: 126). Међутим, разматрано с аспекта разликовања термина нељубазност (*impoliteness*) и непристојност (*rudeness*) и по квантитету и по квалитету, у последњем случају се не бисмо сложили с Лакофовом (због чега смо ставили термин „непристојност“ под наводнике). Наиме, ако непристојност окарактеришемо као намерни покушај увреде и понижавања саговорника, а то у психотерапијској ситуацији, бар када је реч о психотерапеуту, није случај, односно, никако не сме бити. Психотерапеут својим стручним интервенцијама не циља и не сме циљати на то да повреди или увреди клијента, већ напротив, његово опхођење вођено је мотивом помагања клијенту да разреши своје застоје. Тако да се не може говорити о непристојности психотерапеута, већ само о изостанку љубазности и понекад о нељубазности – онако како је дефинисана у теоријама.

4. 3. Иронија и сарказам као „лажна љубазност“¹²⁵ у светлу теорије (не)љубазности

Лич предлаже и принцип ироније (Leech, 2014: 232–238) који одређује на следећи начин: „Ако морате да увредите некога, барем то учините на начин који није у очигледном конфликту са принципом љубазности, већ допушта да слушаца индиректно, имплицирано прими

¹²⁵ Енгл. *mock politeness* (нпр. Leech, 1983: 144).

увредљиву поруку ваше примедбе¹²⁶.“ (Leech, 2014: 233). Лич користи термин иронија, а Кулпепер сарказам, описујући суштински исту ствар (Culpeper, 2011b: 30–31, у: Aijmer & Andersen, 2011). Принцип ироније је принцип другог реда, који користи формалне карактеристике принципа љубазности, јер је немогуће разумети иронију уколико је не посматрамо у контексту површно манифестне љубазности. Пошто у случају ироније интерпретација манифестне љубазне поруке као аутентично љубазне није могућа, јер се у подтексту наслућује вишак значења који намерно постоји, слушаоцу преостаје да поруку протумачи као аутентично нељубазну. Аутор нас подсећа да се иронија може изразити у различитим степенима и да, за разлику од једноставне, отворене нељубазности, представља комплекснији, интелигентнији вид преношења нељубазне поруке, чак, у својој бенигнијој форми, и на начин који је забаван (Leech, 2014: 235).

Иронија јесте очит пример скривених или дуплих трансакција, где се симултано шаљу две поруке, на манифестном или социјалном нивоу – љубазна порука, а на скривеном психолошком нивоу – нељубазна. Стога се са психолошког и трансакционо-аналитичког аспекта не слажемо с Личовом препоруком да нељубазности и увреде треба саопштавати „ублажене“ иронијом, због дуплих порука, које одражавају манипулацију и пасивну агресију, а удаљавају саговорнике од блиске интеракције и евентуалног разрешавања несугласица на тај начин. Међутим, и сам аутор, разрађујући ову тему, уочава све негативне и манипулативне аспекте ове врсте интеракције. Функција ироније јесте да иде у корист говорнику, а на штету саговорника, и то на више начина, и офанзивно и дефанзивно. Офанзивно вређа саговорника и истовремено приказује извесну надмоћ говорника над саговорником, док дефанзивно омогућује говорнику „излаз“ – он увек може тврдити да му је намера била да пренесе „невину“ љубазну поруку која је манифестна. Иронија тако чува углед говорника као особе која се понела љубазно, док саговорник може још једном бити приказан у лошем светлу ако инсистира на увредљивој примљеној поруци, као да злонамерно приписује лоше намере говорнику. На иронију није лако одговорити, управо стога што вишеструко чува углед говорника, а штети саговорнику. Лич је чак, у ранијој књизи, назива промотером антисоцијалне употребе језика (Leech, 1983: 142). У извесном смислу она представља блокирајућу трансакцију, јер као да „затвара сва врата“ примаоцу поруке, приморава га да прими увреду без могућности да се одбрани и истовремено сачува углед. Лич такође сматра да је на иронију тешко одговорити отвореном нељубазношћу, тако да се интеракција настави у правцу ескалације непристојности, па и вербалног и на крају физичког насиља које би штетило угледу оба саговорника. То је, по његовом мишљењу, мање вероватан развој догађаја (Leech, 2014: 236). У том смислу, би се могло говорити о позитивној функцији ироније – да превенира отворено изражавање агресије и евентуалну ескалацију конфликта у физичко насиље (Leech, 1983: 143–144), мада се томе може приговорити да је таква пасивна агресија и даље агресија, и то на неки начин подмуклија управо због неостављања простора увређеној страни да се брани и поврати углед. Слично становиште неки аутори имају и о псовкама – с обзиром на то да имају катарзично дејство, оне могу амортизовати агресију и задржати је на вербалном нивоу (Jay, 2009; Мутавцић & Сивачки, 2015: 557; Krstić, 2011: 69; Krstić, 2014: 111–112; Vingerhoets *et al.*, 2013: 293), мада неки тврде и да „вентилирање љутње може подстаћи будуће агресивно понашање, а не смањивати агресивне тенденције“ (Bushman, Baumeister & Stack, 1999, према Vingerhoets *et al.*, 2013: 293).

¹²⁶ „If you must cause offence, at least do so in a way which doesn't overtly conflict with the PP [politeness principle], but allows the hearer to arrive at the offensive point of your remark indirectly, by way of implicature“ (Leech, 2014: 233).

„Окидачи“ ироничне интерпретације поруке, према Личу, су ублажавање, минимизирање¹²⁷ околности путем исказа, као када се нпр. каже за неког *Мало је пио*, мада је та особа била много пијана и у агресивном нападу поломила сав намештај (пример је ауторов: Leech, 2014: 237). Као још један окидач ироније Лич наводи тзв. сударање ставова, где истовремено у истом исказу манифестно стоје и љубазан и нељубазан садржај, као у примерима: *Хвала ни за шта!* или *Да ли би могао да се носиш?* (такође су преузети оригинални ауторови примери: Leech, 2014: 238). Овде су почети обе реченице љубазни, док се касније наставља са нељубазношћу, односно непристојношћу и псовком у другом примеру. Лич примећује како би се могло аргументовати да се оваква конструкција не уклапа у дефиницију ироније у којој се тврди да је нељубазан садржај имплицитан, а не отворен. Али објашњава да је значајно то што љубазан садржај претходи нељубазном (у реалном времену), тако да почетак реченице може навести слушаоца на помисао да ће говорник и наставити у љубазном тону, али се то не дешава, тако да је неопходно поруку накнадно протумачити као нељубазну, тј. ироничну.

4. 4. Концепт шаљења као „лажне нељубазности“¹²⁸

Лич и шаљење сматра принципом другог реда (Leech, 2014: 238–241), на исти начин као и иронију, с тим што је код шаљења случај обрнут од ироније – манифестно нељубазан садржај служи заправо преношењу поруке пријатељства и блискости, припадања групи итд. Принцип шаљења могао би се изразити на следећи начин: „Да би се показала солидарност са слушаоцем, реците нешто што је а) очигледно неистинито и б) очигледно нељубазно према слушаоцу“¹²⁹ (Leech, 1983: 144).

Аутор чак примећује да шаљење може користити и иронију, док обрнут случај није могућ, тако да се принцип шаљења може сматрати и принципом трећег реда, који се надограђује на принцип ироније. Суштина је да се саговорници (двоје или више њих, група људи) осећају довољно блиско и опуштено у друштву једни с другима да могу размењивати и грубе шале на рачун једни других, а да се нико не увреди и да је јасно да не постоји намера вређања или повреде угледа међу саговорницима. Овај вид општења карактеристичан је за неформалне, присне односе особа међу којима је вертикална и хоризонтална дистанца мала, тј. особа које се ближе познају и једнаког су друштвеног статуса и моћи, док се не би могао очекивати нпр. у формалним ситуацијама између професора и студената или директора и запослених. Стога шаљење прати и карактеристична невербална комуникација која одражава пријатељски став према саговорнику, насупрот иронији за коју је карактеристичан непријатељски став праћен невербалним показатељима (Leech, 2014: 101).

У нашем раду о опсценој лексици говорили смо о оваквом начину изражавања блискости. Наиме, као једна од карактеристика српске културе јесте обилата употреба псовки и

¹²⁷ Ауторов оригинални термин на енглеском је *understatement*, за који у српском језику нема дословног превода, али сматрамо да изрази *ублажавање* или *минимизирање* одражавају његов суштински смисао.

¹²⁸ Енглески израз *banter* превели смо као „шаљење“, алтернативни изрази могли би бити: задиркивање, завитлавање, зафркавање и сл. Томић користи израз „ругање“ (Томић, 2014: 202), али он има само негативно значење, док је суштина понашања које аутори описују позитивна, у виду пријатељског задиркивања, те смо се определили за неутралнији израз. Лич и Кулпепер га карактеришу и као претворну или лажну нељубазност (енгл. *mock-impoliteness*, Leech, 1983: 144; Leech, 2014: 238–241; Culpeper, 2011a: 29–30, у: Aijmer & Andersen, 2011).

¹²⁹ „In order to show solidarity with *h* [hearer], say something which is (i) obviously untrue, and (ii) obviously impolite to *h*“ (Leech, 1983: 144).

опсцених речи и израза, а једна од њихових функција свакако јесте управо и изражавање потребе за блискошћу и припадањем групи. На тај начин ублажавају се, олабављују границе међу саговорницима, које се љубазним формама обраћања неминовно истичу, и инсистира на приснијем, неформалном односу. Као култура позната по гостопримству, овако се поступа и према странцима; на изванредан начин се тако „иницирају“ у групу тиме што се подуче понекој добро познатој српској псовци (Вицановић, 2017: 199–200).

Кулпепер запажа да је овакво грубо шаљење често у ситуацијама које су под високим емоционалним набојем, као нпр. на спортским утакмицама, у болницама и сл., где служи као вентил, да би се спречио неконтролисан излив агресије и насиља. Уместо тога, агресија се испољава сублимирано, на социјално прихватљив и забаван начин (Culpeper, 2011: 211, према: Leech, 2014: 241). Управо супротно случају ироније, нељубазна опаска се код шаљења не може схватити као аутентично нељубазна, јер је она таква само на површини, док јој је циљ да пренесе поруку пријатељства и блискости (Leech, 2014: 101).

4. 4. 1. Теорије хумора и „антинормативна љубазност“

Уочава се и у литератури, као и у свакодневном животу, да непристојно понашање, псовање итд. (чак и агресија) налази своју функцију и у забави и хумору. Најзаступљеније теорије хумора иду у три правца – једна је теорија која хумор сагледава као растерећење од напетости, затим теорија која га посматра као изражавање супериорности, те теорија инконгруентности, која хумор види као последицу несклада између очекивања и стварног стања ствари, али несклада који се разрешава и који се јавља у ситуацији коју не треба схватити озбиљно, тако да није опажена као претња која би изазивала страх, анксиозност или нешто друго (Cronin, 2018: 40–43). Или речима других теоретичара: да би се јавио хумор ситуација се мора истовремено опажати као нарушавање – али бенигно нарушавање – неких очекиваних развоја догађаја (McGraw & Warren, 2010: 1142, према Cronin, 2018: 43). Наружавање о ком је реч, овде у контексту хумора, може се дешавати у сфери моралних, социјалних или лингвистичких норми, а нељубазност, како Кронинова примећује, може у извесним околностима такође нарушавати све ове норме (Cronin, 2018: 44).

М. Кронин указује на то да су поједине дефиниције нељубазности и хумора – схваћеног као продукт инконгруентности, упадљиво сличне, као да говоре о истој теми и као да намећу закључак да су две појаве повезане (Cronin, 2018: 3–4, 43–44). Ауторка пореди Кулпеперову дефиницију нељубазности и Милсову дефиницију хумора:

„Понашања у датој ситуацији опажaju се као негативна – сматрају се „нељубазнима“ – када су у **конфлику** са оним како би се **очекивало** да буду, каква би неко хтео да буду и/или каква неко мисли да би требало да буду¹³⁰“ (Culpeper, 2011: 23, према Cronin, 2018: 44, курзив додала Кронин),

¹³⁰ „Situational behaviours are viewed negatively – considered ‘impolite’ – when they **conflict** with how one **expects** them to be, how one wants them to be, and/or how one thinks they ought to be.“ (Culpeper, 2011: 23, према Cronin, 2018: 44, курзив додала Кронин).

„Сматра се да хумор проистиче из *разлика* између *очекивања* како ће нешто бити и онога како заиста јесте¹³¹“ (Mills, 2005: 83, према Cronin, 2018: 44, курзив додала Кронин).

Иако се ауторка фокусира на поређење хумора, дефинисаног кроз теорију инконгруентности, са нељубазношћу, приметно је да и друге две теорије хумора имају сличности са гледиштима о нељубазности (Cronin, 2018: 44). Наиме, више аутора које смо помињали (нпр. Кулпепер, Крстић, Џеј) указује на нељубазно понашање (нарочито псовање) као један вид растерећења од напетости или ослобађања агресије на блажи начин (блажи у односу на физичку агресију), док о аспекту доживљаја супериорности приликом нељубазног понашања (или псовања) говори и Џеј, а он се посредно обрађује и у другим теоријама/моделима љубазности где се помињу односи моћи међу саговорницима (нпр. Лакоф). Сличност хумора и нељубазности у контексту супериорности очитује се у позицији моћи, и стога супериорности, онога ко има прилику да буде нељубазан према саговорнику – па чак и да то преведе у контекст хумора. Чини се, заправо, да би у овом случају (тј. у таквим ситуацијама) хумор могао бити само надградња на већ (зло)употребљену моћ агресије испољене нељубазношћу према мање моћном саговорнику или, пак, „смекшавање“ интензитета агресије преласком на ниво хумора, мада би то могло водити и у пасивну агресију или њу прикривати. Џеј заговара тезу да „хумор маскира агресију“ (Јау, 2000: 182) и да псовање у сврху забаве служи растерећењу тензије како би умањило шансе за физичко испољавање агресије. Он такође сматра да непристојан и агресиван хумор показује истовремено и личне вредности говорника, као и изворе тензије у култури уопште (Јау, 2000: 183). Хумор у нељубазности, према Кулпеперу, допушта посматрачу „задовољство у осећају супериорности“ у односу на „жртву“ нељубазности (Culpeper, 2011: 235, према Cronin, 2018: 45). Изгледа као да су све ове три перспективе о хумору – и његовој вези с нељубазношћу – испреплетене и међусобно укључујуће, штавише да се надопуњују и објашњавају једна другу и повезују хумор с нељубазношћу (Cronin, 2018: 45).

Подсетимо се и да шаљење (као врста претворно нељубазног понашања), базирано наравно на хумору, служи и зближавању и одржавању групне кохезије; и Џеј уочава овај аспект (Јау, 2000: 186). Говорећи о опсеном хумору, Златковић као значајне функције хумора види то да „смех ослобађа и нарушава табуе, исказујући своје магијско, обредно, раскалашно, карневалско, социјално, али и дубоко индивидуално-психолошко, слободоумно и естетско значење“ (Златковић, 2015: 61).

Интересантан за наш рад је и концепт тзв. антинормативне љубазности на који указује Иштван Кечкеш (цитирајући Магфорда, енгл. *anti-normative politeness*, Mugford, 2012, према Kecskes, 2014: 216). Заправо, он овај израз употребљава за све оне форме „претворне нељубазности“ или нељубазности која то није, као шаљење које описују Кулпепер и Лич.

Карактеристике антинормативне љубазности које аутор наводи су следеће:

- она „омогуђује саговорницима да успоставе сопствене обрасце и не конформирају се конвенционалним обрасцима“, притом „преносећи непристојним, агресивним или нељубазним изразима поруке солидарности, пријатељства, прихватања у групу“ и сл. (Kecskes, 2014: 216),
- омогуђава креативне и јединствене изразе супкултурним групама,

¹³¹ „Humour is seen to arise from the *disparity* between the ways in which things are *expected* to be and how they actually are.“ (Mills, 2005: 83, према Cronin, 2018: 44, курзив додала Кронин).

- обавља фатичку функцију, успостављајући међусобно поверење и групну припадност,
- својствена је младима, који имају изражену потребу за припадањем групи, те се њихово „нељубазно“ опхођење може интерпретирати и не као одбацивање конвенционалних језичких норми, већ као одраз групне припадности и поштовања групних норми (Kecskes, 2014: 216–218).

За нас је овај концепт занимљив утолико што звучи као еуфемизам и то на шаљив начин, а заправо истиче позитивне стране манира који су по форми нељубазни, док служе учвршћивању дубљих односа пријатељства и блискости.

На крају овог дела о хумору у контексту нељубазности прилажемо неколико „правила непристојности“ из духовитог Монтријевог приручника о непристојности – пародије на приручнике о етикецији – *How To Be Rude! A Training Manual for Mastering the Art of Rudeness* (*Како бити непристојан – приручник за усавршавање уметности непристојности*, Monty, 2002, према: Culpeper, 2010: 3240–3241):

- снисходљиво понашање (понижавање, исмевање и сл.), стварање слике моћи која нарушава хијерархију, нпр.
 - будите баш снисходљиви, нпр.: „Шта ти о томе можеш да знаш?“
 - третирајте људе као да су испод вас, нпр. користите изразе „мали људи“, „послуга“ и сл.
 - у ресторану позивајте конобара пуцањем прстима,
 - исмевајте људе, смејте се наглас и показујте на њих прстом,
 - с људима који говоре другим језиком говорите изразито гласно и споро, пренаглашавајте гестове рукама,
- увреде (укључујући погрдне изјаве и импликације), изражавајте став да ваша мета има ниске вредности
 - говорите погрдно о људима друге расе, религије или животног стила, пожељно онда када они могу да вас чују,
 - питајте гојазну жену кад јој је термин порођаја,
 - питајте домаћицу шта ради код куће по цео дан,
- критиковање (укључујући изјаве неодобравања, окривљавања, слабости или хендикеп)
 - критикујте, а зарадите и додатне поене ако успете неког да расплатете,
- задирање у лични простор особе (буквално или метафорички)
 - улазите у нечији лични простор, упамтите – минимална раздаљина је око пола метра до метар,
 - прислушкујте туђе разговоре, а онда се окрените да кажете шта ви мислите о теми разговора,
 - забадајте нос – све оно што вас се не тиче биће адекватно за то,
 - запиткујте људе колико су нешто платили, будите упорни,
 - зовите људе телефоном пре осам сати ујутру, суботом и недељом,
- искључивање (подразумева се и пропуст да неког укључите, као и да га изопштите)
 - говорите у трећем лицу о људима који стоје поред вас,
- неузвраћање
 - НИКАДА не шаљите захвалнице¹³².

¹³² Превод није дослован, већ унеколико упрошћен, дат само ради илустрације. Приметно је да се може наићи на бројне културолошке разлике у различитим друштвима по питању неких конкретних примера из наведеног

4. 5. Претерана љубазност

Иако Вотс и Лохерова уводе у свој модел и појам претеране љубазности као негативно конотиране, они нажалост не разрађују овај појам, нити га емпиријски истражују (Watts, 2005a: xliii, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005; Locher & Watts, 2005: 12). Кулпепер се, међутим, осврнуо на ову „релативно неистражену територију“, истакао је неразјашњена питања дефиниције и обухватности тог концепта и спровео једно истраживање о његовој употреби, на основу ког је изнео своја запажања. Уз ограду да се, с обзиром на узорак, закључци из његовог истраживања могу изводити првенствено у односу на англо-америчку културу, аутор је анализирао употребу и перцепцију/процењивање израза „претерана љубазност“ (енгл. *over-politeness*) на копрусу коментара нађених на интернету, на различитим локацијама где су могуће дискусије, типа интернет форуми и сл. (Culpeper, 2007: 9–14, у: Bousfield & Locher, 2007). Он своје закључке излаже градацијски, износећи процене/доживљаје претеране љубазности од позитивног утиска, преко њене перцепције као погрешне процене у интеракцији, све до њене сасвим негативне перцепције као непристојности:

- „претерана“ љубазност се не доживљава увек негативно¹³³, већ и позитивно,
- у неким случајевима пренаглашавање љубазности доводи до ометања/умањења функционалности, која је у датој ситуацији важнија или очекивана и потребна саговорнику; другим речима, зарад љубазности нарушава се Грајсов принцип кооперативности, иако ситуација захтева ово друго. Кулпепер то назива „неуспелом љубазношћу“, лошим или неуспешним управљањем односом / радом на односу (енгл. *relational mismanagement* или *failed politeness*, Culpeper, 2007: 11–12, 14, у: Bousfield & Locher, 2007), јер говорник погрешно процењује тзв. интеракцијске жеље или циљеве¹³⁴ саговорника, тј. понаша се мислећи да је саговорникова жеља за очувањем угледа већа од жеље за истином и ефикасним остваривањем циља комуникације,
- претерана љубазност такође може ићи и на штету говорника и његових интеракцијских жеља, као и на штету одређених друштвених група,
- у извесним, мада ређим ситуацијама неки људи ће пренаглашену љубазност доживљавати као њену супротност, нељубазност и чак непристојност (на пример она понекад може да иритира или одбија људе или, пак, да изгледа неискрено).

Даље, Кулпепер дискутује о томе шта би заправо подразумевала претерана љубазност: у неким анализираним текстовима налази да је то *превелика* (у односу на очекивану) *фреквентност* испољавања љубазних манира у понашању, док је негде реч о *превеликој „снази“* употребљених израза, који се перципирају као непотребни у датој ситуацији. На крају примећује да се претераној љубазности не може олако приписати непристојност, у том смислу што у анализираним примерима не налази показатеље *намере* говорника да увреди саговорника или изазове неки негативан ефекат – иако ни та могућност није у принципу искључена, с тим што би се онда могла једноставније одредити као сарказам или претворна љубазност (Culpeper, 2007: 13–14, у: Bousfield & Locher, 2007).

„приручника“, јер се он првенствено односи на западну, англо-америчку културу. Интересантно је да се не помиње псовање – барем не у овом одломку текста који је издвојио Кулпепер.

¹³³ Из тог разлога стављамо наводнике, како бисмо избегли негативну конотацију речи *претерано*.

¹³⁴ Концепт Спенсер-Оутијеве, видети део о комуниколошким теоријама љубазности.

5. ФУНКЦИЈЕ ОПСЦЕНЕ ЛЕКСИКЕ И (НЕ)ЉУБАЗНОСТ

5. 1. Термиолошке дистинкције

Када говоримо о псовкама и опсценостима као табуисаним речима важно је прво разлучити термине. У српском језику уобичајено је да се за сваку употребу опсцених речи користи израз *псовање*. У енглеском су то изрази *swearing* и *cursing/cussing*, који обухватају и клетве, као и вербално агресивне и, уопштено, увредљиве изразе који нису опсценог карактера¹³⁵ (Јау, 2000: 9). Ипак, у домаћој релевантној литератури препознаје се, било имплицитно, било експлицитно, потреба за суптилнијим дистинкцијама између термина. Јасно се издваја термин *псовка/псовање* као израз вербалне агресије, намере да се други увреди или симболички повреди, а свакако и као нељубазан и непристојан. Шипка нпр. (2011: 51–52) разликује псовке од осталих опсцених речи, које дели према функцији на још пет категорија (све укупно шест). Крстић такође истиче агресивну природу псовке, мада је не издваја као термин или посебну категорију, нити излистава различите врсте опсцених речи, већ је од „бенигних“ употреба разликује као „ружну реч“ – у моралном смислу, додајући да псовке исто тако могу бити и „духовите, испрене, луцидне, заносне, проказујуће...“ (Крстић, 2014: 33). Богдановић (1997) разликује „праве псовке“, чија је функција агресија, вербална увреда и повреда, од других врста опсцених израза, мада задржава исти термин и све назива псовкама. Псовка је, дакле, ужи појам, само једна врста опсцених речи и израза, изолована на основу своје функције, док синтагма *опсцене речи и изрази* најтачније и најпрецизније одражава надређени појам где спадају и псовке. Међутим, и у научним радовима аутори неретко погрешно користе термин псовка за означавање свих категорија опсцених речи. У овом раду ћемо разликовати *псовке* као појам нижег реда, који подразумева вербалну агресију, од појма вишег реда – *опсцених речи и изрази*, који могу имати и друге различите функције¹³⁶. М. Мандић и Љ. Ђурић опредељују се чак за још неутралнију варијанту, синтагму „сексуална и физиолошка лексика пробаве и секреције“, зато што она не садржи никакве, па ни негативне вредносне квалификације (Мандић & Ђурић, 2015: 292). Што се тиче дефиниције опсцених речи и изрази, ситуација је, као и код терминологије, слична оној са дефинисањем љубазности, различити аутори нуде различите дефиниције, као и поделе¹³⁷. Шипкина дефиниција подразумева да су опсцене речи „садржински или формално повезане са сексуалним и/или екскреционим пробавним активностима и органима који у њима учествују, а да се не ради о еуфемизмима“ (Шипка, 2011: 20). Али, већ у самом његовом речнику наилазимо на речи које нису експлицитне садржине, а носе пренесено значење (као нпр. јахати, завући, алат, мачор, мишко и сл.) које овом дефиницијом нису обухваћене (Вицановић, 2017: 178). Аутор их назива семантичким проширењима којима треба контекст који указује на опсценост (Шипка, 2011: 44–45). Постоји и дилема да ли се израз (синтагма) који не садржи опсцену реч може сматрати псовком/опсценим, као нпр. *Бога ти твога* (Савић, 1995, према: Вицановић, 2017: 181), а објашњење да псовка

¹³⁵ У енглеском језику чак има истраживања у којима су поједине опсцене речи рангиране према њиховом интензитету и увредљивости (Leech, 2014: 230), а како аутори истичу разлику између британског и америчког енглеског, очигледно је реч о културолошким разликама, јер је језик исти.

¹³⁶ Ваља напоменути, међутим, и да узвикивање опсцених речи ради ослобађања напетости (нпр. бола приликом повреде) није издвајано као посебна категорија у смислу термина, али је, осим по функцији, слично псовкама, те би се евентуално могло условно називати псовањем, уз објашњење да се не ради о циљаном вређању неке конкретне особе, већ псовање „без објекта“.

¹³⁷ О томе смо детаљније писали у чланку „Функције опсцених речи и изрази у српској култури“, у зборнику са конференције о опсценој лексцици (Вицановић, 2017).

може садржати опцену реч експлицитно или имплицитно (Богдановић, 1998б: 11, у: Богдановић /ур./, 1998а) изгледа као адекватно разрешење дилеме.

5. 2. Табу, опсценост и културолошке разлике

„Психијатри, психолози, неуролози, лингвисти и стручњаци за патологију говора немају теорију којом би објаснили зашто псујемо¹³⁸“ (Jay, 2000: 5). Опсцене речи карактеришу се као табуисане (термин који у изворном значењу значи забрану), а табуи настају када у социјалној заједници неко понашање (у шта убрајамо и вербално понашање) изазива нелагоду, штету или повреду, тако да се оно означава као непожељно, ограничава се и људи сами избегавају да га испољавају (Allan & Burrige, 2006: 1–2). Алан и Бариц наводе неке од најистакнутијих табуа, оне који се тичу: тела и телесних излучевина, сексуално-екскреционих органа и радњи, болести, смрти и убиства, светих личности, објеката и места, као и сакупљања и припреме хране, и објашњавају како човек може бити угрожен на физичком нивоу (болести, опасни људи и друга бића која могу убити или повредити), или метафизичком (свете личности, места и објекти), или истовремено на физичком, моралном или метафизичком нивоу – када је реч о телесним течностима и човековој души (Allan & Burrige, 2006: 1). Табуисано понашање, поред тога што може само по себи довести до болести или смрти, и друштвено се санкционише неодобравањем, социјалним искључењем, физичким кажњавањем или затварањем (Allan & Burrige, 2006: 1). Интересантно је да сексуалност (а тиме и опсцене речи које се на њу односе) потпада под табу иако у својој суштини не доводи (бар не би требало) нити до повреде, ни штете, ни нелагоде. Мада, наведени аутори објашњавају да је женски полни орган посебно табуисан, и то више него мушки, због способности да донесе нови живот. А у митолошком контексту он се сматра толико моћним да побеђује зло, када се изложи и покаже (Allan & Burrige, 2006: 7). Једно објашњење налазимо и код Љубинка Раденковића – да је у народној култури и митологији Словена сексуалност табуисана као опасна зато што отвара могућност сусрета са „оним светом“, тј. светом мртвих, светом предака, а тиме и са нечистим силама. Нарочито је у овом смислу „ризична“ прва брачна ноћ, као прво полно спајање супружника, јер се тада први пут у том чину срећу преци жене и мушкарца и упитно је како ће се они прихватити. Женски полни орган сматран је капијом ка „оном“ свету, границом, те је стога и сам полни чин симболизовао контакт са тим светом. Посебно је било важно да се жена удаје невина из истог разлога, наиме, уколико је раније имала односе са неким другим мушкарцем, његови преци су у контакту са њом и могу бити претња за породицу и претке мушкарца с којим сада ступа у брак (Раденковић, 1996: 37–41). Део свадбеног обреда било је и причање опсцених прича (Uspenski, 2000: 451–452). Опсцени изрази (псовке) су такође, барем у култури Словена, по мишљењу М. Мандић и Љ. Ђурић, имали културну, апотропејску функцију – способност да отерају и заштите од злих оностраних сила – у старим прехришћанским временима, али су касније изгубили ту функцију и постали експресивни изрази (Мандић & Ђурић, 2015: 306–307). Апотропејска функција и сексуалних органа, а исто тако и речи које су са њима у вези, позната је у словенској митологији, као један вид тзв. *антипонашања* (Раденковић, 1996: 37–45). Такође, сексуалност је у народној култури присутна и као несимболизована, и повезивана је са плодношћу и родношћу земље, као и самог човека, тј. жене, о чему сведочи нпр. визуелно приказивање полног органа жене као троугла или ромба, у виду ликовних орнамената на многим предметима, Ускршњим јајима, хлебу, накиту, оруђу, грађевинама и сл. Магијска функција таквих и сличних ритуала

¹³⁸ „Psychiatrists, psychologists, neurologists, linguists, and speech pathologists have no theory to explain why we curse.“ (Jay, 2000: 5).

била је да се плодност преноси са жене на земљу и са земље на жену (Чаусидис, 2000). А постоје и неки до данас сачувани обичаји као што је тзв. ревена, која потиче из прехришћанског периода и одржала се и до данас у неким деловима Баната, у којој учествују само жене које ритуално узвикују ласцивности и опонашају сексуалне радње, уз разуздано једење, пијење, смех и забаву, не би ли подстакле плодност и животне силе (Босић, 1996: 214–218; Stevanović, 2012; Вицановић, 2017: 185–186). Чак су се и у оквиру погребних обреда причале опсцености (Uspenski, 2000: 452). Можда се ова функција опсценог језика и данас одржала у изразима с директним сексуалним алузијама, као што су шале, доскочице, бројалице или популарни „бећарци“ (Вицановић, 2017: 186).

Као што видимо, мотиви табуисања сексуалности су испочетка били повезани са перципираном опасношћу од напада и смрти, док с друге стране, табуисаност сексуалних органа могуће је да потиче и одатле што су исти органи задужени и за екскрецију, те се тако опажају као прљави, а та се карактеристика такође може повезати и са полним болестима (Allan & Burridge, 2006: 41).

Културе се свакако разликују и према употреби опсцених израза – њиховој фреквенцији, богатству речника, могућностима генерисања израза, као и учесталости и друштвеној прихватљивости њихове практичне употребе. Не користе све културе опсцени језик и псовке, нпр. амерички Индијанци, Јапанци, Малајци и већина Полинежана то не чине (Hughes, 2006: ххi). Док су неки други језици и културе, укључујући и нашу, богати овим изразима који су у фреквентној употреби. Неке чак имају интересантне обичаје обавезног, ритуалног псовања, као што нпр. нека племена Аборидина у Аустралији имају „елаборирану етикецију псовања“ повезану са друштвеним положајем, а чак и у неким деловима Кине постоји обичај да млада псује¹³⁹ своју свекрву и свекра пре венчања (Hughes, 2006: ххi). У српској култури постоји висок степен толеранције према опсценој лексици, при чему је та толеранција ипак мања за псовке – опсцености усмерене на вређање других, а расте како се значење и употреба опсцености креће ка бенигнијој варијанти до детабуизираних речи, према истраживању Шипке, који је објавио и „Речник опсцених речи и израза“ (Шипка, 2011: 67–81). Српски језик спада у језике који имају тзв. слободан однос према овој лексици, што му омогућује практично неограничено комбиновање (исти је случај и са мађарским и румунским, Мутавцић & Сивачки, 2015: 560). А сматра се и да је један од најбогатијих језика опсценим речима и изразима, како Крстић примећује, „са мађарском, руском и шпанском, српска псовка представља њену најживописнију, најаутохтонију, најинвентивнију и најбезобразнију варијанту“ (Krstić, 2014: 22).

Хјуз запажа извесну „правилност“ да се одређене врсте псовки и опсцених израза користе универзално као вређање – то су, рецимо, изрази који се односе на екскрецију, док је употреба израза који се односе на сексуалност у већој мери културолошки специфична. Осим тога, варијабилност опсцене лексике приметна је и дуж историјске димензије, при чему је генерално кретање било у смеру ка повећању толеранције на опсцене изразе, односно, ка њиховој све већој детабуизацији и смањењу снаге да запање или изазову било какву реакцију, постали су уобичајени и готово неприметни (Hughes, 2006: хix).

Још једна интересантна културолошка разлика тиче се „псовања“; у англо-америчкој култури псовањем и непристојним се сматрају и узвици као што су *Oh, my God!*, *Jesus Christ!* и сл. (Allan & Burridge, 2006: 37) – дакле, *О, Боже!*, *Исусе!*, док код нас они нису на тај начин

¹³⁹ На основу литературе није јасно да ли је реч о псовању или можда клетвама, с обзиром на то да је извор на енглеском језику, који својим изразом *curse* не прави дистинкцију између та два.

упадљиви и опажају се као обични узвици, а не као „псовке“¹⁴⁰ нити опсцености, па чак ни клетве. Међутим, ово и није необично уколико се осврнемо и на то да је у неким религијама, као што су браманизам, јудаизам, ислам, табуисано и само помињање Божијег имена (Hughes, 2006: xxi).

Многи аутори (нпр. Hughes, 2006, Jay, 2000, Савић, 1995, Savić & Mitro, 1998. итд.) примећују да и када је реч о псовању и употреби опсцене лексике постоје супкултурне варијације, у зависности од социо-демографских варијабли, као што су узраст, пол, образовање, припадност одређеној друштвеној класи или групи и сл.

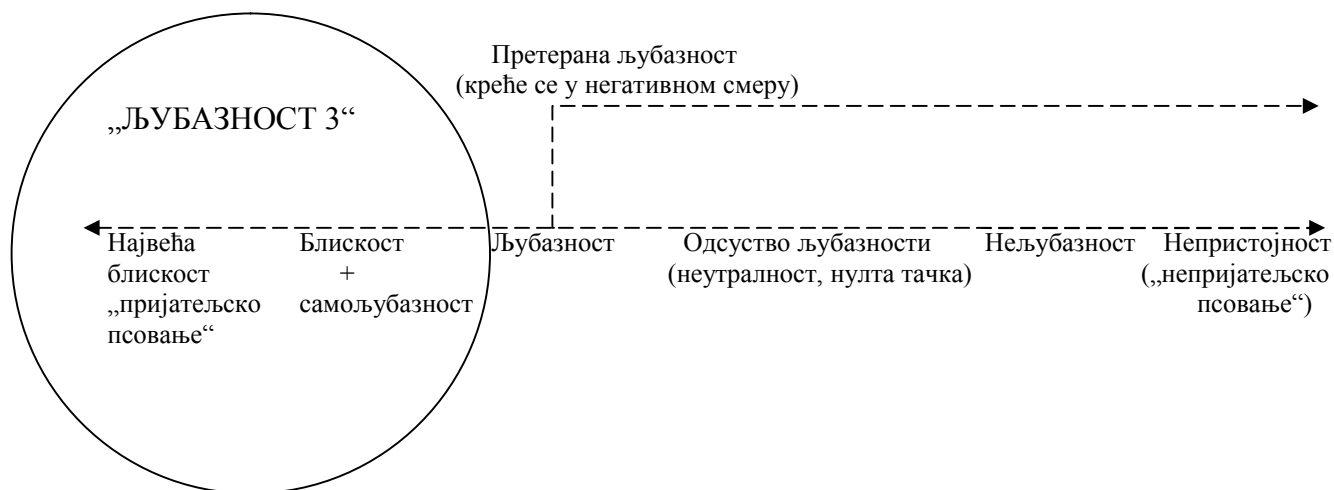
Иако цензура, табуисање, ућуткивање опсценог језика тражи ћутање опсцености, на изванредан, парадоксалан начин опсцени језик у функционалном смислу има и понешто заједничког с ћутањем. Конотираност и опсцене лексике и ћутања претежно је негативна (мада треба нагласити да је то случај у западним културама, али не и у источњачким, где се ћутање високо вреднује). Табу подразумева забрану изговарања одређених речи, тј. обавезу њиховог изостављања из употребе (Томић, 2016: 64). Табуисане речи јесу оне које је пожељно ћутати, не изговарати, а опсцени изрази свакако спадају у овакве непожељне облике вербалног понашања. Опсена лексика је табуисана у традиционалним културама, иако је данас тај табу знатно ослабљен, а опсцености су у општој употреби, што би се врло вероватно могло бар делимично објаснити помињаним губљењем моћи говора и његовим претварањем у константни, преплављујући шум. У митолошким аспектима словенске народне културе може се повући и паралела између ћутања и опсцене лексике. Као и опсцени говор, и ћутање је одређено као антипонашање, односно понашање које има апотропејску функцију, функцију одбране од оностраних сила (Раденковић, 1996: 39–45).

5. 3. (Не)љубазност и опсцени језик – слобода говора или цензура

Лич каже да се не може псовати неко на љубазан начин, сматра то контрадикцијом термина, осим ако није реч о иронији (Leech, 1983: 105). Сматрамо, међутим, да употреба псовки и опсцених израза може бити интерпретирана и на другачији начин. На пример, када Кулпепер описује разликовање тзв. искуствених од социјалних норми, он објашњава како свака индивидуа има сопствена искуства и из њих изграђене искуствене норме, што се никада не може потпуно подударити са искуствима и искуственим нормама других појединаца, али да свакако многа искуства јесу дељена, тј. заједничка, те на основу њих настају и заједничке или дељене норме које омогућују разумевање у интеракцији (Culpeper, 2007: 16, у: Bousfield & Locher, 2007). Можемо онда замислити да постоје и неки појединци и неке групе (нпр. супкултуре) чије „дељене норме“ третирају псовање као прихватљиво / нормално / уобичајено / немаркирано / политично. Наиме, опсцене речи, иако то може изгледати необично, неретко се упућују блиским особама баш у контексту изражавања наклоности, љубави, пријатељства, једном речи – *блискости*. У српском постоје и опсцени изрази који описују ту блискост, нпр. „бити с неким на ј* си матер“. Чак се понекад и бебама и деци тепа уз опсцене речи, милозвучно и уз осмех (Krstić, 2014: 122). Слажемо се са Личовом констатацијом да се, ни у овом контексту, не може говорити о љубазности, учтивости, пошто су ти термини контрадикторни са псовањем, али овде желимо да истакнемо како псовање и, уопште, употреба опсцене лексике не мора нужно бити негативно конотирана и одражавати нељубазност,

¹⁴⁰ Речи *псовање* и *псовке* стављене су овде под наводнике, јер су тако наведене у цитираној литератури, али се не уклапају у наше одређење псовања, а ни клетви.

непристојност и слично. У овом случају се науштрб формалне и површне љубазности продубљује однос блискости, који је значајно квалитетнији и интензивнији од односа који захтевају љубазну форму¹⁴¹. Ако се подсетимо да не бити љубазан није једнако бити нељубазан или непристојан и да постоји и изостанак или одсуство љубазности као тачка на димензији љубазно–непристојно¹⁴², видимо да употреба опсцености у контексту блискости никако не спада у категорију нељубазног или непристојног (ненамерног или намерног вређање саговорника); ако категорију љубазности на основу Личове констатације такође искључимо као могућу, остаје нам категорија одсуства/изостанка љубазности, у коју би се ово „пријатељско псовање“ евентуално могло сврстати, али се ипак чини као да ни ту није адекватно смештено. Можда би исправно било и продужити континуум у смеру који иде и даље од љубазности и увести нову тачку, која би се кретала од формалних љубазних односа ка све већој блискости, па и оној у којој се псовање разуме као одраз највеће блискости и наклоности. Личова и Кулпеперова категорија шаљења, које подразумева већи степен блискости, би се уклапала у такво одређење. Наш димензионални приказ дат с почетка могао би онда изгледати нпр. овако:



Слика 5. Допуњен димензионални приказ љубазности/нељубазности

Крстић о псовању говори као о незаменљивој комуникационој функцији у друштвеној интеракцији које „може да установи или утврди припадност групи и створи и сачува групни идентитет, потом да (до)дâ комуникацији зачин хумора, посебан нагласак или ‘вредност шока’, може да камуфлира страх или несигурност особе која псује, те најзад може да изражава

¹⁴¹ Илустрације ради цитираћемо лик Салка Халиловића из представе „Теиф“ Мирзе Фехимовића (снимак представе се може наћи на Јутјубу, на адреси: <https://www.youtube.com/watch?v=CrpGRp4wEfg> и https://www.youtube.com/watch?v=wRJMFSFRRjQ&list=PLXy011CeHsh_VUj9owTvCfymN7jutuBP6&index=5):

– Знаш шта, Стево, овдје фали? Зајебанција! Ја, живота ми, то фали! Па чекај, како је пре било? Сједи за исти астал, па се зајебај на рачун вјера и нација и ником то није сметало. Милина се било насмијат ко човјек. Је л’ вако: виц на српски, па виц на хрватски, па виц на наш рачун. Е, то је, буразеру, била слобода! Што кажу дјеца – „ин“.... А сад, сад све нешто к’о да се не увриједимо, знаш. И да се поштујемо прије свега, знаш (*прави „уштогљене“ гримасе*). Овдје, ба, каменују људе што хоће да подигну срушену цамију, еј! Овдје, овдје руше споменике на јеврејском гробљу! Бисте књижевника ту пред економијом! Је л’ то како се поштујемо, а?! Је л’ то како се поштујемо?! Слушај ме добро што ћу ти рећи: људи су ту... како бих рек’о... да се зајебавају међусобно! А не да... (*иронично*) „се поштују“...

¹⁴² Видети графиконе на сликама 1 и 5.

солидарност са другим људима, као и да буде израз поверења и блискости“ (Krstić, 2014: 120). Можда је овај начин интеракције уобичајенији у нашој култури, мада он свакако јесте присутан и у другим културама, о томе пише и сам Лич, као и Кулпепер, када објашњавају улогу шаљења као „претворне/лажне нељубазности“ (Leech, 1983: 144; Leech, 2014: 238–241; Culpeper, 2011b: 29–30, у: Aijmer & Andersen, 2011).

Мутавцић и Сивачки осврћу се и на питање слободе говора када је реч о опсценој лексици, с обзиром на случајеве законског санкционисања њихове употребе (видети део о историјским променама), и закључују да нигде у савременим друштвима употреба опсцене лексике не улази у демократско право слободе говора, јер „превазилази укус не само толеранције, грађанске културе, цивилизованог начина обраћања, него и принципе парламентаризма и људске комуникације“ (Мутавцић & Сивачки, 2015: 553). Аутори даље наводе како је опсцене изразе пожељно избегавати и услед њихове табуисаности, те да њихову неприхваћеност одражава и чињеница да се и на студијама језика, ни матерњих ни страних, они не уче, нити спомињу – док нпр. Џеј заговара управо супротан став и критикује свако изучавање језика које не укључује *све* његове аспекте, па и опсцене речи, износећи сасвим једноставан аргумент – да таква наука није и не може бити тачна (Jay, 2000, нпр. 2. поглавље). Можемо то сматрати неким видом ућуткивања, односно цензуре и аутоцензуре. Зорица Томић објашњава како ућуткивање у културолошком контексту настаје „услед културно или традиционално прихваћених ограничења социјалних улога“, те да је извесна присила, али се јавља и као „последича структурне организације комуникације“ (Томић, 2016: 160–161). Како ауторка разликује превентивну и накнадну цензуру, дакле, ону која спречава одређену врсту говора и ону која већ изговорено забрањује и/или санкционише, као и аутоцензуру која може бити последица и једне и друге и „слободно је изабрано самоућуткивање“ услед „страха од дискредитације (озлоглашености) или искључења из поља друштвене комуникације“ (Томић, 2016: 167–168, 175; Томић, 2003: 200–207), интересантно је покушати сврстати цензуру опсцених речи у једну од тих категорија. Наиме, на нивоу индивидуе, цензурисање опсценог дискурса може се рећи да је превентивно – табуисане речи су зато и табуисане, да би осујетиле покушаје њиховог изговарања у најави. Ипак, да би се уопште знало шта не треба изговарати или шта треба избегавати, те речи су некад морале бити изговаране, након чега су табуисане, тако да је на снази истовремено и накнадна цензура. Аутоцензура опсцености свакако је присутна, било да настаје услед превентивне или накнадне цензуре. Аутори који се баве опсценом лексиком слажу се око тога да се људи углавном аутоцензуришу при употреби опсцених изрза, најчешће у формалним ситуацијама, јавној комуникацији (нпр. Hajdu, 2014; Vingerhoeets *et al.*, 2013; Jay, 2000), те приликом контакта са ауторитетима и особама од ауторитета или на вишој хијерархијској лествици (нпр. родитељима, професорима, претпостављенима итд., Вицановић, 2017: 182). Аутоцензура понекад подразумева само ублажавање опсцености, уместо њихове потпуне блокаде. Различити су механизми у употреби у ове сврхе: коришћење еуфемизама (нпр. „водити љубав“, „полни орган“ или „Иди у першун“), медицински или латински називи (за полне органе), метафоре (нпр. паламар, гурнути и сл.), дистанцирање и ограђивање („Да извинете...“, „Што оно кажу...“), неодређено упућивање („она ствар“), трансформација („гребати“) или изостављање слова у писаном облику (пи*а, је...ти и сл.), (Шипка, 2011: 24, 44–45), редуковани облик опсцене речи (нпр. бем), потпуно изостављање опсцене речи („Мајку ли ти твоју“) или чак замена опсцене речи неопсценом, чиме се псовка ублажава и нема више ни форму псовке (нпр. „Бога ти пољубим“), (Вицановић, 2017: 183). Хајду даје пример градацијске еуфемизације опсцености: Боли ме к* – Боли ме д* – Боли ме уво – Баш ме брига (Hajdu, 2014: 166). Крстић с дозом ироније, али с правом, примећује да нема аргумената да се медицински (латински) изрази за полне органе и сл. сматрају неопсценим или

мање опсценим од српских (или, додали бисмо, ма ког другог језика), а то се ипак прећутно подразумева (Krstić, 2014: 29), јер, као што видимо, латински називи користе се као еуфемизми.

Јављали су се чак и необични инвентивни предлози заговорника језичког чистунства, као што је нпр. извесни Ијан Грегори, секретар Учтивог друштва (*The Polite Society*) предлагао потпуно „протеривање“ псовки из језика и њихову замену „лепим речима као што су ‘трисини’ и ‘памучне чарапе’“ (Krstić, 2014: 116). У средњем веку се псовање кажњавало строго, чак и смртном казном (Pinker, 2007; Stone & Hazelton, 2008, према: Vingerhoets *et al.*, 2013: 288¹⁴³) Израз З. Томић – „семантицид“ (Томић, 2016: 185) овде делује прикладно.

Међутим, Мутавцић и Сивачки такође додају како је „основни проблем с опсценом лексиком и тај што се опире свакој конвенционалној друштвеној цензури и контроли, што се на њу не може утицати, будући да је њено стварање и развијање спонтано“ (Мутавцић & Сивачки, 2015: 556). Најчешће се аутоцензура деактивира у неформалном окружењу, приликом дружења са блиским пријатељима или вршњацима. Крстић чак износи тумачење да су псовке у време турске владавине на овим просторима народу представљале бунт против власти и сведочиле о слободи, „макар о говорној слободи у недостатку стварне или о најави стварне кроз говорну слободу“ (Krstić, 2014: 21). А З. Томић сматра да је у савременој култури скинут табу са сексуалности и отвореног разговора о сексу, као што је и псовање Бога постало друштвено прихватљиво у доба секуларизације (Томић, 2016: 187), те не чуди раст толеранције према опсценом дискурсу и чак извесна хабитуација на њега.

5. 4. Псовање и моћ

„Третирање псовања као епифеномена, због тога што је оно субстандардно, маргинализује псовање и даје легитимитет теоријама које искључују псовање. Лингвистичке дефиниције језика на крају остају невалидне, иако су љубазне¹⁴⁴.“

(Jay, 2000: 11)

Многи сматрају да је циљ нељубазности најчешће моћ – њено задобијање и спровођење, ради тога да би особа:

- a) изгледала супериорно у односу на друге – што показује вређањем и омаловажавањем других,
- b) задобила моћ над извођењем одређених акција – да натера друге да их обављају и/или избегава да их сама обавља, што укључује сарказам и „навалентну љубазност“ како би се неко други натерао да нешто уради или да оде и остави нас на миру,
- c) придобила моћ над вођењем разговора и одређивала нпр. ко ће, када и како добити реч; укључује ућуткивање других, упадање у реч и сл. (Beebe, 1995: 159–163, према Culpeper, 2007: 27, у: Bousfield & Locher, 2007).

¹⁴³ Претпостављамо да је реч о англо-америчкој култури, мада аутори, нажалост, не наводе о којим се културама (или географским просторима) ради.

¹⁴⁴ „Treating cursing as an epiphenomenon because it is substandard marginalizes cursing, and it legitimizes theories that exclude cursing. Linguistic definitions of language are ultimately invalid, although polite.“ (Jay, 2000: 11).

Кулпепер тврди да: „Учесник који поседује моћ има већу слободу да буде нељубазан зато што може а) смањити способност мање моћног учесника да узврати нељубазност (нпр. одузимањем права на говор) и б) претити још оштријом одмаздом уколико је мање моћни учесник нељубазан“, из чега изводи закључак да постоји већа вероватноћа да ће се нељубазност испољавати у „асиметричним друштвеним структурама“ и то једносмерно, од стране моћније особе ка мање моћној¹⁴⁵ (Culpeper, 1996: 354, према Culpeper, 2007: 27–28, у: Bousfield & Locher, 2007). Исто тако онда можемо очекивати и да ће љубазно понашање одражавати диспропорцију моћи између саговорника, тј. да ће се онај ко не поседује моћ понашати љубазно и из страха од моћнијег, од ауторитета, од казне и сл., како не би моћнијег саговорника увредио и трпео његов бес или како би га одобровољио.

Џеј сматра да псовање одражава и однос моћи међу саговорницима, тј. да ће онај ко има већу моћ имати на располагању и већи репертоар „забрањених“ речи, те ће моћи да прича вице, исмејава потчињене, као и да користи псовке и то зато што „неће трпети никакве друштвене последице за то“ (Jay, 2000: 157, 158). Ипак, с друге стране, и они који немају никакву моћ такође могу псовати колико год желе, јер „немају шта да изгубе“ таквим понашањем (Jay, 2000: 158). Тако, псовање постаје „проблем средње класе“, јер њени припадници имају шта да изгубе – углед и друштвени статус, а „ефективни говорник [постаје] онај ко може прилагодити своје псовање на пригодне ситуације“ док они мање сналажљиви имају ограничени избор речи и стилова говора (Jay, 2000: 158–159).

Ипак, псовању се веома често прибегава и у ситуацијама у којима се људи осећају управо супротно, дакле немоћно, те псовком изражавају мирeње с околностима и извесну симболичку агресију, као једину преосталу малу „моћ“, над оним над чим немају утицаја (Вицановић, 2017: 187, 189). И насиље се заправо тумачи као слабост и израз немоћи да се оствари жељено на ефикаснији и социјално прихватљив начин, те ако псовање посматрамо као агресију, можемо и овде повући паралелу.

С друге стране, истраживања сведоче да псовање (и употреба опсценог језика уопште) генерално штети угледу говорника, нпр. псовачи се од стране слушалаца процењују лошије него они који не псују, у погледу друштвено-интелектуалног статуса и естетског утиска (Mulac, 1976, према: Jay, 2000: 162), затим у погледу кредибилитета (Bostrom *et al.*, 1973, према Jay, 2000: 162); полицајци који псују су у једном истраживању процењивани као мање пријатељски настројени и мање правични од оних који не псују (Basehart & Cox, 1993, према Jay, 2000: 162), а психолошки саветници и терапеути као мање ефикасни, мање задовољавајући и мање компетентни (Heubusch & Horan, 1977; Sazer & Kassinove, 1991, према Jay, 2000: 162). С обзиром на табуисаност и шокирајуће дејство псовки и опсцених израза, особе које их користе други људи често опажају као антисоцијалне (чак и када то није случај, већ лаичка процена) – те тако употреба ових израза може негативно утицати на друштвени статус особе (Stapleton, 2010, према Vingerhoets *et al.*, 2013: 294). Џонсон и Луис објашњавају модел „нарушавања очекивања“ по ком се у контекстима у којима се псовање не очекује, псовачи процењују негативно; тако да ће нарушавања норми које доводи до негативне оцене других већину људи осујетити од псовања (Johnson and Lewis, 2010, према Vingerhoets *et al.*, 2013: 294).

¹⁴⁵ „A powerful participant has more freedom to be impolite, because he or she can (a) reduce the ability of the less powerful participant to retaliate with impoliteness (e.g. through the denial of speaking rights), and (b) threaten more severe retaliation should the less powerful participant be impolite.“ (Culpeper 1996: 354, према Culpeper, 2007: 27, у: Bousfield & Locher, 2007).

Међутим, желимо да се осврнемо на истраживања која се наводе у вези са психотерапеутима и саветницима – морамо приметити да су она спроведена пре више деценија, те да је могуће да су се ови ставови променили. Наиме, на основу наше психотерапијске едукације и контакта са колегама, можемо рећи да примећујемо тренд међу психотерапеутима, барем у нашој средини, да се слободније користе опсценим изразима и псовкама – у ситуацијама и на начин који је у служби побољшања комуникације (нпр. ради акцентовања, прецизнијег исказивања или призивања на површину неке емоције, као и у сврху остваривања блискости и терапијског савеза, „опуштања“ атмосфере и клијента, вежбања за социјално анксиозног клијента и сл.). Можда се овај тренд може приписати општој савременој тенденцији ка попуштању крутости норми и ка псеудо-неформалној интеракцији у многим контекстима друштвеног општења, али коришћење псовања свакако може бити вредан психотерапијски алат и ресурс.

У „одбрану“ опсцене лексике важно је истаћи да речи саме по себи не могу бити „ружне“ или „лоше“, као ни „лепе“ или „добре“, око чега се слажу многи аутори. Нпр. Џеј „лош“ аспект речи повезује с њиховом неприличношћу или увредљивошћу у датом контексту (Jay, 2000: 148). „Речи нису криве“ (Krstić, 2014: 28) за непријатељске намере њиховог говорника. Тако Кулпепер напомиње да табуисане речи нису увредљиве/нељубазне/непристојне саме по себи, већ представљају окидач за интерпретацију неког опхођења као нељубазног и то, логично, најчешће у контексту неке од раније наведених формула нељубазности (Culpeper & Hardaker, 2017: 11, у: Culpeper, Naugh & Kadar, 2017). Крстић такође сматра да „‘ружноћу’ речи диктира контекст у који се стављају, а не обрнуто ... не постоји *ниједна* посебна, самостална ружна реч, па то нису ни оне које имају гениталне референце“, те да је „табуизовање читавих сектора језика ... његово непотребно, неправедно и ненадокнадиво *осиромашење*“ и да заговорници чистунства језика „од стражара постају гробари језика“ и „од њега граде аутистичну форму без садржаја“ (Krstić, 2014: 14, 30–31, курзив додат). Као истакнути заговорник употребе опсцене лексике, Крстић износи занимљиву идеју да би еуфемизација опсцених израза могла бити чак нељубазан чин према ономе коме се упућује, јер представља „и све веће обезначавање оног коме је упућена, будући да није достојан ни псовке са истинском ‘ружном речи’“ (Krstić, 2014: 24). Чини се да се љубазно опхођење неретко реализује науштрб искренности, као и блискости, а онда има места питању да ли је (и колико) неискрено обраћање заиста љубазно. Сарадљиво свакако није, водимо ли се Грајсовим принципом кооперативности и његовом максимумом квалитета која налаже да се говори истина, а никад оно за шта говорник верује да је неистина (Grice, 1975: 45–46).

Важно је разумети и да употреба опсцених речи у налету емоција може много интензивније дочарати емоције од других речи (Jay, 2000: 91, 137; Jay, 2009). Заправо, многи се аутори слажу да опсцени изрази имају многе позитивне аспекте и ефекте, као што је катарза, растерећење од емоционалне напетости и бола, смањивање дистанце (мада је ово могуће и у негативном контексту, агресивно) или статусних разлика међу саговорницима, изражавање припадности одређеној групи (нпр. адолесценти), повезивање унутар групе и међусобна солидарност, исказивање пријатних осећања и доброг расположења, сарадња, шаљење, хумор и забава, прецизније изражавање, може служити и као средство за појачавање мотивације, нпр. у спортским такмичењима или војним тренинзима, а у српској култури често улазе у састав пословица, загонетки, поштапалица и сл. (нпр. Богдановић, 1997; Савић, 1995; Коковић, 2003;

Ristić, 2010; Leech¹⁴⁶, 2014; Culpeper, 2011b, у: Aijmer & Andersen, 2011; Savić & Mitro, 1998; Vingerhoets *et al.*, 2013; Вицановић, 2017). Крстић има занимљиву тезу да псовање може бити не „техника излива беса, него управо контроле беса“, јер бес може бити оправдан, а псовањем се отпушта напетост и спречава физичко насиље (Krstić, 2014: 111–112; Jay, 2000; описали смо и сличну Личову идеју о амортизујућем дејству ироније, Leech, 1983: 143–144). Интересантно је да истраживања потврђују како узвикивање опсцености/псовки приликом бола доводи до повећане толеранције на бол. Наиме, у једном истраживању испитаници који су имали задатак да држе руку у леденој води што дуже могу и они који су притом (према инструкцијама) узвикивали псовке могли су издржати дуже него они који су узвикивали неутралне речи, а перцепција бола је у првој групи била снижена (Stephens, Atkins & Kingston, 2009, према Vingerhoets *et al.*, 2013: 293; Jay, 2000: 52). Неки аутори сматрају да псовање за одрасле има сличну функцију као плакање за децу, у смислу ослобађања тензије приликом фрустрације (Montagu, 1942, према Vingerhoets *et al.*, 2013: 298).

Уколико се осврнемо на све што је овде речено о функцијама псовања и употреби опсценог језика, можемо уочити извесну дијалектичку природу ове врсте понашања – од потпуно негативне конотације и контекста, до потпуно позитивне функције. Псовка истовремено може изражавати и надмоћ и немоћ, и увредити и тепати или исказивати љубав и пријатељску наклоност, и удаљавати и бити усмерена против другог, као и приближавати другог, и најпрецизније исказати емоције, али и доприносити нејасности комуникације, може ослобађати од напетости али и поспешивати тензију у конфликтима, а на крају, у митолошком контексту она је окренута животворности, док се у савремено доба окренула као агресија против живота (Вицановић, 2017: 188).

5. 5. Неуро-психо-социјално објашњење псовања

Тимоти Џеј (Jay, 2000; Jay, 2009) је амерички психолог познат по истраживањима употребе опсценог говора и он сматра да је сâмо псовање и неуролошки одређено. Наиме, уочено је да лева хемисфера мозга, која је задужена за говор, не регулише псовање у потпуности, већ да је оно у домену десне мождане хемисфере, што је потврђено испитивањима особа са оштећењима једне или друге хемисфере. При повреди или одстрањивању леве хемисфере губи се или оштећује способност говора, али не и псовања, док је при повреди десне хемисфере говор очуван, али се губи „способност“ псовања. (Jay, 2000: 12, 33–43). Према неуролошким истраживањима (нпр. Jay, 2000; Jay, 2009; Van Lancker & Cummings, 1999) опсцено изражавање у суштини је повезано са емоционалношћу, дакле, најчешће псујемо када смо под утицајем емоција, чешће непријатних, али и пријатних (Џеј као најчешће наводи љутњу, изненађење, фрустрацију и радост); што су емоције интензивније, изражавамо их „снажнијим“ речима, па тако изразито јаке емоције често могу изазивати табуисане изразе који носе најинтензивније значење (Jay, 2000: 51, 52–53). За овај „језик“ одговорни су кора великог мозга, која управља продукцијом и разумевањем говора, и супкортикални системи (лимбички систем, базалне ганглије и амигдала) који управљају емоционалним реакцијама. Нека неуролошка обољења карактерише и копролалија – појачана и неконтролисана употреба опсцености, што се објашњава као аутоматско, рефлексно (Jay, 2000: 34). То су нпр. тикови, афазије, Алцхајмерова болест, деменције, оштећење леве хемисфере мозга, као и оштећење

¹⁴⁶ Лич и Кулпепер говорећи о ширем контексту – нељубазности и једној њеној „варијанти“– шаљењу, као претворној, лажној нељубазности, остављају места и за опсцености, а спомињу и мотивацијску функцију нељубазности у војним тренинзима регрута.

предњег режња мозга, а веома истакнут пример је Туретов синдром, неуролошко обољење које карактерише мноштво неконтролисаних тикова, између осталог и псовање (Jay, 2000, 2009; Van Lancker & Cummings, 1999), али се, с друге стране, код особа оболелих од шизофреније, поремећаја личности и код ментално недовољно развијених псовање повезује с левом хемисфером (Jay, 2000: 36, 64), док оштећење амигдале или десне хемисфере доводи до смањења или изостајања употребе ових речи (Jay, 2009: 159; 2000: 37). Џексон (Jackson, 1879/1958, према Jay, 2000: 33) је у овом смислу разликовао два типа говора, тзв. „пропозициони“ говор – оригиналан и креативан, који следи граматичка, синтаксичка и семантичка правила и којим управља лева хемисфера, те њему супротан „непропозициони“ говор, под надзором десне хемисфере, који карактерише аутоматизам, рефлексност, некреативност и немогућност продуковања граматички исправних реченица. Псовке су, како је опсервирано код пацијената са различитим оштећењима леве хемисфере мозга, задржане као аутоматске и сврставају се у непропозициони говор, заједно са идиомима и клишеираним изразима (Jay, 2000: 33) као раније наученим и непроменљивим. Мада, не искључује се ни потенцијал опсцених речи за елаборацију, што их у тим случајевима сврстава у пропозициони говор (Jay, 2000: 53), чему је доказ и богатство неких језика у опсценим изразима и њихов „слободан однос“ према опсценој лексици, који омогућава практично неограничено комбиновање и елаборацију и (условно узев) креативност – где спада, између осталих, и српски језик, као и румунски, мађарски итд. (Мутавцић & Сивачки, 2015: 560). Џеј заправо у својој теорији и доводи у везу опсцену лексику/псовање са свешћу и контролом и доноси доказе неуропсихолошких истраживања који показују да псовање није само аутоматски процес и да „може функционисати на различитим нивоима контроле“, те аргументује како су за „пропозиционо псовање“ задужене кортикалне структуре, семантички и синтаксички модули у левој хемисфери, а да се „непропозиционо“ или аутоматско псовање ослања на супкортикалне структуре, лимбички систем и емоционалне функције десне хемисфере (Jay, 2000: 34, 35).

На основу својих изучавања копролалије (неконтролисаног скаредног говора) код оболелих од Туретовог синдрома, Џеј (Jay, 2000; 2009) предлаже неуропсихосоцијални модел, који код употребе опсцених израза узима у обзир а) неуролошке услове (оштећења и развојне моменте, /не/зрелост), б) црте личности самог појединца (у шта се може уврстити и психопатологија), као и в) социјалну средину која може бити мање или више толерантна на овакав језик. Копролалија код људи с Туретовим синдромом представља, према овом аутору, неспособност инхибиције – заустављања себе у изговарању – *зобрањених речи*, али речи саме по себи не могу бити забрањене, већ се дете кроз васпитање учи да неке то ипак јесу, и то не само опсцене речи, већ и шире – различите увреде, као нпр. расистичке, политички некоректне и сл. (Jay, 2000: 5–6, курзив је додат). Џеј сугерише да је опсцени говор/псовање и вербална агресија у овом контексту, у неким случајевима – односно када је реч о неуролошким оштећењима и обољењима – изван (потпуне) контроле говорника. Он псовање повезује са „емоционалним“ говором, тврдећи слично и о емоцијама – да су оне барем делимично изван наше контроле (Jay, 2000: 73–77). Што се тиче личности појединца, аутор као факторе псовања наводи: узраст, вештине ношења са стресом, импулсивност, религиозност, девијантност, усвојена морална начела. Када је реч о психолошкој структури особа које у већој мери псују, Џеј (Jay, 2000: 84, 88) повезује и интровертност и сексуалну анксиозност са избегавањем опсцених израза, док две особине издваја као најчешће повезане са појачаним псовањем – импулсивност и маскулиност. А у контексту психопатологије истиче антисоцијални поремећај личности као тип који ће чешће користити опсцености од других. Могли бисмо претпоставити да неке психолошке карактеристике у већој мери могу да корелирају са употребом опсцености, уз оgradu да то не мора бити правило. Нпр. ментално, социјално и морално недовољно зреле особе (нпр.

поремећаји личности), особе ниже интелигенције, ниског образовања, импулсивне, те оне са антисоцијалним склоностима у већој мери би од других могле употребљавати опсцени језик и то у рудиментарнијим формама – дословце и агресивно. Али је вероватније да високо интелигентне антисоцијалне особе (које су самим тим и високо манипулативне) одлично познају социјалне норме и правила пристојности и неће их кршити импулсивним псовањем уколико ће им то нарушавати углед и тако осујећивати остварење циљева. Џеј подсећа да и деца псују и да, заправо, усвајају псовке од најранијих дана, заједно са усвајањем говора и језика (Јау, 2000: 82, 91–98), мада овде морамо повести рачуна о дефиницијама псовања. Наиме, као што је већ објашњено, у англоамеричким културама под псовањем се подразумева сваки вид увредљивог говора, док су наше дефиниције псовања уже и подразумевају опсцене изразе (експлицитне или имплицитне), а такође препознају и разлику између псовања као вербалне агресије и других начина употребе опсценог језика. Стога ваља с опрезом генерализовати налазе и тумачења наведеног аутора о усвајању и употреби „псовки“ и на друге културе, мада у свакодневном животу заиста често сведочимо употреби опсценог језика код деце. Међу социјалним факторима који утичу на псовање наведени аутор помиње: формалност ситуације, интимност, табу, родне улоге и сл., а овде се свакако могу сврстати и пожељна или непожељна љубазна и нељубазна понашања.

Џеј је у својој књизи излистао десет митова о псовању које је покушао да нормализује (Јау, 2000: 253, табела 28.1).

Табела 5. Митови о псовању (преузето и преведено из: Јау, 2000: 253)

1.	Псовање није прави језик.	Cursing is not really language.
2.	Псовање није важан нити суштински део језика.	Cursing is not important for or essential to language.
3.	Псовање је лоше, али се оно може елиминисати из употребе.	Cursing is bad, but it can be eliminated from use.
4.	Псовање је савремени проблем.	Cursing is a modern problem.
5.	Деца могу и треба да се спречавају да псују.	Children can and should be prevented from cursing.
6.	Псовање је углавном проблем током адолесценције.	Cursing is mainly a problem for the teenage years.
7.	Псовање је навика недовољно образованих и нижих класа.	Cursing is a habit of the undereducated and lower classes.
8.	Људи псују данас више него икада раније.	People are cursing more than ever before.
9.	До псовања долази, јер људи не могу да се контролишу.	Cursing occurs because people cannot control themselves.
10.	Псовање је последица сиромашног вокабулара и лењости.	Cursing is due to an impoverished lexicon and laziness.

Мит бр. 1: аутор се осврће на тврдње појединих лингвиста да псовање није „прави“, аутентичан језик, а своју критику усмерава на занемаривање емоција и емоционалног говора, тврдећи да се језик не може изучавати без изучавања човека, који свакако јесте емотиван и изражава емоције на различите начине, између осталих и псовањем. Последица овог мита јесте љубазна, али нетачна теорија о језику (Јау, 2000: 254).

Мит бр. 2: аутор овом миту супротставља своју тезу да језик лишен псовки не може довољно снажно дочарати неке поруке, емоције и сл. (Јау, 2000: 254–255). Могли бисмо рећи да

„псовка говори више од хиљаду речи“ (Вицановић, 2017: 189) или како је то Клепец рекао: „[псовка] има јачу симболичку снагу од хиљаду чинова или чињеница“ (Клепец, 2011: 150).

Мит бр. 3: као што се емоције не могу елиминисати, тако не могу ни псовке, које емоције изражавају – у том случају би људи једноставно измислили нове псовке којима би их изразили (Јау, 2000: 255).

Мит бр. 4: табуисаност и подаци о веровањима у магијске функције речи сведоче о старини псовки (Јау, 2000: 255–256).

Мит бр. 5: Џеј тврди да се не може спречити да деца псују, а пита се и *зашто* деца не би требало да знају шта су и шта значе такве речи. Потребно је да деца (у)познају вредности и веровања своје културе, па тако и које то речи не треба употребљавати у извесним ситуацијама (Јау, 2000: 256, курзив оригиналан).

Мит бр. 6: кроз целу књигу Џеј описује широку употребу псовки – од дечијег узраста све до старости, као и њихову везу са извесним обољењима у старости, као што је Алцхајмерова деменција; ове категорије популације јесу и најупадљивије при псовању, јер се не аутоцензуришу у јавности (Јау, 2000: 257).

Мит бр. 7: овај мит одраз је „снобизма“ и лицемерја, а не чињеничног стања (Јау, 2000: 257–258), са чим се слаже и наша ауторка Свенка Савић (нпр. Савић, 1995; Savić & Mitro, 1998).

Мит бр. 8: Џеј сматра да је на овај мит тешко аргументовано одговорити, јер услед цензурисаног говора, али и „мањкаве науке“ не постоје подаци о томе колико су се и како употребљавале псовке у прошлости, иако бисмо тешко поверовали да је то било много другачије него данас (слично миту бр. 4), (Јау, 2000: 258).

Мит бр. 9: аутор сматра да је порекло овог мита у томе што људи недовољно познају физиологију самоконтроле, емоција и језичких функција мозга, чијем разјашњавању је посветио и део књиге који се тиче неуролошких фактора (Јау, 2000: 258–259).

Мит бр. 10: и овај мит Џеј приписује „снобизму“ (Јау, 2000: 259).

Мора се имати на уму да су Џејева свеобухватна истраживања и предложена теорија о употреби опцене лексике (тј. псовања у првом реду) рађени на једној култури – америчкој, и једном језику – енглеском, те да су резултати, тумачења и закључци највероватније само донекле универзални – највише у неуролошком делу модела, док је могуће да социјално-културолошки, а под њиховим утицајем једним делом и психолошки аспекти, варирају у различитим културама. Наиме, енглески језик, иако у колоквијалном говору пријемчив за опцености, не изгледа много отворен за комбинаторику и генерисање нових опценених израза; било би врло интересантно истражити Џејев модел на другим језицима и културама, нарочито српском, где би се можда показала већа повезаност опцене лексике и пропозиционог говора.

5. 6. Амбивалентна функција псовања у српској култури

Многи аутори који су истраживали опсени језик (и српски и поједини истраживачи из других земаља) слажу се да је у српској култури широко распрострањена употреба опцености и да је српски језик један од богатијих када је у питању опцена лексика (Lubaš, 2009, према: Ristić, 2010: 204; Мутавцић & Сивачки, 2015; Krstić, 2014). Још је Вук Караџић пописивао,

поред осталог, и опцене изразе и уврстио их у прво издање свог Рјечника; Крстић сматра да су псовке и тада биле „својеврсни израз идентитета ... у време растегнутог порађања модерне српске државе, једне готово хронично устаничке Србије“ (Krstić, 2014: 21). С обзиром на то, културолошке особености могу се приказати и кроз овај вид понашања, за који смо аргументовали (у поглављу о нељубазности) да, као што може бити нељубазан и непристојан, често може одражавати и пријатељску наклоност и позив на блискост. У нашем чланку о опсеним речима и изразима понудили смо психолошку анализу српске културе у огледалу употребе опцености (Вицановић, 2017: 189–202). Наводимо листу карактеристика које смо издвојили, уз напомену да она није коначна.

- Како Богдановић духовито тврди, и даље дубоко укореењена патријархалност наше културе илустрована је и кроз опцености, јер „У нашој псовачкој пракси влада фалусократија“ (Богдановић, 1998б: 12, у: Богдановић /ур./, 1998а), што илуструју бројни изрази у којима се мушким полним органом приказује надмоћ, важност и сл., док су женски полни органи „резервисани“ за непожељне особине, слабости итд.¹⁴⁷ Са овим се слаже и Крстић који елаборира многе примере (Krstić, 2014: 80–82).
- Пасивна агресија је врло истакнута особеност српске културе, којом се чак и поносимо – познати „српски инат“. Ова карактеристика се може наћи у многим примерима опцености, од духовитих опаски, преко „ћутања и трпљења“ фрустрација, нагомилавања незадовољства и непродуктивних излива беса у виду салви и елаборација псовки, па све до разрађених примера опцености у контексту екскреционих радњи (које су карактеристичне за пасивну агресију).
- За све културе је карактеристично да се опсени изрази/псовке врло ретко употребљавају дословно, у свом денотативном значењу (Jay, 2009: 159), тј. намера говорника је да се они не схвате буквално (Vingerhoets *et al.*, 2013; Hughes, 2006: xvii). Иако је вербална агресија у чину псовања мајке, или било кога/чега другог, неспорна, псовка се ипак износи као симболична повреда и увреда (а у поменутом тексту смо објаснили и могуће кораке како је могло доћи до симболизације агресије) и не подразумева (најчешће) стварни чин о ком говори. Ипак, неразрешени симбиотски односи, тј. Едипов комплекс код мушкараца чести су у нашој патријархалној средини, а што се може препознати и у неубичајеним реакцијама дословног тумачења псовки, конкретније, псовања мајке. Таква тумачења по правилу воде у конфликт, неретко и у физички обрачун, како би опсовани одбранио углед своје опсоване мајке, иако је суштински увреда упућена њему самом.
- Тзв. забрана на постојање („боље да те нема“) најтежа је психолошка „забрана“ према трансакционој анализи. Забране представљају патолошке творевине, а усвајају се током раног детињства под утицајем родитељских порука и/или (погрешних) закључивања под утицајем незреле дечије логике¹⁴⁸. Особа која има забрану на постојање обично заузима позицију „ја нисам у реду“, самодеструктивна је, депресивна, а у тежим случајевима и суицидна. Суштина послате и/или усвојене поруке је да особа (прималац поруке) не заслужује да живи. Једна од најфреквентнијих псовки у српском језику управо је она која суштински шаље ову исту поруку, а чак иде и даље од тога – псовка „Иди у п* м*“ поручује да је боље да се „ниси никад ни родио“. Несумњиво је да је ова псовка по значењу једна од најдеструктивнијих, Крстић је чак назива „клетвеном псовком“ (2011:

¹⁴⁷ За конкретне примере свих побројаних карактеристика српске културе у опсеној лексици видети: Вицановић, 2017: 191–202.

¹⁴⁸ Детаљније о забранама може се прочитати у књизи *Променити живот – терапија новом одлуком* (Gulding & Gulding, 2007: 51–57).

65), јер као да је порука која се упућује Богу – „дабогда се ниси никад ни родио“, „нестани као да те никад није ни било“ (Krstić, 2014: 83–84). Слична овој псовци је и она у којој се реферише на мушки полни орган – „Иди у к*“, која је још интензивнија градација, јер „тера“ особу да се врати чак и у време пре зачећа, а не само пре рођења (Krstić, 2014: 73). По овоме се, између осталих показатеља, може закључивати и о изразитој агресивности присутној у нашој култури.

- Још једна српска карактеристика је дружељубивост која често прелази границе приватности, што има и својих добрих и лоших страна. Показатељ тих „лабавих граница“ и присности јесте и несудржавање од коришћења опцене лексике, напротив, она се много лакше и опуштеније употребљава међу блиским особама, а и даље од тога, доприноси утврђивању блискости, што потврђују и други истраживачи (нпр. Culperer, 2017; Leech, 2014; Krstić, 2014).
- Однос према ауторитету, као и према Богу и свецима, судећи по употреби опцених израза и у овом контексту, не одаје много поштовања, мада се, с друге стране, може тумачити и као покрет ка приближавању „недодирљивог“ Бога и различитих ауторитета нама, не бисмо ли се осетили једнаки – на неком људском нивоу – са њима, поделили муку и добили подршку, јер лагодније псујемо заједно с блиским. Поређења ради, у неким религијама, као што су ислам, јудаизам, браманизам, табуисано је и сâмо директно помињање божијег имена (Hughes, 2006: xxi).

6. ЉУБАЗНОСТ И ПРОБЛЕМ ЕФИКАСНОСТИ КОМУНИКАЦИЈЕ

Обзири према осећањима, потребама, жељама, угледу итд. других људи, као и конвенционализоване друштвене норме понашања које те обзире поткрепљују, доприносе околишању, индиректности, опширности, редундантности, али и неискрености у комуникацији.

Један од аспеката који откривају непожељност инсистирања на љубазном опхођењу понекад јесте и потреба за ефикасношћу комуникације, којом се жели и настоји постићи одређени циљ. Грајс у својим конверзацијским максимама (Grice, 1975: 45–46) наглашава потребу за јасноћом и ефикасношћу, мада је критикован да његове максиме у принципу ограничавају могућности за љубазно обраћање (нпр. Lakoff, 2017a/1973, у: Lakoff & Sutton, 2017), јер искључују редундантне фразе које служе показивању пријатељске настројености према адресату.

Међутим, неке ситуације иду и даље од ових ограничења и захтевају не само изостављање љубазног говора, већ и појачавање поруке додавањем извесних фраза или употребом невербалних показатеља инсистирања. То је случај када је говорнику важно да добије од адресата очекивану реакцију, а адресат је не пружа, из било ког разлога (намерно се и отворено опирући или супротстављајући, пасивно агресивним избегавањем, ненамерним неразумевањем поруке/захтева услед неспоразума и сл.). Други случај може бити када говорник жели да нагласи исказ у који слушалац можда иначе неће лако поверовати. Лакофова наводи следеће примере, пример под (а) илуструје други случај, а примери под (б) и (в) први:

(а) „Кажем ти да је Фред одвратан.“

(б) „Младићу, питам те где могу пронаћи председника.“

(в) „Последњи пут ти кажем да избациш жваку из уста.“¹⁴⁹ (Lakoff, 2017a/1973: 50, у: Lakoff & Sutton, 2017).

Ауторка примећује како су нарушена сва три правила љубазности које она предлаже: уочљиво је говорничково наметање (правило број један), адресату се не пружају опције за тумачење (правило број два), нити му се омогућује да се осећа што пријатније, чак се он третира као неравноправан говорнику (треће правило љубазности), те стога закључује да су изкази у примерима непобитно непристојни¹⁵⁰ (Lakoff, 2017a/1973: 50–51, у: Lakoff & Sutton, 2017). Лакофова сматра да се за оваквим нељубазним вербалним понашањем посеже у моменту очаја, када љубазно исказани захтеви не доводе до жељеног исхода и говорник уочава да се успешно и ефикасно преношење поруке може постићи само појачаним тоном, односно наметљивијим језиком. Међутим, ситуација се може сагледавати и на тај начин да је одговорност на адресату који се, игнорисањем љубазно изражених захтева, одрекао права на љубазно обраћање.

Ефикасност љубазности важно је размотрити из још једне перспективе – временске димензије, односно, краткорочних и дугорочних ефеката које љубазно понашање може имати.

¹⁴⁹ (а) „I'm telling you that Fred is a ratfink“; (б) „Young man, I'm asking you where I can find the Chairman“; (с) „For the last time, I'm telling you to take the chewing gum out of your mouth“ (Lakoff, 2017a/1973: 50, у: Lakoff & Sutton, 2017).

¹⁵⁰ Употребили смо овде израз „непристојни“ у складу са превођењем оригиналног израза у тексту *rude*, које примењујемо у нашем раду – иако се не бисмо сложили са ауторкином проценом да је реч о непристојности, дефинисаној као намерно настојање да се саговорник увреди, понизи и сл. Формулације ових реченица циљају на појачавање поруке како би она допрла до саговорника и/или постигла циљ, а не на вређање саговорника.

Здраворазумски и логично могли бисмо претпоставити да би свака особа била мотивисана за остваривање дугорочних ефеката љубазног понашања. Уколико је оно праћено и мотивисано пријатељским емоцијама и ставовима према саговорнику, онда је љубазна порука коју говорник шаље конгруентна (вербално и невербално) и одашиље пријатељску настројеност говорника. Таквом поруком говорник повећава себи вероватноћу да оствари позитиван ефекат, а доследно упућивање искрено љубазних порука, из интеракције у интеракцију, има шансе да оствари и дугорочне позитивне ефекте, па и унапређивање квалитета односа, тј. његово продубљивање у смеру ка блискости. Међутим, уколико се иза манифестне љубазности крију инконгруентне невербалне поруке које указују на неке непријатне емоције, непријатељске ставове или манипулацију, однос нема велике шансе за дугорочно напредовање, а неретко ни опстајање. На овај начин би се заправо однос дугорочно кретао у супротном смеру, у смеру разградње, као нпр. приликом сталног мењања фокуса разговора (тзв. редефинишућих трансакција), индиректности или услед неспоразума. А уколико је посреди свесна манипулација љубазношћу ради остварења неке личне добити, за такав однос је мало вероватно да се може одржати дуже од једнократне интеракције и користи.

6. 1. Конфликти

Неки аутори (нпр. Лакоф, Лич), као што би се и многи људи здраворазумски сложили, сматрају да су конфликти непожељна појава и да треба што више настојати да се они избегну у људској интеракцији. Лакофова као главну функцију љубазности види управо избегавање конфликта (Lakoff, 1989: 102). Лич сматра да се деца социјализацијом уче да конфликтну комуникацију замене другим, конструктивнијим облицима, нпр. компетитивним начинима опхођења, те је тако конфликтни дискурс маргинализован у „нормалним“ околностима (Leesch, 1983: 105). Међутим, у данашње време се и ова Личова опсервација може довести у питање, с обзиром на то да је и приватни, али чак и јавни дискурс препун конфликтних, непријатељских, нељубазних, непристојних, опсених и сличних илокуција. То можемо запазити у интеракцијама људи у различитим контекстима, од улице, продавнице, јавног превоза и сл., преко друштвених мрежа и интернета – где год постоји опција коментарисања или комуникације с другима, затим медија, где имамо велико присуство ријалити програма и многих емисија забавног карактера који наликују њима, па све до политичког дискурса, скупштинских преноса и јавног међусобног обраћања политичких противника.

Људи најчешће перципирају конфликте као „непожељне, опасне, чак и деструктивне“ психо-социјалне феномене, које треба избегавати по сваку цену (Петровић, 2019: 401). Петровићева примећује да је један од фактора негативних ставова према конфликтима и тај што се у јавности, нарочито у медијима, они најчешће повезују с „агресијом, насиљем, психопатологијом, социјалним нередима и ратним сукобима“ (Петровић, 2019: 401). Као што се може приметити и у приказу различитих модела љубазности, већина њих експлицитно или барем имплицитно подразумева избегавање конфликта као циљ, мотив или функцију љубазности у социјалној интеракцији (за Робин Лакоф је то примарни циљ и интегрални аспект дефиниције љубазности). И поред тога, јасно је да су конфликти неизбежан део међуљудске интеракције, јер „кад год су особе у интеракцији (...) неминовно је да се појаве размимоилажења, несугласице, неслагања, расправе, супротстављене акције“ (Петровић, 2019: 401).

Дефиниције и одреднице конфликта укључују неусаглашеност, сукобљеност, неуклопивост циљева/жеља/акција и сл. Најуопштеније, могу се издвојити три компоненте конфликта: когнитивна компонента – неслагање, бихевиорална компонента – ометање, те афективна компонента – непријатне емоције (нпр. љутња, бес, фрустрација, страх, неповерење, иритираност и сл. иако неки аутори изостављају афективну компоненту), (Barki & Hartwick, 2004, према Петровић, 2019: 402, 403). Поред тога, конфликт мора садржати и две¹⁵¹ или, према строжем критеријуму, три секвенце да би се сматрао конфликтом: „понашање особе А изазива одбијање или супротстављање особе Б, након чега особа А узвраћа истрајавањем у понашању које је изазвало отпор или се супротставља“ (Maupard, 1985. и Shanz, 1997, према Петровић, 2019: 403).

Међутим, и поред тога што конфликти у својој суштини представљају нарушавање равнотеже и тиме изазивају изванредан ниво тензије, најчешће непријатне, они су далеко од такве једнодимензионалне представе која доминира у перцепцији људи. Неке важне чињенице у вези с конфликтима јесу да:

- они не морају имати негативан (неповољан, деструктиван) исход и последице, већ и позитиван,
- не морају нужно бити непријатни нити драматични, односно, интеракција између особа у конфликту може бити и мирна, мирољубива, блага, сарадничка и сл.,
- конфликти могу имати и различите позитивне функције, од којих су неке: спречавање стагнације и покретање напретка, подстицање налажења нових решења, ревидирање неадекватних групних норми, шанса да особа научи нешто о себи и другима, шанса за конструктивне промене *status quo*, унапређивање односа, увежбавање нових вештина за разрешавање потешкоћа у комуникацији и заузимање туђе перспективе, задовољство услед „активне и потпуне употребе својих капацитета или откривања снага и компетенција“, затим – развојно – конфликти детета с родитељима у различитим развојним фазама и узрастима успостављају терен за превазилажење једне и прелазак у нове развојне фазе, итд. (Петровић, 2019: 400–405).

Заправо, неки аутори (нпр. Johnson & Johnson, 2005, Sandy & Cochran, 2000, Deutsch, 1991, 1993, 1996, према Петровић, 2019: 405) сматрају да су конфликти не само неизбежни, већ и корисни и нужни – у „оптималним“ количинама, управо због свог подстицајног потенцијала за развој и напредовање. А оно чиме треба да се бавимо уместо избегавања конфликта, јесте усвајање вештина за њихово конструктивно вођење и разрешавање. Да ли ће се конфликти развијати у конструктивном или деструктивном правцу зависи, према Дојчу, од мноштва фактора, од карактеристика учесника, социјалног окружења и публике, преко ранијег односа сукобљених страна и природе предмета сукоба, до стратегија које сукобљене стране примењују, као и последица које могу настати (Deutsch, 1996, 2000, према Петровић, 2019: 411–414). Други аутори наводе и друге факторе, нпр. према индексу учесталости јављања конфликта у једном односу, индексу експанзије и ескалације конфликта и индексу престанка комуникације и ангажовања такође се може процењивати ниво деструктивности и дисфункционалности конфликта (Furman & McQuaid, 1991, према Петровић, 2019: 414). Такође, нека од уверења која могу усмеравати конфликт у деструктивном правцу јесу доживљај сопствене супериорности у односу на другу страну (или на друге људе генерално), осећај да је особа третирана неправедно,

¹⁵¹ Према неким ауторима: понашање особе А и супротстављање особе Б (Нау, 1984, према Петровић, 2019: 402).

уверење особе да је угрожена (рањивост), неповерење према другима, доживљај беспомоћности (Eidelson & Eidelson, 2003, према Петровић, 2019: 415–416).

Неке стратегије љубазности уочавају се и у моделу Томаса и Килмана који објашњава понашање сукобљених страна у кофликтним ситуацијама, на основу димензије коју називају *асертивност*, тј. настојања особе да задовољи сопствене интересе у конфликту, те димензије *кооперативности*, тј. спремности да се разматрају туђе потребе и изађе им се у сусрет (Kilman & Thomas, 1977, Thomas, 1977, према Петровић, 2019: 419–421; Tabs, 2013: 244–250).

Једна од стратегија је потпуно *избегавање* конфликта (нпр. порицањем постојања конфликта, променом теме, одлагањем, одлажењем из ситуације и сл.), а љубазност при томе може бити ефикасно оруђе. Иако је понекад ово корисна стратегија и може бити резултат промишљене процене да се до ефектног разрешења не може доћи без великог трошења енергије (нпр. ако је ситуација од малог значаја и једноставно љубазно извињење је друштвено очекивано /„политично“, Watts, 2003/ и сасвим довољно), када је реч о важнијим односима и интеракцијама, избегавање је најчешће краткорочно олакшање, док на дугорочном плану може довести до продубљивања несугласица. Доминантан одабир избегавајућег приступа у већини конфликтних ситуација у животу указује на заузимање позиције „ја нисам у реду и други нису у реду“.

Стратегију *надметања* или *такмичења* примењује онај ко првенствено брине о остваривању сопствених интереса, док су му туђи неважни. Особа заузима позицију моћи, „ја сам у реду, а други нису“, „употребљава агресивност или моћ како би победила другу страну“ (Tabs, 2013: 246) и „користи сва расположива средства да искаже своју моћ“ (Петровић, 2019: 419), иако Табс истиче да се такмичарство не мора испољити искључиво на бескрупулозан агресиван начин, већ и на асертиван начин, без повређивања других. Чини се да љубазности нема места у такмичарском приступу, нарочито не у оном агресивном, и да би њена употреба била претворна и служила у манипулативне сврхе.

Стратегија *прилагођавања* или *попуштања* (Tabs, 2013: 248) би се могла окарактерисати као типична илустрација љубазности, јер подразумева да ће особа уступити другоме примат да задовољи своје циљеве, а сопствене ће занемарити. Особа је високо кооперативна и ниско асертивна, заузима позицију „ја нисам у реду, а други јесу“, сматра да нема иста права као други да се залаже са сопствене интересе. Табс истиче краткорочну ефикасност ове стратегије, јер „сви ми имамо људске потребе (и) ако хронично сузбијамо те потребе како бисмо задовољили другу особу, пре или касније незадовољене потребе изрониће на површину“ (Tabs, 2013: 248). Позитивни аспекти овог приступа јесу што особа показује добру вољу и саможртвовање и тиме позива другу страну на слично понашање, а најбоље функционише међу блиским особама, пријатељима и члановима породице.

Стратегија *прављења компромиса* подразумева трагање за решењем које ће делимично задовољити и једну и другу сукобљену страну. Табс истиче да су компромиси некад „лоша решења“ којима нико није задовољан, да представљају проналажење најлакшег излаза из конфликта и осујећују потрагу за далеко бољим, креативним решењима, која би у већој мери задовољила обе стране (Tabs, 2013: 247). За разлику од компромиса, стратегија *сарадљивости* подразумева настојање да се пронађе решење које високо задовољава обе стране. Учесници ће посветити време и енергију да дођу то таквог решења, иако је овај приступ најкомплекснији и захтева сарадљивост обеју сукобљених страна. Међутим, сматра се да је он и најпожељнији начин, јер „највише обећава у погледу успешног решавања конфликта“ (Tabs, 2013: 250). Ова

стратегична могла би се сматрати идеалном и у њеној примени свакако не изостаје љубазности, јер се показује висока увиђавност према другоме. Мада, као што Табс повлачи фину разлику у квалитету између компромиса и сарадње, могли бисмо и љубазност у већој мери асоцирати са компромисним понашањем, а са сарадничким асоцирати заправо суштински квалитетнији однос, тј. блискост или интимност (према трансакционо-аналитичком одређењу појма). Обе стратегије подразумевају позицију „ја сам у реду и други су у реду“ – сви заслужујемо да се уважавају наше потребе и интереси, те вреди уложити труд у налажење оптималног решења.

Можемо уочити да неки људи, склони субмисивности, приклањању, избегавању конфликта по сваку цену, неретко поистовећују ове неконструктивне обрасце понашања, које одржавају на сопствену штету, са пристојношћу и љубазношћу. Себе могу уверавати да су пристојни, јер не желе да доведу другог у непријатну ситуацију или пак „чувају углед“ саговорника. Међутим, претерано потчињавање туђим захтевима или очекивањима сеже дубље од љубазности и указује на нефункционално понашање на сопствену штету, што дугорочно значи лошу слику о себи – позицију „ја нисам у реду“, мањак самопоуздања, депресивност и сл.

Томас–Килманов модел нам доводи у фокус један од значајних аспеката понашања у међуљудској интеракцији који се односи на степен, квалитет и ефикасност залагања (или незалагања) особе за себе, своја права и сопствене интересе – понашање на димензији пасивност–асертивност–агресивност. У класичним теоријама љубазност се, по правилу, позиционира на страну пасивности, док се за асертивност имплицира да је груба, сувише директна, угрожавајућа за углед саговорника и сл.; уочено је и у психолошким истраживањима да неки људи, некада, могу асертивно понашање доживљавати као „наметљиво, грубо и неосетљиво“ (Rakos, 1991, према Петровић, 2019: 358). Међутим, суштина асертивности је да је особа у стању да своја права „брани доследно, упорно и одговорно у различитим ситуацијама (...) и у различитим типовима социјалних односа“, у стању је „да успостави и задржи свој интегритет“, те да „ мора да постигне равнотежу између одбране својих права и ненарушавања права других људи“ (Петровић, 2019: 351, 349). Новији модели љубазности уочавају недовољност свођења љубазности на форму уступања предности другоме, а препознат концепт конвенционализоване индиректности врло наликује асертивности, јер је такође јасан, подразумева заузимање за себе, а садржи и љубазни додатак као вид препознавања и уважавања другог.

Понашање које би задовољавало критеријуме љубазности према класичним теоријама морало би се окарактерисати као пасивно, јер се особа пасивно, односно „неасертивно“, понаша када не изражава сопствене потребе, дозвољава другима да буде по њиховом и на сопствену штету и када против воље пружа пристанак – „рећи ‘да’ када се заправо мисли ‘не’“ (Thompson, 2002, према Петровић, 2019: 358). Чести разлози за неасертивност јесу неспремност ношења с последицама својих одлука, разни страхови – од критике, неуспеха, одбацивања, одмазде и сл., те недостатак самопоуздања, превисока самокритичност, избегавање конфронтације итд. Ови разлози су снажнији од само жеље да се буде љубазан и пристојан према другима и одраз су дубљег функционисања личности. Међу начелима асертивности које наводи Томсон налази се и упозорење да: „Настојање особе да не повреди осећања других ни под којим околностима може да доведе до тога да повреди саму себе, па чак и друге људе“, јер то дугорочно може повећати проблеме (Thompson, 2002, према Петровић, 2019: 354). Овај аутор истиче да се и такво, неизбежно повређивање туђих осећања може учинити ублажено, са пуно такта и на конструктиван начин.

Свакако, било би неоправдано закључивати о пасивности особе као одразу дубљег функционисања личности (нпр. несамопоуздања) само на основу њеног доминантно љубазног

понашања у ком она увек предност даје саговорнику. А онда је логично питање које се намеће – зашто би се асертивност сматрала нељубазном? Чини се да су првобитни модели љубазности, у својој „наивности“, заиста превазиђени, јер поред бројних критика из лингвистичке, односно прагматичке перспективе, којима нису одолели, у овој анализи наилазимо и на њихову неуклопљивост и са перспективама психологије и комуникологије. Тиме се потврђује Илинова и Вотсова теза о неадекватности апстрактног појма љубазности 2, услед његовог главног недостатка – неповезаности са стварним, практичним манифестацијама феномена љубазности (или љубазности 1).

Чини се да нема разлога зашто би асертивно понашање искључивало љубазност, а то илуструју и смернице Данијеле Петровић за асертивно понашање, конкретно смернице за ублажавање асертивног одговора када се нпр. одбија нечији захтев. У овим упутствима реч је о томе да се негативном одговору придодују вербални и/или невербални изрази уважавања саговорника, нпр: кратко одлагање одговора или уздаси типа „Хмм“ и сл., изражавање захвалности и похваљивање личности саговорника („Лепо што си питала...“), изражавање жаљења („Иако бих желела да... нисам у могућности...“), позивање на своје потребе чије задовољење је немогуће уколико се пристане на саговорников захтев, емпатија („Знам да се томе радујеш...“), извињење, те компромис у виду предлагања алтернативних начина за излажење у сусрет захтеву (Rakos, 2006, према Петровић, 2019: 393). Асертивно понашање уз ову конвенционализовану индиректност заиста изражава љубазност, а и Ченову тзв. самољубазност. Мада би се то могло интерпретирати и као Вотсово политично понашање, али и оно је даље конотирано као позитивно, тј. спада у „поље“ или „кластер“ блиско љубазном понашању.

Особа која се понаша асертивно такође доприноси изградњи здравих међуљудских односа, позитивној атмосфери интеракције, блискости, позива на узвраћање у истом маниру и отежава саговорнику да се понаша агресивно или пасивно. Пасивним понашањем – непоказивањем самопоштовања особа „отежава и другима да је поштују“ (Петровић, 2019: 357). На изванредан начин ово је и манипулативно понашање, особа тиме што пасивно угађа другима – парадоксално – не дозвољава другима право и могућност да и сами покажу увиђавност према њој. Стога не изненађује када се људима често не допадају они који су „сувише фини“ и љубазни у свакој ситуацији без разлике и инсистирају на томе да само они чине уступке. То инсистирање заправо може бити толико интензивно да је и агресивно, али му се по форми не може упутити замерка, јер особа чини другима уступке. Оно је један од видова пасивне агресивности и остваривање је своје жеље која би се могла назвати „жеља да буде по мом“ – без обзира на жеље саговорника да не прихвати понуђене уступке. То што је суштински манипулативно, не можемо сматрати и суштински љубазним.

6. 2. Љубазност и проблем неспоразума

„... неспоразуми у комуникацији делују као много ‘природније’ стање од онога што се (...) сматра ‘успешном комуникацијом’.“

(Томић, 2014: 210)

Многи су узроци неспоразума, од ширих, општијих фактора, као што су културолошке разлике, до идиосинкратичности стила понашања и интеракције сваког човека, а која условљава

немогућност да се други икада у потпуности разуме, нпр. инконгруентност вербалног и невербалног аспекта поруке, различити референтни оквири саговорника, грешке у перцепцији, слушаочева интерпретација поруке различита од говорникове намере, имплициране поруке и значења, двосмислености, претпоставке (нарочито су истакнуте оне у разним препорученим стратегијама и тактикама љубазног опхођења, у чему предњаче Браун и Левинсон), наговештаји, очекивања (свесна или чешће несвесна, изговорена или чешће неизговорена) и сл., а неретко и феномен немогућности говорника да „нађе праву реч“ како би изразио оно што жели. Фактори неспоразумевања могли би се, према Зорици Томић, анализирати из неколико перспектива: 1) наговештаја (где спадају претпоставке, закључивање тј. грешке при закључивању, очекивања, рефлексивна – промишљање о сопственом понашању, атрибуција – приписивање одговорности за исходе комуникације, мета-комуникација, потрага за заједничким основама), 2) (когнитивне) дисторзије или „извртања смисла“ (чије су описане форме интерференција – различите сметње, пристрасност, лоша процена, обмана и псеудокомуникација у којој нема стварне размене), 3) прекида, као могуће последице неспоразума, 4) конфузије (као саставног дела неспоразума, коју изазивају двосмислености, околишање, неодређеност, неодлучност, не-директност, парадокси тј. тзв. „дупле поруке“, а која може довести и до конфликта), 5) неслагања и 6) неразумевања (Томић, 2014: 208–239).

Оно што Блум-Кулка препознаје као културолошке различитости израелске и (западно)европских¹⁵² култура илуструје неразумевање и велики потенцијал за настанак неспоразума. Међутим, неспоразуми у овом контексту не настају само услед културолошких специфичности (као што нису ни ограничени само на поменуте две културне струје). На уму посебно имамо једно врло истицано средство за постизање љубазности – *индиректност*, коју многи модели љубазности прихватају као значајну, подразумевајући притом њену позитивну конотацију. Подсећајући се чињенице да се доминантне теорије љубазности првенствено баве овим феноменом управо из перспективе западних култура, мишљења и погледа на свет, важно је и ово средство узимати са тим на уму и разматрати га критички. Недостаци индиректности у комуникацији илустровани су на више места у овом раду, а настојали смо да опишемо и знатан простор који индиректност оставља за манипулације, пасивну агресивност и сл. Овде додајемо потенцијал индиректности – и простор који она оставља – за неспоразуме и неразумевање, што најјасније илуструју изјаве Блум-Кулких испитаника (цитиран је Израелац или Израелка – није прецизирано – који говори о припадницима других култура који се изражавају индиректно и љубазно): „Они говоре много љубазније и зато не можете разумети шта мисле; често нисам успео да схватим да ли је оно што желе да кажу ‘да’ или ‘не’“¹⁵³ (Blum-Kulka, 2005: 264, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Блум-Кулка говори о две могуће негативне последице индиректности саме по себи: прва је *претерано когнитивно оптерећење* – илустровано у горњем примеру, које иначе носи и значајно кршење Грајсових максима, а друга *призивање конверзационих импликатура*, тј. отварање превеликог простора за многа, врло различита тумачења, која имају велики потенцијал да воде у неспоразуме.

¹⁵² Ауторка на неким местима користи придев „европска“ (култура), међутим, сматрамо да се никако не могу поистоветити све европске културе и да су манири о којима она говори претежно карактеристика народа западне Европе, као и англо-америчких култура, те стога додајемо придев „западни“, у загради као наш додаток. За српску културу карактеристична је далеко већа директност, а то би се могло рећи и за друге балканске народе.

¹⁵³ „They talk much more politely and therefore you can’t understand what they mean; I often failed to understand if it’s ‘yes’ or ‘no’“ (Blum-Kulka, 2005: 264, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

На цитат Блум-Кулкиног испитаника можемо се надовезати са сопственим искуством интеракција с припадницима америчке културе. За илустрацију се можемо поново послужити примером у ком се у три различите варијанте, градацијски поређане по степену љубазности, захтева да се затвори прозор.

(а) Затвори(те) прозор.

(б) Молим те/вас, затвори(те) прозор.

(в) Хладно је овде (Lakoff, 2017a/1973: 40–49, у: Lakoff & Sutton, 2017).

У америчкој култури опште је прихваћено да се захтеви упућују врло индиректно, „увијено“ у изразиту љубазност, да не звуче као захтеви (што они у својој суштини, без вредносних конотација, јесу), тако да се очекује да прималац поруке између редова прочита шта се од њега тражи. Овде као да се улаже знатан труд, који може бити и претеран, да се код саговорника изазове пријатност и избегне конфликт – што Р. Лакоф истиче као суштинска правила љубазности. Илустрација је трећа варијанта захтева, тј. молбе изречене као запажање да је у просторији хладно, с имплицитним очекивањем да саговорник учини нешто по том питању. Међутим, ово понекад иде науштрб функционалности и прагматичности комуникације, уколико је у њој важно ефикасно постизање одређеног циља. Наиме, увек постоји шанса да се индиректна изјава, као што је она наведена, проумачи на више других начина и ризик да тумачење буде погрешно, односно, различито од очекиваног. У трансакционој анализи бисмо пример под (в) категорисали као тангентну трансакцију – поруку која се само овлаш дотиче теме, чиме оставља много простора за различите интерпретације („давање опција“, према: Lakoff, 2017a/1973: 44, у: Lakoff & Sutton, 2017, што у овом случају умањује ефикасност комуникације). Нпр. адресат би могао разумети поруку и као:

- нешто што се тиче самог говорника, а не нешто што би требало да промени услове у спољашњој средини (нпр. особи је хладно, можда је сувише „лагано“ обучена, па би требало да узме џемпер),
- говорник констатује нешто што опажа, али не очекује да се ситуација промени,
- говорник констатује свој доживљај, али не саопштава да му је такво стање непријатно, да му смета, нити да жели да се оно промени и сл.

На крају, као што и сама Лакофова примећује (Lakoff, 2017a/1973: 49, у: Lakoff & Sutton, 2017), оваква тангентна трансакција се може протумачити чак и као увреда, а она свакако има потенцијал и за то, као говор „с висине“ где говорник не сматра за потребно чак ни да јасно формулише свој захтев, већ очекује да се његове изјаве аутоматски интерпретирају као *позив да му се удовољи* – што би, чини се, била једна од тежих варијанти нељубазности. Сам тај став – очекивање да ће се особи беспоговорно удовољавати, већ је по себи одраз постављања у позицију изнад других, те и одраз дрскости, дакле, супротно љубазности (тако да би у том случају и љубазнија форма обраћања била лажна). Психолошким речником речено, особа с оваквим ставом заузима позицију „ја сам у реду, ти ниси у реду“ и испољава пасивно агресивно понашање.

С друге стране, неке културе, међу којима је и српска, знатно су директније у обраћању, не искључујући притом љубазност!, тако да је саговорнику порука у којој се изражава неки захтев или очекивање недвосмислено јасна. Док је трећа форма поруке („Хладно је овде“) можда у америчкој култури уобичајенија и прихватљивија, код нас је већа вероватноћа да може доћи до различитих (погрешних) интерпретација једне такве тангентне трансакције, с озбиром

на то да нисмо навикнути на околишање у захтевима, нарочито међу саговорницима који се не познају блиско да би им такав начин комуникације, евентуално, био устаљен.

Неспоразуми су онда врло вероватни да настану међу припадницима две наведене културе. У нашем примеру реч је о континуираној интеракцији са колегом Американцем на послу. Американци често тангентним трансакцијама траже нешто – као што је затварање прозора, а што је, игром случаја, била и реална ситуација у нашем примеру, слично као у Лакофиној илустрацији. Колега је, дакле, често умео да тражи нешто што од мене, као припаднице српске културе није добијао, јер нисам схватала да изјава „Хладно је овде“, и њој сличне, садрже имплицитно очекивање, тј. захтев. Колега је бивао фрустриран перципираном дрскошћу Српкиње због њеног (тј. мог) пасивног одбијања онога што припадник америчке културе сматра изузетно љубазном молбом. Ја сам бивала збуњена знацима љутње код колеге Американца, јер ми, из моје перспективе, нису били упућени никакви захтеви ни молбе – нисам их перципирала. Тј. нисам перципирала оно што се грајсовски сматра конверзационим импликатурама, али не само то, већ нисам примењивала ни адекватно тумачење тих импликатура, тумачење које је колега желео да опазим и усвојим. Ако бисмо улоге обрнули, припадници српске културе би вероватно од Американца знатно директније тражили оно што желе и употребили би или варијанту (а) или љубазнију варијанту (б). Већина Срба и прву варијанту захтева не би схватила као дрско или нељубазно обраћање, иако не садржи ублажавање молбом, јер је код нас таква комуникација знатно уобичајенија. Американац би прву варијанту вероватно схватио управо као нељубазну и могуће је да би се увредио и перципирао говорника као дрског, чак и када то није случај. Овај пример смо изложили са жељом да живо демонстрирамо могућу деструктивност индиректности и кретање, дугорочно, у правцу разградње комуникације и односа када се доминантно користи индиректност, редефинисање и тангенцијално дотицање суштине теме разговора. Оно што се у реалности десило у овом случају било је управо то. На ширем плану, реч је о културолошкој разлици, уже гледано, могли бисмо претпостављати да је Американац комуницирао с намером да буде љубазан. Од намере да се буде љубазан дошло се до обостране перцепције да је други саговорник нељубазан.

У нашим примерима свакако је важно назначити да се у интерпретацију ставова и намера оба саговорника уплиће већи број фактора, поред културолошких разлика, ту су и социјални фактори, прагматички, затим контекст, те индивидуалне психолошке разлике.

6. 2. 1. Прагматички парадокси љубазности

Лич (Leech, 1983: 109–114) говори и о прагматичком парадоксу љубазности описујући га као настојање две особе које комуницирају да буду у једнакој мери љубазне једна према другој, у „идеално љубазним циклусима“. У таквој ситуацији ће говорник изразити љубазну понуду, при чему ће је адресат, претпостављајући да је говорник износи само из љубазности, љубазно одбити – јер би то био љубазан чин, у складу са ауторовом максимумом такта (минимизовати штету другоме, а максимизовати му корист) и максимумом великодушности (минимизовати корист за себе, а максимизовати своју штету). Следећи надаље овај образац љубазности и максиме такта, говорник ће претпоставити да је адресат из љубазности одбио (а не да заиста није желео да прихвати понуду), те ће поновити љубазну понуду. Адресат ће изнова поновити своју реакцију – држећи до исте максиме љубазности и тако даље, што води у *бесконачну регресију* у интеракцији и доводи до заглављивања, заустављања комуникације која се врти у

бескрајном понављању исте петље. Лич ово описује изразом „комедија нечињења“ (енгл. *comedy of inaction*, Leech, 1983: 112) и сликовито дочарава заустављање две особе на вратима, при чему свака од њих љубазно уступа првенство пролаза оној другој и не жели да сама прође прва, те обе остају вечно пред вратима.

Можемо се запитати: да ли (и у ком тренутку) инсистирање на љубазности унедоглед прелази у своју супротност, у нељубазност?

Мада, Лич примећује да је у неким културама, где спада и наша, обичај да се понуда прво љубазно одбије одређени број пута пре него што се на крају прихвати.

Ипак, следимо ли логику максима љубазности, може се закључити да поступамо нељубазно уколико ускратимо другоме жељу да према нама поступа љубазно. Тиме се нарушавају максима такта и максима великодушности. Посматрамо ли ситуацију као реалну између неке две особе (а не као хипотетички, теоретски мисаони експеримент, као што то чини Лич), није тешко антиципирати да је само питање времена у ком ће тренутку неки од актера испољити љутњу и иритираност. Јер, с једне стране, живе ситуације су динамичне, ова заглављеност не може опстати, особе се у неком тренутку морају померити с дате тачке (нпр. проћи кроз врата), а с друге стране, у психолошком смислу, тензија расте – што због заглављености, што због инсистирања друге стране (тј. обе стране) да „истеру своје“. Такође, ова екстремна пасивност може се тумачити и као агресивна – јер суштински јесте управо инсистирање на томе да се испуни сопствена жеља, чиме се опет нарушава максима великодушности (уместо минимизовања користи за себе, а максимизовања штете, дешава се супротно). Заправо, пасивну агресију карактерише управо агресивна пасивност.

Лич сматра да до овог парадокса љубазности долази да би се избегао други, „опаснији“ парадокс, односно конфликт – у примеру са особама на вратима, ако ниједна од њих не би поступала љубазно, обе би инсистирале да прођу прве, те би дошло до физичког сударања на вратима и вероватно до конфликта услед тога. Међутим, као што смо описали, конфликт није загарантовано избегнут уколико обоје инсистирају на супротном. Заправо, парадоксално, и то је конфликт, јер ниједна страна не попушта. Очигледно је да докле год обе особе не одустају од кретања у истом смеру у комуникацији (инсистирају на једном или другом), не може доћи до разрешења, већ до конфликта или заглављивања.

6. 3. Љубазност и дијалектика блискости и дистанце

„Мислим да бити лицемеран није љубазно¹⁵⁴.“

(Blum-Kulka, 2005: 259, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005)

Наше је становиште да блиска комуникација превазилази љубазност, да је љубазност површна форма, док размена у блискости задовољава потребе за контактом и потврђивањем на дубљем психолошком нивоу. Блискост не мора имати љубазну форму, а да ипак доноси много

¹⁵⁴ Цитиран је одговор једног испитаника из истраживања Ш. Блум-Кулке, „I don't think it's polite to be hypocritical.“ (Blum-Kulka, 2005: 259, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

задовољства и испуњења. Она се, заправо, у том смислу и не може сматрати не-љубазном, и то према различитим одређењима љубазности из било које теоријске перспективе. Питање на које не налазимо задовољавајући одговор код најистакнутијих аутора описаних актуелних теорија љубазности јесте питање: колико је (и је ли уопште) љубазна комуникација квалитетна, у смислу задовољавања дубоке психолошке потребе човека за искреним и аутентичним људским контактом с другим? Наиме, током изучавања различитих теорија, дефиниција, перспектива о љубазности, намеће се и утисак о извесној неискрености и неаутентичности љубазне комуникације, те и о њеном, као такве, психолошки незадовољавајућем квалитету.

Илин своја питања о овој теми поставља на следећи начин:

- Да ли је говорник искрено или неискрено *љубазан*?
- Да ли је *искрен* или *само љубазан*?
- и, мада овај аутор сматра да такве дилеме обично нема када је у питању нељубазност, питање: Да ли је говорник искрено или неискрено *нељубазан*? – није уобичајено (Eelen, 2001: 41, курзив у оригиналу).

И у неким емпиријским истраживањима љубазности испитаници извештавају о свом доживљају да љубазност може изгледати лицемерно и неприродно, те да се перципира на негативан начин, као спољашња „маска“ која служи само да би се говорник представио у добром светлу и показао лепе манире или да би се љубазност злоупотребила у манипулативне сврхе (помињано истраживање Шошане Блум-Кулка на које се позива и Илин: Blum-Kulka, 2005; Eelen, 2001: 36).

Занимљив је експеримент Гарфинкела у ком је он од својих студената тражио да се према члановима своје породице опходе употребљавајући најљубазније манире константно, у свакодневной интеракцији, што је резултовало тиме да су се чланови породице након извесног времена, без разлике почели љутити и оцењивати такво понашање потпуно супротно – као изузетно нељубазно и извештачено (Garfinkel, 1972, према Eelen, 2001: 41). Међутим, ствар је била у томе да су се студенти–испитаници према својим најближима опходили исувише формално – претерано љубазно, тј. као странци, дакле, на начин који није уобичајен, очекиван, нити адекватан у блиским сродничким односима, што је код саговорника стога могло изазвати изненађење, сумњу, неповерење и на крају критику и љутњу, јер је таквим понашањем заправо неприродно повећана дистанца у односима (Eelen, 2001: 41–42).

Пођемо ли од Грајсовог принципа кооперативности и његових максима, треба имати на уму да је он говорио првенствено о сарадљивости, а не нужно и о љубазности у интеракцији, и да су многи каснији теоретичари запажали да њихови предлози различитих правила у вези с љубазношћу често неминовно крше неке, или чак све, Грајсове максиме. И поред тога што у психолошкој теорији (трансакционој анализи) комуникација није анализирана у овом смеру (као код лингвистичких/прагматичких приступа), до детаља и таксативно, можемо слободно рећи да блиска/интимна комуникација задовољава све Грајсове максиме. Или, могло би се тврдити и обрнуто, да Грајсове максиме описују управо блиску комуникацију – из перспективе прагматике. Чини се да је таква комуникација, заправо, и најприроднија. Посебно се истиче максима квалитета или истинитости – не говорити неистину (односно говорити истину), која заправо и чини суштину аутентичне, блиске, интимне комуникације – без обзира на то хоће ли та изражена (изговорена или показана) истина изазвати непријатност код саговорника (или говорника), јер она отвара пут ка грађењу квалитетнијег односа, даје шансу за превазилажење несугласица, конфликта, неспоразума – сарадњом. Максима манира/начина или јасности

изражавања, као и она о релевантности информација које се износе, такође су инхерентне блиској комуникацији, по дефиницији. А како су све ове максиме задовољене, преостала максима квантитета – о изражавању само онолико информација колико је неопходно, природно проиходи из осталих. Након овако реинтерпретиране и Грајсове теорије и трансакционог концепта блискости, не може се безусловно тврдити да блиска комуникација, која задовољава на овај начин Грајсове максиме, може не бити љубазна.

Три правила љубазности која предлаже Робин Лакоф могу се, у контексту ове дискусије, интерпретирати с различитих позиција. Иако постоје ставови (нпр. Watts, 2003: 203) и да се Грајсове максиме – које смо овде оценили као сагласне са блиском комуникацијом – не могу поштовати истовремено са задовољавањем Лакофиних правила (о чему смо дискутовали у приказу Грајсове теорије), сматрамо да је такође могуће дата правила уклопити и у захтеве блиске комуникације. Прво правило о ненаметању саговорнику не мора се сматрати прекршеним и у случају да говорник саопштава нешто негативно, нпр. своје незадовољство неким понашањем саговорника или тражење од саговорника да нешто учини. Емоције или жеље могу се изразити тако да саговорник не осећа притисак наметања, већ да буду позив за сарадњу на побољшању комуникације. У супротном, ако се непријатности не изражавају, незадовољство остаје, расте емотивна напетост, што на дуже стазе свакако води разградњи комуникације, а могуће и односа. Погледамо ли ствари из овог угла, онда на питање је ли љубазно показати се љубазним краткорочно, ако ће то дугорочно довести до негативних последица по комуникацију – не може се одговорити потврдно. Саговорник свакако увек има слободу избора прихватања или неприхватања критике односно испуњења говорникове жеље. За своје реакције је сам одговоран. Чини се да се у теоријама о љубазности неретко занемарује аспект одговорности слушаоца за примање и интерпретирање порука, као и за своје реакције на њих (то потврђују и главни критичари модела љубазности, Вотс и Илин, Watts, 2003; Eelen, 2001), док трансакциона анализа кроз различите концепте истиче активну улогу и личну одговорност сваког појединца и у социјалним интеракцијама и у унутрашњим процесима, као што су емоције (нпр. поменути митови о одговорности за сопствене и туђе емоције, Milivojević, 2007: 212–213; Kahler, 1978: 275–276). Лакофино друго правило – давање слободе избора/опција саговорнику да не мора поступити у складу са жељама говорника – код блискости је имплицитно, али неприкосновено. Овај аспект комуникације у блискости надовезује се на прво правило и описану одговорност за свој удео и учествовање у комуникацији, коју сваки актер интеракције реално има (без обзира на то да ли сваки од актера то уважава и прихвата, за другог и за себе). И треће правило – пријатељски став и изазивање пријатности код саговорника – мада је можда најсугестивније по питању инсистирања на пријатности и избегавању конфликта (што Лакоф сматра суштинском функцијом љубазности), поново можемо сагледати из краткорочне и дугорочне перспективе, са истим закључком да оно што изгледа пријатно и пријатељски краткорочно, може дугорочно водити у супротност, те се онда не би могло сматрати љубазним. Осим тога, није неспојиво изражавати пријатељски став и истовремено упућивати нпр. конструктивну критику, напротив, усудити се упутити добронамерну и конструктивну критику одраз је пријатељске настројености и жеље да се саговорник осећа пријатно дугорочно, уколико коригује недостатке за које је критикован.

Личове максиме љубазности могу се донекле ускладити са блиском интеракцијом, и интерпретирати слично као и Лакофина правила, мада Лич детаљније разрађеним максимама мало простора оставља за то. Његове максиме генерално одражавају позицију „ја нисам у реду, други су у реду“, из које се не може комуницирати блиско.

Стратегије љубазности Браунове и Левинсона приказују градицију удаљавања од блиске комуникације – ка такозваној љубазној. Занимљиво је, међутим, то што су истраживања показала како људи заправо најљубазнијим не сматрају стратегије које ови теоретичари предлажу као најљубазније (нпр. стратегију индиректног/прикривеног изражавања понашања претећих по углед или уопште неизражавања ових понашања), већ напротив, управо *конвенционализовану индиректност* тј. најдиректније изражавања, без ублажавања и околишања, уз додавање неке од уобичајених љубазних фраза (нпр. *Молим те*, одвези ме до куће., Blum-Kulka, 1987; Panić Kavgić, 2014: 78; Blum-Kulka, 2005: 265; Watts, 2003: 70). Или, с друге стране речено, цитирајући Блум-Кулку и њене налазе: „Можете нешто рећи *директно и нељубазно* или *индиректно и нељубазно*“ (Blum-Kulka, 2005: 264, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005, курзив додат). И сами Браун и Левинсон помињу извесне „изузетке“ од тзв. понашања претећих по углед саговорника, које по форми обраћања у императиву сврставају у претећа понашања, али их истовремено по суштинском садржају поруке коју преносе ту не могу сврстати, то су побројане поруке типа: упозоравања, тешења, изражавања лепих жеља, изражавања добродошлице, поздрављање и нуђење и сл. (Brown & Levinson: 1987: 98–99). Сматрамо ове изузетке управо сугерисањем значајне разлике између површности и формалности љубазности и истинске бриге и наклоности блиског односа. Аутори рецимо и свој концепт „позитивне љубазности“ описују као „метафоричко проширење блискости“ чији је циљ приближавања саговорника истицањем њихове сличности (Brown & Levinson: 1987: 103).

Издвојили бисмо Фрејзерово гледиште о љубазности као конверзационом уговору, који изгледа сродно трансакционом концепту блискости, у контексту аутентичности комуникације. Фрејзерово гледиште је реалније када је реч о психолошком аспекту и остваривању овакве врсте дубоко смисленог контакта у комуникацији. Његово тумачење љубазности као сасвим природног покрета ка сарадњи током интеракције, чему је најлогичније да било каква интеракција и служи, а не као неприродно наметнутог императива да се другоме удовољи – опет неспонтано (као нпр. да му се чува углед, да се други осећа пријатно, не осети непријатно итд.), веома се приближава идеји о комуникацији аутентичних осећања и доживљавања која се одвија код блискости. Могло би се рећи да у трансакционој анализи блискост јесте сама по себи љубазна, у смислу воље за остварењем аутентичног контакта, те у смислу сарадње кроз конверзацијски уговор и принцип кооперативности. Флексибилност током интеракције и усклађивање са константним суптилним променама у очекивањима, што представља интегрални део конверзацијског уговора, једнако су интегрални и блиској интеракцији. А воља да се све време трајања интеракције понаша према уговору, која је сама по себи одраз љубазности, у блиској комуникацији подразумевана је такође као одраз суштинске заинтересованости за саговорника и за одржање сарадње током интеракције.

Потврду за наше становиште налазимо и у разматрањима димензија тзв. друштвене солидарности/дистанцираности, које се очитују у избору заменица „ти“ или „Ви“ при обраћању саговорнику (Brown & Gilman, 1960; Radovanović, 2003: 135–139), о чему је било речи у приказу модела Браунове и Левинсона. По правилу, са „Ви“ се обраћамо особама са којима се осећамо на дистанци, било да је то због непознавања или због хијерархијске разлике у друштвеном статусу, док „ти“ одражава солидарност између блиских и/или статусно једнаких. Уколико бисмо обраћање са „Ви“ могли окарактерисати као љубазно, то би значило да смо – и да би требало да будемо – љубазни према особама с којима смо на дистанци, али би такође имплицирало да са блиским нисмо љубазни и не би требало то да будемо, јер не треба да им се обраћамо са „Ви“. Разјашњење налазимо у другој поменутој димензији – солидарности, коју бисмо условно могли повезати са нашим, трансакционо-аналитичким појмом блискости, те

закључити да са онима с којима се осећамо солидарни треба да идемо даље од љубазности, тј. са њима смо блиски, а блискост свакако подразумева и љубазност на дубљем нивоу.

Постмодерни комуникацијски модели који се фокусирају на љубазност сагледавају тај феномен далеко комплексније и чини се да имају потенцијал да укључују и контекст блискости. Релациони аспект комуникације или „рад на односу“ концепт је који обухвата шири дијапазон фактора који утичу како на манифестовање (не)љубазности, тако и на њену интерпретацију. Нови модели у већој мери релативизују љубазност уграђујући је истински (а не само декларативно) у контексте – од индивидуалног идиосинкратичног стила психолошког функционисања особа у интеракцији, до социјалних и културолошких фактора и бришући, чини се дефинитивно, опције категоричног проглашавања одређеног говора и понашања за љубазно или нељубазно.

6.3.1. Манипулативни потенцијали љубазности

Љубазност се врло често ослања на тзв. тангенцијалне трансакције, одговоре „устрану“ или околишање уместо директности, чиме се настоји ублажити нпр. захтев, одбијање и сл. Иако се љубазност и пристојно понашање *a priori* сматрају друштвено пожељним и прихватљивим маниром опхођења према саговорнику, који одражавају оријентацију *ка другим људима*¹⁵⁵, они се могу на различите начине и злоупотребити и постати деструктивни. У том маниру се, с једне стране, могу усмерити *против другог* (саговорника) – што онда љубазност обрће у њену супротност, ако је посматрамо у светлу већине теорија љубазности које истичу пожељност изазивања пријатности код саговорника (нпр. Лакоф, Браун и Левинсон итд.). С друге стране, љубазност може бити једнако деструктивна када ради њене реализације особа на неки начин чини себи штету (најчешће психолошку), чиме је онда усмерава *против себе* или, Ченовим речником речено – нељубазна је према себи.

Дупле или скривене трансакције које описује трансакциона анализа, рецимо, врло су погодан начин за манипулацију, па и манипулисање љубазним обраћањем, где би се љубазност манифестовала на јавном, социјалном нивоу, док би се на скривеном, психолошком нивоу могле слати различите поруке – од оних суптилно негативних (нпр. иронија), све до грубих увредљивих порука, игнорисања, отписивања и сл. (нпр. на невербалном нивоу). Према једном од Бернових правила комуникације исход скривених трансакција увек бива одређен на психолошком, а не на социјалном нивоу (Bern, 1998: 28–29). Тако да, ако желимо да разумемо комуникацију, морамо посматрати психолошки ниво комуникације, нарочито невербалне знаке и показатеље (ин)конгруентности у понашању (Stewart & Joines, 1987: 67–68). Другим речима, љубазна форма поруке на социјалном нивоу код дуплих трансакција, неће имати пресудан значај за исход интеракције.

Не бисмо се у потпуности сложили с овом констатацијом, јер љубазност може и ублажавати непријатне поруке на психолошком нивоу. То би, нпр. била суштина дипломатских односа и преговора, где се љубазношћу буквално „купују“ бенефити за своју страну. Ерик Берн, зачетник трансакционе анализе, говори о „стидљивом“ приступу, „тактичности“ и

¹⁵⁵ Реч је о концепту Карен Хорнај, општој оријентацији особе ка људима, од људи или против људи (Hornaj, 1945, према Hol & Lindzi, 1983: 180).

„дипломатичности“ као карактеристикама тзв. индиректних трансакција¹⁵⁶, нпр. у пословању (Berne, 1966: 143), што би се у извесним ситуацијама могло оценити и као љубазно понашање, мада он сматра да у њиховој бази леже слаби међусобни односи и несигурност или страх од отвореног комуницирања нпр. са шефом. Индиректне трансакције, рецимо, лако се могу злоупотребљавати у циљу привидне љубазности, како би се особа представила као увиђајна а истовремено испољила непријатељске тенденције према некоме и тако себи олакшала напетост.

Оријентација особе против других одраз је тзв. неуротичне потребе за моћи над другима, као и за искоришћавањем других, за личним постигнућем – чак и на туђу штету, иако је, према Карен Хорнај, порекло тих потреба у детињству, у проблематичној породичној средини у којој је особа одрасла (Hornaj, 1945, према Hol & Lindzi, 1983: 180). Особе које су спремне да до својих циљева дођу и по цену туђе штете, а веште су у социјалним релацијама, неће имати потешкоћа да испољавају љубазно понашање на површини, не би ли изазивали осећање пријатности код саговорника, управо оно на чему инсистирају неки модели љубазности, те на тај начин задобијали саговорничково поверење и лакше га искоришћавали. Вотс признаје да љубазност свакако јесте (или бар може бити) „маска која скрива право стање ствари у егу“¹⁵⁷. То је био став према љубазности и кроз историју, јер је она доминантно и служила управо у манипулативне сврхе, о чему сведоче и извештаји из XVIII века (Watts, 2005b: 47, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). Селова метафора љубазности као о гвозденој песници у плишаној рукавици (Sell, 1991: 210, 211, према Watts, 2005b: 44, 45, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005), као и цитирани духовити монолог из представе „Теиф“ дочаравају нам колико агресије или непријатељства може бити скривено у манифестној форми љубазности, а која када је присутна, свакако значајно утиче на понашање и однос између саговорника на дугорочном плану.

И Зорица Томић излистава многоструке манипулативне потенцијале индиректних порука (које она назива не-директним), од могућности за прикривање својих мотива и намера до разраде стратегија за постизање личне добити, а које су скривене иза интеракције у пријатном тону (Томић, 2014: 231).

Рецимо, у раније навођеном примеру индиректне изјаве (тангентне трансакције) „Хладно је овде“ с имплицитним очекивањем од саговорника да затвори прозор, Лакоф сматра да изјава може бити схваћена као увреда уколико је говорник на вишој хијерархијској позицији од адресата (Lakoff, 2017a/1973: 49, у: Lakoff & Sutton, 2017). Сматрамо да се у овом случају потенцијал за негативну конотацију поруке не исцрпљује само положајима саговорника на друштвеној лествици, већ се ту могу испољити разнолики фактори, и у смислу намере пошиљаоца и у смислу разумевања поруке од стране примаоца. Интерпретација оваквих ситуација је потенцијално неисцрпна; навешћемо само неколико праваца пут којих нас она може повести:

- нпр. прималац поруке може (спонтано) протумачити индиректну поруку тако као да је усмерена да увреди (овде имамо на уму тумачење које наводи сама Лакофова у горепоменутој референци), без обзира на стварну намеру говорника (која не мора бити негативна),

¹⁵⁶ Оне подразумевају обраћање особе другој особи преко трећег присутног, при чему је порука само наизглед упућена трећем, док се на психолошком нивоу препознаје да садржи неку (често негативну) поруку за другог (Berne, 1966: 143).

¹⁵⁷ „... a mask to conceal ego's true frame of mind“ (Watts, 2005b: 47, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

- при томе, прималац поруке може бити и злонамеран и манипулативан приликом тумачења поруке као увредљиве; Вотс упозорава да ниједан постојећи модел љубазности не разматра и не укључује те могућности (Watts, 2003: 251–252),
- затим, психолошки фактор као што је жеља за доминацијом или понижавањем другог може лежати прикривен у намери пошиљаоца индиректне поруке, без обзира на то како је прималац разуме,
- негативна намера говорника може се састојати и у склоности ка пасивно агресивном понашању, за које је карактеристична индиректност, ироничност (која се такође може учитати у овакву врсту порука) и сл.,
- па ипак, једнако је могуће да говорник из сасвим супротних побуда шаље индиректну поруку – можда је социјално анксиозан, стидљив, због чега му је непријатно да директније и отвореније изражава своје жеље и потребе – да буде асертиван, те стога „околиша“ (чиме иначе себи додатно отежава ситуацију стварањем простора да буде погрешно протумачен),
- аналогно, прималац поруке може из своје наивности поруку примити као добронамерну и када пошиљалац настоји да доминира обраћајући му се с висине итд.

У још једном од својих примера Лакофова приказује случај језички љубазне форме, с којом синтаксички нема проблема, али је прагматички парадоксална и бесмислена, а додали бисмо и агресивна. У примеру су следеће две варијације реченице:

(а) Можете да се носите с том својом методологијом.

(б) Да ли бисте могли да се носите с том својом методологијом?¹⁵⁸

Говорник у веријанти (б) комбинује љубазну форму са нељубазним садржајем, чиме производи или иронију или прагматичку аберацију (Lakoff, 2017a/1973: 40, у: Lakoff & Sutton, 2017).

Браун и Левинсон описују и разне друге манипулације, као „заобилазне“ начине вршења притиска на адресата да учини нешто што говорник жели. Међутим, проблематично је то што се те стратегије и тактике описују као љубазне и циљане на очување угледа саговорника. Нпр. једна од тактика позитивне љубазности коју помињу је *псеудо-договор*, при чему се говорник изражава тако као да је нешто већ договорено, иако то није случај; обично томе служе речце *онда, дакле* и сл.: „Дакле, видимо се у осам испред позоришта?“, „Кад нам онда долазиш у посету?“¹⁵⁹ (Brown & Levinson, 1987: 115). Адресат може бити врло свестан ових маскираних притисака и осећати се непријатно или љуто због тога што се доводи у непријатну ситуацију – и зато овакве тактике јесу манипулативне. Чак и да адресат није свестан суптилних притисака, они и даље код њега могу изазивати осећај непријатности ако га терају на нешто што он не жели. И уколико следимо Лакофино правило да љубазност треба да изазива пријатност код адресата, али и идеју Браунове и Левинсона да стратегије љубазности које предлажу треба да служе чувању угледа адресата, конкретна наведена тактика псеудо-договор не може се сматрати љубазном, већ манипулативном, а тиме чак и нељубазном. Још једна међу предлаганим тактикама су тзв. беле лажи. Ови аутори их представљају као да оне „чувају углед“ саговорника, што може у неким случајевима бити тачно (нпр. када кажемо: „Да, свиђа ми се твој нови

¹⁵⁸ Израз „носити се“ употребљен је у погрдном смислу, као псовка, пратећи смисао оригиналних примера, који на енглеском гласе: (а) „*You can take your methodology and shove it.*“ и (б) „*Can you take your methodology and shove it?*“ (Lakoff, 2017a/1973: 40, у: Lakoff & Sutton, 2017).

¹⁵⁹ Примери су преузети од Браунове и Левинсона и преведени на српски.

шешир.“), али у неким другим могу чинити управо супротно. Наиме, пример који се наводи је да говорник уместо директног одбијања да позајми познанику радио, одговара са: „Не могу, цркла му је батерија“, при чему „и говорник и адресат знају да то није истина, али је углед адресата сачуван тиме што његов захтев није одбијен директно“ (Brown & Levinson, 1987: 116). Сматрамо, међутим, да лагање адресата, барем у овом контексту, а нарочито ако је и он свестан да је слаган, не чува његов углед, већ га, напротив, угрожава, јер се лагање најчешће доживљава као непоштовање. Са становишта трансакционе анализе такође би се могло рећи да беле лажи (као и све друге) садрже отписивање саговорника, његових капацитета као одрасле особе за мишљење, перцепцију, емоције, као и права на поштовање личности и уважавање поменутих капацитета као одрасле особе; другим речима, говорник га третира као преосетљиво дете које није у стању да истрпи фрустрацију директног одбијања молбе, да препозна неискреност комуникације, те да реагује асертивно у одбрани сопственог угледа. Звучи као да су, парадоксално, угрожене тзв. позитивне жеље у вези с угледом, које дефинишу Браунова и Левинсон – жеље саговорника да буде прихваћен и уважаван.

Врло је занимљиво разматрати један од примера Браунове и Левинсона који сматрају да је љубазније изразити неслагање индиректно, тако што ће се говорник претварати да се тобоже слаже, и то изразом „Да, али...“ (Brown & Levinson, 1987: 114), јер трансакциона анализа препознаје психолошку игру истоветног назива (Bern, 1998: 125–133). Игра тече тако што се говорник пожали на неки проблем, саговорник му предлаже различита решења која он сваки пут одбија речима: „Да, али...“ све док саговорник поражен не одустане, а из размене се да закључити како говорнику „нема помоћи“ и/или како је саговорник неспособан да му реши проблем. Суштина ове игре јесте манипулација особе самом собом, јер не решава проблем, али се свакако, као и у свим психолошким играма, обе стране осећају лоше на крају. Дакле, можда стратегија индиректног неслагања уз „Да, али...“ може изгледати љубазно, али је у њеној позадини манипулација (макар била несвесна) која води распаду комуникације.

Неки аутори тврде да ће људи, када морају да бирају хоће ли бити јасни или љубазни, најчешће жртвовати јасност поруке и бирати да буду љубазни (Lakoff & Ide, 2005: 8). Међутим, и сама Р. Лакоф уочава потенцијал за манипулацију и негативну (тачније – непријатељску) реализацију љубазног понашања, нарочито када се оно своди искључиво или претежно на форму (Lakoff, 2017a/1973, у: Lakoff & Sutton, 2017). Како наводи у једном од својих првобитних радова, реферишући на своја два правила прагматичке компетентности – бити јасан и бити љубазан и на њихово често међусобно искључивање, „јасноћа понекад *јесте* љубазност“ (Lakoff, 2017a/1973: 42, у: Lakoff & Sutton, 2017), са чиме бисмо се сложили ако љубазност посматрамо у контексту избегавања манипулативности и агресивности као злоупотребе љубазности, тј. као „љубазност 3“. Или, како Блум-Кулка сумира утиске својих испитаника: иако је „љубазност ‘дипломатски начин да се до нечега дође’, сувише ‘дипломатије’ изазива сумњу на ласкање и манипулативност¹⁶⁰“ (Blum-Kulka, 2005: 260, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

Потенцијално решење могле би бити тзв. *трансакције у центар* (Karpman, 1971: 83; Stern, 1978; Woollams & Brown, 1978: 76), које се могу окарактерисати као најсложенији вид трансакција којима говорник шаље исту поруку на више нивоа – и психолошком и социјалном, и то нескривено, манифестно, експлицирајући своје намере – које су у овој врсти интеракције пре свега сарадљиве – и настоји да тиме осигура допирање поруке до свих нивоа личности саговорника. Због тога су ове поруке врло моћне и ефективне, у великом проценту случајева, а

¹⁶⁰ „... Politeness is a ‘diplomatic way of getting things’, yet too much ‘diplomacy’ is suspected of being flattery, if not manipulativeness“ (Blum-Kulka, 2005: 260, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005).

сматрају се успешним ако прималац одговори сарадљиво. Циљ је, дакле, отворена комуникација, без манипулације. Трансакције у центар се свакако могу сматрати ултимативно љубазнима, а и даље од тога, јер је оваква комуникација отворена, показује се уважавање према примаоцу поруке и према свим његовим/њеним могућим осећањима и размишљањима и позива се на сарадњу. Пошиљалац наступа из позиције „ја сам у реду и ти си у реду“ и истовремено позива и саговорника на заузимање исте позиције уважавања. А шта може бити љубазније од тога?

6.3.1.1. Проблем намере

Приметили смо да питање намере експлицитно испитују аутори у оквиру разматрања нељубазности и свих сродних феномена, премда се она код свега неколицине аутора тек помиње као потенцијални фактор, без подробније анализе. На уму имамо Кулпеперово дефинисање нељубазности (*impoliteness*) као намерно, а непристојности (*rudeness*) као ненамерно увредљивог понашања и супротно становиште Теркурафијеве да је непристојност намерна, а нељубазност ненамерна (Culpeper, 2005: 63, према Culpeper, 2007: 19, у: Bousfield & Locher, 2007; Terkourafi, 2008, према: Dynel, 2015: 331; Locher, 2011: 194). И мада Кулпепер аргументује своје становиште истраживањем лаичког концептуализовања ових појмова (једнако као што смо се и ми интуитивним закључивањем у сфери матерњег језика определили у овом раду за супротно дефинисање, као и Теркурафијева), намеће се утисак арбитарности ових дефиниција и свакако недовољне утемељености у истраживањима. Поред тога, осим наведених покушаја укључивања концепта намере у дефинисање нељубазних феномена, замерка моделима је свакако то што готово да нема покушаја систематичног објашњавања улоге намере у процени (не)љубазности интеракције.

У истраживањима љубазних понашања пак, питање намере је, чини се чак и запостављено, неоправдано. У ствари, теоретичари као да подразумевају да љубазно понашање неизоставно произлази из намере учесника интеракције да се према саговорнику односе показујући пријатељство / уважавање / бригу о његовом угледу и потребама / жељу да му угодне и сл. Као што је већ на први поглед на тзв. нељубазна понашања очито да ствари нису тако црно–беле, што илуструју примери ироније и шаљења са манифестним понашањем супротним од стварне намере, морамо претпоставити да се ни када је реч о љубазном опхођењу, недвосмислена намера такође не може претпостављати – и овде нам, заправо, иронија и шаљење јесу поново најочигледније илустрације. Или, да експлицирамо, *намера* ироније јесте да се изрази суштински негативан став или однос, док је њена форма наизглед љубазна; са шаљењем је *намера* позитивна – изражававање пријатељског, непосредног, блиског односа путем наизглед нељубазног понашања.

Већ смо помињали Баусфилдов истанчанији покушај да детаљније обухвати вишеструке аспекте увредљиве комуникације, с обзиром на намере и говорника да увреди и саговорника да перципира поруку као увредљиву (Bousfield, 2010: 124, према: Culpeper & Hardaker, 2017: 4, у: Culpeper, Naugh & Kadar, 2017). Мислимо да би се овај модел могао у уопштенијој форми применити и на испитивање намера и у интеракцијама другачијег квалитета, тј. и у онима са позитивним и у онима с негативним намерама, јер ово је један од ретких аутора који је уопште покушао да систематично интегрише и концепт намере у своју теорију. Изоставимо ли део о увредљивости, остаје нам да разматрамо улогу намера – и доброћудних и непријатељских – кроз Баусфилдове четири прототипске карактеристике љубазности: а) квалитет (позитиван или

негативан) намере говорника и б) говорникову свест о потенцијалним позитивним или негативним последицама које његово понашање оставља на саговорника (и околину), а све то у спрези са в) намерама саговорника (позитивним или негативним) да интерпретира ефекте говорниковог понашања као намерне или случајне, а намере као позитивне или негативне, те г) да се тек онда свеукупни ефекти процењују као љубазни/нељубазни (адаптирано према: Bousfield, 2010: 124, према: Culpeper & Hardaker, 2017: 4, у: Culpeper, Haugh & Kadar, 2017). Сетимо се да се и слушаоцу/саговорнику једнако могу приписати лоше намере при интерпретирању примљених порука на манипулативан начин (свесно или несвесно), те како Боусфилд закључује да се о нељубазности може говорити само када обе стране у интеракцији опажају да је углед једне од њих угрожен (Bousfield, 2008: 72, према: Cronin, 2018: 16), сматрамо да нема разлога да се исти принцип процене не примењује једнако и на процену љубазности.

Извесно поткрепљење за то посредно налазимо и код ауторки Лакоф и Иде, које разликују изразе *politeness* и *civility* тако да под љубазношћу (*politeness*) подразумевају позитивне изборе и одражавање вољног прихватања саговорника као личности која нам је важна, а под цивилизованошћу (*civility*) подразумевају одређено наметање, принуду или неискрено чињење минималних уступака зарад избегавања конфликта или повређивања саговорника (Lakoff & Ide, 2005: 5). То чак уноси нову димензију у проблем намерног или ненамерног (не)љубазног понашања, односно питање да ли је одређено (не)љубазно понашање уопште вољно, под нашом контролом и изборима или је наметнуто – као што је то случај са јапанским језиком, који не оставља опције да се обраћате граматички исправно а да истовремено језички не изражавате љубазност хонорифицима (Ide *et al.*, 2005: 281–297, у: Watts, Ide & Ehlich, 2005). У таквим контекстима, питање намере јесте излишно, мада и нови проблем укидања категорије намере, укидањем могућности избора између указивања љубазности, нељубазности или њиховог изостављања, никако не би требало да је неинспиративан за истраживаче.

И поред свега реченог, међутим, важно је имати на уму и Кулпеперово запажање да се истинска намера у крајњој линији може само претпостављати, с обзиром на (не)доступност доказа о унутрашњим процесима индивидуе (Culpeper *et al.* 2003: 1552, према Dynel, 2015: 332).

Такође, када је реч о оријентацији особе у односу са другима, у ком контексту смо издвојили усмереност ка другима у позитивном и негативном смислу (К. Хорнај их формулише као оријентацију „ка другима“ и „против других“), може се дискутовати и о питању постојања или непостојања намере (позитивне или негативне) при оријентацији „од других“ (Хорнај, 1945, према Hol & Lindzi, 1983: 180) – при чему особа занемарује друге (саговорнике) као неважне. С једне стране, не може се очекивати да нам као појединцима буде (једнако) важан сваки други појединац као особа и у том смислу можда је излишно говорити о намери у понашању које другог уопште и не узима у обзир. С друге стране, то може бити врло заводљиво оправдање за немарно и грубо опхођење с другима. Игнорисање, према трансакционој анализи заправо у највећој мери повређује другог, на психолошком плану, јер имплицира порицање самог постојања особе, понашање као да она не постоји. Када ствари посматрамо на овај начин, не можемо искључити намеру из избора да се други игнорише, јер је за тај чин – претварање као да други не постоји – неопходно уложити ментални напор. А с обзиром на поменуте штетне психолошке последице игнорисања, можемо закључити једино о негативним, лошим намерама. Могле би се вероватно замислити и неке позитивне последице игнорисања, мада би се оне јављале на нивоу случајности, а не као последица намере, јер је тешко замисливо да би се неко одлучио да немаром другоме донесе добробит, а што се у ствари не може ни планирати.

Трансакционим речником, особа која се на поменути начин односи према другој заузима позицију „ја сам у реду, други нису“ и суштински је оријентисана против других¹⁶¹. Уђемо ли дубље у функционисање ове позиције, оправдано је оспоравати њену дугорочну функционалност у социјалној средини. У светлу чињенице да су људи социјална бића и да здраво функционишу у заједницама, особа која континуирано доминантно испољава нељубазност, непристојност и, уопште, непријатељски став према другима наноси себи штету дугорочно, јер ће постајати неомиљена и изопштавана из заједнице. Ако бисмо, површно, ову позицију окарактерисали као самољубазност у првој итерацији (мада се чини тачније назвати то „изостанком самоунижавања“), већ у другој морамо сагледати негативне последице у виду одбацивања од стране социјалне средине, које огољују њену дисфункционалност, те се ни у ком случају она више не може схватати као самољубазна. Очитује се да је позиција „ја сам у реду, други нису“ заправо окренута не само против других, већ и против себе и да бринући о другима, бринемо и о себи, тако што нас други људи прихватају у заједницу и узвраћају бригу. Ова дилема нас води у правцу расправе о организацији људског друштва и моралности, тј. непријатељског насупрот сарадничком приступу појединца према другима. Хајт нпр. с аспекта еволуционе психологије аргуентује како друштва од давнина разрађују механизме кажњавања непријатељски настројених (антисоцијалних) јединки и „оних који се провлаче за цабе“ (Хајт, 2022). Питерсон директно повезује морално понашање са проналажењем животног смисла и „одбраном“ од самодеструктивног ниҳилизма (Piterson, 2020). Тако би се у том контексту љубазност могла посматрати и као да представља мале манифестације моралности.

¹⁶¹ Наравно, важно је не говорити у апсолутним категоријама, јер је понекад адекватно игнорисати другога, нпр. уколико нас омета, провоцира и сл., а притом се испоставља да игнорисање ефикасно зауставља његова/њена непријатељска понашања.

7. ФОКУСИРАЊЕ ПСИХОЛОШКИХ АСПЕКТА ЛЈУБАЗНОСТИ

7.1. Самољубазност и љубазност 3 – манифестације у комуникацији

Уобичајено се, и у теоријама, а и у култури уопште, истиче како је особа то љубазнија што више умањује значај својих становишта, потреба и сл., а даје већи значај туђим. На пример, све Личове максиме принципа љубазности формулисане су на овај начин (Leech, 1983; 2014), а о томе сведоче и фразе којима се изражава љубазност, као што су неки одговори на захваљивање, рецимо: *Нема на чему, Није то ништа* и сл. Чак екстремнији пример наводи Лич у јапанској култури: када домаћица позива госте за сто, да се послуже храном, она изражава љубазност отприлике следећим речима: „Ово није ништа/нема ничега (да се поједе), али молим вас... [послужите се]“ (Leech, 1983: 138).

Лежи ли иза самоунижавајућег дискурса и стварно ниско самопоштовање, верује ли особа заиста да је мање вредна од саговорника коме даје предност и већу важност? Уколико је то случај, љубазност особе нам указује на нездраве психолошке механизме, те се можемо питати и је ли оправдано да такво понашање тумачимо као усмерено ка другоме на позитиван начин, а не оријентисано на себе на негативан начин? Претпоставимо ли да је љубазно самоунижење само површинско, наћи ћемо се пред другом дилемом: уважава ли онда говорник заиста саговорника ако се љубазношћу претвара да га уважава?

Као значајна намећу се следећа питања:

- Да ли особа – да би била љубазна – нужно мора себе приказати као невредну или мање вредну?
- Зашто су правила љубазности баш таква каква су, односно, могу ли теорије љубазности, као и конвенционална правила која су у свакодневной употреби, препознавати да се може бити љубазан и из позиције „ја сам у реду и други су у реду“?

Иако постоје знатне културолошке варијације када је реч и о овом аспекту љубазности (нпр. у јапанској и кинеској култури много се више инсистира на овом виду скромности него рецимо, у америчкој /Leech, 1983, 2014/, док Вјержбицка препознаје да, за разлику од Јапанаца, у пољској култури „језик којим се изражава поштовање“ не подразумева самоунижавање /Wierzbicka, 2003: 57/, поштовање се, дакле може исказати другоме и истовремено остати у позицији „ја сам у реду и други су у реду“), суштина љубазног опхођења јесте показати уважавање саговорника и то често тиме што му се придаје већи значај у односу на себе¹⁶².

Понашања налик онима наведеним у примерима с почетка поглавља би се на психолошком плану могла сматрати одразом љубазности и самонељубазности, јер се говорник самоунижава и поставља у позицију „ја нисам у реду, други су у реду“¹⁶³ (или се макар

¹⁶² Интересантно би било утврдити како је у култури уопште дошло до перцепције да приписивање веће вредности другоме, а мање себи, илуструје љубазност и поштовање. Можда је то цена социјализације, живота у друштву, где је неопходно сузбити с једне стране агресију, а с друге стране и нарцисистичне пориве. Одговор на ово питање донекле расветљава историјска анализа; а и Хајтова студија о моралности пружа вредну перспективу (Најт, 2022).

¹⁶³ Реч је о трансакционо-аналитичком концепту егзистенцијалних или животних позиција које одражавају став особе према себи и према другима; разликујемо четири позиције: „ја сам у реду и други су у реду“, „ја сам у реду, други нису“, „ја нисам у реду, а други јесу“ и „нисам у реду ни ја ни други“ (Berne, 1978: 270–274).

манифестно понаша тако). Уколико у нечијем репертоару понашања нема самољубазности тј. особа се не залаже за себе и остварење својих потреба и жеља, увек се повлачи пред туђим захтевима, другима чини уступке и сл., то може указивати (иако не нужно) на дубље штетне психолошке механизме функционисања. Оваква љубазност се с психолошког становишта може сматрати хиперадаптираном, што значи да ће се говорник опходити љубазно по сваку цену, и на своју штету, те можемо сматрати да тиме прелази границу љубазности и постаје сервилан и субмисиван. Иако ће према другима показивати поштовање и љубазно понашање, неће захтевати истовремено реципрочно понашање других према њему, дозвољаваће и нељубазности, али можда и много интензивније лоше или чак насилно туђе понашање.

Важно је приметити не само да је овде самољубазност дефицитарна и да је ова позиција психолошки нездрава, већ да импликације повлаче поново нову дијалектичку дилему саме природе љубазности, а то је – не позива ли се тиме и саговорник да буде нељубазан? Наиме, сувише сервилним позиционирањем у интеракцији говорник отвара простор саговорнику да заузме комплементарну позицију „ја сам у реду, а ти ниси“, понижавајућу за говорника, односно да покаже непоштовање према особи која се одаје као да сама себе не поштује довољно. Било би то, наравно, нељубазно са саговорникове стране, а можда би омогућило и далеко интензивније изражавање непоштовања према говорнику и злоупотребу његове љубазности, јер би се злонамеран саговорник могао одредити за дословну интерпретацију љубазне поруке, тј. да њену денотативну форму прихвати као суштину. (Да наведемо само један од могућих видова манипулативне, пасивно агресивне, ироничне и сл. лоше намере којом се говорник доводи у пат позицију.)

Механизми понашања штетни по саму особу се љубазним понашањем према другима не могу компензовати. А у крајњој линији, не могу се сматрати ни аутентично љубазним, јер – може ли саговорник који има добре намере радо прихватити субмисивну „љубазност“ која одражава говорникове дисфункционалности? Таква варијанта претеране љубазности ће заправо највероватније код саговорника изазвати осећај непријатности – сасвим супротно од жељеног ефекта.

С друге стране, ризично је олако оценити и супротан став „ја сам у реду, други нису“ као љубазан према себи тј. самољубазан, јер је он дугорочно самодеструктиван и доводи до реципрочног непријатељског става других према особи, што анулира првобитно позиционирање изнад других.

Са психолошке тачке гледишта, љубазност као примарна оријентација на другог и на туђа пријатна осећања не може се сматрати увек адекватном, јер се одразом менталног здравља сматра стављање себе на прво место, уз уважавање других. Наиме, са психолошког становишта, иако се она донекле не слаже са истакнутим теоријама љубазности, најздравији став јесте онај *и* самољубазности *и* љубазности – „ја сам у реду и други су у реду“.

Мора се приметити и да овакав став психолошке науке о постављању себе на прво место представља одраз вредности индивидуалистичких, западних култура, које доминирају у психологији, као и у многим другим научним областима у свету, те да би сагледавање менталног здравља кроз призму колективистичке културе можда изгледало значајно другачије. Нажалост, немамо сазнања о евентуалним психолошким истраживањима и теоријама из другачијих културолошких миљеа, а чини се и да западни научници нипошто нису довољно

свесни пристрасности својих полазишта и „научних“ истина и ставова¹⁶⁴, иако је из праксе, а и интуитивно, јасно да се вредности западних култура не могу просто пресликавати на другачије културе и на основу тога очекивати ефикасност, нпр. у психотерапији.

Самонељубазности доприносе и неадекватни ставови и конвенције о (не)љубазном и (не)пристојном понашању и по питању емоција и њиховог изражавања. Видели смо у историјском прегледу како је у прошлости инсистирано на сузбијању емоција – и њиховог испољавања и унутрашњег доживљавања. Различите су штетне последице које на психолошко функционисање има отцепљивање, супресија или потискивање емоција, а оне се неминовно одражавају и на комуникацију – од неусклађености манифестне поруке и стварних осећања особе, претварања, неаутентичности, па и манипулативности, све до неспособности за блискост. И комуниколози сматрају да избегавање комуницирања емоција негативно утиче на делотворност комуникације (Петровић, 2019: 47), да директно изражавање емоција може често имати много више ефекта него индиректно (Thompson, 2002, према Петровић, 2019: 355), да „између две поруке исте сазнајне вредности, снажније делује она која је набијена емоционалним значењима“ (Томић, 2003: 162) а неки чак сматрају комуницирање на рационалном нивоу неискреним и затвореним, а комуницирање на нивоу емоција и потреба искреним и отвореним (Rosenberg, 2003, 2012, према Петровић, 2019: 375). Ни данашњи супротни ставови и негована превелика дезинхибираност емоционалне експресије не могу се сматрати психолошки адекватним, јер подстичу превелику усмереност на себе самог, егоистичност, која је, као и поменута позиција „ја сам у реду, други нису“ – такође суштински самонељубазна. Она ускраћује здраву, функционалну и емоционално испуњавајућу интеракцију с другима и поново доводи у позицију неспособности за блискост.

Након свега реченог о самољубазности, можемо приметити да је она заправо неодвојива од љубазности, али таквог концепта љубазности у ком је она схваћена као у нашој четвртој хипотези истраживања, где подразумева: интеракцију која је комплексна, блиска и асертивна; подразумева понашања која су и манифестно љубазна, а такође преносе дубље искрене поруке пријатељске настројености у односу (за разлику од површинске љубазности која неретко прикрива манипулативне намере) и имају дугорочну оријентацију на изградњу, одржавање и унапређивање квалитетних односа с другима, при чему би показатељи квалитета били искрено комуницирање о својим потребама и залагање за себе уз уважавање при томе и себе и саговорника. Овако комплексну љубазност смо назвали „љубазност 3“, која садржи и спољашњу љубазну „форму“ и „суштину“ у виду пријатељске настројености и искренности према другоме, уз уважавање себе и пре свега је оријентисана на дугорочне ефекте у односима.

Љубазност 3 слична је трансакционо-аналитичком концепту *блискости/интимности* који подразумева потпуно аутентичну, неманипулативну комуникацију, искрено изражавање емоција – и пријатних и непријатних, отвореност за овакву размену, без обзира на то хоће ли комуникација тећи пријатно или не – љубазно или не – и имати повољан исход или неповољан (уколико се не постигне консензус у конфликту), (Stewart & Joines, 1987: 93–94). Суштину квалитета блиске комуникације чине растерећеност од нереалних очекивања, спремност на ризик од неуспеха и отвореност за размену аутентичних емоција, позиција „ја сам у реду, други су у реду“, свесност и задржавање у реалности, „овде и сада“, без оптерећености прошлим утицајима, као и очекивањима од будућности. У којој мери су људи социјална бића драматично су показале Шпицове опсервације беба у сиротиштима још средином XX века: незадовољавање

¹⁶⁴ Подсетимо се раније помињаног истраживања о пристрасности и нерепрезентативности узорака у психолошким истраживањима (Henrich, Heine & Norenzayan, 2010, према Hajt, 2022: 126–127).

сензорних и емоционалних потреба доводило је до значајног физичког и емоционалног попадања код беба, па чак и до смрти (Spitz, 1945, према: Bern, 1998: 7 и Stewart & Joines, 1987: 72). Препознајући значај ових потреба бебе за додиром, мажењем, емоционалном интеракцијом с одраслом особом која је негује, потреба које се и у одраслом добу задржавају у симболизованом облику као потребе за емоционално испуњавајућом социјалном интеракцијом, трансакциона анализа је увела појам тзв. „строука“ – неке врсте симболичког додира дефинисаног као „потврђивање постојања“, „признање нечијег присуства“ (Bern, 1998: 9–10), „препознавање постојања“ или „јединица препознавања“ (Stewart & Joines, 1987: 72) чиме се задовољавају потребе за социјалним контактом, социјалним примећивањем, препознавањем, пажњом¹⁶⁵ (Berger, 2000: 155). Блиском интеракцијом размењују се поруке – „строукови“ – које носе емоционално највећу вредност, у смислу међуљудског контакта, најинтензивније су, највише емотивно испуњујуће и благотворне су за ментално здравље и индивидуа, и односа, и социјалне средине. Оне задовољавају потребе за прихватањем и потврђивањем на најдубљем психолошком нивоу.

Оваква интеракција по дефиницији не може не бити љубазна – иако не мора имати љубазну форму, комуникација која је усмерена на дугорочно благостање појединаца и друштва љубазна је (у најмању руку) у свом садржају и суштини.

Колико је концепт самољубазности важан аспект љубазности у контексту дугорочних односа са другима можемо разматрати уколико се запитамо: је ли изградња квалитетних дугорочних односа могућа ако себе унижавамо или укидамо потпуно своја права тј. ако не водимо рачуна о својим потребама, немамо и не испољавамо самопоштовање, не заузимамо се за себе итд.? И можемо ли, у крајњој линији, раздвојити самољубазност од љубазности, тј. уважавање других од уважавања себе – и обрнуто?

Слична нашем концепту љубазности 3 јесте и Алторферова идеја о тзв. аутентичној љубазности. Ото Алторфер је један од ретких психотерапеута, трансакционих аналитичара који су се експлицитно бавили љубазношћу и он у свом чланку о успешности у пословном контексту разликује две врсте љубазности: *формалну* и *аутентичну*, уз предлог да се тзв. формална замени аутентичном љубазношћу (Altorfer, 1977: 340). Формална љубазност често заправо одражава инконгруентност (неусаглашеност различитих аспеката понашања), делује неискрено и као да је ту само да би задовољила очекивања друштвених норми, чиме заправо штети квалитетној и успешној комуникацији (о било ком контексту да је реч, пословном или приватном). Формалност и неискреност шаљу и извесну поруку отписивања важности друге особе. Под аутентичном љубазношћу овај аутор подразумева обраћање са истинском заинтересованошћу за саговорника и дељење аутентичних осећања – што заправо подразумева: слање реалистичних порука (и позитивних и негативних – али конструктивних критика понашања, уз поштовање саговорникове личности), заузимање позиције „ја сам у реду и ти си у реду“, блискост/интимност и конгруентност (усаглашеност) порука на манифестном и тзв.

¹⁶⁵ Дакле, под појмом препознавања / признавања / потврде постојања подразумевамо било какав контакт између два људска бића, у ком свако од њих оном другом упућује психолошку поруку „знам да си ту / знам да постојиш / видим те. „Виђење“ и у неким другим теоријама (нпр. системским констелацијама) има исто психолошко значење – препознавање и признавање постојања, „признавање онога што јесте“ (Helinger & ten Hevel, 2010). Нпр. разменом: „Добар дан, како сте?“, „Добро, а ви?“ две особе су једна другој упутиле поруку признавања. Насупрот томе је игнорисање, изостанак контакта, „додира“ у било ком смислу, што је за човека толико непријатно, може се рећи и неподношљиво, да ће радије бирати и негативан „додир“ – нпр. насиље, него игнорисање. Игнорисање симболички пориче само постојање другог људског бића, преводи га у непостојање, у ништавило, те је „било какав додир бољи него да нема никаквог додира“ (Stewart & Joines, 1987: 73).

психолошком, тј. не очигледном нивоу. Аутор сматра да се вештина аутентичне љубазности може лако увежбавати, с фокусом на слање позитивних порука потврђивања другог као личности и као саговорника који се поштује, избегавање негативних нереалистичних и отписујућих порука, те освешћивање сопствених образаца одашиљања позитивних/негативних порука и отписивања, како другима тако и себи самом (Altorfer, 1977: 341).

Сматрамо, и у раду инсистирамо на томе, да је могуће показати се љубазним и из здраве позиције „ја сам у реду и ти си у реду“, тако да ипак не унизимо себе, а да уважимо и другог, али и свој труд. Верујемо такође да је и у колективистичким културама могуће бити истовремено и самољубазан и љубазан према другима; наша традиционална народна изрека „ко није добар за себе, није ни за друге“ о томе сведочи. Тако се нпр. на захваљивање уместо „поништавајућих“ фраза „Нема на чему“, „Није то ништа“ и сличних, може одговорити са: *Молим, И други пут, Било ми је драго/задовољство* и сл.

Значајно је осврнути се и на развојни и васпитни аспект подучавања деце љубазном понашању. Наиме, важно је деци пренети поруку разликовања љубазне форме (неке врсте „наводног ја нисам у реду, а други јесу“) од суштинског става самопоштовања (и ја сам у реду, и други су) како би се она развијала у здраве личности које верују у своју вредност и истовремено су социјализоване, те из позиције уважавања другог (а не самоунижења) испољавају љубазне форме понашања.

7. 2. (Не)љубазност у психотерапијском контексту

Психотерапија је специфична форма међуљудске комуникације, а психотерапијски дискурс не следи сва уобичајена правила конвенционалног разговора. Важне комуникацијске карактеристике психотерапијског сетинга јесу да је он структурисан, кодиран, стандардизован – и културно и професионално. Улоге у овом сетингу подељене су несразмерно и детерминисане и позицијом психотерапеута и позицијом клијента (или групе клијената, када је реч о групној психотерапији). Главна питања којима ћемо се бавити у овом поглављу јесу:

- Има ли, и где, у психотерапијском простору места за љубазност и самољубазност?
- и
- Има ли места за интерпретацију понашања и интеракција као љубазних, нељубазних, само(не)љубазних, (не)пристојних, неутралних или одсутне љубазности? Другим речима, има ли уопште смисла разматрати психотерапијски сетинг у категоријама љубазности и нељубазности, када је ова комуникација фокусирана на много дубље и значајније аспекте људског менталног функционисања?

Робин Лакофф предочава неке од истакнутих разлика између терапијског и „обичног“ разговора (Lakoff, 2017b/1979, у: Lakoff & Sutton, 2017). Прво, психотерапијски разговор је нереципрочан, и по форми и по темама: саговорници нису равноправни, не могу говорити исте ствари, не могу питати и одговарати на исти начин, не могу говорити о личним питањима на исти начин, не могу се једнако распитивати за лични живот саговорника, обе стране не могу давати инструкције, налоге или забране – што су све карактеристике реципрочног разговора међу равноправним саговорницима (Lakoff, 2017b/1979: 138, у: Lakoff & Sutton, 2017). Затим, психотерапијски дискурс мења речник: речи које колоквијално имају извесну конотацију, у терапијском контексту попримају прецизнија значења и у извесној мери мењају и њихову

перцепцију и разумевање у социјалном окружењу, тврди Лакоф (нпр. речи као што су комплекс, објекат, потискивање, идентитет и сл., Lakoff, 2017b/1979: 139, у: Lakoff & Sutton, 2017, али и трансакционо-аналитички термини које ми користимо у раду – блискост, потврђивање постојања, разне врсте трансакција итд.). Теме разговора у психотерапији такође су специфичне, а нарочито је специфичан начин на који се о њима разговара, као и то који од саговорника (клијент или терапеут) говори о њима на који начин. Нпр. док је у обичном разговору имплицитно да саговорници верују како је оно што онај други говори разумно и смислено, а интерпретирање примљене поруке могло би бити непристојно, у психотерапијском разговору интерпретација изреченог (као и садржаја манифестованог у невербалном понашању) лежи у самој бази комуникације (Lakoff, 2017b/1979: 140, у: Lakoff & Sutton, 2017). Ауторка такође истиче да обичан разговор садржи и имплицитна очекивања саговорника да добију емоционалну и/или интелектуалну гратификацију, јер иначе немају мотива да уопште учествују у њему, док је ова гратификација, па и сама мотивација у терапијском разговору значајно другачија. Додали бисмо да оно што чини разлику јесу улоге – клијента и психотерапеута – које подразумевају различита очекивања шта ће се од терапије добити; свакако је очекивано да клијент добије емоционалну гратификацију у смислу олакшања проблема и развијања адекватнијег функционисања, док психотерапеут не добија такву врсту гратификације, али може имати професионално задовољство успешним радом. Карактеришући психотерапијску ситуацију као нереципрочну, Лакофова је назива „симбиотском“, објашњавајући како су у психотерапији „улоге јасно подељене“ и то тако да саговорници као „два партнера чине различите ствари... како би обоје имали користи“ (Lakoff, 2017b/1979: 141, у: Lakoff & Sutton, 2017). Не можемо се сложити да су саговорници у психотерапији у симбиози (нарочито не у смислу који сугерише Лакофова), јер симбиоза, у психолошкој интерпретацији, подразумева да две јединке улажу само одређене аспекте своје личности у однос, а одустају од неких других – које онда надомешћује онај други партнер у симбиози, те тако две особе функционишу као једна „комплетна“, а нису у стању да буду независне. У терминима трансакционе анализе то би значило да једна особа инвестира у однос само нпр. его стање Детета, док друга само Родитеља и Одраслог, те се тако допуњују. Суштина симбиозе је да су јединке зависне једна од друге и да не могу функционисати самостално, што нипошто није карактеристика психотерапијског процеса.

Важно је разумети психотерапијски дискурс и с аспекта једне размене или једне сеансе, али и као читав процес који подразумева дуже временско трајање једне врсте специјалног односа, и у току тог трајања различите промене односа, као и свих саговорника. Повремено јесте могуће и уобичајено да клијент регредира (нпр. доминантно ангажује его стање Детета), те је психотерапеут позван да интервенише на комплементаран начин (из нпр. Родитеља), свесно и контролисано, уколико процени да је то за добробит клијента. Понекад је неминовно да регресија траје извесно дуже време (нпр. од неколико сеанси до више месеци), у току којег се психотерапијски рад фокусира на репарацију највулнерабилнијих и патолошких аспеката личности и функционисања клијента, што у трансакционој анализи подразумева рад с его стањима Детета и Родитеља (Gavrilov Jerković, 2003: 306, у: Biro & Buttolo, 2003). Међутим, и током овог периода, клијент мора бити у стању да изван психотерапијских сеанси функционише самостално – дакле, не у симбиози – у супротном, нужна је хоспитализација, што превазилази психотерапијски аранжман. Што се тиче позиције психотерапеута, он(а) и током тих ограничених периода квази-симбиотског односа не искључује ниједно своје его стање (као што би права симбиоза подразумевала), већ их не ангажује или ангажује према потреби у терапији, а изван ње функционише самостално као и уобичајено. Сви ови показатељи и аргументи говоре против посматрања интеракције између психотерапеута и клијента као симбиозе.

Психотерапеут симбиозу прихвата специјално, свесно и временски ограничено – онда када то доприноси психотерапијском напретку, а циљ психотерапије је, напротив, да се клијент оснажи да функционише самостално и интегрисано, ангажујући адекватно све своје капацитете у личности (или его стања).

Стога би адекватније било психотерапијску ситуацију у комуникационом смислу назвати комплементарном, а не симбиотском. Комплементарне улоге подразумевале би различиту, нереципрочну размену порука коју описује Лакоф, али такву где су саговорници базично независни један од другог.

Психотерапија је усмерена првенствено на помоћ психотерапеута клијенту да превазилази различите проблеме: од уобичајених животних криза, преко застоја у личном напредовању, разрешавања и превазилажења трауматичних искустава, успостављања адекватнијих односа, па све до превазилажења тежих психопатолошких образаца функционисања и адекватне социјализације у друштвеној средини.

Психотерапеут и клијент су главни саговорници у овом процесу, мада њихове улоге, положај и релативна моћ коју поседују у ситуацији комуникације нису једнаки. Клијент је у извесном смислу „слабији”, он долази по помоћ, отвара се, говори о врло интимним стварима, болним, често и о онима којих се стиди. Овакво отварање је пожељно, јер омогућује напредовање и превазилажење датих проблематичних аспеката функционисања. А психотерапеут остаје особа која живот клијента посматра са стране, поседује стручно знање које користи, сама се не отвара, чиме доприноси нереципрочности односа, те тиме поседује и условну већу моћ у оквиру психотерапијског процеса, али и донекле већу одговорност. Психотерапеут је, са своје стране, дужан да спроводи различите психотерапијске интервенције које су често конфронтирајуће, могу изазвати непријатност код клијента и покренути различита осећања. Р. Лакоф у свом чланку исправно запажа ове аспекте психотерапије (Lakoff, 2017b/1979, у: Lakoff & Sutton, 2017).

Разматрамо ли ово отварање клијента са становишта љубазности, оправдано се можемо питати понаша ли се клијент пристојно и љубазно према психотерапеуту када га излаже различитим непријатним садржајима из свог живота? Је ли клијент пристојан и придржава ли се правила љубазности (нпр. минимизирања штете и максимизирања користи саговорнику – према максими тактичности, а минимизирања сопствене користи и максимизирања штете – према максими великодушности, Leech, 1983: 132) када изношењем својих трауматичних искустава излаже терапеута посредној трауматизацији¹⁶⁶? Или када говори о својим мрачним мислима и фантазијама о убиству или самоубиству?

Међутим, један од веома важних аксиома психотерапијског процеса јесте да клијент има право и слободу да „буде какав год хоће”. Шта то значи? Клијент јесте клијент управо због потешкоћа које има у функционисању и доживљене жеље и потребе да их превазиђе. Те

¹⁶⁶ Тзв. викаријска или посредна трауматизација представља штетан утицај који причање говорника (у овом случају клијента) о доживљеној трауми може изазивати код слушаоца (психотерапеута), (Ridić, 2019: 166–179, у: Mićović & Tomašević, 2019; Nerman, 2012: 230–250). Психотерапеути који раде са високо трауматизованим особама (нпр. жртвама различитих видова насиља и злостављања, ратног, породичног и др.) такође су изложени трауматизацији као сведоци, посматрачи, тј. слушаоци прича о зверствима и неретко и сами могу испољавати знаке трауматизованости. Стога је неопходно да сви помагачи воде рачуна о свом менталном здрављу, ослањајући се на своје ресурсе и системе подршке – стручне технике за бригу о себи и адекватну обраду трауматских садржаја којима сведоче, супервизијску, интервизијску и подршку у виду личне психотерапије, по потреби, те мрежу својих здравих социјалних и породичних односа.

потешкоће су поље психотерапијског рада и он је једино смислен и функционалан уколико се о свим аспектима клијентових потешкоћа разговара, уколико се оне и испољавају, освешћују клијенту итд. Уколико би водио рачуна о љубазној форми у том процесу, упитно је колико би бенефита успео добити од терапије. Рестриктивна ограничења у психотерапијском процесу најчешће се односе само на договор о поштовању основних правила безбедности – суздржавање од физичког насиља, повређивања и самоповређивања, од уништавања материјалних ствари у психотерапијској просторији (осим уколико се не направи другачији договор, као што је то случај код рада са бесом, када се у строго договореним условима дозвољава бесно ударање и сл. на начин који неће повредити никога присутног нити нешто уништити), као и на понашања која генерално показују поштовање (суздржавање од директног вређања, називања погрдним именима, понижавања и сл.), док је непријатна осећања, љутња или замерке психотерапеуту пожељно изразити на асертивне начине, који подразумевају уважавање психотерапеутове личности, а истовремено неслагање са неким његовим поступцима.

Исто тако вредно је поставити и питање: да ли је клијент љубазан према себи (самољубазан) приликом таквог интимног саморазоткривања пред другим? Чини се да је још важније питање овде да ли бити самољубазан значи „чувати свој углед“ пред другима. Задржимо ли се на таквом концептуализовању самољубазности¹⁶⁷, остаћемо на површном нивоу (на сличан начин као и првобитни модели љубазности), ускраћени за дубље читање шта све подразумева однос према себи изнутра, као и начин његовог очитовања споља. Наиме, уколико би се инсистирало на самољубазности (као и на љубазности) – као чувању угледа, психотерапија не би била могућа. А као и у теорији, и клијент би остао ускраћен за изградњу квалитативно дубљег здравог односа према себи – што ризиковање искреног отварања терапеуту доноси. Али, ако самољубазност разумемо (као и љубазност 3) као комплексан феномен, састављен не само од споља видљивог понашања већ и од унутрашњег осећаја самопоштовања и личне вредности, како предлажемо у петој хипотези истраживања, онда нема дилеме да ли је самољубазно упустити се у болан и „ризичан“ психотерапијски процес зарад побољшања менталног здравља, квалитета живота и социјалних односа.

Психотерапеут, пак, нема „привилегију“ да у психотерапији испољава све спонтане реакције, већ је обавезан да своје понашање контролише и модификује много више него клијент. Свакако, базични захтеви за понашањем које је физички и емоционално безбедно и уважава туђу личност стоје и пред психотерапеутом, с тим што су пред њим и захтеви за тачно одређеном врстом понашања које за клијента има терапијско дејство. Интересантно је да се у психотерапији користи реторика која се подудара са једном од додатих Личових максима љубазности – максимумом о суздржавању од давања мишљења (Leech, 2014: 91). Наиме, према овој максими говорник, ако већ износи своје мишљење, треба да га ублажи изразима као што су: *Ја мислим, Чини ми се да, Претпостављам да не, Могуће је да...* (Leech, 2014: 97), а на истом правилу о ненаметању своје интерпретације инсистира се и код психотерапеута. Образложење за то у психотерапији је да психотерапеут нуди само своје виђење ствари, али не сме претпоставити да је у свакој ситуацији у праву; зато он своју интерпретацију проверава са клијентом, јер се клијент сматра најкомпетентнијом особом да разуме и протумачи себе, тако да се психотерапеутова интерпретација сматра тачном тек ако/када се клијент са њом сложи. Стога се инсистира на томе да психотерапеут и клијенту пружи опције (слично једном од правила љубазности Лакофове), тј. јасно му стави до знања да ће се његово мишљење уважити и ако није у складу са психотерапеутовим, а даљи рад наставити у правцу проналажења најтачније

¹⁶⁷ Аутор овог концепта се, не заборавимо, ипак надовезује на теорију о угледу Браунове и Левинсона и дефинише самољубазност као чување сопственог угледа (Chen, 2001).

интерпретације. Могуће је, наравно, да се клијент не сложи с психотерапеутовоом интерпретацијом и из разлога што (још увек) није свестан извесних аспеката свог функционисања које психотерапеут јасније види, те да је психотерапеут ипак у праву и када клијент то не препознаје. Али и у том случају психотерапеут ће најчешће у фокус ставити клијентово виђење и радити са њим, јер је потребно уважити клијентову реалност и онда када се она не подудара са „спољашњом“ реалношћу. Међутим, можемо приметити и како психотерапеут често одступа од правила љубазности када нпр. свесно и тенденциозно суочава клијента с инконгруентношћу у његовом понашању, чиме га доводи у непријатну ситуацију. Колико је он љубазан када се неактивношћу супротставља клијентовој неконструктивној пасивности, циљајући на покретање непријатности код клијента која ће га подстаћи на здраву активацију? Када не прихвата позив за психолошку игру, већ фрустрира клијента како би овај променио стил комуникације? Када прекида клијентов начин комуникације не дозвољавајући деструктивну интеракцију? Итд.

Сва наведена и слична понашања и клијента и психотерапеута врло често су не само нељубазна, већ и очито организована супротно од принципа љубазности. Па ипак су неопходна уколико желимо да психотерапија буде успешна. Психотерапеут и клијент у оквиру психотерапијског процеса заправо имплицитно прихватају однос који подразумева одустајање од љубазности, или чак и суздржавање од ње, највећи део времена, а нарочито када је терапијски пожељна директност, отворена комуникација, без суздржавања и бриге о појавности онога што се изражава. Инсистирање на љубазности потпуно би онемогућило адекватно одвијање психотерапијског процеса и, последично, било какав терапијски напредак. Психотерапеут, напротив, позива и подстиче клијента да буде што је могуће отворенији и директнији у комуникацији. Често се та директност као пожељна тражи и у метакомуникацији – у разговору о самом психотерапијском процесу, при чему психотерапеут подстиче клијента да изрази и евентуално незадовољство самим психотерапеутом или неким сегментом психотерапије, упуту асертивну критику, укаже на евентуалне проблеме у комуникацији или психотерапијском процесу итд. Све ово је психотерапеуту корисно, јер отвара могућност добијања и неких информација које би се клијент иначе суздржавао да подели, а значајне су за квалитетан рад и сарадњу. Рави Велч, психолог и члан радикалне школе трансакционе анализе Шифових, у којој су психотерапијом лечени пацијенти оболели од шизофреније, најтежег менталног поремећаја, објашњава како су терапеути са пацијентима склапали тзв. уговор (договор) о обостраној конфронтацији (Велч, 2022). То је подразумевало (пored обавезе терапеута да конфронтирају пацијенте с њиховим дисфункционалним понашањима) и обавезу пацијената да конфронтирају психотерапеуте уколико би им нека њихова понашања сметала и сл., што је за толико оштећене пацијенте било од вишеструког значаја – од тога да се тиме показивало поштовање њихове личности, уважавање њихових доживљаја и емоција, давало им се за право и дозвољавало да буду у праву, дозвољавало да упуте критику и прихватана је њихова критика (када је била на месту), до тога да је све то унапређивало њихове социјалне и вештине комуникације и помагало процесу реинтегрисања у социјалну средину. Није ли оваква конфронтација љубазна? Наравно, отвореност психотерапеута за критику и позивање клијента на изражавање и оваквих, потенцијално непријатних ставова не значи да ће клијенти увек тај позив и прихватити. Најчешће су тада посредни анксиозност, брига о томе какав ће се утисак оставити, страх од одбацивања или чак субмисивност клијента, сви заоденути у плашт љубазности, пристојности и сл. Управо у оваквим случајевима и сам клијент има бенефита уколико се одважи и на ово непријатно суочавање са неким другим (што иначе избегава), чиме вежба асертивност, тј. заузимање за себе, своја права и потребе. Рени наводи како бављење клијентовим проценама психотерапијског процеса – нарочито оним негативним – може

учврстити терапијски савез и побољшати исходе психотерапије¹⁶⁸, иако у очима клијента – тиме што су попустљиви према психотерапеуту они „чувају и негују терапијски савез“ (Rennie, 1994: 435). Клијентово чување терапијског савеза попустљивошћу може имати ефекта на кратке стазе, али дугорочно оно представља неаутентичну комуникацију; блискост (према трансакционој анализи) изостаје зарад очувања спољашње форме, а отвара се простор за несвесне психолошке игре, што доприноси разградњи комуникације и односа.

Можемо се запитати и на који је начин психотерапеут самољубазан или самонељубазан у оваквој врсти комуникације. С обзиром на чињеницу да постоји велики проценат психолога и психотерапеута који, пре свог тренинга у психотерапији и проласка кроз процес личне психотерапије, неретко показује склоности ка самонељубазности, неадекватном заузимању за себе, позицији „ја нисам у реду, други јесу“, значајно би било истраживати унутрашње мотиве љубазног понашања психотерапеута према клијентима. Исто тако постоје и особе које, супротно, бирају ове професије с нарцисистичним мотивима, што се може манифестовати извесним супротним понашањима, суптилним нељубазностима, хладноћом и сл. Освешћивање дубљих мотива неопходан је елемент тренинга и саставни део супервизијских разговора, а фокусирање (не)љубазности у психотерапеутовом понашању могао би се препознати као вредан ресурс и валидан индикатор контратрансферних реакција. Након свега реченог, чини се да је здраворазумски закључак и најадекватнији: психотерапеут који се понаша професионално, према правилима и начелима своје струке, не може не бити самољубазан. Радећи свој посао стручно и етично доприноси остваривању циља сваке терапије – оснаживању клијента за самостално и интегрисано функционисање у социјалној средини, чиме унапређује и одржава и свој углед, али и унутрашњи осећај самопоштовања и задовољства сопственим постигнућима.

Интересантно је запазити да неке смернице које Браунова и Левинсон предлажу као тактике за постизање индиректности, као високо вредноване љубазне стратегије¹⁶⁹, не само да су неасертивне и да осујећују блискост, већ су и у директној колизији са препорукама које психотерапеути преносе клијентима у психотерапији. Рецимо, препоруке као што су: будите иронични, будите нејасни, контрадикторни, двосмислени у исказима и сл., уколико би биле дате са позиције психотерапеута, биле би *антитерапијске*, јер би давале легитимитет манипулативности клијента или би подржавале дисфункционална понашања – а ништа од тога не доприносе разјашњавању и побољшавању клијентових проблематичних односа. Умањивање значаја исказаног – као још једна њихова препорука, било би такође подржавање обезвређивања себе и позиције „ја нисам у реду, други јесу“, док би супротна препорука – пренаглашавање значаја исказаног подржавала и супротну позицију „ја сам у реду, други нису“ итд. Из перспективе когнитивне психотерапије оне наликују когнитивним дисторзијама – нереалним искривљењима у перцепцији и мишљењу. Неки од примера су препоруке да се претерује у генерализацијама, претпоставља унапред и сл. Сви ови примери отварају јако много простора манипулацијама, као и неспоразумима. Иако је почетна намера позитивна – бити љубазан, таква

¹⁶⁸ Мада се на истом месту указује и на контрадикторне налазе различитих истраживања и потенцијално негативне ефекте свесности терапеута о негативним проценама терапије од стране клијената, нпр. та свесност психотерапеута је некад неповољно утицала на исход психотерапије, а један од разлога је био и пољуљано самопоуздање терапеута, те њихов лошији рад. Неки аутори то објашњавају померањем пажње клијента са сопствених процеса на психотерапеута, чиме могу постати сувише оптерећени и ометени, али је уочено и да су искуснији психотерапеути успешније разрешавали потешкоће те врсте (Rennie, 1994: 435). Психотерапеути се током своје обуке подучавају да траже и узимају у обзир замерке клијената, као и да превазилазе сујету, на тај начин што ће критику интерпретирати као шансу за сарадњу, унапређивање односа и, у крајњој линији, повећање шанси за клијентово напредовање.

¹⁶⁹ Видети детаљније у приказу њихове теорије.

„сива зона“ у односима и интеракцијама доводи у питање не само ефикасност интеракција, већ и само остварење првобитне позитивне намере у ситуацијама које допуштају толики распон негативних тумачења и исхода.

Психолог Дејвид Рени (Rennie, 1994) је у свом истраживању испитивао управо тему љубазности у оквиру психотерапијске интеракције између клијената и психотерапеута, осврћући се и на теорију Браунове и Левинсона. Он је феномен љубазности повезао са енглеским изразом *deference*, који је дефинисао као подређивање легитимној супериорности друге особе у погледу нпр. њених вештина, стручности, судова и сл. (Rennie, 1994: 428). Како у српском нема прецизног, дословног превода овог израза, он би се могао превести уопштено као поштовање, показивање уважавања, можда у извесном смислу и као страхопоштовање, пошто је истакнута компонента подређивања, субмисије, потчињавања, попустљивости. С обзиром на то да је психотерапеут у позицији веће стручности од клијента (у домену релевантном за контекст психотерапије), а у извесном смислу и веће моћи, Рени сматра очекиваним да ће клијенти показивати овај вид уважавања и подређивања психотерапеуту. У свом истраживању је уочио и да су клијенти „показивали подређујуће поштовање у тишини“ или тишином, што аутор истиче као бацање значајног новог светла на изучавање (љубазне) комуникације које је првенствено фокусирано на вербални део дискурса.

Рени је уочио следећих осам својстава која карактеришу указивање уважавања клијената према психотерапеутима (уочљиво је како неки од наведених аспеката могу према теоријама о угледу изгледати угрожавајуће по углед саговорника):

1. *брига за приступ који психотерапеут спроводи*, а тиче се конкретно стратегија и плана рада – клијенти су процењивали психотерапеутов приступ и поредили га са својим преференцијама, а неслагање око плана рада доводило би до значајног терапијског разилажења,
2. *страх од критиковања психотерапеута* – од оклевања до истинског страха, из разноликих разлога: јер клијенти сумњају да нису у праву, пошто су лаици, а терапеут вероватно као стручњак зна шта ради, јер нису желели да буду нељубазни према терапеуту уколико би му упутили критику, јер су сматрали да треба да се понашају зрело и одрасло а не да детињасто захтевају савршенство од терапеута, јер су сматрали да корист коју добијају од психотерапије генерално превазилази конкретне замерке мањег обима, јер су се плашили да би тиме умањили захвалност коју осећају према терапеуту (и то би се могло повезати са настојањем да се буде љубазан), јер су се плашили да би критиковање психотерапеута изазвало непријатна осећања код њега и угрозило однос,
3. *заинтересованост и жеља за разумевањем психотерапеутовог референтног оквира*, како би интеракција и сарадња текле што неометаније,
4. *задовољавање (или незадовољавање) психотерапеутових очекивања*, из различитих могућих разлога – нпр. удовољавања терапеуту, не би ли се особа показала као „добар клијент“, или из разлога што особа својевољно сарађује, с веровањем да ће јој то донети жељени напредак; у другим случајевима клијент може показати отпор и не повинovati се терапеутовим очекивањима и захтевима,
5. *прихватање психотерапеутових ограничења*, што подразумева толеранцију на његове грешке и на неспоразуме – било због разумевања људске погрешивости терапеута, сопственог подређивања или увиђања свог доприноса неспоразумима,
6. *клијентова метакомуникација* – подразумева жељу клијента да разговара са психотерапеутом о њиховом односу и квалитету комуникације, што клијент може иницирати благим, вербалним или невербалним, сигналом, уз наду да ће га

- терапевт препознати и прихватити или пак отвореном тражњом да се посвети пажња и време овом аспекту,
7. *претња психотерапеутовом самопоуздању* – аутор то описује као редак случај када се клијент осећа под превеликим притиском психотерапеута, да га вербално напада, не би ли смањио његову моћ и ауторитет; притом, напомиње, клијент се осећа несигурно и уплашено од угрожавања терапијског односа и савеза, као и од терапеутове одмазде, тако да ће настојати да се што брже врати у позицију подређивања и показивања уважавања,
 8. *осећај дуговања психотерапеуту*, подразумева захвалност за психотерапеутову заинтересованост и указану помоћ (Rennie, 1994: 430–431).

Наравно, овде се морају узимати у обзир и могућности клијентове пројекције и трансферног односа, као и отпора терапији, када је реч о побројаним аспектима његовог опхођења према терапеуту.

Иако ми заговарамо становиште да психотерапијски дискурс подразумева блискост, занимљиво је да је став и овог аутора да је „психотерапијски однос формалан и стога дистанциран“ (Rennie, 1994: 434). Заправо, неки психотерапеути¹⁷⁰ сматрају да је овде реч о извесној псеудо-блискости, која подразумева помињан нерепричан однос у погледу личног отварања, моћи итд. Али уколико блискост дефинишемо у ужем смислу, трансакционо-аналитичком – као аутентично комуницирање о доживљајима, емоцијама, мислима овде и сада – онда је адекватно користити трансакциони термин блискост.

С аспекта самољубазности вреди приметити да људи понекад имплицитно љубазност супротстављају самољубазности, као да је питање или–или, уважити другог или уважити себе, бити љубазан према другом или према себи. Психотерапијски дискурс и наведени модуси љубазних настојања клијената можда су један од најилустративнијих примера ситуација када особа може бити пред овом лажном дилемом, јер јој је много стало до односа.

Разматрајући психотерапијски дискурс као специфичну врсту интеракције, Р. Лакоф истиче димензију информативности тог дискурса – као циља који карактерише трагање за истинитим информацијама о клијенту на основу чега ће он постепено превазилазити своје потешкоће. Такође, ауторка легитимно инсистира на неједнакости моћи у односу психотерапеут–клијент, а њени аргументи у прилог суштинском разликовању тог односа од егалитарног односа међу саговорницима у „обичном разговору“ јесу на месту (Lakoff, 1989: 126). Међутим, сматрамо да код психотерапијског дискурса није легитимно повући тако оштру границу између типова дискурса које нуди Лакофова – информативног и интерактивног (Lakoff, 1989: 126). Апсурдно је тврдити да интерактивност и остваривање односа између клијента и психотерапеута није део психотерапијског дискурса. Заправо, изградња квалитетног односа између њих јесте један од најважнијих аспеката психотерапије, од ког умногоме зависи успешност саме терапије. Те се као такав, овај аспект психотерапијског дискурса не може легитимно искључити из његовог објашњавања ни кроз призму анализе љубазности. Можда би најисправније било ову форму дискурса – психотерапијску – сматрати прелазном или граничном, са елементима и информативности и интерактивности. Заправо, и сама ауторка напомиње да је форма дискурса интерактивна, а његова функција информативна (Lakoff, 1989: 106). Изгледа да је место где долази до разилажења између интерактивности, како је одређују

¹⁷⁰ А. Бубера, из супервизијског разговора, децембар 2021.

теорије љубазности и Лакофова – с нагласком на љубазном опхођењу, и изградње односа психотерапеут–клијент, (с аспекта психотерапије) управо то место где се почињу разматрати формални аспекти тог односа, који је у својој изразитој комплексности истовремено и формалан и неформалан. Другим речима, формалност психотерапијског дискурса значајно се разликује од већине других формалних ситуација и дискурса. Стављање информативног аспекта односа у фокус и анализа места које љубазност заузима у њему доводи нас до запажања да је *љубазност занемарена као недовољно релевантна за психотерапијски дискурс*. Али, осврнемо ли се на интерактивност дискурса, уочићемо да се науштрб љубазности (као форме, и то такве која, између осталог, има и ефекат дистанце у односу) дискурс усредсређује на изградњу једне специфичне врсте односа блискости, који подразумева отварање, искрено саопштавање и непријатних садржаја, различитих емоција итд. (од стране клијента) – за шта се све подразумева успостављање великог поверења клијента ка психотерапеуту. Психотерапеут, пак, са своје стране, улази у психотерапијски однос спреман на отворен однос и такође искрено дељење са клијентом непријатних момената (клијентових, наравно, не сопствених), као и улажења у могуће непријатне интерпретације и конфронтирање клијента на значајним местима у психотерапији. Отворен однос са психотерапеутове стране подразумева другачију врсту искрености од клијентове. Психотерапеут не разоткрива податке личне природе и из приватног живота, али прихвата нескривање информација о својим доживљајима, релевантним за психотерапију, у контексту „сада и овде“ – он има могућност, а и пожељно је да, поред својих интерпретација клијентових садржаја, које се заснивају на знању и когнитивној (интелектуалној) обради, коментарише и сопствене доживљаје, емоције, утиске и сл. уколико су они директно повезани с клијентом, терапијским садржајем или процесом, јер они чине валидне и вредне елементе психотерапије који могу доприносити напредовању и терапијског савеза/односа и клијентовог стања. Слажемо се са интерпретацијом Лакофове да оваква интеракција не поштује правила љубазности, с тим што та чињеница, изоловано, не сврстава аутоматски психотерапијски дискурс у „супротну“ категорију – информативности. Овде је реч о формирању много дубљег односа од чисто конверзацијског, „обичног разговора“; реч је о „љубазности 3“ и блискости како је тумачи трансакциона анализа – као отвореном изражавању сопствених емоција и стања, без устручавања, али на такав начин који уважава и сопствену и туђу личност – „ја сам у реду и други су у реду“. Такав однос иде даље од форме љубазности, која, напротив, у „обичном разговору“ доприноси одржавању дистанце и оставља разговор на површном нивоу. Наравно, постоје и други нивои интеракције, према степену блискости интензивнији од обичног разговора, као што је пријатељски разговор/однос, те однос између чланова породице. Можда би било адекватније поредити психотерапијски однос са неким од ових односа које карактерише већи степен блискости, где се самим тим и мање пажње обраћа на правила љубазности када су „правила“ блискости далеко функционалнија, ефектнија и пожељнија. И сама Лакофова примећује да враћање на љубазно (дистанцирано) обраћање у блиском пријатељском односу може указивати на нарушеност блискости (Lakoff, 2017a/1973: 41, у: Lakoff & Sutton, 2017).

У фокусу ауторкине дискусије о психотерапијском дискурсу јесте неједнака дистрибуција моћи између саговорника, у корист психотерапеута, а по њеном мишљењу, управо је та неједнакост претња хармонији интеракције, која и јесте циљ правила љубазности (Lakoff, 1989: 106). Али, поимање хармоничности интеракције може се разматрати с различитих становишта. Уколико, као што то чини Р. Лакоф, хармоничност разумемо као изостанак конфликта, и то поставимо као идеал или циљ успешне интеракције, онда њени аргументи стоје. Конфликт подразумева да две особе имају супротне или неусагласиве жеље / потребе / циљеве / акције, те да задовољење једне особе истовремено подразумева и ускраћивање другој. Међутим,

као што смо објаснили, конфликти не морају бити „драматични“, тј. садржати љутњу, свађу, нељубазне и непријатељске речи и гестове, нити се морају завршити негативно. Они се могу разрешавати и на сасвим миран и љубазан начин, уз уважавање личности саговорника, као и његових потреба, жеља, ставова итд. и заједничко проналажење решења на обострану корист. Осврнемо ли се поново на психотерапијски контекст, хармоничност интеракције често бива нарушена тренутно, али не конфликтима, већ нужним конфронтацијама клијента са несагледаним аспектима његовог функционисања, који му нарушавају хармонију друге врсте – ментално здравље и благостање. Психотерапијски рад дугорочно је усмерен управо на постизање унутрашње, менталне хармоније код клијента, која ће доприносити и његовим хармоничнијим односима. Поново се на овом месту суочавамо са дилемом да ли је приоритетније водити љубазну конверзацију, краткорочну, хармоничну на површини, или изграђивати продубљеније, дугорочне односе блискости с другима којима ће повремено, здраво разрешени конфликти осигуравати хармоничну базу, а коју није лако ни пољуљати конфликтима, нити учврстити љубазношћу.

Р. Лакоф се чак пита: зар се психотерапија не би могла одвијати као разговор између пријатеља, равноправних учесника и особа у које иначе имамо поверења? (Lakoff, 2017b/1979: 143, у: Lakoff & Sutton, 2017) – јер она иначе из перспективе обичног разговора садржи много необичности. Међутим, негативан одговор је очигледан: психотерапија има важан циљ, она је репаративна, а не необавезна, затим, она више наликује односу између родитеља и детета него између једнаких пријатеља, а на крају, и сами клијенти долазе са очекивањем да ће добити стручну помоћ, а не разговор какав воде с пријатељима (штавише, клијенти неретко имају нереална и неадекватна очекивања да ће их психотерапеут „спасити“ и решити њихове проблеме – очекују симбиозу, коју не треба да добију, јер је антитерапијска).

На крају и сама ауторка закључује да те необичности и сложености психотерапијског разговора јесу управо оно што доноси терапијске ефекте и да би њихово отклањање спречило жељене терапијске промене (Lakoff, 2017b/1979: 145, у: Lakoff & Sutton, 2017).

Ипак, могуће је да понекад љубазност добије превагу над строго устројеним правилима психотерапијског рада. Један занимљив пример могао би бити давање поклона психотерапеуту – што је културолошки обојено у нашој средини. Примање поклона од клијената сматра се неприхватљивим, јер истиче и утврђује надмоћну позицију психотерапеута. Клијенти понекада желе да тим симболичним љубазним гестом изразе захвалност. Али у нашој култури је ова врста љубазности практично ритуализована, те јој је као таквој умањена поменути конотација. У том смислу, одбијање љубазности у виду малих поклона, у култури у којој су поклони уобичајени, може заправо имати супротан и антитерапијски ефекат. Клијент одбијање може доживети као нељубазно, као отписивање његове важности, одбацивање или истицање неравноправне позиције где је клијент терапеуту мање важан него терапеут клијенту итд. Морамо напоменути и да се вероватно неки психотерапеути не би сложили с оваквим становиштем.

Као одговор на питања постављена на почетку одељка о психотерапији, могли бисмо закључити да у психотерапији љубазности дефинитивно има места у форми „љубазности 3“ с интегрисаном самољубазношћу, дакле љубазности коју чини пре свега суштински пријатељска настројеност и заинтересованост за дугорочну добробит саговорника (клијента), те сва понашања која из тога проистичу.

8. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

У овом раду смо истраживали љубазност и нељубазност као супротстављене друштвене феномене. Испитивали смо првенствено њихове комуниколошке, али и културно-историјске аспекте, са критичким освртом на многобројне теорије и моделе (не)љубазности и с нагласком на негативним аспектима љубазности и позитивним аспектима нељубазности.

Прва хипотеза била је: Комплексност феномена љубазности се показује у чињеници да она, као комуникативни модус, а често и сам њен садржај, не мора нужно имати само позитивне, него може имати и негативне аспекте и последице.

Друга хипотеза била је: Форме тзв. нељубазног понашања не морају имати само негативне аспекте и последице већ могу бити и важан агенс продубљивања комуникације и остваривања, потврђивања и изражавања блискости односа.

Трећа хипотеза била је: На оцену нечијег понашања као љубазног или нељубазног утиче више сложених фактора, као што су:

- намере говорника и саговорника,
- говорничково понашање – како оно манифестно, видљиво, тако и прикривене поруке у подтексту,
- перцепција и интерпретација говорничковог понашања од стране саговорника (и обрнуто), те
- намере и начини опажања и интерпретирања понашања од стране посматрача.

С обзиром на то, проблем интенционалности или намере издваја се као један од кључних фактора у процењивању (не)љубазности.

Четврта хипотеза била је: Љубазност се може концептуализовати не само кроз површински манифестована и опажена, вербална и невербална понашања у интеракцији, већ и кроз *однос*, као свеобухватнију и дугорочну категорију. Другим речима, љубазност се може концептуализовати као свако понашање које доприноси дугорочно квалитету односа – понашање које се у трансакционој анализи дефинише као блискост – при чему су неки од показатеља квалитета и блискости односа: искрено комуницирање својих потреба/жеља/мишљења/емоција итд. уз уважавање саговорника, (друштвено прихватљиво) задовољавање својих потреба/жеља у интеракцији и у односу са саговорником, завршавање интеракције уз остављање отвореног, приступачног простора за нове интеракције са истим саговорником, изградња/одржавање/продубљивање и побољшавање односа итд. Према томе, концепт (не)љубазности схватамо као *интеграцију*: *и* споља манифестованих и опажаних понашања *и* дубљих и дуготрајнијих порука које се размењују у интеракцији, а утичу на развој/флукуације односа дугорочно.

Пета хипотеза била је: Самољубазност се такође, аналогно љубазности, може концептуализовати као сложен феномен који подразумева и интимни/приватни однос према самоме себи и манифестације тог односа у споља опазивом понашању. Самољубазност и самонељубазност би, према томе, подразумевале присуство или одсуство самопоштовања, доживљаја себе као (не)вредног људског бића, (не)стављања себе на прво место, (не)брига и (не)залагање за себе и остварење својих потреба и жеља. Тај став према себи би се споља манифестовао као: или асертивно (самољубазно и љубазно) понашање, или хиперадаптирано

(љубазно и/или претерано љубазно) понашање, или као нељубазно (агресивно, непристојно, манипулативно и сл.) – понашање у виду компензаторних механизма који прикривају самонелубазност. Овако дефинисана самољубазност интегрални је, неодвојиви део љубазности (дефинисане као у хипотези четири).

С обзиром на изложену критичку анализу у раду, верујемо да свих наведених пет хипотеза можемо сматрати потврђенима, а у даљем тексту ћемо аргументовати овај став.

Сматрамо да смо пре свега приказали сложеност истраживаног феномена љубазности, њему супротстављених феномена, тзв. нељубазности, као и многих нијансираних тачака на континууму између њих и даље од њих. На основу свега изложеног у раду, показали смо да (не)љубазност није једнодимензионалан већ мултидимензионалан феномен, да се може – и мора – разматрати са различитих аспеката, у различитим контекстима, кроз манифестне и латентне културне особености, а као најважније – кроз функционалност и квалитет интеракције и односа, краткорочно и, пре свега, дугорочно. Многи од приказаних модела и теорија љубазности су на изванредан начин искључиви, наш став је да они не морају бити инкопатибилни и не треба их посматрати као такве. Сматрамо да, заправо, њихова интеграција, а затим и интеграција с другим гранама науке, те њихово заједничко реинтерпретирање, носи потенцијална решења многих изложених дилема (најпре питања самог дефинисања појм(ов)а љубазности/нељубазности, а на крају и предложеним свеобухватним концептом „љубазности 3“). У овом контексту, верујемо да можемо сматрати потврђенима хипотезе три и четири (у једном општем смислу).

Након увода, у другом поглављу смо изложили шароликост језичких израза који се повезују с феноменима љубазности и нељубазности и терминолошку комплексност у српском и енглеском¹⁷¹ језику, с освртом на напомене неких теоретичара (нпр. Watts, 2003) о проблематичности и сâмог покушаја превођења термина с једног језика на неки други, због различитих тзв. лаичких концептуализовања појма (љубазност 1). Такође смо приказали и проблем неусаглашености различитих теоретичара већ при дефинисању (не)љубазности.

У трећем поглављу приказали смо комуниколошку и културно-историјску анализу истраживаних феномена. Изложили смо и критички елаборирали релевантне теорије и моделе љубазности: почели смо од Грајсовог принципа кооперативности, на који су се надовезали неки каснији модели – правила љубазности Робин Лакоф, принцип љубазности Цефрија Лича, чување туђег угледа према моделу Браунове и Левинсона, затим концепт самољубазности Чена, љубазност као конверзацијски уговор Фрејзера и Нолена, модел узајамне емоционалне подршке Арнда и Џенија, те моделе оријентисане на однос Спенсер-Оутијеве и Лохерове. Такође смо изнели и критике постојећих модела најзначајнијих критичара Ђина Илина и Ричарда Вотса, који истичу несврхисходност инсистирања теоретичара на тзв. научном појму љубазности 2 и „враћају“ тзв. лаичку љубазност 1 као легитиман предмет научног истраживања. Приказали смо и предлоге и моделе ова два критичара, базиране на посмодернистичком концептуализовању (не)љубазности кроз односе. Изложили смо и познате моделе оријентисане на културолошку димензију и разлике – израелски модел Блум-Кулке, кинески модел Гуа и јапански ауторке Сачико Иде са сарадницима, као и нека нама позната истраживања у српској средини, те критички разматрали проблем међукултурне комуникације и евентуалне универзалности (не)љубазних модела понашања. Такође смо анализирали савремене топосе разумевања (не)љубазности очитоване кроз тзв. нетикецију – правила понашања на интернету и у

¹⁷¹ Енглески језик је „одабран“ из разлога што најистакнутије теорије и радови доминантно долазе са енглеског говорног подручја.

виртуелној комуникацији, и нову пристојност коју доноси неизбежан улазак нових технологија у свакодневицу.

У четвртог поглављу бавили смо се различитим феноменима који се сматрају нељубазним, а у петом смо се фокусирали на псовке и опсцену лексику и њихово дијалектичко место у љубазности и нељубазности, с посебним освртом на српску културу псовања. Истицањем позитивних потенцијала комуникације која не инсистира на љубазности, као и оне која се сматра нељубазном – директност и искреност у интеракцији, успостављање и унапређивање односа блискости и сл., као и неки аспекти обрађени у другим поглављима, нпр. шанса за развој услед конфликта, редундантност љубазности и њено функционално изостављање у судском, научном и другим дискурсима који се фокусирају на преношење чињеничних података итд. – сматрамо да смо аргументовали полазно становиште да тзв. нељубазност може имати позитивне аспекте и ефекте и тиме потврдили другу хипотезу истраживања.

У шестом поглављу смо критички разматрали проблем ефикасности (не)љубазне комуникације, доводећи је у везу са другим димензијама комуникације као што су однос блискости и дистанце, решавање конфликта и асертивна комуникација, неспоразуми, манипулације и сл. Овде разматрамо и једну од кључних детерминанти (не)љубазног понашања из хипотезе три – интенционалност. Приказали смо сложену проблематику уопште могућности процене туђих истинских намера, на шта утичу и свесни и несвесни фактори сваког од учесника у интеракцији, као и посматрача, али и спољашњи фактори, као што је постојање или непостојање могућности избора (не)љубазног понашања (као у јапанском језику). Видели смо, затим, да је намера од кључне важности када је реч о „парадоксалним“ понашањима типа ироније и шаљења. А проблем за себе јесте и арбитрарност дефинисања термина, као нпр. питање је ли нељубазно или непристојно понашање намерно и сл. С обзиром на све наведене факторе, сматрамо да смо потврдили трећу хипотезу и специфично, из перспективе процене намере (не)љубазности нечијег понашања.

У седмом поглављу смо сузили фокус на неке психолошке импликације љубазног и нељубазног понашања, те елаборирали психолошке аспекте самољубазности и љубазности 3 као комплексног феномена описаног у хипотези четири. Такође, издвојили смо комуникацију у психотерапијском сетингу и говорили о неадекватности захтевања љубазности у датом контексту. Изложили смо аргументе у прилог четвртој и петој хипотези, разматрајући самољубазност као комплексан феномен – аналогно љубазности – који подразумева и лични став према себи и његове спољашње манифестације. Осим тога, када је реч о потврђивању ове две хипотезе, сматрамо да смо кроз трансакционо-аналитичке концепте блискости и „строукова“ (али и асертивности) илустровали суштинску неодвојивост истинске самољубазности и љубазности, тако да је најисправније самољубазност сматрати интегралним делом предложене „љубазности 3“.

Истицањем потенцијала за настанак проблема при инсистирању на љубазности (у шестом и седмом поглављу) – неспоразуми, манипулативност, неефикасност, нпр. у психотерапијском сетингу или решавању конфликта – сматрамо да смо аргументовали полазно становиште и потврдили прву хипотезу да љубазност може имати значајне негативне аспекте и последице.

С обзиром на то да на више места у овом раду критикујемо концепт љубазности као понашање које је неаутентично и неискрено, потенцијално манипулативно, а у најмању руку

површно, важно је да препознамо и његове позитивне стране. Пошто емоције као што су поштовање, љубав и сличне, као и односи блискости (коју смо дефинисали на трансакционо-аналитички начин) – а за које све опажамо да се доживљавају и манифестују на дубљим нивоима, и личним и интеракцијским/социјалним – подразумевају да ће их одражавати и опхођење према саговорнику које је љубазно, разматрали смо увођење и концепта „љубазности 3“ која представља управо одраз искрених, истинских пријатељских настојања, јер изражава поменуте емоције и однос блискости. „Љубазност 3“, заједно са у себи интегрисаном самољубазности, би била манифестација поштовања, љубави, блискости итд., а *diferentia specifica* у односу на љубазност 1 била би њена подразумевана аутентичност и позитивна намера, другим речима – спој и површинске форме љубазности и дубљег међуљудског односа. Овим смо изложили и аргументе у прилог четвртој хипотези, представљајући феномен (не)љубазности као сложени концепт и споља видљивог понашања и унутрашњих фактора који га детерминишу, а који сви заједно доприносе изградњи и одржавању дугорочног квалитета односа.

Након аргументације у прилог потврђивања хипотеза истраживања, истаћи ћемо следећа запажања у домену изучавања љубазности спроводећи *SWOT* анализу којом ћемо приказати: снаге или јаке стране теорија љубазности (енгл. *strenghts*), њихове слабости (енгл. *weaknesses*), прилике и могућности (енгл. *opportunities*) за даља истраживања, као и опасности (енгл. *threats*) које потенцијално могу угрозити теорије. Притом ћемо, пошто су кроз цео рад детаљно истицани сви поменути аспекти у вези са свим моделима и контекстима, тамо где је то било смислено, овде изоложити пре свега један глобални, сумирани утисак који се тиче прилика у истраживању и изучавању љубазности. Наведеном листом запажања не претендујемо на коначност, она је подложна допунама и критици.

Прво ћемо навести неке од уочених слабости постојећих теорија и модела. Када је реч о првобитним, најранијим теоријама љубазности, један од великих недостатака јесте тај да занемарују, превиђају или само пропуштају да се експлицитно баве чињеницом *динамичности* међуљудских интеракција и комуникације, која подразумева:

- константно *смењивање улога* говорника и слушаоца у комуникацији, те суштинско *преплитање* тих улога – често се у описима модела стиче утисак крајње поједностављености, као да је у анализама реч о свега једној размени порука; Вотс наглашава да особе које комуницирају треба посматрати као *учеснике*, а не као говорнике и слушаоце/адресате (Watts, 2003: 25),
- с тим у вези се нужно мора препознати и *динамичност интерпретације* понашања учесника – и саговорниковог и сопственог – као љубазног, нељубазног, непристојног, претерано љубазног, неутралног, формалног, претворног, манипулативног итд., односно, као што истиче Вотс (Watts, 2003: 23), у току интеракције, свако понашање учесника и свака њихова порука подложни су поновној евалуацији у односу на нове и нове „догађаје“ – поруке и размене, те се понашање једном процењено као љубазно може у неком следећем тренутку (ретроактивно) реинтерпретирати на другачији начин,
- на то се надовезује *контекст*, који многе теорије декларативно истичу као важан, али изгледа да је недовољно узиман у обзир у моделима. Наиме, аутори о њему говоре и уважавају га, али недостаје његова конкретна видљивост у самим моделима – тј. како би то заправо могао изгледати модел који укључује и контекст као варијаблу која својом

променом утиче на промену других варијабли (интерпретацију порука, позиције учесника у комуникацији итд.),

- коначно, динамичност интеракција може се перципирати једино кроз временску димензију. Овде подразумевамо помињане повољне или неповољне *дугорочне ефекте* (не)љубазног понашања на квалитет односа које особа креира с другим људима. Чини нам се да се та временска димензија (функционалности) љубазности занемарује или превиђа у теоријама љубазности.

Такође, једна од сржних примедби класичним моделима јесте Илинова критика артифицијелне поделе на лаичку љубазност 1 и теоријски концепт љубазности 2, док се у Илиновим исцрпним анализама показује да готово сви аутори заправо све време говоре о љубазности 1 иако покушавају да своју аргументацију заодену у концепт љубазности 2 (Eelen, 2001).

Постмодерни модели у знатној мери превазилазе наведене замерке у погледу динамичности интеракција, мада их Илин не штеди од истоветне своје критике када је реч о лаичком насупрот теоријском концептуализовању појма.

Такође, поновићемо Вотсово (Watts, 2003: 150) запажање да се у изучавању љубазности пребрзо прешло на објашњење и предикцију, док још увек није описан сам феномен (нема јединствене дефиниције, нема консензуса шта треба сврставати у појам љубазности, да ли је и нељубазност део феномена итд.). Дакле, и поред бројних истраживања, теорија и модела, изучавање љубазности за сада је ипак на нивоу дескрипције феномена; објашњење и предикција још увек су далеко од достижних.

Поред тога, први модели доминантно су постављани са становишта лингвистике и прагматике, док постмодерни ипак настоје да дају далеко обухватнију слику, првенствено препознавањем круцијалности односа између саговорника, али и увођењем концептуализације емоција (Arndt & Janney, 1991), друштвено очекиваног понашања (Watts, 2003) и сл.

Снаге или јаке стране постојећих теорија и модела биле би:

- развијање мноштва приступа и модела који расветљавају различите аспекте феномена (не)љубазности,
- увиђање потребе изучавања паралелно и нељубазности, предлагање модела, упоређивање и контрастирање са љубазношћу,
- конструисање сложених постмодерних, релационих приступа који суштински уграђују љубазно и нељубазно понашање у контекст од ког су неодвојиви, уважавају међуљудске односе као примарни контекст и фактор у одабиру љубазног, нељубазног, неутралног или пак неког другачијег понашања, те уважавају динамичност и променљивост сваке интеракције.

Потенцијалне претње или опасности у изучавању љубазности могу бити:

- претерано упрошћавање модела, једнодимензионалност (као што је то чест случај био у првобитним моделима), с једне стране, насупрот постмодерном усложњавању, које је може ићи толико далеко да долази до немогућности извођења било каквих закључака и предвиђања (што је замерка Вотсовом становишту),

- са тим је у вези и опасност од, поново, заузимања екстремних позиција – или претеране склоности генерализацији закључака или бежање од замки претеране генерализације у потпуну релативизацију феномена, деконструкцију која, онемогућавајући предикцију и закључивање, у крајњој линији зауставља даље истраживање,
- културолошке специфичности и разлике се показују толико присутним и утицајним, а опет толико суптилним и често имплицитним, да можда представљају једну од најистакнутијих и најупорнијих претњи, с обзиром на то да су врло често тешко опазиве, имплицитне, „на граници свесног“ (Hol, 1976: 66) и да их је тешко и претпоставити – нешто су што „не знамо да не знамо“ или, како је то Хол сликовито изразио: „Култура много више скрива него што открива и (...) скрива баш од сопствених припадника“ (Hol, 1976: 38),
- једна од помало скрајнутих опасности јесте и неповезаност аутора и радова који изучавају ову тему у оквиру различитих научних дисциплина, што већ јесте препознато као недостатак, само се не чини да је нешто кренуло да се мења (Brown, 2017: 394),
- на крају, када је реч о садашњем времену и позицији у њему понашања које је љубазно, пристojно, уважава саговорника, блиско, можемо се питати и на који ће начин савремене друштвене околности и рапидне, инстант промене током протока времена утицати на гледање на феномене љубазности и нељубазности, па чак и на интересовање за њихово изучавање. Има разлога за забринутост, јер савремени филозофи и психолози¹⁷² препознају у савременом Западном друштву губљење норми („аномију“, Dirkem, 1997) и свепрожимајући nihilizam капитализма који „своди све на робу“, тако да нема ни „недодирљивих метафизичких истина“ (Fuzaro, 2020: 39), ни недодирљивих моралних норми, а камо ли љубазних. Италијански филозоф Дијео Фузаро сматра да се „све оно (почевши од породице, па до сфере рада, права и културе) што на симболичком или реалном нивоу, није сродно новом поретку, класног и глобалног карактера“ систематично уништава (Fuzaro, 2020: 42).

Прилика и могућности за усмеравање даљих истраживања има много. Нама као најинтересантније и најоправданије изгледају следеће.

1. Чини нам се да је историјска димензија феномена љубазности и нељубазности значајно занемарена у истраживањима. Чињеница је да се – пратећи и дубински анализирајући историјске промене кроз које је овај феномен пролазио – може доћи до његовог расветљавања из веома другачијих углова и отварања сасвим другачијих погледа на то шта је он представљао некада и шта представља данас. Сетимо се, на пример, да је некада љубазност чувала животе и да јој је та функција донекле легитимисала претворност и манипулативност; потом је у XIX веку, када су претње по живот престале, уочен је штетан ефекат претеране инхибираности и претварања на ментално здравље. Остаци те неискрености комуникације су се задржали и до данашњих дана, као и негативна перцепција љубазности као манипулације код неких људи. Стога предлажемо да се у будућим истраживањима пажња посвети и историјском аспекту ових промена. А свакако су и перцепција и функције (не)љубазности у будућности такође врло интригантни и изазовни за истраживање.

¹⁷² Видети нпр. Најт, 2022: 332; такође различита предавања Џордана Питерсона која се могу наћи на његовој страници на Јутјубу: <https://www.youtube.com/c/JordanPetersonVideos>.

2. Од пионирског ентузијазма и високих очекивања за генерализовање теорија као универзалних (на првом месту теорија о очувању угледа, Браунове и Левинсона) па све до постмодернистичких критичара (Вотса и Илина) – како идеје културе, тако и покушаја продуковања универзалних теорија – појам љубазности је дошао до све „уситњенијих“ домена закључивања, чак до тог нивоа да Вотс сматра како је немогуће у принципу креирати ни научни појам љубазности другог реда (љубазности 2), нити изводити било какве закључке о одређеној популацији (и субјеката, али и не/љубазних понашања) на основу истраживања неког узорка. Из Вотсовог критикованог радикалног становишта могли бисмо изузети радикалност и задржати његова валидна запажања, на пример, она која се односе на идеје о културним специфичностима љубазних/нељубазних понашања. Наиме, чињеница која је добијена у истраживањима, нпр. у изаелском и јапанском друштву (Watts, 2003: 73; Katriel, 1986, према Watts, 2003: 73), јесте да и саме „културе“ (ако их, рецимо, посматрамо као националне групе) нису хомогене, већ да се значајно разликују у зависности од неких ужих и/или специфичнијих група које их сачињавају. Можда најочигледније разлике у опхођењу могу се повући у односу на узраст, тј. старосну доб; у многим културама је карактеристично за омладину да се понаша директније и мање пази на љубазно опхођење у поређењу са старијим члановима друштва. Можда би стога, уместо грандиозних универзалистичких претензија или пак свођења научних изучавања на ниво индивидуе, имало смисла фокусирати културолошка истраживања феномена (не)љубазности на мање, уже групе, супкултуре у оквиру већих култура и друштава (видети Вотсову критичку рефлексију у: Watts, 2003: 78) или помињане тзв. „заједнице пракси“ као кохерентних група (Mills, 2003, 2009, према Kecskes, 2014: 203). Могао би се испитати утицај који на (не)љубазност потенцијално имају нпр. демографске варијабле као што су: пол, узраст, ниво образовања, место становања, али и ниво религиозности, традиционалност насупрот прихватању модерних вредности, а потом и припадност различитим друштвеним групама (рецимо професије, супкултуре младих који се декларишу припадницима неке групе нпр. на основу музике коју слушају и сл.). На крају, сматрамо да је један од врло значајних фактора данашња глобална култура, као вредносни систем, која се намеће првенствено путем медија и интернета, те би значајно било испитати како садржаји које људи бирају преко медија утичу и на њихово опредељивање у односу на (не)љубазно понашање. Таква истраживања би се могла даље укрштати међу културама (узмимо за пример националне) као већим ентитетима (на пример, поредити узрасне групе у различитим нацијама) и можда би се таквом методологијом могло наићи на више културолошких сличности или пак на нове информације и правце за усмеравање истраживања, под другачијим светлом.
3. Свакако, било би занимљиво спровести комплексно и обухватно истраживање у српској култури и испитати различите димензије и аспекте феномена и љубазности и нељубазности, и њима сродних. Верујемо да би се у нашој средини као значајни показали фактори као што су традиционалност, религиозност, ниво образовања, одабир медијских садржаја – нпр. праћење ријалитија или културних програма и сл.
4. Интердисциплинарно повезивање свакако има значајне потенцијале за унапређивање разумевања феномена; такође, било би драгоцено и подстицање истраживања љубазности и у другим хуманистичким наукама.
5. Иако психотерапеути до сада нису показивали много интересовања за феномен љубазности и нељубазности (наишли смо само на наведене радове трансакционих аналитичара Алторфера /Altorfer, 1977/ и Ренија /Rennie, 1994/), верујемо да је важно осврнути се на овај аспект комуникације у психотерапијском сетингу, јер психотерапија

јесте један врло специфичан вид интеракције, снажно кодиран, структурисан, професионално стандардизован (од медицинског до културног аспекта) и у крајњој линији процес утемељен у комуникацији и међуљудској интеракцији. Истраживали смо да ли у таквом сетингу има места (не)љубазности и у којим се видовима она или сродни феномени манифестују и обрађују у комуникацији. Сматрамо да наша изложена анализа пружа изванредан увид у тај огроман простор амбиваленције и да је психотерапијски контекст управо поље где се та амбиваленција најочитије манифестује и може најадекватније разумети. Стога се надамо да може бити инспирација и за нова истраживања и улоге клијента и улоге психотерапеута из области психологије и психотерапије.

6. Имало би смисла и истраживање љубазности/нељубазности, односно пристојности и непристојности као естетске категорије, с обзиром нпр. на гађење које могу изазивати нека непристојна понашања (у смислу понашања која не пристоје уљудном човеку) и извесну естетску пријатност коју, с друге стране, могу изазивати неки љубазни манири који за циљ имају саговорников (али и посматрачев) угођај (нпр. центлменски манири мушкараца према женама или угошћавање – естетско аранжирање хране, простора итд.). У нашем истраживању нисмо наишли на радове који обрађују ову тему, али могуће је да је то само последица поменуте интердисциплинарне неповезаности, као и ситуације да љубазност експлицитно адресирају претежно истраживачи из области лингвистике (док се можда истраживачи из неких других области баве овом темом с другачијим фокусом тако да се љубазност не препознаје као тема).
7. Када је реч о методологији, подсетили бисмо се Вотсових примедби Блум-Кулки у вези са сувише пасивном улогом испитаника у сувише вештачком сетингу истраживања и сложили бисмо се са тим примедбама у сваком истраживању које је организовано на сличан начин, а она махом јесу таква. С обзиром на то да су истраживања љубазности спровођена доминантно из лингвистичке перспективе, тј. од стране лингвиста, разумљиво је што у њима доминира језик као варијабла и методолошки сетинг у ком пасивни испитаници као посматрачи процењују задате исказе и дискурсе или пак извештавају о својој перцепцији и искуству са неким генерализованим и апстрахованим друштвеним нормама понашања. Оно што се препознаје да овде недостаје јесу истраживања типа посматрања у реалним ситуацијама или пак (психолошких) експеримената, која би испитанике увела у активније улоге – и говорника, и саговорника, и посматрача итд. – у оквиру којих би они испољавали и/или процењивали љубазно или нељубазно понашање у реалности.
8. На крају, узимајући у обзир дилему истраживача да ли је нељубазност супротност љубазности или посебан феномен, можда наш предлог димензионалног перципирања феномена љубазности – од његове негације, преко неутралности, његове афирмације, као и контрадикторних облика типа шаљења и сл., па све до превазилажења његове форме у целовитији однос блискости (предложене љубазности 3) – може понудити кључ за решење и бити инспиративан за нека нова истраживања.

„На врху друштвене пустиње, уздиже се информисани, апатични и на себе усмерени појединац.“

(Tomić, 2003: 149).

Ово истраживање је, поред поменутих резултата, отворило и мноштво важних питања. Међу њима је и једно сржно питање: је ли нам љубазност – као социјално, културно и комуникалошки кодиран систем комуникације – у доба апсолутне декаденције културе и међуљудских односа, растакања концепта заједнице, промењених стандарда комуникације, улажења технологије као посредника у контакту између људи – и даље потребна?

У којој мери технологија мења неке комуникационе стандарде и колико смо се на то већ и навикли? Да ли чак и својеврсни љубазни маниризми у говору и опхођењу губе битку са новим, најчешће посредованим, моделима комуникације – порукама, мејловима и свим сличним писаним модусима интеракције, који увелико узимају примат у међуљудској комуникацији (Terkl, 2020). Овде је те културно условљене стандардне комуникације заменила некаква форма дистанце или псеудоблискости, јер се директни контакт остварује једино са текстом, у ком се користе емотикони и емоџији да би се покушало симулирати комуницирање емоција/расположења, опустити атмосфера интеракције и сл.

Је ли љубазност данас функционална, шта заправо обезбеђује друштву и чему можемо да се надамо у будућности у којој ће људи бити чиповани, надзирани или уступити своје место на планети роботима? Претвара ли се она можда у изванредан вид превентивне пацификације савременог човека и омеђавање његове интеракције с другима, добијајући ново рухо све радикалније цензуре и ново име политичке коректности?

Један од разлога и инспирација за писање овог рада била су управо и сва ова питања проблема друштвене интеракције, на ширем плану и са далекосежним реперкусијама. Упркос прилично обеспокојавајућим предвиђањима будућности међуљудске интеракције, тему (не)љубазности сматрамо релевантном у свим контекстима елаборираним у раду, нарочито с обзиром на њену дијалектичку природу у категоријама блискости и дистанце, поштовања, манипулисања, привидности, површности или искрености у интеракцији, затим с обзиром на функционалност у контекстима као што су конфликтне ситуације, неспоразуми, психотерапијски сетинг, технолошки посредована комуникација итд. И као најважније, с обзиром на два најизразитија растућа проблема: на индивидуалном нивоу – савремену (Западну?) дубоко декадентну културу, у којој други не постоји, не интересује нас, у којој можемо бити безобзирни, индиферентни, хладни и игнорисати чак и само постојање другог простим „поништавањем“ које га „враћа тамо одакле је дошао“, као у најфреквентнијим српским псовкама, те на нивоу глобалног друштва – све радикалније и агресивније тоталитаристичке цензуре еуфемизираних имена „политичка коректност“.

Мада, док је отворене агресије, док још увек псујемо некога (у лице или не), можемо се још нечему и надати, јер тиме ипак имплицитно признајемо његово постојање. Данашња „култура поништавања“ заправо је прешла квалитативну границу између агресије – која се може на много начина социјализовати и која има и своје позитивне аспекте – и ниҳилизма – где једноставно нема ничега, ни другога, ни контакта, ни агресије, ни потребе за политичком

коректности, нити шансе за ментално здравље. Сећа ли се човек данашњице уопште чињенице да је најтежа казна – самица? Да ли ће нам у модерном свету, где људи као индивидуе почињу све извесније да се хабиитуирају на могућност нихилистичког поништавања другог „његовим враћањем у непостојање“ и прихватају ту праксу као „новонормалну“, можда чак и нељубазност постати очајнички потребна, јер је „било какав додир бољи него да га нема“ (Stewart & Joines, 1987: 73)? И хоћемо ли се љубазности и блискости сећати с носталгијом?

Као изузетно значајно препознајемо и то што нас је ово истраживање теме љубазности и нељубазности подстакло и на преиспитивање подразумеваних полазишта у сопственом професионалном психотерапијском раду. Велико је питање не бисмо ли инсистирањем на стављању себе на прво место, на личној одговорности и другим аксиомима индивидуалистичких култура чинили заправо и штету клијентима који долазе из изражено колективистички настројених култура, супкултура, средина. А можда још веће питање је и оно – не доприносимо ли истим тим аксиомима индивидуализма и управо ономе што препознајемо као један од круцијалних проблема савременог човека – разилажењу са другим, распадању социјалних односа, од породичних до пријатељских, отуђењу и усамљености?

Како Лич примећује (Leech, 2014: 220), нељубазно, некултурно понашање може и забављати и људи нису несклони томе да посматрају такво понашање других, нарочито када се осећају „заштићено“ од било каквих непријатности или последица по себе и свој углед при томе. О овој појави сведочи и преплављеност медија данас садржајима у којима се људи понашају готово без било какве задршке и контроле, почевши од ријалити програма, чији се број значајно повећао, преко различитих емисија – и забавног карактера, али и с политичким темама – где гостује више људи међу којима може доћи до конфликта, па све до преноса скупштинских заседања где се неретко посеже за увредљивом реториком усмереном ка политичким ривалима. Хјуз чак сматра да се политичари данас све више тенденциозно служе псовкама „као политичким оружјем како би провоцирали и задобили публицитет“ (Hughes, 2006: xxiii), а сличног је мишљења и Томићева, која говори о „новој функцији парламента који се од тела које расправља, претворио у тело у којем се демонстрира“, налик телевизијским шоу-програмима (Томић, 2003: 127). Гледаност оваквих програма је изненађујуће велика, иако је у Србији било покушаја грађана да траже да се садржаји који се емитују (првенствено ријалити програми) регулишу на неки начин – или да се промене, избаце, или барем ограниче на касније емитовање и пренесу на мање гледане канале, а да се у ударне термине унесе много више квалитетног културног, образовног и дечијег програма. Сведоци смо тога да се мало шта мења у смеру промовисања уљудности/цивилизованости/љубазности/културе, а да на програм медија данас доминантно утичу профит и политичка пропаганда.

Масовни медији илуструју друштвену тенденцију „привидности категорије јавности (али и) привидности интегритета приватне сфере“, јер „интимност која је сада окренута јавности постаје постварена“, што се најдраматичније и најгротескније очитује у ријалитијима, мада је заправо тај тренд читан и у друге врсте медијских садржаја који се фокусирају на „обичне“ проблеме и живот „малог човека“ (Томић, 2003: 125–126).

Занимљиво је повући паралелу између данашњег стања ствари и „цивилизованог“ и „нецивилизованог“ понашања у прошлости, што нам примерима дочарава Касон (Kasson, 1999). Рецимо, некада је тражена суздржаност у сваком виду понашања, док се данас подстиче експресија. Некада се инсистирало на самоконтроли и контроли физичких, физиолошких,

емоционалних и сличних процеса – Касон описује „простачко“, нецивилизовано понашање најчешће неуке светине (нпр. кијање, кашљање и зевање без покривања уста, непрање руку, шмркање и небрисање носа, храњење рукама из исте заједничке посуде и враћање остатака у њу или бацање унаоколо, пљување, несуздржано испуштање гасова и сл.) које је изазивало гађење код посматрача, те је на извештајан начин то и подстицало увођење неких правила пристојности, како се посматрач не би осећао непријатно у присуству особе која обавља неку од тих радњи.

Иако се данас већина правила пристојности подразумева и уважава, опет сведочимо промовисању управо супротног понашања у ријалити емисијама. Неретко у њима не само да се може видети понашање које, као у Касоновим примерима, изазива непријатност и гађење код посматрача, већ се такво понашање тенденциозно изазива и доминантно бира за преношење преко телевизије. Велико питање за истраживања из социологије, психологије, културологије и сличних дисциплина јесте мотивација за промовисање ове врсте вулгарности и дезинхибиција. Лабављење неких ригидних правила није *a priori* штетно, нпр. већа експресија емоција – на друштвено прихватљив начин – уместо њиховог потискивања и инхибирања доприносе менталном здрављу појединца и изградњи квалитетнијих и дубљих међуљудских односа. Такође, не треба заборавити да је увођење правила пристојности имало позитивне намере – пријатније социјалне односе, иако су раније правила задржала и у приватну сферу живота, тј. једнако се захтевало придржавање уљудних манира и у приватности свог дома, као и у јавности и формалним ситуацијама – што из данашње перспективе можемо сматрати непотребним. Хјуз не сматра да је савремена декаденција посебно упадљива с историјске тачке гледишта, јер се она кроз историју смењивала с периодима чистунства. Овај аутор тврди да су „границе пристојности прекршене вековима уназад“ и када би се данас међу нама нашли, рецимо, стари енглески писци Чосер или Шекспир, били бисмо импресионирани њиховим „поганим језиком“, с обзиром и на данашњу цензуру коју намеће политичка коректност (Hughes, 2006: xxiv–xxv). Међутим, декадентна промоција вулгарности поменуте врсте, и у јавности и приватно, изгледа као да људска врста не уме да нађе „златну средину“ и уместо ње се враћа примитивним поривима и баналности. С тим што ово „враћање“ данас не можемо сматрати квалитативно истоветним са првобитним некултурним понашањем. Људско је друштво прошло кроз „цивилизовање“, кроз успостављање и поштовање норми понашања, што јесте донело лепшу слику експресије људске природе, а потом се поново вратило на „нижи“ ступањ, на баналност и дезинхибираност. Сматрамо да човек данашњице није „невин“ по том питању, као што је био у прошлости, јер друштво данас познаје норме које одабира да крши, одбаци или занемари. Он је, дакле, данас одговоран за своју баналност и некултуру. С друге стране, можда би се могло аргументовати и да је човек данас изманипулисан, да му је владајући капиталистички поредак „колонизовао имагинарно и симболичко у свести“ и „све му одузео, па чак и свест о сопственом положају“, те и не зна шта му се дешава и верује да су промене немогуће, а постојећи поредак природан (Fuzaro, 2020: 87, 125, 126). И понаша се, у ствари, управо по налогу, онако како је очекивано од стране система. Иако га то и даље не ослобађа одговорности одрасле особе за (не)свесност о сопственом положају.

Теорије комуникације обухватају и теорије утицаја медија на друштво и појединце, а неке од тих теорија чак су супротстављене¹⁷³. Чини се да данашње стање најбоље описује

¹⁷³ Томићева наводи као најзначајније: теорију катарзе (по којој се накупљена агресија, незадовољство, стрес итд. растеређују посредно, посматрањем насиља на телевизији), теорију агресивних знакова или стимулативних утицаја (која, супротно, истиче како изложеност агресивном програму подстиче агресивност код гледалаца), те теорију

Гербнерова теорија култивације, према којој се тврди да медији (телевизија) делују васпитно и образовно на публику (не у позитивном смислу) и то „омогућавајући неприметно индуковање одређеног система вредности“ (Томић, 2003: 86). А који је то систем вредности – Фузаро сматра да је то у ствари брисање вредности (ако не свих, онда барем свих оних несагласних с врховном вредношћу – капитализмом – и с оним које капитализму доприносе и служе). Он нпр. сматра да се циља на то да „свест о нашем друштвеном бићу пређе у потпуни заборав и тако буде уклоњен сваки траг међуличних односа и димензије заједништва“ (Fuzaro, 2020: 124) – где онда заиста нема простора ни замишљати љубазност.

Према Мертону и Лазарсфелду три главне функције медија подразумевају:

1. морализаторску функцију – промовисање друштвених норми,
2. функцију доделе статуса – појединцима и групама које излажу публици и
3. наркотизујућу дисфункцију – креирање илузије код публике да учествују у друштвено-политичком животу тиме што су информисани (Lazarsfeld & Merton, 1948, према Томић, 2003: 113).

Масовна култура подразумева „својеврсну вулгаризацију садржаја који се пуштају у оптицај преко средстава масовне комуникације“, односно медија (Томић, 2003: 104). У масовној култури су културни и уметнички садржаји постали роба, која се бира на основу критеријума квантитета и критеријума стандардизације, што значи да је циљ презентовати што више садржаја, што брже, што већем дијапазону публике, данас већ на нивоу целог света, и то умножене, у стандардизованој форми, истовремено и актуелно. Масовност је усмерена на универзалност дела, а не на његову трајност као што је то било раније. Живи, лични контакт између ствараоца и публике, који је пре масовне дистрибуције био сржни фактор детерминације рецепције и доживљавања културе, на овај начин се изгубио. На место удубљивања у садржај путем непосредног контакта долази површан контакт са површним садржајем, с позивом на забаву, уживање, површност и пасивизацију рецептивне публике (Томић, 2003: 104–105). Савремени критичари културне индустрије указују на „антипросветитељско деловање масовне културе“ и супротност између технолошког напретка и духовне стагнације – а могли бисмо рећи и назадовања – човека (Томић, 2003: 146), јер се он, према Фузару, „не нада ничему већем нити га покреће перспектива нечег бољег“ (Fuzaro, 2020: 46). Поред тога, Фузаро нас подсећа да „душа човека“ није празна, већ „презасићена“ – стимулусима, робом, наметнутим и тенденциозно изазиваним и управљаним понашањима (Fuzaro, 2020: 86).

Овакво стање ствари доприноси губљењу или бар занемаривању и ограничавању образовног аспекта у медијима, а имплицитан систем вредности који се, према Гербнеру, индукује управо је поменути императив – уживати, забављати се, не удубљивати се, не активирати се, не мислити (много), јер све што се пожели ради забаве лако је доступно и може се наћи у масовним медијима и на интернету.

Нарочито је интензиван и штетан утицај на децу и младе као публику који, одрастајући константно „укључени“ на „мрежу“ (интернет који као да је на изванредан начин у себе усисао и утопио и све друге масовне медије), јесу под ризиком од менталних, социјалних и практичних дисфункционалности. Томић излистава многе психопатолошке манифестације новог доба – од нових видова зависности, психолошке неписмености, „стварања псеудоживотне средине“, до „дисоцијације из реалности и незаинтересованости за класичне форме образовања“ (Томић,

учења посматрањем (која указује на то да гледаоци телевизијских програма уче начине агресивног понашања које виде) и Гербнерову теорију култивације (Томић, 2003: 86).

2003: 111, 133), а то су само неке. Бежање од контакта услед пренаглашене анксиозности због неумешности комуницирања лицем у лице које бележи Теркл (Terkl, 2020), те последична реална изолованост и осећај усамљености јесу још један ниво психопатолошких последица. Енцесбергер чак тврди да „савремени масовни медији не служе стварној друштвеној комуникацији, већ њеном спречавању“, јер они представљају извесну „индустрију свести“ која не производи материјална добра, већ „мишљења, судове и предрасуде, сам садржај свести“ публике, а обликује их тако да одржавају постојећи поредак власти (Encesberger, 1980, према Томић, 2003: 155). Притом се такође настоје убедити појединци и публика да живе у „најбољем од свих светова“ (Томић, 2003: 146).

С једне стране, конзумеристичком капиталистичком друштву је пожељан појединац чијим понашањем доминантно управљају емоције и детињи импулси, уз што мање укључивање контроле и инхибиције импулсивних понашања који би ограничавали непотребно трошење новца у сврху забаве и неограниченог уживања. Истраживања публике масовних медија најчешће карактеришу медије као убеђиваче, а њихову публику као манипулисану (Томић, 2003: 131–133). Тзв. „скривени убеђивачи“, рекламе, пропаганда и сличне манипулације, којима се циља на индуковање конзументата, човека и посматрају само као „гомилу сањарија, магловито скривених чежњи, комплекса кривице, ирационалних емотивних блокада (...) обожаваоца представа препуштеног импулсивним (нагонским) и компулзивним (присилним) делима“ (Томић, 2003: 175). Осим тога, и са политичког аспекта, владајућим режимима погодују појединци и масе којима управља инфантилни и импулсивни део личности (тзв. его стање Детета), којим се може манипулисати на многе начине и угасити свака врста побуне против било ког система нездравог за друштво и појединца. Иако се, према Фузаровом мишљењу, противљење „сузбија програмски на разне начине, од маргинализовања до медијског прогањања“ (Fuzaro, 2020: 32), чини се да је то сузбијање далеко ефикасније када је сведено на ниво унутар личности сваког појединца, тиме што ће се он задржавати у Детету. Овај филозоф чак употребљава термине сличне терминологији трансакционе анализе када говори да се „маса одржава стално у добу *детинства и незрелости*, како би се забављала и предала уживању без кочница и размишљања“ (Fuzaro, 2020: 36, курзив додат). Фузаро препознаје да „рафиниране, сугестивне и ‘демократске’ не-слободе на Западу остварују оно што у трагичној пракси тоталитарних режима у XX веку није постигнуто, упркос насиљу и крви која је просута: укинута је неслагање а достигнута потпуна униформност перцепције и мишљења“ (Fuzaro, 2020: 34). И мада је данас свет политички наизглед подељен на демократска и тоталитарна друштва, такозвана демократија је „бескрајно далеко од самог појма демократије“ (Fuzaro, 2020: 32), доминација либералног капитализма у западним друштвима приказује слику демократских слобода (права и одговорности) која је, у ствари, опсена – тоталитаризам се овде не очитује у ауторитарним вођама и послушницима, већ у слепом, некритичком – послушничком конзумеризму и „религиозном“ праћењу наметнутих трендова мишљења, избора и понашања. Или, како се З. Томић пита, може ли се „знаком истрошености *Субверзивног*“ – као легитимне категорије демократије, сматрати „медијска спектакуларизација информација, глобално упросецавање, трка за модом али истовремено и оуглалост на производе *Културе* настале на темељу рециклаже традиције, весела отупелост на све што превазилази границе нарцисистичког Ега, флексибилног, слабог или барем лабилног“? (Томић, 2003: 196, курзив у оригиналу). Идејама о љубазности и пристојном понашању као да овде више нема места. На њихово место наступила је политичка коректност – нова „религија“ демократије, чије се насилно тоталитаристичко лице показује све отвореније, а чије последице постају већ очигледне у виду

нарушавања и менталног и физичког здравља¹⁷⁴. Овим се социјалним инжењерингом обликује човек који (поменућемо неке аспекте, али не сматрамо да је листа која следи исцрпна):

- је оријентисан првенствено на себе и своје потребе (нарцисистичан),
- константно је у его стању Детета – настојећи да континуирано задовољава своје жеље, што му је пласирано као највећа вредност, као и да избегава било коју врсту непријатности, чак и ону здраву за њега,
- услед чега је његова осетљивост за непријатна осећања порасла, а за пријатна се смањила, те је оријентисан на константно тражење нових стимулација (Milivojević, 2007: 10–11),
- самим тим – недовољно је емпатичан, заузима позицију „ја сам у реду, други нису“,
- недовољно увежбан у управљању собом – инфантилан и импулсиван (дефицитаран Одрасли, те Родитељ који је слаб или чак и потпуно искључен),
- недовољно увежбан и у адекватном, здравом управљању својим емоцијама – од доживљавања и препознавања емоција, до њиховог адекватног изражавања и усмеравања – емоционално неписмен (Томић, 2003: 111),
- хабитуиран је на екстремност у испољавању емоција, као и на нељубазност и непристојност, али и насиље и манипулације,
- неподстицан и ненаучен уважавању других људи и њихових потреба,
- ускраћен за блискост, јер се изолује од истинског међуљудског контакта са другим људским бићем и друштвеним групама, али и с културом, уметношћу, знањем и, на концу, природом,
- депривиран, духовно и социјално сиромашан, усамљен, а истовремено убеђен да живи у изобиљу услед непрекидног менталног стимулисања садржајима – уверен да бира усред изобиља, иако бира (не свесно, али ипак одговорно) сиромаштво; јер му се нуде „алтернативе које (...) дискретно имају за циљ анулирање могућности избора“ (Fuzago, 2020: 34),
- те не види ни потребу нити смисао у томе да се понаша љубазно, јер љубазност подразумева уважавање другог, а зашто би се други уважавао када се перципира као неважан?

¹⁷⁴ Видети нпр. извештаје о погубним последицама и по ментално и по телесно благостање услед промовисања промене пола и њеног непромишљеног, некритичког и исхитреног спровођења код све млађих адолесцената, при чему је све заоденуто у наратив о политичкој коректности према особама са тзв. родном дисфоријом (енгл. gender dysphoria). Овај поремећај се запажа код рапидно растућег броја младих у Северној Америци, што говори у прилог хипотези о његовом промовисању. Неки од вредних разговора се могу погледати нпр. на следећим страницама: <https://www.youtube.com/watch?v=mDJ65ortiLo> и https://www.youtube.com/watch?v=zqIPO_1wXa4.

Литература

Литература на ћирилицы

1. Богдановић, Н. (1997). *И ја теби*. Ниш: Просвета.
2. Богдановић (ур.), Н. (1998а). *Опцена лексика - зборник радова*. Ниш: Просвета.
3. Богдановић, Н. (1998б). Псовка наша насушна. У: Н. Богдановић (ур.), *Опцена лексика - зборник радова* (11-17). Ниш: Просвета.
4. Босић, М. (1996). *Годишњи обичаји Срба у Војводини*. Нови Сад - Сремска Митровица: Прометеј - Монада.
5. Велч, Р. (2022). Психолошки развој - нормалан и развој психозе посматран кроз теорију репарентинга и афективне везаности. (онлајн семинар одржан 3-5. јуна 2022.), организатори: НАТАС, „Беосавет“, „Специјалистичка ординација Бубера“.
6. Вицановић, М. (2017). Функције опцених речи и израза у српској култури. *Опцена лексика у српском језику - зборник радова* (173-206). Ниш: Универзитет у Нишу, Филозофски факултет.
7. Златковић, И. Р. (2015). *Типологија хумора у српској усменој прози (докторска дисертација)*. Београд: Филолошки факултет.
8. Ковач, Ј. (2020). *Когнитивни културни модели и принципи учтивости у академском дискурсу: Србија и Шпанија као студије случаја (докторска дисертација)*. Београд: Филолошки факултет.
9. Коковић, Д. (2003). Место псовке у свакодневном животу. *Симпозијум Сеоски дани Сретена Вукосављевића: зборник радова са XX научног скупа, 18-20. септ. 1998.* (157-162). Пријепоље: Дом револуције.
10. Мандић, М., & Ђурић, Љ. (2015). Псовка као фолклорни жанр: на примеру „Јебем ти сунце“. *Савремена српска фолклористика II (зборник радова)*, 291-316.
11. Мутавцић, П., & Сивачки, А. (2015). Балкански језици и опцени дискурс. *Jezik, književnost, diskurs: jezička istraživanja* (551-565). Ниш: Филозофски факултет Универзитета у Нишу.
12. Николић (ур.), М. (2011). *Речник српскога језика (измењено и поправљено издање)*. Нови Сад: Матица српска.
13. Петровић, Д. С. (2019). *Умешност комуницирања*. Београд: Клио.
14. Раденковић, Љ. (1996). *Симболика света у народној магији Јужних Словена*. Ниш: Просвета.
15. Савић, С. (1995). Истраживање савременог градског комплекса: употреба псовки. *Научни састанак слависта у Вукове дане, 23/2* (161-176). Београд: Међународни славистички центар на Филолошком факултету.

16. Ћосић, П., и др. (2008). *Речник синонима*. Београд: Корнет.
17. Фехимовић, М. (2007). Представа *Ћеиф*. Београдско драмско позориште, Београд, Србија. (снимак представе, прегледан 6. октобра 2022. на: https://www.youtube.com/watch?v=wRJMFSFRRjQ&list=PLXy0I1CeHsh_VUi9owTvCfymN7jutuBP6&index=5)
18. Чаусидис, Н. (2000). Ромбични елементи као средства транспозиције плодности између човека и природе. *Кодови словенских култура (5) - Земљорадња*, 15-28.
19. Шипка, Д. (2011). *Речник опсцених речи и израза*. Београд, Нови Сад: Корнет, Прометеј.

Литература на латиници

20. Allan, K., & Burrige, K. (2006). *Forbidden words: taboo and the censoring of language*. New York: Cambridge University Press.
21. Altorfer, O. (1977). Authentic courtesy and personal power: two aims of emotional job fitness. *Transactional Analysis Journal, Oct., Vol. 7, No. 4*, 339-341.
22. Arndt, H., & Janney, R. W. (1991). Verbal, prosodic, and kinesic emotive contrasts in speech. *Journal of Pragmatics (15)*, 521-549.
23. Baron-Koen, S. (2012). *Psihologija zla*. Beograd: Clio.
24. Berger, J. (2000). *Treći roditelj: novi pravci grupne psihoterapije*. Beograd: Centar za primenjenu psihologiju Društva psihologa Srbije.
25. Bern, E. (1998). *Koju igru igraš?* Beograd: Ne & Bo.
26. Berne, E. (1966). *The structure and dynamics of organizations and groups*. New York: Grove Press Inc.
27. Berne, E. (1978). *Principles of group treatment*. New York: Grove Press Inc.
28. Blum-Kulka, S. (1987). Indirectness and politeness in requests: same or different? *Journal of Pragmatics 11*, 131-146.
29. Blum-Kulka, S. (2005). The metapragmatics of politeness in Israeli society. U: R. J. Watts, S. Ide, & K. Ehlich (ur.), *Politenes in Language - Studies in its History, Theory and Practice (second revised and expanded edition)* (255-280). Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
30. Brown, P. (2015). Politeness and Language. U: J. D. Wright, *International encyclopedia of the social and behavioral sciences, 2nd edition, volume 18* (326-330). Amsterdam: Elsevier.
31. Brown, P. (2017). Politeness and impoliteness. U: Y. Huang (ur.), *The Oxford handbook of pragmatics* (383-399). Oxford: Oxford University Press.
32. Brown, P. (2018). Linguistic politeness. *VIII Findings of sociolinguistic research*, 1410-1416.

33. Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness, some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
34. Brown, R., & Gilman, A. (1960). The pronouns of power and solidarity. U: T. A. Sabeok (ur.), *Style in language* (253-276). Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
35. *Cambridge Dictionary*. Pregledano 13. aprila 2020., <https://dictionary.cambridge.org/>
36. Chen, R. (2001). Self-politeness: a proposal. *Journal of pragmatics* 33 , 87-106.
37. Coulmas, F. (2005). Linguistic etiquette in Japanese society. U: R. J. Watts, S. Ide, & K. Ehlich (ur.), *Politeness in Language - Studies in its History, Theory and Practice (second revised and expanded edition)* (299-323). Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
38. Cronin, M. E. (2018). 'Feck off!' - exploring the relationship between impoliteness, laughter and humor in the British-Irish sitcoms 'Father Ted', 'Black books' and 'The it crowd' (*doktorska disertacija*). Birmingham: University of Birmingham.
39. Culpeper, J. (2007). Reflections on impoliteness, relational work and power. U: D. Bousfield, & M. Locher (ur.), *Impoliteness in Language* (22-53). Berlin: Mouton de Gruyter.
40. Culpeper, J. (2010). Conventionalised impoliteness formulae. *Journal of pragmatics* 42 , 3232-3245.
41. Culpeper, J. (2011a). "It's not what you said, it's how you said it!" - Prosody and impoliteness. U: I. Kecskes (ur.), *Discursive politeness research group - Discursive approaches to politeness* (57-83). Berlin: De Gruyter Mouton.
42. Culpeper, J. (2011b). Politeness and impoliteness. U: K. Aijmer, & G. Andersen (ur.), *Sociopragmatics, Volume 5 of Handbook of pragmatics* (391-436). Berlin: Mouton de Gruyter.
43. Culpeper, J., & Hardaker, C. (2017). Impoliteness. U: J. Culpeper, M. Haugh, & D. Kadar (ur.), *Palgrave handbook of (im)politeness* (199-225). Basingstoke: Palgrave.
44. Dirkem, E. (1997). *Samoubistvo*. Beograd: Beogradski izdavačko-grafički zavod.
45. Dynel, M. (2015). The landscape of impoliteness research. *Journal of politeness research*, 11 (2) , 329-354.
46. Eelen, G. (2001). *A critique of politeness theories*. Manchester: St. Jerome Publishing.
47. Ehlich, K. (2005). On the historicity of politeness. U: R. J. Watts, S. Ide, & K. Ehlich, *Politeness in Language - Studies in its History, Theory and Practice (second revised and expanded edition)* (71-107). Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
48. Erskine, R. G., & Trautmann, R. L. (1996). Methods of an integrative psychotherapy. *Transactional analysis journal*, 26:4 , 316-328.
49. Feldman Barrett, L. (2017). *How emotions are made - The secret life of the brain*. Boston, New York: Houghton Mifflin Harcourt.
50. Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Journal of pragmatics* 14: 2 , 219-236.

51. Fuzaro, D. (2020). *Misliti drugačije - filozofija neslaganja*. Beograd: Clio.
52. Gavrilov Jerković, V. (2003). Transakciona analiza. U: M. Biro, & W. Butollo, *Klinička psihologija* (298-309). Munchen, Novi Sad: Futura publikacije.
53. Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: essays on face to face behavior*. New York: Pantheon Books.
54. Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. U: P. Cole, & J. Morgan (ur.), *Syntax and semantics, Volume 3: Speech acts* (41-58). New York: Academic Press.
55. Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics* 14 , 237-257.
56. Gulding, M. M., & Gulding, R. L. (2007). *Promeniti život - terapija novom odlukom*. Novi Sad: Psihopolis institut.
57. Hajt, Dž. (2022). *Psihologija morala*. Beograd: Clio.
58. Hajdu, D. (2014). *Nestandardni govor u švedskom i srpskom: uporedna sociolingvistička i semantička studija (doktorska disertacija)*. Beograd: Filološki fakultet.
59. Helinger, B., & ten Hevel, G. (2010). *Priznati ono što jeste*. Beograd: Paideia.
60. Herman, Dž. L. (2012). *Trauma i oporavak*. Novi Sad: Psihopolis institut.
61. Hol, E. (1976). *Nemi jezik*. Beograd: Beogradski izdavačko-grafički zavod.
62. Hol, K. S., & Lindzi, G. (1983). *Teorije ličnosti*. Beograd: Nolit.
63. Hughes, G. (2006). *An encyclopedia of swearing*. New York, London: M. E. Sharpe.
64. Ide, S., Hill, B., Carnes, Y. M., Ogino, T., & Kawasaki, A. (2005). The concept of politeness: An empirical study of American English and Japanese. U: R. J. Watts, S. Ide, & K. Ehlich, *Politenes in Language - Studies in its History, Theory and Practice (second revised and expanded edition)* (281-297). Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
65. Janney, R. W., & Arndt, H. (2005). Intracultural tact versus intercultural tact. U: R. J. Watts, S. Ide, & K. Ehlich, *Politenes in Language - Studies in its History, Theory and Practice (second revised and expanded edition)* (21-41). Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
66. Jary, M. (1998). Relevance theory and the communication of politeness. *Journal of pragmatics* 30 , 1-19.
67. Jay, T. (2000). *Why we curse - a neuro-psycho-social theory of speech*. Philadelphia, Amsterdam: John Benjamins publishing company.
68. Jay, T. (2009). The Utility and Ubiquity of Taboo Words. *Perspectives on psychological science, Vol. 4, No. 2* , 153-161.
69. Kahler, T. (1978). *Transactional analysis reviseted*. Little Rock, Arkansas: Human development publications.
70. Karpman, S. (1971). Options. *Transactional Analysis Journal, Jan., Vol. 1, No. 1* , 79-87.

71. Kassin, J. F. (1999). *Rudeness and civility*. New York: Hill and Wang.
72. Kecskes, I. (2014). *Intercultural pragmatics*. New York: Oxford University Press.
73. Klepec, P. (2011). Na meti psovke. *Sarajevske sveske, br. 35-36*, 146-156.
74. Krstić, P. (2011). Indeks opsovanog. *Sarajevske sveske, br. 35-36*, 54-57.
75. Krstić, P. (2014). *O čemu govorimo kada govorimo o psovanju*. Beograd: Institut za filozofiju i društvenu teoriju.
76. Lakoff, R. T. (1989). The limits of politeness: therapeutic and courtroom discourse. *Multilingua* 8-2/3, 101-129.
77. Lakoff, R. T. (2005). Civility and its discontents. U: R. T. Lakoff, & S. Ide, *Broadening the horizon of linguistic politeness* (23-41). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
78. Lakoff, R. T. (2017a). The logic of politeness; or, minding your P's and Q's (1973). U: R. T. Lakoff, & L. A. Sutton (ur.), *Context counts - papers on language, gender and power* (37-51). New York: Oxford University Press.
79. Lakoff, R. T. (2017b). When talk is not cheap - psychotherapy as conversation (1979). U: R. T. Lakoff, & L. A. Sutton (ur.), *Context counts: papers on language, gender and power* (137-145). New York: Oxford University Press.
80. Lakoff, R. T., & Ide, S. (2005). *Broadening the horizon of linguistic politeness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
81. Lakoff, R. T., & Sutton (ur.), L. A. (2017). *Context counts - papers on language, gender and power*. New York: Oxford University Press.
82. Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. London, New York: Longman.
83. Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. New York: Oxford Iniversity Press.
84. Locher, M. A. (2008). Relational work, politeness and identity construction. U: G. Antos, E. Ventola, & T. Weber (ur.), *Handbooks of applied linguistics. Volume 2: Interpersonal communication* (509-540). Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
85. Locher, M. A. (2011). Situated impoliteness: the interface between relational work and identity construction. U: B. L. Davies, M. Haugh, & A. J. Merrison (ur.), *Situated politeness* (187-208). New York: Continuum.
86. Locher, M. A., & Bousfield, D. (2008). Introduction: Impoliteness and power in language. U: D. Bousfield, & M. A. Locher (ur.), *Impoliteness in language: studies on its interplay with power in theory and practice* (1-13). Berlin: Mouton de Gruyter.
87. Locher, M. A., & Watts, R. J. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research* 1, 9-33.
88. Milivojević, Z. (2007). *Emocije*. Novi Sad: Psihopolis institut.

89. Panić Kavgić, O. (2014). *Jezički ispoljena učtivost pri slaganju i neslaganju sa sagovornikom: uporedna analiza engleskih, srpskih i prevedenih filmskih dijaloga (doktorska disertacija)*. Novi Sad: Filozofski fakultet, Univerzitet u Novom Sadu.
90. Panić Kavgić, O. (2019). *Učtivost pri neslaganju i slaganju u engleskom i srpskom jeziku*. Novi Sad: Filozofski fakultet Novi Sad.
91. Peterson, J. (2013, 30. март). *Jordan B Peterson*. Pregledano: 30. septembra 2022, YouTube: <https://www.youtube.com/c/JordanPetersonVideos>
92. Peterson, J. B. (2017., 18. maj). *2017/05/17: Senate hearing on Bill C16*. Pregledano: 3. aprila 2021., YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=KnIAAkSntqo>
93. Piterson, Dž. (2020). *Mape značenja - arhitektura verovanja*. Beograd: Publik praktikum.
94. Radovanović, M. (2003). *Sociolingvistika*. Sremski Karlovci, Novi Sad: Izdavačka knjižarnica Zorana Stojanovića.
95. Rennie, D. L. (1994). Clients' deference in psychotherapy. *Journal of counseling psychology, Vol. 41, No. 4*, 427-437.
96. Ridić, D. (2019). Posredna trauma kod pomagača. U: T. Mirović, & M. Tomašević (ur.), *Trauma - naša priča* (166-181). Beograd: Centar za shema terapiju.
97. Ristić, S. (2010). Diskurs psovki u srpskom jeziku. U: V. Vasić, *Diskurs i diskursi, zbornik u čast Svenki Savić* (195-212). Novi Sad: Filozofski fakultet Univerziteta u Novom Sadu.
98. Savić, S., & Mitro, V. (1998). *Psovke!!!* Novi Sad: Futura publikacije.
99. Scheuermann, L., & Taylor, G. (1997). Netiquette. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy, Vol. 7, No. 4*, 269-273.
100. Shea, V. (1994.). *The Core Rules of Netiquette - Summary*. Pregledano 23. januara 2022., Netiquette (elektronska knjiga): <http://www.albion.com/netiquette/book/index.html>
101. Spencer-Oatey, H. (ur.), (2008). *Culturally speaking - culture, communication and politeness theory*. New York: Continuum International Publishing Group.
102. Sperber, D., & Wilson, D. (1995). *Relevance: Communication and cognition*. Oxford: Blackwell.
103. Stern, C. (1978). Congruent and incongruent transactions. *Transactional Analysis Journal, Oct., Vol. 8, No. 4*, 312-315.
104. Stevanović, L. (2012). Magična moć opscenih reči u ženskoj reveni. *Poznanske studije slawistyczne nr 3/2012*, 173-186.
105. Stewart, I., & Joines, V. (1987). *TA today*. Kingston-on-Soar, Nottingham, England; Chapel Hill, North Carolina, USA: Lifespace Publishing.
106. Tabs, S. (2013). *Komunikacija - principi i konteksti*. Beograd: Clio.

107. Tedre, M., Kamppuri, M., & Kommers, P. (2006). An approach to global netiquette research. *IADIS International Conference on Web Based Communities*, (367-370).
108. Terkl, Š. (2011). *Sami zajedno*. Beograd: Clio.
109. Terkl, Š. (2020). *Obnovimo razgovor*. Beograd: Clio.
110. *Thesaurus*. Прегледано 13. априла 2020., <https://www.thesaurus.com/>
111. Tomić, Z. (2003). *Komunikologija*. Beograd: Filološki fakultet; Čigoja štampa.
112. Tomić, Z. (2014). *Razumevanje i nespোরазumi*. Beograd: Čigoja štampa.
113. Tomić, Z. (2016). *Knjiga o ćutanju*. Beograd: Čigoja štampa.
114. Uspenski, B. (2000). „Zavetne skaske“ A. G. Afanasjeva. U: D. Ajdačić (ur.), *Erotsko u folkloru Slovena* (443-464). Beograd: Stubovi kulture.
115. Van Lancker, D., & Cummings, J. L. (1999). Expletives: neurolinguistic and neurobehavioral perspectives on swearing. *Brain research review* 31 , 83-104.
116. Vingerhoets, J. J., Bylsma, L. M., & de Vlam, C. (2013). Swearing: a biopsychosocial perspective. *Psychological topics* 22, 2 , 287-304.
117. Watts, R. J. (2003). *Politeness*. New York: Cambridge University Press.
118. Watts, R. J. (2005a). Linguistic politeness research: Quo vadis? U: R. J. Watts, S. Ide, & K. Ehlich (ur.), *Politenes in Language - Studies in its History, Theory and Practice (second revised and expanded edition)* (xi-xlvii). Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
119. Watts, R. J. (2005b). Linguistic politeness and politic verbal behaviour: Reconsidering claims for universality. U: R. J. Watts, S. Ide, & K. Ehlich (ur.), *Politenes in Language - Studies in its History, Theory and Practice (second revised and expanded edition)* (43-69). Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
120. Watts, R. J., Ide, S., & Ehlich K. (ur.), (2005). *Politenes in Language - Studies in its History, Theory and Practice (second revised and expanded edition)*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
121. Wierzbicka, A. (2003). *Cross-Cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
122. Woollams, S., & Brown, M. (1978). *Transactional analysis*. Ann Arbor: Huron Valley Institute Press.

БИОГРАФИЈА АУТОРКЕ

Марина Вицановић је рођена 1980. године у Вршцу. Завршила је Гимназију општег смера у Белој Цркви, а након тога дипломирала 2007. године на Одсеку за психологију Филозофског факултета у Новом Саду, где је завршила и домастеризацију 2012. Докторске студије је уписала 2014. године на Филолошком факултету у Београду, на смеру Култура.

Члан је Савеза друштава психотерапеута Србије и поседује Национални сертификат за психотерапију као трансакциони аналитичар.

Бави се клиничком психологијом – психодијагностиком и психотерапијом у сарадњи са психолошким саветовалиштима у Београду. Радила је као стручни сарадник у школама, међу којима и у интернационалној школи више година.

Професионално се служи енглеским језиком, у психотерапији и као преводац. Члан је Уређивачког одбора психолошке едиције *Имаго* у издавачкој кући *Clio* из Београда, где и преводи стручну литературу из психологије.

Активно учествује на научним и стручним скуповима, где објављује и излаже радове.

У слободно време бави се писањем.

Објављени радови

(2017). Функције опсцених речи и израза у српској култури. У: Ј. Марковић (ур.), *Опсцена лексика у српском језику* (173–206). Ниш: Универзитет у Нишу, Филозофски факултет.

(2017). Психолошка истина у роману „Пад“ Албера Камија (I и II), *Свеске*, 123, 93–99; 124, 97–102.

(2012). Како је бити кондуктер у интер сити возу?, *Аванград* 13, 32–33.

(2011). Зашто Јозеф М. још понекад помишља да не треба да пише. *Аванград* 2, 25.

Објављене преведене књиге

(2022) *Психологија морала*, Џонатан Хајт

(2020) *Обновимо разговор*, Шери Теркл

(2017) *Психологија патње*, Салман Ахтар

(2016) *Психологија доброте*, Салман Ахтар

(2015) *Како мотивисати ученике да уче*, Џере Брофи

(2014) *Психологија у образовању* (I и II), Анита Вулфолк и сарадници

Изјава о ауторству

Име и презиме аутора **Марина Вицановић**

Број досијеа **14057/Д**

Изјављујем

да је докторска дисертација под насловом

ЉУБАЗНОСТ И НЕЉУБАЗНОСТ КАО КОМУНИКОЛОШКИ ФЕНОМЕНИ

- резултат сопственог истраживачког рада;
- да дисертација ни у целини ни у деловима није била предложена за стицање дипломе студијских програма других високошколских установа;
- да су резултати коректно наведени и
- да нисам кршио/ла ауторска права и користио/ла интелектуалну својину других лица.

Потпис аутора

У Београду, _____

Прилог 2.

Изјава о истоветности штампане и електронске верзије докторског рада

Име и презиме аутора **Марина Вицановић**

Број досијеа **14057/Д**

Студијски програм Језик, књижевност, култура

Наслов рада **ЉУБАЗНОСТ И НЕЉУБАЗНОСТ КАО КОМУНИКОЛОШКИ ФЕНОМЕНИ**

Ментор **проф. др Зорица Томић**

Изјављујем да је штампана верзија мог докторског рада истоветна електронској верзији коју сам предао/ла ради похрањивања у **Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду**.

Дозвољавам да се објаве моји лични подаци за добијање академског назива доктора наука, као што су име и презиме, година и место рођења и датум одбране рада.

Ови лични подаци могу се објавити на мрежним страницама дигиталне библиотеке, у електронском каталогу и у публикацијама Универзитета у Београду.

Потпис аутора

У Београду, _____

Изјава о коришћењу

Овлашћујем Универзитетску библиотеку „Светозар Марковић“ да у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду унесе моју докторску дисертацију под насловом:

ЉУБАЗНОСТ И НЕЉУБАЗНОСТ КАО КОМУНИКОЛОШКИ ФЕНОМЕНИ

која је моје ауторско дело.

Дисертацију са свим прилозима предао/ла сам у електронском формату погодном за трајно архивирање.

Моју докторску дисертацију похрањену у Дигиталном репозиторијуму Универзитета у Београду, и доступну у отвореном приступу, могу да користе сви који поштују одредбе садржане у одабраном типу лиценце Креативне заједнице (Creative Commons) за коју сам се одлучио/ла:

1. Ауторство (CC BY)

2. Ауторство – некомерцијално (CC BY-NC)

3. Ауторство – некомерцијално – без прерада (CC BY-NC-ND)

4. Ауторство – некомерцијално – делити под истим условима (CC BY-NC-SA)

5. Ауторство – без прерада (CC BY-ND)

6. Ауторство – делити под истим условима (CC BY-SA)

(Молимо да заокружите само једну од шест понуђених лиценци.

Кратак опис лиценци је саставни део ове изјаве).

Потпис аутора

У Београду, _____

1. **Ауторство.** Дозвољаваате умножавање, дистрибуцију и јавно саопштавање дела и прераде, ако се наведе име аутора на начин одређен од стране аутора или даваоца лиценце, чак и у комерцијалне сврхе. Ово је најслободнија од свих лиценци.

2. **Ауторство – некомерцијално.** Дозвољаваате умножавање, дистрибуцију и јавно саопштавање дела и прераде, ако се наведе име аутора на начин одређен од стране аутора или даваоца лиценце. Ова лиценца не дозвољава комерцијалну употребу дела.

3. **Ауторство – некомерцијално – без прерада.** Дозвољаваате умножавање, дистрибуцију и јавно саопштавање дела, без промена, преобликовања или употребе дела у свом делу, ако се наведе име аутора на начин одређен од стране аутора или даваоца лиценце. Ова лиценца не дозвољава комерцијалну употребу дела. У односу на све остале лиценце, овом лиценцом се ограничава највећи обим права коришћења дела.

4. **Ауторство – некомерцијално – делити под истим условима.** Дозвољаваате умножавање, дистрибуцију и јавно саопштавање дела и прераде, ако се наведе име аутора на начин одређен од стране аутора или даваоца лиценце и ако се прерада дистрибуира под истом или сличном лиценцом. Ова лиценца не дозвољава комерцијалну употребу дела и прерада.

5. **Ауторство – без прерада.** Дозвољаваате умножавање, дистрибуцију и јавно саопштавање дела, без промена, преобликовања или употребе дела у свом делу, ако се наведе име аутора на начин одређен од стране аутора или даваоца лиценце. Ова лиценца дозвољава комерцијалну употребу дела.

6. **Ауторство – делити под истим условима.** Дозвољаваате умножавање, дистрибуцију и јавно саопштавање дела, и прераде, ако се наведе име аутора на начин одређен од стране аутора или даваоца лиценце и ако се прерада дистрибуира под истом или сличном лиценцом. Ова лиценца дозвољава комерцијалну употребу дела и прерада. Слична је софтверским лиценцама, односно лиценцама отвореног кода.