

UNIVERZITET U BEOGRADU

FILOLOŠKI FAKULTET

Jasna D. Popović

**STRATEGIJE UČTIVOSTI U SRPSKOM I
ENGLISKOM JEZIKU**

Doktorska disertacija

Beograd, 2017

UNIVERSITY OF BELGRADE

FACULTY OF PHILOLOGY

Jasna D. Popović

**POLITENESS STRATEGIES IN SERBIAN
AND ENGLISH**

Doctoral dissertation

Belgrade, 2017

Университет в Белграде
Филологический факультет

Ясна Д. Попович

Стратегии вежливости в сербском и
английском языках

Докторская диссертация

Белград, 2017

Podaci o mentoru i članovima komisije

Mentorka: dr Jelena Filipović, redovna profesorka, Univerzitet u Beogradu, Filološki fakultet

Članovi komisije:

Član:

Član:

Datum odbrane:

Beograd, _____

Izjave zahvalnosti

Veliku zahvalnost dugujem svojoj mentorki, profesorki dr Jeleni Filipović, za dragocene stručne savete i iskrenu podršku koju mi je pružala tokom izrade ove doktorske disertacije. Znanje koje mi je nesebično prenosila, posvećenost i izvanredna komunikacija davali su mi vetar u leđa i podsticali da ostanem fokusirana na svoj cilj.

Takođe bih želela da izrazim svoju zahvalnost svima koji su izdvojili svoje vreme kako bi mi omogućili da sprovedem empirijsko istraživanje, bez čije pomoći ova disertacija ne bi ugledala svetlo dana.

Na kraju, ali podjednako važno, zahvalnost dugujem i svojim roditeljima, Lidiji i Draganu, koji su me svesrdno podržavali tokom celokupnog školovanja, davali mi reči ohrabrenja i bodrili me u trenucima sumnje kako bih istrajala na svom akademskom putu.

Jasna D. Popović

STRATEGIJE UČTIVOSTI U SRPSKOM I ENGLISKOM JEZIKU

Rezime

Ova doktorska disertacija bavi se komparativnom analizom strategija učtivosti u srpskoj i engleskoj govornoj zajednici kojima se vrše govorni činovi zahteva, traženja usluge i izvinjenja. Ciljevi disertacije su višestruki. Antropološki cilj disertacije je da se utvrdi da li eventualne razlike u orijentaciji učtivosti između dve zajednice ukazuju na različitosti u kulturološkim obrascima koje utiču na percepciju prikladnog jezičkog ponašanja u definisanom kontekstu. Primenjenolingvistički cilj je da se identifikuju razlike u socio-pragmatičkoj upotrebi jezika koje bi mogle prouzrokovati komunikativni nesporazum, dok je sociolingvistički cilj disertacije da se istraži da li i u kojoj meri nejezički faktori roda, društvene moći i stepena nametljivosti utiču na način realizacije strategija.

Jezički korpus na kome je sprovedeno istraživanje prikupljen je kombinovanom istraživačkom metodom od izvornih govornika srpskog i engleskog jezika. Nakon što je distribuiran sociolingvistički upitnik, izvršen je intervju sa određenim brojem ispitanika i ispitanica iz obe govorne zajednice. Na osnovu komparativne kvantitativne i kvalitativne analize prikupljenog korpusa, izvedeni su zaključci o sličnostima i razlikama u upotrebi strategija učtivosti u definisanom kontekstu, kao i o uticaju pomenutih nejezičkih faktora na direktnost strategija u obe govorne zajednice. Takođe, intrakulturološka analiza otkrila je određene posebnosti u jezičkom ponašanju dveju govornih zajednica koje ukazuju na kulturološke razlike koje mogu dovesti do neadekvatnog odabira strategija učtivosti na ciljnom jeziku.

Rezultati istraživanja ukazuju na činjenicu da jedan kompetentan govornik mora da bude upoznat ne samo sa lingvističkim već i društveno-kulturološkim pravilima kako bi na efikasan i prikladan način učestvovao u komunikacijskoj razmeni na ciljnom jeziku. Interkulturološke studije ove vrste upravo su značajne zbog toga što mogu pomoći nastavnicima stranog jezika da uvide koje nejezičke faktore – kontekstualne, sociolingvističke i kulturološke – treba da uvrste u nastavni materijal kako bi njihovi učenici stekli znanje o pravilnom i jezički prikladnom ponašanju na ciljnom jeziku u datom kontekstu.

Disertacija se sastoji od teorijskog i istraživačkog dela. Prvih devet poglavlja čine teorijsku osnovu disertacije u kojoj su izneta teorijska razmatranja o predmetnim govornim činovima i modelima učtivosti, dok deseto i najjobimnije poglavlje obuhvata kvantitativnu i kvalitativnu analizu prikupljenog korpusa kao i diskusiju o dobijenim rezultatima. U zaključnom delu rada dat je objedinjeni prikaz dobijenih rezultata, zaključaka i preporuka za nastavnike engleskog jezika kao i za buduća istraživanja.

Ključne reči: *učtivost, obraz, strategije čuvanja obraza, govorni činovi, zahtev, traženje usluge, izvinjenje, rod, društvena moć, nametljivost*

Naučna oblast: Lingvistika

Uža naučna oblast: Sociolingvistika

UDK:

POLITENESS STRATEGIES IN SERBIAN AND ENGLISH

Summary

This doctoral dissertation deals with comparative analysis of politeness strategies in the English and Serbian speech communities used for realising the speech acts of request, favour asking and apology. The objective of this dissertation is three-fold. The anthropological objective is to establish whether any differences in politeness orientation between the two communities can account for differences in cultural models which might affect the perception of appropriate linguistic behaviour in a defined context. From the perspective of applied linguistics, the objective is to identify linguistic behaviour that can cause pragmatic failure, whereas sociolinguistic objective is to investigate the extent to which non-linguistic variables such as gender, social power and the ranking of imposition affect the realisation of strategies.

Linguistic corpora used for the research are gathered from the native speakers of Serbian and English language by a combined research methodology. After distributing a sociolinguistic questionnaire, several speakers from both speech communities have been interviewed. Based on comparative quantitative and qualitative analysis of the collected data, conclusions are drawn on differences in the strategy selection in a defined social context and the influence of the said non-linguistic variables on the directness of strategies in both speech communities. In addition, intracultural analysis carried out in this study has identified distinctive features not only in linguistic behaviour of the subjects but also in the cultural models characteristic of the communities under study, which could cause an inadequate choice of strategies in the target language.

The findings of the research point to the fact that a competent speaker should be familiar with both the linguistic rules and the socio-cultural rules of a target language in order to perform effectively and appropriately in communication. The importance of cross-cultural politeness studies of this sort lies in the fact that they can help the second language educators to realise which non-linguistic factors – contextual, socio-linguistic and cultural – should be incorporated in the teaching materials in terms of their relevance for the appropriate language production in the target language in a given context.

The dissertation contains both theoretical and empirical work. The first nine chapters provide theoretical framework pertinent to the speech acts and politeness models under study, whereas the tenth and the most extensive chapter includes both quantitative and qualitative analysis of the collected corpus and a discussion of the obtained results. The concluding chapter of the dissertation integrates main findings, conclusions and implications for second language teachers and further research.

Key words: *politeness, face, face-saving strategies, speech acts, request, favour asking, apology, gender, social power, imposition*

Scientific field: Linguistics

Narrow scientific field: Sociolinguistics

UDC number:

Sadržaj

Uvod.....	1
1. Interdisciplinarnost fenomena učtivosti.....	7
2. Klasične studije o govornim činovima	10
2.1. Princip saradnje i konverzacijske implikature prema modelu Pola Grajsa	11
2.2. Ostinova teorija o govornim činovima	14
2.3. Serlova teorija o govornim činovima	19
2.3.1. <i>Konstitutivna pravila.....</i>	20
2.3.2. <i>Direktni i indirektni govorni čini.....</i>	22
2.4. Izabrani govorni čini za istraživanje.....	23
3. Govorni čin zahteva	25
3.1. Uticaj socijalnih faktora na govorni čin zahteva	29
4. Govorni čin traženja usluge.....	32
4.1. Uticaj socijalnih faktora na govorni čin traženja usluge	35
5. Govorni čin izvinjenja.....	36
5.1. Funkcija govornog čina izvinjenja	38
5.2. Uticaj socijalnih faktora na govorni čin izvinjenja.....	40
6. Učtivost – pojmovi, definicije i teorijski modeli	45
6.1. Učtivost prvog i učtivost drugog reda	46
6.2. Klasični modeli jezičke učtivosti.....	48

6.2.1. Teorija učtivosti Robin Lejkof.....	48
6.2.2. Teorija učtivosti Džefrija Liča	50
6.2.3. Teorija učtivosti Penelope Braun i Stivena Levinsona	56
6.2.3.1. Obraz	57
6.2.3.2. Pozitivni i negativni obraz.....	58
6.2.3.3. Strategije čuvanja obraza	60
6.2.3.4. Kombinovanje strategija za čuvanje obraza.....	66
6.2.3.4. Kritike koncepta obraza iz modela Braunove i Levinsona	67
6.2.3.5. Indirektnost i učtivost	69
6.3. Alternativni modeli učtivosti	72
6.3.1. Učtivost kao konverzacijski ugovor - Frejzer i Nolen.....	72
6.3.2. Društvena i interpersonalna učtivost - Arndt i Dženej.....	74
6.3.3. Shvatanje učtivosti u kontekstu kineske kulture - Juego Gu.....	75
6.3.4. Shvatanje učtivosti u kontekstu japanske kulture - Saćiko Ide	76
6.3.5. Kulturalno-konstruktivistička teorija učtivosti Blum-Kulke.....	78
6.4. Postmodernistički pristup učtivosti	80
6.4.1. Studije o neučtivosti.....	88
6.5. Postmodernistički zaokret u pristupu kontekstu	89
7. Izabrani teorijski okvir	93
8. Rod i učtivost.....	96
9. Društvena moć i učtivost.....	101
10. Istraživanje – metodologija i struktura	107

10.1. Formulacija problema, ciljevi i hipoteze istraživanja.....	107
10.2. Metodološka razmatranja	112
10.2.1. <i>Izabrani kombinovani metodološki postupak</i>	115
10.3. Struktura upitnika	116
10.4. Metod, vreme i uzorak za prikupljanje podataka	119
10.5. Rezultati istraživanja i diskusija	121
10.6. Strategije učtivosti u srpskoj i engleskoj govornoj zajednici – sličnosti i razlike	123
10.6.1. <i>Jednaka društvena moć i upućivanje zahteva</i>	124
10.6.2. <i>Manja društvena moć i upućivanje zahteva</i>	130
10.6.3. <i>Veća društvena moć i upućivanje zahteva</i>	139
10.6.4. <i>Jednaka društvena moć i traženje usluge</i>	143
10.6.5. <i>Manja društvena moć i traženje usluge</i>	150
10.6.6. <i>Veća društvena moć i traženje usluge</i>	157
10.6.7. <i>Manja društvena moć i izvinjenje</i>	165
10.6.8. <i>Veća društvena moć i izvinjenje</i>	171
10.6.9. <i>Jednaka društvena moć i izvinjenje</i>	177
10.6.10. Diskusija o dobijenim rezultatima	185
10.7. Razlike prema polu u formulisanju strategija.....	190
10.7.1. <i>Jednaka društvena moć i upućivanje zahteva</i>	190
10.7.2. <i>Manja društvena moć i upućivanje zahteva</i>	192
10.7.3. <i>Veća društvena moć i upućivanje zahteva</i>	193
10.7.4. <i>Jednaka društvena moć i traženje usluge</i>	194

10.7.5. Manja društvena moć i traženje usluge	195
10.7.6. Veća društvena moć i traženje usluge	197
10.7.7. Manja društvena moć i izvinjenje	198
10.7.8. Veća društvena moć i izvinjenje	199
10.7.9. Jednaka društvena moć i izvinjenje	200
10.7.10. Diskusija o dobijenim rezultatima	201
10.8. Da li govornici menjaju strategiju kada se obraćaju ženi?	203
10.8.1. Diskusija o dobijenim rezultatima	209
10.9. Koliko društvena moć utiče na stepen direktnosti?	210
10.10. Uticaj društvene moći na subjektivnu procenu nametljivosti.....	216
10.10.1. Diskusija o dobijenim rezultatima	220
11. Preporuke za nastavu engleskog kao stranog jezika	222
12. Preporuke za dalja istraživanja u srpskom jeziku u svetlu engleskog kao <i>lingua franca</i>	225
13. Opšta zaključna razmatranja.....	225
PRILOG I	231
PRILOG II	261
PRILOG III.....	273
PRILOG IV	285
LITERATURA	305

Uvod

Fenomen učtivosti zauzima centralno mesto u savremenim tokovima sociolingvistike i pragmatike zahvaljujući svojoj multidisciplinarnoj prirodi, složenosti pojmovno-teorijskih postavki i nejezičkom kontekstu koji ga okružuje. Ova veoma aktuelna oblast proučavanja želi da odgovori na brojna pitanja koja se tiču realizacije jezičke učtivosti unutar date kulture i univerzalnosti njene pojave. Iako se konceptualno središte ove oblasti izučavanja nalazi u pragmatici, modeli učtivosti se primenjuju i nadograđuju u različitim disciplinama, poput sociolingvistike, socijalne psihologije, antropologije, sociologije i drugih.

Sociopragmatički model učtivosti Penelope Braun i Stivena Levinsona (Brown, Levinson, [1978]1987) smatra se kamenom temeljcem u razvoju ove oblasti proučavanja i početnom tačkom od koje gotovo svi istraživači različitih epistemoloških orijentacija polaze u svojim nastojanjima da razviju sopstvene teorije o predmetnom fenomenu (na primer Fraser, Nolen, 1981; Leech, 1983; Arndt, Janney, 1991; Blum-Kulka, 1989; Watts, 2003, i drugi). Međutim, tumačenje fenomena učtivosti po modelu Penelope Braun i Stivena Levinsona podstaklo je istraživače iz evropskih i dalekoistočnih kultura da preispitaju neke od osnovnih epistemoloških pretpostavki ovih autora, poput univerzalnosti primene njihovog okvira, tvrdeći da nisu sva društva identična po načinu na koji shvataju koncepte poput obraza i pokazivanja obzira (Matsumoto, 1988; Ide, 1989; Gu, 1990, i drugi), te da su strategije ispoljavanja jezičke učtivosti kulturološki uslovljene (Blum-Kulka *et al.*, 1989; Wierzbicka, 1991).

Bez obzira na brojne kritike ovog modela (Fraser, Nolen, 1981; Wierzbicka, 1985; Matsumoto, 1988; Ide, 1989; Sifianou, 1989, 1992; Janney, Arndt, 1993; Mills, 2003a; Watts, 2003, itd), teorijski okvir koji je u ovom radu konstruisan kako bi se ispunili svi postavljeni ciljevi ovog istraživanja baziran je na nomenklaturi strategija učtivosti iz modela Penelope Braun i Stivena Levinsona (Brown, Levinson, 1987). Po uverenju mnogih istraživača, osim multidisciplinarnog pristupa fenomenu koji dati model omogućava, on predstavlja i korisnu osnovu za istraživače koji su zainteresovani da detaljno opišu proces interkulturalne komunikacije i problema do kojih može doći tokom iste (npr. Kasper, Blum-Kulka, 1993; Blum-Kulka, 1997 u Meyerhoff, 2006). U tom smislu, data klasifikacija strategija u konstruisanom modelu korićena je kao polazna osnova koja je nadograđena i integrisana sa brojnim kompatibilnim elementima

iz savremenih kulturološko-relativističkih i postmodernističkih okvira, kako bi fenomen učtivosti mogao da se analizira iz pragmatičke, sociolingvističke i antropološke perspektive.

Stoga, ova disertacija ima nekoliko ciljeva: osnovni cilj disertacije je da se istraže razlike u korišćenju strategija učtivosti u okviru istog situacionog konteksta između srpske i engleske govorne zajednice. Autorka želi da utvrdi da li eventualne razlike u orijentaciji učtivosti između dve zajednice ukazuju na različitosti u kulturološkim obrascima koje utiču na percepciju prikladnog jezičkog ponašanja u određenom kontekstu. Ovaj cilj je utemeljen na tvrdnji jedne grupe teoretičara da kulturološke norme govornih zajednica utiču na njihovu realizaciju jezičkog ponašanja, pa samim tim i na realizaciju strategija učtivosti (Wierzbicka, 1991; Yu, 1999). Vjerzbicka navodi da je prilikom analize strategija učtivosti neophodno izvršiti i komparativnu analizu kulturnih vrednosti koje su svojstvene predmetnim govornim zajednicama imajući u vidu da „različite pragmatičke norme odslikavaju različite sisteme vrednosti koje se neguju u datim kulturama“ (Wierzbicka, 1991:61). Kada je reč o engleskoj govornoj zajednici, treba napomenuti da je istraživanje izvršeno i na izvornim govornicima britanskog i na izvornim govornicima američkog engleskog i da je analiza prikupljenog jezičkog korpusa pokazala da nema relevantnih razlika među odgovorima, zbog čega je autorka odlučila da odgovore dobijene od govornika navedena dva varijeteta objedini i tretira ih kao jednu govornu zajednicu.

Postavljeni antropološki cilj blisko je povezan sa još jednim, primenjenolingvističkim ciljem ove disertacije. Naime, na polju interkulture sociopragmatike, komparativne studije istražuju strategije učtivosti kroz realizaciju različitih govornih činova kako bi identifikovale jezičke i kulturološke specifičnosti koje bi mogle dovesti do transfera ili pragmatičkog neuspeha, kao i iskaze na maternjem jeziku koji su kulturološki i stilski neadekvatno odabrani. Kako istraživačka zajednica zainteresovana za ovo polje izučavanja navodi, razlike u socio-pragmatičkoj upotrebi jezika mogu prouzrokovati komunikativni nesporazum i dovesti do narušavanja interpersonalnih odnosa, ne zato što neizvorni govornici ne poseduju jezičku kompetenciju za iskazivanje poštovanja prema sagovorniku, već zato što vrše govorne činove u skladu sa socio-kulturološkim pravilima svog maternjeg jezika. U ovim studijama se ističe da je poznavanje društveno-kulturnih normi ciljnog jezika,

odnosno razvijena komunikativna kompetencija, neophodna za neizvorne govornike da bi naučili kako da se ponašaju u skladu sa društveno-kulturnim pravilima koja se koriste u ciljnom jeziku. U tom smislu, sprovedena komparativna analiza strategija učtivosti koje izvorni govornici srpskog i engleskog jezika koriste prilikom realizacije govornih činova zahteva, traženja usluge i izvinjenja može pružiti potpuniju sliku o sličnostima i razlikama u jezičkom ponašanju datih govornih zajednica. Identifikovanje eventualnih razlika koje mogu izazvati probleme i nesporazume u međukulturalnoj komunikaciji (na primer, orijentacija ka pozitivnoj nasuprot orijentaciji ka negativnoj učtivosti) treba da pomogne edukatorima da osmisle ciljane metode učenja adekvatnog jezičkog ponašanja kojima će sprečiti transfer strategija iz maternjeg jezika i razviti komunikativnu kompetenciju kod učenika.

Sociolingvistički cilj ove disertacije je da se utvrdi da li rod utiče na odabir strategija i da li postoje rodne razlike u jezičkom ponašanju predstavnika obe govorne zajednice. Uvidom u istraživanja fenomena učtivosti u raznim evropskim i dalekoistočnim jezicima, autorka je uočila da veliki broj savremenih studija prepoznaje rod kao značajnu socijalnu varijablu koja može uticati na formulisanje i intenzitet strategija učtivosti. Rezultati ovih studija nailaze na veliki odjek u naučnim krugovima u kojima se zastupa stav o rodno polarizovanom jeziku, odnosno, o postojanju rodnih razlika u jezičkom ponašanju. Pitanje uticaja roda na jezik postaje goruće pitanje u feminističkoj lingvistici, i dok jedna struja naučnika i naučnica želi da dokumentuje rodno obojene obrasce u jezičkoj upotrebi, druga struja odnos diskursa i roda analizira iz perspektive kritičke analize diskursa u nastojanju da identifikuje socijalne i političke aspekte rodnih odnosa kao i ulogu jezika u kreiranju i održavanju socijalne nejednakosti između muškaraca i žena. Filipović na primer, ističe da je jezik jedno od ključnih sredstava u procesu formiranja kulturnih obrazaca koji utiču na ustrojstvo društvenih i govornih zajednica, na formiranje međuljudskih odnosa na privatnom i javnom planu, na koncept društvene moći, društvene raslojenosti i hegemonije. U tom smislu, upotreba jezika u direktnoj je korelaciji sa prirodom društvenih odnosa u jednoj zajednici, a analiza upotrebe jezika nudi nam značajne informacije o suštini tih odnosa moći i nemoći, ravnopravnosti ili hegemonije na kojima počivaju naša društva (Filipović, 2011). Budući da je sprovedeno istraživanje pragma-sociolingvističke prirode i da su rezultati analizirani, između ostalog, i iz ugla kritičke analize diskursa, rod je integrisan

kao relevantna sociološka varijabla u nameri da se istraži da li je među ispitanicima i ispitanicama u obe govorne zajednice prisutno rodno obojeno jezičko ponašanje i kako se ono ispoljava.

U skladu sa postavljenim sociolingvističkim ciljem disertacije, ispituje se i teza iz modela Penelope Braun i Stivena Levinsona, a kasnije i drugih autora, da nejezički društveno-kulturološki faktori društvene moći i subjektivne procene nametljivosti utiču na odabir strategija. U ovom radu se konkretno istražuje kako se navedene varijable percipiraju i vrednuju u srpskoj i engleskoj govornoj zajednici i kako razlike u shvatanju ovih varijabli, ukoliko ih ima, utiču na formulaciju strategija kojima izvorni govornici oba jezika vrše govorne činove zahteva, traženja usluge i izvinjenja.

Za komparativnu analizu realizacije strategija učtivosti između engleske i srpske govorne zajednice autorka ovog rada se odlučila iz nekoliko razloga. Prvo, iako izučavanje jezički ispoljene učtivosti u srpskom jeziku postaje sve popularnije, do sada nije primenjeno komparativno interdisciplinarno istraživanje ove vrste na izvornim govornicima i govornicama srpskog i engleskog jezika koje je pored pragmalingvističkih obuhvatalo i različite socio-kulturološke varijable poput društvene moći, roda i subjektivne procene nametljivosti i u kome su kombinovane metode kvantitativne i kvalitativne analize. Drugo, još jedan motiv za sprovođenje ovog istraživanja autorka je našla u tome što je i sama izvorna govornica srpskog jezika i nositeljka društveno-kulturnih obrazaca karakterističnih za srpsku govornu zajednicu, što svakako predstavlja prednost pri interpretaciji i sveobuhvatnoj analizi percepcije učtivosti u srpskoj govornoj zajednici. Treće, odluci da se izvrši komparativna analiza strategija učtivosti koje se koriste u srpskoj i engleskoj govornoj zajednici doprinela je i velika popularnost nastave engleskog kao stranog jezika u srpskoj zajednici (barem onoj akademskoj), te nastojanje da ova disertacija ima i konkretan primenjenolingvistički cilj i dođe do određenih odgovora koji mogu pomoći nastavnicima engleskog jezika da ciljanim metodama razviju komunikativnu kompetenciju kod učenika u cilju otklanjanja međukulturalnog nesporazuma.

Kada je reč o metodologiji prikupljanja podataka za predmetnu analizu, sastavljen je sociolingvistički upitnik po ugledu na test za dopunu diskursa (*eng. Discourse Completion Test*) čiji je tvorac Blum-Kulka (Blum-Kulka, *et al*, 1989), koji je autorka delimično izmenila i proširila kako bi ga prilagodila ciljevima svog istraživanja.

Pored sociolingvističkog upitnika, uključena je i jedna vrsta kvalitativnog istraživačkog instrumenta, odnosno intervju sa određenim brojem učesnica i učesnika istraživanja na oba jezika, koji je doprineo da se bolje razumeju odgovori iz upitnika i stekne potpuniji uvid u fenomen koji se istražuje. Brojni teoretičari ističu prednost kombinovanja različitih istraživačkih metoda tvrdeći da se na taj način dobija veća kredibilnost i validnost istraživanja (na primer Labov, 1972; Brown, Yule, 1983; Greene *et al*, 2005).

Disertaciju čini trinaest glavnih poglavlja. Prvo poglavlje posvećeno je interdisciplinarnoj prirodi fenomena učtivosti. Drugo poglavlje počinje pregledom klasičnih teorija o govornim činovima, s posebnim osvrtom na Ostinovu (Austin, 1962) i Serlovu (Searle, 1979) klasifikaciju govornih činova kao i na konverzacijske implikature Pola Grajsa (Grice, 1975). Treće, četvrto i peto poglavlje detaljnije obrađuju govorne čineve zahteva, traženja usluge i izvinjenja, uz prikaz najznačajnijih interjezičkih sociopragmatičkih istraživanja u toj oblasti.

Šesto poglavlje je posvećeno fenomenu učtivosti. Nakon definisanja samog fenomena i razdvajanja koncepata učtivosti prvog i drugog reda, u ostatku poglavlja detaljno se opisuju tri talasa pristupa učtivosti – klasičan, alternativni i postmodernistički. Prvo su predstavljene klasične studije učtivosti nastale sedamdesetih i osamdesetih godina XX veka, u kojima se pretežno zastupa pragmatičko viđenje učtivosti. Ove studije su se uglavnom bavile time kako govornici i govornice koriste komunikativne strategije da bi održavali društveni mir. Ovom talasu pripada i model Penelope Braun i Stivena Levinsona kome se posvećuje i najviše pažnje budući da se ovo istraživanje u značajnoj meri bazira na njihovim postavkama. Drugi talas alternativnih teorijskih modela obuhvata istraživače koji su tokom osamdesetih i devedestih godina XX veka primenjivali osnovne koncepte modela Braunove i Levinsona u različitim interjezičkim izučavanjima i uglavnom iznosili kritike datog modela. Zatim je predstavljen i treći, postmodernistički talas kome pripadaju istraživači koji su se tokom devedestih godina XX veka i početkom XXI veka zalagali za odbacivanje, odnosno radikalnu izmenu klasičnih modela i socio-kulturološki pogled na učtivost.

U sedmom poglavlju konstruisan je novi teorijski model koji objedinjuje elemente iz nekoliko teorijskih modela koji su relevantni za ciljeve ovog istraživanja.

S obzirom na to da je jedan od ciljeva ove disertacije utvrđivanje rodni razlika u jezičkom ponašanju izvornih govornika srpskog i engleskog jezika, u osmom poglavlju iznose se glavni postulati rodni studija i diskusija o dva suprotstavljena teorijska pravca u ovoj oblasti: jedan pravac zbori da je jezičko ponašanje muškaraca i žena različito pa da samim tim pripadaju različitim kulturama, dok pristalice drugog pravca tvrde da te razlike nisu toliko značajne te da se ne može govoriti o različitim jezicima.

Imajući u vidu tezu Penelope Braun i Stivena Levinsona da varijabla društvene moći utiče na stepen učtivosti/direktnosti u obraćanju, u devetom poglavlju navode se značajne teorije i studije o uticaju društvene moći na učtivost i subjektivnu procenu nametljivosti govornog čina i ističe značaj kritičke analize diskursa za analizu ove varijable. Deveto poglavlje, dakle, obrađuje problem odnosa društvene moći i diskursa u kontekstu učtivosti, i posebno obrađuje pitanje hijerarhijske moći kroz prizmu kritičke analize diskursa.

Deseto poglavlje sadrži formulaciju problema, polazne pretpostavke i ciljeve istraživanja, opis izabranog metodološkog postupka i istraživačkog instrumenta kao i statističku i kvalitativnu obradu rezultata. U ovom poglavlju navode se glavni zaključci studije, rezimiraju glavni nalazi i diskutuje o implikacijama istih na shvatanje učtivosti u srpskoj govornoj zajednici.

U jedanaestom poglavlju iznose se preporuke i implikacije istraživanja za nastavu engleskog kao stranog jezika a u dvanaestom daju preporuke za buduća istraživanja u srpskom jeziku u svetlu engleskog kao *lingua franca*. Trinaesto poglavlje objedinjuje glavne nalaze, zaključke i preporuke za edukatore i dalja istraživanja.

Disertacija sadrži i četiri priloga: prvi i drugi prilog čine upitnici koji su distribuirani srpskim odnosno engleskim izvornim govornicima, a treći i četvrti prilog sadrže intervjue koji su obavljeni sa izvornim govornicima srpskog, odnosno engleskog jezika za potrebe kvalitativne analize podataka.

1. Interdisciplinarnost fenomena učtivosti

Da li je učtivost lingvistički ili društveno-kulturološki fenomen? Verovatno da ne postoji jedan univerzalni odgovor na ovo pitanje već da on zavisi od epistemološkog usmerenja istraživača zainteresovanog za ovo polje izučavanja. Kako Džefri Lič navodi, učtivost može biti i lingvistički i društveno-kulturološki fenomen, u zavisnosti od toga da li se posmatra iz pragmalingvističke ili sociopragmatičke¹ perspektive. Dok je pragmalingvistika orijentisana ka jezičkoj realizaciji učtivosti, dotle je sociopragmatika usmerena na njene društvene ili kulturološke determinante. Pragmalingvistika fenomen učtivosti posmatra kao skup leksičko-gramatičkih resursa jezika, njihovih značenja i učestalosti upotrebe i interesuje je kako se ovi resursi koriste kao jezičke strategije učtivosti. *Kontrastivna* pragmalingvistika, kao još uži pojam, vrši analizu i poređenje jezičkih resursa za iskazivanje učtivosti i njihovu upotrebu u različitim jezicima. S druge strane, sociopragmatika istražuje sociološku dimenziju učtivosti, tačnije rečeno, istražuje razne skale vrednosti koje utiču na to da se određeni stepen učtivosti smatra prikladnim u datom društvenom okruženju (Leech, 2014:13).

U vezi pragmalingvistike, Radovanović (1979:267) kaže sledeće:

„Po svojim osnovnim teorijskim polazištima, po pojmovno-terminološkim rešenjima koja primenjuju, i po tematici naučnog interesovanja (mada ne i po metodologiji), sociolingvistici je neposredno srodna jedna relativno mlada međudisciplina, stasala u toku 70-ih godina prošlog veka: *pragmalingvistika ili lingvistička pragmatika* (često nazivana prosto *pragmatikom*, što je onda dovodi u vezu sa odgovarajućom filozofskom odnosno semiološkom disciplinom). Nastavši, nesumnjivo, u filozofsko-semiološkoj tradiciji koju su stvorili američki filozofi pragmatizma Čarls Sanders Pers (Charles Sanders Peirce) i Čarls Moris (Charles Moriss), odnosno, „neopozitivisti“ iz „bečkog kruga“ logičara empirista kakvi su Rudolf

¹ Tomas i Lič (Thomas, 1983; Leech, 1983) prvi uvode termine „pragmalingvistika“ i „sociopragmatika“

Karnap (Rudolph Carnap) i Ludvig Vitgenštajn (Ludwig Wittgenstein), pragmatika u dobroj meri proširuje krug svojih preokupacija, zalaženjem u psihičke i društvene oblasti upotrebe jezika, pri čemu, dosledno čuva i dobre osobine svog filozofsko-logičarskog i semiološkog izvorišta.“

S obzirom na to da je polje izučavanja pragmatike veoma bogato, istraživači se suočavaju sa poteškoćama po pitanju njenog definisanja. Tako se na primer pragmatika definiše kao disciplina koja izučava govornikovo značenje, ili kao studija koja izučava značenje u kontekstu, ili pak kao studija koja istražuje „nevidljivo“ značenje, odnosno značenje koje nije verbalizovano ali je implicirano (Yule, 1996:3). Levinson je definiše kao studiju koja izučava jezičku upotrebu (Levinson, 1983), dok je Moris definiše kao granu semiotike, odnosno kao studiju znakova. Moris je identifikovao tri načina izučavanja znakova: sintaksu, kao studiju o formalnim odnosima između znakova, semantiku, kao studiju o tome kako su znaci povezani sa objektima na koje se odnose, i pragmatiku, kao studiju o vezi znakova sa osobama koje ih tumače. Za pragmatiku je centralno pitanje odnos znakova, odnosno veza znakova sa licima koja ih tumače (Schiffirin, 1994). Možda je najjednostavniju i najsveobuhvatniju definiciju pragmatike dala Dženi Tomas prema kojoj je pragmatika lingvistička disciplina koja se bavi funkcijama jezika i izučava značenje u interakciji (Thomas, 1995).

Osnovne pragmalingvističke preokupacije prožimaju se sa onim sociolingvističkim u područjima u kojima se one posvećuju ispitivanjima pojava u oblasti upotrebe prirodnih ljudskih jezika, s težištem pažnje na ponašanje učesnika u procesima sporazumevanja, odnosno u međuljudskim interakcijama uopšte, na nejezičkom kontekstu (naročito tzv. pragmatičkom, zatim sociokulturnom, psihičkom, situacionom), na odnosu jezika prema drugim komunikacijskim sredstvima i prema ostalim oblicima društvene i kulturne prakse svake vrste, prema društvenom ponašanju, prema korelaciji između komunikacijske i drugih funkcija jezika itd. Nije zato slučajno što je u pragmalingvistici posebno živa diskusija o statusu, funkcijama i vrstama govornih činova, veoma srodna onoj sociolingvističkoj, psiholingvističkoj i filozofskoj raspravi o istoj problematici. O tome posvedočuje sve intenzivnije i višestruko interdisciplinarizovanje nauke o jeziku, integrisanjem zajedničkih tema i pojmovnih

čvorišta iz nekoliko inače aktuelnih i već interdisciplinarnih lingvističkih i nelingvističkih istraživačkih područja (Radovanović, 1979:268-269).

Pragmatika, kao funkcionalni pristup jeziku, veliki značaj pridaje kontekstu u kom se odvija komunikacija. Za pragmatiku, kontekst je znanje: ono što se pretpostavlja da govornici i slušaoci znaju (na primer o socijalnim institucijama, o tuđim potrebama i željama, o prirodi ljudske racionalnosti) i kako to znanje upravlja jezičkom upotrebom i tumačenjem iskaza. Ključni deo tog znanja je poznavanje situacionog konteksta, odnosno nelingvističko okruženje (bilo da je kognitivno, socijalno ili kulturološko) u kojima se iskazi proizvode i tumače.

Na pragmatičku stranu jezika pažnju je skrenula teorija govornih činova, potekla iz filozofije jezika i prihvaćena u lingvistici, koja prenosi težište sa referencijalnih i istinosnih aspekata rečeničnog značenja na pitanje kakav čin izvodimo izgovarajući neku rečenicu u određenoj situaciji, odnosno kakvo je dejstvo naših iskaza (Bugarski, 2003:223).

2. Klasične studije o govornim činovima

Ostinova (Austin, 1962) teorija o govornim činovima, Serlova (Searle, 1979) modifikovana taksonomija Ostinovog sistema kategorizacije govornih činova i Grajsova (Grice, 1975) pragmatička teorija o konverzacijskim implikaturama predstavljaju klasične postavke teorije govornih činova koja je razvijana u filozofiji jezika i kasnije pragmatici.

Teorija govornih činova proistekla je iz filozofije jezika koja je u centar svojih filozofskih promišljanja stavila običan, svakodnevni jezik. Za razliku od strukturalne lingvistike, koja je na jezik gledala kao na sistem apstrahovan od upotrebe i kao na sredstvo komuniciranja, filozofija jezika je na njega gledala, pored ostalog, i kao na delatnost, odnosno kao na sredstvo kojim se svet oblikuje prema potrebama govornika (Milosavljević, 2007:27).

Tako se nakon relativno duge vladavine strukturalizma u XX veku obeležene izrazitim izolovanjem od susednih naučnih disciplina, lingvistika iznova vratila filozofiji jezika kao sve prestižnijem pravcu teorijskog mišljenja o jeziku. Filozofija jezika tako stiče status lingvističke discipline budući da je lingvistika počela pokazivati veoma živo interesovanje za njena teorijska postignuća, pojmovni aparat, terminologiju, metodologiju i postupke neposredne jezičke analize. To se naročito odnosilo na vrlo plodnu teorijsku diskusiju o prirodi, strukturi, funkcijama i vrstama *govornih činova*, osnovne jedinice u međuljudskim komunikacijskim procesima, dakle i u upotrebi jezika. Najvažniji autori u ovoj oblasti filozofsko-lingvističkih istraživanja jesu Ostin i Serl. Sociolingvistika i sama preuzima ovaj pojam, tako da govorni čin uvršćuje u svoj osnovni pojmovni i terminološki inventar (Radovanović, 1979:263).

U nastavku ovog poglavlja predstavljene su osnovne pretpostavke teorije o govornim činovima a zatim je dat detaljniji osvrt na govorne čino ve zahteva, traženja usluge i izvinjenja budući da je istraživanje o strategijama učtivosti u ovoj disertaciji sprovedeno u okvirima navedena tri govorna čina.

2.1. Princip saradnje i konverzacijske implikature prema modelu Pola Grajsa

Pol Grajs (*Paul Grice*) ustanovljuje teoriju o konverzacijskim implikaturama i postulira princip zaključivanja (*eng. inference principle*) koji slušaocu omogućava da shvati pravu komunikativnu nameru govornika i indirektne iskaze. Grajsova pragmatika se prevashodno fokusira na značenje u kontekstu i obuhvata dva centralna koncepta: govornikovo značenje i princip saradnje (*eng. cooperative principle*) (Grice, 1975).

Kako bi objasnio šta podrazumeva pod govornikovim značenjem, Grajs razdvaja prirodno od neprirodnog značenja. Prirodno značenje je lišeno ljudske intencije i odlikuju ga stabilna značenja reči (njihova bukvalna, konvencionalna značenja). S druge strane, glavno obeležje neprirodnog značenja je da postoji intencija da ono bude prepoznato na određeni način od strane slušaoca, dakle, da postoji namera da slušalac prepozna govornikovu komunikativnu nameru. Grajsov okvir dozvoljava da govornikovo značenje bude relativno oslobođeno konvencionalnog značenja; tačnije, suština Grajsovog neprirodnog značenja je da ono što govornik namerava da komunicira uopšte ne mora imati konvencionalno značenje.

Tako na primer, govornik može imati nameru da iskazom „*Sem je dečak*“ upravo komunicira konvencionalno, prirodno, značenje povezano sa ovim rečima; Grajsovim rečima rečeno, govornik može imati nameru da kod slušaoca stvori prepoznavanje njegove namere da prenese datu propoziciju o Semovom identitetu. Ali kada neko kaže „*Dečaci će biti dečaci*“, ili „*Sem je Sem*“ jasno je da se misli znatno više od semantičkog značenja ovih iskaza (Schiffrin, 1994). Prema tome, iskazi sadrže i dodatna značenja, takozvane implikature, koje su vezane za pravila i principe konverzacije, preciznije, za princip saradnje koji je u osnovi komunikacije.

Kultard (Coulthard, 1985:30-32) ističe da je Grajsov najveći doprinos teoriji o indirektnim govornim činovima u tome što je uočio da se u toku komunikacije učesnici pridržavaju određenih pravila koje je on nazvao principom saradnje (*eng. cooperative principle*).

Opšti princip saradnje je okvir koji je Grajs razvio u cilju opisa uspešne komunikativne razmene i jezičkog ponašanja racionalnih govornika. Prema Grajsovom shvatanju, učesnici jezičke interakcije treba da budu kooperativni i poštuju princip saradnje prilikom jezičke upotrebe, te da nastoje da organizuju informacije tako da sagovorniku olakšaju tumačenje poruke.

Princip saradnje se sastoji od četiri maksime: kvantiteta, kvaliteta, relacije i načina, a Grajs ih objašnjava ih na sledeći način (Grice, 1975:45-47):

- 1) maksima kvantiteta (*eng. quantity maxim*) – pružite onoliko informacija koliko je potrebno, ni manje ni više od toga;
- 2) maksima kvaliteta (*eng. quality maxim*) – ne govorite ono što je netačno i za šta mislite da je laž ili za šta nemate dokaza;
- 3) maksima relacije (*eng. relation maxim*) – pružene informacije treba da budu relevantne za predmet razgovora;
- 4) maksima načina (*eng. manner maxim*) – ne budite nejasni i dvosmisleni, budite kratki i jasni.

Ove četiri maksime su osnova za izvođenje implikatura: princip saradnje i njegove maksime omogućavaju govornicima da dovedu slušaoca do tumačenja njegove komunikativne namere (govornikovog značenja) koje prevazilazi logička značenja onoga što je on „rekao“. Ključna stvar kod implikatura je da slušalac mora biti u stanju da ih rastumači. Dakle, implikature se temelje prvenstveno na principu komunikacije – principu saradnje – a ne na principima jezika kao takvog; implikature nam omogućavaju da razumemo kako govornici prenose poruke koje nisu pružene kroz stabilno semantičko značenje reči. Kristal ih definiše kao snažan zaključak koji se izvodi iz iskaza pomoću principa saradnje, a na osnovu koga slušaoci razumeju nameru i sadržaj poruke (Crystal, 2003:278).

Implikature se stvaraju na jedan od sledeća tri načina: a) govornik može direktno poštovati maksimu, b) maksima se može prekršiti u slučaju da je u suprotnosti sa nekom drugom maksimom, c) maksima se može ignorisati.

Iskaz „*Otišao sam na benzinsku pumpu i sipao benzin*” pokazuje kako se implikatura može izvesti direktno. Grajs smatra da mora postojati opšta pretpostavka da i govornici i slušaoci znaju za princip i njegove maksime, kontekst iskaza i druge elemente već postojećeg znanja. Imajući u vidu ove pretpostavke, može se reći da implikatura temporalnog redosleda potiče iz maksime budi jasan (*eng. be orderly*), što znači da je „prirodno“ predstavljati događaje hronološki, po trenutku njihovog nastanka, pa nije potrebno dati posebnu informaciju o tome šta se desilo prvo a šta drugo ako se taj podatak može zaključiti i bez toga, samo na osnovu redosleda klauza u tekstu. Koja god da je maksima odgovorna za implikaturu, važno je napomenuti da do implikature dolazi jer slušalac nije pretpostavio da je govornik prekršio maksimu - implikatura je stvorena na osnovu pretpostavke da se govornik neposredno pridržavao maksima.

Međutim, govornici mogu da prekrše jednu ili više maksima tako što će na primer slagati, neće dati relevantne informacije ili će proizvoditi dvosmislene iskaze. Grajs smatra da implikature najčešće i nastaju onda kada govornik prekrši ili ne poštuje neku od maksima usled potrebe da izbegne rizik koji sobom nosi izricanje direktnih iskaza. Indirektni govorni činovi na primer, nastaju kada govornik svesno odluči da je neophodno da prekrši neku maksimu, računajući da će inferencijalnom strategijom slušalac doći do njihove prave ilokucione snage. Grajs je dao nekoliko primera koji ilustruju indirektno govorne činove, na primer: „*Iza ugla je prodavnica*“ kojim se slušaocu može saopštiti gde može da nađe mleko, ili „*Izašla je sa mokrom kosom*“ čime se daje objašnjenje zašto se osoba prehladila. Levinson se nadovezuje na Grajsova promišljanja o indirektnim govornim činovima i iznosi mišljenje prema kome slušalac, da bi mogao da razume pravu intenciju indirektnog govornog čina govornika, mora prvo da protumači doslovni govorni čin koji iskaz sadrži po konvenciji, a zatim da putem inferencije dođe do indirektnog govornog čina (Levinson, 1983:269-276).

Treći način za stvaranje implikatura, ignorisanje maksime, najjasnije pokazuje ulogu konvencionalnog značenja. Primer je metafora „*You are the cream in my coffee*”. Slušaoci ne bi znali da je maksima prekršena – i ne bi tragali za implikaturom – da ne znaju da semantička svojstva ljudi isključuju mogućnost da budu „u tečnom stanju“ (Grice, 1975 prema Schiffrin, 1994).

Međutim, iako generalno gledano princip saradnje pomaže slušaocu da razume poruku, postoji mišljenje i da mu donekle otežava zadatak (Davies, 2000:3). Sa ove

tačke gledišta, govornici, između ostalog, proizvode i teško razumljive i nejasne iskaze i očekuju od slušalaca da izvedu dodatne propozicije koje nisu ni na koji sistematičan način povezane sa iskazanim rečima. Prema ovom principu govornik može izostaviti informaciju ili izreći neki iskaz koji nema bukvalno značenje, i očekivati od slušaoca da uloži dodatan napor da bi ga protumačio.

Na kraju, važno je istaći da Grajs implicitno tvrdi da su maksime univerzalne prirode, u smislu da su ljudi po svojoj prirodi kooperativni tokom komunikacije i da maksime proističu iz racionalnog ponašanja. Poštovanje principa saradnje i maksima temelji se, dakle, na racionalnom ponašanju.

2.2. Ostinova teorija o govornim činovima

Britanski filozof jezika Džon Langšou Ostin (*John Langshow Austin*) prvi uvodi termin govorni čin² (*eng. speech act*) u svom izuzetno uticajnom delu *Kako delovati rečima* (*eng. How to Do Things with Words*) objavljenom 1962. godine, iznosi teoriju o govornim činovima i među prvima daje sistemski opis upotrebe jezika.

U osnovi termina govorni čin leži Ostinovo zapažanje da se izgovaranjem određenih iskaza istovremeno nešto i čini. Govornik vrši različite radnje upotrebom

² Radovanović (1979:159) definiše govorni čin (ili govorni akt) kao osnovnu sociolingvističku jedinicu, ili drugim rečima, kao najmanju sociolingvistički relevantnu komunikacijsku jedinicu. Pod tim pojmom podrazumeva se jedan iskaz odnosno jedno saopštenje u okviru govornog događaja, odnosno, jedna „akcija“ u okviru celokupne „interakcije“. To može biti iskaz sa formalnim gramatičkim statusom rečenice, ili čak rečenični kompleks, ali i ne mora, već govorni čin mogu zastupati i pojedinačne reči sa funkcijom rečeničnog ekvivalenta (npr. *Vatra! Zdravo! Dobar dan! Ne! Hej! i sl*). Dakle, govorni čin se ne identifikuje unapred ni sa jednom klasom jezičkih jedinica (rečenični kompleks, klauza, rečenica, sintagma, rečenični ekvivalent, reč i dr.). Pri tom se odlikuje samo relativnom smisaonom, intonacionom, pozicionom i funkcionalnom autonomnošću, ali i nužnošću uvida u *jezički i nejezički kontekst* radi njegove pravilne i tačne interpretacije. Znači, u pitanju je sociolingvističko-komunikološka, a ne formalna gramatička kategorija odnosno jedinica. Govorni čin se, prema tome, definiše njegovom funkcijom a ne formalnim gramatičkim statusom.

govornih činova, u zavisnosti od njegovih komunikativnih namera. Tako nastaju različiti govorni činovi kao što su izvinjenja, naređenja, komplimenti, pozivi, obećanja, zahtevi i drugi. Za uspešnu realizaciju govornog čina, neophodno je da postoje osnovni preduslovi: govornik treba da ima iskrenu nameru da izricanjem nešto saopšti slušaocu, a slušalac treba da prepozna komunikativnu nameru govornika. I govorniku i slušaocu u tom procesu pomažu okolnosti u kojima se izvodi dati govorni čin, a to su iskazi koji ga okružuju. Ove okolnosti zovu se govorni događaj.

Govorni događaj³ (*eng. speech event*) podrazumeva aktivnost u kojoj učesnici vrše jezičku interakciju na konvencionalan način kako bi došli do nekog cilja. Često sama priroda govornog događaja određuje tumačenje iskaza kao određenog govornog čina. Na primer, iskaz „*Ovaj čaj je stvarno hladan!*“ može se shvatiti kao žalba ukoliko je izgovoren hladnog zimskog dana, ali ako je izgovoren u letnjem danu, biće shvaćen kao pohvala. Prema tome, isti iskaz, u zavisnosti od govornog događaja, može biti protumačen kao dva različita govorna čina, što implicira da se jednim iskazom može izvršiti više govornih činova (Yule, 1996:48-57).

Ostin vrši osnovnu podelu govornih činova na *performative* i *konstative*. Performativi su iskazi kojima nije svrha da opišu neko stanje, konstatuju činjenice ili izveštavaju o nečemu, već da izvrše neku radnju. Performativi su dakle neka vrsta činjenja, pa tako kada kažemo „*Obećavam*“ ili „*Izvinjavam se*“, time ne opisujemo samo obećanje ili izvinjenje nego ga istovremeno i vršimo. Za razliku od drugih iskaza, performativni iskazi mogu biti glagoli samo u prvom licu jednine ili množine apsolutnog prezenta, odnosno moraju biti nesvršenog vida (npr. proglašavam, imenujem, obećavam, izvinjavam se). Performativi, po Ostinu, ne mogu biti istiniti ili neistiniti, već samo prikladni ili neprikladni – određeni performativni čin biće prikladan

³ Govorni događaj obuhvata ukupnost komunikacijskih aktivnosti i odnosa među osnovnim komponentama u jednom ostvarenom procesu sporazumevanja u interakcijskoj matrici jedne govorne zajednice. Tu se u prvom redu misli na upotrebu jezika, ali i na nejezičke postupke u funkciji pomoćnih, pratećih komunikacijskih sredstava (gestovi, mimika lica, kretnje i ponašanje u prostoru, opšte ponašanje različitih vrsta, itd). Govorni događaj ima složenu i varirajuću strukturu. Obično je obeležen početkom, trajanjem i završetkom komunikacije, i to signalima čija je upotreba posebnim jezičkim i nejezičkim pravilima regulisana (Radovanović, 1979:156)

samo ukoliko se ispune određeni uslovi za to. Ostin ove uslove naziva uslovima prikladnosti (*eng. felicity conditions*) i oni ukazuju na to da je za pravilno korišćenje govornih činova od velike važnosti celokupna komunikativna situacija, odnosno kontekst⁴. Naglašava se, dakle, konvencionalna priroda performativnog čina i činjenica da se u njegovom izvođenju mora slediti utvrđena procedura. U tom smislu, da bi performativni čin bio prikladno izveden, moraju se zadovoljiti sledeći uslovi prikladnosti:

- a) postojanje prihvaćene konvencionalne procedure koja će imati određeni konvencionalni učinak kada se te reči izgovore: postoji procedura za krštavanje ljudi ali ne i pasa, za imenovanje brodova ali ne i kuća,
- b) da određene osobe i okolnosti moraju biti odgovarajuće da bi procedura bila valjana: na primer, osoba koja nema ovlašćenje ne može venčati dvoje ljudi, ili sudija ne može osuditi nekoga izvan sudnice, i

⁴ Teorija govornih činova i pragmatika kontekst posmatraju kao znanje: ono što se pretpostavlja da govornici i slušaoci znaju (na primer o socijalnim institucijama, o tuđim potrebama i željama, o prirodi ljudske racionalnosti), i kako to znanje upravlja jezičkom upotrebom i tumačenjem iskaza. U teoriji govornih činova kontekst se smatra specifičnom vrstom postojećeg znanja poznatog kao „konstitutivna pravila“, što su uslovi koji moraju da postoje da bi se neki iskaz smatrao određenim govornim činom. Govornici koriste konstitutivna pravila isto kao i kontekstualne informacije koje se koriste za izvođenje značenja (npr. Grajsov princip saradnje), s tim da konstitutivna pravila imaju i drugu ulogu, a to je da kreiraju govorne činove. Dakle, konstitutivna pravila se mogu shvatiti kao vrsta kognitivnog konteksta u odnosu na koji ono što je rečeno može da se protumači i razume smisao. Naše poznavanje pravila govornih činova – kognitivni konteksti koji čine osnovu toga kako koristimo jezik da činimo – uključuje i lingvističku i socijalnu informaciju o tome šta čini neki određeni govorni čin. To znači da socijalni kontekst, kao što su na primer socijalne institucije, tuđe želje i potrebe itd, doprinosi definicijskom okviru za tumačenje govornog čina. Dakle, kontekst nije samo stvar znanja: kontekst je i skup društvenih okolnosti u kojima se iskazi mogu proizvesti i tumačiti kao realizacije njihovih osnovnih konstitutivnih pravila (Schiffirin, 1994).

c) da svi učesnici datu proceduru moraju izvršiti ispravno i u potpunosti (Austin, 1962:14-15).

Dalje, Ostin razlikuje eksplicitne od implicitnih performativa: eksplicitni performativni iskazi moraju imati gramatička obeležja performativnih glagola i predstavljaju zasigurno najpouzdaniji način da se iskaže neko značenje. Međutim, umesto da se kaže „*Obećavam da ću te zvati*“ uglavnom se koristi kraći iskaz „*Zvaću te*“ u kojem je takođe sadržano obećanje. U implicitne performative spadaju glagolski oblici u perfektu („*Želeo sam da vam se izvinim*“), potencijal („*Zamolio bih Vas*“), imperativ („*Zatvori prozor!*“), upotreba priloga i priloških odredbi, ton, gestovi i druge neverbalne radnje.

Pored performativa, Ostin razlikuje i drugu vrstu govornih činova, tzv. konstative. Osnovna razlika između ove dve vrste iskaza je u njihovim funkcijama. Dok performativi predstavljaju, to jest, čine određene radnje, dotle konstativi opisuju odnosno konstatuju određeno stanje stvari. Takav je na primer iskaz „*Danas je oblačno*“ ili „*U kući nema nikoga*“. Njima se, dakle, ne vrši nikakva radnja niti menja stanje stvari u svetu, a za razliku od performativa, mogu biti istiniti ili neistiniti.

Svako izricanje iskaza Ostin (Austin, 1962:110-125) posmatra kao izvođenje koje se obavlja u tri čina te raščlanjuje govornu delatnost na sledeći način:

1. Lokucioni čin su reči koje govornik proizvodi i izgovara, tj. sam oblik tih reči i semantičko, bukvalno značenje iskaza
2. Ilokucioni čin je snaga iskaza koja ujedno predstavlja i činjenje, ono što govornik njime želi da postigne (obećava, preti, naređuje...)
3. Perlokucioni čin je dejstvo iskaza na slušaoca, odnosno efekat koji se iskazom proizvodi.

Najvažniji deo ovog raščlanjivanja jeste ilokucioni čin (koji je za Ostina bio jedini pravi govorni čin), koji je Ostin prvobitno nazvao performativ. Ilokucioni čin poseduje ne samo ilokucionu snagu – dakle, njime se obavlja određena radnja – (sve tri vrste govornih činova je poseduju), već je njegova snaga eksplicitna: kada kažemo „*Obećavam*“, „*Izvinjavam se*“, mi samim tim rečima i izvršavamo čin koji imenujemo. Međutim, u većini iskaza ilokucionu snagu nije tako očigledna.

Ostin daje prvu i osnovnu tipologiju govornih činova, a za kriterijum klasifikacije uzima značenje eksplicitnih performativnih glagola, prema kojima je izdvojio pet klasa ilokucionih snaga glagola (Austin, 1994:167-185 u Milosavljević, 2007:34):

- 1) veridiktive: glagoli kojima se donose odluke, presude, ocene, procene: oslobađam, osuđujem, tumačim, cenim, procenjujem, vrednujem, karakterišem i drugi.
- 2) egzercitive: glagoli kojima se govornik, svojim pravom, uticajem i moći zalaže za ili protiv izvesnog stanja stvari. Primeri za ovu klasu su: postavljam, otpuštam, naređujem i drugi.
- 3) komisive: glagoli kojima se govornik obavezuje na nešto. Primeri su: obećavam, obavezujem se, mislim, predlažem, nameravam, planiram, zauzimam se, ugovaram i drugi.
- 4) behabitive: predstavljaju glagole koji odražavaju govornikovu reakciju na ponašanje ili stavove drugih. Primeri su: izvinjavam se, zahvaljujem, žalim, čestitam, pozdravljam, nazdravljam, protestujem i drugi.
- 5) ekspozitive: glagoli kojima se nešto izlaže, pojašnjava ili iznosi neki komentar, na primer kada se vodi neka rasprava. Neki od ekspozitiva su: prihvatom, protivim se, klasifikujem, saopštavam, priznajem, izjavljujem, slažem se, tvrdim i drugi.

Jul ističe da postoje sredstva⁵ (*eng. illocutionary force indicating device*) kao što su performativni glagoli, red reči, intonacija, gestikulacija, akcenat, znakovi interpunkcije, kontekst i druga, koja učesnicima komunikacijske razmene pomažu da lakše odrede ilokucionu snagu iskaza (Yule, 1996:49).

⁵ U malom englesko-srpskom rečniku pragmatičkih termina Tvrtka Prčića iz 2010. godine termin je preveden kao indikator ilokucione snage.

2.3. Serlova teorija o govornim činovima

Drugi značajan filozof jezika, Džon Serl (*John Searle*) unapređuje teoriju o govornim činovima tako što se nadovezuje na Ostinov rad i predlaže donekle modifikovanu klasifikaciju ilokucionih govornih činova prema njihovoj funkciji (Searle, 1979:12-20):

- 1) reprezentativi ili asertivi – činovi kojima se nešto konstatuje; u njih spadaju tvrdnje, saopštenja, poređenja, konstatacije, slaganja, neslaganja, preciziranje, objašnjavanje. Činovi kojima govornik saopštava sagovornicima kakvo je stanje stvari pa je za njih važna istinitost,
- 2) deklarativi – činovi čijim izgovaranjem se unosi trenutna promena u neko stanje stvari. Primeri su krštenje, venčanje, objava rata, otpuštanje s posla i dr,
- 3) ekspresivi – činovi koji opisuju neki psihološki stav ili stanje govornika: zahvaljivanje, izvinjavanje, čestitanje, hvaljenje, davanje komplimenata i slično,
- 4) komisivi – činovi kojima se govornik obavezuje na nešto: obećanja, pretnje, ponude i drugo, i
- 5) direktivi – činovi kojima govornik pokušava da nagovori sagovornika na nešto. U njih spadaju naređenja, zahtevi, molbe, saveti, instrukcije i ostalo.

Serl je koristio različite kriterijume za klasifikovanje ilokucija od kojih će ovde biti spomenuta tri za koje je tvrdio da su najvažnija (Searle, 1981:5). To su:

- 1) Ilokuciona srž govornog čina (*eng. illocutionary point*) koja se definiše kao svrha čina i razlikuje od ilokucione snage (*eng. illocutionary force*). Ilokuciona srž direktiva bi na primer bila navesti slušaoca da izvrši nešto. Međutim, kod zahteva i naređenja, na primer, ilokuciona srž je ista jer se i kod jednog i kod drugog govornog čina od slušaoca očekuje da učini nešto, ali se navedeni direktivi razlikuju po ilokucionoj snazi.
- 2) Psihološko stanje govornika, tj. razlike u izražavanju psiholoških stanja. Odgovarajućom ilokucijom izražava se neki stav: u slučaju obećanja ili zakletvi

izražava se namera da se učini nešto, a u slučaju naređenja ili zahteva izražava se želja da slušalac izvrši nešto. Čak i kada je govornik neiskren, on izražava neki stav.

3) Usklađenost sa svetom tj. razlike u prilagođavanju reči i sveta (*eng. direction of fit*), pa bi tako na primer tvrdnje, opisi i objašnjenja pripadale grupi u kojoj se reči usklađuju sa svetom, a zahtevi, naređenja i obećanja grupi u kojoj se svet usklađuje sa rečima.

2.3.1. Konstitutivna pravila

Serl je zapravo bio jako nezadovoljan Ostinovim shvatanjem uslova prikladnosti pa je predložio novi okvir za definisanje i prikladno izvođenje ilokucionih činova. On razrađuje Ostinove uslove prikladnosti i postulira skup konstitutivnih pravila/uslova koja omogućavaju uspešno izvođenje ilokucionih činova (Searle, 1969 u Yule, 1996:50-51):

1) opšte pravilo (*eng. general condition*): odnosi se na neke opšte uslove, na primer da oba učesnika konverzacije razumeju jezik koji se koristi.

2) pravilo propozicijskog (ili iskaznog) sadržaja (*eng. propositional content*): odnosi se na sadržaj iskaza, odnosno na referencijalnu stranu iskaza. Na primer, kod govornih činova obećanja i upozorenja govornik mora da izjavi neki budući čin koji namerava da izvrši. Ne može da obeća da je nešto učinio ili da će neko drugi nešto da učini.

3) pripremno pravilo (*eng. preparatory rule*): govornik mora da veruje da je to što namerava da učini u interesu slušaoca odnosno da slušalac želi da to bude učinjeno kao i da može zaista to da učini. Na primer, pripremno pravilo za obećanje se razlikuje od pripremnog pravila za upozorenje. Kod govornog čina obećanja postoje dva pripremna pravila: prvi je da se događaj neće desiti sam po sebi, a drugi je da će događaj imati pozitivni ishod. Kod govornog čina upozorenja postoje sledeća pripremna pravila: nije jasno da li slušalac zna da će se događaj desiti, govornik zna da će se događaj desiti i događaj neće imati pozitivni ishod.

4) pravilo iskrenosti (*eng. sincerity condition*): govornik mora da ima iskrenu nameru da učini to što iskaže. Na primer, kod obećanja, govornik treba da ima iskrenu nameru da

izvrši buduću radnju, a kod upozorenja treba iskreno da veruje da događaj koji će se desiti neće imati povoljan ishod.

5) suštinsko pravilo (*eng. essential rule*): izgovaranjem reči govornik preuzima na sebe obavezu da izvrši to što je izgovorio. To konkretno znači da kod obećanja, na primer, govornik stvara obavezu da izvrši radnju kao što je obećao, pa dati iskaz menja njegovo stanje iz stanja u kome nema obaveze u stanje u kome se obavezao na nešto. Slično je i kod upozorenja, stanje govornika se menja iz stanja u kome nije pružio nikakve informacije o budućem nepovoljnom događaju u stanje u kome to jeste učinio. Suštinsko pravilo dakle predstavlja sintezu svih prethodnih pravila jer obuhvata i sadržaj samog iskaza, kontekst kao i namere govornika kako bi dati govorni čin bio prikladno izveden.

U skladu sa ovim okvirom, iskazi tipa „*Primi moje izvinjenje*“ kada govornik to ne misli iskreno, ili "*Molim Vas da ste mi juče platili*" nisu prikladni iskazi, jer nisu u skladu sa gore navedenim pravilima.

Prema Serlu (Searle, 1969:66), pravila za govorni čin davanje saveta bi na primer izgledala ovako:

- 1) prvo pripremno pravilo: govornik ima razloga da veruje da će budući čin biti od koristi za slušaoca,
- 2) drugo pripremno pravilo: ni govorniku ni slušaocu nije očigledno da će slušalac izvršiti budući čin u uobičajenom toku događaja. Ovaj uslov čini govorni čin smislenim, jer ukoliko je izvesno da će slušalac svakako izvršiti ono što govornik želi da ga posavetuje da izvrši, onda sam savet postaje besmislen,
- 3) propozicijsko pravilo: budući čin slušaoca,
- 4) pravilo iskrenosti: govornik veruje da će slušalac imati koristi od budućeg čina,
- 5) suštinsko pravilo: smatra se radnjom u kome je budući čin u najboljem interesu za slušaoca.

Osim klasifikacije govornih činova, Serl se bavi i problemom značenja iskaza gde razlikuje iskazano značenje i nameravano značenje nekog iskaza. Prema Serlovim rečima, kada značenje iskaza predstavlja izraz govornikove namere, govorni činovi se

vrše u skladu sa konstitutivnim pravilima. Međutim, postoje iskazi, poput metafora, nagoveštaja, ironije ili konvencionalnih indirektnih zahteva čije se doslovno značenje ne poklapa sa govornikovom namerom, odnosno govornikovim nameranim značenjem (Searle, 1979:30). U tom slučaju upravo ova konstitutivna pravila omogućavaju slušaocu da prepozna pravu nameru tj. intenciju govornika.

2.3.2. Direktni i indirektni govorni činovi

Serl (Searle, 1979:30-57) takođe pravi distinkciju između direktnih (*eng. direct speech act*) i indirektnih govornih činova (*eng. indirect speech act*). Za razliku od direktnih govornih činova gde postoji neposredna veza između jezičke strukture i funkcije, kod indirektnih govornih činova ta veza ne postoji već se govorni čin vrši posredno, izvođenjem nekog drugog govornog čina. Serl ilustruje ovu distinkciju iskazom u upitnom obliku „*Možete li mi dodati so?*“ kome je osnovna funkcija zahtev. Slušalac može da protumači pravu ilokucionu snagu koja se vrši indirektnim govornim činom, odnosno nameru govornika, onda kada uoči da je prekršen jedan ili više uslova prikladnosti. Da bi razumeo indirektnu govornu činove, slušalac mora izvesti zaključak koji mu omogućava da dođe do prave komunikacijske namere govornika.

Serl (Searle, 1979:32) takođe tvrdi da kod indirektnih govornih činova govornik može da uputi iskaz koji nosi više ilokucionih snaga zahvaljujući tome što i govornik i slušalac imaju određeno zajedničko iskustvo (*eng. shared knowledge*). Ovo iskustvo, uz slušaočevu sposobnost inferencije, omogućava slušaocu da razume nameru govornika ili pravu ilokucionu snagu koju dati iskaz nosi. Radi ilustrovanja razlike između primarnog ilokucionog čina koji nije bukvalan i sekundarnog ilokucionog čina koji jeste bukvalan, Serl navodi sledeći primer:

(1) A - Student X: Hajde da idemo u bioskop večeras.

B – Student Y: Moram da spremam ispit.

Prema Serlu, iskaz B predstavlja odbijanje predloga studenta X. Ovo odbijanje se ne nalazi u bukvalnom značenju rečenice, jer rečenica B predstavlja jednostavnu

tvrdnju. Dakle, inferencijalnom strategijom slušalac je u mogućnosti da napravi razliku između primarne i sekundarne ilokucione snage – pri čemu je primarni ilokucionni čin koji se vrši u rečenici B odbijanje predloga koji je dao student X a koji student Y vrši izvođenjem sekundarnog ilokucionog čina - iznošenjem tvrdnje (*ibid.*, 33). Prema tome, da bi neki govorni čin bio uspešno realizovan, i govornik i slušalac moraju razumeti da ne postoji bukvalan odnos između forme i funkcije.

2.4. Izabrani govorni činovi za istraživanje

Važno je napomenuti da se govorni činovi često koriste za istraživanje fenomena učtivosti zahvaljujući činjenici da funkcionišu prema univerzalnim pragmatičkim pravilima (Austin, 1962; Searle, 1969, 1975), i da načinima njihove realizacije upravljaju univerzalni principi saradnje i učtivosti (Brown, Levinson, 1978; Leech, 1983). Međutim, naučnici su primetili da činovi variraju među kulturama i jezicima u smislu njihove konceptualizacije i verbalizacije (Green 1975; Wierzbicka, 1985). Štaviše, imajući u vidu da se različite kulture odlikuju različitim interakcijskim stilovima, logično je i da će pokazivati tendenciju ka različitim načinima realizacije govornih činova. Ove tendencije se tumače kao razlike u orijentaciji učtivosti⁶, odnosno težnji ka prevashodno pozitivnoj ili negativnoj učtivosti.

Za potrebe sprovođenja ovog istraživanja izabrani su govorni činovi zahteva, traženja usluge i izvinjenja pre svega zbog toga što sva tri po svojoj prirodi predstavljaju pretnju po obraz govornika, sagovornika ili oba učesnika konverzacije, pa neizostavno iziskuju upotrebu strategija učtivosti za ublažavanje snage iskaza.

Govorni čin zahteva ograničava slobodu delovanja i odlučivanja sagovornika pa postoji potreba za strategijama učtivosti kako bi se ublažila nametljivost koja mu je svojstvena. Govorni čin traženja usluge, kao podvrsta zahteva, po svojoj definiciji nosi

⁶ Orijentacija učtivosti se odnosi na klasifikaciju kultura Braunove i Levinsona (Brown, Levinson, 1987) prema tome da li više gravitiraju ka upotrebi markera pozitivne ili negativne učtivosti.

visok stepen pretnje ne samo po obraz govornika nego i po obraz sagovornika i zauzima najveće mesto u hijerarhiji zahteva po stepenu ugrožavanja obraza. U tom smislu, traženje usluge baš kao i zahtevi iziskuju odgovarajuću strategiju za ublažavanje pretnje po obraz sagovornika koju govornik bira na osnovu subjektivne procene „društvenog prestupa“ koji se molbom čini. Takođe, istraživanje uključuje i govorni čin izvinjenja koji, za razliku od prethodna dva čina, po svojoj prirodi podrazumeva gubitak obraza govornika - izvođenjem ovog čina govornik prepoznaje činjenicu da je narušena neka društvena norma i davanjem podrške sagovorniku priznaje da je barem delimično u to umešan.

U narednim poglavljima detaljnije je predstavljena priroda i funkcija ova tri govorna čina.

3. Govorni čin zahteva

Zahtev (*eng. request*) zauzima centralno mesto u teoriji učtivosti Penelope Braun i Stivena Levinsona i predstavlja najizučavaniji govorni čin u interkulturološkim i interjezičkim pragmatičkim studijama. Socijalna funkcija zahteva sastoji se u tome da govornik želi da slušalac učini nešto što je u korist govornika (Searle, 1969:66). S obzirom na to da zahtevi predstavljaju pretnju po negativni obraz slušaoca (Brown, Levinson, 1987) jer se njima ograničava slušaočeva sloboda delovanja, da bi govornik naveo slušaoca da ispuni njegov zahtev neophodno je da ga formuliše na društveno i kulturološki prihvatljiv način (Ogiermann, 2009:190).

Govorni čin zahteva se sastoji iz dva dela: srži zahteva ili glavnog čina (*eng. head act*) i perifernih elemenata (*eng. peripheral elements*). Srž je glavni iskaz koji je nosilac funkcije zahteva i može stajati i koristiti se nezavisno od bilo kakvih perifernih elemenata. Međutim, govornici najčešće koriste periferne elemente kao što su ograde, forme obraćanja, sredstva za privlačenje pažnje sagovornika i slično pre ili posle srži zahteva kako bi ublažili ili pojačali snagu zahteva (Marquez-Reiter, 2000).

Prema Serlovoj klasifikaciji govornih činova, zahtev pripada direktivima⁷ – govornim činovima kojima se adresat podstiče, odnosno, navodi da izvrši neku buduću radnju. Pored zahteva, u direktive se ubrajaju i naređenja, molbe, saveti, pozivi, uputstva i preporuke. Mogli bismo reći da je u osnovi molbe, zahteva i naređenja budući čin koji je u korist govornog lica. Prema Serlovim konstitutivnim pravilima neophodnim za realizaciju govornih činova, pragmatička struktura zahteva, molbe, i naređenja izgledala bi ovako (Searle, 1991:126 u Milosavljević, 2007:37):

1. Čin koji govornik želi da sagovornik (ne)izvrši.
2. Govornik zna da je sagovornik u stanju da (ne)izvrši određeni čin.

⁷Alternativni termin koji predlažu Grin (Green, 1975:125) i Lič (Leech, 1983:106), da bi se izbeglo mešanje sa terminom „direktiv“ koji se odnosi na direktne i indirektne ilokucije, jeste impozitiv (*eng. impositive*)

3. Sagovornik ne zna da govornik želi da on (ne) izvrši određeni čin.
4. Govornik želi, stalo mu je da sagovornik (ne) izvrši određeni čin.
5. Govornik izriče iskaz kako bi eksplicirao svoju želju i time podstakao sagovornika.

Do sada je više autora u svojim teorijskim i empirijskim studijama o govornom činu zahteva (Searle, 1975, 1979; Ervin-Tripp, 1976; House, Kasper, 1981; Blum-Kulka, Olshtain, 1984) pokušalo da napravi klasifikaciju strategija zahteva koje bi predstavljale univerzalnu skalu direktnosti u svim kulturama i jezicima.

U tom smislu, pokrenut je CCSARP projekat (*eng. Cross-Cultural Speech Act Realization Project*) koji je imao za cilj analizu govornih činova zahteva i izvinjenja u više jezika i kultura, kako bi se ispitalo da li u realizaciji navedenih govornih činova postoje univerzalna pragmatička pravila, i ukoliko postoje, kakve su karakteristike tih univerzalija. Definisana su tri osnovna, univerzalna nivoa direktnosti (Blum-Kulka, Olshtain, 1984:201):

a) najdirektniji, eksplicitni nivo, realizuje se zahtevima koji su sintaksički markirani kao takvi, poput imperativa ili drugih verbalnih sredstava poput performativa (Austin, 1962) i „ublaženih performativa“ (Fraser, 1975).

b) konvencionalni indirektni nivo; procedure kojima se realizuje dati čin pominjanjem kontekstualnih preduslova neophodnih za njegovo uspešno izvršenje, u skladu sa konvencijama iz datog jezika (ove strategije se u literaturi o govornim činovima obično zovu *indirektni govorni činovi*; primeri bi bili upitni iskazi „*Da li biste mogli*“ ili „*Da li biste hteli*“ u funkciji zahteva);

c) nekonvencionalni indirektni nivo, odnosno otvorena grupa indirektnih strategija (nagoveštaja) kojima se realizuje zahtev bilo delimičnim pominjanjem predmeta ili elementa koji je potreban za izvršenje čina („*Zašto je prozor otvoren?*“), ili oslanjanjem na kontekstualne naznake („*Hladno je*“).

Na osnovu sprovedenih empirijskih istraživanja u različitim jezicima (House, Kasper, 1981; Blum-Kulka, Danet, Gerson, 1983), ova tri nivoa direktnosti su dalje razvrstana u devet potkategorija nazvanih „tipovi strategija“ koje čine univerzalnu skalu indirektnosti (*ibid.*, 201). Koliko je sam govorni čin kompleksan govori na primer

podatak da je Aijmer ovu skalu unapredila tako što je identifikovala čak 18 različitih tipova zahteva (Aijmer, 1996:132-133).

Kao što je već pomenuto, prvi nivo direktnosti realizuje se imperativima ili performativima. U engleskom jeziku, neublaženi imperativi se obično definišu kao oblici prikladni za naređenja i instrukcije (Lyons, 1968:307), ali kao manje prikladni pa čak i neprihvatljivi oblici za upućivanje zahteva. Serl (Searle, 1975:64) smatra da „uobičajena konverzacijska potreba za učtivošću čini da neublaženi imperativi deluju neprikladno, pa govornici traže indirektna sredstva za ostvarivanje ilokucionih potreba“. Lič (Leech, 1983:119) tvrdi da su imperativi najmanje učtive konstrukcije pošto ne sadrže takt i nose veliki rizik da zahtev bude odbijen. Istraživanje zahteva koje je sprovedeno u nekoliko jezika pokazalo je da upotreba imperativnih oblika raste od zapada ka istoku: od 4% u engleskom jeziku, preko 5% u nemačkom, 20% u poljskom, do 35% u ruskom jeziku (Ogiermann, 2009:209).

U srpskom jeziku imperativni iskazi se ređe upotrebljavaju (Milosavljević, 2007:51-52). Ukoliko se imperativni iskazi i jave oni obavezno sadrže neko od leksičko-sintaksičkih sredstava za modifikovanje, tj. ublažavanje imperativnosti. Jezička sredstva kojima se imperativnost modifikuje predstavljaju markere učtivosti. Za srpski jezik najtipičnije unutrašnje modifikovanje imperativnog iskaza jeste umetanje „okamenjenog performativa“ *molim te/Vas*, kojim se na eksplicitan način precizira komunikativna funkcija imperativnog iskaza (npr. *Molim Vas, napustite kancelariju*).

Sledeća dva nivoa su indirektno strategije realizacije zahteva. S jedne strane, one se mogu posmatrati kao efikasno sredstvo za čuvanje obraza i govornika i sagovornika: one omogućavaju slušaocu da odbije zahtev tako što će jednostavno ignorisati nagoveštaj koji mu je govornik dao, a govorniku omogućavaju da nastavi sa konverzacijom kao da zahtev nije ni bio ni upućen ni ignorisan. S druge strane, pojedini autori ističu njihovu negativnu stranu: ne samo da „zahtevaju veći trud koji slušalac mora da uloži da bi protumačio pravu ilokucionu snagu zahteva“ (Blum-Kulka, 1987:133), već „mogu učiniti i da govornik zvuči lažljivo i manipulativno“ (Pinker, 2007:442). Visok stepen indirektnosti shvata se i kao gubljenje slušaočevog vremena (Zemskaja, 1997:297 u Ogiermann, 2009:192). Štaviše, nespremnost govornika da jasno formuliše svoje želje može se tumačiti kao nastojanje da se sačuva sopstveni obraz dok

se slušalac stavlja u situaciju da mora da preuzime inicijativu umesto govornika da bi njegove želje bile ispunjene.

Blum-Kulka i Olštajn dalje smatraju da je neophodno napraviti razliku između konvencionalne indirektnosti (npr. „*Možete li mi dodati so?*“) i nekonvencionalne indirektnosti (npr. „*Mislim da mi treba još soli*“) tvrdeći da se učtivost prevashodno povezuje sa konvencionalnom indirektnošću, najviše zbog toga što nekonvencionalna indirektnost zahteva od slušaoca veći trud i vreme da protumači nameravano značenje iskaza.

Brojna kontrastivna istraživanja rađena na srodnim i nesrodnim jezicima pokazuju da je konvencionalna indirektnost najpoželjnija strategija za upućivanje zahteva (engleski, nemački, francuski, jevrejski, španski (Blum-Kulka *et al*, 1989), tamil i tselal (Brown, Levinson, 1978, 1987), engleski i grčki (Sifianou, 1992), indonežanski (Hassall, 1999), i engleski i španski (Garcia, 1991; Marquez-Reiter, 1997, 2000; Placencia, 1994, 1998; Vazquez Orta, 1995 prema Marquez-Reiter, 2002). Blum-Kulka i saradnici (Blum-Kulka *et al*, 1989) tvrde da je konvencionalna indirektnost univerzalna strategija, ali da postoji interkulturološka varijacija u zavisnosti od toga kako govorne zajednice vrednuju univerzalne kontekstualne faktore poput distance, moći i stepena nametljivosti. Marquez-Reiter tvrdi da objašnjenje za interjezičku dominaciju konvencionalne indirektnosti leži u teoriji o učtivosti, jer navedena strategija omogućava govorniku da iskaže pravu snagu zahteva bez otvorenog nametanja ili prisiljavanja slušaoca da dati zahtev ispuni, obezbeđujući istovremeno da njegov/njen iskaz bude pravilno protumačen i ima pravi efekat. Govornik to pre svega postiže formulisanjem zahteva kroz pitanje da li sagovornik može ili ima volju ili želju da ispuni zahtev (npr. *Da li biste mogli da se javite na telefon?*). Na taj način govornik ublažava snagu zahteva indirektnim sredstvima, a istovremeno je siguran da će iskaz biti protumačen kao zahtev a ne kao da/ne pitanje (Marquez-Reiter, 2002:138-139).

Druga vrsta indirektnih zahteva, tzv. nekonvencionalni indirektni zahtevi ili nagoveštaji (*eng. hints*), po svojoj prirodi podrazumevaju kršenje Grajsovih maksima konverzacije, pa su neophodne konverzacijske implikature da bi se razumelo nameravano značenje. Štaviše, prilikom upućivanja nekonvencionalnih indirektnih zahteva, „govornik koji je izrekao indirektan zahtev je zapravo izvršio dva komunikativna govorna čina, od kojih može poreći jedan, ali ne i drugi“ (Frans van

Eemeren, 1987 u Hickey, 1992:80 prema Marquez-Reiter, 2000:43). Tako kada govornik kaže „*Ja sam žedan*“, on može poricati da je zahtevao čašu vode, ali ne može poreći da je žedan.

Na skali učtivosti Braunove i Levinsona za koju u svom modelu tvrde da važi u svim jezicima sveta, nekonvencionalni indirektni iskazi (*eng. off-record*) predstavljaju najučtiviju strategiju jer se njima najviše umanjuje nametljivost izgovorenog zahteva. Međutim, suprotno ovom stavu, Blum-Kulka (Blum-Kulka, 1987) tvrdi da nekonvencionalna indirektnost nije u svim kulturama najučtivija strategija. Istraživanje koje je sproveda na jevrejskim i američkim govornicima pokazalo je da se konvencionalna indirektnost smatra učtivijom formom od nekonvencionalne indirektnosti. Autorka ovu pojavu objašnjava time da je slušaocima potrebno više truda i vremena da protumače pravu ilokucionu snagu zahteva upućenog strategijom nekonvencionalne indirektnosti, zbog čega je govornici smatraju i manje učtivom formom.

3.1. Uticaj socijalnih faktora na govorni čin zahteva

Istraživanja rađena na polju interkulturološke pragmatike pokazuju da postoje kulturološki uslovljene preferencije u realizaciji govornog čina zahteva (npr. House, Kasper, 1981; Blum-Kulka, 1987; Blum-Kulka *et al*, 1989; Sifianou, 1992; Fukushima, 1996, 2000; Van Mulken, 1996; Lubecka, 2000; Marquez-Reiter, 2000, 2002; Byon, 2004, 2006; Barron, 2008), a interjezičke studije ukazuju da učenici drugog jezika mogu imati poteškoće u ispoljavanju nameravane ilokucione snage zahteva na ciljnom jeziku (npr. Trosborg, 1995; Barron, 2003; Cenoz, 2003; Schauer, 2004, 2007; Marti, 2006; Ogiermann, 2007; Hendriks, 2008; Woodfield, 2008).

Raznovrsna literatura o realizaciji zahteva u različitim srodnim i nesrodnim jezicima uglavnom navodi nekoliko socijalnih faktora koji utiču na to da li će se određeni zahtev smatrati društveno prikladnim u datoj kulturi i u datoj situaciji. U te faktore spadaju *status sagovornika, distanca, starost, rod i društvena moć* (Chen, Chen, 2007:33).

Blum-Kulka (Blum-Kulka, 1991) tvrdi da svaki zahtev ima određeni cilj koji govornik nastoji da ostvari efikasnim i učtivim jezičkim sredstvima. Da bi zahtev bio uspešno realizovan, govornik mora da uskladi svoje pragmalingvističko znanje sa procenom najvažnijih situacionih faktora, kako vankontekstualnih tako i kontekstualnih. U vankontekstualne faktore spadaju stepen društvene moći i poznavanje jezika na kome se komunicira, a kontekstualni faktori uključuju postojanje prava i obaveza između sagovornika, verovatnoće da će sagovornik ispuniti zahtev, kao i to koliko je govorniku teško da uputi zahtev (Blum-Kulka, House, 1989).

U studiji koju je sproveda Rintel (Rintel, 1981) na odraslim učenicima drugog jezika (konkretno, engleskog i španskog) ispitivano je kako varijable *roda i starosti* utiču na formulisanje zahteva. Kod zahteva na engleskom jeziku nisu pronađene razlike u odnosu na rod, dok su kod zahteva na španskom rezultati pokazali da su žene formalnije/distanciranije od muškaraca kada se obraćaju muškarcima, a da su muškarci formalniji/distanciraniji od žena kada se obraćaju ženama. U situacijama u kojima je sagovornik mlađi od ispitanika, mlađi govornici muškog pola su se pokazali formalniji u obraćanju od starijih govornika muškog pola, za razliku od mlađih govornica koje su se pokazale manje formalne/distancirane od starijih ispitanica. Istraživanje je dakle pokazalo da na odabir strategija zahteva utiču varijable roda i starosti sagovornika.

Bebe i Takahaši (Beebe, Takahashi, 1989) su na govornicima japanskog i američkog engleskog istraživali kako na realizaciju različitih govornih činova, između ostalih i zahteva, utiču socijalni faktori *relativne društvene moći, distance i stepena nametljivosti*. Autori su otkrili da su Japanci kritičniji od Amerikanaca prema planovima koje predlaže osoba nižeg društvenog statusa. Takođe, suprotno stereotipima, odgovori Amerikanaca su bili indirektniji od odgovora Japanaca koji su uglavnom bili direktni i kritički nastrojeni i prema osobama višeg i prema osobama nižeg statusa. Autori zaključuju da je *status* bitan faktor koji utiče na varijaciju u realizaciji govornih činova.

Čen i Čen (Chen, Chen, 2007:40) su sprovedi slično istraživanje kako bi ispitali uticaj *društvenog statusa* na izvorne govornike kineskog i izvorne govornike američkog engleskog jezika. Kvantitativnom analizom podataka utvrđeno je da govornici sa Tajvana, baš kao i izvorni govornici engleskog jezika, najčešće koriste konvencionalno indirektnu strategiju za realizaciju govornog čina zahteva, što potkrepljuje tezu do koje

su došli i istraživači u okviru CCSARP projekta da se konvencionalno indirektna strategije koriste univerzalno, u svim, pa i nesrodnim jezicima. U pogledu uticaja socijalnog faktora na izbor strategije, u ovom slučaju *društvene moći*, u situacijama u kojima su ispitanici imali istu ili manju društvenu moć od sagovornika, najčešće je korišćena konvencionalna indirektnost. Međutim, u situacijama u kojima su ispitanici imali veću društvenu moć od sagovornika, na primer kada su imali ulogu profesora, pojavio se veći stepen direktnosti. I u kineskom i u engleskom jeziku impozitivni, odnosno direktivi, su najređe korišćeni u situacijama u kojima je društvena moć sagovornika jednaka, a najčešće u situacijama u kojima govornik ima ulogu profesora, to jest, veću društvenu moć.

Prema Blum-Kulki i saradnicima (Blum-Kulka *et al*, 1989), direktnost zahteva korelira sa uspostavljenim pravima i obavezama koje postoje između govornika i slušaoca: što govornik ima više prava da zahteva, i što slušalac ima veću obavezu da ispuni dati zahtev, manja je motivacija da se bude indirektan. Samim tim, strategije čuvanja obraza nisu neophodne. To se najbolje vidi u situaciji iz prethodno navedenog istraživanja u kojoj je govornik profesor i ima veći društveni status od sagovornika (odnosno studenta) te stoga ima pravo da zahtev uputi bez okolišanja, a student ima obavezu da se zahtevu povinuje.

Interjezička istraživanja govore u prilog stavova sociolingvista (Ervin-Tripp, 1976; Brown, Fraser, 1979) da socijalna situacija, odnosno društveni kontekst u kome se odigrava konverzacijska razmena, određuje koji jezički oblik će se smatrati prikladnim (Chen, Chen, 2007:45).

4. Govorni čin traženja usluge

Traženje usluge pripada direktivnoj vrsti govornih činova čija je svrha, kao i kod govornog čina zahteva, navesti slušaoca da izvrši određenu radnju koju inače ne bi izvršio a koja je u korist govornika (Becker, 1982; Goldschmidt, 1998). Ovaj govorni čin po svojoj definiciji predstavlja pretnju po obraz sagovornika (Brown, Levinson, 1978:66-70) „jer govornik ugrožava sagovornikovo pravo na slobodu delovanja“ pa mora upotrebiti strategije kako bi „smanjio stepen nametljivosti samog čina“ (Blum-Kulka *et al*, 1985:2). Prilikom izvođenja datog govornog čina govornici stalno vrše mentalne procene kako bi smanjili pretnju po obraz sagovornika. Odabir strategije je, prema tome, odluka koju govornik donosi na osnovu stepena pretnje koju usluga koja se traži sadrži. Ovde obično važi pravilo da što se usluga procenjuje nametljivijom, to će biti učtivije (i indirektnije) formulisana (Goldschmidt, 1998:130).

Traženje usluge se definiše i kao vrsta kontrolnog čina (Ervin-Tripp *et al*, 1984:116), manipulisanje jezikom čija je funkcija ostvarivanje određenog cilja tuđim delovanjem, i kao negovanje međuljudskih odnosa (Goldschmidt, 1989:43). Naravno, treba imati u vidu da tumačenje funkcije govornog čina zavisi kako od *situacije*, koja uključuje „sve relevantne faktore u okruženju, društvene konvencije i zajedničko iskustvo“, tako i od *taktike* koja „upravlja sintagmatskim obrascima diskursa“ (Stenstrom, 1984:73, citirano iz Sinclair, Coulthard, 1975:28-29 prema Goldschmidt, 1989:44).

Traženje usluge je podvrsta govornog čina zahteva (Goldschmidt, 1993:35). Pored govornog čina traženja usluge, zahtevu pripada čitav spektar podvrsta zahteva koje se razlikuju po ilokucionoj snazi (npr. zahtevi da se dobije određena informacija ili izvrši neka radnja) i stepenu nametljivosti. Kao čin koji predstavlja pretnju kako po obraz govornika tako i po obraz sagovornika, traženje usluge zauzima najveće mesto u hijerarhiji zahteva po stepenu pretnje po obraz (Goldschmidt, 1989:36). U tom smislu, traženje usluge baš kao i zahtevi iziskuju odabir odgovarajuće strategije „u kojoj govornik procenjuje stepen pretnje koju zahtev sadrži; što je veća pretnja, to je potrebno pokazati veći obzir prema obrazu“ (Blum-Kulka *et al*, 1985:5).

Uprkos određenim zajedničkim karakteristikama ova dva govorna čina, postoje određene razlike koje ukazuju da se ipak radi o dva različita govorna čina. Naime, oba govorna čina imaju istu ilokucionu srž - govornik traži od slušaoca da izvrši određeni čin. Dalje, i kod govornog čina traženja usluge i zahteva značenje zavisi od konteksta, odnosno od toga kako sagovornici tumače konverzacijsku razmenu. Stoga je za njihovo tumačenje ključan grajsovski pristup datim činovima, gde „opšte maksime saradnje predstavljaju inferencijalni putokaz ka govornikovo komunikativnoj nameri“ (Schiffirin, 1994:9). Međutim, pragmatički gledano, upravo su „inferencija“ i „namera“ ono po čemu se traženje usluge i zahtev razlikuju: za razliku od zahteva gde se ne očekuje nikakav „protivustupak“, traženje usluge podrazumeva da se govornik zadužio time što je tražio uslugu i da istu treba da uzvрати, što ukazuje da ova dva govorna čina postoje u različitim psihološkim realnostima (Goldschmidt, 1998:129-130).

Li takođe definiše traženje usluge kao jednu vrsta zahteva i navodi da postoje tri osnovna načina za traženje usluge: davanjem nagoveštaja, postavljanjem pitanja i direktnim iskazima (Blum-Kulka, House, Kasper, 1989; Kim, Wilson, 1994; Trosborg, 1995 prema Lee, 2014:336). Nagoveštaji su strategija kojom govornik nekonvencionalnim ili indirektnim putem pominje primarni cilj. Postavljanje pitanja je strategija kojom se govornik na konvencionalan način raspituje o mogućnosti ili volji slušaoca da izvrši određeni čin, dok direktni iskazi pripadaju impozitivima i njima govornik direktno zahteva od slušaoca da izvrši određeni čin. Pored toga, postoje dve ključne i često protivrečne dimenzije koje određuju kako tražiti uslugu. Govornici su prinuđeni da balansiraju između toga da budu učtivi i da budu jasni (Lakoff, 1977; Wilson, Kim, Meischke, 1991; Kim, Wilson, 1994). Ako je jedini cilj jasnoća, onda su direktni iskazi jedina potrebna strategija. Međutim, kada govornici imaju za cilj da budu ne samo jasni nego i učtivi, onda je neophodno da pribegavaju i drugim strategijama koje smo već pomenuli, naime, nagoveštajima i pitanjima (Watts, 2003). Budući da od ove vrste zahteva prvenstveno govornik ima koristi, traženje usluge se izvodi uz veoma malu dozu direktnosti (Cody, Canary, Smith, 1994; Dillard, 1989).

Postoje četiri glavne karakteristike ovog govornog čina koje ga razlikuju od drugih vrsta zahteva (Goldschmidt, 1998:131-135). Prvo, traženje usluge je govorni čin kojim se od sagovornika traži da izvrši nešto van njegove/njene dnevne rutine, usled neke posebne potrebe. Upravo zbog postojanja posebne potrebe ovaj govorni čin se

doživljava kao nešto „emotivno“ a ne „distancirano“ kao u slučaju zahteva kome je takođe cilj da se izvrši određena radnja ili dobije neka roba, dozvola ili informacija. Drugo, traženje usluge podrazumeva aktivnosti koje od slušaoca iziskuju da posveti određeno vreme ili trud ili pruži traženu robu. Na ovu karakteristiku odnose se situacije u kojima na primer govornik traži od slušaoca prevoz, da mu pripazi kućnog ljubimca ili decu, potraži neki materijal, pozajmi nešto ili da neki predmet za koji je sentimentalno vezan. Ovde je važno naglasiti da vreme, trud ili roba koje su povezane sa traženjem usluge nekada sadrže element nametanja, a upravo ovaj element čini traženje usluge rizičnim činom – govornik traži od nekoga da uradi nešto njemu u korist (Blum-Kulka *et al*, 1989:125-134). U ovom slučaju govornik često modifikuje čin kako bi smanjio nametljivost. Svrha ovog modifikovanja jeste da se „čin koji se može shvatiti kao uvredljiv transformiše u čin koji se smatra prihvatljivim“ (Goffman, 1971:109). Goffman navodi da se ova ritualizovana radnja obično vrši pre „događaja koji je u pitanju, ili najkasnije, tokom njegove inicijalne faze“ (*ibid.*,114).

Treće, traženje usluge ne podrazumeva da sagovornik po svojoj ulozi (na primer, profesionalnoj) ima obavezu da traženi zadatak izvrši. To zapravo znači da govornik razume da sagovornik nije u obavezi da ispuni traženu uslugu. Na primer, konobar je po svojoj ulozi dužan da u restoranu usluži goste, pa kada mu gost uputi molbu da mu donese jelovnik, konobar to neće protumačiti kao da se od njega traži usluga koju on može, a i ne mora da izvrši, nego kao svoju dužnost.

Četvrto, čin traženja usluge je recipročan, u smislu da se samim izvođenjem ovog čina slušaocu daje *dozvola* ili *pravo* da u nekom momentu u budućnosti traži protivuslugu. Kod traženja usluge je prisutan element očekivanja: govornik očekuje od slušaoca (zbog čega mu se i obratio) da traženu uslugu ispuni iako ga njegova uloga na to ne obavezuje, kao što očekuje da će mu u budućnosti biti tražena protivusluga i da će imati obavezu da traženu uslugu uzvрати. Autor napominje da je element recipročnosti ključan kod govornog čina traženja usluge i da se zahvaljujući njemu neki iskazi ne mogu smatrati uslugama. Pored ovog, traženje usluge je veoma selektivan proces. Govornici vode računa od koga će tražiti uslugu i kome žele da „duguju“ uslugu, pa se usluge gotovo uvek traže od prijatelja, kolega i drugih bliskih osoba.

4.1. Uticaj socijalnih faktora na govorni čin traženja usluge

Govornikova procena (svesna ili nesvesna) nekoliko *situacionih varijabli* utiče na to kako će traženje usluge biti formulirano. Studije pokazuju (Goldschmidt, 1989, 1998) da varijable koje imaju socijalnu dimenziju (*relativni društveni status, društvena distanca, i rod*) utiču na učestalost i formu datog govornog čina.

Istraživanje koje je Goldšmit sprovedla posmatrajući ispitanike u prirodnom okruženju tokom spontane komunikacije je pokazalo da je traženje usluge veoma selektivan i manipulativan proces (Goldschmidt, 1989). To konkretno znači da je formulacija iskaza zavisila od *distance, statusa i roda* osoba kojima su se ispitanici obraćali. Naime, žene su generalno koristile složenije formulacije kod traženja usluge nego muškarci. Kada je muškarac višeg društvenog statusa tražio uslugu od žene nižeg društvenog statusa, iskazi su bili jednostavni. Kada je muškarac nižeg društvenog statusa tražio uslugu od žene višeg društvenog statusa, formulacija je bila mnogo kompleksnija nego kada je tražio uslugu od žene nižeg društvenog statusa. Kada je žena tražila uslugu od muškarca, procena nametljivosti usluge uticala je na složenost iskaza. Takođe, u situacijama u kojima je žena tražila uslugu od žene, analiza je pokazala da su žene koje traže uslugu i imaju veći društveni status koristile jednostavnije iskaze, kao i da su se iskazi usložnjavali sa povećanjem nametljivosti. Generalno gledano, kada su žene tražile uslugu bilo od muškaraca ili žena, formulacija iskaza je bila složenija i sadržala je više objašnjenja u odnosu na muškarce.

5. Govorni čin izvinjenja

Prema nomenklaturi govornih činova Džona Serla (Searle, 1979), izvinjenje pripada grupi ekspresiva. Njima se, za razliku od zahteva i drugih direktiva, ne zahteva akcija od adresata, nego govornik izražava stav prema određenoj komunikativnoj situaciji. Serl pod ekspresivima podrazumeva one govorne činove kojima se iskazuju pozitivna osećanja govornika prema komunikativnoj situaciji. Izvinjenjem govornik iskazuje adresatu žaljenje ili kajanje zbog narušene komunikativne ravnoteže. Na taj način govornik želi i da uspostavi saradnički odnos sa sagovornikom, koji je verbalno ili neverbalno povređen (Milosavljević, 2007:80).

Govorni čin izvinjenja se razlikuje od govornog čina zahteva i po tome što izvinjenje obično dolazi *posle* neke radnje, dok zahtev *prethodi* nekoj radnji: zahtevi se upućuju kako bi proizveli ili promenili neku radnju, dok izvinjenja ukazuju na činjenicu da se određena vrsta događaja već desila (ili da je govornik svestan činjenice da će se uskoro desiti). Izvinjenjem, govornik prepoznaje činjenicu da je narušena neka društvena norma i priznaje da je barem delimično u to umešan. Stoga, po njihovoj prirodi, izvinjenja podrazumevaju gubitak obraza govornika i davanje podrške slušaocu, dok zahtevi mogu da ugroze obraz oba učesnika u komunikaciji.

Da bi govorni čin izvinjenja bio realizovan, postoje tri preduslova koja moraju biti istinita:

- a) govornik je učinio X ili se uzdržao da ne učini X (ili upravo treba da učini X),
- b) samo govornik, samo slušalac, ili i govornik i slušalac doživljavaju X kao kršenje društvene norme,
- c) barem jedan učesnik komunikacijske razmene doživljava X kao uvredu, povredu ili na drugi način štetan čin po slušaoca.

Da bi se izvinjenje realizovalo, govornik mora da bude svestan ova tri preduslova zahvaljujući kojima će zaključiti da je neophodno da se izvini. Vršanjem čina izvinjenja govornik pokazuje da poštuje društvenu normu koju je prekršio

(prepoznaje preduslov b), i pokušava da umiri slušaoca (prepoznaje preduslov c) (Blum-Kulka, Olshtain, 1984:206).

Izvinjenje se definiše kao čin ispravljanja nepravde koji se koristi onda kada dođe do kršenja socijalnih normi nekim stvarnim ili potencijalnim prestupom (Olshtain, Cohen, 1983:20), ili kao „...gest kojim pojedinac preuzima dve uloge - ulogu u kojoj je kriv za neki prestup i ulogu u kojoj pravi otklon od tog delikta i potvrđuje uverenje da je prekršio pravilo⁸“ (Goffman, 1971:113). Ovakvo viđenje izvinjenja podrazumeva da se dati govorni čin sastoji od dva procesa: preuzimanja odgovornosti za učinjeni prestup i izraza žaljenja zbog počinjenog prestupa (Fraser, 1981:262),

Penelope Braun i Stiven Levinson (Brown, Levinson, 1987) smatraju da govorni čin izvinjenja predstavlja direktnu opasnost po pozitivni obraz govornika dok Holmes (Holmes, 1990:159) tvrdi da je izvinjenje govorni čin usmeren ka potrebama obraza osobe prema kojoj je govornik učinio prestup, u nastojanju da se prestup ispravi i odnos vrati u ravnotežu. Izvinjenja imaju funkciju „negovanja obraza“ (*eng. face-caring*) (Gu, 1990:241), dok se sa sociolingvističkog stanovišta na iste gleda kao na semantičku strategiju koja se koristi za ispunjenje komunikativnih ciljeva govornika (Aijmer, 1996:81). Tvrdi se i da su izvinjenja u skladu sa Ličovom maksimom o davanju podrške slušaocu (umanjite štetu i uvećajte koristi za slušaoca i potisnite sopstvene) (Edmondson, House, 1981:47). Izvinjenje se opisuje i kao sredstvo pomoću kojeg se osobe koje su načinile verbalni prestup smatraju odgovornim u datoj zajednici i služi kao garancija da se isti neće ponoviti čime se ojačava zajednica (Gill, 2000:24). Takođe, izvinjenja se posmatraju i kao pokušaj rehabilitacije prekršioca i obećanje da neće ponoviti slični prestup (Weiner, 1995). Izvinjenja takođe ukazuju na to da se govornik koji je načinio prestup oseća krivim i da je već pretrpeo deo kazne (Ohbuchi, Kameda, Agarie, 1989). Smatra se i da izvinjenje ima značajnu socijalnu i psihološku dimenziju i da ga aktivira govornikova potreba da ponovo uspostavi i održi društveni mir (Grainger, Harris, 2007).

⁸ „...a gesture through which an individual splits himself into two parts, the part that is guilty of an offence and the part that dissociates itself from the delict and affirms a belief in the offended rule“.

Za razliku od brojnih autora (poput Olshtain, 1989; Fraser, 1981; Brown, Levinson, 1987) koji se kod definisanja izvinjenja prevashodno fokusiraju na korist koju od datog govornog čina dobija slušalac, Dejvis i saradnici (Davies *et al*, 2007:40) smatraju da izvinjenje prvenstveno učvršćuje pripadnost zajednici osobe koja ga upućuje i unapređuje njen društveni položaj, budući da njime govornik pokazuje da razume i prihvata pravila koja je prekršio te da „pokazuje obzir prema obrazu slušaoca čime se iskupljuje za nanetu povredu“. Autorka smatra da baš kao i slušalac, i govornik koji upućuje izvinjenje ima korist od ovakvog iskaza jer njime ispravlja prestup i okončava ne samo konflikt koji je izazvao, već i osećaj krivice koji se u njemu obično javlja. U narednom odeljku podrobnije je objašnjena funkcija govornog čina izvinjenja.

5.1. Funkcija govornog čina izvinjenja

Autori kao što su Edmondson (Edmondson, 1981), Frejzer (Fraser, 1981), Olshtajn i Kohen (Olshtain, Cohen, 1983), Owen (Owen, 1983) i Aijmer (Aijmer, 1996) dali su možda najveći doprinos istraživanju forme i funkcija izvinjenja.

Edmondson (Edmondson, 1981:280) vrši poređenje govornog čina izvinjenja sa govornim činovima žalbe (*eng.complaints*) i zahvaljivanja koji prema Serlovoj klasifikaciji takođe pripadaju ekspresivima, i primećuje sličnost u smislu da ono što čini osnovu za žalbu predstavlja i osnovu za izvinjenje, ali da za razliku od žalbe, izvinjenje i zahvaljivanje imaju otvorene performative ili ilokucije. Jedino objašnjenje koje Edmondson daje s tim u vezi je da je u engleskom jeziku za ilokuciju žalbe prikladnije koristiti konvencionalne i indirektne forme, dok se za izvinjenje i zahvaljivanje češće koriste eksplicitni performativi budući da uključuju norme učtivosti datog društva. Dakle, Edmondson polazi od pretpostavke da su izvinjenja ilokucije koje govornik koristi s namerom da povрати društveni mir i istražuje koje funkcije čin izvinjenja može imati tokom konverzacije.

Prema Frejzerovom (Fraser, 1981:259) shvatanju, govorni čin izvinjenja predstavlja neku vrstu korektivnog sredstva (*eng. remedial work*) ili radnje koju osoba koja upućuje izvinjenje preduzima kako bi ponovo uspostavila prijateljski odnos sa

sagovornikom te „čin koji bi mogao da se shvati kao uvredljiv, promenila u prihvatljiv“. Frejzer navodi da do prestupa može doći kada govornik prekrši društvene norme, na primer kada zakasni na pregled kod doktora ili ne ispuni neko lično očekivanje sagovornika (npr. „bliskoj osobi ne čestita rođendan“).

Frejzer (*ibid.*, 262-263) takođe predlaže strategije koje govornik može koristiti kako bi uspešno realizovao čin izvinjenja. Za razliku od Gofmana (Goffman, 1971:117) koji sredstva za izvinjenje vidi kao semantičku strategiju kojom govornik izražava žaljenje, Frejzer smatra da postoje i brojne druge strategije za izvinjenje:

Strategija 1: objavljivanje da se izvinjavate: „*I (hereby) apologize for...*“

Strategija 2: izražavanje vaše obaveze da se izvinite: „*I must apologize for...*“

Strategija 3: nuđenje izvinjenja: „*I (hereby) offer my apology for...*“

Strategija 4: traženje od slušaoca da prihvati izvinjenje: „*Please accept my apology for...*“

Strategija 5: Izražavanje žaljenja zbog počinjenog prestupa: „*I (truly/very much/so...) regret that I...*“

Strategija 6: traženje oprostaja za prestup: „*Please excuse me for...*“; „*Pardon me for...*“

Strategija 7: prihvatanje odgovornosti za prestup: „*That was my fault.*“

Strategija 8: obećanje da se dati prestup više neće ponoviti: „*I promise you that that will never happen again.*“

Strategija 9: pokušaj govornika da se iskupi: „*Please let me pay for the damage I've done.*“

Prve četiri strategije su prema ovom autoru direktne, jer jasno i nedvosmisleno izražavaju čin izvinjenja dok su sledećih pet strategija indirektne. Sve ove strategije mogu se i kombinovati, u zavisnosti od situacionog konteksta. Frejzer takođe ističe da su situacioni kontekst, bliskost učesnika datog govornog događaja tj. psihološka distanca, priroda uvrede/prestupa i ozbiljnost istog faktori koji utiču na to koju strategiju će govornik izabrati u datom kontekstu (Fraser, 1981:266-269).

Olštajn i Kohen tvrde da je izvinjenje govorni čin koji treba da se izvrši onda kada određeno ponašanje dovede do kršenja društvenih normi. Međutim, za uspešno izvršenje ovog čina nije dovoljno da lice koje je načinilo prestup prepozna svoju odgovornost za isti, već i da reaguje odnosno proizvede iskaz kojim bi „ispravilo načinjeni prestup“, što potvrđuje tezu da su i izvinjenja govorni činovi a ne prosta jedinica govora (Olshtain, Cohen, 1983:20-22).

Poput Frejzera, i Olštajn i Kohen nude listu strategija za vršenje govornog čina izvinjenja i takođe razlikuju direktne (strategije koje se sastoje od performativnih glagola i za koje tvrde da postoje u svim jezicima) i indirektne strategije (u formi objašnjenja ili opisa situacije koja je dovela do uvrede/prestupa). Implicirano je da izvinjenje, kao i drugi govorni činovi, može da se izvrši primenom indirektnih semantičkih formula, čiji su značaj pojedini eminentni autori (Searle, 1975; Labov, Fanshel, 1977; Blum-Kulka *et al*, 1989) već prepoznali u teoriji o govornim činovima.

5.2. Uticaj socijalnih faktora na govorni čin izvinjenja

Istraživači koji sprovode empirijske studije na polju izvinjenja konstantno proširuju obim svojih istraživanja kako bi što opsežnije opisali ovaj fenomen u datom sociolingvističkom kontekstu. Blum-Kulka i Olštajn (Blum-Kulka, Olshtain, 1984:209) navode da postoje različiti kulturni, lični i kontekstualni elementi koji utiču na odabir strategije izvinjenja. Na primer, na kulturološkom nivou, kašnjenje na sastanak može biti ozbiljniji prestup u američkom okruženju nego u izraelskom, pa će shodno tome američki govornici kao grupa pokazivati tendenciju da se intenzivnije izvinjavaju u toj situaciji. Na individualnom nivou, neki govornici se izvinjavaju češće od drugih. Na kontekstualnom nivou, fizičko okruženje može uticati na to da li će se neki prestup shvatiti manje ili više ozbiljno. Primera radi, sudariti se sa nekim u punom autobusu može se doživeti kao manji prestup od sudara sa nekim na otvorenom prostoru. Blum-Kulka i Olštajn takođe navode da socijalni parametri kao što su *distanca*, *društvena moć* i *uzrast* mogu da intenziviraju izvinjenja u nekoj kulturi. U tom smislu, u nekim kulturama može postojati izraženija potreba za izvinjenjima prema starijim osobama ili osobama većeg društvenog statusa.

Kao što smo već naveli, najveći broj interkulturoloških studija o izvinjenju rađen je u sociopragmatičkim okvirima, a polje istraživanja se stalno proširuje kako bi se ispitao uticaj različitih varijabli, poput *društvene moći*, *društvene distance*, *stepena nametanja i roda* na način na koji se govornici izvinjavaju (Blum-Kulka *et al*, 1989; Lipson, 1994; Trosborg, 1995; Suszczynska, 1999; Marquez-Reiter, 2000; Wouk, 2006; Kasanga, Lwanga-Lumu, 2007).

Lipston (Lipston, 1994:19) sprovodi kontrastivnu analizu strategija izvinjenja među izvornim govornicima američkog engleskog i italijanskog jezika i otkriva da postoje značajne razlike u izboru strategija koje su uslovljene društveno-kulturološkim faktorima. Studija obiluje primerima koji pokazuju kako na odabir strategija izvinjenja kod izvornih govornika italijanskog jezika utiče njihova percepcija *društvenog statusa*, *uloge i moći*.

Marquez-Reiter (Marquez-Reiter, 2000) istražuje fenomen učtivosti kroz govorni čin izvinjenja u britanskom engleskom i urugvajskom španskom. Ova autorka je posebno želela da istraži kako društvene varijable iz modela Penelope Braun i Stivena Levinsona - *društvena moć*, *društvena distanca* i *ozbiljnost prestupa* utiču na izbor strategija. Marquez-Reiter otkriva da ne postoji razlika između Urugvajaca i Britanaca po pitanju percepcije ozbiljnosti prestupa u datim test situacijama, mada se Britanci nešto češće izvinjavaju od Urugvajaca. Takođe, rezultati pokazuju da je u oba jezika *faktor ozbiljnosti prestupa* u korelaciji sa intenzitetom izvinjenja. Osim toga, autorka zaključuje da je kombinacija *ozbiljnosti prestupa* i *društvene moći* glavni faktor koji utiče na intenzitet izvinjenja dok je *društvena distanca* manje značajna varijabla što se ne podudara sa stanovištem Brusa Frejzera (Fraser, 1981) i Dženet Holms (Holmes, 1995) koji smatraju da je distanca statistički značajna varijabla kod čina izvinjenja.

Ova autorka nije identifikovala značajne *rodne razlike* u realizaciji čina izvinjenja čime je ponovo potvrđeno stanovište Frejzera (Fraser, 1981) da žene ne proizvode više izvinjenja od muškaraca.

Olštajn i Kohen (Olshtain, Cohen, 1985) takođe pronalaze da na odabir strategije za vršenje izvinjenja utiču dva faktora – *ozbiljnost uvrede/prestupa* i *društveni status* lica kojem se upućuje izvinjenje. Prema njihovom stanovištu, ozbiljniji prestup će iziskivati izvinjenje koje sadrži jače intenzifikatore, kao što je „*I am terribly sorry*“, dok

će manje ozbiljni prestupi iziskivati izvinjenja manjeg intenziteta, poput „*I'm sorry*“. Ovo se podudara sa stanovištem Gofmana (Goffman, 1971) i Frejzera (Fraser, 1981), koji tvrde da veći prestupi zahtevaju jača korektivna sredstva i da se osobama većeg društvenog statusa obično upućuju izvinjenja većeg intenziteta.

Još jedna interkulturalna studija (Wouk, 2006) imala je za cilj da istraži uticaj *društvenog statusa* na upotrebu izvinjenja, a dobijeni rezultati su pokazali da status sagovornika utiče na učestalost i intenzitet eksplicitnih izvinjenja kod indonežanskih govornika. Vouk je u svojoj studiji ispitala i uticaj *roda* na odabir i intenzitet strategija izvinjenja, i otkrila da ne postoje značajne razlike između muške i ženske populacije u odabiru strategija, što potkrepljuje zaključak do koga je prethodno došao Frejzer (Fraser, 1981).

Brojne su i interjezičke studije rađene na neizvornim govornicima (Borkin, Reinhart, 1978; Coulmas, 1981; Cohen, Olshtain, 1981; Olshtain, 1983; Trosborg, 1987; Garcia, 1989; Suszczyńska, 1999) s ciljem da se identifikuju iskazi na maternjem jeziku koji su kulturološki i stilski neadekvatno odabrani kao i jezičke i kulturološke specifičnosti koje bi mogle dovesti do transfera ili pragmatičkog neuspeha.

Istraživanje koje su sproveli Kohen i Olštajn (Cohen, Olshtain, 1981:120-124) na izvornim govornicima jevrejskog jezika koji su učili engleski kao drugi jezik pokazalo je da je veoma verovatno da će kod vršenja govornog čina izvinjenja ispitanici izvršiti transfer društveno-kulturnih obrazaca iz maternjeg jezika u ciljani. U studiji se ističe da je poznavanje društveno-kulturnih normi ciljnog jezika, ili razvijena „komunikativna kompetencija“⁹, rečnikom Dela Hajmza (Hymes, 1971) rečeno, neophodna za neizvorne govornike da bi naučili kako da se ponašaju ili izvinjavaju u skladu sa društveno-kulturološkim pravilima koja se koriste u ciljnom jeziku.

⁹ Prema Hajmzu, komunikativna kompetencija obuhvata govornikovo poznavanje kako lingvističkih pravila tako i socio-kulturoloških pravila. Poznavanje oba pravila je neophodno za adekvatnu jezičku upotrebu. Gamperc (Gumperz, 1972:205 u Harris, 1994:130), na primer, komunikativnu kompetenciju definiše kao govornikovu sposobnost da izabere, od svih postojećih gramatički ispravnih izraza koji su mu na raspolaganju, forme koje na prikladan način odražavaju društvene norme koje regulišu ponašanje u određenim govornim situacijama.

Istražujući strategije učtivosti među izvornim i neizvornim govornicima engleskog jezika, Garsia (Garcia, 1989:3) stavlja ispitanike u test situaciju u kojoj treba da upute izvinjenje prijatelju zato što nisu došli na zabavu. Rezultati su pokazali da su date grupe odabrale različite strategije, odnosno da su izvorni govornici (američka populacija) uglavnom koristili negativnu učtivost koja je ispoljena čestom upotrebom izraza poštovanja i uvažavanja, dok su neizvorni govornici (venecuelanska populacija) uglavnom koristili strategije pozitivne učtivosti, odnosno markere bliskosti i saradnje. Garsia smatra da je do ove razlike u socio-pragmatičkoj upotrebi jezika došlo zbog različitih kulturoloških obrazaca što može prouzrokovati komunikativni nesporazum i narušavanje interpersonalnih odnosa, ne zato što neizvorni govornici ne poseduju jezičku kompetenciju za iskazivanje poštovanja prema sagovorniku, već zato što vrše govorni čin izvinjenja u skladu sa socio-kulturološkim pravilima svog maternjeg jezika koja nalažu uspostavljanje familijarnosti u toku konverzijske razmene.

U sličnoj studiji u kojoj je takođe postavljen cilj da se istraži uticaj kulturoloških razlika na odabir jezičkih oblika za govorni čin izvinjenja, Susčinska (Suszczynska, 1999) je sproveda uporednu analizu engleskih, mađarskih i poljskih izvornih govornika. Nalazi do kojih je došla pokazuju da postoje kulturološki obojene razlike u načinu upućivanja izvinjenja između izvornih govornika engleskog jezika s jedne, i govornika mađarskog i poljskog s druge strane. Dok izvorni govornici engleskog najčešće biraju strategije kojima iskazuju žaljenje za učinjeni prestup (*eng. I'm sorry*) jer smatraju da time manje ugrožavaju i svoj i obraz sagovornika, govornici mađarskog i poljskog češće upućuju direktivne forme izvinjenja (*eng. Excuse me, forgive me, I apologise*).

Prethodno navedene studije ukazuju na nekoliko važnih zaključaka. Prvo, studije pokazuju da postoje kulturološki uslovljene sličnosti i razlike u realizaciji govornog čina izvinjenja. Takođe, na vrstu strategija izvinjenja koje će govornik upotrebiti utiču socijalni i situacioni faktori, što znači da govornici manipulišu strategijama u zavisnosti od situacije i osobe kojoj se obraćaju. Dalje, neizvorni govornici nekog jezika pokazuju tendenciju da realizuju govorni čin izvinjenja prema sociopragmatičkim pravilima iz maternjeg jezika. Drugim rečima, prilikom vršenja čina izvinjenja oni vrše transfer društveno-kulturoloških pravila iz svog maternjeg jezika u ciljni jezik.

Nakon definisanja i opisa govornih činova zahteva, traženja usluge i izvinjenja koje se u ovom istraživanju koriste kao nezavisna varijabla u cilju dokazivanja hipoteza

postavljenih na početku istraživanja, u sledećem poglavlju predstavljeni su najznačajniji teorijski modeli učtivosti različitih epistemoloških pravaca.

6. Učtivost – pojmovi, definicije i teorijski modeli

Teorija učtivosti zauzima centralno mesto u savremenim tokovima lingvistike zahvaljujući svojoj multidisciplinarnoj prirodi i različitim perspektivama iz kojih se može proučavati (Meyerhoff, 2006:83). Ove perspektive najčešće se svrstavaju u pristupe koji su zasnovani na *konverzacijskim maksimama* (Grice, 1975; Lakoff, 1975; Leech, 1983), *čuvanju i uvažavanju obraza* (Brown, Levinson, 1987), i u *postmoderne pristupe*, kako ih je definisao Verkhofer (Werkhofer, 2005) (Watts, 2003; Locher 2004; Werkhofer, 2005; Culpeper, 2011). Frejzer (Fraser, 1990) takođe daje klasifikaciju raznovrsnih pristupa učtivosti, pa navodi da se analiza može vršiti s aspekta *društvenih normi* (Hill *et al.*, 1986; Ide, 1989), *konverzacijskih maksima* (Grice, 1975; Lakoff, 1975; Leech, 1983) *čuvanja obraza sagovornika* (Brown, Levinson, 1987), i *konverzacijskog ugovora* (Fraser, Nolen, 1981; Blum-Kulka, 1989; Fraser, 1990).

Raznovrsnost i brojnost teorijskih modela i studija koji su nastali u proteklih četrdeset godina (Lakoff, 1975; Leech, 1983; Brown, Levinson, 1987; Blum-Kulka, 1989; Gu, 1990; Ide, 1993; Eelen, 2001; Watts, 2003; Mills, 2003a; Ting-Toomey, 2005; Culpeper, 2011...) govori o aktuelnosti i značaju koje ovaj fenomen uživa u naučnim krugovima. Takođe, povezanost studija o učtivosti sa drugim naučnim oblastima kao što su sociolingvistika i sociopragmatika, psiholingvistika, analiza konverzacije i studije kulture zasigurno doprinosi kompleksnosti ne samo osnovnog pojmovno-terminološkog aparata, već i problemu samog definisanja pojma učtivosti.

Ne postoji jedna sveobuhvatna definicija učtivosti. Učtivost se definiše kao skup interpersonalnih odnosa čija je svrha smanjenje mogućnosti nastanka konflikta koji su svojstveni ljudskoj komunikaciji na najmanju moguću meru (Lakoff, 1975), strateško izbegavanje konflikta (Brown, Levinson, 1987), izbegavanje prekida u interakciji i održavanje društvenog mira i prijateljskih odnosa (Leech, 1983), održavanje nesmetane komunikacije (Ide, 1989), prikladno društveno ponašanje koje je definisano kulturološki uslovljenim očekivanjima i normama (Blum-Kulka, 1989), sistem bezličnih odnosa koji imaju za cilj da umanje potencijal za nastanak konflikta koji su svojstveni ljudskoj interakciji (Lakoff, 1990), prikladno društveno ponašanje (Meier, 1995; Locher, 2004),

svesno, strateško, tj. političko ponašanje (Watts, 2003), nemarkirani način komunikacije u datoj zajednici (Terkourafi, 2005) i tako dalje.

6.1. Učtivost prvog i učtivost drugog reda

U cilju razjašnjenja konfuzije koja vlada oko osnovne terminologije i obima ovog polja izučavanja, u novijim modelima učtivosti insistira se na razlici između učtivosti prvog reda u smislu društveno prihvatljivog ponašanja unutar neke govorne zajednice, i učtivosti drugog reda koja se odnosi na širok spektar socijalnih strategija za stvaranje kooperativne socijalne interakcije u datoj zajednici (Eelen, 2001; Watts, 2003). Istraživači insistiraju da se napravi razlika između tradicionalnog, „laičkog“ shvatanja učtivosti, i učtivosti kao naučnog, lingvističkog koncepta u okviru teorije o socijalnom ponašanju i jezičkoj upotrebi (Watts, Ide, Ehlich, 1992).

Kasper razlikuje dva koncepta učtivosti: učtivost kao tradicionalan, laički koncept u nekoj kulturi, odnosno „prikladno društveno ponašanje i taktičko pokazivanje obzira prema drugome“ i učtivost kao pragmatički koncept koji obuhvata „načine na koje se iskazuje funkcija održavanja interpersonalnih odnosa u jezičkoj radnji“¹⁰ (Casper, 1994 u Dimitrova-Galaczi, 2005:3). Dženej i Arndt zagovaraju istu distinkciju, pa razlikuju društvenu učtivost i interpersonalnu učtivost (koju kraće nazivaju i takt). Prema ovim autorima, funkcija društvene učtivosti je da obezbedi obrasce rutinskih strategija koje se primenjuju u socijalnim situacijama i služe za upravljanje društvenom interakcijom, dok takt podrazumeva da se učtivost posmatra sa pragmatičkog nivoa kao suportivan odnos čija je funkcija da sačuva obraz i reguliše interpersonalne odnose (Janney, Arndt, 1993:24).

Frejzer (Fraser, 1990) takođe pravi razliku između učtivosti kao društveno prihvatljivog ponašanja (dakle, posmatra je iz aspekta društvenih normi i

¹⁰ “ways in which relational function in linguistic action is expressed” (Casper, 1994 u Dimitrova-Galaczi, 2005:3)

konverzacijskog ugovora) što odgovara učtivosti prvog reda, i učtivosti koja se analizira iz lingvističke perspektive (iz aspekta konverzacijskih maksima i čuvanja obraza, prema terminologiji koju sam koristi), što odgovara učtivosti drugog reda.

Nadovezujući se na distinkciju između ova dva pojma, Vots (Watts, 1989, 1992) uvodi sopstveni terminološko-pojmovni okvir, pa učtivost drugog reda definiše kao političko ponašanje (*eng. politic behaviour*), a učtivost prvog reda kao učtivo ponašanje (*eng. polite behaviour*). Političko ponašanje je „društveno i kulturološki uslovljeno ponašanje koje ima za cilj uspostavljanje i održavanje harmoničnih međuljudskih odnosa u nekoj društvenoj grupi“ (Watts, 1992:50), i predstavlja širi pojam od društvene prikladnosti iz kog se može izvesti uži pojam učtivosti. Vots dalje postulira dva markirana oblika ponašanja: nepolitičko ponašanje (*eng. non-politic*), kao ponašanje koje dovodi do problema u komunikaciji i učtivo ponašanje (*eng. polite*), kao ponašanje čija je funkcija da poboljša sliku koju pojedinac ima u očima drugih (Dimitrova-Galaczi, 2005:4).

Elen (Eelen, 2001:43-44) učtivost drugog reda definiše kao naučnu konceptualizaciju društvenog fenomena učtivosti u obliku teorije o učtivosti prvog reda. Ovaj naučno-teorijski opis učtivosti prvog reda bi trebalo da pomogne da se razume kako učtivost prvog reda funkcioniše i koja je njena funkcija za govornike i društvo uopšte. Drugim rečima, koncepti razvijani u okviru teorije o učtivosti trebalo bi da objasne fenomen učtivosti prvog reda. S tim u vezi, Elen (*ibid.*, 32) ističe da učtivost prvog reda ima dva aspekta: jedan aspekt se odnosi na upotrebu učtivosti u svakodnevnoj komunikaciji, dok drugi, konceptualni aspekt, ilustruje stavove govornika o tome šta je zapravo učtivost. Elen smatra da stavovi i mišljenja govornika o učtivosti utiču na to da li je njihovo ponašanje učtivo ili neučtivo, a to ukazuje da „...ne samo da na delovanje utiče kognicija, već i da na kogniciju utiče delovanje“ (*ibid.*, 34).

Teoretičari učtivosti danas uglavnom dele stav da učtivost treba posmatrati kao situacioni, kulturološki fenomen za čije je istraživanje najbolje kombinovati terminologiju i metodologiju učtivosti prvog i učtivosti drugog reda (Locher, Bousfield, 2008 prema Locher, 2013:4).

U narednom delu su detaljnije predstavljeni najpoznatiji i najuticajniji pristupi fenomenu učtivosti iz oblasti pragmatolingvistike i sociolingvistike. Rani ili „klasični“

modeli čiji su najistaknutiji predstavnici Robin Lejkof, Džefri Lič, Penelope Braun i Stiven Levinson razvijani su u okvirima pragmatike u širem smislu – kao studije o jeziku u upotrebi, dok kasniji, alternativni modeli nastali kao reakcija i kritika na inicijalne metodološke i teoretske postavke uglavnom posmatraju učtivost iz društveno-kulturološkog aspekta (Culpeper, 2011:1). Važno je napomenuti da su ove teorije, iako različite po tome kako definišu učtivost, ipak konzistentne po tome što učtivost vide kao sponu između jezika i društva.

6.2. Klasični modeli jezičke učtivosti

Klasične teorije učtivosti baziraju se na klasičnim pragmatičkim teorijama, pre svega na teoriji o konverzacijskim implikaturama (Grice, 1975) i teoriji o govornim činovima (Austin, 1962; Searle, 1969). U nastavku su detaljnije prikazani najznačajniji klasični modeli jezičke učtivosti.

6.2.1. Teorija učtivosti Robin Lejkof

Robin Lejkof je dala veliki doprinos razvoju kako feminističke epistemologije tako i generativne semantike integrisanjem teorije o govornim činovima u generativne modele jezika. Odjek na koji je princip saradnje Pola Grajsa naišao u lingvističkim krugovima zainteresovao je Robin Lejkof za grajsovsku pragmatiku što je rezultiralo postuliranjem njene sopstvene teorije o učtivosti u kojoj je principu saradnje dodala princip učtivosti. U isto vreme, objavljivanjem svog prvog dela o diskursu i rodu pod nazivom „Jezik i mesto žene“ (eng. *Language and Woman's Place*) u kojoj učtivost ima istaknuto mesto, Robin Lejkof se etablirala kao rodonačelnica mlade lingvističke discipline koja se bavi izučavanjem rodnih razlika u jezičkoj upotrebi (Watts, 2003:58).

Lejkof se često naziva „majkom moderne teorije o učtivosti“ jer je prva naučnica koja je ovaj fenomen istraživala iz čisto pragmatičke perspektive (Eelen, 2001:2). Ona zastupa stav da pored sintaksičkih pravila koja određuju gramatičnost rečenica postoje i

pragmatička pravila koja određuju prikladnost jezičke upotrebe, a pravila učivosti posmatra kao sastavni deo sistema pragmatičkih pravila.

Robin Lejkof definiše učivost kao skup „interpersonalnih odnosa“ čija je svrha održavanje nesmetane komunikacije i svođenje mogućnosti nastanka konflikta i konfrontacija koji su svojstveni ljudskoj komunikaciji na najmanju moguću meru. Ona tvrdi da „društva razvijaju učivost kako bi se smanjili konflikti u međuljudskim odnosima“ (Lakoff, 1975:64, prema Watts, 2003:50), te da učivost predstavlja strategiju koju govornik primenjuje da bi ostvario određeni cilj ili niz ciljeva. Lejkof, dakle, učivost posmatra sa pragmatičkog stanovišta i tvrdi da u toku komunikacije ljudi uglavnom poštuju kulturološke norme čime pokazuju da su kompetentni govornici.

Ovaj model učivosti predstavlja nadgradnju principa saradnje Pola Grajsa po kome se efikasna konverzacija bazira na četiri maksime – kvaliteta (ne izgovarajte ono za šta nemate dokaza), kvantiteta (pružite onoliko informacija koliko je potrebno), relacije (pružene informacije treba da budu relevantne za predmet razgovora) i načina (ne budite neodređeni i dvosmisleni, budite kratki i jasni) (v. odeljak 2.1). Princip saradnje znači da će učesnici neke konverzijske razmene reći nešto prikladno za dati trenutak i kontekst. Iz toga sledi da se socijalni diskurs ne sastoji od niza nepovezanih opaski, već se u njega ulaže kooperativni napor. Svaki učesnik komunikacijske razmene prepoznaje zajedničku svrhu u svakoj fazi razgovora. Od učesnika se, dakle, očekuje da poštuju principe adekvatnog komunikacijskog ponašanja jer ono omogućava „efektivnu razmenu informacija“ (Grice, 1989:28). Međutim, Lejkof je uočila da učtiv jezik, iako jeste oblik kooperativnog ponašanja, ne odgovara u potpunosti Grajsovom principu saradnje jer narušava neku od Grajsovih maksima. Stoga, Lejkof (Lakoff, 1973:296) postulira novi teorijski model u kojem principu saradnje Pola Grajsa, koga redefiniše u pravila konverzacije, dodaje dva osnovna pravila pragmatičke kompetencije - budite jasni i budite učtivi.

Lejkof tvrdi da se sve Grajsove konverzijske maksime mogu podvesti pod njeno prvo pravilo budite jasni jer sve one pozivaju komunikacijske partnere da budu jasni tokom konverzacije. Pravilo budite jasni treba da se primeni kada učesnici u konverzaciji pre svega žele da prenesu određenu poruku. Međutim, drugo pravilo, budite učtivi, može imati prevagu u odnosu na pravilo budite jasni kada komunikacijski partneri pridaju značaj društvenim faktorima, kao što je status. Lejkof deli drugo pravilo

na tri potpravila: 1) nemojte da se namećete (princip distance ili formalnosti), 2) dozvolite sagovorniku mogućnost izbora (princip poštovanja), i 3) ponašajte se prijateljski (princip prijateljstva) (Lakoff, 1975:298). Važno je napomenuti da ova pravila namaju isti značaj niti težinu posmatrano ne samo iz interkulturološkog nego i intrakulturološkog ugla, što znači da učesnici u komunikaciji mogu različito interpretirati pravila učtivosti i istu komunikacijsku razmenu.

Elen (Eelen, 2003) dodaje da sva tri pravila u određenoj meri postoje u svakoj ljudskoj interakciji, ali da su u različitim kulturama neka pravila više, a neka manje naglašena, pa se i doživljaj učtivosti razlikuje od kulture do kulture. S tim u vezi, Elen navodi zaključke savremenih istraživanja po kojima evropske kulture pokazuju tendenciju ka naglašavanju strategija za distanciranje, azijske kulture teže ka iskazivanju poštovanja dok moderno američko društvo najviše teži ka pokazivanju solidarnosti i drugarstva. I pored toga, govornici treba da poštuju ova osnovna pravila učtivosti jer omogućavaju uspešnu komunikaciju i smanjuju konflikte koji mogu nastati u toku interakcije.

6.2.2. Teorija učtivosti Džefrija Liča

Prema Ličovim rečima (*Geoffrey Leech*), učtivost je „strateško izbegavanje konflikta koje se meri količinom truda koji se ulaže u izbegavanje konfliktne situacije“ (Leech, 1980:19, prema Watts, 2003: 50). Lič tvrdi da princip učtivosti ima veoma važnu funkciju u održavanju socijalne ravnoteže među sagovornicima, za šta je saradnja tokom interakcije neophodna (Leech, 1983: 82). Učtivost se u njegovoj teoriji shvata kao skup pravila ponašanja u jednom društvu kojih se učesnici u interakciji najčešće pridržavaju kako bi održavali harmoničan odnos. Svrha principa učtivosti je da se učvrste i održavaju osećanja uljudnosti u okviru date društvene grupe. Ovaj princip reguliše društvenu harmoniju i prijateljske odnose što pripadnicima date grupe omogućava da pretpostave da su njihovi iskazi kooperativni.

Poput Robin Lejkof, u formulisanju svog teorijskog modela učtivosti Lič se nadovezuje na princip saradnje Pola Grajsa, ali za razliku od nje on ne želi da objasni

pragmatičku kompetenciju već da utemelji model opšte pragmatike, kao okvir kojim bi objasnio upotrebu jezika u komunikaciji. Lič tvrdi da nepoštovanje neke od četiri maksima u jezičkoj produkciji (što se često dešava), proizvodi dodatno značenje kada slušalac mora da uloži trud da razume proizvedenu implikaturu. Na primer, govornici mogu proizvoditi indirektne iskaze (što je nepoštovanje maksime načina) jer su pravila učtivosti u datoj situaciji važnija od poštovanja Grajsovih maksima. Slušalac će motivaciju za odstupanje od maksima potražiti u nekoj od maksima učtivosti. Time se implicira da do odstupanja od maksima dovodi potreba govornika da pre svega bude učtiv (Leech, 1983:80).

U „Principima pragmatike“ (eng. *The Principles of Pragmatics*) iz 1983. godine, Lič izlaže retorički model pragmatike koji podrazumeva efektivnu upotrebu jezika u najopštijem smislu i koji primenjuje na svakodnevnu komunikaciju. On pravi razliku između tekstualne retorike koja obuhvata principe obradivosti, jasnoće, ekonomičnosti i ekspresivnosti i interpersonalne retorike koja obuhvata princip saradnje, princip učtivosti i princip ironije (*ibid.*, 16). Prilikom svake komunikacijske razmene princip saradnje i princip učtivosti su u sadejstvu; naime, princip saradnje omogućava slušaocu da shvati da iskaz sadrži indirektnu poruku, dok princip učtivosti i njegove maksime predstavljaju razloge za korišćenje indirektnosti. Princip ironije međutim, nije u skladu niti sa principom saradnje niti sa principom učtivosti. Za razliku od ova dva principa, Lič (*ibid.*, 142) princip ironije smatra „učtivošću drugog reda“ koja govorniku omogućava da bude neučtiv iako naizgled deluje učtivo. Lič navodi da je princip ironije naročito važan jer omogućava slušaocu da indirektno, ili Grajsovim jezikom rečeno, konverzacijskim implikaturama, razume poruku iskaza.

Lič dalje razrađuje svoju teoriju o interpersonalnoj retorici i ističe da princip saradnje nije primenljiv u svakoj komunikacijskoj situaciji te da mora biti dopunjen principom učtivosti. Naime, on uočava da se govornici ne pridržavaju uvek Grajsovih načela kvaliteta, kvantiteta, relacije i načina, i da svako odstupanje od ove četiri maksime proizvodi dodatno značenje. Da bi razumeo dodatno značenje, slušalac mora da razume zašto je došlo do odstupanja. Prema Liču, razloge treba da traži u principu učtivosti, odnosno govornikovim nastojanjima da u određenim okolnostima jače izrazi (ne)učtiva mišljenja. Na primer, kada na pitanje „*Gde je moja čokolada*“ sagovornik odgovori sa „*Deca su jutros bila u tvojoj sobi*“, može se zaključiti da je odgovor

indirektan jer sagovornik želi da bude taktičan tako što neće direktno optužiti decu da su uzela čokoladu (*ibid.*, 108).

Stoga, Lič uvodi sedam novih maksima za koje tvrdi da imaju isti status kao Grajsove maksime principa saradnje i da su povezane sa konceptom štete i koristi. To su:

1) maksima takta (*eng. Tact Maxim*)

a) umanjite štetu drugome

b) uvećajte korist drugome

2) maksima velikodušnosti (*eng. Generosity Maxim*)

a) umanjite korist za sebe

b) uvećajte štetu za sebe

3) maksima odobravanja (*eng. Approbation Maxim*)

a) umanjite hvaljenje sebe

b) uvećajte omalovažavanje sebe

4) maksima skromnosti (*eng. Modesty Maxim*)

a) umanjite hvaljenje sebe

b) uvećajte omalovažavanje sebe

5) maksima saglasnosti (*eng. Agreement Maxim*)

a) umanjite neslaganje sa sagovornikom

b) uvećajte slaganje sa sagovornikom

6) maksima saosećanja (*eng. Sympathy Maxim*)

a) umanjite antipatiju prema sagovorniku

b) uvećajte naklonost prema sagovorniku (Leech, 1983:132; Watts, 2003:65-68).

Međutim, Lič je obazriv pa ne tvrdi da su ove maksime univerzalno primenljive na sve kulture, već navodi da ih različite kulture mogu različito vrednovati. Na primer, maksima takta može imati veći značaj u britanskoj kulturi nego u japanskoj gde se više vrednuje maksima skromnosti, dok maksima velikodušnosti može imati veću težinu u nekim mediteranskim kulturama.

Takođe, Lič ove maksime nikako nije zamišljao kao stroga pravila kojih govornici moraju bespogovorno da se pridržavaju, već više kao neku vrstu pomoći koju učesnici u interakciji treba da koriste kako bi izbegli konfliktne situacije. Nisu ni sve maksime podjednako važne - maksima takta je na primer važnija za konverzacijsko ponašanje od maksima velikodušnosti i skromnosti (Leech, 1983:133). Maksima takta je prema njemu obrnuto proporcionalna stepenu jezičke direktnosti, što znači da što je ilokucija indirektnija, to je učtivija. Indirektne ilokucije su generalno gledano učtivije od direktnih jer prema Ličovom shvatanju povećavaju slobodu izbora sagovornika da nešto ne učini (odbije da ispuni zahtev na primer) i ublažavaju snagu iskaza.

U daljoj razradi svog modela, on uvodi tri pragmatičke skale koje utiču na stepen primene navedenih maksima u komunikacijskoj razmeni¹¹:

- 1) skala šteta-korist: predstavlja centralni koncept Ličove teorije učtivosti, skalu u okviru koje govornik mora da izmeri stepen štete i koristi koji njegov iskaz može imati po slušaoca ili po njega samog; učtivost podrazumeva da se umanjí šteta i uveća korist za slušaoca odnosno govornika.
- 2) skala slobodnog izbora: skala u okviru koje se procenjuje stepen u kome ilokucije govornika dozvoljavaju slobodu izbora sagovornika, i
- 3) skala indirektnosti: meri količinu napora koji slušalac mora da uloži da bi protumačio govorne činove koje je proizveo govornik (Watts, 2003:68).

Pored navedenih skala, Lič (Leech, 1983:126) uvodi jedan ključni faktor u proceni učtivog ponašanja, a to je *društvena distanca*. Društvena distanca znači da učesnici u komunikaciji, pored toga koliko dobro poznaju jedni druge, kod procene

¹¹ Lič ne navodi da li navedene tri skale međusobno koreliraju.

strategije kojom će izvesti govorni čin uzimaju u obzir i društvene uloge koje zauzimaju u određenim kontekstualnim situacijama.

Lič dalje pravi distinkciju između apsolutne i relativne učtivosti. Apsolutna učtivost prema njemu podrazumeva skalu učtivosti sa pozitivnim i negativnim krajem duž koje su iskazi poređani od najneučtivijih do najučtivijih, bez obzira na kontekst. Što više dati iskaz slušaocu ostavlja slobodu odlučivanja, to ga Lič smatra učtivijim. Tako su naredbe, na primer, po svojoj prirodi neučtive, dok su ponude, po svojoj prirodi učtive. Imajući ovo u vidu, negativna učtivost ima za cilj ublažavanje neučtivosti neučtivih govornih činova, dok pozitivna učtivost ima za cilj pojačavanje učtivosti učtivih govornih činova. S druge strane, relativna učtivost je osetljiva na norme karakteristične za određeno društvo, grupu ili situaciju. Za razliku od apsolutne skale, relativna učtivost je osetljiva na varijable kao što su kontekst i situacija. Stoga je moguće da iskaz koji se na apsolutnoj skali kotira kao više učtiv na relativnoj skali bude manje učtiv jer uzima u obzir norme date situacije. Na primer, iskaz *Mogu li vas prekinuti?* upućen članu porodice koji neprestano priča na apsolutnoj skali zauzima učtivo mesto dok se na relativnoj skali može shvatiti kao sarkastičan i registrovati kao manje učtiv (Leech, 1983:83-84).

Međutim, pristalice postmodernističke struje (Wierzbicka, 1991; Watts, 2003; Mills, 2003a) odbacuju pojam apsolutne učtivosti potcrtavajući da „jezičko ponašanje ne može biti samo po sebi učtivo ili neučtivo“ (Locher, Watts, 2008). Vots (Watts, 2003:166) na primer, navodi da ne postoje objektivni kriterijumi za određivanje političkog ponašanja [*političko* ponašanje je termin koji koristi za jezičku učtivost], kao što ne postoje ni čisto subjektivni kriterijumi s obzirom na to da je društvena praksa uvek i isključivo *interaktivne* prirode. Prihativši ove kritike, Lič u svom delu „Pragmatika učtivosti“ (*eng. The Pragmatics of Politeness*) iz 2014. godine termine apsolutna i relativna učtivost zamenjuje terminima *pragmalingvistička* i *sociopragmatička* učtivost (Leech, 2014:15).

Prema Ličovom shvatanju, pragmalingvistička učtivost nekog iskaza može se procenjivati na osnovu značenja izvan konteksta. Ako iskaz sadrži određeni stepen učtivosti, on se može uvećati (u slučaju pozitivne učtivosti) semantičkim intenzifikatorima (na primer dodavanjem intenzifikatora *very much*) ili (u slučaju negativne učtivosti) ublažiti diskursnim ogradama ili sredstvima za ublažavanje

ilokucione snage (dodavanjem na primer *a little bit*). U tom smislu Lič tvrdi da postoji tendencija da se učtivost povezuje sa složenošću iskaza: što je iskaz indirektniji i „ublaženiji“, verovatnije je da će sadržati više reči. Tako da kada je reč o sledeća tri primera: *Thanks – Thanks a lot – Thank you very much indeed*, sa sigurnošću se može reći da je drugi iskaz učtiviji od prvog a treći učtiviji od drugog. Iako Lič ne osporava tvrdnju njegovih kritičara da se uvek može naći kontekst u kome učtiv iskaz može da se iskoristi neučtivo (na primer *Thank you very much indeed* može da ima ironično značenje u kontekstu kada nam neko učini nešto nažao), on tvrdi da se u najvećem broju slučajeva mogu konstruisati učtivi iskazi poređenjem stepena učtivosti izvan konteksta te da bi u tom smislu bilo neozbiljno negirati uobičajeno zapažanje da *Thank you very much indeed* izražava veći stepen učtivosti od *Thank you*. Lič ističe da je ovo zapažanje značajno u kontekstu podučavanja učtivosti: na primer, bilo bi nepravedno da se učenicima engleskog kao stranog jezika ne pruže nikakva objašnjenja o relativno različitim stepenima učtivosti koji se iskazuju određenim jezičkim formama kao u primeru govornog čina zahvaljivanja.

S druge strane, sociopragmatička učtivost (ili relativna učtivost kako ju je definisao 1983. godine) odnosi se na procenjivanje učtivosti unutar konteksta. Lič uzima za primer slučaj u kome je osoba A pozajmila osobi B nešto što je male vrednosti – recimo olovku da se potpiše, i slučaj u kome je osoba A pozajmila osobi B nešto od velike vrednosti, na primer kuću u kojoj može da provede godišnji odmor. U prvom slučaju, iskaz *Thanks* bi se smatrao adekvatnim izrazom zahvalnosti, dok u drugom ne bi. U istom slučaju iskaz *Thank you very much indeed* bi se smatrao previše učtivim u prvom slučaju, ali ne i u drugom. Lič tvrdi da ovi primeri pokazuju da društvene procene učtivosti zavise ne samo od reči koje se koriste već i od konteksta u kome se koriste (a takođe i od prozodije i naglašavanja određenih reči). Sociopragmatička učtivost je, kako Lič objašnjava, učtivost smeštena u kontekst i može se postaviti na dvopolnu skalu na kojoj se „adekvatan stepen učtivosti“ posmatra kao nulta tačka od koje se stepeni nedovoljne učtivosti protežu ka negativnom kraju, a stepeni preterane učtivosti ka pozitivnom kraju spektra.

6.2.3. Teorija učtivosti Penelope Braun i Stivena Levinsona

Teorijski model učtivosti Penelope Braun i Stivena Levinsona nesumnjivo je najuticajnije i najkorišćenije polazište u sociolingvističkim i pragmatičkim istraživanjima do danas (Eelen, 2001:3; Dimitrova-Galatzi, 2005:7; Meyerhoff, 2006:84). Ovaj teorijski model pojavio se 1978. godine i ubrzo stekao toliku popularnost u naučnim krugovima da se imena njegovih tvoraca često poistovećuju sa samim pojmom učtivosti. O popularnosti ovog modela svedoče mnogobrojne reakcije, kritike, reformulacije osnovnih koncepata i brojna interkulturalna istraživanja u cilju provere njegove univerzalnosti. Ovaj model se fokusira na jezičku učtivost¹² i zbori da svi jezici sveta sadrže oblike jezičke učtivosti. Primenivši svoj teorijski okvir na tri nesrodna jezika, engleski, tzelal i tamil, autori su zaključili da je učtivost univerzalni fenomen društvene interakcije, naročito verbalne interakcije, i da svi jezici sveta imaju sredstva da izraze učtivost. Učtivost se u kooperativnoj komunikaciji ispoljava kroz govorne činove i ima za cilj izbegavanje društvenih konflikata i očuvanje harmoničnih odnosa. Važno je istaći da se pomenute jezičke univerzalije mogu tumačiti kao učtive jedino u prisustvu govornih činova koji predstavljaju pretnju po obraz sagovornika (*eng. face-threatening acts*), odnosno jedino u adekvatnom situacionom kontekstu.

U cilju detaljnijeg objašnjenja univerzalnih jezičkih sredstava za iskazivanje učtivosti, Braunova i Levinson polaze od pretpostavke da postoji uzorna osoba (*eng. model person*) koja podrazumeva tečnog govornika nekog jezika koga odlikuju posebne osobine, od kojih su najvažnije racionalnost i obraz. Racionalnost se odnosi na sposobnost uzorne osobe da razmišlja o cilju komunikativnog čina i sredstvima kojima se taj cilj postiže, dok se pod obrazom misli na dve konkretne potrebe uzorne osobe: potrebu za slobodom delanja i potrebu za odobravanjem i divljenjem od strane drugih. Ta osoba predstavlja idealnog učesnika konverzacije, pa bi idealna komunikativna situacija podrazumevala prisustvo dve uzorne osobe koje poštuju i uvažavaju obostrane potrebe i interese, te u skladu sa tim biraju odgovarajuća komunikativna sredstva koja će zadovoljiti njihove potrebe, ali i očuvati harmoničan odnos među njima. Prema tome,

¹² U stručnoj literaturi koristi se i termin učtivost drugog reda (*eng. second-order politeness*)

osnovni zadatak uzorne osobe je da proceni opasnosti od ugrožavanja obraza svojih sagovornika i odabere odgovarajuće strategije za ublažavanje pretnji obrazu.

Autori polaze od Grajsovog okvira o maksimalno efikasnoj komunikaciji i tvrde da strategije učtivosti predstavljaju „racionalna odstupanja“ od principa saradnje i konverzacijskih maksima. Upoređujući iskaze formulisane na osnovu maksima i iskaze koji sadrže učtiva jezička sredstva, nameće se pretpostavka i shvatanje učtivosti kao mehanizma odstupanja od načelnih principa efikasne i racionalne komunikacije u situacijama kada komunikacija može da ugrozi obraz (Brown, Levinson, 1987:5). Učtivost u ovom modelu zapravo ima potpuno drugačiji status od principa saradnje. Dok je princip saradnje nemarikaran i društveno neutralan, prirodna pretpostavka koja leži u osnovi komunikacije, dotle je učtivost markirana jer mora da se komunicira i iskaže.

6.2.3.1. Obraz

Teorija učtivosti Penelope Braun i Stivena Levinsona bazirana je na dva osnovna koncepta: konceptu obraza (*eng. face*) i konceptu govornih činova kojima se ugrožava obraz, pa je u naučnoj literaturi poznata još i kao teorija čuvanja obraza (*eng. face-saving theory*) (Fraser, 1990; Eelen, 2001).

Autori se nadovezuju na koncepciju obraza Irvinga Gofmana (Goffman, 1967) i predlažu nešto drugačije viđenje datog koncepta. Za Gofmana, obraz predstavlja sliku koju pojedinac kao pripadnik društva želi da o njemu imaju drugi članovi društva, dakle promenljivu sliku o sebi koju će drugi pozitivno vrednovati i koja se iznova konstituiše i prikazuje u svakoj novoj socijalnoj interakciji. U toku svake socijalne interakcije i u zavisnosti od situacije govornik konstituiše određenu sliku o sebi u nastojanju da drugima o sebi prenese utisak koji želi. Za razliku od Gofmana za koga je slika o samom sebi promenljivi koncept koji se ne nalazi striktno u samom pojedincu već se uobličava u toku interakcije, za Braunovu i Levinsona slika o sebi je nepromenljiv skup vrednosti koji se već nalazi u pojedincu (Watts, 2003:105). Obraz je, dakle, pozitivna društvena vrednost koju svako zahteva za sebe, svest o sopstvenom integritetu i

integritetu drugih, sinonim za integritet, poštovanje i status. U novijim analizama obraz se ne shvata samo kao karakteristika pojedinca nego i kao grupna kategorija, odnosno kao predstava koju o sebi u očima drugih teže da imaju manje ili veće grupe ljudi – pobednički tim, porodica, stanovnici nekog grada pa čak i čitave etničke grupe (Culpeper 1996:361; Spencer-Oatey 2008:14).

Istraživanja rađena u dalekoistočnim kulturama (Matsumoto, 1989; Ide, 1989; Gu, 1990; Mao, 1994; Lim, 1994) ukazuju da ovakav individualistički koncept obraza nije sasvim podesan za kulture koje vrednuju kolektivizam i stavljaju interese zajednice iznad individualnih potreba, te da se obrazu ne može pripisati univerzalan karakter jer je zasnovan na evropskoj anglosaksonskoj kulturi (Fukada, 2004). Međutim, bez obzira na ove kulturološke razlike tvrdi se da se fundamentalni princip obraza nalazi u osnovi učtivosti (Yule, 1996) i univerzalne ljudske interakcije (Pizziconi, 2003), i da ljudi u svim kulturama i u svim komunikacijskim razmenama nastoje da sačuvaju obraz i pregovaraju o njemu (Ting-Toomey, 2005).

6.2.3.2. Pozitivni i negativni obraz

Autori razlikuju dve vrste obraza koji su sastavni deo svakodnevne društvene interakcije (Brown, Levinson, 1987:62):

- *pozitivni obraz*, koji se odnosi na želju pojedinca da ga sagovornici tretiraju kao poželjnu osobu u zajednici, i
- *negativni obraz*, koji se odnosi na želju pojedinca da mu autoritet bude priznat i sloboda delovanja i odlučivanja nesputana.

Drugim rečima, pozitivan obraz odnosi se na želju pojedinca da mu drugi, kao prijatelji, bližnji, pomoćnici, odnosno saradnici u komunikaciji iskažu familijarnost i bliskost, a negativan obraz odnosi se na njegovu želju da mu drugi, priznajući mu autoritet, ukažu čast i iskažu poštovanje (Milosavljević, 2007:22).

Svaki pojedinac svojim verbalnim i neverbalnim postupcima nastoji da čuva svoj obraz, ali i obraz svojih sagovornika, što je obostrano korisno sa aspekta

održavanja harmoničnih društvenih odnosa. Učtivost se upravo i sastoji u tome da se sačuva kako svoj tako i tuđi obraz, što znači da učesnici u interakciji moraju biti kooperativni kako ne bi došlo do nekog od činova ugrožavanja obraza. Činovi ugrožavanja obraza su govorni činovi koji predstavljaju pretnju po govornikov ili sagovornikov pozitivni i/ili negativni obraz. Autori ističu da postoje govorni činovi koji po svojoj prirodi uvek predstavljaju pretnju po obraz (*eng. intrinsic FTAs*) govornika ili sagovornika (na primer oni koji su u suprotnosti sa potrebama njihovog obraza), pa očuvanje obraza ponekad nije moguće (Brown, Levinson, 1987:65-68).

Razlika se pravi ne samo između vrste obraza koji se ugrožava, već i između toga čiji se obraz ugrožava, govornikov ili sagovornikov. Tako se pravi razlika između činova koji su pretnja pozitivnom obrazu sagovornika i koji ukazuju da govornik ne brine o potrebama, željama i osećanjima sagovornika (uvrede, kritike, optužbe, neslaganja, protivljenje, izražavanje nekontrolisanih emocija, itd.) i činova koji dovode u opasnost negativni obraz sagovornika i koji ukazuju da govornik ograničava slobodu postupanja i odlučivanja sagovornika (među njih spadaju,- naredbe, predlozi, molbe, saveti, podsećanja, pretnje, upozorenja, ponude). Postoje činovi koji mogu predstavljati pretnju i obrazu govornika, pri čemu činovi zahvaljivanja, izgovora, prihvatanja ponude, predstavljaju činove koji sadrže pretnju po negativni obraz govornika, dok činovi izvinjenja, obećanja, prihvatanja komplimenata, prihvatanja odgovornosti predstavljaju direktnu pretnju pozitivnom obrazu govornika. Na primer, traženje usluge ili dozvole predstavlja pretnju po negativni obraz osobe kojoj se upućuje molba, jer joj govornik nešto nameće i ugrožava slobodu delanja. Upućivanje kritike ili neslaganje u nečemu sa nekim predstavlja pretnju po pozitivni obraz sagovornika. Prihvatanje komplimenta ili upućivanje izvinjenja predstavlja pretnju po sopstveni pozitivni obraz. Imajući u vidu „osetljivu prirodu“ obraza, Braunova i Levinson smatraju da će svaka uzorna osoba nastojati da izbegne činove ugrožavanja obraza tokom verbalne interakcije ili da ih barem ublaži odgovarajućim jezičkim strategijama.

6.2.3.3. Strategije čuvanja obraza

Penelope Braun i Stiven Levinson izdvajaju različite govorne strategije koje imaju za cilj očuvanje sagovornikovog obraza i slobode delovanja i odlučivanja u različitim komunikacijskim situacijama, te ih grupišu u određene strategije učtivosti. Govornik treba da prepozna stepen pretnje po obraz sagovornika i shodno tome odabere odgovarajuću strategiju za izbegavanje ili ublažavanje date pretnje. Prepoznato je pet tipova strategija, koja su kao univerzalna jezička sredstva hijerarhijski ustrojene od najmanje do najviše učtive, a koje govornici koriste kako bi zaštitili svoj i sagovornikov obraz. To su:

1. direktna strategija (*eng. bold-on record*) – primenjuje se direktno, koncizno, i ne umanjuje čin ugrožavanja obraza. Direktna strategija je jedina strategija koja je u skladu sa Grajsovim konverzacijskim načelima kvantiteta, kvaliteta, relacije i načina na koji se informacija saopštava, u cilju postizanja maksimalno efikasne komunikacije. Ova strategija se koristi uglavnom u urgentnim situacijama, kada je potrebna ekspeditivnost ili kada je društvena distanca mala. Govornik se obraća sagovorniku direktno, najčešće u imperativnom obliku, kao način da izrazi ličnu potrebu. Uz ove direktne oblike mogu se koristiti sredstva za ublažavanje iskaza poput *would you* i *please* (Yule, 1996:63). Ovi direktni iskazi takođe se najčešće koriste u situacijama kada govornik podrazumeva da je u poziciji moći u odnosu na sagovornika i da može rečima da kontroliše njegovo ponašanje. U svakodnevnoj konverzaciji između osoba jednakog društvenog statusa ovakav iskaz može predstavljati pretnju po obraz sagovornika i generalno se izbegava. Izbegavanje čina ugrožavanja obraza postiže se činovima čuvanja obraza koji koriste pozitivnu ili negativnu strategiju učtivosti.

2. pozitivna učtivost (*eng. positive politeness*) – usmerena je ka pozitivnom obrazu sagovornika, odnosno pozitivnoj slici o sebi koju sagovornik održava, i podrazumeva sve one govorne strategije kojima se udovoljava sagovornikovim željama i ispunjavaju njegova očekivanja iskazivanjem bliskosti i prijateljstva sa njim. Pozitivna učtivost je strategija zbližavanja, i izražava se kroz solidarnost, neformalnost i prijateljstvo. Govornik signalizira sagovorniku da pozitivno vrednuje njegovu sliku o sebi, njegov pozitivni obraz, da imaju iste želje i da sagovornika smatra članom vlastite grupe,

prijateljem, odnosno osobom koja je priznata i cenjena (Brown, Levinson, 1987:70). Autori su strategije pozitivne učtivosti razvrstali u tri glavne strategije i petnaest podstrategija (*ibid.*,102): To su:

I Isticanje zajedničkog gledišta i interesa

1. Primećivanje, isticanje sagovornikovih kvaliteta, interesa, potreba, itd.
2. Preterivanje u izražavanju podrške i saosećanja prema sagovorniku, odobravanju njegovih postupaka
3. Pojačano interesovanje za sagovornika
4. Upotreba markera za označavanje pripadnosti istoj grupi
5. Nastojanje da se složite sa sagovornikom
6. Izbegavanje neslaganja
7. Pretpostavljanje i utvrđivanje zajedničkih stavova, interesa itd.
8. Upotreba šala

II Isticanje kooperativnog odnosa između govornika i sagovornika

9. Potvrđivanje ili pretpostavljanje da govornik zna i brine o o sagovornikovim potrebama
10. Davanje ponuda i obećanja
11. Optimistički stav prema volji sagovornika za saradnju
12. Uključivanje i govornika i sagovornika u aktivnost
13. Davanje razloga za svoj stav ili ispitivanje razloga sagovornika za njegov/njen stav
14. Uspostavljanje ili utvrđivanje recipročnog odnosa

III Ispunjavanje sagovornikovih želja

15. Pružanje sagovorniku (razumevanja, saosećanja, poklona, saradnje)

3. negativna učtivost (*eng. negative politeness*) – dobila je svoj naziv po tome što je usmerena na negativni obraz sagovornika i obuhvata razne mehanizme ublažavanja ilokucione snage činova koji ugrožavaju obraz, kao što su konvencionalna indirektnost, oklevanje, izvinjavanje, ograđivanje, bezlično i indirektno izražavanje. Ova strategija ima za cilj izbegavanje ugrožavanja obraza iskazivanjem poštovanja prema sagovornikovom autoritetu. Stoga, negativna učtivost se bazira na izbegavanju, distanciranju: govornik nastoji da uveri sagovornika da poštuje njegovu slobodu delovanja. Govornik se obraća negativnom obrazu sagovornika, odnosno potrebi njegovog negativnog obraza da mu sloboda odlučivanja i integritet ostanu netaknuti. Na engleskom govornom području čin ugrožavanja obraza obično se vrši putem strategije negativne učtivosti, i to pitanjima ili čak pitanjima kojima se traži dozvola da se postavi pitanje (npr. *Could I ask you...?*). Ovakva pitanja daju mogućnost sagovorniku da odgovori negativno ali bez onakvog efekta odbijanja kakav bi postojao da mu je upućena direktna imperativna forma (Yule, 1996:65). Negativne strategije su razvrstane u pet glavnih strategija od kojih svaka sadrži podstrategije (Brown, Levinson, 1987:131):

I Direktno izvođenje čina

1. Konvencionalna indirektnost

II Bez pretpostavki i nagađanja

2. Nepretpostavljanje sagovornikove volje za saradnjom, postavljanje pitanja i ograđivanje.

III Bez prisiljavanja sagovornika da izvrši čin

3. Pesimistički stav prema volji sagovornika za saradnju
4. Umanjivanje nametljivosti
5. Pokazivanje poštovanja

IV Saopštavanje govornikove želje da se ne nameće sagovorniku

6. Izvinjavanje

7. Korišćenje bezličnih jezičkih sredstava za govornika i sagovornika, izbegavanje upotrebe zamenica „ja“ i „ti“
8. Korišćenje govornog čina kao primera opšteg pravila
9. Nominalizacija¹³ u cilju uspostavljanja distance prema sagovorniku i dodavanje formalnosti

V Zadovoljavanje drugih sagovornikovih potreba podrazumevanih u okviru negativnog obraza

10. Direktno izricanje čina kao da će posledicu snositi govornik a ne sagovornik.

Autori navode još jednu univerzalnu strategiju koja na skali učtivosti predstavlja najučtiviju i najindirektniju formu, a to je:

4. indirektna strategija (*eng. off-record*) – odnosno strategija nekonvencionalne indirektnosti. Upotrebom ove strategije maksimalno se umanjuje čin ugrožavanja obraza. Govorni čin se izvodi tako da na osnovu strukture samog iskaza ne može da se primeti jasna komunikativna namera govornika, ali je sagovornik može pretpostaviti. Govornik se oslobađa od odgovornosti ugrožavanja sagovornikovog obraza čineći svoju nameru netransparentnom (Brown, Levinson, 1987:211). Sagovorniku se ostavlja da na svoj način tumači govornikov iskaz. U indirektnu strategiju, između ostalog, spadaju nagoveštaji, davanje asocijacija, retorska pitanja, generalizacije i dvosmislenost.

5. neizvođenje govornog čina - govornik procenjuje da postoji visoki stepen pretnje po obraz sagovornika pa odlučuje da ništa ne kaže.

Prilikom izbora određene strategije značajnu ulogu igraju tri univerzalne društveno-kulturološke varijable koje određuju koliko je neki čin pretnje obrazu ozbiljan (Brown, Levinson, 1987:74). To su:

- društvena distanca (D) između učesnika konverzijske razmene,
- relativna moć (P) govornika i sagovornika,

¹³ Nominalizacija je upotreba glagolske imenice umesto odgovarajućeg glagola.

- rangiranje stepena nametanja u određenoj kulturi koje je prisutno u izvođenju govornog čina (R)

Varijabla moći je definisana kao asimetrična socijalna dimenzija koja proističe iz dva izvora – materijalne i metafizičke kontrole. Predstavlja stepen u kom sagovornik može nametnuti svoje planove i potrebe u odnosu na planove i potrebe govornika. Situacije u kojima se obraćamo podređenima na radnom mestu ili osobama koji zauzimaju više mesto na društvenoj hijerarhiji su primer kako moć utiče na učtivost govornika.

Varijabla društvene distance je simetrična dimenzija sličnosti ili razlika između govornika i slušaoca. Često je zasnovana na frekventnosti interakcije, vrsti materijalnih i nematerijalnih dobara koje učesnici interakcije razmenjuju ili na društvenim atributima učesnika konverzacijske razmene. Istraživanja su pokazala da društvena distanca ima veliki uticaj na interakciju između sagovornika. Veoma često smo učtiviji prema osobama koje ne poznajemo dobro, a umemo da budemo neučtivi i grubi prema osobama u našem najbližem okruženju. Na primer, ako večeramo sa članovima porodice, verovatno je da ćemo reći „*Dodaj mi so, (molim te)*“, dok ćemo se osobi sa kojom nismo mnogo prisni obratiti sa „*Da li biste molim Vas mogli da mi dodate so?*“

Varijabla rangiranja nametanja je kulturološki i situaciono uslovljena varijabla i predstavlja skalarnu meru ozbiljnosti nekog čina kojim se ugrožava obraz u datom društvu, a koja opet nije nezavisna od društvene moći i distance između sagovornika (Meyerhoff, 2006:87). Dok na primer pitanje koliko je sati predstavlja nizak stepen nametanja, traženje novca na pozajmicu predstavlja mnogo veći stepen nametanja pa je pretpostavka da ćemo ga tražiti samo od osobe koju dobro poznajemo.

Govornik procenjuje ove tri društveno-kulturološke varijable kako bi primenio odgovarajuću strategiju učtivosti. Na primer, tražiti od novog kolege da vam napravi čaj nosi veći stepen pretnje po obraz nego to tražiti od kolege koga dugo poznajete (varijabla distance); tražiti kafu od vašeg nadređenog ima veći stepen pretnje po obraz nego kada se isti zahtev uputi kolegi (varijabla moći); i tražiti čašu skupog vina je opasnije po obraz od molbe za čašom vode (varijabla nametanja) (Culpeper, 2011:8). Isto tako, mnogi istraživači primećuju međuzavisnost ova tri faktora. Naime, često nismo mnogo bliski sa osobama koji imaju veću društvenu moć ili autoritet od nas, pa

se faktori moći i distance preklapaju. Takođe, procena stepena nametanja delimično zavisi od društvene distance između sagovornika ili pozicije moći koju zauzimaju. Mejerhof smatra da uprkos njihovoj međuzavisnosti, ova tri faktora predstavljaju značajan činilac koje treba uzimati u obzir kod istraživanja različitih načina učtivog odnosno neučtivog obraćanja (Mayerhoff, 2006:88).

Brojna kvantitativna istraživanja rađena su s ciljem da se utvrdi kako date varijable utiču na odabir strategija učtivosti (v. Spencer-Oatey, 1996). Studije o uticaju varijable relativne moći na izbor strategija nedvosmisleno potvrđuju tezu Braunove i Levinsona: što je veća društvena moć govornika, to je učtivost manja (Falbo, Peplau, 1980; Baxter, 1984; Holtgraves, 1986; Brown, Gilman, 1989; Holtgraves, Yang, 1990; Lim, Bowers, 1991; Leichthy, Applegate, 1991 prema Culpeper, 2011).

Istraživanja koja su ispitivala uticaj varijable subjektivne procene nametljivosti na odabir strategije učtivosti takođe potvrđuju stav Braunove i Levinsona: veći osećaj nametljivosti je u korelaciji sa većom učtivošću (Cody *et al*, 1981; Lustig, King, 1980; Brown, Gilman, 1989; Holtgraves, Yang, 1992 prema Culpeper, 2011).

Međutim, rezultati u vezi varijable društvene distance uglavnom ne potvrđuju tezu Penelope Braun i Stivena Levinsona da se učtivost povećava sa povećanjem društvene distance. Naime, rezultati do kojih su došli pojedini istraživači (Baxter, 1984; Brown, Gilman, 1989) otkrivaju veću učtivost među osobama koje se poznaju i koje su bliske nego u distanciranim i formalnim odnosima.

Važno je napomenuti da je *kontekst* presudan kako kod procenjivanja spomenutih varijabli tako i za sam izbor strategija. Penelope Braun i Stiven Levinson napominju da je učtivost mnogo više od proste upotrebe markera i jezičkih sredstava za ublažavanje iskaza koji se mogu kvantifikovati. Učtivost je prema shvatanju ovih autora implicirana u semantičkoj strukturi čitavog iskaza. To znači da učtivost nije determinisana nekom određenom strategijom, već određenom strategijom u određenom kontekstu i govornikovom procenom čitavog situacionog konteksta (Culpeper, 2011:14).

6.2.3.4. Kombinovanje strategija za čuvanje obraza

Autori tvrde da se kombinovanjem elemenata pozitivne i negativne učtivosti u nekom iskazu može stvoriti hibridna strategija koja nije ni čisto pozitivna ni čisto negativna, već se nalazi na granici između pozitivne i negativne. Kada se na primer na zahtev konstruisan pozitivnom strategijom doda upitna fraza *zar ne* ili ubaci diskursna ograda (npr. *like, sort of*), suštinski gledano rezultat je i dalje strategija pozitivne učtivosti iako sadrži sredstva negativne učtivosti. Međutim, strategije se mogu kombinovati i tako da ne formiraju neku treću, hibridnu strategiju, već da sagovornike čas zbližavaju čas udaljavaju (Brown, Levinson, 1987:231). Druga istraživanja, međutim, pokazuju da se mešanjem ovih strategija mogu praviti kombinovane strategije, pa se markeri pozitivne učtivosti mogu naći i u strategijama negativne učtivosti i u indirektnim strategijama (Coupland, Grainger, Coupland, 1988:255). Primera radi, izučavajući jezik hamar kojim se govori u Južnoj Etiopiji, Streker zapaža da indirektno strategije obiluju markerima pozitivne i negativne učtivosti, pa da se čak i direktne strategije često koriste u kombinaciji sa indirektnim strategijama (Strecker, 1988:155).

Takođe, pojedini istraživači tvrde da je granica između pozitivne i negativne učtivosti često nejasna i da su česti iskazi koji se istovremeno obraćaju i pozitivnom i negativnom obrazu slušaoca (Dyrel, 2009:33; Meier, 1995; Culpeper *et al*, 2003; Bousfield, 2008). Na primer, zahtev „*Možeš li mi pričuvati dete na pola sata?*“ predstavlja pretnju po negativni obraz sagovornika jer mu se ograničava sloboda budućih postupaka, ali istovremeno predstavlja i pretnju po pozitivni obraz govornika jer implicira da je govorniku potrebna pomoć (Turner, 1996 prema Fraser, 2005:71). Pored toga, jedan iskaz može sadržati nekoliko strategija učtivosti. Potencijalna pretnja po sagovornikov negativni obraz može se ublažiti strategijama pozitivne učtivosti, isto kao što pretnja po govornikov pozitivni obraz, kao u slučaju govornog čina izvinjenja, može da se umanjati strategijama negativne učtivosti (Meyerhoff, 2006:95).

6.2.3.4. Kritike koncepta obraza iz modela Braunove i Levinsona

Istraživanja rađena u dalekoistočnim kulturama (Matsumoto, 1989; Ide, 1989; Gu, 1990; Mao, 1994; Lim, 1994) ukazuju da ovakav individualistički koncept obraza nije sasvim podesan za kulture koje vrednuju kolektivizam i stavljaju interese zajednice iznad individualnih potreba, te da se obrazu ne može pripisati univerzalni karakter jer je zasnovan na evropskoj anglosaksonskoj kulturi (Fukada, 2004). Ovo se posebno odnosi na koncept negativnog obraza koji u azijskim kulturama (japanskoj, kineskoj i korejskoj) ima sasvim drugačiji status.

Macumoto (Matsumoto, 1988) tvrdi da se japanski koncept obraza kvalitativno razlikuje od univerzalnog koncepta obraza iz teorijskog modela Penelope Braun i Stivena Levinsona i da nije primenljiv na japansku kulturu, pa se samim tim ne može govoriti ni o njegovoj neospornoj univerzalnosti. On tvrdi da se, za razliku od evropske i američke kulture gde individualizam i pojedinac imaju dominantnu ulogu, u japanskoj kulturi veći značaj pridaje društvenim odnosima i pripadnosti određenoj grupi. To konkretno znači da bi koncept obraza Penelope Braun i Stivena Levinsona podrazumevao da je pojedinac osnovna jedinica japanskog društva, a zapravo su odnos pojedinca sa grupom i njegova pripadnost društvu ovde daleko važniji. Umesto univerzalno primenljivog koncepta obraza, Macumoto postulira opšti koncept obraza ili „društveno uslovljenu sliku o samom sebi“ kao i spektar stilova koji se mogu izabrati za čuvanje obraza, u zavisnosti od kulture i situacije. Ide (Ide, 1989) takođe negira univerzalnost koncepta obraza Penelope Braun i Stivena Levinsona, tvrdeći da je on prevashodno odlika zapadnoevropske i američke kulture, i zaključuje da je motivacioni faktor u japanskoj učtivosti zapravo društvena norma (*eng. discernment*). Ide dalje tvrdi da „pripadnici određene kulture biraju strategije učtivosti prema kulturološkim očekivanjima i zahtevima“ (Fraser, 2005:75).

Gu (Gu, 1990: 241) tvrdi da je percepcija negativne učtivosti u kineskoj kulturi potpuno različita od one koju predlažu Braunova i Levinson, a to potkrepljuje tvrdnjom da negativan obraz u kineskoj kulturi biva ugrožen onda kada osoba ne može da ispuni ono što je tvrdila/obećala, ili kada učini nešto što može da joj ugrozi reputaciju. U

kineskoj kulturi učtivost vrši normativnu funkciju u smislu da ograničava izbor govornih činova njenih pripadnika kao i tok konverzijske razmene (Fraser, 2005: 76).

Do sličnih zaključaka o neprimenljivosti univerzalnosti koncepta obraza došlo se i u istraživanju sprovedenom u jeziku afričke govorne zajednice - igbo (Nwoye, 1992 prema Fraser, 2005:75). Nwoye tvrdi da je učtivost u ovoj govornoj zajednici oblik društvenog ugovora, kako na nivou cele zajednice, tako i na pojedinačnom nivou. On smatra da konceptu obraza treba dodati podvrste u vidu *individualnog obraza*, koji bi predstavljao potrebu pojedinca da ispuni lične potrebe i da na prvo mesto stavi sliku o sebi koju neguje u društvu, i *grupnog obraza* koji podrazumeva potrebu pojedinca da se ponaša u skladu sa društveno i kulturološki poželjnim normama ponašanja.

Međutim, bez obzira na ove kulturološke razlike tvrdi se da se fundamentalni princip obraza nalazi u osnovi učtivosti (Yule, 1996) i univerzalne ljudske interakcije (Pizziconi, 2003), i da ljudi u svim kulturama i u svim komunikacijskim situacijama nastoje da sačuvaju obraz i pregovaraju o njemu (Ting-Toomey, 2005). Bousfield (Bousfield, 2008: 37) zastupa stav da obraz ima mnogo aspekata koji tek treba da se identifikuju u različitim kulturama, ali da pozitivni i negativni obraz mogu da se primene u svim ili gotovo svim kulturama, koje će im pridavati različiti značaj.

6.2.3.5. Indirektnost i učtivost

S obzirom na to da pragmatičke teorije učtivosti (Leech, 1983; Brown, Levinson, 1987) postuliraju da postoji korelacija između indirektnosti i učtivosti, brojne empirijske studije pošle su od ove pretpostavke kako bi utvrdile da li se u svim jezicima direktnije obraćanje smatra manje učtivim, odnosno da li se ova pretpostavka može smatrati jezičkom univerzalijom. Lič tvrdi da indirektnost slušaocu daje mogućnost izbora i da se učtivost iskaza može uvećati „povećanjem stepena indirektnosti ilokucija“. Indirektni iskazi su za Liča učtiviji od direktnih jer povećavaju mogućnost izbora za slušaoca i umanjuju ilokucionu snagu iskaza (Leech, 1983:108).

Dimenzija direktnosti je glavna dimenzija na kojoj su Braunova i Levinson (Brown, Levinson, 1987) ustrojili superstrategije za vršenje učtivosti, a posmatraju je u odnosu na pridržavanje, odnosno odstupanje od Grajsovog principa saradnje. Prema njihovoj epistemološkoj pretpostavci, korelacija između indirektnosti i učtivosti proističe iz shvatanja učtivosti kao odstupanja od Grajsovog principa saradnje - što govornik koristi učtivije forme, to više odstupa od ovog principa. Ovi autori razlikuju tri glavna nivoa direktnosti kod vršenja govornih činova koji predstavljaju pretnju po obraz: na jednom kraju skale je direktna strategija, na drugom kraju je indirektna (ili čak i potpuno izbegavanje izvođenja govornog čina), a između su pozitivna i negativna strategija. Direktne strategije (*eng. bold-on record*) koje se fokusiraju na jasnost i efikasnost poštuju Grajsove maksime i ne obraćaju pažnju na obraz. Pozitivna i negativna strategija imaju tu prednost da su istovremeno i jasne i učtive, a autori ih vide kao direktnu strategiju koja je kombinovana sa učtivim jezičkim sredstvima, dok nekonvencionalne strategije (*eng. off-record*) eksplicitno ignorišu Grajsove konverzijske maksime i fokusiraju se na kompenzaciona sredstva (*eng. redressive action*) (Brown, Levinson, 1987:72). Nekonvencionalne strategije su ujedno i najindirektnije, i po mišljenju ova dva autora nude „izlaz“ za oba učesnika komunikacije - slušalac može da odbije zahtev tako što će se praviti da ga nije ni razumeo, a govornik može da nastavi da vodi razgovor kao da nije ni uputio zahtev i kao da njegov zahtev nije ni ignorisan pa samim tim nije došlo ni do gubitka obraza.

Braunova i Levinson tvrde da su navedeni nivoi direktnosti univerzalni i da se verovatno u svim svetskim jezicima formiraju na isti način, a univerzalnost indirektnih govornih činova pripisuju pre svega njihovoj osnovnoj funkciji kao strategija za čuvanje obraza govornika/sagovornika (*ibid.*, 142). Međutim, nalazi do kojih je Blum-Kulka došla u svojim istraživanjima na polju zahteva pokazuju da indirektnost i učtivost nisu u svim kulturama paralelne dimenzije. Naime, Blum-Kulka tvrdi da govornici engleskog i nemačkog jezika smatraju konvencionalno indirektnu strategiju odnosno negativnu učtivost najučtivijom formom (Blum-Kulka, 1987:131), učtivijom od nekonvencionalne indirektnosti jer sagovorniku omogućavaju da najbrže stigne do prave ilokucione srži iskaza. Ona tvrdi da je najučtiviji način vršenja govornog čina zahteva „nastojanje da se bude indirektan bez opterećivanja slušaoca troškom stvarne direktnosti“ (*ibid.*, 143-144). U prilog svojoj teoriji Blum-Kulka (Blum-Kulka, 1987 prema Fraser, 2005:73) navodi da se nekonvencionalna indirektnost u Izraelu, na primer, smatra manje učtivom formom od konvencionalne indirektnosti i direktnih zahteva jer se njegova neodređenost izjednačava sa neiskrenošću govornika i namerom da se teret razumevanja implikature prebaci na slušaoca što je protivno vrednostima date kulture. Interesantno je da su i druga interkulturalna istraživanja pokazala da zapadna društva upravo negativnu učtivost smatraju najučtivijom formom obraćanja.

I drugi autori zaključuju da je izjednačavanje indirektnosti i učtivosti kulturološki uslovljeno. Izjednačavanje indirektnosti i učtivosti i gledanje na pragmatičku jasnost i direktnost kao odsustvo obzira za slušaočev obraz je tumačenje koje pre svega odražava anglosaksonske kulturne vrednosti (Ogiermann, 2009:191). Naime, istraživači koji su fenomen indirektnosti ispitivali u slovenskim jezicima (Wierzbicka, 1991; Mills, 1992; Zemskaja, 1997 prema Ogiermann, 2009) mišljenja su da neke kulture pre svega vrednuju direktnost, i da je ne povezuju sa neučtivošću već sa iskrenošću. U ruskom i poljskom jeziku, na primer, imperativne konstrukcije se smatraju učtivim oblicima za vršenje zahteva jer se u datim kulturama učtivost prevashodno povezuje sa direktnošću i iskrenošću a visok stepen indirektnosti sa bespotrebnim trošenjem slušaočevog vremena. Takođe, tvrdi se da ruski slušalac ne doživljava zahtev na isti način kao osoba anglosaksonskog porekla - kao ograničavanje lične slobode delovanja, pa i eventualno odbijanje za njega znači manji stepen gubitka obraza nego za pripadnika anglosaksonske zajednice.

Vjerzbicka (Wierzbicka, 2003:36) je takođe uočila da direktnije strategije ne znače u svim jezicima i manju učtivost. Na primer, u poljskom jeziku učtivost se ne dovodi u vezu sa izbegavanjem imperativnih oblika i upotrebom konvencionalno indirektnih formi kao što je slučaj u engleskom jeziku, već je sasvim prikladno koristiti ublaženi oblik imperativa za vršenje direktivnih činova.

Nadovezujući se na pitanje indirektnosti i učtivosti, Frejzer (Fraser, 2005:73) tvrdi da postoji pregršt primera koji svedoče o tome da indirektne strategije u različitim jezicima imaju različite funkcije, osim funkcije čuvanja obraza kako postulira teorija Braunove i Levinsona. Tako na primer, Frejzer navodi primer zahteva „*Možeš li mi dodati so?*“ za koji Eskandel-Vidal (*Escandell-Vidal*) kaže da u engleskom i španskom jeziku predstavlja konvencionalan (standardizovan) indirektan zahtev, u poljskom obično pitanje dok u tajlandskom implicira da postoji sumnja u slušaočevu sposobnost. Klensi (Clansy, 1986:221 prema Fraser, 2005:73) ističe da se indirektni oblici u američkoj govornoj zajednici shvataju kao sredstvo za ublažavanje pretnje po negativan obraz sagovornika, dok u Japanu isti služe da se naglasi empatija između učesnika u diskursu i izbegnu eksplicitnije molbe koje bi mogle čak i da dovedu do narušavanja društvenih odnosa.

Kulpeper zaključuje da u naučnim krugovima ne postoji univerzalan stav po pitanju statusa direktnih/indirektnih govornih činova, toga kako funkcionišu indirektni činovi i gde je granica između tri navedene kategorije direktnosti – direktne, konvencionalno direktne i nekonvencionalno direktne (Culpeper, 2011:18).

6.3. Alternativni modeli učtivosti

6.3.1. Učtivost kao konverzacijski ugovor - Frejzer i Nolen

Mada Frejzer i Nolen (*Bruce Fraser, Villiam Nolen*) prihvataju Grajsov koncept principa saradnje u opštem smislu i prepoznaju značaj Gofmanovog koncepta obraza, njihov teorijski model učtivosti se ipak znatno razlikuje od modela Braunove i Levinsona prevashodno u tome što učtivost posmatraju kao konverzacijski ugovor (Fraser, Nolen, 1981:96). Konverzacijski ugovor se odnosi na skup prava i obaveza koji učesnici komunikacije unose prilikom započinjanja komunikacijske razmene i koji, barem u početnim fazama razgovora, određuje šta mogu da očekuju jedni od drugih. Vremenom ili promenom konteksta uvek može doći do izmene uslova konverzacijskog ugovora: učesnici komunikacije mogu izmeniti prava i obaveze koje imaju jedni prema drugima. Postoje različite dimenzije/nivoi na kojima učesnici komunikacije utvrđuju prava i obaveze.

Neki uslovi konverzacijskog ugovora mogu biti nametnuti *konvencijama* i oni se veoma retko menjaju; ti uslovi su opšteg karaktera i primenjuju se na svakodnevnu komunikaciju. Na primer, govornici očekuju da će naizmenično uzimati reč, da će koristiti jezik koji poznaju obe strane, da će govoriti ozbiljno i dovoljno glasno da ga sagovornik može čuti.

Postoje i uslovi koje nameću *društvene institucije* i koji se takođe veoma retko menjaju. Na primer, u crkvi se od govornika očekuje da šapuću, u sudnici da pričaju samo onda kada im se nadležna osoba obrati ili da se predsedniku države obraćaju sa gospodine predsedniče.

Konačno, postoje uslovi koji su određeni *prethodnim interakcijama* ili *situacionim karakteristikama*. Ovi uslovi mogu se iznova definisati za svaku novu interakciju i najčešće se modifikuju u svetlu učesnikove percepcije i prepoznavanja faktora kao što su status, moć i uloga svakog govornika, okolnosti itd.

Jednostavnije rečeno, govornici započinju i održavaju konverzaciju sa svešću o postojećem konverzacijskom ugovoru prilikom svakog uzimanja reči. U okviru ovog modela, učtivost znači da se govori u skladu sa tekućim uslovima konverzacijskog

ugovora. Učtivost je, dakle, stanje koje se očekuje da postoji u svakoj konverzaciji; učesnici primećuju ne da je neko učtiv – jer je to norma – nego da govornik narušava konverzacijski ugovor. Biti učtiv ne znači učiniti da se slušalac „oseća dobro“ kao što tvrde Lejkof i Lič, niti činiti da se slušalac „ne oseća loše“ kako kažu Braunova i Levinson. Učtivost znači voditi konverzaciju imajući na umu uslove konverzacijskog ugovora (Fraser, 1990:232).

Tvorci ovog modela takođe ističu da učtivost nije inherentna karakteristika određenih jezičkih formi niti određenog izbora reči. Na primer, izrazi poput *gospodine, izvinjavam se, da li biste molim vas...* itd, mogu da ukažu na sagovornikov status ali sami po sebi nisu učtivi, već njihova učtivost zavisi od toga koliko su u skladu sa uslovima konverzacijskog ugovora koji važe u datom trenutku. Prema tome, nijedna rečenica nije sama po sebi učtiva ili neučtiva, kao što nijedan jezik nije „učtiviji“ ili „manje učtiv“ od nekog drugog (Eelen, 2001:15; Watts, 2003:20). Govornici su ti koji su učtivi i to samo onda kada su njihovi iskazi u skladu sa obavezama koje imaju u datoj konverzacijskoj razmeni.

Na osnovu epistemološke postavke ovog teorijskog modela može se zaključiti da je učtivost poštovanje uslova konverzacijskog ugovora dok je neučtivost kršenje istog. Autori, dakle, uvode u svoj teorijski model koncept neučtivosti tako što ga eksplicitno definišu kao kršenje normi konverzacijskog ugovora. Normalna interakcija odvija se u okviru konverzacijskog ugovora, i dok je učtivost norma i prolazi nezapaženo, neučtivost je markirana. Neučtivost postaje uočljiva onda kada učesnik interakcije prekrši ugovor što dovodi do interpersonalnog konflikta. Međutim, Frejzer i Nolen naglašavaju da je konačno određivanje šta je učtivo a šta neučtivo u rukama slušaoca. Bez obzira na to koliko govornik nastoji da bude učtiv, samo od procene slušaoca zavisi da li će ga doživeti kao učtivog ili neučtivog sagovornika.

6.3.2. Društvena i interpersonalna učtivost - Arndt i Dženej

U svom teorijskom modelu učtivosti koji su razvili početkom 80-ih godina XX veka, Arndt i Dženej (*Horst Arndt, Richard W. Janney*) pomeraju dotadašnji fokus sa jezičkih formi, društvenih konvencija i situacionih varijabli na govornike i slušaoce u komunikaciji, pa se sam model zbog toga smatra interpersonalnim (Eelen, 2001:15). Oni, naime, prave razliku između društvene i interpersonalne učtivosti. Društvena učtivost (*eng. social politeness*) se prema ovim autorima odnosi na „standardizovane strategije za nesmetan ulazak i izlazak iz socijalne interakcije“ (Watts, 2003:13), kao što su na primer strategije za započinjanje, održavanje i završavanje konverzacije u nekoj društvenoj zajednici. Ove strategije predstavljaju društveno prikladne i predvidive komunikativne norme ili rituale kojima se u datom društvu regulišu odgovarajući i neodgovarajući načini komunikacije, a njihova funkcija je da omoguće nesmetanu komunikacijsku razmenu. Središte ovih pravila je društvo a ne sam jezik.

Kod objašnjenja pojma interpersonalne učtivosti (*eng. interpersonal politeness*) koju definišu i kao takt (*eng. tact*), autori se nadovezuju na definiciju obraza Penelope Braun i Stivena Levinsona kao „potrebe za autonomijom i odobravanjem u društvu“ i navode da se interpersonalna učtivost zapravo odnosi na obostrano čuvanje obraza učesnika tokom procesa komunikacije. Pojam interpersonalne učtivosti manje više je izjednačen sa onim što Penelope Braun i Stiven Levinson podrazumevaju pod učtivim ponašanjem. Biti taktičan znači da govornik daje podršku sagovorniku u toku interakcije čime nastoji da izbegne ili izgladi neprijatne situacije tako što će stalno priznavati vrednost svog sagovornika kao individue. Govornik nastoji da umani mogućnost povređivanja tuđeg obraza i da uveća obostrano uvažavanje (Eelen, 2001:16; Watts, 2003:75). Učtivost je, dakle, stvar izbegavanja interpersonalnog konflikta.

Arndt i Dženej dalje prave razliku između emotivne (*eng. emotive communication*) i emocionalne komunikacije (*eng. emotional communication*), i navode da su emocionalni izrazi „nekontrolisane prirode i spontani“, dok su emotivni izrazi „svesna, strateška modifikacija efektivnih signala da se utiče na tuđe ponašanje“, što znači da ih „...regulišu društvena pravila, norme interakcije i civilizovani izrazi koji

pomažu ljudima da kontrolišu svoje prirodne impulse¹⁴ (Arndt, Janney, 1991:529 u Eelen, 2001:15). Da bi se ovi signali pravilno interpretirali, tvorci ovog modela smatraju da je neophodno postulirati „uslov iskrenosti“ i pretpostaviti da govornici ne navode namerno sagovornike na pogrešne zaključke davanjem lažnih signala. Drugim rečima, kada se određeni emotivni signali protumače kao „suportivni“, pretpostavka je da je govornik iskreno suportivan. Pošto su suportivnost i učtivost u njihovom modelu istovetni pojmovi, učtivost postaje i pitanje iskrenosti. Autori zaključuju da samo suportivne strategije oba učesnika komunikacije čine učtivost, jer samo ove strategije ispunjavaju potrebe obraza.

6.3.3. Shvatanje učtivosti u kontekstu kineske kulture - Juego Gu

Teorija učtivosti Juego Gu (*Yueguo Gu*) bazira se na kineskom konceptu učtivosti i prevashodno je značajna po tome što eksplicitno povezuje učtivost sa moralnim društvenim normama. Ova teorija se oslanja na Ličovo shvatanje učtivosti ali preispituje status principa učtivosti i povezanih maksima u odnosu na kinesku govornu zajednicu. Gu osporava Ličovu tvrdnju da je učtivost regulativno pitanje koje nema nikakve veze sa moralom i etikom. Gu naglašava činjenicu da je kineski koncept učtivosti moralno preskriptivan po svojoj prirodi i da njegove maksime sadrže moralna, društveno restriktivna pravila. Ni pojam obraza iz teorije Braunove i Levinsona nije pitanje psihološke potrebe u kineskom kontekstu, već se posmatra u okviru društvenih normi. U ovom kontekstu, obraz je ugrožen onda kada potreba pojedinca ne ispunjava i potrebe društva. Implicirano je da u Kini učtivost nema samo instrumentalnu, već prevashodno normativnu funkciju. Gu navodi da se u kineskoj govornoj zajednici princip učtivosti posmatra kao „uverenje da pojedinac svojim ponašanjem treba da

¹⁴ “. . . the conscious, strategic modification of effective signals to influence other’s behavior” , which means that they are “. . . regulated by social sanctions, norms of interaction and civilized expressions that enable people to control their natural impulses” (Arndt, Janney, 1991: 529, citirano u Eelen, 2001: 15).

ispuni očekivanja poštovanja, skromnosti, prijateljskog pristupa i uglađenosti“ (Gu, 1990:245).

U skladu sa shvatanjem učtivosti u kineskom društvu, Gu predlaže četiri maksime:

- 1) maksima samopotcenjivanja, koja podseća govornika da potcenjuje sebe i uzdiže drugog,
- 2) maksima obraćanja, koja kaže „obraćajte se sagovorniku odgovarajućim formama oslovljavanja“, u zavisnosti od njegovog/njenog društvenog statusa, uloge i odnosa između govornika i sagovornika, te
- 3) maksima takta, i
- 4) maksima velikodušnosti, koje veoma podsećaju na Ličove maksime osim što ove podrazumevaju konkretne govorne činove – komisive i impozitive. One različito funkcionišu na „motivacionom“ i „konverzacijskom“ nivou. Motivacioni nivo odnosi se na „operativnu“ stranu nekog impozitiva ili komisiva, tj. stvarnu štetu ili korist za slušaoca. Na primer, postoji razlika između toga da pitate nekoga koliko ima sati i da vam pozajmi novac, ili između toga da ponudite nekome prevoz ili da mu ponudite kola.

Princip balansa je takođe princip o kome Gu diskutuje u svom modelu, gde kaže da odnos štete/koristi u učtivosti potiče od tendencije da se vrati dug koji smo napravili onda kada smo uputili neki učtivi zahtev, ponudu ili poziv (Eelen, 2001:9).

6.3.4. Shvatanje učtivosti u kontekstu japanske kulture - Saćiko Ide

Saćiko Ide (*Sachiko Ide*) istražuje koncept učtivosti u japanskom jeziku i tvrdi da je učtivost „u suštini održavanje nesmetane komunikacije“ (Eelen, 2001:11). Ide (Ide, 1989) kritikuje univerzalnost principa učtivosti Braunove i Levinsona jer je suviše skoncentrisan na jednu komponentu učtivosti koju ona naziva „individualna volja“ (*eng. volition*) i koju definiše kao slobodu govornika da strateški izabere jezičke oblike,

strategije ili maksime da bi bio jezički učtiv i doprineo da se slušalac oseća dobro. Volja podrazumeva da govornik slobodno bira koje će verbalne strategije upotrebiti, a Ide primećuje da postoje kulture u kojima njeni pripadnici ne mogu slobodno birati strategije kojima će se obratiti sagovorniku.

U tom smislu, kao suprotnost principu individualne volje za koju tvrdi da je odlika zapadnoevropske kulture, Ide navodi pojam „društvenih normi“ (*eng. discernment*), koji najbliže opisuje japanski termin *wakimae* kao odliku japanske kulture a koji nalaže da se ljudi ponašaju u skladu sa pozicijom koju pojedinac zauzima u društvu i društvenim normama (Lakoff, Ide, 2005:56). Ponašati se u skladu sa *wakimae* znači pokazati, kako verbalno tako i neverbalno, osećaj za svoje mesto ili ulogu u datoj situaciji, u skladu sa društvenim konvencijama (Ide, 1989:230). *Wakimae*, odnosno društvene norme, sastavni je deo japanskog jezika, tačnije ono je deo strukture japanskog jezika. Culpeper nalazi sličnost pojma društvenih normi sa Votsovim pojmom političkog ponašanja – društvena norma je deo političkog ponašanja jer podrazumeva gramatičke izbore koji su društveno i kulturološki uslovljeni i kojima se automatski markira odnos između govornika i adresata (Culpeper, 2011:11).

Ide je svoj koncept razvijala na temelju upotrebe honorifika kao jedne od strategija učtivosti u japanskom jeziku. Upotreba honorifika je apsolutna u smislu da ona ne zavisi od slobodne volje govornika i da honorifici direktno indeksiraju društvenu i kulturološku poziciju kako govornika tako i slušaoca. To zapravo znači da su forme učtivosti u japanskom jeziku gramatikalizovane. Stoga, ako govornik nije u stanju da proceni stepen učtivosti koji određena društvena situacija iziskuje, on neće moći da proizvede gramatički tačan iskaz (Eelen, 2001:11; Watts, 2003: 11). Ide nudi četiri konvencionalizovana pravila:

- 1) budite učtivi prema osobi većeg društvenog statusa,
- 2) budite učtivi prema osobi koja ima moć,
- 3) budite učtivi prema starijoj osobi, i
- 4) budite učtivi u formalnoj situaciji koju određuju učesnici, prilika ili teme (Watts, 2003:12).

6.3.5. Kulturalno-konstruktivistička teorija učtivosti Blum-Kulke

U seriji naučnih radova koje je u saradnji sa drugim istraživačima objavila osamdesetih godina prošlog veka, Blum-Kulka (*Shoshana Blum-Kulka*) (Blum-Kulka, 1982, 1987, 1990; Blum-Kulka, Olshtain, 1984; Blum-Kulka, Danet, Gerson, 1985; Blum-Kulka, Weizmann, 1988 prema Watts, 2003:71) je skrenula pažnju naučne javnosti na kulturološko-relativističku prirodu predmetnog fenomena i postulirala tezu o kulturnoj relativnosti učtivosti. Vots navodi kako je tek 1992. godine, nakon što je sproveda niz opsežnih interkulturalnih studija u kojima je došla do značajnih zapažanja koja su uzdrmala temelje najuticajnijeg teorijskog modela Penelope Braun i Stivena Levinsona, Blum-Kulka konačno definisala sopstvenu teoriju koju Vots definiše kao „kulturalno konstruktivistička“ teorija učtivosti (Watts, 2003:71), a Elen kao „kulturološka norma¹⁵“ (*eng. cultural script*) (Eelen, 2001).

Prema rečima Blum-Kulke, potrebe obraza se razlikuju od kulture do kulture i ne mogu biti univerzalne. Učtivost je prema ovoj autorki spoljašnja maska, nešto eksterno, licemerno i neprirodno, neiskrenost koju govornici ispoljavaju kako bi pokazali dobre manire ili manipulisali upotrebom učtivosti (na primer, govore jedno dok misle nešto sasvim drugo). Čak se i sama percepcija učtivosti razlikuje od kulture do kulture – kulturološke norme utiču ne samo na formulaciju već i na shvatanje pojma učtivosti. U tom smislu Blum-Kulka se slaže sa Ide da treba potcrtati razliku između obaveznih i strateških jezičkih izbora, pa obavezne izbore definiše kao „kulturološke konvencije“ (Eelen, 2001).

Blum-Kulka tvrdi da se sistem učtivosti bazira na kulturološki uslovljenom tumačenju sadejstva četiri osnovna parametra: društvene motivacije, sredstava izražavanja, društvenih varijabli i društvenog značenja. Društvena motivacija se odnosi

¹⁵ Kao sinonim terminu *cultural script* Elen navodi termin *cultural norms* za koji kaže da predstavlja centralni koncept Blum-Kulkinog modela (Eelen, 2001). Prema Frejzeru, analiza fenomena učtivosti iz perspektive društvenih normi pretpostavlja da svako društvo odlikuje određeni skup društvenih normi koje se sastoje od manje ili više eksplicitnih pravila koja propisuju određeno ponašanje, stanje stvari ili način razmišljanja u nekom kontekstu (Fraser, 1990:220).

na potrebu za čuvanjem obraza i osnovni je razlog zbog koga su učesnici komunikacije učtivi. Sredstva izražavanja su lingvistički oblici kojima neki jezik raspolaže za izražavanje učtivosti. Društvene varijable se odnose na faktore kao što su društvena distanca, moć i stepen nametljivosti govornog čina, a društveno značenje je definisano kao stepen u kojem pripadnici neke kulture određeni jezički iskaz smatraju učtivim u datoj situaciji (Watts, 2003:73-74). Pripadnici neke kulture procenjuju vrednost ova četiri parametra pomoću konvencionalnih pravila. Konvencionalna pravila, pak, predstavljaju kulturološke norme na koje se govornici oslanjaju kako bi odredili prikladnost određene verbalne strategije u datom kontekstu.

Vots navodi da Blum-Kulka ne osporava validnost teze da svaka društveno-kulturološka grupa na svetu raspolaže sredstvima za iskazivanje učtivosti. Drugim rečima, učtivost i dalje predstavlja objektivni koncept u okviru teorije učtivosti drugog reda, i u tom smislu je univerzalna. Ona prihvata i tezu Braunove i Levinsona da učtivost ima za cilj ublažavanje pretnje po obraz (sa)govornika, ali smatra da su realizacije učtivosti kulturološki uslovljene i da ne postoje univerzalna pragmatička pravila za realizaciju govornih činova.

Naime, Blum-Kulka osporava epistemološku pretpostavku Braunove i Levinsona da skala učtivosti korelira sa skalom (in)direktnosti i da ista predstavlja univerzalnu skalu učtivog ponašanja. Zaključci do kojih je došla u svojim istraživanjima govornih činova zahteva i izvinjenja govore u prilog činjenici da indirektnost i učtivost nisu u svim kulturama paralelne dimenzije te zaključuje da je učtivost, kulturološki gledano, relativan koncept. Na primer, studija koju je sprovedla na govornicima engleskog i nemačkog jezika ukazuje da se u navedenim govornim zajednicama konvencionalno indirektna strategija smatra učtivijom formom od nekonvencionalne indirektnosti (Blum-Kulka, 1987:131). Takođe, u studiji percepcije učtivosti i indirektnosti koje su sprovele na engleskim i jevrejskim govornicima, Blum-Kulka i Šefer (Blum-Kulka, Sheffer, 1993) zaključuju da i jevrejska govorna zajednica učtivost poistovećuje sa konvencionalnom indirektnošću dok nekonvencionalnu indirektnost smatra manje učtivom formom jer slušalac mora uložiti dodatni interpretativni napor da bi došao do nameravanog značenja što je protivno vrednostima date kulture.

U svom teorijskom modelu Blum-Kulka dalje tvrdi da je „učtivo ponašanje neprimetno“ a da su „odstupanja od kulturoloških normi ono što je primetno“. Čuvanje

obraza je, stoga, glavni cilj socio-komunikativne verbalne interakcije koja se mahom odvija nezapaženo (Watts, 2003:74). Kada je reč o neučtivosti, Blum-Kulka neučtivost povezuje sa *odsustvom* kulturoloških normi, neuvažavanjem potreba obraza koje su karakteristične za neku kulturu kao i sa kršenjem konvencionalizovanih načina izražavanja u datoj kulturi. Dakle, može se izvesti zaključak da Blum-Kulka fenomen jezičke učtivosti posmatra iz ugla prikladnog ponašanja, a šta je prikladno ponašanje u nekom društvu zavisi od „kulturoloških očekivanja ili kulturoloških normi“ (Eelen, 2001:12-13).

6.4. Postmodernistički pristup učtivosti

Istraživači koji pripadaju postmodernističkoj paradigmi odbacuju klasične modele učtivosti i nude alternativni epistemološki i ontološki okvir za istraživanje ovog fenomena (u postmodernističke pravce ubrajaju se *diskurzivni model* - Eelen, 2001; Locher, 2004, 2006; Locher, Watts, 2005; Mills, 2003a; Watts, 2003, 2005; *interakcijski model* – Arundale, 1999, 2006; Haugh, 2007, Merrison, 2011; *socio-psihološki model* – Spencer-Oatey, 2007, 2008; *model baziran na situacionom kontekstu* – Pan 2000, i drugi). Oni zastupaju stav da istraživanja ne treba da imaju za cilj postuliranje određenog modela učtivosti koji će predviđati kada se učtivo ponašanje može očekivati niti da pruži *post-factum* objašnjenje zašto je do njega došlo, već treba da se usmere ka tome kako učesnici u društvenoj interakciji percipiraju učtivost (Watts, 2005:19).

Stavovi da istraživanja učtivosti treba da se udalje od samog koncepta učtivosti najizraženiji su u nedavno nastalom *diskurzivnom pristupu učtivosti* (*eng. discursive approach*) (Watts, 2003, 2005; Locher, 2004, 2006; Locher, Watts, 2005). Diskurzivni pristup, kao naročito snažna verzija postmodernističkih teorija, odstupa od formulisanja *a priori* prediktivne teorije o učtivosti ili *post-facto* deskriptivne teorije o učtivosti, kao i od bilo kakvih pokušaja da se razvije univerzalna teorija koja bi bila primenljiva na sve kulture (Locher, Watts, 2005:16 u Haugh, 2007:1-2). Zagovornici diskurzivnog pristupa smatraju da sama teorija o učtivosti nije potrebna jer istraživači treba da usmere svoju pažnju na interpersonalnu interakciju i način na koji učesnici interakcije održavaju

konverzacijske odnose (*eng. relational work*). Održavanje konverzacijskih odnosa, koje se objašnjava kao trud koji govornici ulažu u pregovaranje i definisanje interpersonalnih odnosa tokom interakcije, treba dakle da bude glavni fokus savremenih istraživanja (Locher, Watts, 2008:78, u Culpeper, 2011:22). U diskurzivnom pristupu teži se analizi pojedinačnih mikrosituacija i negira se potreba za postuliranjem univerzalno primenljivih stavova i teorija.

Teoretičari diskurzivnog pristupa prevashodno insistiraju na distinkciji između učtivosti prvog reda (*eng. first-order politeness*) kao „pojma koji označava razne načine na koje pojedinci unutar neke društvene grupe i kulture percipiraju i poimaju učtivo ponašanje“ i učtivosti drugog reda (*eng. second-order politeness*) kao „pojma u okviru teorije o društvenom ponašanju i jezičkoj upotrebi“ (Watts, Ide, Ehlich, 1992:3). Drugim rečima, učtivost prvog reda predstavlja viđenje učtivosti iz perspektive učesnika i učesnica društvene interakcije dok učtivost drugog reda predstavlja viđenje učtivosti iz naučno-istraživačke perspektive. Implicira se da istraživanja treba da se fokusiraju na učtivost prvog reda, odnosno na to kako učesnici i učesnice konverzacijske razmene procenjuju učtivost, šta je za njih učtivo ponašanje i kako koriste jezička sredstva iz maternjeg jezika da definišu odnose u toku diskursa (Watts, 2005:19). Učtivost drugog reda se odbacuje kao beskoristan naučni koncept koji kao nenormativan ne može biti deo studije o društvenoj interakciji.

S obzirom na to da učtivost prvog reda gledano iz postmodernističke vizure pretpostavlja da različite grupe govornika mogu imati različite procene o tome šta je učtivo u određenom kontekstu, učtivost se dovodi u vezu sa usvojenim normama ponašanja koje važe u određenoj grupi (Locher, 2013:3-4). Locher konstatuje da norme predstavljaju zajedničko znanje grupa govornika i govornica koje govornici koriste u zavisnosti od toga koji konverzacijski cilj žele da postignu. Upravo im zajedničko poznavanje normi omogućava da kod sagovornika izazovu „učtiv“ odnosno „neučtiv“ efekat i da pregovaraju i definišu interpersonalne odnose.

U postmodernističkoj paradigmi učtivost se definiše kao „jezičko ponašanje iznad okvira očekivanog, kao markirani višak“ (Watts, 2003:19), ili ponašanje „koje se percipira kao lako uočljivo i markirano“ (Locher, Watts, 2005:17). Međutim, pojedini kritičari su uočili da upravo ovakva konceptualizacija učtivosti uopšte i nije učtivost

prvog reda na kojoj se insistira već zapravo teorijski pojam prerušen u laičku konceptualizaciju (Glick, 2006; Terkourafi, 2005 u Haugh, 2007:3).

Model Ričarda Votsa (*Richard Watts*) veoma je značajan za razumevanje učtivosti u postmodernističkoj paradigmi jer učtivost izučava u okviru šire teorije o društvenoj interakciji i obrazu.

Naime, pristalice postmodernističke paradigme smatraju da teorija učtivosti Braunove i Levinsona zapravo i nije teorija o učtivosti već „teorija o čuvanju obraza koja se isključivo bavi načinima ublažavanja činova koji ugrožavaju obraz“ nepružajući nikakva objašnjenja o „situacijama u kojima ublažavanje pretnje po obraz nije prioritet, kao što je na primer agresivno, nasilno ili grubo ponašanje“ (Locher, Watts, 2005:10 u Culpeper, 2011:22). Uvidevši potrebu za širim shvatanjem obraza koje se neće ograničavati samo na učtivo ili prikladno ponašanje, Vots (Watts, 2005) redefiniše teoriju o učtivosti u teoriju o održavanju konverzacijskih odnosa¹⁶.

Votsov model održavanja konverzacijskih odnosa obuhvata čitav spektar ponašanja, od učtivog i prikladnog do neučtivog i neprikladnog, koji se pod određenim kontekstualnim uslovima mogu i preklapati. Ovaj spektar različitih ponašanja Vots objedinjuje pod terminom „političko ponašanje“ (*eng. politic behaviour*) koje definiše kao „jezičko i nejezičko ponašanje koje učesnici interakcije percipiraju kao prikladno za tekuću društvenu interakciju“¹⁷ i koje ima za cilj uspostavljanje i održavanje društvenog mira (Watts, 1989, 1992, 2003). Drugim rečima, političko ponašanje je ponašanje koje učesnici komunikacije interpretiraju kao prikladno za tekuću interakciju. Koncept političkog ponašanja¹⁸ obuhvata i situacije u kojima govornik vodi računa da

¹⁶ Zapravo, pojam održavanja konverzacijskih odnosa uveli su drugi istraživači pre Votsa i definisali kao prikladno i interakcijsko ponašanje. Na primer, Meier (1995) umesto termina učtivost koristi termin društveno prikladno jezičko ponašanje ili korektivna radnja koja se primenjuje tokom interakcije za konstruisanje socijalnog diskursa (Felix-Brasdefer, 2015:31).

¹⁷ “Politic behaviour is that behaviour, linguistic and non-linguistic, which the participants construct as being appropriate to the ongoing social interaction“ (Watts, 2003:20).

¹⁸ Strategije i forme učtivosti iz modela Penelope Braun i Stivena Levinsona Vots smatra komponentom političkog ponašanja. S tim u vezi, Locher i Vots smatraju da se model učtivosti Braunove i Levinsona i

ne ugrozi obraz sagovornika (*eng. supportive facework*) i situacije koje zahtevaju ispoljavanje grubog jezičkog ponašanja (*eng. aggressive facework*) koje predstavlja pretnju po obraz sagovornika.

Pojmu političkog ponašanja Vots suprotstavlja pojam učtivog ponašanja (*eng. polite behaviour*) za koje kaže da je „ponašanje izvan okvira onoga što se smatra prikladnim za tekuću društvenu interakciju“ (Watts, 2003:21). U tom smislu, učtivo ponašanje se posmatra kao markirani višak političkog ponašanja u nekoj konkretnoj situaciji koje ima za cilj da poboljša sliku koju drugi imaju o govorniku. Jezička učtivost je, dakle, jedna komponenta političkog ponašanja ali nikako ne čini njegovu srž. Budući da je učtivost evaluativne prirode, naglašava se da se percepcija učtivog odnosno neučtivog ponašanja može razlikovati ne samo među različitim kulturama već i unutar iste kulture (regionalna varijacija) pa i na pojedinačnom nivou. Do ove varijacije dolazi zbog različitih socijalnih, situacionih i kontekstualnih varijabli.

Drugim rečima, političko ponašanje se izjednačava sa društveno prihvatljivim jezičkim ponašanjem koje se očekuje od govornika u određenom socijalnom kontekstu. Učtivost je, s druge strane, više od očekivanog verbalnog ponašanja, to je „svesno strateško ponašanje“, bez koga se može i koje nije povezano sa nekim određenim jezičkim oblicima, jer izrazi po samoj svojoj prirodi ne mogu biti učtivi ili neučtivi već samo mogu biti protumačeni kao takvi u određenom kontekstu.

U okviru koncepta održavanja konverzacijskih odnosa tvrdi se da jezičko ponašanje može biti markirano ili nemarkirano. Markiranost se odnosi na prikladnost: ako je ponašanje neprikladno, biće negativno markirano i uočljivo. S tim u vezi, predložen je integrisani model (ne)učtivosti i markiranosti u kome se razlikuju četiri kategorije jezičkog ponašanja, u zavisnosti od toga da li predstavljaju društveno prihvatljivo ili neprihvatljivo jezičko ponašanje (Watts, 2005:xliv):

- u društveno prihvatljiva jezička ponašanja svrstavaju se ne-učtivo (*eng. non-polite*; nemarkirano i neutralno) i učtivo (*eng. polite*; pozitivno markirano), dok

dalje može koristiti u savremenim istraživanjima ukoliko se na strategije gleda kao na moguće realizacije onoga što oni nazivaju „održavanjem konverzacijskih odnosa“ (Locher, Watts, 2005:10).

- u društveno neprihvaljiva jezička ponašanja spadaju neučtivo/neuljudno (*eng. impolite*; negativno markirano) i preterano učtivo (*eng. over-polite*; negativno markirano).

Vots napominje da održavanje konverzacijskih odnosa najvećim delom prolazi nezapaženo, i dok pozitivno markirano ponašanje nailazi na pozitivnu procenu kod sagovornika, negativno markirano ponašanje može biti viđeno kao nekulturno ili neučtivo. Prema ovako široko shvaćenom pojmu društvene interakcije, pozitivno markirano ponašanje (učtivo ponašanje) čini tek jedan manji deo održavanja konverzacijskih odnosa, to jest, višak ponašanja koje sagovornici mogu proceniti kao učtivo ponašanje.

Međutim, autori konstatuju da ne postoje objektivno definisane granice između ovih kategorija imajući u vidu da čak i pojedinci iz iste govorne grupe različito procenjuju šta je „učtivo“ ili „neučtivo“ jezičko ponašanje. Pored toga, Ločer navodi kako razne interkulturalne situacije pokazuju da biti preterano učtiv nije uvek problematično pa postavlja pitanje da li se zaista preterano učtivo ponašanje koje je ovde definisano kao negativno markirano uvek tumači kao negativno. Osim toga, s epistemološke strane je nejasno da li ova kategorizacija treba da predstavlja slušaočevu procenu govornikovog ponašanja (učtivost prvog reda) ili način analize (učtivost drugog reda) (Haugh, 2007:4).

Dalje, Vots (Watts, 1989) ističe nekoliko faktora koji treba da se uzimaju u obzir kod procenjivanja prirode i stepena političkog ponašanja u datom diskursu. To su:

- 1) priroda socijalne aktivnosti u kojoj učestvuju komunikacijski partneri,
- 2) vrsta govornog čina u okviru kojeg sagovornici vrše komunikacijsku razmenu,
- 3) obim u kojem sagovornici dele kulturološka uverenja koja su značajna za govorni čin i društveni događaj,
- 4) zajedničke pretpostavke koje se odnose na „informativni deo diskursa“ u okviru kojih govorni čin može da se modifikuje,
- 5) društvene varijable kao što su socijalna distanca i status učesnika u komunikaciji.

Navedeni faktori ukazuju da se političkim ponašanjem može modifikovati diskurs čime se održava „struktura interpersonalnih odnosa“ između članova društvene grupe.

Za ovu disertaciju je važno napomenuti da se u diskurzivnom pristupu naglašava uloga konteksta u smislu da isti iskaz može biti i učtiv i neučtiv u zavisnosti od konteksta koji ga okružuje. Postulira se da nijedan iskaz nije inherentno učtiv/neučtiv već da to zavisi isključivo od trenutka jezičke interakcije (Watts, 2003:200; Locher, Watts, 2005). U tom smislu Culpeper (Culpeper, 2011:32) nudi sledeću definiciju učtivosti: jezička učtivost se odnosi na jezičke oblike ili oblike ponašanja koji su (konvencionalno) povezani sa kontekstima u kojima se aktiviraju stavovi o učtivosti. Jezička učtivost se stiče iz iskustva društvenih interakcija (npr. Ervin-Tripp *et al*, 1990; Escandell-Vidal 1996; Snow *et al*, 1990 prema Culpeper, 2011:32) i ona uključuje izraze koji su prikladni za dati kontekst i koje slušalac pozitivno procenjuje. Naravno, učtivost se ne može postići tek prostom upotrebom učtivih markera (kao na primer *molim Vas/te*) već podrazumeva sveobuhvatnu procenu konteksta.

Diskurzivni pristup se od klasičnih modela razlikuje i po načinu percepcije obraza. Naime, obraz je centralni koncept, ali ne onako kako ga shvataju Penelope Braun i Stiven Levinson, već kako ga je prvobitno definisao Goffman – kao promenljivi koncept koji se ne nalazi striktno u samom pojedincu već se uobličava u toku interakcije (Goffman, 1967). Obraz se dakle posmatra kao konstrukt koji društvo pozajmljuje pojedincu, ili kao kontekstualno uslovljen konstrukt koji se definiše u toku interakcije (Culpeper, 2011:22). Jasno je dakle da diskurzivni teoretičari obraz ne pripisuju pojedincu već ga shvataju kao proces o kome se stalno pregovara. Kako Terkurafi kaže, „ne postoji komunikacija bez obraza“ a „jezički iskazi u svakom trenutku vrše i funkciju prenošenja informacija i čuvanja obraza“ (Terkourafi, 2007:47). Gejer zato predlaže termin „interakcijski obraz“ kao pojam koji bi označavao promenljivu prirodu obraza koja nije fiksna već se konstruiše u interakciji (Gejer, 2008:51).

Na kraju, zaključuje se da Votsov model političkog ponašanja treba posmatrati kao „dopinos opštoj studiji o društvenoj interakciji i značaju jezika u toj interakciji“ (Watts, 2003:262). Savremeni teoretičari učtivosti smatraju da diskurzivni model u epistemološkom smislu predstavlja ključan iskorak u odnosu na klasične teorije obraza i

učtivosti jer društveno ponašanje vidi kao interakcijsko pregovaranje o obrazu čije je učtivo ponašanje samo jedan deo.

Jedan od postmodernističkih pristupa jeste i *socio-psihološki kritički model* Spenser-Oati (Spencer-Oatey, 2008:13), koja umesto postuliranja sopstvene definicije (ne)učtivog ponašanja predlaže modifikovani okvir za konceptualizaciju obraza i interpersonalnih odnosa koji naziva upravljanje međuljudskim odnosima (*eng. rapport management*).

Njen model se sastoji od tri vrste obraza i dve vrste prava na društvenost (*eng. sociality rights*). Tri nove kategorije obraza su: kvalitativni obraz (*eng. quality face*) – želje osobe da na njene lične kvalitete ostali članovi zajednice gledaju pozitivno, zatim obraz društvenog identiteta (*eng. social identity face*) – želje osobe za poštovanjem i prihvatanjem njenog društvenog identiteta ili uloge, i interakcijski obraz (*eng. relational face*) – odnosi se na obraz koji se konstruiše u međuljudskim odnosima - na primer, biti pravedan vođa ili dobrodušna učiteljica sadrži međuljudsku komponentu. Prava na društvenost se po njoj sastoje od prava na jednakost (*eng. equity rights*) – želje osobe da se prema njoj postupa pravično, da je ne iskorišćavaju niti joj neopravdano naređuju ili nešto nameću, i prava na udruživanje (*eng. association rights*) – uverenja neke osobe da ima prava na ostvarivanje veze sa drugima i razvijanje tih odnosa. Spenser-Oati ova dva koncepta dovodi u vezu sa interakcijskim ciljevima (*eng. interactional goals*), tvrdeći da osobe često imaju određene ciljeve u toku interakcije, a neispunjenje tih ciljeva može uticati na taj odnos i dovesti do frustracije. Cilj njenog modela je da pokaže kako su ove tri komponente – obraz, prava i ciljevi povezane sa pragmatičkim, kontekstualnim i lingvističkim karakteristikama (Culpeper, 2011:25).

Prema tome, pristalice postmodernističkog pristupa smatraju da uloga istraživača nije da postulira i razvija teorijske okvire učtivosti već da razjasni kako sami učesnici interakcije shvataju i percipiraju učtivost (Eelen, 2001:253; Mills, 2003a:2; Locher, 2006:252; Watts, 2003:143). Ovaj model zbori da učtivost nije inherentna određenim jezičkim oblicima u smislu da se ona može postići prostom upotrebom nekih jezičkih oblika, već da zavisi od opšteg situacionog konteksta (Watts, 2003:168; Locher, Watts, 2008:78 prema Culpeper, 2011:32). Učtivost je diskurzivnog karaktera, što znači da se o njoj pregovara i da je učesnici definišu u toku same interakcije. Implicira se da učtivost treba da se izučava u okviru šire teorije o interpersonalnoj komunikaciji, bez obzira na

termin kojim se opisuje – kao „održavanje konverzacijskih odnosa“ (Locher, 2006; Watts, 2005), „konstituisanje obraza“ (Arundale, 1999), „upravljanje međuljudskim odnosima“ (Spencer-Oatey, 2002) ili nešto četvrto (Haugh, 2007:14). Mills navodi da je za diskurzivni ili postmodernistički pristup karakteristično i to da se teoretičari ne drže striktno jedne paradigme već konstruišu nove modele integrisanjem elemenata iz različitih modela i metodologija te da ovaj eklekticizam možda i više odgovara kontekstualizovanoj, kvalitativnoj analizi koja se propagira u diskurzivnom pristupu (Mills, 2011:20).

Međutim, iako je postmodernistički pristup evidentno integrisao nekoliko novih pravaca u teoriji učtivosti, ni njega nisu zaobišle kritike na račun osnovnih ontoloških pitanja (Haugh, 2007:3-8):

- nejasna distinkcija između učtivosti prvog i učtivosti drugog reda: s jedne strane se insistira na stavljanju fokusa na to kako učesnici društvene interakcije percipiraju učtivost, s druge strane učtivost se definiše kao „uočljivo i markirano ponašanje“ što predstavlja naučno-teorijsku konceptualizaciju učtivosti;
- primećuje se nepostojanje jasne metodologije za istraživače u pogledu toga kako da analiziraju percepcije učesnika interakcije, odnosno koji interpretativni pristup da primene, što ukazuje na potrebu da se radi na razvoju novih metodoloških postupaka;
- istraživač gubi privilegovanu ulogu koju je imao u klasičnom modelu Braunove i Levinsona – ulogu spoljnog posmatrača interakcije koju analizira i opisuje kroz prizmu usvojenih teoretskih polazišta. Diskurzivni model učtivosti, u kom se zagovara pristup „odozdo na gore“ odnosno sagledavanje učtivosti isključivo iz perspektive učesnika konverzacijske razmene, dozvoljava istraživaču jedino da *predstavi* kako učesnici interakcije shvataju i percipiraju učtivost bez iznošenja sopstvenog razumevanja tekuće konverzacijske razmene i interakcijskih podataka. Iz tog razloga brojni istraživači se pitaju koja je onda uloga analitičara ako se sva pažnja usmerava na to kako sami učesnici i učesnice interakcije percipiraju učtivost i ako njihovim iskazima analitičar ne sme da pripíše značenje (Holmes, 2005:115; Mullany, 2005:294 u Haugh, 2007:6).

6.4.1. Studije o neučtivosti

Iako nisu relevantne za ovo istraživanje, u ovom odeljku napravljen je kratak osvrt na studije o neučtivosti (*eng. impoliteness studies*), budući da zauzimaju značajno mesto među spomenutim postmodernističkim pristupima. Sve više istraživača pažnju posvećuje fenomenu neučtivosti (Beebe, 1995; Culpeper, 1996; Kienpointner, 1997; Tracy, Tracy, 1998; Montagy, 2001; Culpeper *et al*, 2003; Mills, 2003a; Culpeper, 2005 prema Culpeper, 2011) smatrajući da je za razvijanje sveobuhvatnog teorijskog okvira koji bi premostio sve nedostatke prethodno kritikovanih okvira neophodno uzeti u obzir i neučtivost kao pojam koji je u tesnoj vezi sa konceptom učtivosti. Elen primećuje da se neučtivost pogrešno posmatra kao suprotnost učtivosti ili odsustvo iste iako je utvrđeno da se ona ne može objasniti istim konceptima kao učtivost (Eelen, 2001:245).

Neučtivost se povezuje sa govornikovom namerom i definiše na sledeći način: „Neučtivost...podrazumeva komunikativno ponašanje čija je namera da izazove gubitak obraza slušaoca ili da ga slušalac na taj način shvati“ (Bousefeld, Culpeper, 2008:36). Za ove autore, neučtivost podrazumeva korišćenje strategija koje za cilj imaju napad na sagovornikov obraz i narušavanje društvene harmonije. Ističe se uloga konteksta: da li će neke neučtivate iskaze slušalac protumačiti kao neučtivost zavisiće od njegove/njene procene toga kako su upotrebljeni u određenom kontekstu. Budući da je za Kulpepera neučtivost namerna, odnosno strateška, on razvija taksonomiju strategija neučtivosti, kao pandan strategijama učtivosti, i predlaže četiri superstrategije za ugrožavanje obraza sagovornika (Culpeper, 1996:356):

- 1) direktna strategija (*eng. bold-on record impoliteness*): čin kojim se ugrožava obraz se izvodi direktno, jasno i nedvosmisleno, bez pokazivanja obzira prema obrazu sagovornika,
- 2) pozitivna neučtivost (*eng. positive impoliteness*): strategije kojima se ugrožava pozitivni obraz sagovornika,
- 3) negativna neučtivost (*eng. negative impoliteness*): strategije kojima se ugrožava negativni obraz sagovornika, i

4) sarkazam ili ironična učtivost (*eng. sarcasm or mock politeness*), kada se čin ugrožavanja obraza vrši strategijama učtivosti koje su očigledno neiskrene. Sarkazam je neiskrena učtivost u cilju narušavanja društvene harmonije i predstavlja suprotnost prijateljskom zadirivanju (neiskrene neučtivosti u cilju društvene harmonije).

Terkurafi (Terkourafi, 2008:70) smatra da neučtivost nastaje onda kada se koriste izrazi koji ugrožavaju obraz a koji „nisu konvencionalizovani u kontekstu u kome se javljaju“, dok je Vots (Watts, 2003:18) definiše kao „markirani oblik društvenog ponašanja u smislu da je ono u suprotnosti sa kanonima prihvatljivog, prikladnog ponašanja koje odgovara društvenoj interakciji koja je u toku“.

6.5. Postmodernistički zaokret u pristupu kontekstu

Budući da je učtivost kako pragmalingvistički tako i sociolingvistički koncept, teorije učtivosti ga gotovo uvek sagledavaju u odnosu na kontekst koji ga okružuje. Kontekst mogu činiti kontrasti (kada se upoređuju različite kulturološke grupe, jezici, dijalekti ili žanrovi), ili posebni situacioni okviri – kao što je akademski, medicinski ili sudski – što može pružiti dodatne uvide u to kako učtivost funkcioniše. Vrsta teksta unutar koga je komunikacija smeštena (npr. medijski diskurs ili reklamni diskurs) takođe može reći nešto više o načinu na koji učtivost funkcioniše.

U pragmalingvističkim i alternativnim teorijama učtivosti kontekstu se najčešće pristupalo na dva načina. Prvi pristup karakterističan za alternativne modele podrazumeva diferencijaciju diskursa na različite vrste konverzacijskih praksi kao što su - svakodnevni diskurs, poslovni diskurs, diskurs u učionici, debate i drugo, ili su im davani nešto precizniji nazivi kao što su na primer - porodični razgovori za večerom, ćaskanje, pregovaranje, konsultacije, davanje saveta i tako dalje. Ovakva podela konteksta ukazuje na to da različite vrste diskursa utiču na način na koji učtivost nastaje. Osim toga, ovakva taksonomija konteksta uticala je na istraživače da svoju analizu ograniče upravo na određenu vrstu diskursa, poput diskursa u sudnici ili u učionici. Međutim, iako je nesporno da vrste diskursa predstavljaju značajnu dimenziju analize,

ne postoje utvrđeni principi za klasifikaciju konteksta na ovaj način (Davies, Haugh, Merrison, 2011).

Drugi, i nešto teorijski utemeljeniji pristup kontekstu u istraživanjima učtivosti, podrazumevao je svođenje konteksta na sociolingvističke varijable. Ovo viđenje konteksta je najzastupljenije u modelu učtivosti Penelope Braun i Stivena Levinsona (Brown, Levinson, 1978, 1987) prema kome varijable društvene distance, moći i subjektivne procene nametljivosti utiču na to koliko će se neki čin smatrati opasnim po obraz (sa)govornika, i Ličovim maksimumima (Leech, 1983) u kojima značajno mesto zauzimaju varijable društvene distance, autoriteta i štete-koristi, mada Lič ne objašnjava kako se one izračunavaju.

Sa razvojem ovog polja istraživanja, naučnici su dodavali druge sociolingvističke varijable poput starosti (Blum-Kulka *et al*, 1985) i roda (Brouwer, 1982; Holmes, 1988, 1989; Zimin, 1981 prema Davies, Haugh, Merrison, 2011). Međutim, kako se broj ovih varijabli uvećavao, tako je istraživačima postajalo sve teže da utvrde stepen u kome svaka od njih stvarno utiče na učtivost u datom kontekstu (Geyer, 2008:29) te su teoretičari učtivosti ubrzo uvideli da je neophodno uvesti situacione aspekte konteksta u analizu, kao na primer temu ili cilj interakcije (Blum-Kulka *et al*, 1985) i vrstu govornog čina (Blum-Kulka, 1990).

Zanemarivanje varijable kontekstualne situacije je istraživače koji su primenjivali model Braunove i Levinsona nenamerno dovelo do toga da izvode isuviše generalizovane zaključke o govornim zajednicama (Pan, 2000:14). Iz tog razloga, ugledajući se na kontekstualne okvire koji su razvijani u etnografiji govorenja¹⁹ (Hymes, 1962, 1971; Saville-Troike, 1989), Pan predlaže da se učtivost posmatra u odnosu na situacioni kontekst kojim se može objasniti varijabilnost u jezičkom ispoljavanju učtivosti unutar kulturoloških grupa.

¹⁹ Etnografija govorenja se fokusira na funkcije jezika u kontekstu: "it is not linguistics, but ethnography, not language, but communication, which must provide the frame of reference within which the place of language in culture and society is to be assessed" (Hymes, 1974:4).

„Pristup zasnovan na situacionom kontekstu omogućava intrakulturološku raznolikost time što se kultura sagledava kao distributivan a ne ujednačen i stabilan sistem [...] Ljudi preuzimaju različite društvene uloge i odgovarajuća kulturološka sredstva iz različitih izvora u zavisnosti od situacije [...] pa je neadekvatno opisivati obrazac ponašanja neke kulturološke grupe neuzimajući u obzir varijaciju prema situacionom kontekstu.²⁰“ (Pan, 2000:16-17)

Kako Pan dalje navodi, različite situacije, u kombinaciji sa društvenom distancom, odnosima moći i izvorima moći (npr. starost, rod, pozicija, društvena klasa) utiču na izbore jezičke učtivosti (*ibid.*,148).

Jasno je, dakle, da teoretičari učtivosti postmodernističke orijentacije zameraju klasičnim i alternativnim teorijskim okvirima da pružaju pretežno redukcionističko i statičko viđenje konteksta. Međutim, Dejvis i saradnici navode da su Braunova i Levinson insistirali na tome da se odnosi između učesnika interakcije posmatraju kao „situaciono konstruisani“ i samim tim uslovljeni pretpostavkama koje učesnici imaju o varijablama (Brown, Levinson, 1987:74-76), a ne kao „čvrsto povezani sa društvenim kategorijama koje se nalaze izvan same situacije“ (Davies, Haugh, Merrison, 2011:302). Međutim, istraživači su u praksi ove varijable često tretirali kao fiksne kategorije koje su, uglavnom na osnovu intuicije, procenjivali oni sami umesto učesnika interakcije. Ova praksa se podudara sa strukturalističkim viđenjem konteksta kao istovremeno i objektivne društvene strukture (Kasper, 2006) i eksterne sile koja navodi govornike da se ponašaju na određene načine (Eelen, 2001).

Međutim, sa razvojem savremenih teorijskih modela, kontekst se sve više doživljava kao nešto što istovremeno utiče na diskurs i što se oblikuje kroz diskurs i interakciju. Postmodernistički zaokret u konceptualizovanju konteksta bazira se na

²⁰ “The situation-based approach, then, allows internal diversity within a culture, treating culture as being distributive rather than being uniform and stable (...) People take up different social roles and appropriate cultural tools from different sources to act according to the situation (...) it is (thus) inadequate to describe the behaviour pattern of a culture group without looking into variation across settings.”

shvatanju da je odnos tekst-kontekst suštinski perceptivne i interpretativne prirode (Duranti, Goodwin, 1992) i u analizu učtivosti uvode se situacioni aspekti konteksta. Centralni događaji prema postmodernističkom viđenju su „dobro izloženi i jasno definisani“, dok je kontekst „daleko amorfni, problematičniji i nestabilniji (Auer, 2009:86 prema Davies, Haugh, Merrison, 2011). Učtivost se stavlja u trenutni kontekst, odnosno tekuću društvenu interakciju tokom koje učesnici izgrađuju, održavaju i pregovaraju o svojim pozicijama i odnosima.

7. Izabrani teorijski okvir

Istražujući raznovrsnu literaturu o teoriji učtivosti, autorka ove disertacije je uočila da se sociopragmatički modeli učtivosti Džefrija Liča, Penelope Braun i Stivena Levinsona smatraju kamenom temeljcem u razvoju ove oblasti proučavanja i početnom tačkom od koje gotovo svi istraživači različitih epistemoloških orijentacija polaze u svojim nastojanjima da razviju sopstvene teorije o predmetnom fenomenu. Naročito pogodnim za multidisciplinarno i interkulturalno istraživanje učtivosti smatra se model Penelope Braun i Stivena Levinsona budući da nudi veliki broj primera lingvističkih struktura koje se koriste za realizaciju strategija učtivosti. Model naime nudi jednostavnu klasifikaciju ili tipološki sistem prema kome se norme bilo koje grupe govornika u bilo kom definisanom kontekstu mogu definisati kao manje ili više orijentisane ka pozitivnoj ili negativnoj učtivosti. Nakon što se identifikuju razlike u normama različitih grupa govornika, mogu se predložiti oblasti za eventualno intervenisanje i konkretnu obuku u cilju otklanjanja međukulturalnog nesporazuma (Mayerhoff, 2006:97; Kasper, Blum-Kulka, 1993). U tom smislu, Ločer i Vots kažu:

„Teorija učtivosti Braunove i Levinsona (1978, 1987) omogućila je naučnicima da izgrade ogroman istraživački korpus. Bez nje ne bismo bili u mogućnosti da razmatramo fenomen učtivosti kao fundamentalni aspekt ljudske sociološko-komunikativne verbalne interakcije na tako temeljan i raznovrstan način. Teorijski okvir koji su postavili Braunova i Levinson izdvaja se u odnosu na većinu drugih i služi kao zvezda vodilja naučnicima koji ovaj fenomen analiziraju kroz primere ljudske interakcije. Ona omogućava mnoštvo raznovrsnih uvida u ljudsko ponašanje kako nijedna druga teorija do sada nije omogućila i služi kao merilo za naučnike koji osećaju potrebu da izađu iz njenih okvira (Locher, Watts, 2005:9-10)“.

Međutim, s obzirom na to da je nakon teorijskog okvira Braunove i Levinsona koji potiče iz 80-ih godina XX veka stvoren bogat korpus postmodernističkih modela koji nude širi i jači okvir kao i zanimljiviji kontekst za analizu (v. odeljak 6.4.), ovaj teorijski model, tačnije određeni elementi ovog modela, poslužili su samo kao polazna osnova za ovo istraživanje koji su integrisani sa postmodernističkom paradigmom i

upotpunjeni savremenim sociolingvističkim istraživanjima, koja su detaljnije predstavljena u nastavku rada. U disertaciji se zastupa stav da jedino multidisciplinarni pristup i sinteza više modela mogu iznedriti nove perspektive i omogućiti potpuniji uvid u fenomen koji se istražuje.

Dakle, za potrebe ovog istraživanja konstruisan je novi teorijski model koji može da pruži odgovore na sve postavljene hipoteze i ciljeve. Da bi analiza predmetnog fenomena mogla da se vrši iz pragmatičke, sociolingvističke kao i antropološke perspektive, zatim iz ugla kritičke analize diskursa, bilo je neophodno integrisati elemente iz nekoliko modela koji se međusobno dopunjuju.

Novi integrativni model sastoji se iz sledećih elemenata:

- Na istraživanje se primenjuje postmodernistički okvir, što znači da se prihvata diskurzivna priroda učtivosti i odbacuju pokušaji da se postulira neka univerzalna ili prediktivna teorija o učtivosti. Učtivost se posmatra kao način održavanja međuljudskih odnosa (*eng. relational work*) i istražuje se šta je za učesnike i učesnice u interakciji prikladno jezičko ponašanje, odnosno kako shvataju i percipiraju učtivost.
- Iz modela Braunove i Levinsona (Brown, Levinson, 1987) prihvata se taksonomija strategija učtivosti koje ujedno zauzimaju i centralno mesto u ovom radu. Međutim, odbacuje se klasifikacija ovih pet superstrategija na inherentno manje ili više učtivre iskaze budući da se pokazalo da takva klasifikacija nije univerzalno primenljiva.
- U skladu sa postmodernističkom paradigmom, strategije se posmatraju kroz njihovu funkciju regulisanja interpersonalnih odnosa i održavanja društvenog mira. Autorka se slaže sa istaknutim predstavnicima postmodernističkog pristupa (Locher, Watts, 2005; Spencer-Oatey, 2005; Arundale, 2006) da ove strategije ne moraju biti zastarele kategorije ukoliko se posmatraju kao deo napora koji se ulaže u održavanje konverzacijskih odnosa.
- U ovom modelu učtivost se posmatra u odnosu na situacioni kontekst, takođe u skladu sa postmodernističkom paradigmom. Prihvata se stav Pana (Pan, 2000:148) da različite situacije utiču na izbor učtivih jezičkih sredstava. Učtivost

se stavlja u trenutni kontekst odnosno tekuću društvenu interakciju i analizira se kako učesnici izgrađuju, održavaju i pregovaraju o svojim pozicijama i odnosima. Takođe se prihvata stav drugih postmodernista koji tvrde da učtivost nije inherentna određenim jezičkim oblicima u smislu da se ona može postići prostom upotrebom određenih jezičkih oblika, već da zavisi od opšteg situacionog konteksta.

- Model takođe sadrži elemente kulturološko-relativističkog okvira Blum-Kulke i Vjeržbicke (Blum-Kulka, 1989; Wierzbicka, 1991). Prihvata se stav Blum-Kulke da se pojam učtivosti razlikuje od kulture do kulture i da ne može biti univerzalan – ono što je učtivo u jednoj kulturi ne znači da će biti učtivo u drugoj. Iz tog razloga, strategije učtivosti se posmatraju u odnosu na skalu direktnosti a ne skalu učtivosti - dijapazon strategija se kreće od najdirektnije do najindirektnije. Takođe, u ovom modelu govorne zajednice se ne etiketiraju kao manje ili više učtivre prema tome da li više teže pozitivnoj ili negativnoj učtivosti, već se strategije ispoljavanja jezičke učtivosti posmatraju kao kulturološke norme koje odslikavaju sistem vrednosti koji se neguje u datoj kulturi.
- Od socioloških nejezičkih varijabli model uzima u obzir rod, društvenu moć i subjektivnu procenu stepena nametljivosti koje sagledava iz perspektive kritičke analize diskursa. U cilju ispitavanja kulturoloških razlika koje se tiču percepcije društvene moći, primenjuje se kategorizacija relativnog statusa/društvene moći Dženet Holms (Holmes, 2013). Varijabla društvene distance se ne izdvaja posebno kao socijalna varijabla budući da postoji veliki stepen međuzavisnosti sa varijablom društvene moći i da se one gotovo preklapaju.

Model koji je ovde konstruisan sintezom više elemenata iz različitih teorijskih okvira je u skladu sa stavom koji danas uglavnom dele savremeni teoretičari učtivosti da učtivost treba posmatrati kao situacioni, kulturološki fenomen za čije je istraživanje najbolje kombinovati terminologiju i metodologiju učtivosti prvog i učtivosti drugog reda (na primer Locher, Bousfield, 2008 prema Locher, 2013:4).

8. Rod i učtivost

Istraživanje odnosa diskursa i roda kao potpuno novo interdisciplinarno polje izučavanja javlja se sedamdesetih godina XX veka kada među istraživačima postaju naročito popularna pitanja da li, zbog čega i u kojoj meri muškarci i žene različito koriste jezik. Interesovanje za ovu temu delom potiče iz činjenice da je jezik između ostalog, društveni fenomen koji neposredno odslikava odnos moći i razlike u društvenom položaju muškaraca i žena, kao i iz sve glasnijih tvrdnji da jezik ima značajnu ulogu u kreiranju i održavanju socijalne nejednakosti između muškaraca i žena.

U sociolingvističkim istraživanjima koja se bave uticajem roda na jezik uglavnom se zastupaju dve dominantne ali kontradiktorne teorije. Prema prvoj teoriji, teoriji različitosti, muškarci i žene govore različitim jezicima/dijalektima usled činjenice da pripadaju različitim kulturama (Maltz, Borker, 1982; Tannen, 1990; Troemel-Plotz, 1991; Gray, 1992; Johnson, 2000, DeVito, 2002; Wood; Basow, Rubenfeld, 2003), dok druga teorija zagovara stav da je jezičko ponašanje muškaraca i žena slično zato što potiču iz iste kulture (Thorne, 1993; Eckert, 2000; Mills, 2003a; MacGeorge *et al*, 2004).

U prilog prvoj teoriji o rodno polarizovanom jeziku, određeni istraživači pronalaze da žene češće od muškaraca koriste strategije učtivosti u svom govoru (Herbert, 1989; Tannen, 1994; Holmes, 1999).

Danijel Malc i Rut Borker (Maltz, Borker, 1982:202-203) navode da muškarci i žene imaju različite kulturološke pretpostavke o konverzaciji usled drugačije socijalizacije u detinjstvu. Oni smatraju da devojčice tokom odrastanja više pažnje posvećuju učenju reči pomoću kojih mogu da uspostave i održavaju bliske interpersonalne odnose, dok dečacima razgovor služi kao sredstvo za prenošenje informacija i postizanje ciljeva. Ova komunikacijska pravila deca usvajaju između pete i petnaeste godine kada najčešće komuniciraju sa vršnjacima istog pola. Kada odrastu, muškarci i žene komuniciraju prema različitim komunikacijskim pravilima, što prema navedenim autorima govori u prilog teoriji o postojanju rodni razlika u jezičkom ponašanju.

Jedna od najistaknutijih predstavnica i rodonačelnica feminističke epistemološke misli Robin Lejkof (Lakoff, 1975) tvrdi da žene u istom socijalnom kontekstu koriste učtivije oblike od muškaraca jer su od malih nogu učene da ne ispoljavaju direktno svoja mišljenja i stavove. Lejkof pod učtivošću podrazumeva oprezan govor, odsustvo snažne tvrdnje, češću upotrebu komplimenata i izraze izvinjenja, kao i upotrebu jezičkih sredstava za ublažavanje ilokucione snage iskaza, te ga klasifikuje kao negativno markirano ponašanje. U njenom tumačenju, takav jezik svodi ženin jezik na okolišan, nemoćan i trivijalan izraz i kao takav, diskvalifikuje je sa mesta koja zahtevaju moć i vlast. Na ovaj način sam jezik je sredstvo ugnjetavanja – on se uči kao deo skupa pravila kako biti žena – kao takav nameće se društvenim normama i za uzvrat drži ženu na svom mestu (Perović, 2009:122).

Debora Tanen (Tannen, 1991, 1994, 1995), koja takođe podržava teoriju da muškarci i žene pripadaju različitim kulturama, tvrdi da je komunikacija između muškaraca i žena „interkulturološka komunikacija“ jer pripadaju različitim govornim zajednicama (Tannen, 1991:18). Međutim, za razliku od Lejkofove koja je smatrala da su razlike u govoru između muškaraca i žena rezultat svesne dominacije muškaraca, Tanen zastupa malo umereniji stav tvrdeći da dominacija muškaraca nad ženama postoji, ali da je nenamerna. I drugi autori zagovaraju ovaj stav (Basow, Rubinfeld, 2003:186), ističući da muškarci i žene komuniciraju na različite načine jer pripadaju različitim „govornim zajednicama“ (Wood, 1997), te da će ideja o „rodno polarizovanim kulturama“ (*eng. gender cultures*) i „rodolektu“ (*eng. genolect*) biti dominantna i u budućim istraživanjima (Johnson, 2000:112).

Kao zagovornici teorije o pripadnosti istoj kulturi, MekDžordž i saradnici (MacGeorge *et al*, 2004:171) tvrde da se u jezičkom ponašanju muškaraca i žena ipak može naći više sličnosti nego razlika. Oni smatraju da uprkos tome što poseduju različite jezičke veštine, muškarce i žene ne treba smatrati pripadnicima različitih komunikacijskih kultura. S tim u vezi, kritikujući studiju koju su sproveli Malc i Borker, Torn (Thorne, 1993:96) tvrdi da teorija o različitim kulturama nije verodostojna i da preuveličava ideju o rodnim razlikama, a zanemaruje „varijaciju unutar roda“ kao što je društvena klasa i etnicitet. Takođe, Torn (Thorne, 1993) i Kiracis (Kyratzis, 2001) smatraju da teorija o rodno podeljenim govornim zajednicama nije naučno utemeljena jer su podaci koje zagovornici ove teorije koriste kao dokaz njihovoj hipotezi uzimani iz

studija slučaja, filmova i televizijskih emisija, što oni ne smatraju naučno utemeljenom metodom.

Međutim, za razliku od pristupa drugog feminističkog talasa koji pretpostavlja da je jezik muškaraca i žena različit pa ga analizira kao jezik homogenih grupa (Lakoff, 1975; Tannen, 1991), treći feministički talas dovodi u sumnju tvrdnju da žene predstavljaju homogenu grupu (Bucholtz, 1996; Eckert, 2000).

„Na ovaj način, pristup trećeg feminističkog talasa omogućuje analizu jezika muškaraca i žena bez pretpostavki da su sve žene nemoćne a svi muškarci moćni, ili da rod uvek znači razliku“ (Mills, 2003b:1).

Kod procene jezičkog ponašanja, treći feministički talas na prvo mesto stavlja značaj konteksta i društvenih faktora, te zagovara analizu jezičkog ponašanja žena na lokalnom nivou umesto na globalnom što je bilo karakteristično za drugi talas. Mills na primer smatra da je fokusiranje na lokalni nivo jedna od prednosti ovog modela (na primer, fokusiranje na određenu delatnu zajednicu), ali da treba da se razmisli i o „...vrsti analize koja kombinuje globalna zapažanja drugog feminističkog talasa sa lokalnim zapažanjima feminizma trećeg talasa...“ (*ibid.*, 7). Takođe, tvrdi se da većina studija o rodnim varijacijama u učtivosti nije ispitivala odnos između situacionog konteksta i jezičke upotrebe, te da se izvođenje određene pragmatičke radnje ne može posmatrati nezavisno od socijalne mreže govornika, jer upravo od socijalne mreže najčešće zavisi kakav jezički izbor će govornik napraviti (Och, 1992:340).

Istražujući uticaj rodnih razlika na realizaciju govornog čina izvinjenja, Holms (Holmes, 1989, 1995) i Tannen (Tannen, 1994) dolaze do zaključka da se žene izvinjavaju više od muškaraca. Naime, Holms tvrdi da su muškarci više fokusirani na referencijalnu funkciju jezičke upotrebe, dok se žene više fokusiraju na afektivnu funkciju. Iz toga sledi da muškarci doživljavaju jezik kao sredstvo za prenošenje informacija dok ga žene doživljavaju kao sredstvo za izražavanje osećanja i održavanje bliskih odnosa. Međutim, brojni autori su izneli kritiku na račun zaključaka ove autorke. Kristi (Christie, 2000:161-168) je, na primer, skeptična po pitanju toga da muškarci i žene imaju različite komunikativne ciljeve, jer se to kosi sa hipotezom da fenomen učtivosti podrazumeva univerzalan skup principa koji utiče na izbor jezičkih sredstava. Mills (Mills, 2003a: 222) smatra da analiza Dženet Holms ne predstavlja nepobitan

dokaz da su generalno žene učtivije od muškaraca, i navodi da su žene u nekim okolnostima podjednako neučtivre kao i muškarci, iako na prvi pogled može delovati da su učtivije. Mils sumnja i u hipotezu Holmzove da se žene izvinjavaju češće od muškaraca i tvrdi da je zapravo reč o tome da se osobe koje su na nižem društvenom položaju izvinjavaju više, a pošto su žene češće na tim pozicijama, onda se od njih i očekuje da daju i više izvinjenja.

Međutim, savremene rodno-lingvističke studije svedoče o tome da zapravo ne postoje rodne razlike u realizaciji izvinjenja i da se žene ne izvinjavaju više od muškaraca. Frejzer (Fraser, 1981) je istraživao realizaciju izvinjenja u američkom engleskom i utvrdio da na učestalost strategija izvinjenja ne utiče varijabla roda. Brojne studije koje su rađene na korpusu drugih jezika potvrdile su zaključak da nema značajnih razlika u strategijama izvinjenja između muškaraca i žena (na primer Aijmer, 1995; Schlenker, Darby, 1981; Marquez-Reiter, 2000; Wouk, 2006), odnosno da rod ne utiče na odabir strategije izvinjenja.

U svetlu gore predočene diskusije o uticaju roda na odabir strategija učtivosti, jedan od ciljeva ovog istraživanja jeste da se ispita da li varijabla roda utiče na odabir strategije učtivosti kod izvornih govornika srpskog i engleskog jezika. Konkretno, cilj je da se ispita da li ispitanici menjaju svoju strategiju prema tome da li se obraćaju osobi muškog ili ženskog pola, kao i to da li žene, u istom situacionom kontekstu, koriste indirektnije fraze od muškaraca u realizaciji govornih činova zahteva, traženja usluge i izvinjenja.

Za polaznu pretpostavku u ovoj disertaciji uzeto je opšte mesto u feminističkoj lingvistici da je jezik rodno polarizovan i da su žene u komunikaciji učtivije od muškaraca, da više poštuju princip saradnje i da su više orijentisane na sagovornika. Ženski govor se smatra afektivnim, a muški instrumentalnim, odnosno ističe se da su žene u konverzaciji usmerene na stvaranje prisnosti i bliskosti, a muškarci na uspostavljanje nezavisne pozicije bez obzira na sagovornika (Tannen, 1990:188–215). Prema ovoj pretpostavci, žene koriste učtivije fraze od muškaraca, više diskursnih ograda (*eng. hedges*) i generalno su formalnije i distanciranije tokom komunikacije od muškaraca. Istraživački instrument koji je u ovom istraživanju primenjen imao je za cilj da otkrije da li ova teza važi za jezičko ponašanje srpskih i engleskih izvornih govornika

i govornica i da li se u datim govornim zajednicama može prepoznati rodno polarizovano jezičko ponašanje.

9. Društvena moć i učtivost

Teorija učtivosti postulira da je moć jedan od glavnih faktora koji utiče na stepen jezičkog obzira koji će govornik pokazati prema obrazu sagovornika. Tvrdi se da govornici koji su u poziciji manje moći koriste učtivije forme (Brown, Levinson, 1987). Sociolingvističke studije koje su istraživale uticaj faktora društvene moći na izbor strategija nedvosmisleno su potvrdile tvrdnju Braunove i Levinsona – što je društvena moć govornika veća, to je stepen učtivosti manji (Falbo, Peplau, 1980; Baxter, 1984; Holtgraves, 1986; Holtgraves, Yang, 1990; Lim, Bowers, 1991 prema Culpeper, 2011; Morand, 1996).

Značajni su i određeni empirijski nalazi koji ukazuju na visok stepen učtivosti između komunikatora jednake društvene moći između kojih je stepen distance mali (Baxter, 1984; Wolfson, 1988; Brown, Gilman, 1989). Wolfson (Wolfson, 1988) je na primer uočila da američki govornici iz srednje klase na jedan način komuniciraju sa bliskim osobama i potpunim neznancima a na drugi način sa osobama koje površno poznaju i sa kojima nisu bliski (poznanci, kolege itd). Drugim rečima, autorka tvrdi da su komunikativne strategije koje se koriste u komunikaciji sa bliskim osobama kao i nepoznatim osobama daleko manje složene i jednostavnije nego one koje se koriste u razgovoru sa kolegama i manje bliskim poznanicima. Ovi nalazi upućuju na zaključak da govornici usklađuju svoje pragmlingvističko znanje sa procenom najvažnijih situacionih faktora, u koje spada i društvena moć, kako bi izabrali najprikladniju strategiju za dati situacioni kontekst u datoj kulturi.

U sociopragmatičkom okviru, društvena moć se definiše kao vertikalni odnos između govornika i slušaoca koji utiče na odluku govornika o tome u kojoj meri i koju strategiju ublažavanja pretnje po obraz će upotrebiti uz neki čin ugrožavanja obraza (Meyerhoff, 2006). Holmz koristi sledeću kategorizaciju za definisanje relativnog statusa/društvene moći učesnika u komunikaciji:

1) G- (ka gore), odnosno strategije koje govornici koriste kada se obraćaju osobi višeg društvenog statusa/moći

2) J – (jednaka), odnosno, strategije koje govornici biraju kada se obraćaju osobama jednakog društvenog statusa/moći, i

3) D – (ka dole), odnosno, strategije koje govornici koriste kada se obraćaju osobama nižeg društvenog statusa/moći (Holmes, 2013:174).

Na osnovu navedene taksonomije može se zaključiti da Holmz ljudsku interakciju posmatra kroz prizmu dominacije (ka gore, ka dole), ili odsustva dominacije (jednaka). Obilje istraživačkog korpusa u kome je primenjena upravo ova taksonomija ukazuje da govornici manipulišu strategijama u zavisnosti od situacije i osobe kojoj se obraćaju (Marquez-Reiter, 2000; Wouk, 2006; Chen, Chen, 2007, između ostalih).

Hijerarhijska moć je naročito očevidna u situacijama „vertikalne“ komunikacije, između nadređenih i podređenih ili doktora i pacijenata na primer, kada govornici koji su u poziciji moći uglavnom određuju tok i dominiraju konverzacijskom razmenom (McPhee, Tompkins, 1985 u van Dijk, 1989).

Hijerarhijsku moć u institucionalnom kontekstu ispitivao je i Morand, čiji su nalazi pokazali da moć ima jak uticaj na učtivost, odnosno da ispitanici koriste daleko učtiviji registar prema sagovornicima veće društvene moći. Morand tvrdi da govornici doživljavaju učtivi jezik kao spektar kalkulativnih taktika koje biraju u skladu sa datim okolnostima i da nema sumnje da se jezičko ponašanje njegovih ispitanika ispoljava i u stvarnom, svakodnevnom životu. Takođe, asimetrična distribucija učtivih formi među članovima neke organizacije može služiti kao dobra ilustracija toga kako se u svakodnevnoj komunikativnoj praksi održava i neguje asimetričan odnos moći (Morand, 2015:244).

Prema Radovanoviću, statusne razlike među komunikatorima mogu biti zasnovane na veoma raznorodnim nejezičkim motivima tipa generacijskih, uzrasnih, tj. starosnih distanci, preko nadređenosti odnosno podređenosti društvenih uloga u kojima se komunikatori u vreme ostvarivanja govornog događaja u datoj situaciji nalaze, pa sve do autoriteta sile i moći prema inferiornosti nemoćnih. U zavisnosti od društvene uloge i relativnog društvenog statusa učesnika u govornom događaju, dakle od nejezičkih momenata kao relevantnih konstitutivnih delova komunikacijskog konteksta, biraju se i jezička sredstva čija je funkcija isticanje prirode odnosa među sagovornicima, tj.

bliskosti, distanciranosti i statusne razlike (u srpskom jeziku ta sredstva su najčešće zameničke forme vi-ti i etikete za pozdravljanje) (Radovanović, 1979:136).

S druge strane, društveni teoretičar Habermas smatra da je idealna komunikativna situacija ona koja je orijentisana ka racionalnoj konverzacijskoj razmeni u kojoj je pristup govornim činovima simetričan, u smislu da svi učesnici imaju jednaka prava da iznose tvrdnje, postavljaju pitanja, upućuju zahteve, kritikuju itd. Prema Habermasovim rečima, moć i nejednakost se ispoljavaju kroz stratešku upotrebu diskursa, odnosno jezičkim strategijama koje zapravo iskrivljuju komunikaciju time što zanemaruju racionalnost kao osnovnu premisu komunikacije, po kojoj je njen osnovni cilj sporazumevanje. Dakle, koncept moći, koji je prevashodno prisutan u institucionalnom diskursu, iskrivljuje komunikativnu radnju jer pretpostavlja da govornici nemaju jednaka prava na upotrebu određenih govornih činova (Harris, 1995:119).

Analizi koncepta moći u ovoj studiji pristupa se iz ugla kritičke analize diskursa (Gramsci, 1971; Fairclough 1989; van Dijk 1989, 1998; Watts 2003; Locher 2004; Klikovac 2008; Filipović 2009), budući da se ona pre svega interesuje za *društvenu* moć koja se zasniva na privilegovanom pristupu društveno vrednovanim resursima, kao što su bogatstvo, položaj, status ili obrazovanje (van Dijk, 1993:254). Konkretno, kritička analiza diskursa bavi se analizom uloge diskursa u (re)produkciji odnosa moći, odnosno hegemonije i dominacije određenih članova društvene zajednice nad drugim članovima iste zajednice (van Dijk, 1993:249 u Filipović, 2009:19), a s tim u vezi van Dijk kaže da dominacija može da se ispoljava i reprodukuje suptilnim, svakodnevnim formama teksta i govora koje deluju „prirodno“ i sasvim „prihvatljivo“. Van Dijk navodi da potčinjena grupa u načelu može imati različite stavove prema moći: može joj se opirati, prihvatati je, opraštati je, povinjavati joj se, ozakonjivati je, čak je smatrati prirodnom (van Dijk, 2001 u Klikovac, 2008:256-263).

Osnovna pretpostavka ove discipline, dakle, jeste da nauka obavezno uključuje vrednosnu komponentu, te ona želi da razume i prikaže društvenu nejednakost i da joj se suprotstavi (van Dijk, 2001 prema Klikovac, 2008:256).

Kao savremeno multidisciplinarno polje istraživanja, kritička analiza diskursa interesuje se prevashodno za analizu teksta i govora kao upotrebe jezika u kontekstu s

ciljem da otkrije i objasni diskurzivne izvore moći, dominacije i nejednakosti. Važno je istaći da kritička analiza diskursa odbacuje stav da je nauka vrednosno neutralna - zagovara se kritički pristup društvenim problemima koji se istražuju, odnosno polazi se od pretpostavke da diskursi konstituišu društvo i kulturu i da kao takvi predstavljaju oblik društvenog delanja (van Dijk, 2001:353).

Kritička analiza diskursa u tom smislu jezik posmatra kao ljudsku delatnost u bliskom odnosu s društvom i društvenim procesima i ukazuje na skrivene i vidne odnose dominacije, moći i kontrole, koji manifestovani u jeziku, (re)produkuju nejednakost i diskriminaciju. Prema van Dijkovim rečima, veza između diskursa i moći jasna je i iz same definicije diskursa kao „stvarne upotrebe jezika putem koje se ispoljava moć” (Van Dijk, 1998:17). Ovaj pristup, dakle, nije politički neutralan, već je usmeren na stvaranje društvenih promena, pa se u tom smislu stavlja na stranu ugnjetavanih društvenih grupa. Kritika ima za cilj da razotkrije ulogu diskurzivnih praksi u održavanju nejednakih odnosa moći, kako bi rezultate do kojih dođe upotrebila za uvođenje radikalnih društvenih promena (Jorgensen, Phillips, 2002:66).

Kao jedni od najuticajnijih istraživača na polju kritičke analize diskursa, Ferklo i Vodak su izdvojili osnovne postulate kritičke analize diskursa (Fairclough, Wodak, 1997):

- fokus kritičke analize diskursa je na prepoznavanju i objašnjavanju društvenih problema. Naime, ona se ne fokusira samo na jezik ili jezičku upotrebu, već i na jezičke karakteristike društvenih i kulturoloških procesa i struktura. Iz tog razloga ova disciplina kritički pristupa društvenim problemima i nastoji da razotkrije odnose moći koji su često skriveni, s ciljem da dođe do zaključaka koji imaju praktičan značaj za društvene, kulturološke, političke pa čak i ekonomske kontekste;
- diskurs ima značajnu ulogu u formiranju društva i kulture. To znači da prilikom svake jezičke upotrebe može doći do reprodukovanja ili transformisanja društva, kulture i odnosa moći,
- jezik je oblik društvenog delanja: zastupa se stav da se kroz diskurs kao oblik društvenog delanja ispoljavaju i održavaju nejednaki odnosi moći i dominacija, te da se razumevanjem prirode moći i dominacije omogućava uvođenje promena u komunikativnu i društveno-političku praksu;

- upotreba jezika/diskursa kao oblika društvene prakse ustanovljava druge društvene prakse kao što je ispoljavanje moći, dominacije, predrasuda i drugog,
- postoji uska veza između jezičkih i društvenih struktura, u smislu da je jezik sastavni deo društvenih procesa,
- odnosi moći se stvaraju, ispoljavaju i održavaju kroz diskurs,
- kritička analiza diskursa ima i normativnu i eksplanatornu funkciju. Kao normativna kritika, njena uloga nije samo da opisuje postojeću realnost već i da je proceni i oceni koliki značaj se u datoj realnosti pripisuje različitim vrednostima koje se smatraju fundamentalnim za pravedna ili pristojna društva. Kao eksplanatorna kritika, njena uloga je da objasni postojeću realnost pokazujući na primer da je pomenuta realnost posledica struktura, mehanizama ili sila koje je analitičar prepoznao i koje želi da testira (Fairclough, 2012a:1).

Na kraju, s obzirom na to da se „ispoljavanje moći, u modernom društvu, sve više postiže putem ideologije“ (Fairclough, 1989:2), važno je istaći da kritička analiza diskursa prepoznaje ideološki karakter diskursa.

Pod ideologijom Ferklo podrazumeva određene pretpostavke koje govornici uzimaju zdravo za gotovo a koje su neophodne za održavanje postojećih odnosa između društvenih grupa i odnosa moći. O ideološkoj dimenziji diskursa može se govoriti onda kada su za održavanje ili reprodukovanje postojeće društvene realnosti neophodne određene karakteristike ili forme diskursa (Fairclough, 2012b). Prema Ferklovom shvatanju, upravo institucionalizovane diskursne prakse kao normirani oblici ponašanja omogućavaju da ideologije imaju kontinuitet. S obzirom na to da se ideologija izražava i konstruiše kroz diskurs, u diskursu treba i tražiti njenu strukturu i mehanizme.

Prema van Dijkovim rečima, ideologije funkcionišu kao „legitimacija dominacije“ [odnosno zloupotrebe moći] od strane vladajuće klase ili raznih elitističkih grupa ili organizacija. Pored toga, ideologije istovremeno služe i kao principi za opravdavanje ili legitimizaciju artikulisanja moći, čineći „osnovu za prakse koje sprovode članovi dominantne grupe“ (van Dijk, 2000:20). Budući da je diskurs presudan za formulisanje ideologija i njihovu društvenu reprodukciju, istraživanje

diskursa treba da vodi ka otkrivanju i objašnjenju načina na koji se ideologije kreiraju, načina na koji deluju te kako se menjaju i reprodukuju u društvenoj dinamici.

Teoretičari zainteresovani za ovo polje izučavanja ističu da diskurs nije neutralan niti nepristrastan već je prožet ideološkom hegemonijom pomoću koje dominantne klase zarad ličnih interesa nastoje da održavaju postojeći društveni poredak koji treba da deluje kao sasvim prirodno i logično stanje stvari (Gramsci, 1971).

Kritička analiza diskursa pretpostavlja da se društvene predstave (zajednička kognicija) prevashodno formiraju kroz diskurs, odnosno da je „upravljanje tuđim umovima suštinski funkcija teksta i govora“ (van Dijk, 1993:254). Primenom ovog pristupa analitičari žele da demistifikuju postojeći poredak i percepcije koje se smatraju „prirodnim“ a koje su zapravo dominantne grupe konstruisale kroz diskurs kako bi društvenu realnost i institucionalno uređenje ustrojili u sopstvenu korist (Gramsci, 1971). U centru pažnje su najčešće gorući društveni problemi kao što su rasizam, rodni odnosi, neravnopravan položaj manjinskih jezika i drugi.

10. Istraživanje – metodologija i struktura

10.1. Formulacija problema, ciljevi i hipoteze istraživanja

Predmet istraživanja su strategije učtivosti u srpskoj i engleskoj govornoj zajednici kojima se vrše govorni činovi zahteva, traženja usluge i izvinjenja. Primenom komparativne analize i kritičkom analizom diskursa engleske i srpske govorne zajednice izvedeni su zaključci o sličnostima i razlikama u upotrebi strategija učtivosti u definisanom kontekstu, kao i o uticaju društvene moći, roda i subjektivne procene nametljivosti (u okviru govornih činova zahteva i traženja usluge) na odabir ovih strategija u obe govorne zajednice. Kada je reč o engleskoj govornoj zajednici, važno je napomenuti da je istraživanje izvršeno i na izvornim govornicima britanskog i na izvornim govornicima američkog engleskog i da je analiza prikupljenog jezičkog korpusa pokazala da nema relevantnih razlika u diskursnim praksama u datim kontekstima, zbog čega je autorka odlučila da odgovore dobijene od govornika navedena dva varijeteta objedini i tretira ih kao jednu govornu zajednicu.

Za komparativnu analizu realizacije strategija učtivosti između engleske i srpske govorne zajednice autorka se odlučila iz nekoliko razloga. Prvo, iako izučavanje jezički ispoljene učtivosti u srpskom jeziku postaje sve popularnije, do sada nije primenjeno komparativno interdisciplinarno istraživanje ove vrste na izvornim govornicima i govornicama srpskog i engleskog jezika koje je pored pragmalingvističkih obuhvatalo i različite socio-kulturološke varijable poput društvene moći, roda i subjektivne procene nametljivosti i u kome su kombinovane metode kvantitativne i kvalitativne analize. Drugo, još jedan motiv za sprovođenje ovog istraživanja autorka je našla u tome što je i sama izvorna govornica srpskog jezika i nositeljka društveno-kulturnih obrazaca karakterističnih za srpsku govornu zajednicu, što svakako predstavlja prednost pri interpretaciji i sveobuhvatnoj analizi percepcije učtivosti u srpskoj govornoj zajednici. Treće, odluci da se izvrši komparativna analiza između srpske i engleske govorne zajednice doprinela je i velika popularnost nastave engleskog kao stranog jezika u srpskoj zajednici (barem onoj akademskoj) te nastojanje da ova disertacija ima i konkretan primenjenolingvistički cilj i dođe do nekih odgovora koji mogu pomoći

edukatorima da ciljanim metodama razviju komunikativnu kompetenciju kod učenika u cilju otklanjanja međukulturalnog nesporazuma.

Ujedno sa narastanjem bogatog istraživačkog korpusa fenomena učtivosti, sedamdesetih godina XX veka pojavilo se i potpuno novo interdisciplinarno polje izučavanja odnosa diskursa i roda, kada istraživači postaju naročito zainteresovani za pitanje da li i u kojoj meri muškarci i žene različito koriste jezik. Interesovanje za ovu temu delom potiče iz činjenice da je jezik, između ostalog, društveni fenomen koji neposredno odslikava odnos moći i razlike u društvenom položaju muškaraca i žena. Pitanje uticaja roda na jezik postaje goruće pitanje u savremenim tokovima lingvistike, i dok jedna struja naučnika i naučnica želi da dokumentuje rodno obojene obrasce u jezičkoj upotrebi, druga struja odnos diskursa i roda analizira iz perspektive kritičke analize diskursa u nastojanju da identifikuje ideološke asocijacije u jezičkoj upotrebi kao i ulogu jezika u kreiranju i održavanju socijalne nejednakosti između muškaraca i žena.

Stoga, ova disertacija ima nekoliko ciljeva. Osnovni cilj rada je da se istraže sličnosti i razlike u korišćenju strategija učtivosti u okviru istog situacionog konteksta između dve govorne zajednice – srpske i engleske. Ovaj cilj je utemeljen na tvrdnji pojedinih istraživača da kulturološke norme govornih zajednica najverovatnije utiču na njihovu realizaciju jezičkog ponašanja (Wierzbicka, 1991; Yu, 1999) i neadekvatnu upotrebu jezičkih sredstava na ciljnom jeziku. S tim u vezi, Vjeržbicka navodi da je kod analize strategija učtivosti neophodno da se izvrši komparativna analiza ne samo načina iskazivanja učtivosti već i različitih kulturnih vrednosti u dve različite govorne zajednice i primećuje da „različite pragmatičke norme odslikavaju različite sisteme vrednosti koji se neguju u datim kulturama“ (Wierzbicka, 1991:61).

Sledeći primenjenolingvistički cilj disertacije je da se identifikuju konkretne razlike u jezičkom ponašanju dve govorne zajednice koje mogu izazvati probleme i nesporazume u međukulturalnoj komunikaciji. S aspekta nastave engleskog kao stranog jezika, identifikovanje ovih razlika može pomoći edukatorima da razviju ciljane metode učenja adekvatnog jezičkog ponašanja kojima će sprečiti transfer strategija maternjeg jezika u ciljni i razviti sociolingvističku kompetenciju kod učenika.

Osim primenjenolingvističkog, disertacija ima i sociolingvistički cilj. Naime, literatura o fenomenu učtivosti obiluje studijama koje su proučavale uticaj nejezičkih, društvenih faktora na upotrebu strategija učtivosti. Imajući u vidu brojna sociolingvistička istraživanja (Maltz, Borker, 1982; Tannen, 1990; Troemel-Plotz, 1991; Gray, 1992; Johnson, 2000, DeVito, 2002; Wood, 1997; Basow, Rubenfeld, 2003) koja tvrde da je jezik rodno polarizovan te da su žene u komunikaciji učtivije od muškaraca, jedan od sociolingvističkih ciljeva jeste da se utvrdi da li govornici i govornice srpskog i engleskog jezika u istom situacionom kontekstu koriste različite strategije, kao i da li strategiju kojom su se obratili osobi muškog pola menjaju kada u istom kontekstu treba da se obrate osobi ženskog pola. Analiza upotrebe strategija učtivosti u predmetnim govornim zajednicama može pružiti značajne informacije o prirodi društvenih odnosa u datim govornim zajednicama kao i o postojanju (ne)ravnopravnog društvenog položaja između muškaraca i žena koji se ogleda u jeziku.

Takođe, sociolingvističke studije koje su istraživale uticaj varijable relativne društvene moći na izbor strategija nedvosmisleno su potvrdile tvrdnju Penelope Braun i Stivena Levinsona da je veća društvena moć govornika povezana sa manjom učtivošću (Falbo, Peplau, 1980; Baxter, 1984; Holtgraves, 1986; Holtgraves, Yang, 1990; Lim, Bowers, 1991; Leichy, Applegate, 1991 prema Culpeper, 2011). Zanimljivo je, međutim, da određeni empirijski nalazi ukazuju na to da postoji visok stepen učtivosti između sagovornika koji su bliski i koji se dobro poznaju, što navodi na zaključak da se učtivost ne povećava obavezno sa distancom (Baxter, 1984; Wolfson, 1988; Brown, Gilman, 1989).

Istraživanja koja su ispitivala uticaj varijable subjektivne procene nametljivosti na odabir strategije učtivosti takođe su potvrdila tezu Braunove i Levinsona da je veći osećaj nametljivosti u korelaciji sa većom učtivošću (Cody *et al.*, 1981; Lustig, King, 1980; Brown, Gilman, 1989; Holtgraves, Yang, 1992 prema Culpeper, 2011).

Navedena sociolingvistička istraživanja su autorku ovog rada podstakla i zainteresovala da sopstvenim istraživačkim instrumentom utvrdi da li i u kojoj meri sociološki parametri društvene (relativne) moći i subjektivnog rangiranja stepena nametljivosti utiču na formulaciju strategija za ublažavanje pretnje po obraz kod izvornih govornika srpskog i engleskog jezika. Stoga, još jedan cilj disertacije je da se utvrdi kako se navedene varijable procenjuju i vrednuju u dvema govornim

zajednicama, kako razlike u shvatanju ovih varijabli, ukoliko ih ima, utiču na način na koji će izvorni govornici oba jezika izvršiti govorne činove zahteva, traženja usluge i izvinjenja, i da li postoji međudejstvo ova dva faktora.

U skladu sa postavljenim ciljevima, u radu su proverene sledeće hipoteze:

H1: Ispitanici srpske i engleske govorne zajednice pokazuju tendenciju da u istom situacionom kontekstu koriste različite strategije učtivosti, odnosno, pokazuju različit stepen direktnosti shodno usvojenim kulturnim obrascima²¹, bez obzira na vrstu čina kojim se ugrožava obraz.

H2: Muškarci i žene (i u jednoj i u drugoj govornoj zajednici) u istom situacionom kontekstu koriste strategije koje se razlikuju po stepenu direktnosti.

H3: Pretpostavlja se da muškarci i žene ne menjaju odabranu strategiju u datom situacionom kontekstu u slučaju kada je njihov sagovornik osoba ženskog pola.

H4: Ispitanici srpske i engleske govorne zajednice pokazuju različit stepen direktnosti kada se nalaze na istoj poziciji društvene moći, kao i direktniju strategiju što je društvena moć veća.

H5: Pretpostavlja se da u obe govorne zajednice na procenu nametljivosti utiču društvena moć sagovornika bez obzira na to koji govorni čin je u pitanju, konkretno da veća društvena moć sagovornika povlači veću ocenu nametljivosti zahteva/molbe koja mu se upućuje.

Dobijeni rezultati bi trebalo da pokažu da u pojedinim kontekstualnim situacijama postoje razlike između srpske i engleske govorne zajednice u odabiru strategija učtivosti, odnosno, u stepenu direktnosti.

Takođe, očekuje se potvrda hipoteza da nejezičke varijable utiču na jezičke izbore učesnika i učesnica istraživanja. Veruje se da će istraživanje pokazati da

²¹ Kulturni obrasci/modeli su usvojeni modeli sveta koji su zajednički članovima nekog društva (premda ne znači obavezno da isključuju druge, alternativne modele) i koji imaju ogromnu ulogu u njihovom razumevanju sveta i načina ponašanja u njemu (Quinn, Holland, 1987:4).

muškarci i žene u istom situacionom kontekstu koriste različite strategije učtivosti, ali da ovi muškarci i žene ne menjaju strategiju u zavisnosti od toga da li se obraćaju osobama ženskog ili muškog pola. Prepoznavanje rodno polarizovanog jezičkog ponašanja značajno je zbog toga što doprinosi formiranju potpunije slike o suštini društvenih odnosa i postojanju (ne)ravnopravnog društvenog položaja između muškaraca i žena koji se ogleda u njihovom jezičkom ponašanju.

Pored roda, pretpostavlja se da će i druge nejezičke varijable poput društvene moći i subjektivne procene nametljivosti imati snažan uticaj na odabir strategija učtivosti ispitanika. Pretpostavlja se da će učtivost, odnosno stepen indirektnosti strategija, rasti sa povećanjem društvene moći sagovornika, i kod jedne i kod druge govorne zajednice. Isto tako, pretpostavlja se da će društvena moć biti u korelaciji sa subjektivnom procenom nametljivosti i da se dve govorne zajednice po tome neće razlikovati, u smislu da će se zahtev ili molba iste ili slične „težine“ percipirati kao veći društveni prestup kada se upućuje sagovorniku na poziciji veće društvene moći nego kada se upućuje sagovornicima sa istom ili manjom društvenom moći.

Identifikovanje ovih razlika može ukazati na kulturološke posebnosti dveju govornih zajednica koje s aspekta primenjene lingvistike mogu usmeriti nastavno osoblje da kreira adekvatan nastavni materijal i metode za razvijanje komunikativne kompetencije učenika engleskog kao stranog jezika. U radu se zastupa stav da prilagođeni nastavni materijal treba da uzima u obzir ne samo gramatički ispravne iskaze nego i nejezičke sociološke faktore poput roda, društvene moći i procene nametljivosti kako bi učenici stekli širu sliku o različitim kontekstima u okviru kojih i ovi iskazi, gramatički ispravni, mogu menjati svoja značenja. Takođe, sticanjem komunikativne kompetencije učenika na engleskom jeziku sprečava se transfer iz maternjeg jezika usled kojeg učenici mogu delovati neučtivo ili izazvati interkulturološki nesporazum.

Osim toga, disertacija nudi jedan savremeni teorijski okvir u kome su integrisani elementi klasičnih i postmodernističkih modela čime se omogućava sagledavanje predmeta istraživanja iz više epistemoloških pravaca. Model istraživačima omogućava jedan sveobuhvatniji pristup fenomenu učtivosti koji osim pragmlingvističkog podrazumeva i sociokulturološki nivo analize. Model sadrži i poseban istraživački instrument koji je razvijen u nastojanju da se ujedini kvantitativno i kvalitativno

istraživanje u cilju dobijanja što verodostojnijih podataka, a koji može biti korisno sredstvo za prikupljanje empirijskih podataka i u budućim intrakulturološkim i interkulturološkim sociolingvističkim istraživanjima.

10.2. Metodološka razmatranja

Sociolingvistički upitnik kao istraživačka tehnika veoma često se koristi za merenje i ispitivanje mišljenja, stavova i ponašanja ispitanika u kvantitativnim lingvističkim istraživanjima. Upitnik predstavlja dobar način za istraživača da prikupi strukturirane i nestrukturirane podatke koji se mogu predstaviti numerički i analizirati statističkim metodama (Lewin, 2005). Da bi upitnik bio adekvatno sastavljen, veoma je važno da se polazne pretpostavke formulišu u razumljiva pitanja na koja će se dobiti jasni odgovori koji mogu da se kategorizuju i kvantifikuju. Tek nakon jasne kategorizacije i kvantifikacije odgovora istraživač je u mogućnosti da donese zaključak da li je hipoteza potvrđena. Po pravilu, svako pitanje koje se postavlja ispitaniku mora da ima direktnu i indirektnu vezu sa osnovnom hipotezom ili posebnim hipotezama. Važnu ulogu u procesu ispitivanja, bez obzira na to da li se vrši upitnikom ili intervjuom, imaju i formulacija pitanja i redosled kojim se ona postavljaju (Pešić, 2007:53). Jezik u upitniku mora biti jednostavan i jasan, a istraživač mora izbeći dvosmilenosti i nejasnoće jer u suprotnom postoji mogućnost da ispitanici različito protumače neko pitanje i daju nepredvidive odgovore ili odgovore koji se ne mogu analizirati.

Morand navodi da je u lingvističkim naučnim krugovima uglavnom uvreženo mišljenje da je za analizu jezičkih fenomena najpodobnija kvalitativna analiza. S obzirom na to da se jezik smatra kompleksnim i beskonačnim medijem putem kojeg se može izraziti beskonačan broj značenja, istraživači pretpostavljaju da se jezik može analizirati jedino interpretativnim procedurama. Međutim, jezik se može analizirati i kvantitativnim metodama jer je jezičko ponašanje, iako u teoriji beskonačno varijabilno, u praksi repetitivno i rutinsko pa se mnoge suptilne, kvantitativne lingvističke varijable mogu identifikovati i posmatrati na ovaj način (Hudson, 1990 prema Morand, 2015:246).

Terkourafi takođe smatra da u savremenim lingvističkim istraživanjima ima mesta i za kvantitativnu analizu budući da, kako ona tvrdi, redovno javljanje određenih lingvističkih realizacija u određenim kontekstima dovodi do stvaranja pravilnosti na osnovu kojih „stičemo znanje koje izraze da upotrebimo u kojoj situaciji“. Činjenica da postoje pravilnosti, odnosno formulaički izrazi koje stičemo iskustvom interakcije, znači da možemo primenjivati i kvalitativnu i kvantitativnu analizu (Terkourafi, 2002:197 prema Culpeper, 2011).

Međutim, kao i druge istraživačke metode, i metoda prikupljanja podataka putem upitnika ima određene nedostatke, od kojih su najčešći niska stopa odgovora i nemogućnost otklanjanja nedoumica koje se mogu javiti prilikom popunjavanja. Iz tog razloga, istraživači u empirijskim studijama vrlo često uvode jednu ili nekoliko kvalitativnih istraživačkih metoda (npr. intervju, snimanje spontanog diskursa, stavovi i zapažanja samih istraživača itd.) kojima ostvaruju veću stopu odgovora, otklanjaju eventualne nedoumice oko toga šta se od ispitanika traži a istraživačima pruža mogućnost da učesnike i učesnice u istraživanju ispituju o stavovima koje imaju o određenim ponašanjima u definisanim kontekstima (May, 2001:112). Kvalitativna istraživanja su uvek interpretativnog tipa, odnosno podrazumevaju da opis datog fenomena, a samim tim i njegova analiza i objašnjenje direktno zavise od epistemološke orijentacije, kulturnih modela, stavova i strateških ciljeva istraživača, koji, opet, sa svoje strane, teže da uoče i adekvatno interpretiraju istraživani fenomen (Filipović, 2009:31). Osnovni epistemološki postulat savremenih kvalitativnih istraživanja jeste taj da je saznanje uvek delimično i konstruisano iz određene perspektive, te da „uvek predstavlja pogled odnekud“ (Ivanović, 2003:388). Pogled na svet i opšte znanje istraživača, naravno, utiču na interpretaciju i analizu, a sopstvene pozicije analitičari diskursa ekspliciraju i u završnom izveštaju (kroz objašnjenja odnosa prema temi, učesnicima i podacima) (Pavlović, 2005).

U disertaciji se prihvata stav istraživača koji tvrde da se kombinovanjem kvantitativnih i kvalitativnih istraživačkih metoda dobijaju kredibilniji podaci i razvijaju nove perspektive i uvidi u predmet istraživanja (Terkourafi, 2002; Gomm, 2004; Greene *et al*, 2005, između ostalih), te se u ovom istraživanju primenjuje upravo ova kombinovana metoda.

U oblasti interkulturalne i međujezičke pragmatike, upotreba testova za dopunu diskursa (*eng. discourse completion tests - DCT*) je široko rasprostranjena, i može se reći, uobičajena metoda prikupljanja podataka (Johnston *et al*, 1998:157). Blum-Kulka je ove testove napravila s ciljem poređenja realizacije govornih činova izvornih i neizvornih govornika jevrejskog jezika, da bi ih kasnije drugi autori koristili i za upoređivanje strategija realizacija činova u različitim jezicima. Testovi za dopunu diskursa, koje su usvojili i primenjivali mnogobrojni istraživači (Blum-Kulka, 1982; Olshtain, 1983; Olshtain, Cohen, 1983; Blum-Kulka, Olshtain, 1984; Garcia, 1989; Sifianou, 1992; Marquez-Marquez-Reiter, 2000; Wouk, 2006 i drugi), sastoje se od dijaloga koji oslikavaju raznolike društvene situacije koje su objašnjene tako da ispitanici jasno razumeju odnos društvene moći i distance među učesnicima u dijalogu. Ispitanici treba da završe započeti dijalog tako što će upisati odgovarajući govorni čin, nakon čega odgovor sagovornika može (v. Blum-Kulka, 1982) a i ne mora slediti (v. Olshtain, 1983).

Kao i druge istraživačke metode, i ova metoda ima svoje prednosti i nedostatke. Jedna od prednosti je u tome što se relativno jednostavnim putem mogu dobiti uporedivi podaci od velikog broja ispitanika a istraživač može da kontroliše i manipuliše socijalnim varijablama koje želi da testira u istraživanju. Za razliku od, na primer, etnografske metode prikupljanja podataka, ovaj metod pruža kontrolisani kontekst za izvođenje govornih činova (Rose, 1992) i manipulisanje društvenim varijablama. Osim toga, za razliku od metode prikupljanja podataka u prirodnoj autentičnoj interakciji, testove za dopunu diskursa je lakše kodirati jer ispitanici daju odgovore u pismenoj formi a transkripcija nije potrebna (Johnston *et al*, 1998).

S druge strane, primećeni su i određeni nedostaci ove metode. Konkretno, kao jedan od nedostataka ističe se to što ispitanici popunjavaju hipotetičke situacije bez uvida u kompletan diskurs, i da govorni činovi dati u pismenoj formi ne predstavljaju pravu sliku „prirodnog“ govora koji se odvija u stvarnim, životnim situacijama (Rintel, Mitchell, 1989). I kod drugih autora može se primetiti sumnja da podaci koji se prikupe testom dopune diskursa predstavljaju stvaran prikaz govora nastalog u realnoj konverzacijskoj razmeni (Johnston *et al*, 1998) kao i da je učestalost govornih činova u realnosti veća a dijapazon strategija koje se koriste u prirodnoj interakciji širi (Beebe, Cummings, 1996).

10.2.1. Izabrani kombinovani metodološki postupak

Imajući u vidu diskusiju o metodološkim postupcima iz prethodnog odeljka, autorka je došla do zaključka da je za ovo istraživanje najpogodnija primena kombinovane metode kvantitativnog i kvalitativnog istraživanja s obzirom na to da ova metoda omogućava da se prikupe verodostojniji sociolingvistički podaci i stekne širi uvid u fenomen koji se istražuje. Nakon razmatranja prednosti i nedostataka testova za dopunu diskursa, autorka je odlučila da razvije sopstveni upitnik u kome je zadržala hipotetičke situacije karakteristične za ove testove i uvela dodatna pitanja u cilju dobijanja preciznih podataka za one govorne činove i socijalne varijable koji su predmet ove disertacije.

Po uzoru na testove za dopunu diskursa, upitnik sadrži hipotetičke situacije u koje se ispitanici prinudno stavljaju i u kome se kombinuju određene zavisne i nezavisne varijable. Međutim, za razliku od testa za dopunu diskursa koji je otvorenog tipa, pored prostora za sopstveni odgovor ispitanicima su ponuđeni i odgovori²² radi lakšeg kontrolisanja varijabli i kombinacija strategija koje bi se mogle pojaviti u odgovorima, pri čemu se vodilo računa o tome da ponuđeni odgovori deluju što prirodnije, onako kako bi delovali u autentičnoj konverzacijskoj interakciji.

S obzirom na činjenicu da ova vrsta prikupljanja podataka ima i svoje nedostatke (v. prethodni odeljak), uključena je i jedna vrsta kvalitativnog metoda - usmereni intervju²³ o stavovima sa određenim brojem učesnica i učesnika istraživanja na oba

²² Upitnici mogu biti standardizovani i nestandardizovani. Prvi tip upitnika, u kome su odgovori na pitanja uglavnom zatvorenog tipa, odnosno sa unapred datim alternativama, koristi se pri istraživanju prostih i jednostavnih pojava čiji sadržaj može da se izrazi u nekoliko modaliteta. Za istraživanje kompleksnih i složenih pojava, o kojima su naučna saznanja relativno oskudna, uglavnom se koristi nestandardizovani tip ankete. Kod nestandardizovanog tipa ankete odgovori na pitanja su uglavnom otvoreni. U praksi se često koristi kombinacija standardizovanog i nestandardizovanog tipa upitnika kombinovanjem otvorenih i zatvorenih odgovora na postavljena pitanja (Pešić, 2007:53).

²³ Usmereni ili dubinski intervju upotrebljava se za prikupljanje podataka o dubinskim, skrivenim slojevima pojave koja se istražuje. Sloboda ispitivača je ovde svedena na minimum, jer se razgovor

jezika koji su odabrani metodom slučajnog uzorka. Todd i saradnici (Todd *et al*, 2004:196) ističu da kvalitativni intervjui omogućavaju istraživaču da dođe do podataka koje ne bi mogao da dobije kvantitativnim metodama dok Neuman (Neuman, 2003:290) navodi kao prednost intervjua to što istraživač može da postavi dodatna pitanja koja ne bi bio u mogućnosti da postavi putem upitnika. Kao dodatna istraživačka tehnika, usmereni intervjui istraživaču omogućava da bolje interpretira rezultate koji su prikupljeni kvantitativnim postupkom i dobije pojašnjenja od samih ispitanika zbog čega i kako određene društvene situacije i društveni faktori poput moći i roda formiraju njihovo jezičko ponašanje.

10.3. Struktura upitnika

U cilju realizacije ovog istraživanja konstruisan je sociolingvistički upitnik, koji pored sociodemografskih podataka, sadrži 18 test scenarija odnosno 9 različitih kombinacija (za svaku kombinaciju po dva scenarija) u koje se ispitanici prinudno stavljaju, a u kojima se manipuliše odnosno menjaju i kombinuju dve nezavisne varijable: društvena moć i govorni činovi. Nekoliko situacija je preuzeto iz testova za dopunu diskursa drugih autora (Cohen, Olshtain, 1981; Blum-Kulka, Olshtain, 1984; Marquez-Reiter, 2000), dok je ostale situacije autorka sama osmislila. Situacije su precizno opisane tako da ispitanici jasno razumeju socijalni kontekst i kakav je odnos moći među sagovornicima.

U prvih šest situacija u upitniku od ispitanika se traži da izvrši govorni čin zahteva, u sledećih šest se traži da izvrši govorni čin traženja usluge, a u poslednjih šest govorni čin izvinjenja. Za svaku situaciju su ponuđena po 4 odgovora, prema taksonomiji strategija učtivosti iz modela Braunove i Levinson (Brown, Levinson, 1987): odgovor pod a) uvek predstavlja direktnu strategiju, odgovor pod b) strategiju pozitivne učtivosti, pod c) strategiju negativne učtivosti, a pod d) indirektnu strategiju.

odvija prema precizno utvrđenom sadržaju i postupku naznačenom u osnovama za razgovor (Pešić, 2007:52).

Data je mogućnost da ispitanik samostalno upiše svoj odgovor pod e) ukoliko se ne slaže ni sa jednim od ponuđenih odgovora, što može da bude neka od gore ponuđenih strategija, kombinacija ovih strategija i (npr. kombinacija pozitivne i negativne učtivosti ili direktne i pozitivne strategije) ili potpuno izbegavanje strategije.

Sve test situacije su osmišljene tako da društvena moć ispitanika varira: ispitanik može imati jednaku moć kao i sagovornik (kada se ispitanik obraća kolegi, komšiji ili prijatelju); veću društvenu moć (kada je ispitanik profesor na fakultetu, direktor ili doktor specijalista), i manju društvenu moć (kada je ispitanik radnik u firmi, student ili stažista i obraća se svom nadređenom ili osobi višeg društvenog statusa).

Varijabla društvene distance nije izdvojena posebno kao socijalna varijabla budući da postoji veliki stepen međuzavisnosti između nje i varijable društvene moći i da se gotovo preklapaju. Mejerhof na primer smatra da je teško, pa čak i neprirodno razdvajati ove dve varijable jer su osobe koje najbolje poznajemo, uglavnom, na istoj društvenoj lestvici kao i mi, odnosno imaju jednaku društvenu moć. Kada postoji relativno velika razlika u društvenoj moći između sagovornika, sasvim je izvesno da neće postojati bliskost. Iz ovoga sledi da se u mnogim slučajevima, ako se zna relativna distanca između sagovornika, može dosta pouzdano predvideti i relativna moć između njih (i obrnuto) (Mayerhoff, 2006:98).

U okviru svake situacije od ispitanika se traži da zamisli da prvo razgovara sa osobom muškog pola, a onda sa osobom ženskog pola i da navede da li bi dao isti odgovor, kako bi se utvrdilo da li i kako varijabla roda utiče na promenu strategije. Ukoliko ispitanik navede da bi promenio strategiju, ostavljen je prostor da napiše kako bi njegov odgovor glasio u tom slučaju.

Pored ovog, u okviru govornih činova zahteva i traženja usluge meri se i rangiranje stepena nametljivosti Likertovom skalom od 1 do 5, kako bi se utvrdilo da li i koliko društvena moć u srpskoj i engleskoj govornoj zajednici utiče na ocenu nametljivosti prema sagovorniku. Ispitanicima je ponuđena skala od 1 do 5 na kojoj treba da označe koliko je prema njihovom ličnom osećaju nametljiv zahtev/usluga koju traže (gde je 1 najmanji a 5 najveći stepen nametljivosti zahteva/usluge).

Dakle, u istraživanju je napravljena sledeća klasifikacija varijabli:

- Nezavisne varijable
 - Maternji jezik
 - Pol

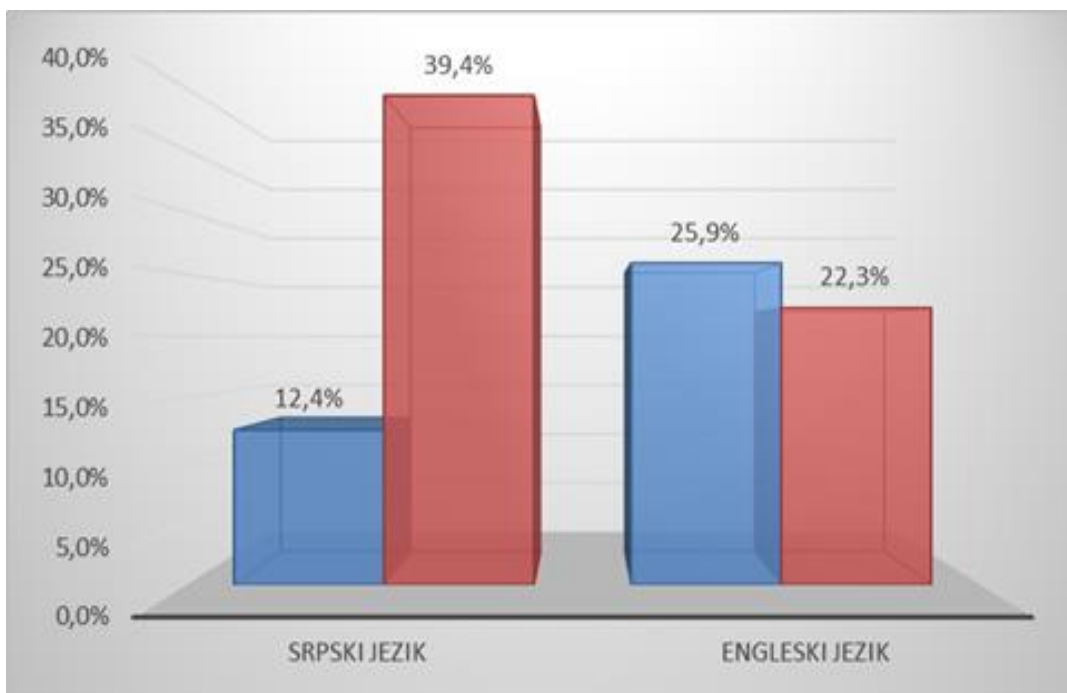
- Manipulativne nezavisne varijable
 - Društvena moć (veća, jednaka i manja društvena moć u odnosu na sagovornika)
 - Govorni činovi (zahtev, traženje usluge i izvinjenje)

- Zavisne varijable
 - Stepenn direktnosti – meri se preko strategija učtivosti (direktna strategija, strategija pozitivne učtivosti, strategija negativne učtivosti, indirektna strategija i strategija neizvođenja čina)
 - Promena strategije u odnosu na pol
 - Promena strategije učtivosti prema ženama
 - Nametljivost (procena nametljivosti u odnosu na sagovornika na skali od 1 do 5, gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen nametljivosti)

10.4. Metod, vreme i uzorak za prikupljanje podataka

U najvećem broju slučajeva upitnici su distribuirani elektronskim putem, odnosno slanjem na ličnu elektronsku adresu. Prikupljanje podataka od izvornih govornika srpskog jezika je teklo lakše i brže jer je ispitanicima koji nemaju pristup računaru upitnik uručivan ličnim putem, u papirnoj formi, dok je engleskoj govornoj zajednici upitnik distribuiran isključivo elektronskim putem što je uslovalo i duže čekanje na odgovore. Upitnik je minimalno menjan koliko je bilo neophodno da se prilagodi stilu i duhu engleskog jezika pri čemu se vodilo računa da osnovni koncept upitnika ostane isti kao i da se postigne funkcionalna ekvivalentnost. Odgovori su prikupljeni u periodu od oktobra 2014. godine do aprila 2015. godine, nakon čega se pristupilo selekciji popunjenih upitnika kako bi u statističku analizu bili uvršćeni samo pravilno popunjeni upitnici.

Uzorak koji je korišćen u istraživanju je slučajan i stratifikovan, i čine ga 193 ispitanika oba pola, čiji je maternji jezik engleski ili srpski, starosti iznad 18 godina. Od 193 ispitanika koji su učestvovali u istraživanju, 100 ispitanika su izvorni govornici srpskog jezika a 93 ispitanika su izvorni govornici engleskog jezika. Upitnik je ravnomerno distribuiran među muškom i ženskom populacijom, ali su se osobe ženskog pola u nešto većem procentu odazvale istraživanju i popunile upitnik (74 je muškog a 119 ženskog pola). Procentualno, uzorak čine 12,4% izvornih govornika i 39,4% izvornih govornica srpskog jezika i 25,9% izvornih govornika i 22,3% izvornih govornica engleskog jezika (grafikon 1). Osnovni kriterijum pri odabiru ispitanika bio je da im je to maternji, prvi jezik. Samo su takvi govornici uzimani u obzir za istraživanje. Pojedini upitnici su odbačeni kao nevažeći jer nisu bili kompletno popunjeni ili maternji jezik ispitanika nije bio adekvatan za predmetnu analizu.



Grafikon 1: procenat izvornih govornika i govornica srpskog i engleskog jezika koji su učestvovali u istraživanju

Pre sprovođenja istraživanja, izvršeno je pilot istraživanje na uzorku od 10 ispitanika i ispitanica sa oba govorna područja kako bi se utvrdilo da li ispitanici pravilno shvataju instrukcije vezane za upitnik i otklonile eventualne nejasnoće ili dvosmislenosti u formulaciji samih test situacija navedenih u upitniku. Rezultati dobijeni tom prilikom pokazali su da ispitanici nisu imali nikakve teškoće niti nedoumice prilikom davanja odgovora na test situacije, pa nije ni bilo potrebe za modifikovanjem datih situacija ili davanjem dodatnih pojašnjenja.

U daljem radu prikazani su i interpretirani dobijeni rezultati koji se odnose na hipoteze postavljene na početku istraživanja.

10.5. Rezultati istraživanja i diskusija

Strategije učtivosti postavljene su kao stepeni *dimenzije direktnosti*, pa je tako direktna strategija stavljena kao prva po direktnosti, pozitivna strategija kao druga, negativna strategija kao treća, indirektna kao četvrta i strategija izbegavanja izvođenja čina kao peta i najmanje direktna. Takođe, strategije koje imaju elemente dve susedne strategije, posmatraju se kao kombinacija dve strategije. Na grafikonu 2 mogu se videti strategije poređane po stepenu direktnosti.



Grafikon 2: strategije učtivosti poređane prema stepenu direktnosti

Upitnik sadži 18 test scenarija odnosno 9 različitih kombinacija (za svaku kombinaciju po dva scenarija) u koje se ispitanici prinudno stavljaju, a u kojima se manipuliše odnosno menjaju i kombinuju dve nezavisne varijable: društvena moć i govorni činovi. Tako se izdvajaju sledećih devet situacija za analizu (grafikon 3):



Grafikon 3: test situacije u kojima se kombinuju varijable društvene moći i govornih činova

Dobijeni podaci su obrađeni u softverskom paketu SPSS v. 22., a za analizu i interpretaciju korišćene su sledeće statističke metode:

- Deskriptivna statistika
- Analiza varijanse sa jednim faktorom
- Analiza varijanse sa dva faktora
- Hi kvadrat

10.6. Strategije učtivosti u srpskoj i engleskoj govornoj zajednici – sličnosti i razlike

Interkulturološke komparativne studije svedoče o tome da jezička sredstva koja su prikladna u jednoj kulturi ne moraju biti prikladna u nekoj drugoj. Imajući u vidu da se vrednosti određene kulture ogledaju i u jezičkom ponašanju njenih govornika i govornica, komparativna analiza strategija učtivosti koje se koriste u svakodnevnom diskursnim praksama može jasno da ukaže na sistem vrednosti i uverenja²⁴ koje dele pripadnici kultura odnosno govornici jezika koji su predmet ovog istraživanja.

U cilju utvrđivanja sličnosti i razlika između dve govorne zajednice u pogledu preferiranih strategija učtivosti u određenim kontekstima, ispitana je sledeća pretpostavka - izvorni govornici srpskog i izvorni govornici engleskog jezika pokazuju tendenciju da u istom situacionom kontekstu koriste različite strategije učtivosti, odnosno pokazuju različit stepen direktnosti shodno usvojenim kulturnim obrascima, bez obzira na vrstu čina kojim se ugrožava obraz.

Test situacije su prvo grupisane prema istim karakteristikama govornog događaja (vrsti govornog čina i distribuciji društvene moći) kako bi se kvantitativnom analizom utvrdile preferencije u korišćenju strategija, a zatim je izvršena kvalitativna analiza pojedinačnih test situacija kako bi se dobili precizniji nalazi o pragmatičko-kulturološkim sličnostima i razlikama između dveju govornih zajednica.

²⁴ Već gotovo tri decenije, kognitivni antropolozi bave se pitanjem šta pojedinac mora da zna da bi se ponašao kao funkcionalni član nekog društva (Goodenough, 1957:167). Ova antropološka škola postulirala je novo viđenje kulture u smislu zajedničkog znanja – to međutim ne podrazumeva narodne običaje, rukotvorine i usmene tradicije, već ono što moraju da znaju da bi se ponašali kako se ponašaju, pravili stvari kako ih prave i tumačili svoja iskustva na samo njima svojstven način. U praksi, Gudinafovo inicijalno nastojanje da istraži znanje koje ljudi moraju da poseduju da bi se ponašali na kulturološki prihvatljiv način preinačeno je u cilj da se otkrije šta neko mora da zna da bi *rekao* kulturološki prihvatljive stvari o svetu (Quinn, Holland, 1987:4).

10.6.1. Jednaka društvena moć i upućivanje zahteva

Situacija br. 1 u kojoj ispitanik traži od svog kolege sa fakulteta da pozajmi beleške sa predavanja kojem nije prisustvovao i situacija br. 2 u kojoj ispitanik traži od kolege iz kancelarije da mu pomogne da završi radni zadatak predstavljaju situacije u kojima učesnici govornog događaja imaju jednaku društvenu moć. Statistička obrada podataka pokazuje da se, kada sagovornici imaju jednaku društvenu moć i upućuju zahtev, izvorni govornici srpskog i engleskog jezika ne razlikuju u stepenu direktnosti u obraćanju ($F=0,261$; $p=0,610$). I jedni i drugi najviše koriste mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije (tabela 1, grafikon 4). Daleko najveći broj ispitanika se kod upućivanja zahteva u obe situacije opredelio za strategiju koja sadrži elemente pozitivne i negativne učtivosti, dok se samo šest ispitanika iz srpske, i trinaest iz engleske govorne zajednice opredelilo za direktnu, a tek nekolicina za indirektnu strategiju.



Grafikon 4: jednaka društvena moć i upućivanje zahteva

Prva situacija- tražite od kolege sa fakulteta da Vam pozajmi beleške sa predavanja. Analiza odgovora koje su srpski ispitanici birali ili sami upisivali pokazuje da najveći broj smatra da je u datom kontekstu najprikladnije konstruisati zahtev koji se sastoji iz nekoliko elemenata, odnosno, semantičkih formula. Zahtevi koje su ispitanici formulisali sastoje se iz nekoliko delova: davanja razloga/objašnjenja za upućivanje zahteva kao faze koja prethodi zahtevu (*eng. pre-request*), korišćenja markera za označavanje pripadnosti istoj grupi ili diskursnih ograda (*eng. fence*), a zatim konvencionalne indirektnosti ili direktnog izricanja čina uz obećavanje nadoknade za uslugu.

Radi bolje ilustracije izabranih elemenata, slede primeri koje su ispitanici i ispitanice iz srpske govorne zajednice u slobodnom polju upisivali kao najprikladnije za dati kontekst:

Samo jedan ispitanik upisao je da bi iskoristio sledeću semantičku formulu, koja je klasifikovana kao direktna strategija:

- *Aco, donesi mi beleške sa predavanja.*

Ostali ispitanici su naveli strategije koje su klasifikovane kao pozitivna učtivost, negativna učtivost i najčešće kombinacija elemenata pozitivne i negativne učtivosti:

- *Zdravo Aco. Kako si? Jesi li ti bio juče na predavanju? Ja sam se osećala jako loše i nisam mogla doći na fakultet. Ako ti trenutno ne trebaju tvoje jučerašnje beleške, da li bi mogao da mi ih pozajmiš kako bi ih prepisala?*
- *Ej ćao šta radiš donesi mi beleške sa predavanja nisam mogla da dođem.*
- *Navela bih da sam bila bolesna i da nisam mogla da odem na predavanja i da ću kopirati to i sve vratiti u vrlo kratkom roku.*
- *Preciznije moj odgovor bi bio kombinacija B i C.*
- *Coa familijo pozajmi mi beleške sa predavanja od juče.*
- *Zdravo, juče sam se osećao/la baš loše i nisam mogao/la da dođem na fakultet. Kako je bilo na predavanju? Je l' mogu da uzmem tvoje beleške da prepisem, vratiću ti ih čim ih prepisem?*

- *Zdravo, Aco, kako si? Kako je bilo na predavanju? Juče sam se osećala baš loše i nisam mogla da dođem na fakultet. Je l' mogu da uzmem tvoje beleške da prepisem, ukoliko ti trenutno nisu potrebne? Vратиću ti ih što pre budem mogla, do kad bi ti trebale nazad?*
- *Zdravo, Aco, kako je bilo na predavanju? Juče sam se osećala baš loše i nisam mogla da dođem na fakultet. Je l' mogu da uzmem tvoje beleške da prepisem? Vратиću ti ih kada se sledeći put budemo videli.*
- *Zdravo, Aco, kako je bilo na predavanju? Da li bi molim te mogao da mi pozajmiš svoje beleške, ukoliko ti trenutno nisu potrebne? Vратиću ti ih danas, najkasnije sutra.*

Slične odgovore su u prvoj situaciji davali i ispitanici iz engleske govorne zajednice. Odgovori pokazuju da ispitanici gravitiraju ka kombinovanoj kategoriji pozitivne i negativne učtivosti. Najčešće semantičke formule koje engleski ispitanici koriste su takođe davanje razloga/objašnjenja za upućivanje zahteva kao iskaz koji prethodi glavnom činu koji realizuju kroz formu konvencionalne indirektnosti, zatim nepretpostavljanje sagovornikove volje za saradnjom i direktno izricanje čina uz obećanje nadoknade za uslugu. Strategije sadrže i elemente pozitivne učtivosti u vidu oslovljanja sagovornika nadimkom i iskazivanja prisnosti i prijateljstva. Dakle, većina odgovora ukazuje da je zahtev ispoljen u formi konvencionalne učtivosti potrebno prethodno dopuniti jezičkim sredstvima kojima se obrazlaže zašto se zahtev upućuje.

- *Hi Alex, I was really ill yesterday and I couldn't come to the lecture. Could you lend me your notes at your convenience?*
- *Hi, I was really ill yesterday and I couldn't come to the lecture. I need to borrow notes from someone who attended the lecture because I want to catch up with the class. Could I borrow yours please?*
- *Hi, I was really ill yesterday and I couldn't come to the lecture. I need to borrow notes from someone who attended the lecture because I want to catch up with the class. May I borrow yours?*
- *Alexander, is there any possibility I could borrow your lecture notes?*

- *Any chance you would let me borrow your notes from yesterday? I hate that I I was out sick. But you would be doing me such a big favor if I could see your notes.*
- *Hey Alexander, how are you? How was the lecture today? I was wondering if it would be okay if you lent me your lecture notes. I was really hoping to attend this morning, but I was feeling pretty sick. Would you mind letting me borrow them? I can come pick them up and then hand them back to you in class tomorrow. Thanks!*
- *Hi, I was really ill yesterday and I couldn't come to the lecture. I need to borrow notes from someone who attended the lecture because I want to catch up with the class. Could I please borrow yours?*
- *Hi, Alex. Hey, I was sick today and couldn't get to class. If you took notes, would you mind letting me look at them? I don't want to get behind in the course.*
- *Hey Alex, I was sick yesterday and couldn't make it to class. Any chance you could lend me your notes?*
- *c) + I would add to this 'Could I borrow your notes'?*
- *Hey mate, mind if I look at your notes?*
- *Hi, I was really ill yesterday and I couldn't come to the lecture. I need to borrow notes from someone who attended the lecture because I want to catch up with the class. PLEASE, I'll buy you or give you something whenever you need!*
- *I would say a combination of B and C – how was the lecture, would you mind lending me your notes if you don't need them right now?*
- *Hey Alex, did you by chance take notes from yesterday's lecture? I got sick, so I missed it. Could I borrow your notes?*

Druga situacija- tražite od kolege iz kancelarije da Vam pomogne da završite radni zadatak. U drugoj situaciji je kao i u prvoj najčešće korišćena mešavina elemenata pozitivne i negativne učtivosti. Međutim, neznatne razlike u odgovorima pokazuju da zahtev u ovoj situaciji predstavlja nešto veći društveni prestup u odnosu na zahtev iz prve situacije, jer se šest ispitanika iz srpske i četiri iz engleske govorne zajednice opredelilo za neizvođenje govornog čina dok se u prvoj situaciji nijedan ispitanik nije odlučio za potpuno izbegavanje izvršenja zahteva. Intervjuisani ispitanici su naveli da bi upućivanje zahteva u kontekstu poslovnog okruženja predstavljalo

isuviše veliki društveni prestup i pretnju po obraz sagovornika pa su se opredeljivali za potpuno izbegavanje govornog čina. U nastavku slede odgovori dati u slobodnoj formi:

- *Ne bih ga pitao.*
- *Možeš li mi ikako pomoći oko ovog unosa, da što pre završim užasno mi je naporno, a posle te vodim na piće.*
- *Ne bih tražila pomoć od kolege, napravila bih malu pauzu i nastavila sa unosom podataka.*
- *Ne bih ništa rekao, nastavio bih da radim, možda bi pristao da mi pomogne, ako bi sama ponudila.*
- *Petre, hajde mi pomoz i odmeni me malo, tvoj sam dužnik ja ću tebi pomoći kad ti bude trebalo.*
- *Ćutala bih i radila.*
- *Uopšte ne bih pitao Petra za takvu uslugu.*
- *Petre, baš sam umorna, da li bi mogao da mi pomogneš da završim sa unosom podataka, ako nisi u gužvi?*
- *Nikada ne bih mogao od kolege iz kancelarije da tražim da umesto mene uradi tako nešto.*

Slični odgovori prikupljeni su i od izvornih govornika engleskog jezika, gde se isto tako jedan manji broj opredelio za strategiju neizvođenja govornog čina zahteva. Slede odgovori dati u slobodnoj formi, koji ilustruju širok spektar strategija, od neizvođenja govornog čina do korišćenja pozitivne i negativne učtivosti i, najčešće, kombinacije njihovih elemenata u koje spadaju okolišanje, zahtevi ispoljeni u formi pitanja, (ne)pretpostavljanje sagovornikove volje za saradnjom i naglašavanje zajedničkih iskustava:

- *Peter, do you think you can give me a hand with this spreadsheet? I'm really tired and don't think I can finish it properly today.*
- *First, I will just ask his availability and if he is available, I will ask him for help.*
- *Peter, would you mind filling in this spread sheet, I am feeling really tired.*
- *I would never ask a colleague or friend to complete a job task for me...in the end, I'm responsible for the content and exactness of said spreadsheet!*
- *Peter, I'm utterly whacked: do you think you could possibly help me...etc etc...but only if you have the time.*

- *Peter, I have really had enough of doing this today, would you mind helping me out and inputting some data instead of me?*
- *Oh, man. I'm getting pretty tired here. I'm not sure I'm filling this Excel file very accurately any more. What are you up to, Peter? Are you finished with your project? Would you like to help me finish this file? I'm not sure I'm going to be finished on time. It would be awesome if you could at least relieve me for a little while so I can regain focus.*
- *I wouldn't ask someone to do this so I wouldn't say anything I'm afraid – it's not appropriate.*
- *Peter, I'm shagged. I'm going home. I'll finish this tomorrow if anybody asks. Ispitanik je zatim dodao kao napomenu: It's not acceptable to ask a colleague to finish one's work.*
- *Hey Peter, if you're not busy, you think you could help me out for a bit?*
- *Peter I need to ask a favour. Any chance you'd be willing, and have time, to finish this excel file? I've reached my limit for today.*
- *Peter, if you can complete this excel file for me then I will do a task for you that takes twice as much time after I have rested because I'm too exhausted to finish this on time.*
- *Peter, I'm sorry to bother you, but I've been working on this all day and I'm starting to lose focus. If you're not busy, would you mind helping me finish this excel file?*
- *Peter, could you please help me to finish this excel file if you're not too busy?*
- *Peter, I think I need a break. Would you mind filling some of this out for me?*
- *Hey, Peter, I'm wrecked. Can you help me out with this data entry?*
- *Hey Pete, I think I might have trouble finishing this on time. Can you help me out? I want to continue but I think I'd do more bad than good being so tired and all. Lunch, tomorrow, is on me.*
- *Hey Peter, I am falling asleep and need help finishing this before today. Could you help me with this spreadsheet?*

- *Hey Peter, would you mind helping me out with this excel sheet? I've been working on this all day and don't think I'll be able to finish on time. If you could help me out I would greatly appreciate it.*
- *Peter, would you help me finish this excel file if you're not busy or tired? PLEASE, I'll buy you or give you something whenever you need!*
- *Peter, would you help me finish this excel file if you're not busy?*
- *I wouldn't ask Peter to finish filling out the spreadsheet for me.*

10.6.2. Manja društvena moć i upućivanje zahteva

Situacija br. 3 u kojoj ispitanik kao student traži od profesora da mu pozajmi knjigu, i situacija br. 6 u kojoj ispitanik kao stažista u bolnici traži od doktora specijaliste da mu objasni značaj novog leka predstavljaju situacije u kojima govornik ima manju društvenu moć od sagovornika. Kvantitativna analiza dobijenih rezultata pokazuje da kada je govornik manje društvene moći od sagovornika i upućuje mu zahtev, izvorni govornici srpskog i engleskog jezika pokazuju statistički značajnu razliku u direktnosti ($F=4,555$; $p=0,034$). Izvorni govornici srpskog jezika su indirektniji od engleskih, i koriste mešavinu negativne i indirektno strategije, dok engleski koriste uglavnom negativnu strategiju (tabela 2, grafikon 5). To konkretno znači da srpski ispitanici konstruišu zahtev koji sadrži više perifernih elemenata od engleskih zahteva: to su najčešće fraze koje prethode glavnom činu i objašnjenja zašto se čin upućuje. Intervjui sa izvornim govornicima potvrđuju podatke dobijene kvantitativnim metodom da obe govorne zajednice smatraju da je u datim institucionalnim kontekstima prikladno naglasiti distancu i poštovanje prema sagovornikovom autoritetu, što iziskuje upotrebu formalnog registra u komunikacijskoj razmeni. Međutim, statistički značajna razlika koja se pojavila takođe ukazuje na to da su srpski ispitanici, više od engleskih, osetljivi na varijablu društvene moći u institucionalizovanom/akademsom kontekstu. Visok stepen indirektnosti srpskih ispitanika u obraćanju profesoru/doktoru govori da se u srpskoj zajednici neguje jedan tradicionalno formalan akademski diskurs, hijerarhijski ustrojen, u kojem je prisutna

asimetrična konverzacijska razmena u cilju naglašavanja statusnih razlika. Stavljeni u ulogu studenta, ispitanici pokazuju ne samo poštovanje u vidu konvencionalne učtivosti i formalnih formi obraćanja (profesoru se obraćaju isključivo titulom), već u izvesnoj meri i strah od autoriteta, pa biraju još indirektnija jezička sredstva kako ne bi narušili autoritet niti slobodu odlučivanja/delovanja svog sagovornika koji je na poziciji veće društvene moći.



Grafikon 5: manja društvena moć i upućivanje zahteva

Treća situacija – tražite od profesora da Vam pozajmi knjigu. Analiza upitnika pokazuje da je kod srpskih ispitanika i ispitanica najdominantnija strategija negativne učtivosti koju su govornici ispoljavali sledećim podstrategijama: konvencionalna indirektnost, nepretpostavljanje sagovornikove volje za saradnjom, pokazivanje poštovanja, izvinjavanje i diskursne ograde. Pored negativne učtivosti, značajan broj ispitanika se opredelio i za indirektnu strategiju koja je ponuđena kao jedan od odgovora u upitniku, koja ne pokazuje transparentno ispitanikovu nameru već se kontekstualnim naznakama ostavlja prostor sagovorniku da je protumači, čime se maksimalno umanjuje pretnja po sagovornikov obraz. Direktna strategija se i među

srpskim i engleskim ispitanicima pokazala kao najmanje poželjna za dati kontekst jer su se samo jedan srpski ispitanik i tri engleska opredelila za direktnu strategiju. Engleski ispitanici su koristili nešto širi dijapazon strategija, pa su pored dominantne strategije negativne učtivosti zabeleženi i primeri indirektno strategije u nešto manjem broju ali i primeri pozitivne učtivosti kojih je bilo nešto više nego kod srpskih ispitanika. Zanimljivo je i to da su srpski ispitanici naveli da se profesoru ne bi obratili ličnim imenom već isključivo titulom, dok engleski ispitanici koriste obe forme obraćanja, prema želji profesora.

Primeri iz korpusa srpskih odgovora pokazuju da se najčešće kombinuju elementi negativne i indirektno strategije iz ponuđenih odgovora, koji se dopunjuju indirektnim zahtevima u formi pitanja. Uočeno je takođe da tek neznatan broj ispitanika smatra da je u datom kontekstu prikladno koristiti pozitivnu strategiju. Intervjuisani ispitanici su istakli da je zbog važnosti profesorske funkcije veoma važno konstruisati strategiju koja se sastoji iz nekoliko delova: uvodne fraze u vidu pozdrava, izvinjenja zbog namere da se uputi zahtev i samog zahteva u formi konvencionalne učtivosti. Oni takođe navode da je ovu strategiju poželjno proširiti i dodatnim objašnjenjem pa čak i formulisati tako da se umanju svoj a istakne profesorov značaj zbog velike hijerarhijske razlike. U nastavku slede svi primeri koji su dati u polju za sopstveni odgovor:

- *Dobar dan, profesore? Izvinjavam se ako smetam, treba da napišem rad, i ova knjiga bi mi bila jako korisna. Da li bih mogla da Vas zamolim da mi pozajmite knjigu ukoliko Vam trenutno ne treba?*
- *Dobar dan, profesore izvinjavam se ako smetam, ali da li bih mogla da Vas zamolim da mi pozajmite knjigu ukoliko Vam trenutno ne treba? Bila bi mi jako korisna, i bila bi Vam jako zahvalna.*
- *Dobar dan profesore! Izvinjavam se što Vas deranžiram. Da li biste mi izašli u susret i pozajmili mi vašu knjigu na par dana jer spremam jedan rad pa mi je neophodna. Naravno ukoliko vama nije potrebna.*
- *Dobar dan, profesore, kako ste? Izvinjavam se ako smetam, ali da li bih mogao da Vas zamolim da mi pozajmite knjigu ukoliko Vam trenutno ne treba? Vратиću Vam je za par dana.*

- *Dobar dan, profesore, kako ste? Htela bih da Vas zamolim, ukoliko Vam trenutno ne treba, da mi pozajmite Vašu knjigu, kako bih bila u mogućnosti da što kvalitetnije napišem rad?*
- *Dobar dan, profesore, kako ste? Da li bih mogla da Vas zamolim da mi pozajmite knjigu ukoliko Vam trenutno ne treba?*

Primeri iz korpusa engleskih odgovora pokazuju da se za dati govorni događaj najprikladnijom percipira konvencionalna indirektnost. Takođe, kroz razgovor sa engleskim ispitanicima uočava se da je u engleskom akademskom diskursu prisutna tendencija da se smanji statusna i hijerarhijska razlika između studenta i profesora, te da profesori ostavljaju mogućnost studentima da ih oslovljavaju ličnim imenom i ravnopravnije učestvuju u konverzaciji. Slede odgovori koje su ispitanici dali u polju za sopstveni odgovor:

- *I have to write a paper on XXXX and this book would really be very useful. Would it be possible for me to borrow it? I'll return it to you in a week.*
- *Good morning professor, how are you? I'm preparing a paper and noticed that you have this book which would help me. If you are not going to use it these days, could I borrow it for a few days?*
- *Professor, for the paper I am writing I need to use a copy of [the book]. I have looked for it in the library and none is available. I have noticed that you have a copy in your office, and if it is not inconvenient I would like to borrow it for a couple of days.*
- *Answer b) but adding very sorry to bother you and would it by any chance be possible to borrow this book for a short while.*
- *Good morning! Thanks so much for seeing me. I am writing a paper and realized that you have a book that would be really helpful to me. Might I borrow it for a few days? I promise to bring it right back when I'm finished, or sooner, if you need it.*

- *Good morning professor, I have to write a paper and I need to use the book on your desk, would you mind me borrowing it for a moment so that I could make some copies?*
- *I happened to notice a book on your desk that I think would help me with the paper I have to write. Would you mind if I borrowed it?*
- *Good morning, Professor Smith. How are you? How is the research coming? Any new developments? I'm currently writing a paper for my Linguistics class and there's this book that would really support my thesis. I tried looking for it in the library, but all three copies are checked out. I believe you have a copy of this. Would it be alright if I borrowed it for a few days? I promise I'll guard it with my life and return it on Friday.*
- *Good morning Professor, I was wondering if I could borrow this book for a paper I'm writing.*
- *I would not ask the professor for the book unless I couldn't find it anywhere else. Then I might ask letter 'd'.*
- *Professor X, I would be very grateful if you could lend me your copy of Fifty Shades of Grey for my paper on trash literature as I can't get a copy for love nor money.*
- *Hi Professor, sorry to bother you. Would it be possible to borrow your book?*
- *Hello Professor - - -; I saw that you have a copy of the book I need to reference for my paper. Would it be possible for me to borrow it this afternoon?*
- *Good morning, professor. I have been working on this paper and I noticed you have [name of the book]. Would it be all right if I borrowed it for a few days?*
- *Something between "c" and "d"*
- *Option d) + I would add to this, 'Could I borrow it? I would return it as soon as I am done with it. Ova ispitanica je dala i objašnjenje za svoju strategiju: The favor is not a large one, but the position of professor deserves deference so the request is more formal than a request made to a friend.*

- *I'm sorry to bother you, but I have a paper to write and I noticed that you have a book that would be useful to me. Would it be OK if I borrowed it?*
- *Hi Professor, I noticed you had a book that I really need for the paper I'm working on. It'd save me some time and money if I could borrow it from you. I promise to return it in a timely manner and in the same condition!*
- *Hi Mr. (Name), I am writing a paper and was wondering if I could borrow one of your books for reference. I will return it after (deadline).*
- *Good Morning Professor, How are you doing today? I'm sorry to bother you, but could you lend me this book please? I have to write a paper and this book on your desk would be very useful to me. I'll buy you or give you something whenever you need!*
- *Good morning professor! How are you? I was wondering if I may borrow this book to do a paper for my class?*
- *Hi professor, how are you doing? I have a paper that I need to write, and it would help me tremendously if I could borrow this book. Would it be OK with you if I borrowed the book?*

Šesta situacija – tražite od doktora specijaliste da Vam objasni značaj novog leka. Kvalitativna analiza odgovora pokazuje da se najveći broj ispitanika u obe govorne zajednice odlučio da zahtev iskaže u formi konvencionalne indirektnosti. Naime, u najvećem broju slučajeva ispitanici koriste formalni registar u obraćanju doktoru i markere negativne učtivosti kao što su indirektnost, izvinjavanje, obrazlaganje svog zahteva, umanjivanje nametljivosti i ograđivanje. Jasno je da ispitanici iz srpske govorne zajednice procenjuju svoj zahtev nametljivim i rizičnim po obraz sagovornika, te da shodno tome smatraju da je potrebno iskazati poštovanje prema sagovornikovom autoritetu. Samo dva ispitanika su navela da bi potpuno izbegla da upute zahtev u ovoj situaciji, a jedan ispitanik bi koristio direktnu strategiju. Slede odgovori koji su dati u slobodnoj formi:

- *Prvo d), zatim pitanje: Da li bi ste mogli da mi objasnite značaj tog leka, molim vas.*

- *c i d*
- *Dobar dan doktore! Kako ste? Jako mi je žao što sam propustila priliku da čujem Vaše izlaganje. Mislim da je za doktore veoma važno da se informišu o novom leku pa bih Vas ljubazno zamolila kada budete imali vremena da mi objasnite značaj tog leka.*
- *Dobar dan! Bila sam sprečena zbog bolesti da čujem Vaše nedavno izlaganje o novom leku, pa bih Vas zamolila kada budete mogli da izdvojite malo vremena i objasnite mi u čemu je njegov značaj.*
- *Doktore, ne bih želeo da Vam oduzimam mnogo vremena, jako mi je žao što sam propustio priliku da čujem Vaše izlaganje, ali bih Vas zamolio kada budete mogli da mi objasnite značaj tog leka.*
- *Doktore, jako mi je žao što sam propustila priliku da čujem Vaše izlaganje. Ne bih Vam sada oduzimala vreme, ali bih Vas zamolila kada budete imali vremena da mi objasnite značaj tog leka.*
- *Dobar dan doktore. Jako mi je žao što sam propustila priliku da čujem Vaše izlaganje. Da li biste mogli da mi objasnite značaj tog leka?*
- *Pitala bih kolege koji su bili na predavanju da mi prenesu informacije.*
- *Ne bih ga pitao dok se ne raspitam kod kolega.*

Kada je reč o engleskom korpusu, najveći broj odgovora gravitira ka strategiji negativne učtivosti. Pregled odgovora datih u slobodnoj formi pokazuje da su u datom kontekstu engleski ispitanici za nijansu direktniji od srpskih, u smislu da se ne drže strogo formalnog, normiranog diskursa već povremeno koriste jezička sredstva koja su klasifikovana kao markeri pozitivne učtivosti – optimistički pristup, naglašavanje sagovornikovih kvaliteta, davanje saradnje čime je za nijansu smanjena distanca. Dva ispitanika su navela da se u ovoj situaciji zbog ozbiljnosti prestupa ne bi ni obratili doktoru. Slede odgovori koje su ispitanici naveli u polju ostavljenom za samostalan odgovor:

- *I am sorry I missed your lecture. Would you have some time to explain why the new medicine is so significant?*

- *I am so sorry I missed your lecture. Do you have a bit of time to explain me the advantages of this new medicine?*
- *I was really sorry to miss your lecture the other day. Would you have time now to explain the main points, if I invite you to a cup of coffee?*
- *I'm so sorry I missed your lecture, might I ask you to explain...*
- *Doctor, I am very sorry that I missed your lecture on the new medicine. [insert reason here]. Are there any materials from the lecture – any slides or handouts – that I could get from you?*
- *Good morning doctor, how are you? I hear that you have a lot of experience with this medicine. I am so sorry I missed your lecture and would like to set up a meeting with you, at your own convenience, to find out why is this particular medicine so significant.*
- *I am sorry that I missed your lecture, I heard that it was very interesting, is there any way I can get material from the lecture in order to get informed about what you were speaking about as I was unable to be there?*
- *Good morning, Doctor, how are you? I heard your lecture this morning was really insightful. I'm really upset I wasn't able to be there. I've done a little reading about this new medicine you spoke of and was wondering if I should prescribe it to some of my patients. Could you tell me, briefly, why this new medicine is so significant and what benefits it would provide my patients?*
- *First I would ask a colleague who went to the lecture for the highlights, and then I might say to the doctor, if we meet , “Oh, I'm so sorry I missed your lecture. I got a summary of the lecture from---, but will you be giving another lecture anytime soon?”*
- *Unfortunately Doctor XX I couldn't come to your lecture, but I'd really like to find out about the new medicine. Will you be repeating the lecture or could I get a copy of your lecture?*
- *I am sorry I missed the lecture the other day, if you have some time can you explain the significance of it?*

- *I am so sorry I missed your lecture; would you mind just briefly explaining the significance of the new medicine.*
- *I heard that you gave a great presentation on the new medicine. Unfortunately I couldn't attend, would you mind briefly telling me about it.*
- *Is the information on your lecture posted anywhere? I missed the lecture and really want to learn what you discussed.*
- *I'm sorry that I missed your lecture. Is there a place where I can read what you presented?*
- *Excuse me doctor, I am sorry to impose, but I wasn't able to attend your lecture. Might I ask you to explain the significance of the new medicine?*
- *d) + I would add to this answer: 'Could you tell me about it?'*
- *Good morning. I'm sorry to say that I was unable to attend your lecture the other day. I was wondering if you had time to explain to me its significance.*
- *Doctor xxxxx, I know you just gave a lecture on this which I regret not being able to attend. Would you mind explaining the significance of this new medication to me? I'd really like to know firsthand.*
- *Doctor (Name), I heard the lecture you gave last week was very informative. I am sorry I wasn't able to attend. What were your findings on the new medicine?*
- *Excuse me doctor, I am sorry to impose, but might I ask you to explain the significance of the new medicine? I am so sorry I missed your lecture; I think it is very useful for the doctors to get informed about that new medicine... if you have the time that is?*
- *Here's another combo answer. I would start with D – sorry I missed your lecture, etc, and then move in to the question.*

10.6.3. Veća društvena moć i upućivanje zahteva

Situacija br. 4 u kojoj je ispitanik direktor koji traži od svojih zaposlenih da zatvore prozor i situacija br. 5 u kojoj je ispitanik doktor specijalista koji traži od svog stažiste da popuni formulare predstavljaju kontekst u kojima ispitanik ima veću društvenu moć od sagovornika. Statistička obrada podataka pokazuje da se, u situaciji veće društvene moći od sagovornika kada se upućuje zahtev, izvorni govornici srpskog i engleskog jezika ne razlikuju u stepenu direktnosti ($F=0,530$; $p=0,468$). Naime, i jedni i drugi koriste mešavinu elemenata pozitivne i negativne učtivosti (tabela 3, grafikon 6). Pregled pojedinačnih upitnika navodi na zaključak da obe govorne zajednice smatraju da je u datim kontekstualnim situacijama najprikladnije koristiti konvencionalnu indirektnost u kombinaciji sa markerima pozitivne učtivosti kao što je uključivanje u aktivnost oba učesnika konverzacijske razmene.



Grafikon 6: veća društvena moć i upućivanje zahteva

Situacija 4- tražite od kolege koji je na nižoj poziciji od Vas da zatvori prozor.

Uvidom u upitnike uočeno je da srpski ispitanici u najvećem broju slučajeva koriste i kombinuju elemente pozitivne i negativne učtivosti u koje spadaju ograđivanje, umanjivanje nametljivosti, izvinjavanje i uključivanje oba učesnika konverzacijske razmene. Intervjuisani ispitanici naveli su da su prilikom formulisanja strategije uzimali u obzir odsustvo obaveze sagovornika da dati zahtev ispuni pa nisu ni nastupali sa pozicije osobe koja je na višoj hijerarhijskoj lestvici. Ispitanici, dakle, smatraju da u ovoj situaciji uloga direktora nema veliki značaj u odabiru strategije jer sagovornik nema obavezu da zahtev ispuni. Takođe, diskursne ograde su sastavni deo gotovo svih konstrukcija iz prikupljenog korpusa čime se sagovorniku ostavlja prostor da zahtev odbije. U nešto većem broju ispitanici su reagovali i na varijablu roda, pa se jedan manji broj izjasnio da ženi ne bi ni uputio ovakvu vrstu zahteva. Primeri iz korpusa srpskih govornika su sledeći:

- *Ako nije samo meni hladno možemo li zatvoriti prozor kolega najbliži ste, jel vam nije problem.*
- *Izvinite kolega, da li biste mogli da zatvorite prozor? Hvala.*
- *Kolega zatvorite, molim vas, prozor, postaje prilično hladno.*
- *Kolege, meni je ovde baš hladno. Da li se slažete da zatvorimo prozor?*
- *Ovde je baš hladno, zar ne? Da li se svi slažu da zatvorimo prozor?*
- *Siniša, jel možeš molim te da zatvoriš taj prozor? Hladno je.*
- *Da li mogu da Vas zamolim da zatvorite prozor?*
- *Izvinite, da li biste bili ljubazni da zatvorite prozor. Ovde je malo hladno.*
- *Pitao bih ostale da li im je hladno, pa ako jeste, sam bih otišao da zatvorim prozor.*
- *Kolega, ovde je baš hladno, da li biste molim Vas mogli da zatvorite prozor?*
- *Kolega, molim Vas, da li biste bili ljubazni da zatvorite prozor? Hvala!*
- *Kolega malo je hladno, da li biste bili ljubazni da zatvorite prozor, naravno ako i drugima to odgovara.*

Primeri iz korpusa engleskih ispitanika takođe pokazuju da je za dati kontekst najprikladnije koristiti konvencionalnu indirektnost koja se može dopuniti elementima pozitivne učtivosti kao što je uključivanje oba komunikatora u aktivnost:

- *It's cold in here. Shall we close the window?*
- *Would you mind closing that window.*
- *Excuse me but you mind if we closed the window?*
- *Would you mind closing the window, it's getting pretty cold in here?*
- *It is getting cold, I need to close the window.*
- *Sorry to bother you, but could you be so kind as to close the window for us?*
- *It's pretty cold in here, don't you think? Would anyone mind if we closed the window?*
- *Would you mind if I closed the window? Because I'm chilly.*
- *Is anyone else cold? I would appreciate one of you closing the window, at least for awhile. Thanks.*
- *Is anyone else cold? Would you mind closing the window for me?*
- *I'm getting really cold. Would you mind closing the window?*
- *I'm freezing, does everyone mind if we close the window for a bit? No? Thanks, we can open it back up if it gets stuffy.*
- *Hey (Name), could you do me a favor, it is getting pretty cold in here, can you close window for me? Thanks!*
- *I'm getting rather chilly. Would you mind closing the window for me?*
- *Hey John, do you mind closing that window for me please, I feel like I'm turning into an ice cube! Thanks!*
- *(to everyone in the room) "Is anyone else cold? Would it be OK if we closed the window?" (& then.. to the person by the window): "Sorry, could you please*

close it for me?" (in actuality, if it were for me, I wouldn't ask someone else to do it.. unless I was physically unable to do so)

Situacija 5 – tražite od stažiste da popuni formulare umesto Vas. Kod ove situacije je zanimljivo to da je, iako se najveći broj ispitanika opet odlučio za pozitivnu i negativnu strategiju, oko petine ispitanika i ispitanica upotrebilo direktnu strategiju u upućivanju zahteva ove vrste. Isti je slučaj i kod engleskih ispitanika koji su u nešto većem broju bili direktniji u obraćanju u odnosu na prethodnu situaciju (situacija br. 4). Čini se da određeni broj ovih ispitanika smatra da zahtev koji upućuje zapravo predstavlja deo dužnosti i radnih obaveza sagovornika pa da nije neophodno pružati dodatna objašnjenja, koristiti izvinjenja ili markere učtivosti.

Ovde je važno podsetiti se tvrdnje Blum-Kulke i saradnika (Blum-Kulka *et al*, 1989) da stepen direktnosti zahteva snažno korelira sa očekivanjima u vezi prava i obaveza između komunikatora: što je veće pravo govornika da traži i veća obaveza sagovornika da poslušaju, manja je motivacija da se bude indirektan. Viđenje učtivosti iz ugla prava i obaveza komunikatora se uklapa u datu situaciju sa doktorom specijalistom - doktor ima pravo da zahteva od stažiste da popuni formulare, a stažista ima obavezu da traženi zahtev izvrši, pa strategije čuvanja obraza nisu neophodne. Stoga su i ispitanici koji su situaciju posmatrali iz ugla prava i obaveza komunikatora bili direktniji.

S obzirom na to da niko od izvornih govornika srpskog jezika nije upisao svoj odgovor u polju namenjenom za tu svrhu, predstavljeni su samo odgovori koji su prikupljeni iz upitnika engleskih ispitanika:

- *Could you please copy the data into the new forms?*
- *Could you do me a favor please and copy the data from the old forms to the new?*
- *I have an unsavory, but important task for you. All of the information from these old forms needs to be copied into these new forms. It's important that they be as complete as possible, so please focus on accuracy rather than speed. If you have trouble after an hour, let me know. Thank you. I appreciate being able to count on you.*
- *Could you please copy the data from these old forms onto these new ones for me?*

- *Paul (or Paula), when you get a minute, would you mind copying the data from these old forms to these new ones? That would be a huge help. I've got a lot of other paper work to take care of today. Thanks a ton!*
- *Could you please copy this information over for me. If you have any questions, please let me know?*
- *Would you be interested in earning extra money by transcribing data from old forms to new forms?*
- *I have a lot of work today. Would you mind copying the data into the new forms?*
- *Hey (Name), could you help me out and copy the data from the old forms into the new ones? It would really help me out! Thanks!*
- *Would you mind copying the data into the new forms if it does not take you too much time? PLEASE*
- *I would say a variation of a: Hey, when you are done with that, I need you to copy the data into the new forms. OR, probably more likely, a combo of a and C "Hey, when you are done with that, can you copy the data into the new forms?"*
- *Can you copy the patient data into the new forms?*

10.6.4. Jednaka društvena moć i traženje usluge

Situacija br. 7 u kojoj ispitanik traži uslugu od svog komšije da mu kupi aspirin i situacija br. 8. u kojoj ispitanik traži od komšije da mu pričuva psa na par dana predstavljaju kontekst u kome se sagovorniku jednake društvene moći upućuje govorni čin traženja usluge. U kontekstu jednake društvene moći i traženja usluge izvorni govornici srpskog i engleskog jezika razlikuju se u stepenu direktnosti u obraćanju ($F=3,858$; $p=0,050$). Govornici srpskog jezika su indirektniji i koriste mešavinu negativne i indirektno strategije, dok govornici engleskog koriste negativnu strategiju (tabela 4, grafikon 7).

Kvalitativnom analizom odgovora uočeno je da najveći broj ispitanika koristi ili indirektnu učtivost ili kombinaciju elemenata indirektno učtivosti i konvencionalne

indirektnosti u situacijama kada se obraćaju osobi koju poznaju i koja ima istu društvenu moć poput njih. Ovi rezultati se kose sa tvrdnjom Penelope Braun i Stivena Levinsona (Brown, Levinson, 1987) da su govornici učtiviji/indirektniji prema osobama koje ne poznaju dobro i gde postoji veća društvena distanca. Dobijeni rezultati zapravo potvrđuju rezultate pojedinih studija (Baxter, 1984; Brown, Gilman, 1989) koje su otkrile veću učtivost među osobama koje su bliske nego u distanciranim i formalnim odnosima. Čini se zapravo da u ovim situacijama društvena moć nema bitnog uticaja na formulaciju strategije koliko ima procena nametljivosti tražene usluge za koju brojni autori tvrde da je kulturološki uslovljena. Rezultati pokazuju da govornici srpskog jezika doživljavaju „prestupe“ iz ove dve situacije nešto ozbiljnije od izvornih govornika engleskog jezika, što je uticalo na to da koriste indirektnije semantičke formule.

Kao što je navedeno u poglavlju 4, govorni čin traženja usluge, kao podvrsta zahteva, po svojoj definciji nosi veoma visok stepen pretnje ne samo po obraz govornika nego i po obraz sagovornika i zauzima najveće mesto u hijerarhiji zahteva po stepenu pretnje po obraz. Imajući ovo na umu, poređenje ovih rezultata sa rezultatima iz situacija jednake društvene moći i govornog čina zahteva (tabela 1, grafikon 4), jasno pokazuje da je povećanje ozbiljnosti prestupa proizvelo povećanje indirektnosti: od mešavine elemenata pozitivne i negativne strategije koje su bile najdominantnije strategije u prve dve situacije upućivanja zahteva (srpski govornici - 2,73, engleski govornici - 2,78) do porasta indirektnosti u sedmoj i osmoj situaciji u kojima se traži usluga (srpski govornici - 3,2 engleski govornici - 3,0).



Grafikon 7: jednaka društvena moć i traženje usluge

Sedma situacija – molite komšiju da Vam kupi aspirin. Upitnici koje su popunili izvorni govornici i govornice srpskog jezika ukazuju da su ispitanici najčešće kombinovali ponuđene opcije negativne učtivosti i indirektnu strategiju, dok se samo jedan ispitanik odlučio za direktnu strategiju. Odgovori koje su ispitanici samostalno upisivali u označeno polje ukazuju na zaključak da se od podstrategija negativne učtivosti ispitanici najčešće opredeljuju za nepretpostavljanje da će se sagovornik složiti sa zahtevom, umanjivanje nametljivosti i okolišanje koje su dopunjavali indirektnom strategijom u formi objašnjenja zbog čega se zahtev upućuje. Primeri iz korpusa prikupljenog od srpske govorne zajednice su sledeći:

Jedan ispitanik naveo je da bi upotrebio direktnu strategiju, bez okolišanja:

- *Marko, kupi mi lek i donesi mi ga molim te!*

Ostali odgovori predstavljaju kombinaciju dve ili više podstrategija:

- *Marko, imam jaku glavobolju i ne mogu da ustanem iz kreveta a nemam aspirin u kući... Jel bi mogao da izađeš...?*

- *Marko, moram da te zamolim je jednu veliku uslugu jer sam bolestan, da li bi mogao da odeš do apoteke i da mi kupiš lek.*
- *Ćao, Marko, kako si, šta radiš? Celog jutra imam jaku glavobolju i ne mogu da ustanem iz kreveta. Je l' bi mogao da odeš do apoteke i kupiš mi aspirin?*
- *Zdravo, Marko, kako si? Celo jutro me jako boli glava. Da li bih mogla da te zamolim da mi kupiš aspirin?*
- *Zdravo Marko, kako si? Celo jutro me boli glava, možeš molim te da mi kupiš aspirin i doneseš. Hvala ti.*
- *Marko, imam jaku glavobolju i ne mogu da ustanem iz kreveta a nemam aspirin u kući. Da li bi mogao da te zamolim da mi kupiš.*
- *Zdravo Marko, imam jaku glavobolju i ne mogu da ustanem iz kreveta a nemam aspirin u kući. Da li bih mogao da te zamolim da mi kupiš aspirin?*

Primeri iz korpusa engleskih odgovora datih u slobodnoj formi su sledeći:

- *Mark, I'm sorry to bother you but I have been lying in bed with a piercing headache, and I can't find aspirin anywhere in my house. Would you be so kind as to buy me some aspirin?*
- *Hi Mark. Can you do me a favour? I've been lying in bed with a terrible headache and practically can't get up. Could you get me some aspirin?*
- *Hi Mark, how are you? I have a really bad headache and wondered if you would go to the pharmacy to get some aspirin, would you mind?*
- *d) adding: any chance you have some?*
- *d), I'd also add 'Hi Mark, sorry to bother you, but I've ...*
- *Sorry to bother you Mark. I've got a terrible headache. Do you think you could get me some aspirin? I'd really appreciate it.*
- *Sorry to bother you Mark, but could you please run down to the chemist to get me some aspirin – I have a migraine and can't get out of bed.*

- *Hey Mark, I am not feeling well. Do you think you could do me a favor and buy me some aspirin?*
- *D) + Do you have aspirin I could borrow?*
- *d) + I would add to this, 'Could you go to the pharmacy for me and buy some aspirin?'*
- *[This is probably something I would never ask a friend to do. If my head was hurting that bad, regular aspirin would not do the trick. But if I did...] Hi Mark. I have a huge favor to ask. I have a terrible headache that has kept me in bed all morning. I don't have any pain killers in the house. Do you happen to have anything? Is there any way you could go to the pharmacy for me? I would be so grateful.*
- *Mark, sorry to bother you, but I have a piercing headache and was wondering if you had any aspirin? If not, would you be able to get some for me?*
- *Hi Mark, I am home sick with a terrible headache and I ran out of medicine. Are you busy??? Can you do me a huge favor and pick up some medicine for me? Pleaseee?*
- *Sorry to bother you Mark, I have been lying in bed with a piercing headache, and I can't find aspirin anywhere in my house... but would you be so kind as to buy me some aspirin PLEASE? If you aren't too busy or when you have time please.*
- *I would start with D, apologize for bothering him, and then ask him if he could do me a favor. As in: Mark, I've got a terrible headache and I'm sorry to ask, but can you do me a favor and bring me some aspirin. I'll owe you one.*
- *Hi Mark, I'm really sorry to ask. I've had the worst headache all morning and don't think I can make it to the store. Would you be able to get some aspirin for me?*

Osmo situacija – molite komšiju da Vam pričuva psa na par dana. Osmo situacija je takođe značajna za analizu jer i ona pokazuje da su ispitanici prevashodno reagovali na ozbiljnost društvenog prestupa (ovde je „prestup“ čak i veći nego u sedmoj situaciji jer molba da nam neko pričuva psa na nekoliko dana predstavlja veći prestup od molbe da nam kupi aspirin). U srpskoj govornoj zajednici najviše odgovora se koncentrisalo oko indirektno strategije kojoj su uglavnom dodavane podstrategije negativne učtivosti, dok su se engleski ispitanici najčešće opredeljivali za konvencionalnu indirektnost. Opet je tek zanemarljiv broj ispitanika odabrao direktnu strategiju, što ukazuje na to da obe govorne zajednice smatraju da je za ozbiljan društveni prestup poput ovog neophodno koristiti jezička sredstva za ublažavanje ilokucione snage iskaza i maksimalno ublažiti pretnju po obraz sagovornika.

Primeri iz korpusa srpske govorne zajednice pokazuju da srpski ispitanici datu uslugu smatraju veoma ozbiljnim prestupom pa usložnjavaju strategije koristeći nekoliko perifernih elemenata kao što su nepretpostavljanje sagovornikove volje za saradnjom, okolišanje i izvinjavanje:

- *Marko, ne znam šta da radim, imam problem. Moram da otputujem na dva dana, a nemam kome da ostavim psa da ga pričuva. Da li bi mogao da mi učiniš uslugu i pričuvaš ga, dok se ne vratim?*
- *Ćao, Marko, šta radiš? Ne znam šta da radim, imam problem. Moram da otputujem na dva dana, a nemam kome da ostavim psa da ga pričuva. Znam da ti voliš životinje, pa sam se setila tebe. Je l' ti ne bi bio problem?*
- *Marko, ne znam šta da radim, imam problem. Moram da otputujem na dva dana, a nemam kome da ostavim psa da ga pričuva. Izvini što ti namećem ovakvu obavezu, ali da li bi mogao da mi pričuvaš psa na dva dana?*
- *Marko, ne znam šta da radim, imam problem. Moram da otputujem na dva dana, a nemam kome da ostavim psa da ga pričuva. Jel bi hteo da ga pričuvaš ta dva dana?*
- *Marko, ne znam šta da radim, imam problem. Moram da otputujem na dva dana, a nemam kome da ostavim psa da ga pričuva. Izvini što ti namećem ovakvu obavezu, ali da li bi mogao da mi pričuvaš psa na dva dana?*

- *Marko, da li bi mogao da mi pričuvaš psa na dva dana?*

Primeri iz korpusa engleske govorne zajednice pokazuju da je najdominantnija strategija konvencionalne indirektnosti, ali je autorka primetila i nekoliko primera u kojima su kombinovani elementi pozitivne i negativne učtivosti:

- *Mark I am wondering if you could do me the biggest favour. I have to go on a business trip for two days and I have no one to look after my dog. Would you be so kind as to look in on him? Take him out a few times a day? I know it's a lot, but he's so sweet and I don't know who else I can trust. I would do what I needed to make it as easy as possible for you.*
- *Hi Mark. I have another big favor to ask you. I have to go on a business trip for two days and don't have anyone to watch Fido. Is there any way you could take care of him while I'm gone? It would be a lifesaver.*
- *d) adding: I'm asking around among my dog-lover friends.*
- *Hey Mark, Can I ask you a huge favor?? I have to go out of town for work for a couple of days and I was wondering if you would be able to check in at my place in the morning and night time to feed (Dog's name) and make sure there is water.*
- *I have a small problem. I have to go on a business trip for two days and don't know who to leave my dog with. Would you be able to care of him while I'm away?*
- *Mark, I have a problem and don't know what to do. I have to go on a business trip for two days and don't know who to leave my dog with. Could I ask you to take care of my dog for two days, please?*
- *Sorry for imposing on you Mark, but would it be possible for you to take care of my dog for two days?*
- *Hi Mark. I'm going on a business trip and wondered if you would look after my dog.*

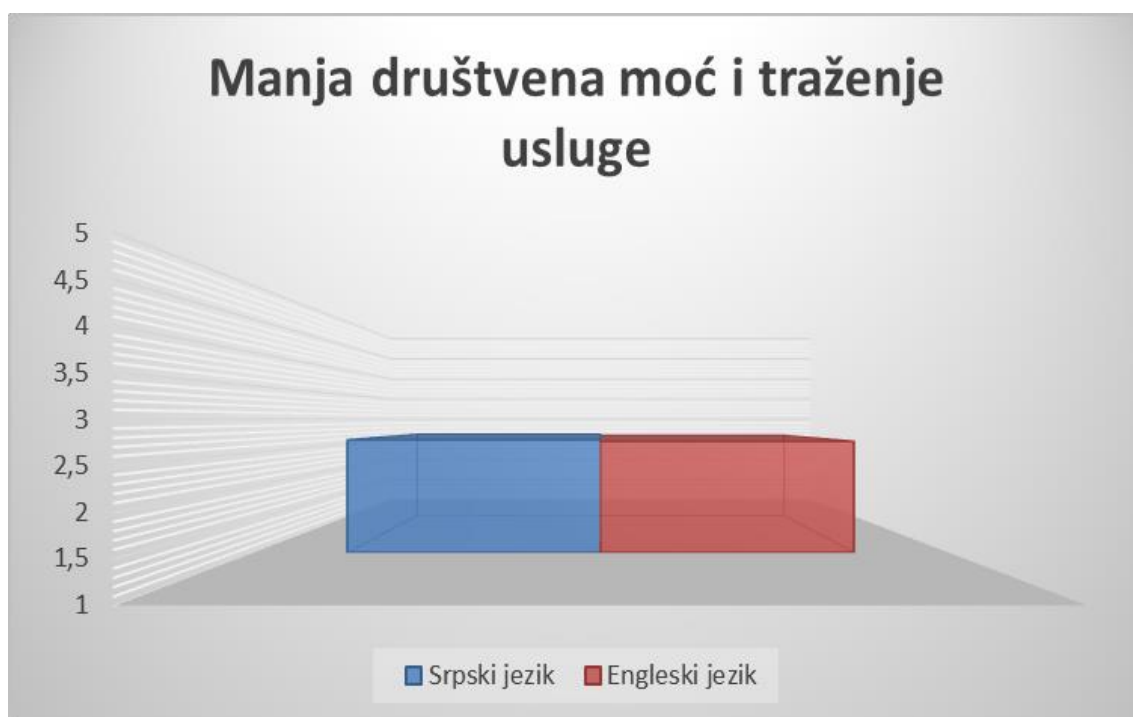
- *Sorry for imposing on you Mark, but may I ask you to take care of my dog for two days? I would certainly appreciate that. Thank you in advance!*
- *Hey Mark, any chance that you would be available to look after my dog for two days?*
- *Mark, do you know of a kennel where I can leave my dog while I go on a business trip?*
- *d) + I would add to this, 'Is there any way you could look after my dog?'*
- *Sorry for imposing on you Mark, but could I ask you to take care of my dog for two days PLEASE? I have a problem and don't know what to do. I have to go on a business trip for two days and don't know who to leave my dog with.*
- *Hi Mark, by any chance would you be willing to take care of my dog for a couple days?*

10.6.5. Manja društvena moć i traženje usluge

Situacija br. 9 u kojoj ispitanik moli svog nadređenog da mu pomogne da završi radni zadatak, i situacija br. 10 u kojoj ispitanik moli svog nadređenog da mu dozvoli da izađe ranije s posla predstavljaju situacije u kojima je ispitanik u poziciji manje društvene moći od svog sagovornika. Kvantitativna analiza podataka je pokazala da se izvorni govornici srpskog i engleskog jezika ne razlikuju u stepenu direktnosti kada imaju manju društvenu moć od sagovornika ($F=0,106$; $p=0,745$). I jedni i drugi koriste mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije (tabela 5, grafikon 8).

Mali broj srpskih ispitanika (njih četvoro) je navelo da ne bi uopšte uputilo zahtev ove vrste smatrajući ga neprikladnim za datu situaciju, za razliku od engleskih ispitanika kod kojih se niko nije opredelio za neizvođenje govornog čina. Jedan neznatan broj ispitanika u obe govorne zajednice se opredelio za direktnu strategiju, koja se opet pokazala kao najmanje poželjna za vršenje govornih činova kojima se ugrožava obraz sagovornika a u koje spada i traženje usluge. Takođe, učesnici intervju

naglašavaju da su svesni hijerarhijske razlike koja ih uslovljava da koriste formalniji registar i donekle otežava verbalizovanje molbe. Konvencionalna indirektnost je preferirana strategija u obe zajednice koju su najčešće dopunjavali elementima pozitivne učtivosti.



Grafikon 8: manja društvena moć i traženje usluge

Deveta situacija – molite šefa da Vam pomogne da završi radni zadatak. Srpski ispitanici su najčešće birali strategiju negativne učtivosti, kao i kombinaciju elemenata negativne učtivosti i indirektno strategije koju su na glavni čin dodavali kao periferni element kojim se daje objašnjenje. Na osnovu odgovora koji su dati u slobodnoj formi može se zaključiti da ispitanici uglavnom smatraju da se šefu treba obratiti ustaljenim, konvencionalnim jezikom, bez pretpostavljanja da će njegova/njena molba biti uslišena. Situacija takođe pokazuje da neznatan broj ispitanika smatra da je molba ove vrste potpuno neprikladna. U nastavku su navedeni odgovori prikupljeni od srpskih ispitanika:

- *Šefe ja ću bez vaše pomoći sigurno probiti rok ako biste mi ikako mogli pomoći, ja jednostavno bez pomoći ovo ne mogu da stignem.*
- *Ne bih tražila pomoć, pokušala bih da stignem da završim na vreme.*
- *Nikada ne bih pitala da moj šef preuzme moj posao.*
- *Ćutala bih i radila.*
- *Svaki dan ostajem prekovremeno i opet ne mogu da stignem da pregledam celokupnu dokumentaciju. Vidim da ste Vi pri kraju sa svojim obavezama, pa je l' biste mogli da priskočite u pomoć da bismo završili posao na vreme?*
- *Šefu se nikada ne bih obratio takvim zahtevom.*
- *Šefe, svaki dan ostajem prekovremeno i opet ne mogu da stignem da pregledam celokupnu dokumentaciju. Možemo li da podelimo ovo što je preostalo kako bismo posao završili na vreme, ako ste Vi svoj posao priveli kraju?*
- *Izvinjavam se, da li bih mogao da Vas zamolim za pomoć oko dokumentacije, kako bismo ceo zadatak završili na vreme?*
- *Šefe, i pored izuzetnog truda mislim da neću uspeti da pregledam celokupnu dokumentaciju. Zamolila bih Vas da mi dodelite pomoć, kako bih sve završila na vreme.*

Primeri iz korpusa engleske govorne zajednice pokazuju da je najdominantnija strategija konvencionalne indirektnosti, ali su uočeni i primeri u kojima se kombinuju elementi negativne učtivosti i indirektno strategije pa i konvencionalna indirektnost sa markerima pozitivne učtivosti, kao što je na primer uključivanje oba komunikatora u aktivnost. Takođe je primećeno da engleski ispitanici, više od srpskih, koriste kolokvijalne frazalne glagole i idiome koji su karakteristični za neformalni govor. Primeri iz engleskog korpusa su sledeći:

- *I'm sorry, I've been working hard on these all week but I don't think I'm going to be able to complete them on time. Would you be able to help me finish them in order for us to complete the project on time?*

- *I've been working overtime for days but still I am not going to get these done on time. Can I get some help from you? Or can I have more extended time to complete the task?*
- *I'm not sure I will complete this on time, would you mind helping me?*
- *I am afraid that, even though I have been staying late all week I will not be able to finish my part of the job by xxx. Can the deadline slip a little or would you like to take part of it for yourself?*
- *I do apologize, but may I ask for your help with this documentation, otherwise it won't be finished on time?*
- *I'm sorry to ask, but I've been trying really hard to get this done and I still won't be able to finish on time. Is there any way you could help me wrap things up so we can finish on time? Again, I'm really sorry I'm behind despite my efforts.*
- *Boss, could you help me finish this up. I know it is important and I would like to finish it as soon as possible.*
- *This is taking longer than I anticipated. Will you be able to help me with these?*
- *Oh, I've been working overtime for days but still I am not going to get these done on time. Could I possibly ask you to help me so that we can meet the deadline?*
- *If you have a moment could you help me with this?*
- *d) + I would add, 'Can you help me?'*
- *Hi. I've been working overtime, but it doesn't look like I'm going to be able to finish the documents on time. Is there any way I could get some help from you or other staff?*
- *Hey Boss, I've been trying and working overtime but there's no way I can finish this on time. Do you have some time to look this over? I'd hate to ask, but I think we could knock this out together pretty quickly.*

- *Hey (Name), can you help me do (task 1 and or 2), because otherwise I will not be able to finish it.*
- *similar to D but more like..."Boss, to be honest looking at the timeframe, I really don't think I'll be able to finish on time. Do you think you would be able to help me out?"*
- *I do apologize, but could I ask for your help with this documentation? I've been working overtime for days but still I am not going to get these done on time. I am really sorry for not being able to finish or is there anything you can recommend to help please? Thanks.*
- *Would you have time to help me with this when you're done with your project?*
- *Hi boss, I'm going to have a hard time meeting this deadline. Do you have any time to help me with the remaining work?*

Deseta situacija – molite direktora da Vas pusti da izađete ranije s posla.

Deseta test situacija, poput devete, ispitanika stavlja u poziciju niže društvene moći sa koje ispitanik svog nadređenog moli za uslugu. Ova situacija je zanimljiva za analizu jer su odgovori u obe govorne zajednice šarenolikiji u odnosu na prethodnu situaciju, iako su situacije i ozbiljnost društvenog prestupa prilično slični.

Za razliku od devete situacije, u ovom kontekstu ispitanici podjednako koriste i pozitivnu i negativnu strategiju, a u manjem broju je prisutna i indirektna strategija. Analiza prikupljenog korpusa pokazuje da je do raznovrsnijeg izbora strategija došlo iz dva razloga: prvo, „prestup“ u ovoj situaciji je privatne prirode pa ispitanici smatraju da je prihvatljivo da koriste i podstrategiju pozitivne učtivosti kao što je isticanje zajedničkog iskustva. Drugo, čini se da je do ove razlike došlo jer su ispitanici reagovali na finese u jeziku: u okviru odgovora koji označava pozitivnu strategiju (odgovor pod b) ponuđena je strategija isticanje kooperativnog odnosa između govornika i sagovornika, a u okviru nje podstrategija davanja obećanja, koja je za gotovo polovinu ispitanika delovala najprikladnija za dati kontekst. U nastavku su predstavljeni svi primeri iz korpusa srpske govorne zajednice koji su uneti u polje za slobodni odgovor. Odgovori pokazuju da ispitanici najčešće prave kombinaciju elemenata više strategija:

- *Direktore, ja se izvinjavam što opet moram da Vas pitam, ali da li bih mogla da izađem ranije? Moj sin glumi danas u školskoj predstavi koja počinje u 15h, i želi da ga ja odvedem u školu. Je l' mogu da izađem ranije s posla? Njemu bi to mnogo značilo, a i meni, naravno.*
- *Direktore, ja se izvinjavam što opet moram da vas pitam, ali da li bih mogla da izađem ranije, odradiću sate, ostaću duže narednih dana.*
- *Dobar dan! Ja se izvinjavam što opet moram da Vas pitam za uslugu. Moj sin glumi danas u školskoj predstavi koja počinje u 15h i veoma mu je važno da ga ja odvedem u školu. Jel' ne bi bio problem da izađem ranije s posla? Završiću posao kod kuće.*
- *Direktore, ja se izvinjavam što opet moram da Vas pitam, ali da li bih mogla da izađem ranije? Moj sin glumi danas u školskoj predstavi koja počinje u 15h, i želi da ga ja odvedem u školu. Završiću posao kod kuće.*
- *Direktore, ja se izvinjavam što opet moram da Vas pitam, ali da li bih mogao da izađem ranije? Ukoliko bude neophodno, završiću posao kod kuće. Hvala!*
- *Direktore, ja se izvinjavam što opet moram da Vas pitam, ali da li bih mogla da izađem ranije? Moj sin glumi danas u školskoj predstavi koja počinje u 15h, i želi da ga ja odvedem u školu. Je l' mogu da izađem ranije s posla? Završiću posao kod kuće.*
- *Direktore, ja se izvinjavam što opet moram da Vas pitam, ali da li bih mogla da izađem ranije jer moj sin glumi u školskoj predstavi koja počinje u 15h?*
- *Direktore, moj sin glumi danas u školskoj predstavi koja počinje u 15h. Svesna sam da sam ove radne nedelje izostajala sa posla više nego uobičajeno ali moram da Vas zamolim da izađem ranije. Završiću posao kod kuće.*

Primeri iz korpusa engleske govorne zajednice pokazuju da ispitanici podjednako koriste elemente pozitivne i negativne učtivosti. Prikupljeni odgovori pokazuju da se konvencionalna indirektnost uglavnom kombinuje sa pragmatičkim markerima pozitivne učtivosti (na primer, davanje ponuda i obećanja):

- *My son is acting in a school play today at 3:00 and I would really like to be there. I know I've already taken some longer breaks this week but would you mind very much if I were to leave early? I guarantee that I'll finish my work at home so I won't be behind tomorrow.*
- *Sorry to bother you again, but can I ask for your permission to leave early today? My son is acting in a school play at 3 p.m.*
- *Hello. My son is in his school play today and I wondered if I could leave early so I can attend. I will make up the hours another day.*
- *b) adding Can I ask your permission to leave early yet again?! I could finish etc.*
- *c) I'd also add 'I appreciate that I've left early a couple of times this week, but it completely slipped my mind that it's the school play tonight.'*
- *I'm so sorry to bother you again, but would it be possible for me to leave early today? I just remembered my son is starring in his school play this evening, and I told him I'd be there to watch. I plan on doing some work at home tonight.*
- *I wonder if I could work extra hours on another day so that I might get off early today to see my son act in a school play?*
- *Sorry to bother you again, but can I ask for your permission to leave early today? I know I have already taken some breaks this week, but my son is acting in a school play today at 3 p.m. and he expects me to be there.*
- *Sorry to bug you but my son is in a play this afternoon. Is it alright if I leave a bit early?*
- *I am sorry I didn't mention this earlier, but my son is in a school play and I don't want to let him down. Would it be OK if I left early today. I can take my work home and finish it tonight.*
- *My son is in a school play today. Do you mind if I leave work early to attend the play? I will finish up my work this evening.*

- *Hey Boss, I know I've been taking some extra time off work lately, but I really want to be there for my son. Would you mind if I left early today? I don't mind working through my lunch next week to make up for it.*
- *My son is acting in a school play today at 3 p.m. and I would like to be there...May I leave early? I will finish my work at home.*
- *My son is acting in a school play today at 3pm and I really want to be there for him. Can I leave early? I already have finished (tell them the accomplished work) and will finish (goals for tomorrow). I can stay late tomorrow to make up for leaving early today.*
- *Hello John, sorry to bother you but I am in a little dilemma, I am really pushing my luck and I sincerely apologize! I know I used more break time than necessary this week, but I am asking for one last favor and I understand if you can't grant me this wish! But my son is playing in a school play today at 3 p.m., and I am asking permission from you to attend this event? I am sorry and I will be more mindful in the future... and I'm willing to make it up by working extra hours and such, and once again I understand if you can't.. thanks.*

10.6.6. Veća društvena moć i traženje usluge

Situacija br. 11 u kojoj ispitanik kao direktor moli svog zaposlenog da umesto njega ode do hemijskog čišćenja po odelo, i situacija br. 12 u kojoj ispitanik u svojstvu univerzitetskog profesora moli studenta da mu pričuva kabinet dok se ne vrati sa sastanka predstavljaju kontekst u kojem ispitanik ima veću društvenu moć od sagovornika. Statistička obrada prikupljenih odgovora pokazuje da u situacijama u kojima je govornik veće društvene moći od sagovornika i traži uslugu, izvorni govornici srpskog i engleskog jezika ne pokazuju razliku u stepenu direktnosti ($F=3,317$; $p=0,070$). Kao i u većini prethodnih situacija, i ovde obe govorne zajednice najčešće koriste mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije (tabela 6, grafikon 9).

Jedan neznatan broj ispitanika i ispitanica u obe govorne zajednice se opredelio za direktnu strategiju, koja se opet pokazala kao najmanje poželjna za govorni čin traženja usluge. Zanimljivo je da iako je stepen nametljivosti povećan samom prirodom govornog čina koji se upućuje u odnosu na situacije 4 i 5 (situacije u kojima govornik takođe ima veću društvenu moć ali upućuje govorni čin zahteva), ispitanici nisu pokazali statistički značajne razlike u jezičkom ponašanju.



Grafikon 9: veća društvena moć i traženje usluge

Jedanaesta situacija – molite zaposlenog koji je hijerarhijski na nižoj poziciji da umesto Vas ode do hemijskog čišćenja po odelo. Manji broj srpskih ispitanika (tačnije, četvoro) u ovoj situaciji ne bi uopšte uputilo zahtev ove vrste, baš kao i kod engleskih ispitanika kod kojih se isti broj opredelio za neizvođenje govornog čina. Objašnjenja koja su ovi ispitanici davali uglavnom ukazuju na to da su ispitanici osetljivi na ovu vrstu društvenog prestupa i da smatraju da je neprikladno tražiti ovakvu uslugu jer govornik nema pravo da traži a sagovornik nema obavezu da uslugu ispuni. Ispitanici koji su kombinovali markere pozitivne i negativne učtivosti navode kao ključni faktor u proceni konteksta taj da sagovornik nema obavezu da ispuni uslugu jer

je usluga više privatne nego poslovne prirode, pa smatraju da je pitanje u formi konvencionalne indirektnosti potrebno dopuniti markerom pozitivne učtivosti kao načinom da pokažu prijateljstvo i saradnju. Pregledom prikupljenog korpusa autorka je primetila i druge periferne elemente poput izvinjenja, davanja razloga, umanjivanja nametljivosti, ograđivanja:

- *Petre moram da te zamolim da mi učiniš uslugu ali kao drug drugu a ne zaposleni šefu, ovo nema veze sa poslom i ne želim da te uvredim ali nemam drugo rešenje sem da te zamolim da mi odeš po odelo, molim te.*
- *Ne bih tražio.*
- *Najiskrenije – ne bih mogao da tražim takvu uslugu od kolege, jer bi me posle toga smatrali za neprofesionalnog. Ne mogu da mešam poslovno i privatno, o čemu god da se radi.*
- *Dobar dan, kolega, kako ste? Zamolila bih Vas za jednu uslugu. Još nisam završila izveštaj za sastanak, a zaboravila sam da uzmem odelo s hemijskog čišćenja. Je l' biste mogli Vi da odete po njega ako niste u prevelikoj gužvi?*
- *Ništa ne bih rekao. Samostalno bih otišao po svoje odelo drugi put.*
- *Zdravo, Petre, kako si? Moram da te zamolim za jednu uslugu, izvinjavam se što Vam ovo tražim, ali da li biste mogli da odete po moje odelo, ako niste u gužvi? Ja nemam vremena jer moram da napišem izveštaj za sastanak sa odborom.*
- *Petre, izvinjavam se što Vam ovo tražim, ali da li biste mogli da odete po moje odelo, ako niste u gužvi? Treba da uzmem odelo sa hemijskog a nemam vremena jer moram da napišem izveštaj za sastanak sa odborom...*
- *Ako baš mora onda c, inače ne bih molila za takvu ličnu uslugu.*

Analiza engleskog korpusa pokazala je da su engleski ispitanici takođe kombinovali elemente ponuđenih strategija pozitivne i negativne učtivosti koje je nekolicina dopunjavala markerom negativne učtivosti – obećavanje nagrade/nadoknade za uslugu. Slede odgovori u slobodnoj formi prikupljeni od izvornih govornika engleskog jezika:

- *Hi Pete, I'm pressed for time because I have to finish the report for the meeting and I need to go to the dry-cleaner to collect my suit. Would you pick it up for me if you are not too busy?*
- *Hi Pete, how are you doing today? If you are not too busy I would like to ask you a big favor. Could you pick up the suit for me from the dry-cleaner's?*
- *Peter, would you mind going to the dry cleaners and pick up my suit?*
- *Peter, I have a personal favor to ask you, but it's not work related. Could you pick-up a suit for me at the dry cleaners? I'd do it myself if I could, but I can't. It's important to me but you're under no obligation to do it. I'll even pay for your taxi or parking.*
- *I would not ask, but would go to the dry cleaner myself or else wear what I had on.*
- *c) adding could I ask a really big favour of you....I have to prepare the report etc.*
- *Peter, I am so sorry to have to ask but I need your help. Will you please pick up my suit at the dry cleaners? I need it for this meeting and I cannot get away before then to get it myself.*
- *Hi Pete, how are you doing today? Are you very busy? I want to ask you to do me a big favour... to pick up the suit for me from the dry cleaner, if you are not that busy. I'm really pressed for time because I have to prepare the report for the meeting.*
- *Hey, Peter. How's it going? Are you busy today? I have a huge favor to ask if you're able to do it. Would you be able to pick up some dry cleaning for me? I have this really important meeting this afternoon, and I need to wear a suit that I haven't yet picked up from the cleaner's. Do you think you could go get it for me? I've got a ton of things to do before the meeting starts. And I would definitely owe you one.*
- *Sorry, again this is unacceptable – I wouldn't ask someone to do this in these circumstances.*

- *I wouldn't ask anyone but an admin. assistant, but if I had to, after explaining the situation, I would say, "Peter, I want to ask you a huge favor. Would you mind picking up the suit for me? I'll pay you back somehow."*
- *This is a big imposition, but I've got to finish my preparation for the meeting this afternoon and I don't have time to go to the dry-cleaner. Could you possibly*
- *I wonder if the dry cleaner has a delivery service since I forgot to pick up the suit that I intend to wear at the meeting?*
- *I would make do with what I was wearing.*
- *Hi Pete, how are you doing today? Are you very busy? I've been preparing for this big meeting all morning. Could I ask you to pick up the suit for me from the dry-cleaner?*
- *Hi Peter. Do you have some time to help me out? I am working on that big presentation to the executive board and totally forgot to pick up the suit I should wear. Could you go pick it up for me? Lunch will be on me today.*
- *Hi Pete, Excuse my bothering you, Are you very busy? I HAVE AN EMERGENCY! I want to ask you a big favor... to pick up the suit for me from the dry-cleaner. I will re-emburse your gas money, buy you lunch, put you and your wife on a round trip to HAWAII! Could you please help me man? If you can't no problem though.*
- *"Hi Peter, I'm really sorry to ask. If you have time, would you be able to pick up my suit from the dry cleaner? I completely forgot and need it for the executive meeting today."*

Dvanaesta situacija – molite studenta da Vam pričuva kabinet dok ste na sastanku. Izvorni govornici srpskog jezika su u ovoj situaciji najviše koristili konvencionalnu indirektnost koju su kombinovali sa elementima pozitivne učtivosti (poput upotrebe markera za označavanje pripadnosti istoj grupi) i indirektnu strategiju iz ponuđenih odgovora. Samo jedan ispitanik se odlučio za neizvršenje govornog čina a desetak ispitanika se opredelilo za direktnu strategiju. Kao i za prethodnu situaciju, i ovde su intervjuisani ispitanici naveli da student nema obavezu da ispuni profesorovu

molbu zbog čega su birali jezička sredstva kojima se umanjuje pretnja po obraz sagovornika. Sledeći korpus odgovora predstavlja ilustraciju navedenog zaključka:

- *Zamolila bih dežurnog domara da mi donese rezervni ključ.*
- *Kolega, mogu li da Vas zamolim ako nemate neko predavanje na koje morate da idete, da ostanete u mom kabinetu dok se ne vratim? Moram da izađem na neki sastanak ali ne znam kome da ostavim kabinet da ga pričuva.*
- *Dobar dan, kolega. Moram odmah da izađem, a nemam ključ od kabineta. Ako nemate neko predavanje na koje morate da idete, da li biste mogli da me sačekate za konsultacije i pričuvate kabinet dok se ne vratim?*
- *Kolega, moram da izađem na neki sastanak. Ako nemate neko predavanje na koje morate da idete, da li biste mogli da ostanete u mom kabinetu da ga pričuvate dok se ne vratim? Imaćemo konsultacije kad se vratim. Ja ću zamoliti da zbog nezgode sa ključem izađem sa sastanka do ___ časova, ako dugo bude trajao, da me ne bi dugo čekali.*
- *Kolega, ako nemate neko predavanje na koje morate da idete, da li biste mogli da ostanete u mom kabinetu dok se ne vratim pošto iznenada moram kod dekana na sastanak, a nemam ključ kod sebe da kabinet zaključam?*
- *Kolega, moram da izađem na kratko, imaćemo konsultacije kad se vratim. Sačekajte me u kabinetu.*
- *Kolega, moram da izađem na neki sastanak ali ne znam kome da ostavim kabinet da ga pričuva, pa ako nemate neko predavanje na koje morate da idete, da li biste mogli da ostanete u mom kabinetu dok se ne vratim?*

Primeri iz korpusa engleske govorne zajednice pokazuju da i oni najviše kombinuju konvencionalnu indirektnost sa pragmatičkim markerima pozitivne učtivosti. Takođe, nešto veći broj ispitanika u odnosu na srpsku govornu zajednicu smatra da je najprikladnije potpuno izbeći upućivanje govornog čina traženje usluge u ovoj situaciji:

- *I will lock the door from the inside and leave the room. Also inform the student about the meeting with dean and set up a different time to meet with the student. About the room, I will find out the way to open later. Note: if you are asking the*

- student to watch out for the office without asking his/her schedule, it seems too much to ask.*
- *Would you mind keeping an eye on my office, I will be back shortly?*
 - *Could you do me a favor and watch my office for me? I have to answer a call from the Dean but can't leave my office unattended. (But this answer assumes I know the student well enough to trust him/her. Otherwise, I'd call the Dean and tell him I'm unable to see him for the moment.)*
 - *Do you need any help? Unfortunately, we will have to move this conversation to another day. Or if you want, you can wait for me here until I come back from the meeting.*
 - *Sorry I have to leave a moment and don't have my key. Could you watch my office until I return.*
 - *Please keep an eye on my office until I get back. I have just been called to the Dean's office but should be back shortly and we can go over your paper.*
 - *Actually, I would call the building Superintendent and ask for a spare key, after rescheduling with the student .*
 - *b, adding if you have no lecture to attend now.*
 - *I have to attend a meeting with my boss. Do you mind waiting in my office until I return and we can go over your paper then?*
 - *I have been suddenly called away, but I should be back soon and could talk to you about your paper. Would you be willing to watch my office until I get back? I'm already late and I have to keep the office open.*
 - *Hi, I have to run over to the dean's office for a bit. Would you mind keeping an eye on my office until I get back? We can discuss your paper then. Thanks!*
 - *I've got to see the Dean and I'm pressed for the time. Could you nip down to the concierge and get his copy of my key and lock my office as I seem to have misplaced it?*

- *I wouldn't leave a student in charge of my office. I would find a colleague, a research assistant, or a teaching assistant. I would say "The dean asked me to meet with him. I've locked my office. Would you hang onto my office key until I get back?"*
- *I apologize for having to postpone our meeting but the dean just called and asked to come to his office immediately. It is up to you whether you want to wait in my office until I return or whether I lock the office and we meet at another time. (I assume that the door can lock without a key and that housekeeping will enable me to get back in.)*
- *I've got to run to the dean's office for a moment, but we will talk about your paper when I return. Would you keep an eye on my office until I get back?*
- *I would notify the dean of the problem and ask him/her what I should do.*
- *I'm sorry I can't talk with you right now; I just got called in to talk with the dean. I can't leave my office open. Do you have 15-30 minutes to wait and keep an eye on my office? We can talk when I return.*
- *Hey, I need to run to a quick meeting. Would you mind waiting in my office? I shouldn't be long. I also seem to have misplaced my key if you're not in a hurry could you please make sure to stay in here until I return?*
- *Hey, I'll be right back. I'll just be a minute.*
- *Hey, I need to go speak with the dean and it sounded pretty urgent. Can you please keep an eye on my office? I lost my key and can't lock it.*

10.6.7. Manja društvena moć i izvinjenje

Situacija br. 13 u kojoj ispitanik upućuje izvinjenje svom profesoru jer je zaboravio da vrati pozajmljenu knjigu, i situacija br. 16 u kojoj se ispitanik izvinjava direktoru jer je zaboravio da dođe na zakazani sastanak predstavljaju situacije u kojima ispitanik ima manju društvenu moć od svog sagovornika. Statistička obrada podataka pokazuje da se, kada su u poziciji manje društvene moći i upućuju izvinjenje, izvorni govornici srpskog i engleskog jezika ne razlikuju u stepenu direktnosti ($F=1,072$; $p=0,302$). I srpski i engleski izvorni govornici preferiraju da kombinuju elemente pozitivne i negativne strategije (tabela 7, grafikon 10) – konvencionalna forma izvinjenja dopunjuje se markerima pozitivne učtivosti - davanjem ponuda, obećanja ili objašnjenja.

Pojedinačnom analizom popunjenih upitnika autorka je utvrdila da ispitanici i ispitanice iz engleske govorne zajednice u trinaestoj test situaciji preferiraju da kombinuju direktnu strategiju ispoljenu eksplicitnim performativom (*I apologise for...*) sa indirektnim semantičkim formulama u formi objašnjenja ili opisa situacije koja je dovela do prestupa, dok u šesnaestoj test situaciji podjednako koriste i strategiju kojom iskazuju žaljenje za učinjeni prestup (*I'm sorry*) i eksplicitni performativ (*I apologise*).

Ispitanici iz srpske govorne zajednice koriste imperativne forme koje su orijentisane ka slušaocu (*Izvinite*) ili forme koje impliciraju veći stepen formalnosti u komunikaciji (*Izvinjavam se, žao mi je*) i obično su praćene objašnjenjem situacije koja je doprinela narušavanju komunikacije. Zanimljivo je da se na nivou obe test situacije zanemarljiv broj ispitanika odlučio za potpuno izbegavanje izvršenja govornog čina, što ukazuje na to da ispitanici procenjuju da je veoma bitno kada se nađu u institucionalizovanom kontekstu i na poziciji manje društvene moći da upute izvinjenje i daju objašnjenje za učinjeni „prestup“ sagovorniku veće društvene moći.



Grafikon 10: manja društvena moć i izvinjenje

Trinaesta situacija – izvinjavate se profesoru jer ste zaboravili da mu vratite knjigu. Kvalitativna analiza odgovora iz upitnika navodi na zaključak da srpski ispitanici smatraju da je pored formalnog izvinjenja u formi negativne učtivosti koju ispoljavaju upotrebom izraza poštovanja i uvažavanja profesorovog autoriteta prikladno dati objašnjenje zbog čega je do prestupa došlo i ponuditi rešenje za nastalu situaciju. Najčešće forme obraćanja su *Izvinjavam se* i *Žao mi je* koje impliciraju veći stepen formalnosti među sagovornicima i kojima se iskazuju vrlo učtiva izvinjenja, a koju su ispitanici povremeno dopunjavali podstrategijom pozitivne učtivosti ponuđene u odgovoru pod b) – davanje ponuda i obećanja (ispitanici predlažu da se odmah vrate po knjigu ili neki drugi način ili rok za vraćanje knjige). Takođe, intervjuisani ispitanici ističu da se profesoru ne bi nikada obratili ličnim imenom već isključivo titulom, smatrajući da je to jedina prikladna forma obraćanja za iskazivanje poštovanja:

- *Izvinite, baš mi je žao što sam zaboravio, seo bih na taksu i doneo bih knjigu u roku od 30 min. Ako ćete biti na fakultetu...*
- *Čim bih shvatio da je nisam poneo, makar i da je usred predavanja vratio bih se po nju.*

- *Izvinite, jako mi je neprijatno zbog mog propusta, odmah nakon predavanja otići ću po knjigu/ zamolila sam sestru da mi je donese.*
- *Izvinjavam se, profesore ali sam bila u žurbi i potpuno sam zaboravila da Vam donesem knjigu. Mogu li da vam donesem malo kasnije ili ako vam nije hitno doneću vam na sledećem predavanju.*
- *Izvinjavam se, profesore, bila sam u žurbi i slučajno sam zaboravila da Vam donesem knjigu. Doneću Vam je sutra, ako nije problem.*
- *Izvinite. Bila sam u žurbi i zaboravila sam da donesem Vašu knjigu. Doneću Vam je sutra.*
- *Izvinjavam se, profesore, nije mi zvonio podsetnik na telefonu pa sam zaboravila da donesem Vašu knjigu. Knjiga će biti sutra na Vašem stolu, ili ako Vam je hitno, mogu i sada da trknem?*
- *Baš mi je žao, ali sam bio u žurbi i potpuno sam zaboravio da Vam donesem knjigu. Je li vam knjiga neophodna sada, da odmah odem po nju?*
- *Izvinjavam se profesore, odmah ću otići do kuće i doneti knjigu.*
- *Izvinjavam se, profesore, ali zaboravila sam da donesem Vašu knjigu. Donela bih je na sledećem predavanju, ali ukoliko Vam je knjiga pre potrebna, odmah ću otići po nju.*

Korpus prikupljenih odgovora datih u slobodnoj formi iz engleske govorne zajednice pokazuje da ispitanici najčešće biraju strategije kojima iskazuju žaljenje za učinjeni prestup (najčešća fraza koju ispitanici upotrebljavaju je *I'm sorry* i njene varijante sa intenzifikatorima *I'm so sorry*, *I'm really sorry*) koju dopunjavaju baš kao i srpski ispitanici podstrategijom pozitivne učtivosti – davanjem ponuda i obećanja:

- *I'm sorry. I forgot to bring the book and I will go get the book right away.*
- *b) adding I will bring it tomorrow/later today.*
- *I'm really sorry I completely forgot. I'll get it to you later today.*

- *I'm so sorry I forgot your book. I was in a hurry this morning, and it must've slipped my mind. Could I bring it to your office this evening?*
- *Oh, I'm so sorry. I forgot it, but I can go home right now to get it.*
- *Sorry Professor, I accidentally left the book at home. Is there a convenient time I could bring it to you?*
- *Sorry, I forgot it. I'll go back and get it for you right after my last class. When is a good time for you?*
- *I'll get the book right after the lecture and return it to you.*
- *I'm sorry that I forgot the book. I will get immediately after today's lecture.*
- *I'm so sorry, I completely forgot to bring it today. Can I bring it by your office tomorrow?*
- *I'm am SO sorry. I had it all ready for you, but totally forgot to put it in my bag. I will bring it by your office as soon as this lecture is over.*
- *I am so sorry! I forgot it! I can bring it by your office later today or tomorrow??*
- *"I'm so sorry I completely forgot. Can I bring it to you next lecture or do you need it much sooner than that?"*
- *Again, a combo answer: I would say, "I'm so sorry, I totally forgot it. I'll bring it next time."*
- *I'm so sorry, I completely forgot. I'll bring it by your office later today.*

Šesnaesta situacija – izvinjavate se direktoru jer ste zaboravili da dođete na zakazani sastanak. Šesnaesta situacija pokazuje raznolikiju upotrebu strategija učtivosti – pored kombinacije elemenata pozitivne i negativne učtivosti, nešto veći broj ispitanika u odnosu na prethodnu situaciju se odlučio i za direktnu strategiju ponuđenu u upitniku koju je kombinovao sa podstrategijama pozitivne učtivosti – davanje ponuda, davanje razloga, upotreba šala. Ispitanici iz srpske govorne zajednice se najradije odlučuju za imperativnu formu izvinjenja - *Izvinite*, kao i za eksplicitno-performativnu formu *Ja se*

izvinjavam/ Izvinjavam se, koja implicira formalni odnos kao i to da postoji visok stepen poštovanja prema sagovorniku:

- *Ako sam i dalje zaposlen voleo bih da objasnim svoj zaista glup propust, imate li vremena?*
- *Izvinite, zaboravila sam na sastanak, kada bi vam odgovaralo da dodem kod vas da bi se videli?*
- *Izvinite direktore, nisam stigla na zakazani sastanak imala sam stranku, ali sad sam tu i vama na raspolaganju.*
- *Direktore, ja se izvinjavam ali potpuno sam previdela današnji sastanak. Kada vam odgovara da se vidimo i porazgovaramo o predviđenim temama?*
- *Direktore, izvinite, zaboravila sam na sastanak. Da li mogu da dođem kod Vas kada budete bili slobodni?*
- *Veoma mi je neprijatno što nisam došla, iskrslalo mi je nešto, ali to nije opravdanje i izvinjavam se. Kada možemo da organizujemo novi sastanak?*
- *Oprostite Direktore što sam propustila sastanak. Od previše obaveza sam previdela koliko je sati. Da li imate sad vremena ili kad vam odgovara da zakažemo u nekom drugom terminu.*
- *Izvinite. Zaboravila sam na sastanak. Kada ste slobodni za novi?*
- *Direktore, izvinite. Zaboravila sam na sastanak. Imala sam neki hitan poziv od kuće. Obično nikad ne zaboravljam na sastanke. Da li bi Vam odgovaralo da dođem sada, ili da li biste mogli da mi prenesete najbitnije sa sastanka?*
- *Izvinite. Baš mi je žao, ali zaboravila sam na sastanak.*
- *Direktore, izvinite što sam propustila sastanak. Imala sam puno posla i jednostavno sam se zanela i zaboravila. Uz dužno poštovanje Vašeg vremena, da li biste mogli sutra da me primite?*

S druge strane, primeri iz engleskog korpusa pokazuju da je za dati kontekst najprikladnije upotrebiti konvencionalno izvinjenje uz objašnjenje zašto je došlo do

prestupa. Pragmatički gledano, najčešće se kombinuje strategija kojom se iskazuje žaljenje za učinjeni prestup sa markerima pozitivne učtivosti ili indirektnom strategijom u formi objašnjenja ili opisa situacije koja je dovela do prestupa:

- *I'm really sorry that I missed the meeting, when would be a good time for you to have that meeting?*
- *a), but adding/ rephrasing: Please accept my apologies for my failure to attend the meeting, but I only remembered half way through, and didn't wish to interrupt by arriving late. How would you like me to catch up on everything that was said?*
- *I am so sorry I missed the meeting. I have no excuse and I feel terrible. Do you have any free time coming up that we could reschedule? I'll make it work.*
- *I'm so sorry that I missed another meeting. It was my mistake and it won't happen again I can assure you.*
- *I'm so sorry I missed the meeting about today. I was working on that project and I completely lost track of time. Is there anything I need to know about the meeting, or is there anything you would like me to take care of?*
- *I really apologize for missing the meeting – I just completely forgot about it because of this big project. I hope it hasn't inconvenienced you. Is there a time when we could reschedule?*
- *I'm really sorry I missed the meeting. Because <Insert Reason>... I can meet now or anytime that is good for you.*
- *I am really sorry that I missed our meeting, I am free now and/or (give schedule day or two).*
- *I apologize, I forgot about the meeting. That's irresponsible and unacceptable, and I accept any decision you make after this! Sorry Man.*
- *My apologies, I completely forgot about the meeting earlier. Would it be possible to reschedule?*

10.6.8. Veća društvena moć i izvinjenje

Situacija br. 14 u kojoj ispitanik kao profesor upućuje izvinjenje studentu jer nije pregledao rad i situacija br. 18 u kojoj je ispitanik direktor koji se izvinjava kolegi jer je tokom poslovnog sastanka prosuo vodu po njemu predstavljaju kontekst u kojima govornik ima veću društvenu moć od sagovornika. Kvantitativna obrada podataka pokazuje da se, u situaciji veće društvene moći od sagovornika i izvinjavanja, izvorni govornici srpskog i engleskog jezika značajno razlikuju u stepenu direktnosti u obraćanju ($F=20,580$; $p<0,05$). Govornici srpskog jezika su manje direktni od engleskih i koriste mešavinu pozitivne i negativne strategije, dok govornici engleskog jezika koriste pretežno pozitivnu strategiju sa ponekim elementom negativne učtivosti (tabela 8, grafikon 11).

Dok kod srpskih ispitanika nema razlike u direktnosti u odnosu na prethodne situacije u kojima su takođe najčešće kombinovali elemente pozitivne i negativne učtivosti, na prvi pogled se čini da je pozicija veće društvene moći kod izvornih govornika engleskog uticala na to da budu direktniji prema sagovorniku nego inače. Međutim, to nikako ne implicira automatski da su srpski govornici učtiviji od engleskih, već da je razlika pre kulturološke prirode. Naime, srpski odgovori ukazuju da ispitanici stavljeni u ulogu profesora smatraju da u datom kontekstu, bez previše izvinjavanja i objašnjavanja jer to ne priliči profesorskoj poziciji, treba da koriste formalni registar i normirane, konvencionalne forme obraćanja kako bi potcrtali i sačuvali distancu između njih i studenta. Engleski ispitanici u istoj situaciji kroz neformalniji jezik i nešto više objašnjenja koje su koristili pokazuju da ne insistiraju toliko na postojećoj distanci.

Kada je reč o 18. situaciji, intervju sa ispitanicima je pokazao da takođe postoji kulturološka razlika između dve zajednice - engleski ispitanici su skloniji upotrebi šala kako bi ublažili ozbiljnost prestupa dok srpski ispitanici smatraju da je prikladnije koristiti formalnija izvinjenja u skladu sa ulogom rukovodioca koju zauzimaju.



Grafikon 11: veća društvena moć i izvinjenje

Četrnaesta situacija - profesor se izvinjava studentu jer nije pregledao rad.

Korpus odgovora dobijenih od srpskih izvornih govornika pokazuje da ispitanici pretežno biraju formu eksplicitnog performativa *Izvinjavam se* koju dopunjuju podstrategijom pozitivne učtivosti - davanje obećanja (ispitanici predlažu drugi rok i daju obećanje da će pregledati rad u najkraćem roku). Takođe, ispitanici su pravili kombinaciju ponuđenih strategija pozitivne i negativne učtivosti:

- *Kolega imam puno posla, ali ipak sam vam obećao da ću vam pregledati rad, ako ne možemo odložiti za neki drugi dan, sedite sad ću ga pogledati.*
- *Kolega, izvinjavam se ali Vaš rad još uvek nije pregledan. Imam mnogo radova koje treba da pregledam. Odgovoriću vam emailom čim pregledam rad, a potrudiću se da to bude do kraja nedelje.*
- *Kolega, izvinjavam se, nisam stigao da pregledam Vaš rad. Dođite sutra u 10h.*
- *Kolega, izvinjavam se, sad ću da pregledam Vaš rad.*

- *Kolega, znam koliko vam to znači ali se izvinjavam jer nisam stigla da pregledam vaš rad. Obećavam da ću sutra doneti pregledan rad sa svim komentarima.*
- *Kolega, izvinjavam se ali Vaš rad još uvek nije pregledan. Imam mnogo radova koje treba da pregledam a jako je teško svim studentima izaći u susret za ovako kratko vreme. Hajde dođite bolje sutra, tada ćemo razgovarati o Vašem radu.*
- *Kolega, Vaš rad jos uvek nije pregledan, dođite sutra pa ćemo razgovarati o Vašem radu.*

Primeri dobijeni od izvornih govornika engleskog jezika pokazuju varijaciju u upotrebi formi izvinjenja, od direktne, eksplicitne forme *I apologise* do forme kojom se iskazuje žaljenje za učinjeni prestup *I'm sorry*. Ove forme izvinjenja su praćene podstrategijom pozitivne učtivosti - davanje ponuda i obećanja (ispitanici daju obećanje da će rad biti pregledan što pre):

- *c) adding: But I will look over his paper right away and will set up the appointment ASAP.*
- *I'm sorry but I haven't had time to do it yet.*
- *(assuming it is not too long or that I have at least read it). I am sorry, but I have not written up any comments. Would you like to quickly go over it now?*
- *c) plus however, I'll make it my priority to read and comment on it first thing. You'll have it by the end of the day.*
- *Sorry I haven't read it yet. Can you come back in a day or so?*
- *I'm so sorry I haven't had a chance to look at your paper yet. Would you like to sit down and go over it together right now?*
- *Sorry, I haven't had time yet. Let's meet.....*
- *I apologize for not having read your paper yet after promising to do so by now. Can we meet tomorrow?*
- *a) + I would add, 'I am sorry. I will get to it as soon as I can.'*

- *I apologize, but your paper has not been examined yet, I will get to it ASAP.*
- *I am so sorry! I haven't had the chance to look at it. I will look at it next. Can I email you the comments in a scanned version before the end of today?*
- *Another combo: I'm sorry, I just haven't had time to look at it yet.*

Osamnaesta situacija - upućujete izvinjenje kolegi jer ste tokom poslovnog sastanka prosuli vodu po njemu. Stavljani u opisani kontekst, izvorni govornici srpskog jezika najčešće biraju negativnu učtivost kako bi naglasili ozbiljnost prestupa i preuzimanje krivice za isti, koju su zatim dopunjavali markerom pozitivne učtivosti (na primer, podstrategija uključivanja oba komunikatora u aktivnost), smatrajući da je ova kombinacija najprikladnija za dati kontekst. Interesantno je da se nijedan ispitanik nije opredelio za najindirektnije izvinjenje, kao ni za potpuno izbegavanje realizacije datog govornog čina.

- *Izvinite, kolega, baš mi je žao. Evo izvolite ubrus.*
- *Kolega, izvinite, hajde da pozovemo kelnera da Vam donese ubrus.*
- *Kolega, zaista se izvinjavam. Jako mi je neprijatno. Evo odmah ću pozvati konobara da donese ubrus. Molim vas izvinite!*
- *Izvinio bih se i otrčao da donesem ubrus.*
- *Kolega, zaista se izvinjavam, hajde da pozovemo kelnera da Vam donese ubrus.*

Međutim, korpus prikupljen od engleske govorne zajednice pokazuje da postoji kulturološka razlika u percepciji datog konteksta između dve govorne zajednice. Naime, engleski ispitanici su najčešće birali strategiju pozitivne učtivosti (na primer, pokazivanje saosećanja i predlaganje saradnje, uključivanje govornika i sagovornika u aktivnost, šale), pokazujući neformalniji stil i prijateljski odnos prema sagovorniku, što može ukazivati na to da pozicija veće društvene moći ne „obavezuje“ engleske govornike na formalni govorni stil i distancirani odnos kao što je to slučaj kod srpskih govornika. Značajan broj ispitanika je birao i direktnu strategiju iz upitnika – direktno izvinjenje bez naglašavanja lične krivice za nastali prestup. Slede svi primeri prikupljeni u slobodnoj formi:

- *Oh I'm so sorry. Let's call the waiter to bring a napkin. I hope you're not too wet.*
- *Sorry, I spilled water on you. I'll call a waiter to bring a towel.*
- *So sorry about that, let me get you a napkin.*
- *Sorry, I spilled water on you. Let's call a waiter to bring a napkin.*
- *Sorry, mate, how clumsy of me! Please use my napkin, I haven't used it up to now.*
- *a) and b) rephrased: I'm so sorry, I've just spilt some water on you. Let me ask this waiter to bring a napkin (calling would be too public, and possibly embarrassing for employee if someone concerned with presenting a dignified appearance).*
- *I am so sorry. Here let me help you.*
- *Oh no! I'm so sorry. That was really clumsy of me. Shall I get you a napkin?*
- *Oh my gosh, I'm so sorry! Here's a napkin. Let me go get some more. I am so, so sorry. Will you forgive me?*
- *Oh, I'm so sorry. Clumsy me.*
- *I am so sorry, let me get you napkin.*
- *Aagh, I'm really sorry. Hang on, I'll get a napkin to mop it up.*
- *Sorry about that. Do you need a napkin?*
- *Oh, I'm sorry! „Waiter, could you bring us more napkins?“*
- *Combination of a and b: Sorry I spilled water on you; let's call a waiter to bring a napkin.*
- *I'm sorry that I spilled water on you. Let me help with my dry napkin.*
- *Gosh, I'm sorry about that. Here, take my napkin.*
- *I am so sorry for my carelessness. Let me call someone to help you dry up.*

- *c) I apologize for this inconvenience. XX But with more feeling!!*
- *I am so sorry about that! I can be so clumsy. I will call a waiter to bring you a napkin.*
- *I am so sorry! I am so clumsy! I'll get the waiter to bring a napkin.*
- *Oh my gosh, I'm sorry! Here's my napkin. Let me get more.*
- *I'm so sorry, I did not mean to spill it on you. Let me get a napkin to dry out or better call a waiter?*
- *I'm so sorry, my hand slipped, let me help you clean up and get you dry.*
- *So sorry! Are you okay? Let me get some napkins!*
- *"OH NO! I'm so sorry! let me get you a napkin!"*
- *OH @\$%!!! I AM SOO SORRY! LET me help you clean up and I will cover your tab and if you want I can replace your clothes if its permanently damaged! Oh! Well its just water but LET ME KNOW!*
- *"I'm sorry, I'm such a cluts. Let me help you clean it up. You can spill your water on me... but no soda."*
- *I'm so sorry! I'll ask the waiter for some napkins.*
- *Listen, my apologies. Let me get you a napkin.*

10.6.9. Jednaka društvena moć i izvinjenje

Situacija br. 15 u kojoj ispitanik treba da se izvini svom prijatelju jer je zaboravio da dođe kod njega da mu objasni kompjuterski program koji mu treba za posao, i situacija br. 17 u kojoj ispitanik treba da se izvini komšiji jer je zaboravio da mu nahrani papagaja predstavljaju kontekst u kome učesnici u komunikaciji imaju jednaku društvenu moć. Obrada podataka je pokazala da se, u situaciji jednake društvene moći sa sagovornikom kada se upućuje izvinjenje, izvorni govornici srpskog i engleskog jezika ne razlikuju u stepenu direktnosti ($F=2,041$; $p=0,155$). I jedni i drugi, kao i u većini prethodnih situacija, koriste mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije (tabela 9, grafikon 12).

Kod 15. situacije ispitanici iz obe govorne zajednice birali su strategije kojima se jasno eksplicira ilokucija, što znači da se niko nije opredelio za indirektnu strategiju. Nijanse u razlikama koje su uočene pojedinačnim pregledom upitnika jedino se sastoje u tome da li su ispitanici koristili više markera pozitivne ili negativne učtivosti. Dakle, svi ispitanici u obe govorne zajednice smatraju da izvinjenje treba realizovati eksplicitnim performativom, koje se može dopuniti indirektnim semantičkim formulama (na primer davanje objašnjenja ili opisa situacije koja je dovela do „prestupa“).

Sedamnaesta situacija je specifična jer predstavlja najekstremniji kontekst u koji su ispitanici svesno stavljeni kako bi se otkrilo da li će se sa maksimalnim povećanjem stepena ozbiljnosti društvenog prestupa intenzifikovati izvinjenja, a imajući u vidu da se radi o ispitanicima jednake društvene moći. Određeni broj izvornih govornika i srpskog i engleskog jezika u upitniku je konstatovao da je takav prestup izuzetno ozbiljan i neprijatan, pa čak i neprihvatljiv i da uopšte ne može da se zamisli u takvoj situaciji, ali da ukoliko je posmatra kao hipotetičku situaciju, onda bi koristio veoma složeno izvinjenje koje bi sadržalo informaciju o situaciji koja je dovela do takvog ishoda u pokušaju da se ispitanik opravda kao i ispitanikovo prihvatanje krivice za učinjeni prestup. Dakle, jasno je da bi ispitanici u obe govorne zajednice usložili i intenzifikovali izvinjenje sa povećanjem društvenog prestupa, smatrajući da je neophodno dati objašnjenje za nastalu situaciju i naglasiti prihvatanje odgovornosti za istu.



Grafikon 12: jednaka društvena moć i izvinjenje

Petnaesta situacija - upućujete izvinjenje prijatelju jer ste zaboravili da dođete kod njega. Kvalitativna analiza upitnika kao i odgovora koje su ispitanici davali u slobodnoj formi pokazuje da pored eksplicitnog izvinjenja ispitanici koriste pragmatičke markere pozitivne učtivosti – ponude, obećanja i uključivanje i govornika i sagovornika u aktivnost, kao i marker negativne učtivosti – pesimistički stav prema volji sagovornika za saradnju. U nastavku su predstavljeni svi primeri odgovora u slobodnoj formi koji su dobijeni od srpskih ispitanika:

- *Ćao Marko, skroz sam zaboravio, izvini, jel možemo sada ili kada tebi odgovara.*
- *Mislim da ne bih zaboravio ako bih mu rekao da ću doći, ako bih slučajno zaboravio izvinio bih se zbog zaboravnosti moje.*
- *Marko, izvini, skroz sam zaboravila na naš dogovor. Da li mogu sada nekako da ti pomognem?*

- *Marko, zaboravila sam na naš dogovor, izvini. Jel ti odgovara danas ili sutra (ili neki drugi dan) u ___ časova (ili u koliko sati ti odgovara) da dođem?*
- *Marko, žao mi je što nisam stigao da dođem juče. Da li ti odgovara da se vidimo neki drugi dan da popričamo o tom programu?*
- *Marko, zaboravila sam na naš dogovor, izvini. Hajde da se vidimo neki drugi put da popričamo o tom programu, ok?*
- *Marko, zaboravila sam na naš dogovor, izvini. Sledeći put me okreni ako vidiš da me nema da me podsetis na naš dogovor. Hajde da se vidimo danas da popričamo o tom programu, ok?*

Korpus prikupljen od engleske govorne zajednice pokazuje da se koriste isti markeri pozitivne i negativne učtivosti kao i u srpskoj govornoj zajednici, s tim što je u engleskim odgovorima prisutan još jedan marker pozitivne učtivosti – davanje sagovorniku poklona i saradnje (npr. *I'll buy us coffee, Lunch tomorrow? I can bring food over! I'll bring adult beverages*):

- *I'm so sorry I didn't manage to come to your house yesterday. Let's meet later today to talk about that program, ok? How about 3.00 and I'll buy us coffee?*
- *OMG I am so sorry Mark! I totally forgot about us meeting up yesterday. When are you free so I can explain it to you? Lunch tomorrow? I can bring food over!*
- *Hi Mark, I'm sorry but I forgot to come around, are you free on Friday?*
- *Mark, I forgot about our arrangement. Can we do it later today?*
- *Hi Mark I'm sorry that didn't come round yesterday, but it totally slipped my mind. Do you still want me to come and show you how the program works or have you figured it out for yourself?*
- *Mark, I'm so sorry. Something came up yesterday, and I totally forgot about our appt. Do you still need help?*
- *Sorry for not coming yesterday. Can we meet up today?*

- *Hey, I'm so sorry I couldn't manage to come to your house yesterday. I hope it didn't cause you any trouble. Can we meet today to talk about that program?*
- *Dude, Mark. I know you got me aspirin when I was sick and you watched my dog when I was away but I screwed up and didn't help you out when you needed it. Bro, I let you down. Sorry, buddy.*
- *Wow, Mark I am so sorry I forgot to come by your house, especially after you've been so great with watching Fido and lending me some aspirin. Are you available tonight? I'll bring adult beverages.*

Sedamnaesta situacija - ispitanik upućuje izvinjenje komšiji jer je zaboravio da nahrani njegovog papagaja. Odgovori koje su srpski izvorni govornici davali u slobodnoj formi jasno pokazuju da je intenzitet izvinjenja u odnosu na 15. situaciju znatno veći, da su izvinjenja složenija i da se uglavnom ispoljavaju formom *žao mi je / baš mi je žao / veoma mi je žao* kako bi izrazili lični stav prema nastaloj situaciji i tako ubedljivije i iskrenije delovali na sagovornika:

- *Veoma mi je žao što je tvoj papagaj uginuo. Postupila sam neodgovorno i jako mi je teško zbog ishoda i što sam ti nanela bol. Reci mi da li išta mogu da uradim, a razumem naravno ako samo želiš da te sada ostavim na miru.*
- *Kupio bih novog papagaja i rekao mu šta se u stvari desilo, uz opasku da znam da to nije ista ptica ali da onu ne mogu da vratim.*
- *Nijedan od ponuđenih i nisam pametan šta bih rekao u takvoj situaciji... Stvarno!*
- *Gledao bih da ga redovno nahranim ali ako bi slučajno zaboravio onda bih mu rekao pod a i c*
- *Ne bi moglo da se desi da zaboravim.*
- *Komšija, jako mi je žao ali otvorila sam kavez pa je odleteo kroz prozor, a nikako nisam mogla da ga uhvatim!!*

- *Ne znam šta bih rekao, nezamislivo mi je da mi neko da kućnog ljubimca na čuvanje i da ja zaboravim da ga nahranim. Verovatno bih nešto izmislio, jer bi me bilo isuviše sramota.*
- *Desila se užasna stvar, mojom greškom tvoj papagaj je uginuo. Jako mi je žao zbog svega i ne znam da li ikako mogu da se iskupim. Da li se slažeš da ti nabavim novog papagaja?*
- *Ne znam kako ovo da ti kažem, ali tvoj papagaj je uginuo. Osećam se krivom zbog toga i dopusti da ti kupim novog ljubimca.*
- *Moooliiii te izviniiii!!! Ja sam kreten! Traži od mene šta hoćeš!*
- *Ne bih mu ništa rekao. Umro bih od sramote.*
- *Izvini, za ovo prosto ne postoji opravdanje.*
- *Baš mi je žao što ovo moram da ti kažem, ali tvoj papagaj je uginuo dok si bio odsutan. Osećam veliku krivicu i ne znam kako to da ispravim. Želeo/la bih da ti kupim novog, ako mi dozvoliš.*
- *Ne znam baš tačno kako bih ti ovo saopštio, ali dok si bio odsutan papagaj je uginuo. Znam da sam pogrešila, znam i da ti papagaj znači, ali šta da radim sada. Volela bih da učinim da se osećamo oboje manje loše, i ako se slažeš, volela bih da ti kupim drugog papagaja.*
- *Izvini molim te, ubićeš me kad ti ovo budem rekla, ali papagaj je uginuo. Slučajno sam zaboravila da ga nahranim. Mogu li nekako da se iskupim, da ti kupim novog papagaja ili ...Izvini milion puta, oprosti.*
- *Baš mi je žao što ovo moram da ti kažem, ali tvoj papagaj je uginuo dok si bio odsutan. Reč je o mom propustu. Ukoliko se slažeš, ja bih ti nabavila drugog papagaja.*

I na osnovu korpusa iz engleske govorne zajednice može se zaključiti da su izvinjenja daleko usložnjenija, da sadrže lični stav govornika prema nastaloj situaciji i sagovornikovim osećanjima. Veliki broj ispitanika je smatrao nepotpunim forme izvinjenja koje su ponuđene u upitniku, pa je upisivao sopstvene odgovore u kojima su

dodatno naglašavali žaljenje za učinjeni prestup, krivicu zbog nastale situacije i iskazivali saosećanje sagovorniku zbog gubitka:

- *I feel terrible. I forgot to feed the parakeet and it's died. I'm so sorry and the least I can do is buy you another one. Perhaps, when you're ready, we could go to the pet shop together so you can choose one that you would like? Once again, I'm very sorry indeed.*
- *I'm really sorry about the parakeet. I forgot to feed him and feel terrible about it. I know it won't be the same, but maybe I can buy you another one.*
- *I'm sorry to be the bearer of bad news, but your parakeet died whilst you were on Holiday. Is there anything you want me to do?*
- *I'm so sorry I let this happen. How can I make it up to you?*
- *I am so sorry that the parakeet died...in all honesty, it's my fault, because I forgot to feed it. Please tell me how I can make it up to you, I'll do anything!*
- *b) revised: I'm so sorry to have to tell this, but your sweet little parakeet/NAME OF PARAKEET has died, and I feel responsible, because there was one day I was unable to get there to feed her.*
- *I am terribly sorry your parakeet died while in my care.*
- *I am so sorry. I don't know how I forgot about the parakeet and when I remembered it was already too late. I don't know what to do. I have no excuse...*
- *I am so sorry. This really is unforgivable of me. If I can do anything to make the situation better just let me know. This is probably one of the worst situations in my life. I'll do anything I can to make up for this.*
- *I'm so sorry about your parakeet. I feel awful about it.*
- *I am SO sorry about your parakeet. I shouldn't have agreed to take care of him; I've just been so busy with work, I haven't had time to think about anything else. Please forgive me. I know he can't be replaced, but I will totally buy you another parakeet. We can go together to pick one out.*

- *Sorry. I didn't look after your parakeet. I'd like to buy you a new one.*
- *I am so sorry, but I didn't watch your parakeet like I was supposed to and it died. Is there anything I can do? I will buy you another, if you want.*
- *I am so sorry, I completely screwed up and let your parakeet die. How can I make it up to you?*
- *I'm so sorry to tell you this, but your parakeet died while you were away. It was my fault, I think, and I would be really happy to make it up to you in some way. I will replace it if you like?*
- *I am not sure what happened. Your parakeet passed away, I am really sorry.*
- *I am mortified. I forgot your parakeet and it died. I will do what I can to replace it.*
- *Oh my God, I am so sorry that I forgot about Polly. I don't know what is wrong with me. I feel absolutely horrible. I don't know how you can even look at me right now. Is there anything I can do? I understand if you never forgive me.*
- *I am so sorry. I understand if you can't forgive me.*
- *I'm extremely sorry I made a horrible mistake. I forgot to feed your parakeet and it died. I would like to do whatever I can to make up for this mistake. I will pay for a new parakeet.*
- *Mark, I don't know what to say... I couldn't make it to your house for a couple days thinking it would be okay, but when I got there your parakeet had died... I'm so sorry. I'll do anything you ask.*
- *I'm so sorry, your parakeet died due to my negligence, can I please buy you a new one or do anything else for you?*
- *I'm sorry your parakeet died. I feel terrible. What can I do to help you.*
- *I am so sorry to tell you... your parakeet died. I found a petshop that carries the same kind. Let me know if I can get a new one.*

- *"I really can't believe how negligent I was. There's no way for me to make this up to you, I know that parakeet meant a lot to you. I'm so sorry. If there's anything I can do to make it up to you... please tell me"*
- *I'm so sorry to tell you this, but your cute parakeet died because I was an IDIOT, I really really really am sorry and there is nothing I can do to bring the parakeet back, and I wouldn't even expect you to forgive me, I just want you to know that if you ever need anything I will be sure to help you.... I got money whatever! I'm a fool and irresponsible! Sorry about this truly!*
- *Somewhere along the lines of profuse, profuse apology and shame...*
- *Without composing a sentence right now, I would probably be quite a bit more appologetic.*
- *"I'm so so so sorry... I forgot to feed your parakeet... I know it doesn't make it right, but I'd like to at least buy you a new one..."*
- *Neighbour, I am so sorry about this. I somehow forgot to feed your parakeet. I don't know how it slipped my mind. If there is anything I can do to help fix this, please let me know. Once again, I am terribly sorry.*

10.6.10. Diskusija o dobijenim rezultatima

Na osnovu pregleda i analize prikupljenih odgovora može se zaključiti da je prva hipoteza delimično potvrđena. Strategija koja se kod obe populacije pretežno koristi je mešavina pozitivne i negativne strategije, odnosno strategija koja ima elemente i pozitivne i negativne učtivosti. U jednoj trećini situacija dve govorne zajednice se značajno razlikuju u stepenu direktnosti prema sagovorniku.

Kao što su pokazale i statistička i kvalitativna analiza popunjenih upitnika, ispitanici iz obe govorne zajednice generalno izbegavaju da koriste direktnu strategiju pa je najčešće koriste u kombinaciji sa učtivim jezičkim sredstvima kojima se čuva obraz kako govornika tako i sagovornika i ublažava nametljivost iskaza. Takođe, zanemarljiv broj ispitanika u obe govorne zajednice koristi čisto indirektnu strategiju (nekonvencionalnu indirektnost), a prikupljeni odgovori pokazuju da je ona najčešće dopunjavana podstrategijama pozitivne i/ili negativne učtivosti. Rezultati dobijeni iz korpusa srpskog jezika se zapravo poklapaju sa stanovištem Blum-Kulke da najindirektnija strategija ne znači u svim kulturama i najučtiviju formu, odnosno da se u brojnim govornim zajednicama (engleskoj između ostalih) nekonvencionalna indirektnost zapravo smatra manje učtivom strategijom od konvencionalne indirektnosti i direktnih zahteva jer se njena neodređenost izjednačava sa neiskrenošću govornika i namerom da se teret razumevanja implikature prebaci na slušaoca što je protivno vrednostima date kulture (Blum-Kulka, 1987 prema Fraser, 2005:73).

Prema tome, najpopularnija strategija u obe govorne zajednice je mešavina pozitivne i negativne učtivosti. U nekim situacijama ova mešavina sadrži više elemenata pozitivne, a u drugim više elemenata negativne učtivosti, u zavisnosti od konteksta i govornikove procene situacionog konteksta i nejezičkih varijabli, ali ubedljivo najveći broj ispitanika iz obe govorne zajednice preferira ove dve strategije u odnosu na sve ostale.

S obzirom na to da se u modelu konstruisanom za potrebe ovog istraživanja prihvata stav Vjeržbicke (Wierzbicka, 1991) da se poređenjem strategija učtivosti između dve kulture može izvršiti i analiza sistema kulturnih vrednosti pa se strategije posmatraju kao norme koje predstavljaju skup kulturoloških vrednosti koje se neguju u

datim zajednicama, zaključuje se da u tom smislu u većini situacija (tačnije u dve trećine situacija) ne postoje značajne kulturološke razlike između datih govornih zajednica po tome kako se shvata i percipira učtivost. Činjenica da je ubedljivo najveći broj odgovora u obe govorne zajednice grupisan oko strategija pozitivne i negativne učtivosti navodi na zaključak da je to zapravo jedna kategorija sa dve varijante. Da je pored direktne strategije, nekonvencionalne učtivosti i strategije neizvođenja čina ispitanicima ponuđena i mešovita strategija u kojoj su spojeni elementi pozitivne i negativne učtivosti, gotovo svi odgovori bili bi grupisani oko te kombinovane kategorije. Time se dolazi do zaključka da je razlika između pozitivne i negativne učtivosti, iako je autorka rada pokušala da je napravi, u stvari minimalna.

Na prvi pogled može se činiti da se ova kombinovana kategorija pozitivne i negativne učtivosti ne uklapa u skalu strategija učtivosti koju su predložili Penelope Braun i Stiven Levinson s obzirom na to da su pet superstrategija hijerarhijski ustrojili od najmanje do najviše učtive. Međutim, neophodno je naglasiti da ovi autori nikada nisu tako jednodimenzionalno posmatrali jezičke strategije kako im se često spočitava, već su naglašavali da se u zavisnosti od konteksta mogu praviti i strategije koje mogu biti specifična kombinacija pozitivne i negativne učtivosti koje će sagovornike čas zbližavati čas udaljavati (Brown, Levinson, 1987:231). To znači da se strategije mogu mešati, pa se markeri pozitivne učtivosti mogu naći i u strategijama negativne učtivosti i u indirektnim strategijama (prema studiji Coupland, Grainger, Coupland, 1988:255), da indirektna strategija mogu obilovati markerima negativne učtivosti, pa se čak i direktne strategije mogu često koristiti u kombinaciji sa indirektnim strategijama (prema studiji koju je sproveo Strecker, 1988:155).

Zanimljivo je i to da je kvalitativna analiza popunjenih upitnika pokazala da su ispitanici reagovali na finese u jeziku, odnosno da su se odlučivali za pozitivnu ili negativnu učtivost prema tome koja podstrategija im je bila ponuđena u odgovoru. Tako im je nekada više odgovarala podstrategija pozitivne, a već u sledećoj situaciji koja je imala iste ili slične karakteristike podstrategija negativne učtivosti. Čini se da je ispitanicima u većini situacija bilo potpuno svejedno koju od ove dve strategije koriste, odnosno da nisu bili svesni da li su odabrali pozitivnu ili negativnu učtivost. Ovde je važno podsetiti se na reči Dinela (Dynel, 2009:33) koji tvrdi da je granica između pozitivne i negativne učtivosti često nejasna i da se veoma često koriste iskazi koji se

istovremeno obraćaju i pozitivnom i negativnom obrazu slušaoca (takođe i Meier, 1995; Culpeper *et al*, 2003; Bousfield, 2008).

U nastavku ovog odeljka detaljnije je objašnjena trećina test situacija u kojima se izvorni govornici srpskog i engleskog jezika značajno razlikuju u stepenu direktnosti, uz napomenu da se eventualne razlike u težnji ka upotrebi određenih strategija ispoljavanja jezičke učtivosti između govornih zajednica ne posmatraju u smislu njihove manje ili veće učtivosti, već kao kulturološki obojene preferencije u realizaciji govornih činova i vrednovanju spleta socijalnih faktora koji utiču na to da li će se određena strategija smatrati manje ili više društveno prihvatljivom i prikladnom u datoj kulturi i situaciji.

Kod govornog čina zahteva, statistički značajna razlika u direktnosti ($F=4,555$; $p=0,034$) javila se u situacijama kada govornik ima manju društvenu moć od sagovornika - izvorni govornici srpskog jezika su indirektniji od engleskih, i koriste mešavinu elemenata negativne i indirektno strategije, dok engleski ispitanici koriste uglavnom negativnu strategiju (tabela 2, grafikon 4).

U socio-kulturološkom smislu, ova razlika ukazuje na to da su u formalnim institucionalnim i akademskim odnosima (situacije br. 3 i 6) srpski ispitanici osetljiviji na varijablu društvene moći od engleskih ispitanika, da koriste jezička sredstva kojima pokazuju veći stepen poštovanja i formalnosti prema sagovorniku koji je većeg društvenog statusa/moći, odnosno pokazuju svest o postojanju distance koju na taj način održavaju i naglašavaju. Visok stepen indirektnosti u jezičkom ponašanju srpskih govornika u ovim institucionalizovanim kontekstima ilustruje jedan tradicionalni kulturni model po kome je u hijerarhijski ustrojenim sredinama (akademskoj i medicinskoj u ovom slučaju) prisutan krajnje formalan diskurs koji su ispitanici nesvesno i nekritički usvojili kao jedini društveno prikladan način za ophođenje u datom kontekstu. Engleski izvorni govornici pokazuju nešto veći stepen slobode u obraćanju sagovorniku i za nijansu neformalniji odnos prema profesoru/nadređenom doktoru, što se objašnjava nešto manjom distancom i ravnopravnom komunikativnom razmenom između studenta i profesora, odnosno stažiste i doktora u engleskom kulturnom modelu.

Kod govornog čina traženja usluge, statistički značajna razlika u stepenu direktnosti ($F=3,858$; $p=0,050$) se javila u situacijama jednake društvene moći (situacije br. 7 i 8) – govornici srpskog jezika su opet indirektniji i koriste mešavinu elemenata negativne i indirektnne strategije, dok govornici engleskog koriste negativnu strategiju (tabela 4, grafikon 6). Treba napomenuti da su prvobitni sociolingvistički modeli učtivosti (na primer model Penelope Braun i Stivena Levinsona iz 1987. godine), postulirali da se učtivost povećava sa povećanjem društvene distance, odnosno da su govornici generalno učtiviji prema osobama koje ne poznaju dobro i gde je društvena distanca veća. Međutim, kasnija intrakulturološka sociolingvistička istraživanja su otkrila veći stepen učtivosti upravo među osobama koje se dobro poznaju i koje su bliske nego u distanciranim i formalnim odnosima (Baxter, 1984; Wolfson, 1988; Brown, Gilman, 1989), što potvrđuju i nalazi ovog istraživanja.

Gledano kroz kulturološku prizmu, čini se da kada je u pitanju čin traženja usluge tokom čijeg izvođenja govornici stalno vrše mentalne procene kako bi smanjili pretnju po obraz sagovornika koju usluga koja se traži sadrži, srpski ispitanici pokazuju najveći stepen obzira i uvažavanja prema obrazu osoba koje su im bliske i koje smatraju prijateljima, odnosno u prisnim i prijateljskim odnosima. Dobijeni rezultat intervjuisani ispitanici objašnjavaju time da u asimetričnim društvenim odnosima čin traženja usluge ne dozvoljava veća odstupanja od normiranih jezičkih obrazaca u smislu davanja opširnih objašnjenja, razloga, gomilanja izvinjenja koja sagovornika možda i ne zanimaju i tome slično... Ispitanici percipiraju da je isključivo u odnosima simetrične društvene moći prikladno konstruisati strategije koje pored glavnog čina sadrže i više perifernih elemenata koji ga dopunjuju. Pored minimalne psihološke distance, čini se da je na indirektniji rezultat kod srpskih ispitanika uticala procena ozbiljnosti prestupa za koju su brojni autori utvrdili da je kulturološki uslovljena. Dobijena razlika između dve govorne zajednice ukazuje na to da govornici srpskog jezika doživljavaju prestupe iz ove dve situacije nešto ozbiljnije od izvornih govornika engleskog jezika, što je uticalo na to da koriste indirektnije semantičke formule.

Kod govornog čina izvinjenja, značajna razlika se pokazala u kontekstu veće društvene moći od sagovornika (situacije br. 14 i 18) ($F=20,580$; $p<0,05$). Naime, govornici srpskog jezika su ponovo za nijansu indirektniji od engleskih i kod njih dominira kombinovana strategija pozitivne i negativne učtivosti, dok govornici

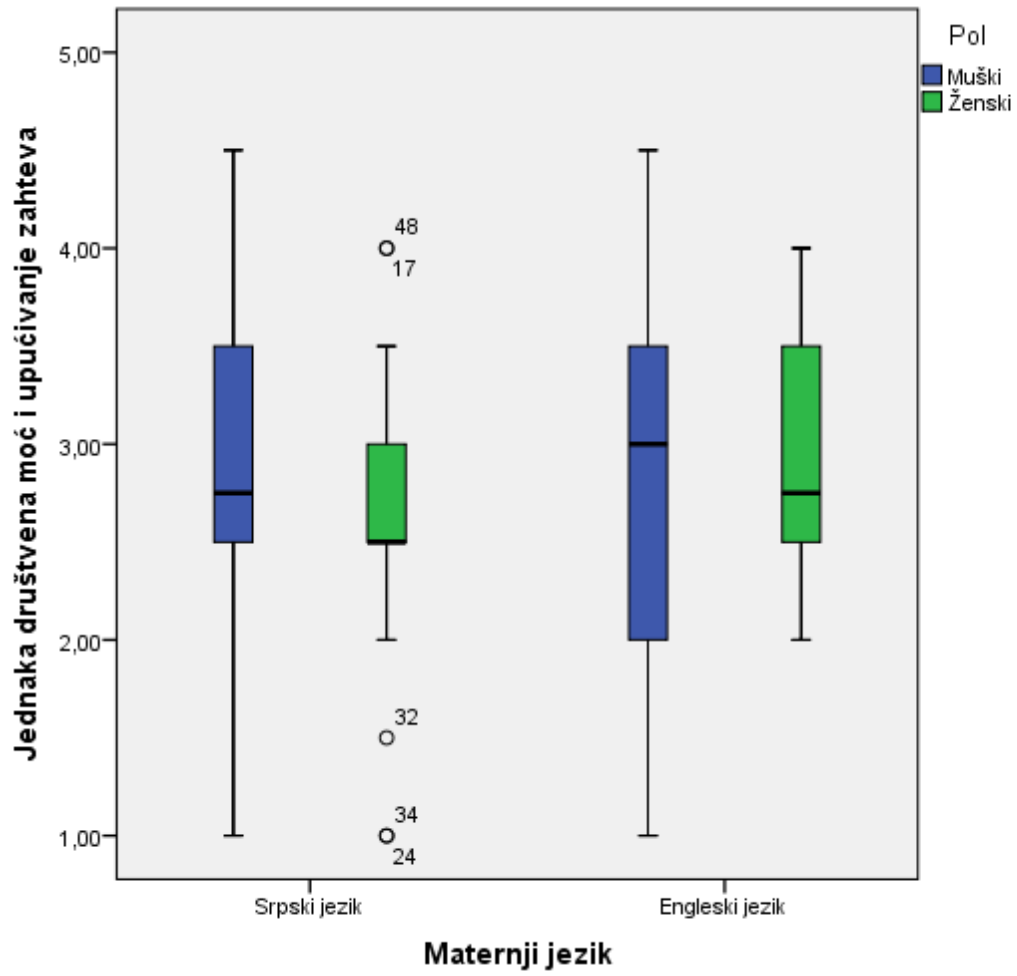
engleskog jezika koriste pretežno pozitivnu strategiju sa ponekim elementom negativne strategije (tabela 8, grafikon 10). Pozitivna učtivost se u ovom govornom činu ispoljava pragmatičkim markerima bliskosti i saradnje, a negativna čestom upotrebom izraza poštovanja i uvažavanja. Na prvi pogled se čini da je pozicija veće društvene moći kod izvornih govornika engleskog uticala na to da budu direktniji/neposredniji prema sagovorniku nego u ostalim situacijama. Međutim, to nikako ne implicira automatski da su srpski govornici učtiviji od engleskih, već da razloge za razlike treba tražiti u usvojenim kulturološkim modelima. Ovde je značajno podsetiti se stava Blum-Kulke i Olštajnove (Blum-Kulka, Olshtain, 1984) da različiti kulturni, lični i kontekstualni elementi utiču na formulisanje strategije izvinjenja. Na kulturološkom nivou, primećuje se da su u 18. situaciji engleski ispitanici skloniji upotrebi šala kako bi ublažili ozbiljnost prestupa, dok srpski ispitanici smatraju da je prikladnije koristiti formalnija izvinjenja u skladu sa ulogom rukovodioca koju zauzimaju a koja im ne dozvoljava neformalno ponašanje, kao i da se u 14. situaciji na distanci između profesora i studenta insistira manje u engleskom nego u srpskom kulturnom modelu što se reflektuje i u jeziku.

10.7. Razlike prema polu u formulisanju strategija

Druga hipoteza, koja glasi da muškarci i žene (i u jednoj i u drugoj govornoj zajednici) u istom situacionom kontekstu koriste strategije koje se razlikuju po stepenu direktnosti, nije potvrđena. U nastavku su detaljnije izloženi i objašnjeni rezultati dobijeni kvantitativnom metodom, po situacijama u kojima su kombinovane varijable govornog čina i stepena društvene moći ispitanika i ispitanica. Tabelarni prikaz statističkih podataka nalazi se u Prilogu IV.

10.7.1. Jednaka društvena moć i upućivanje zahteva

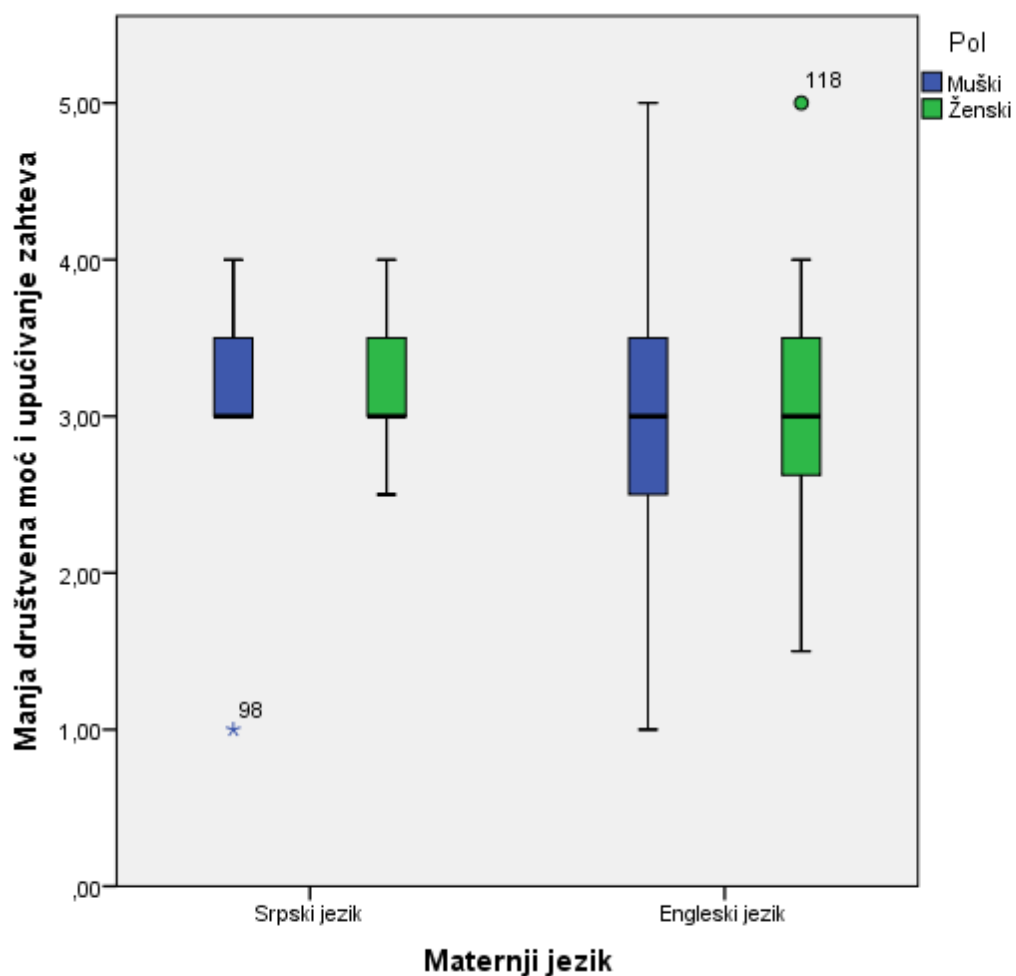
Muškarci i žene, i u srpskoj i u engleskoj govornoj zajednici, ne razlikuju se značajno u stepenu direktnosti u situaciji kada su jednake društvene moći sa sagovornikom i formulišu zahtev ($F=2,881$; $p=0,091$). Ispitanici koriste uglavnom mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije (tabela 10, grafikon 13).



Grafikon 13: jednaka društvena moć i upućivanje zahteva prema polu

10.7.2. Manja društvena moć i upućivanje zahteva

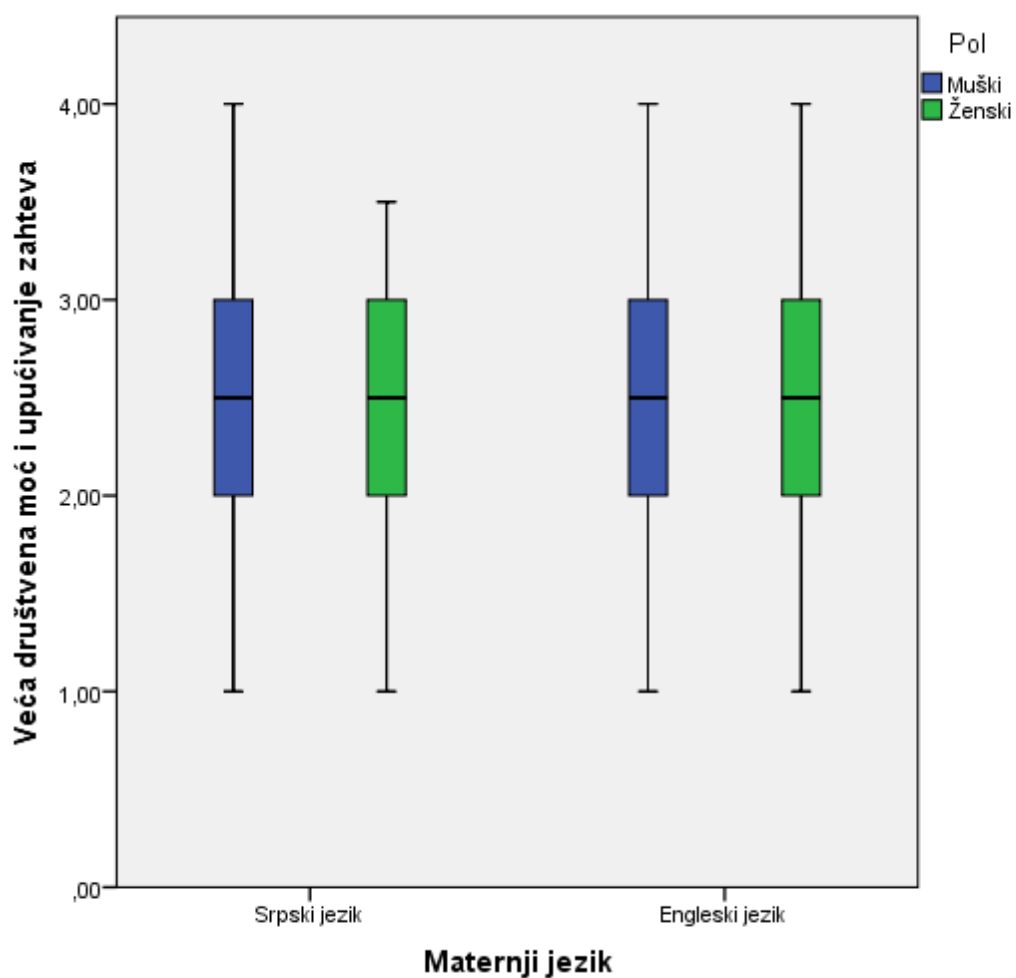
Nema značajne razlike u direktnosti između muških i ženskih ispitanika, ni kod srpskih ni kod engleskih izvornih govornika, kada je govornik manje društvene moći od sagovornika i upućuje mu zahtev ($F=0,052$; $p=0,820$). Ispitanici koriste pretežno negativnu strategiju (tabela 11, grafikon 14).



Grafikon 14: manja društvena moć i upućivanje zahteva prema polu

10.7.3. Veća društvena moć i upućivanje zahteva

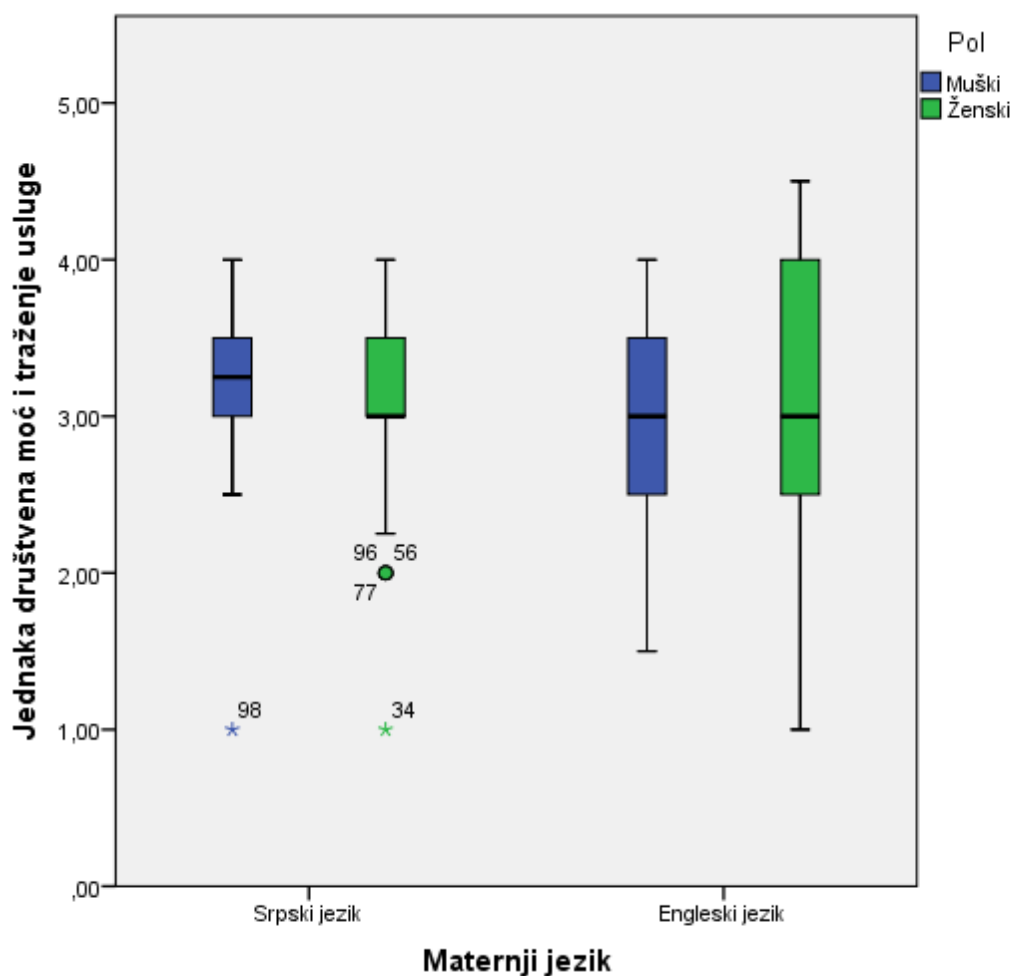
Nije nađena statistički značajna razlika između polova u obe govorne zajednice u direktnosti prema sagovorniku u situacijama kada je govornik veće društvene moći od sagovornika i upućuje mu zahtev ($F=0,730$; $p=0,394$). Ispitanici pretežno koriste mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije (tabela 12, grafikon 15).



Grafikon 15: veća društvena moć i upućivanje zahteva prema polu

10.7.4. Jednaka društvena moć i traženje usluge

Nema statistički značajne razlike između muških i ženskih ispitanika oba govorna područja u stepenu direktnosti ni u situaciji kada je govornik jednake društvene moći kao i sagovornik ($F=0,649$; $p=0,421$). Ispitanici, i jedni i drugi, uglavnom koriste negativnu strategiju (tabela 13, grafikon 16).



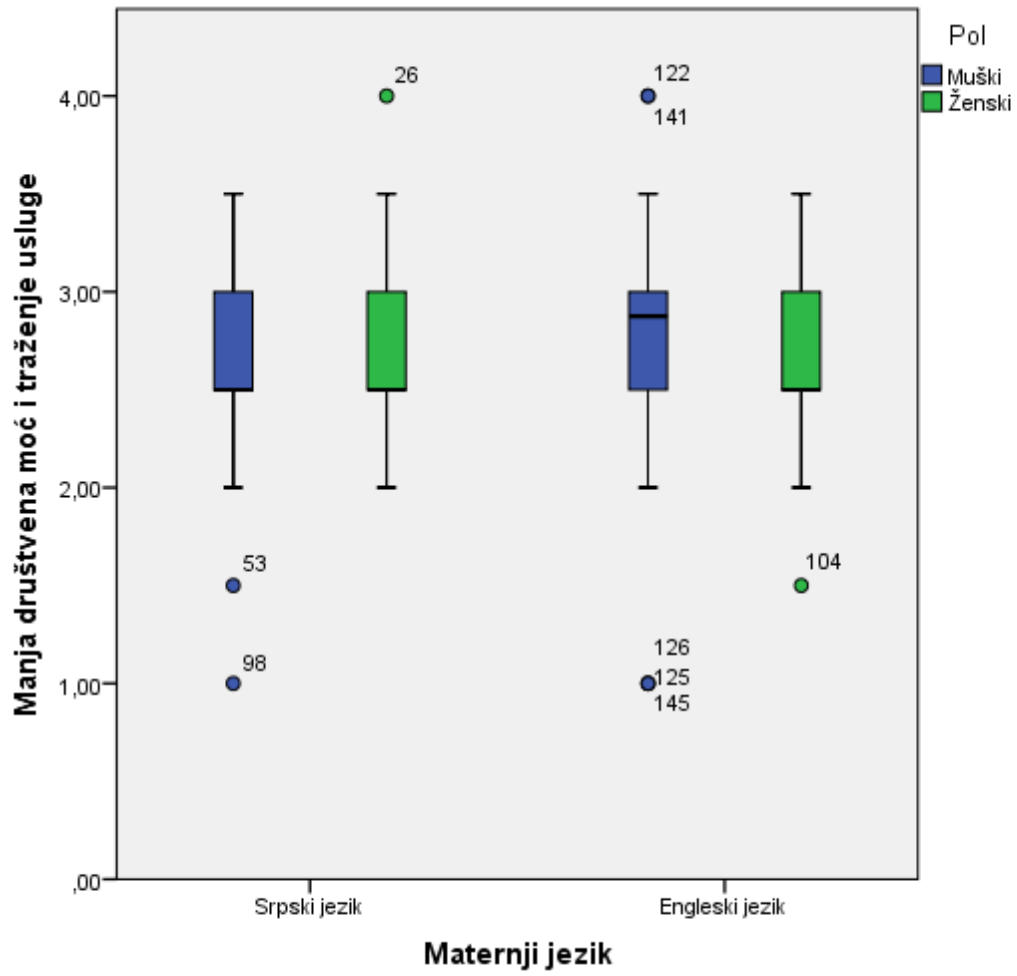
Grafikon 16: jednaka društvena moć i traženje usluge prema polu

10.7.5. Manja društvena moć i traženje usluge

Muškarci i žene se, u oba govorna područja, statistički značajno razlikuju u stepenu direktnosti u situaciji kada je govornik manje društvene moći od sagovornika i vrši govorni čin traženja usluge ($F=4,145$; $p=0,043$).

Ženski ispitanici iz engleskog govornog područja direktniji su od muških ispitanika iz istog govornog područja. Kod izvornih govornika srpskog jezika situacija je obrnuta. Muški ispitanici su direktniji u obraćanju od ženskih. Ženski ispitanici kod engleskih govornika i muški ispitanici kod srpskih govornika koriste kao strategiju mešavinu elemenata pozitivne i negativne učtivosti, a ženski ispitanici kod srpskih govornika i muški ispitanici kod engleskih govornika koriste strategiju koja jeste mešavina te dve strategije ali je za nijansu bliža negativnoj strategiji (tabela 14, grafikon 17).

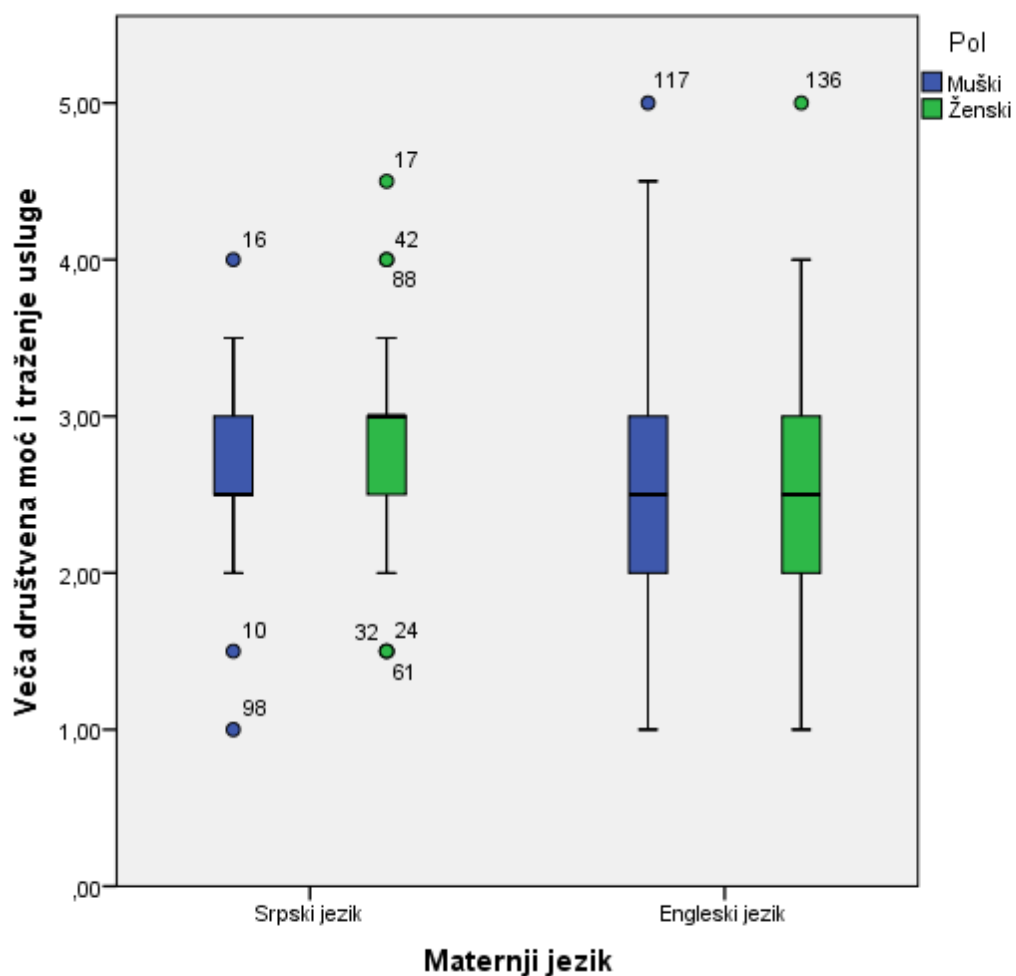
Pojedinačnim pregledom odgovora uočeno je da su ispitanice iz srpske govorne zajednice uglavnom koristile kompleksnije i formalnije formulacije od muškaraca i birale nešto indirektnije semantičke formule. Pošto govornici biraju strategiju na osnovu lične procene stepena pretnje koju usluga koja se traži sadrži, dobijeni rezultati pokazuju da ispitanice procenjuju uslugu koju traže od osobe većeg društvenog statusa nametljivijom i opasnijom po obraz sagovornika u odnosu na muške ispitanike.



Grafikon 17: manja društvena moć i traženje usluge prema polu

10.7.6. Veća društvena moć i traženje usluge

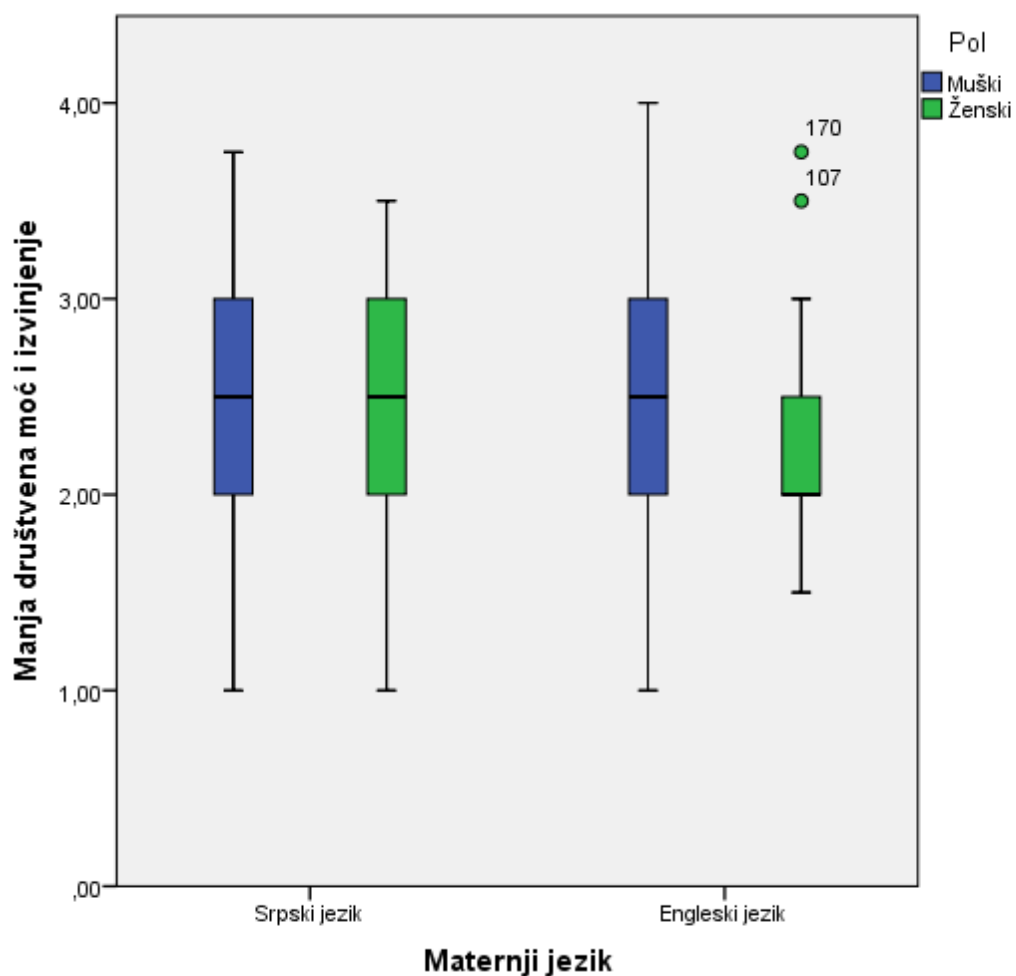
U situaciji kada govornik ima veću društvenu moć od sagovornika i vrši govorni čin traženja usluge, između polova, unutar obe govorne zajednice nema statistički značajnih razlika u stepenu direktnosti ($F=0,540$; $p=0,463$). Ispitanici koriste pretežno mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije (tabela 15, grafikon 18).



Grafikon 18: veća društvena moć i traženje usluge prema polu

10.7.7. Manja društvena moć i izvinjenje

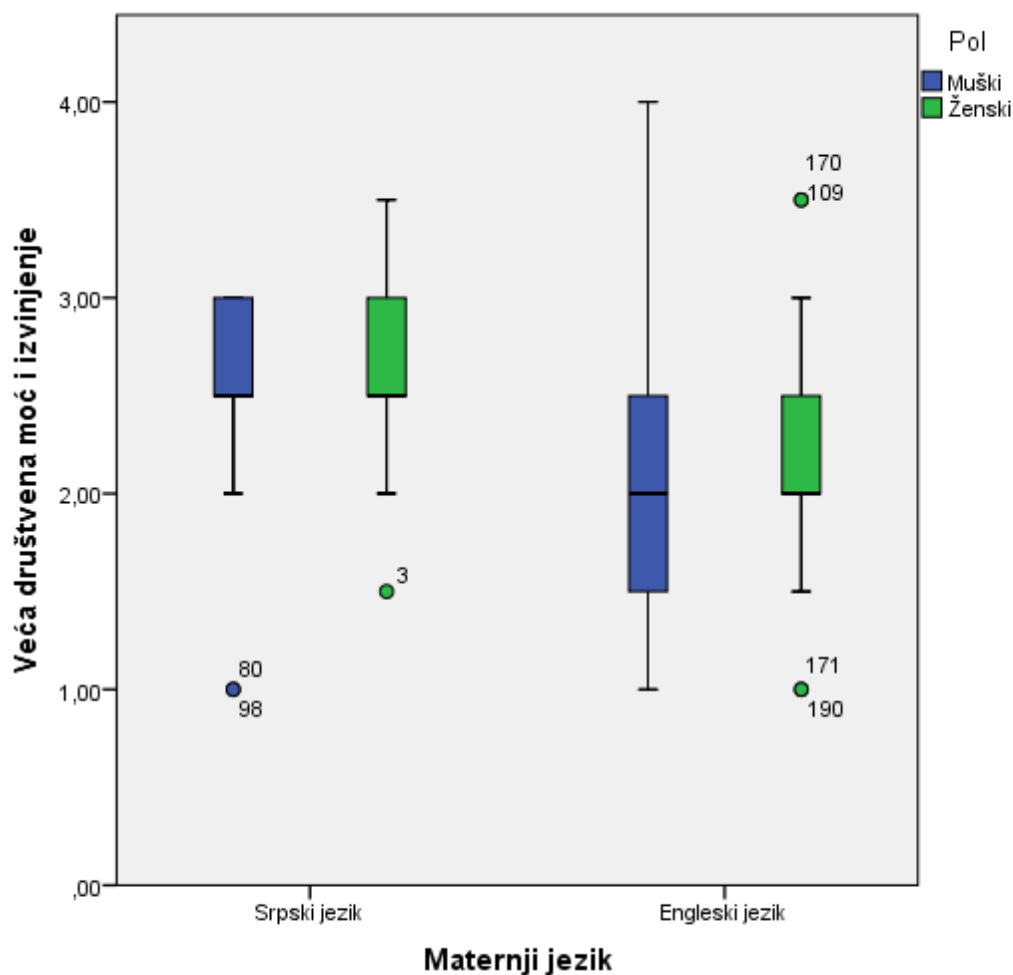
Ni u ovom slučaju, kada govornik ima manju društvenu moć od sagovornika a upućuje izvinjenje, nema statistički značajnih razlika u direktnosti između polova, ni kod engleskih ni kod srpskih ispitanika ($F=0,855$; $p=0,356$). Ispitanici koriste uglavnom mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije (tabela 16, grafikon 19).



Grafikon 19: manja društvena moć i izvinjenje prema polu

10.7.8. Veća društvena moć i izvinjenje

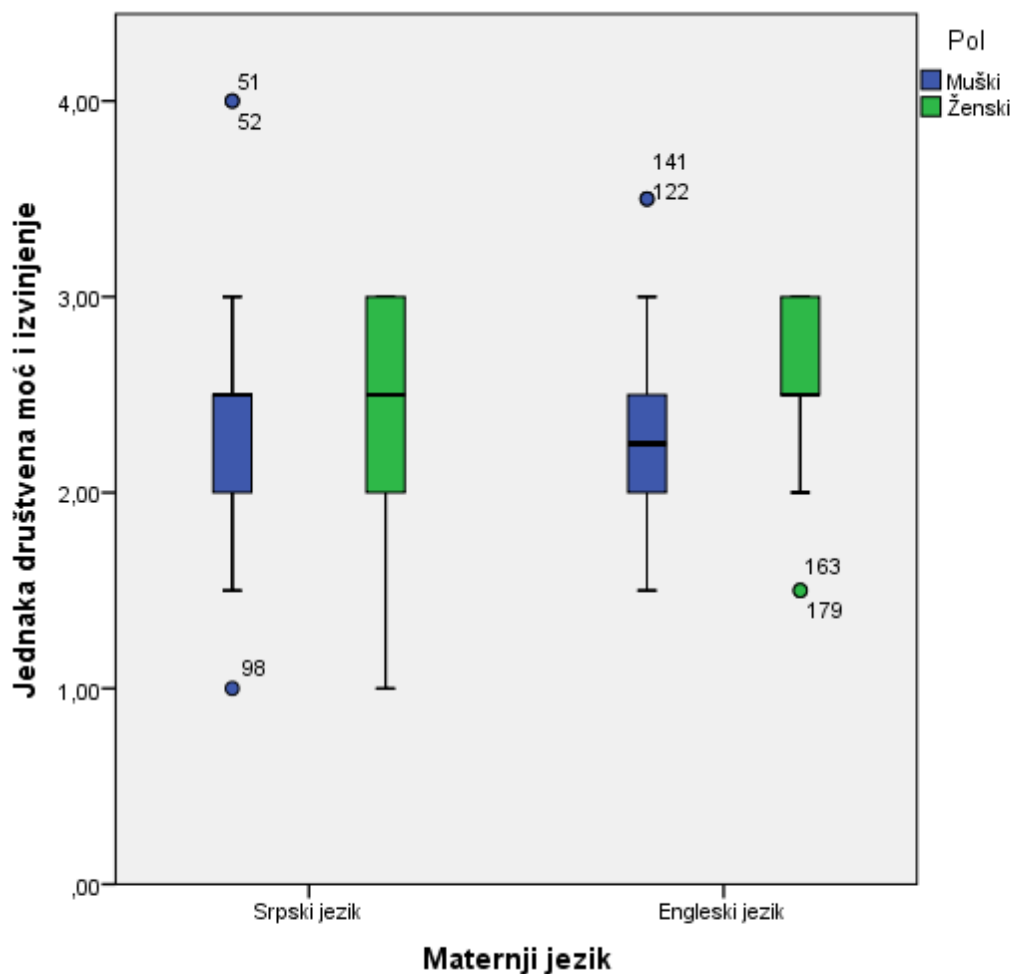
U ovim test situacijama, kada govornik ima veću društvenu moć od sagovornika i vrši izvinjenje, nema statistički značajne razlike između polova unutar govornih zajednica u direktnosti obraćanja ($F=0,351$; $p=0,554$). Ispitanici oba pola srpskog govornog područja su manje direktni u obraćanju i koriste mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije, a ispitanici engleskog govornog područja su nešto direktniji i koriste mešavinu elemenata pozitivne i negativne strategije koja je nešto bliža pozitivnoj strategiji (tabela 17, grafikon 20).



Grafikon 20: veća društvena moć i izvinjenje prema polu

10.7.9. Jednaka društvena moć i izvinjenje

Muški i ženski ispitanici unutar oba govorna područja ne razlikuju se značajno u direktnosti u obraćanju u situaciji kada su govornik i sagovornik jednake društvene moći a upućuje se izvinjenje ($F=0,558$; $p=0,456$). Koriste se uglavnom mešovita elemenata pozitivne i negativne strategije (tabela 18, grafikon 21).



Grafikon 21: jednaka društvena moć i izvinjenje prema polu

10.7.10. Diskusija o dobijenim rezultatima

Dobijeni podaci pokazuju da druga hipoteza nije potvrđena. Nema razlike između muških i ženskih ispitanika, ni u engleskoj ni u srpskoj govornoj zajednici, u stepenu direktnosti prema sagovorniku. Izuzetak, za sada, predstavlja situacija u kojoj je govornik manje društvene moći od sagovornika i vrši govorni čin traženja usluge, i tu je jedina statistički značajna razlika. Kada je reč o preferiranoj strategiji, to je uglavnom mešavina elemenata pozitivne i negativne strategije, kod oba pola u obe govorne zajednice.

Za polaznu pretpostavku uzet je opšti postulat u feminističkoj lingvistici da je jezik rodno polarizovan i da su žene u komunikaciji učtivije od muškaraca, da više poštuju princip saradnje i da su više orijentisane na sagovornika. Prema ovoj pretpostavci, žene koriste učtivije fraze od muškaraca, više ograda, intenzivnije se izvinjavaju i generalno su indirektnije i distanciranije tokom komunikacije od muškaraca. Ženski govor se opisuje kao afektivan, a muški kao instrumentalan, odnosno tvrdi se da su žene u konverzaciji usmerene na stvaranje prisnosti i bliskosti, a muškarci na uspostavljanje nezavisne pozicije bez obzira na sagovornika (Tannen, 1990:188–215). Međutim, dobijeni rezultati ne potkrepljuju ovu tezu. Na osnovu odgovora ispitanika i ispitanica obuhvaćenih istraživanjem ne može se uočiti razlika u jezičkom ponašanju muškaraca i žena, niti u srpskoj niti u engleskoj govornoj zajednici. Na ovom nivou analize, dobijeni nalazi potvrđuju zaključke do kojih su došla pojedina istraživanja da jezičko ponašanje muškaraca i žena ima više sličnosti nego razlika i da se ne može govoriti o „intekulturološkim“ razlikama između polova (Thorne, 1993; Eckert, 2000; Mills, 2003b; MacGeorge *et al.*, 2004).

Ni kod strategija izvinjenja nisu pronađene značajne razlike između muškaraca i žena, što se poklapa sa nalazima interkulturoloških komparativnih studija (rađenim na izvornim govornicima španskog i britanskog engleskog) koje su pokazale da žene ne proizvode više izvinjenja od muškaraca, odnosno da varijabla roda ne utiče na učestalost strategija izvinjenja (Fraser 1981; Schlenker, Darby, 1981; Aijmer, 1995; Marquez-Reiter, 2000; Wouk, 2006).

Međutim, ovde je bitno napomenuti da dobijeni nalaz odslikava jedan prilično generalizovan zaključak koji je izveden na osnovu analize korpusa prikupljenog od ispitanika izabраниh po principu slučajnog uzorka, koji osim roda nisu stratifikovani po drugim parametrima. U tom smislu, da bi se bez bilo kakve sumnje moglo govoriti o istovetnosti jezičkog ponašanja muškaraca i žena u srpskoj govornoj zajednici, autorka ovog istraživanja smatra da je potrebno sprovesti detaljnija interrodna i intrarodna istraživanja. Pristalice trećeg feminističkog talasa (na primer Mills, 2003b) smatraju da ni žene više ne treba posmatrati kao homogenu grupu već da analizu treba fokusirati na specifične delatne zajednice (*eng. communities of practice*) u cilju identifikovanja intrarodne odnosno intragrupne varijacije. Kako Kameron navodi, delatne zajednice karakteriše rodno-jezička varijacija koja u različitim društvenim kontekstima korelira na inter- i intragrupnom planu (u grubim crtama, između žena i muškaraca, ali i između različitih podgrupa žena ili različitih podgrupa muškaraca, ili različitih rodno mešovutih podgrupa) sa drugim parametrima socijalnog identiteta: klasom, etnicitetom, starosnom dobi, itd. (Cameron, 2003:289 u Filipović, 2009). Torn (Thorne, 1993), takođe, smatra da treba istražiti varijaciju unutar roda, uzimajući u obzir socijalne parametre društvene klase i etniciteta. U tom smislu, osim „globalne“ analize koja je ovde primenjena, za pronalaženje finih jezičkih razlika između muškaraca i žena neophodno je primeniti i analizu koja će se fokusirati na mikrosituacije i konkretne delatne zajednice bez pretpostavki da su sve žene nemoćne a svi muškarci moćni, što ujedno može biti i predlog za neka buduća istraživanja o rodno-jezičkim varijacijama u učtivosti.

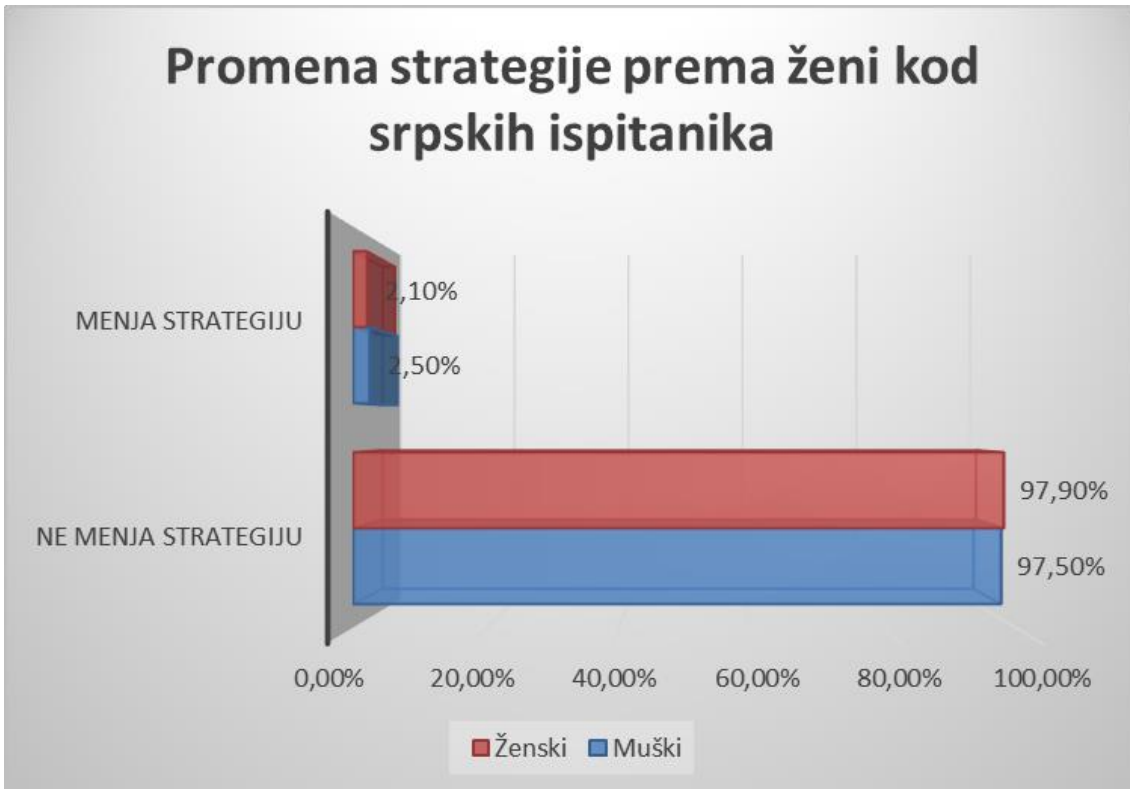
10.8. Da li govornici menjaju strategiju kada se obraćaju ženi?

Nadovezujući se na pitanje rodno osetljivog jezika, treća postavljena hipoteza imala je za cilj da ispita da li muškarci i žene (i u jednoj i u drugoj govornoj zajednici) menjaju odabranu strategiju u određenom kontekstu kada je njihov sagovornik osoba ženskog pola.

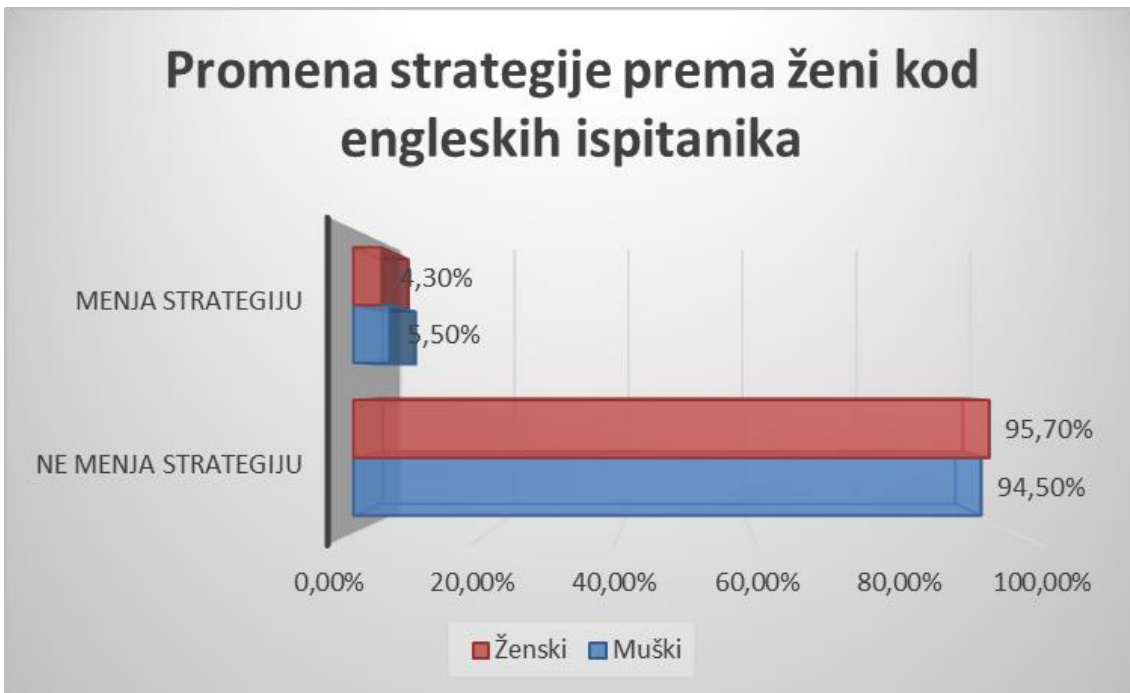
Statistički podaci prikazani u tabeli 19 (Prilog IV) pokazuju da najveći broj ispitanika oba pola u obe govorne zajednice ne bi promenio stepen direktnosti u obraćanju, niti strategiju, kada bi se obratio sagovorniku ženskog pola. Na grafikonu 22 može se videti da 96% ispitanika neće promeniti ni stepen direktnosti ni strategiju kada se obraća ženi bez obzira na društvenu moć i govorni čin. Samo 4% ispitanika menja, što je u ovom slučaju zanemarljiv broj. Na grafikonu 23 prikazani su rezultati za oba pola u srpskoj govornoj zajednici, a na grafikonu 24 u engleskoj govornoj zajednici.



Grafikon 22: promena strategije prema ženi na nivou obe govorne zajednice



Grafikon 23: promena strategije prema ženi kod srpskih ispitanika



Grafikon 24: promena strategije prema ženi kod engleskih ispitanika

Kada je reč o onih 4% ispitanika koji su odgovorili da bi u istom kontekstu promenili strategiju ukoliko bi njihov sagovornik bio osoba ženskog pola, zanimljivo je da je većina ispitanika upisala da bi na skali direktnosti svoju strategiju formulisala indirektnijim registrom, dakle pokazujući veći obzir prema obrazu sagovornice i praveći veću distancu. To zapravo znači da se na skali direktnosti strategije pomeraju od direktnih ka indirektnim formama. Odgovori su konkretno glasili da bi umesto b) (pozitivne učtivosti) upotrebili c) (konvencionalnu indirektnost), ili su upisivali sopstvene formulacije iskaza koje su sadržale markere negativne učtivosti i konvencionalne indirektnosti. Sledeće formulacije u slobodnoj formi prikupljene od srpske govorne zajednice ilustruju navedeno zapažanje:

- Ispitanik koji bi se u prvoj situaciji kolegi sa fakulteta obratio sa: *Coa familijo pozajmi mi beleške sa predavanja od juče*, bi u slučaju da se obraća kolegici strategiju promenio u: *Alexis, juče sam bio baš loše i nisam mogao da dođem. Mogu li da pozajmim tvoje beleške?*
- Ispitanica koja se u petoj situaciji kolegi obratila strategijom pozitivne učtivosti je u obraćanju ženi strategiju promenila u: *Koleginice, da li biste mogli da mi pomognete u prepisivanju ovih podataka?* što je klasifikovano kao konvencionalna indirektnost.
- Ispitanica koja se u šesnaestoj situaciji direktoru obratila strategijom pozitivne učtivosti navodi da bi se direktorki obratila sa: *Izvinjavam se što nisam došla na sastanak, imala sam puno obaveza na poslu a i dete mi je bolesno pa sam stalno bila na telefonskoj vezi sa njim. Možemo li da zakažemo novi termin za sastanak?*

Takođe, pojedini ispitanici su samo prilikom obraćanja osobi ženskog pola koristili formulacije za izražavanje većeg stepena prisnosti i naglašavanje osećanja, zatim markere poput primećivanja i isticanja kvaliteta, interesa i potreba sagovornice, preterivanja u izražavanju podrške i saosećanja i isticanja zajedničkog gledišta. Takođe je primetno da se osobi ženskog pola upućuju komplimenti i koriste „ženski“ pridevi koji nisu pronađeni u formulacijama upućenim muškim sagovornicima:

- U sedmoj situaciji ispitanik muškog pola navodi da menja strategiju pozitivne učtivosti koju je upotrebio za obraćanje muškarcu u: *Komšinice, užasno mi je neprijatno što moram da te zamolim da mi odeš do apoteke, poslednja si mi nada ne mogu da ustanem iz kreveta.*
- U osmoj situaciji ispitanik navodi da bi se ženi obratio na sledeći način: *Komšinice, imam ovog slatkog psa kojem treba usluga, treba mu neko sladak poput njega da ga pričuva dok ja nisam tu a ja eto ne znam bolju osobu a i on mi deluje zadovoljan mojim izborom, jel ti nije problem.*
- Ispitanica je navela da bi se u desetoj situaciji osobi ženskog pola obratila sa: *Direktorka, imate i vi dvoje dece, znate kakve su obaveze oko njih. Da li mogu danas ranije da izađem s posla da stignem na školsku predstavu mog sina? To bi mu mnogo značilo.*
- U jedanaestoj situaciji u kojoj ispitanik treba da zamoli koleginicu da uzme odelo sa hemijskog čišćenja autorka je naišla na sledeća dva odgovora: *Uvek bih se potrudio da nađem kolegu za uslugu ovog tipa, i Koleginicu ne bih ni pitala.*
- Takođe, jedna ispitanica je navela da bi u istoj situaciji za kolegu upotrebila pozitivnu učtivost koja je ponuđena u upitniku, a za ženu sledeću formulaciju: *Koleginice, imam danas važan sastanak sa članovima upravnog odbora, želim da ostavim dobar utisak ali sam zaboravila da sam ostavila svoj omiljeni komplet na hemijskom čišćenju. Ako si sada slobodna, možeš li da skokneš i doneseš mi komplet? Imam puno posla, ne mogu da stignem.*
- U dvanaestoj situaciji jedna ispitanica je navela da bi u obraćanju profesoru upotrebila pozitivnu strategiju iz upitnika, a u obraćanju profesorki sledeći iskaz: *Imala sam puno obaveza pa nisam uspela u potpunosti da je pređem a i knjiga mi je zanimljiva pa bih želela još malo da je proučim, ako Vama ne predstavlja problem?*

Kvalitativna analiza korpusa engleske govorne zajednice pokazuje isti obrazac. Svi ispitanici koji su naveli da bi promenili strategiju kada bi se u istom kontekstu umesto muškarcu obratili ženi bi se na skali direktnosti pomerili ka indirektnijoj formulaciji. Najčešće su navodili da bi iz a) (direktna strategija) iskaz promenili u c)

(negativnu učtivost), pa čak i u d) (indirektnu strategiju) u slučaju par ispitanika. Ovi podaci navode na zaključak da ispitanici smatraju da prilikom obraćanja ženi treba da naglase poštovanje prema njenoj slobodi odlučivanja/delovanja korišćenjem raznih mehanizama ublažavanja ilokucione snage činova koji predstavljaju pretnju po njen obraz. Primeri iz korpusa engleske govorne zajednice koji ilustruju navedeni nalaz su sledeći:

- U prvoj situaciji ispitanik se kolegi obraća sa: *Hey dude, mind if I look at your notes?*, dok bi strategiju prema kolegici promenio u: *similar but without the 'dude' Hey, mind if I look at your notes?*
- U jedanaestoj situaciji jedan ispitanik je naveo da bi se kolegi obratio strategijom pozitivne učtivosti, a kolegici na sledeći način: *This is a big imposition, but I've got to finish my preparation for the meeting this afternoon and I don't have time to go to the dry-cleaner. Could you possibly...*
- U dvanaestoj situaciji jedan ispitanik je naveo da bi se studentu obratio direktnom strategijom, a studentkinji sledećom formom konvencionalne indirektnosti: *Hi. Do you think you can keep an eye on my office while I'm gone? Thanks.*
- Ispitanik koji se u drugoj situaciji muškarcu obraća kolokvijalnim izrazom: *Peter, I'm shagged. I'm going home. I'll finish this tomorrow if anybody asks*, za obraćanje ženi koristi formalniji registar: *Petra, I'm tired out. I'll finish this tomorrow if anybody asks.*

Kao i u srpskoj govornoj zajednici, i u engleskoj govornoj zajednici pojedini ispitanici isključivo prilikom obraćanja osobi ženskog pola koriste semantičke formule za naglašavanje osećanja, bliskosti i saosećanja. Pored toga, može se uočiti i da se osobi ženskog pola upućuju komplimenti i koriste „ženski“ pridevi i intenzifikatori koji nisu pronađeni u strategijama upućenim muškim sagovornicima. Ilustracije radi, odgovor koji je jedan ispitanik dao na pitanje da li bi promenio strategiju da je osoba kojoj se obraća žensko, glasi: *Without composing a sentence right now, I would probably be quite a bit more apologetic. Emotion would be emphasized, whatever I tended to say.* Slede i ostali prikupljeni primeri:

- *I'm truly sorry for not keeping my word. Please forgive me. How can I make it up?*
- Ispitanik koji se muškarcu u osamnaestoj situaciji obratio direktnom strategijom, bi se ženi obratio sa: *Oh! I'm so sorry. Here is an extra napkin, but maybe we'd better call a waiter to help.*
- U istoj situaciji jedan ispitanik je naveo da bi promenio strategiju prema ženi iz direktne strategije u: *Oh no! I'm a total klutz. I hope I didn't ruin your favorite blouse.*
- Ispitanik koji je naveo da bi se kolegi obratio na sledeći način: a) and b) *rephrased: I'm so sorry, I've just spilt some water on you. Let me ask this waiter to bring a napkin* je naveo da bi u obraćanju kolegici dodao i: *I would add a reference to the elegance of her dress or blouse.*
- U istoj situaciji, ispitanik se kolegi obraća sa: *Sorry, bro, how clumsy of me! Please use my napkin, I haven't used it up to now,* a kolegici na sledeći način: *I'm so sorry, I'm so clumsy, please use my napkin, I'll ask the waiter for more...can I buy you a drink?*
- Jedan ispitanik je u nekoliko situacija naveo da bi promenio strategiju prema ženi na sledeći način: *I would add my dear.*
- Jedna ispitanica je navela da u jedanaestoj situaciji muškog kolegu ne bi ni pitala za uslugu: *I don't think that I'd ask a male colleague to do this, especially one who was a qualified accountant!* ali bi kolegicu zamolila za uslugu konvencionalnom indirektnošću naglašavajući nametljivost svog zahteva: *Paula, I couldn't ask you a massive favour, could I?*
- Zanimljiv je i jedan upitnik u kome je ispitanik naveo da bi se u nekoliko situacija muškarcu obratio negativnom učtivošću, a ženi na sledeći način: *Would approach the subject more softly and be more talkative. Question would remain similar.*

10.8.1. Diskusija o dobijenim rezultatima

Dobijeni rezultati pokazuju da je treća hipoteza potvrđena. Ispitanici oba pola unutar obe govorne zajednice ne menjaju ni stepen direktnosti obraćanja niti strategiju kada je sagovornik osoba ženskog pola. Tabele od broja 20 do broja 37 predstavljaju svih osamnaest test situacija, i ni u jednoj nema statistički značajnih razlika u promeni strategije. Sve tabele su izložene u Prilogu 4.

Dakle, 96% ispitanika ne bi promenilo ni stepen direktnosti ni strategiju kada se obraća ženi u istom situacionom kontekstu, dok bi je samo 4% ispitanika promenilo, što je u ovom slučaju zanemarljiv broj. I obavljeni intervjui sa srpskim i engleskim govornicima potkrepljuju statističke nalaze da u najvećem broju slučajeva govornici ne bi promenili (in)direktnost strategija prilikom obraćanja ženi.

Kada je reč o 4% ispitanika koji su odgovorili da bi u istom kontekstu promenili strategiju ukoliko bi se obratili osobi ženskog pola, većina ispitanika bi se na skali direktnosti pomerila ka indirektnijim formama. Pored toga, pojedini ispitanici iz obe govorne zajednice bi samo prilikom obraćanja osobi ženskog pola koristili semantičke formule kojima se naglašavaju osećanja, bliskost i zajednička gledišta, te upućivali komplimente i koristili „ženske“ prideve i intenzifikatore koji nisu pronađeni u strategijama upućenim muškim sagovornicima.

Međutim, na ovako nizak procenat promene strategije u izvesnoj meri uticala je i svest ispitanika o tome da popunjavaju upitnik u koji će autorka ove disertacije imati uvid i da je u tom smislu poželjno dati društveno prihvatljive odgovore kako ne bi bili izloženi nekoj vrsti „osude“. Tome u prilog govori i činjenica da je pregledajući odgovore autorka naišla na nekoliko upitnika u kojima su ispitanici stavili kao napomenu da su se trudili da budu što učtiviji i da ne prave razliku između žena i muškaraca. To navodi na zaključak da je određen broj ispitanika ipak svesno korigovao svoje jezičko ponašanje u nastojanju da pruži društveno prihvatljive, odnosno, poželjne odgovore, iako u prirodnoj autentičnoj interakciji to možda ne bi bio slučaj.

10.9. Koliko društvena moć utiče na stepen direktnosti?

Naučna i stručna literatura o teoriji učtivosti obiluje raznovrsnim komparativnim interjezičkim istraživanjima u kojima se tvrdi da nekoliko socioloških faktora, između ostalih i društvena moć (sa)govornika, utiče na formulaciju govornog čina tokom komunikativne razmene. Budući da je pripadnica srpske govorne zajednice, autorka je želela da istraži na sopstvenom korpusu koji je prikupila metodom slučajnog uzorka da li i kako društvena moć utiče na formulaciju strategija u srpskoj govornoj zajednici a zatim dobijeni rezultat uporedi sa engleskom govornom zajednicom u cilju identifikovanja eventualnih razlika u vrednovanju pomenute nejezičke sociološke varijable.

S tim u vezi, prilikom definisanja ove hipoteze uzeti su u obzir nalazi brojnih interkulturoloških studija da govornici manipulišu strategijama u zavisnosti od situacionog konteksta i društvene moći osobe kojoj se obraćaju. Još je sociolingvistički model Penelope Braun i Stivena Levinsona iz 1987. godine postulirao da govornici koji su na poziciji veće društvene moći u odnosu na sagovornika imanju manju potrebu da koriste indirektne forme, odnosno indirektnije formulacije strategija. I u kulturno-relativističkom modelu Blum-Kulke iz 1991. godine takođe se tvrdi da govornik usklađuje svoje pragmalingvističko znanje sa procenom najvažnijih situacionih faktora među kojima je i društvena moć. Pan, koji strategije učtivosti posmatra kroz prizmu situacionog konteksta u kojem se koriste, tvrdi da na izbor sredstava za izražavanje učtivosti utiče kontekst u kombinaciji sa društvenom distancom, odnosima moći i izvorima moći (npr. starost, rod, pozicija, društvena klasa) (Pan, 2000). Morand sprovodi istraživanje o hijerarhijskoj moći u institucionalnom kontekstu i zaključuje da postoji asimetrična distribucija učtivih formi među članovima organizacije te da se prema sagovornicima veće društvene moći generalno koristi učtiviji registar (Morand, 2015).

Studija koja je sprovedena na izvornim govornicima japanskog i američkog engleskog (Beebe, Takahashi, 1989) takođe pokazuje da je društveni status bitan faktor koji utiče na varijaciju u realizaciji govornih činova. Naime, autori su otkrili da su Japanci kritičniji od Amerikanaca prema planovima koje predlaže osoba nižeg

društvenog statusa, te da su, suprotno stereotipima, američki ispitanici bili indirektniji od japanskih koji su uglavnom bili direktni i kritički nastrojeni i prema osobama višeg i prema osobama nižeg statusa. Kontrastivna analiza strategija izvinjenja sprovedena među izvornim govornicima američkog engleskog i italijanskog jezika (Lipston, 1994) obiluje primerima koji pokazuju kako izvorni govornici italijanskog jezika biraju strategije učtivosti na osnovu lične percepcije svog i sagovornikovog društvenog statusa, uloge i moći.

Međutim, empirijski nalazi pojedinih interjezičkih istraživanja kose se sa univerzalističkom tezom da stepen učtivosti raste proporcionalno povećanju društvene moći sagovornika. Naime, istraživanje sprovedeno u kineskom i engleskom jeziku pokazalo je da se impozitivi, odnosno direktivi, najređe koriste u situacijama u kojima je društvena moć sagovornika jednaka, a najčešće u situacijama u kojima govornik ima ulogu profesora, to jest veću društvenu moć (Chen, Chen, 2007). I rezultati drugih, u naučnoj javnosti često citiranih studija (Baxter, 1984; Wolfson, 1988; Brown, Gilman, 1989), takođe potvrđuju veću učtivost među osobama koje su bliske nego u distanciranim i formalnim odnosima.

S obzirom na to da se u ovom radu porede srpska i engleska govorna zajednica kod kojih su identifikovane određene kulturološke razlike (v. odeljak 10.6.10), postavljena je pretpostavka da ispitanici srpske i engleske govorne zajednice pokazuju različit stepen direktnosti kada se nalaze na istoj poziciji društvene moći. U okviru ove hipoteze istražena je i pretpostavka iz klasičnih teorijskih modela prema kojoj bi srpski i engleski ispitanici trebalo da ispolje najveći stepen direktnosti kada su na poziciji veće društvene moći od sagovornika.

Dobijeni rezultati pokazuju da su ispitanici najindirektniji prema sagovornicima jednake društvene moći. Takođe, podaci pokazuju da postoji statistički značajna razlika između izvornih govornika srpskog i engleskog jezika u stepenu direktnosti u obraćanju sagovorniku u situacijama kada govornik ima veću društvenu moć od sagovornika ($F=12,175$; $p=0,001$) i u situacijama kada govornik ima manju društvenu moć od sagovornika ($F=4,038$; $p=0,046$).

U situacijama kada su govornik i sagovornik jednake društvene moći statistički značajne razlike nema između srpske i engleske govorne zajednice ($F=1,569$; $p=0,212$),

mada je srpska govorna zajednica za nijansu indirektnija od engleske. U tabeli 38 (Prilog IV) može se videti da su izvorni govornici srpskog jezika takođe indirektniji od izvornih govornika engleskog jezika u situacijama u kojima postoji statistički značajna razlika, dakle kada govornik ima veću ili manju društvenu moć od sagovornika.

Kada govornik ima veću društvenu moć od sagovornika (situacije 4, 5, 11, 12, 14 i 18), kod izvornih govornika srpskog jezika koristi se mešavina pozitivne i negativne strategije sa nešto više elemenata negativne strategije, nego kod izvornih govornika engleskog jezika koji isto koriste kombinaciju ove dve strategije ali imaju nešto više markera pozitivne strategije.

Kada govornik ima manju društvenu moć od sagovornika (situacije 3, 6, 9, 10, 13, 16), obe govorne zajednice koriste kombinaciju pozitivne i negativne strategije, sa tom razlikom što su izvorni govornici srpskog jezika bliži negativnoj strategiji nego izvorni govornici engleskog jezika.

Kada su govornik i sagovornik jednake društvene moći (situacije 1, 2, 7, 8, 15, 17), govornici oba jezička područja koriste kombinaciju pozitivne i negativne strategije sa nešto više elemenata negativne strategije, i srpski govornici su za nijansu indirektniji od engleskih.

Šta govore ovi rezultati? Prvo, zaključuje se da moć ima jak uticaj na upotrebu učtivih formi. Rezultati impliciraju da ispitanici strateški biraju jezička sredstva kojima nastoje da istaknu prirodu odnosa sa sagovornikom i statusne razlike, prema poziciji društvene moći (manja, jednaka ili veća) koju zauzimaju i društvene uloge koja im je dodeljena. Tako ispitanici obe govorne zajednice ispoljavaju najveći stepen direktnosti kada imaju veću društvenu moć od sagovornika - engleska govorna zajednica zauzima 2,40 podeok na skali direktnosti a srpska govorna zajednica 2,61, što je prikazano u tabeli 38. Na osnovu objašnjenja koja su ispitanici davali u intervjuu ili samostalno upisivali u upitnik može se zaključiti da je kombinacija parametara društvenog statusa/uloge (profesor na fakultetu, doktor, direktor) i očekivanja u vezi prava i

obaveza komunikatora²⁵ glavni faktor koji im „dozvoljava“ da se sagovorniku obrate bez previše okolišanja i sredstava za ublažavanje ilokucione snage činova koji predstavljaju pretnju po obraz njihovog sagovornika.

Kada im je dodeljen manji društveni status i moć ispitanici su se na skali direktnosti pomerili ka indirektnijem polu i birali nešto učtiviji registar – engleska govorna zajednica zauzima 2,68 podeok a srpska govorna zajednica 2,78. Činjenica da engleski izvorni govornici pokazuju nešto veći stepen slobode u obraćanju sagovorniku i za nijansu neformalniji odnos prema profesoru/nadređenom doktoru ukazuje na kulturni model koji neguje nešto ravnopravniju komunikativnu razmenu u institucionalnom i akademskom diskursu. Ispitanici u obe govorne zajednice, dakle, strateški i kalkulatивно koriste jezička sredstva u zavisnosti od toga kome se obraćaju i u kojoj društvenoj ulozi se nalaze.

Dobijeni nalazi govore u prilog tvrdnji da koncept moći, koji je prevashodno prisutan u institucionalnom diskursu, iskrivljuje komunikativnu radnju jer pretpostavlja da govornici nemaju jednaka prava na upotrebu određenih govornih činova (Harris, 1995:119). Visok stepen direktnosti u kontekstu veće društvene moći, i niži stepen direktnosti u kontekstu manje društvene moći implicira da je u srpskoj zajednici dominantan jedan tradicionalan kulturni model po kome je u institucionalnim, hijerarhijski ustrojenim sredinama (akademskoj i organizacijskoj u ovom slučaju) prisutan standardno formalan diskurs koji su ispitanici nesvesno i automatski usvojili kao jedini društveno prikladan način za ophođenje u datom kontekstu. Ovakav normirani jezički obrazac za posledicu ima negovanje i nekritičko reprodukovanje jednog nasleđenog jezičkog ponašanja u kome je prisutna asimetrična distribucija učtivih formi i neravnopravan pristup govornim činovima.

Međutim, zanimljivo je da stepen direktnosti ne raste nužno s povećanjem društvene moći (grafikon 25). Rezultati pokazuju da ispitanici ispoljavaju najveći stepen čuvanja obraza i da su najindirektniji prema osobama koje dobro poznaju, dakle u

²⁵ Situacioni faktor koji prema Blum-Kulki i saradnicima (Blum-Kulka, *et al*, 1989) govornici procenjuju tokom konverzijske razmene kako bi odabrali prikladnu strategiju. Ukratko, što govornik ima više prava da zahteva, a slušalac veću obavezu da zahtev ispuni, to će strategija biti direktnija.

bliskim, prijateljskim odnosima gde je distanca minimalna. Ovi nalazi potvrđuju pojedina prethodna istraživanja koja su došla do istih zaključaka. Dok u institucionalnom diskursu ispitanici nesvesno i automatski prate i reprodukuju normirani i društveno prihvatljiv diskurs, čini se da u bliskim i familijarnim odnosima gde je distanca mala na značaju više dobija subjektivna procena nametljivosti zahteva/usluge koja se traži od sagovornika. Najveći stepen indirektnosti koji se ispoljio u kontekstu jednake društvene moći može se objasniti time da govornici, pošto nemaju za cilj da ispolje statusne razlike budući da i ne postoje, niti postoje očekivanja u vezi međusobnih prava i obaveza, kod procenjivanja koju strategiju da upotrebe više uzimaju u obzir stepen nametljivosti i ozbiljnost njihovog zahteva/molbe pa konstruišu usložnjene zahteve/molbe koji se sastoje od objašnjenja, diskursnih ograda, indirektnih činova i kontekstualnih naznaka kao način da maksimalno sačuvaju svoj i obraz svojih sagovornika.

Dobijeni nalaz zapravo se podudara sa teorijom o jezičkom ponašanju (*eng. Bulge Theory*) Nesi Volfson koja je primetila da je jezička upotreba komunikatora koji se na skali društvene distance nalaze između dva kraja²⁶ veoma često „dinamična i otvorena za pregovaranje“ kako bi se učvrstio prijateljski odnos. Osobe koje se nalaze na dva suprotna kraja skale društvene distance nemaju potrebu da preterano koriste eksplicitna jezička sredstva učtivosti zbog relativne sigurnosti njihovog odnosa: obe strane znaju šta da očekuju od one druge. Međutim, oni koji se nalaze između dva kraja moraju uložiti više jezičkog truda kako bi premostili postojeću distancu i razvili ili učvrstili prijateljstvo (Wolfson, 1988, 33).

Na grafikonu 25 vidi se da stepen direktnosti ne raste nužno sa povećanjem društvene moći.

²⁶ Ako jedan kraj skale zauzimaju osobe koje su nam najbliže a drugi kraj skale potpuni neznanci, između njih su poznanici, kolege i osobe koje poznajemo ali sa kojima nismo previše bliski.



Grafikon 25: društvena moć i stepen direktnosti u srpskoj i engleskoj govornoj zajednici

10.10. Uticaj društvene moći na subjektivnu procenu nametljivosti

Cilj pete hipoteze bio je da se detaljnije istraži da li i koliko parametri društvene moći i procene nametljivosti koreliraju, pa je postavljena pretpostavka da u obe govorne zajednice na ocenu nametljivosti utiče društvena moć sagovornika bez obzira na to koji govorni čin je u pitanju. Konkretno, autorka je pošla od pretpostavke da veća društvena moć sagovornika povlači veću ocenu nametljivosti zahteva/molbe koja mu se upućuje. Kvantitativna i kvalitativna analiza sprovedena je u okviru govornih činova zahteva i traženja usluge budući da ovi činovi po svojoj prirodi predstavljaju pretnju po negativni obraz slušaoca (Brown, Levinson, 1987) pa ih govornici po pravilu smatraju nametljivim.

Ispitujući odnos između društvene moći govornika u odnosu na sagovornika, govornog čina i procene nametljivosti, među izvornim govornicima srpskog i engleskog jezika, dobijeni su sledeći rezultati koji su prikazani u tabelama 39 i 40.

U prvoj i drugoj situaciji, kada je između govornika i sagovornika jednaka društvena moć i upućuje se zahtev, nema statistički značajne razlike u proceni nametljivosti između govornika srpske i engleske govorne zajednice ($F=3,414$; $p=0,066$). Razlika u proceni nametljivosti, između dva govorna područja, nije dobijena ni u trećoj i šestoj situaciji, kada govornik ima manju društvenu moć od sagovornika i upućuje mu zahtev ($F=3,490$; $p=0,063$).

Međutim, utvrđena je statistički značajna razlika između govornika srpskog i govornika engleskog jezika u proceni nametljivosti u slučaju kada je društvena moć govornika veća od sagovornikove a upućuje mu zahtev ($F=24,862$; $p<0,05$). Izvorni govornici srpskog jezika procenjuju nametljivost zahteva ozbiljnijim kada imaju veću društvenu moć od sagovornika nego izvorni govornici engleskog jezika (četvrta i peta situacija). Na Likertovoj skali od 1 do 5, srpski ispitanici su nivo nametljivosti svog zahteva ocenili u proseku sa 2,4 dok su engleski ispitanici u istim situacijama nametljivost svojih zahteva ocenili sa 1,9.

Ovaj nalaz se poklapa sa zaključkom iz prethodne hipoteze da društvena moć ima jači uticaj na govornike srpskog jezika koji usled toga biraju nešto indirektnije

strategije u odnosu na engleske ispitanike. Pošto varijabla rangiranja nametljivosti govornog čina nije nezavisna od društvene moći (Mayerhoff, 2007), logično je da indirektnija strategija povlači veće rangiranje nametljivosti. Stepennametljivosti, dakle, korelira sa varijablom društvene moći. Kao što je prethodna hipoteza pokazala da su srpski ispitanici generalno indirektniji u obraćanju od engleskih ispitanika, tako se sada uočava i da ozbiljnije rangiraju nametljivost svog zahteva.

Grafikon 26 pokazuje da se zahtev procenjuje nametljivijim što je društvena moć sagovornika veća. Time se implicira da procena nametljivosti raste sa društvenom moći sagovornika, odnosno da su dva parametra u pozitivnoj korelaciji – što je društvena moć sagovornika veća, to je i subjektivna procena nametljivosti veća.



Grafikon 26: procena nametljivosti kod upućivanja zahteva u obe govorne zajednice

Međutim, u kontekstu govornog čina traženja usluge, rezultati su malo drugačiji. U situacijama kada se traži usluga, a društvena moć govornika i sagovornika je jednaka (sedma i osma situacija), nije utvrđena značajna razlika između ova dva govorna područja u proceni nametljivosti ($F=0,009$; $p=0,924$). Nije dobijena značajna razlika u proceni nametljivosti ni u situacijama manje društvene moći govornika ($F=1,519$; $p=0,219$) (deveta i deseta situacija), ni u situacijama veće društvene moći govornika ($F=1,017$; $p=0,315$) (jedanaesta i dvanaesta situacija). Podaci dobijeni kvantitativnom analizom dati su u tabeli 40.

Na grafikonu 27 vidi se da procena nametljivosti kod traženja usluge ne raste kako raste društvena moć sagovornika. Naime, najmanje nametljivom se procenjuju molbe upućene sa pozicije veće društvene moći, nešto nametljivijima su procenjene molbe upućene sa pozicije manje društvene moći, a najnametljivijima su procenjene molbe kada se upućuju sebi ravnom sagovorniku i kod srpskih i kod engleskih govornika. Koji činioci su doprineli ovakvom poretku rangiranja nametljivosti usluge?

Prvo, sama vrsta govornog čina utiče na visoku subjektivnu procenu nametljivosti. Govorni čin usluge predstavlja podvrstu zahteva koji nosi najveći stepen pretnje po obraz sagovornika. Ako se uporede tabele 39 i 40, vidi se da oba govorna područja uslugu smatraju nametljivijim činom od zahteva u sve tri raspodele društvene moći.

Drugo, teorija učtivosti postulira da priroda društvenog prestupa utiče na subjektivnu procenu nametljivosti. Na primer, pitati prolaznika na ulici koliko je sati predstavlja nizak stepen nametanja, dok traženje novca na pozajmicu predstavlja mnogo veći stepen nametanja pa je pretpostavka da ćemo ga tražiti samo od osobe koju dobro poznajemo. Pregledom upitnika autorka je primetila da ispitanici prirodu prestupa u situacijama jednake društvene moći (sedma i osma situacija) ocenjuju ozbiljnijom nego u preostalim odnosima moći. Čini se stoga da je sadejstvo vrste govornog čina i prirode prestupa uticalo na ispitanike da najnametljivijim ocene situacije u kojoj su na poziciji jednake društvene moći.

Međutim, zašto ispitanici najnametljivijim procenjuju kontekst traženja usluge od sagovornika jednake društvene moći? Pored prirode prestupa koji čin traženja usluge sadrži, odsustvo prava i obaveza između komunikatora jednake društvene moći ističe se

kao faktor koji značajno utiče na jak osećaj nametljivosti kod ispitanika. Pojedini ispitanici su u situacijama u kojima treba da traže privatnu uslugu u institucionalnom kontekstu navodili da jednostavno takvu uslugu ne bi ni tražili jer „nije prikladno tražiti tako nešto od kolege/šefa/direktora“. To znači da, dok u institucionalnom diskursu postoje neke pretpostavke komunikatora u vezi međusobnih prava i obaveza, u vaninstitucionalnom kontekstu ovakva predubeđenja ne postoje što utiče na govornike da iskaz koji upućuju sagovorniku koji nema obavezu da datu molbu usliši procene visokorizičnim i nametljivim.



Grafikon 27: procena nametljivosti kod traženja usluge u obe govorne zajednice

10.10.1. Diskusija o dobijenim rezultatima

Brojne interkulturološke studije su već pokazale, a ova studija potvrdila tezu da su društvena moć i subjektivna procena nametljivosti kulturološki obojene i međusobno povezane varijable. Društvena moć ima jak uticaj na formulaciju strategija učtivosti. Rezultati dobijeni kvantitativnom i kvalitativnom metodom ukazuju na to da ispitanici strateški biraju forme učtivosti u zavisnosti od društvene uloge i pozicije moći koju zauzimaju. Ispitanici su najdirektniji kada su na poziciji veće društvene moći, zatim su nešto indirektniji kada su na poziciji manje društvene moći, a najindirektniji su prema sagovornicima jednake društvene moći.

Takođe, istraživanje je pokazalo da stepen direktnosti ne raste nužno s povećanjem društvene moći. Ispitanici su ispoljili najveći stepen obzira i indirektnosti u komunikacijskoj razmeni sa osobama koje dobro poznaju i sa kojima su u bliskim odnosima. Najveći stepen indirektnosti koji se ispoljio u kontekstu jednake društvene moći može se objasniti time da govornici, pošto nemaju za cilj da ispolje statusne razlike niti postoje uvrežena očekivanja u vezi međusobnih prava i obaveza, kod procenjivanja koju strategiju da upotrebe više uzimaju u obzir stepen nametljivosti koju njihov zahtev/usluga nosi kao i koliku pretnju dati zahtev/usluga predstavlja po obraz sagovornika.

Stepen nametljivosti je u korelaciji sa društvenom moći kod zahteva, ali ne i kod traženja usluge. Kod zahteva, procena nametljivosti raste sa društvenom moći sagovornika – što je društvena moć sagovornika veća, to se zahtev procenjuje nametljivijim. Kod traženja usluge takva korelacija ne postoji - najnametljivijim se procenjuju molbe koje se upućuju sagovornicima jednake društvene moći. Nekoliko situacionih faktora utiče na ovako visoko rangiranje nametljivosti u situaciji jednake društvene moći: sama vrsta govornog čina, ozbiljnost prestupa, a prisutan je i psihološki činilac – sagovornici nisu u obavezi da ispune uslugu, a govornici ne žele da ugroze obraz sagovornika niti ograniče slobodu delovanja i odlučivanja sagovornika sa kojim su u prijateljskim odnosima.

Zaključuje se, dakle, da govornici prilikom upućivanja zahteva i molbe vrše mentalne procene nekoliko situacionih faktora kako bi formulisali adekvatnu strategiju

učtivosti za određeni govorni događaj. Faktori koji najviše utiču na to koja strategija će biti primenjena u određenom kontekstu su društvena moć i subjektivna procena nametljivosti.

Što se tiče razlika između dva govorna područja, engleski izvorni govornici pokazuju nešto veći stepen slobode u obraćanju sagovorniku i za nijansu direktniji diskurs u asimetričnim odnosima društvene moći, što ukazuje na kulturni model koji karakteriše nešto ravnopravnija komunikativna razmena u institucionalnom i akademskom okruženju.

U socio-kulturološkom smislu, ova razlika ukazuje na to da su u formalnim institucionalnim i akademskim odnosima srpski ispitanici osetljiviji na varijablu društvene moći od engleskih ispitanika, da koriste jezička sredstva kojima pokazuju veći stepen poštovanja pa čak i straha prema sagovorniku koji je većeg društvenog statusa/moći (navode da smatraju da treba da umanje svoj a istaknu profesorov/doktorov značaj pa čak i da im se dodvoravaju kako bi im ugled i autoritet ostao netaknut, što nije prepoznato u engleskim odgovorima), odnosno pokazuju svest o postojanju distance koju na taj način održavaju i naglašavaju. Hijerarhijski ustrojen srpski institucionalni diskurs govori o jednom ustaljenom formalnom jezičkom obrascu koji ispitanici nesvesno i automatski usvajaju i održavaju kao jedino društveno prikladno jezičko ponašanje. Ovakav normirani jezički obrazac za posledicu ima negovanje i nekritičko reprodukovanje jezičkog ponašanja u kome je prisutna asimetrična distribucija učtivih formi i neravnopravan pristup govornim činovima.

11. Preporuke za nastavu engleskog kao stranog jezika

Godina kada je Hajmz (Hymes, 1971) postulirao koncept komunikativne kompetencije koji podrazumeva da osim toga što govornik mora da poznaje lingvistička pravila treba da bude upoznat i sa socio-kulturološkim pravilima za pravilnu jezičku upotrebu, označava trenutak procvata raznovrsnih empirijskih istraživanja o govornim činovima koja svoju praktičnu primenu nalaze u nastavi engleskog jezika. Ovakve komparativne interkulturološke studije o strategijama učtivosti edukatorima pružaju nova saznanja o tome šta jedan kompetentan govornik treba da zna da bi na efikasan i prikladan način učestvovao u komunikacijskoj razmeni. Takođe, interkulturološke studije iz ove oblasti mogu usmeriti edukatore da pored jezičke produkcije učenike engleskog kao stranog jezika edukuju i o nejezičkim faktorima – kontekstualnim, sociolingvističkim i kulturološkim – koji utiču na to šta će se smatrati jezički prikladnim ponašanjem u datom trenutku.

Savremeni trendovi u metodici nastave engleskog kao stranog jezika naglašavaju da nije dovoljno učiti učenike da formulišu gramatički ispravne konstrukcije nego i da budu u stanju da razumeju socio-kulturološki kontekst govornog događaja kako bi pored bukvalnog značenja mogli da razumeju i implicirane poruke. Da bi mogli da proizvede komunikativne strategije koje su u skladu sa normama ciljne kulture, smatra se da učenici treba da razviju ne samo lingvističku nego i komunikativnu kompetenciju. I pored toga što učenici mogu dobro vladati lingvističkom kompetencijom, primenjenolingvističke interjezičke studije navode da nepoznavanje društvenih normi na ciljnom jeziku i vršenje transfera iz maternjeg jezika može doprineti tome da učenici deluju neučtivo. Upravo je jedan od razloga za neuspešnu interkulturalnu komunikaciju u tome što učenici vrše govorne činove prema društvenim normama maternjeg jezika. Nastavnici engleskog kao drugog jezika navode kako u praksi često primećuju da učenici konstruišu iskaze na ciljnom jeziku nevedeći računa o pragmatičkim razlikama između kultura. U tom smislu, sve više napora se ulaže kako bi se nalazi interkulturalnih sociolingvističkih istraživanja iskoristili za podučavanje komunikativnih strategija. Volfson obrazlaže potrebu za podučavanjem komunikativnih strategija:

Od stranaca na engleskom govornom području koji zadovoljavajuće vladaju engleskim jezikom, koji mogu da razumeju druge i koje drugi mogu da razumeju bez velikih poteškoća, nesvesno se očekuje da podjednako dobro poznaju i sociolingvistička pravila govorne zajednice. Pošto lingvistička kompetencija predstavlja jedan aspekt komunikativne kompetencije, od osoba koje imaju jednu očekuje se da imaju i drugu kompetenciju pa se smatraju odgovornim za sociolingvističke prekršaje na način na koji se osobe sa lošijim vladanjem engleskog jezika ne bi smatrale. Štaviše, verovatnije je da će tečni govornik u engleskom govornom okruženju više komunicirati sa izvornim govornicima pa će stoga imati i više prilika da greši i na više načina (Wolfson, 1988:149)²⁷.

U ovom radu se zastupa stav da nastavnici engleskog kao stranog jezika treba da omoguće učenicima da pored lingvističke steknu i komunikativnu kompetenciju koja će im omogućiti da proizvode ne samo gramatički ispravne nego i kontekstualno prikladne iskaze. To se može postići podučavanjem o interkulturološkim razlikama. Nastavnici treba da pruže adekvatne informacije učenicima kako bi oni mogli da razviju prikladno jezičko ponašanje na ciljnom jeziku. Osim toga što je potrebno da znaju kako da formulišu strategije za vršenje određenih govornih činova, neophodno je da znaju i koje sociološke varijable utiču na njihovu prikladnost. Konkretno, učenici treba da znaju kako se varijable roda, društvene moći i nametljivosti vrednuju u ciljnoj kulturi i da shodno tome formulišu strategije učtivosti kako ne bi delovali neučtivo ili doveli do

²⁷ "Foreigners in English-speaking countries who have a reasonable command of English and who understand and can make themselves understood without great difficulty, are unconsciously assumed to be equally knowledgeable regarding the sociolinguistic rules of the community. Since linguistic competence is an aspect of communicative competence, people who have one are expected to have the other and are therefore held responsible for sociolinguistic violations in a way which those with less ability to communicate would not be. Furthermore, the fluent speaker in an English-speaking environment is likely to interact more with native speakers and therefore has more opportunities to err and in more ways" (Wolfson, 1989:149).

međukulturalnog nesporazuma. Pored toga, s obzirom na to da određeni broj srpskih govornika nastavlja školovanje na engleskom govornom području, neophodno ih je edukovati i o formama obraćanja u ciljnoj zajednici. Ovo istraživanje je na primer pokazalo da se srpski ispitanici profesorima obraćaju isključivo titulom, dok engleski govornici osećaju veću slobodu da se profesoru obraćaju i ličnim imenom, već prema profesorovoj želji.

Učenjem o kulturološkim posebnostima jezika koji žele da nauče, učenici će steći širu sliku o prikladnosti sopstvenog jezičkog ponašanja na ciljnom jeziku i uočiti eventualne razlike između maternjeg i ciljnog jezika u upotrebi strategija za ispoljavanje jezičke učtivosti.

12. Preporuke za dalja istraživanja u srpskom jeziku u svetlu engleskog kao *lingua franca*

Proces globalizacije je ekonomski, obrazovni, politički i kulturni fenomen čiji se uticaj možda i najviše ogleda u ekspanziji engleskog jezika. Vodeća uloga koju je engleski stekao u svetu rezultat je kako istorijskih događaja tako i sadašnjeg političkog i društvenog uređenja. Kao posledica britanskog kolonijalizma, engleski jezik uveden je kao nacionalni ili zvanični jezik u velikom broju zemalja širom sveta. Trenutna dominantna pozicija SAD-a samo učvršćuje njegovu poziciju jezika međunarodnih pitanja (političkih, ekonomskih, naučnih, kulturnih itd.). Isto tako, skorašnji razvoj masovnih medija, a naročito interneta, u velikoj meri učvršćuje sveprisustvo engleskog širom sveta. Engleski je stoga postao *lingua franca* - (ELF), kontaktni jezik između osoba koje govore različitim maternjim jezicima i potiču iz različitih kultura, a koji su engleski izabrali kao jezik komunikacije.

Danas, engleski jezik ima administrativnu ulogu u preko 70 zemalja širom sveta. Pored toga, globalni status engleskog jezika ogleda se i u tome što ga je više od 100 zemalja uključilo u nacionalni program osnovnog i srednjeg obrazovanja kao glavni strani jezik (Crystal, 1997). Prema nekim procenama, broj maternjih govornika engleskog jezika iznosi 430 miliona, dok ga 1,6 milijarda koristi kao drugi ili treći jezik. Procenjuje se da će u narednih deset godina još jedna milijarda početi da ga uči (Watson, 2007). Dakle, engleski kao *lingua franca* podrazumeva komunikaciju između ljudi koji potiču iz različitih kultura i koji imaju različita viđenja o tome šta je učtivo jezičko ponašanje. U tom smislu, autorka ove disertacije smatra da je neophodno nastaviti sa interkulturološkim istraživanjima kako bi se prepoznale i objasnile neke nove kulturološke specifičnosti u različitim kontekstima, identifikovalo šta spada u prikladno a šta u neprikladno jezičko ponašanje te utvrdilo kako sprečiti transfer iz maternjeg jezika i uspešno realizovati različite govorne činove na engleskom jeziku.

Komparativno istraživanje između srpske i engleske govorne zajednice pokazalo je da su srpski ispitanici za nijansu osetljiviji na varijablu društvene moći od engleskih i da nešto ozbiljnije rangiraju nametljivost zahteva/molbe. Istraživanje je takođe pokazalo da srpski ispitanici u institucionalnom diskursu najviše reaguju na kombinaciju faktora

društvene moći/uloge i očekivanja u vezi međusobnih prava i obaveza, dok u bliskim odnosima najveću ulogu u formulaciji strategija ima subjektivna procena nametljivosti. Autorka ovog rada smatra da bi dalja istraživanja bila veoma korisna u smislu potvrde ovih rezultata kao i pružanja dodatnih informacija o drugim faktorima koji ovde nisu ispitivani a koji, moguće, utiču na percepciju učtivog jezičkog ponašanja srpskih govornika. Konkretnije, u cilju prepoznavanja intergeneracijskih razlika u preferenciji strategija, u narednim istraživanjima unutar srpske govorne zajednice, osim prema polu, upitnik bi trebalo stratifikovati i prema starosti ispitanika i ispitanica. Rezultati bi mogli da ukažu na različite orijentacije u korišćenju strategija učtivosti između starijih i mladih generacija, s obzirom na to da su starije generacije odrastale u društvenom poretku koji je negovao jednakost, familijarnost i bliskost i u kom je društvena moć imala manje značajnu ulogu nego u današnjem sistemu. Pretpostavlja se da bi starije generacije, u većem procentu u odnosu na one mlađe, pokazale sklonost ka direktnijem obraćanju i češćoj upotrebi markera pozitivne učtivosti.

Takođe, kada je reč o delu istraživanja koji se odnosi na analizu jezičkog ponašanja muškaraca i žena, preporuka je da se i tu sprovedu dodatne analize. Potrebno je napomenuti da nalaz koji potvrđuje tezu o istovetnosti jezičkog ponašanja muškaraca i žena i u srpskoj i u engleskoj govornoj zajednici odlikava jedan generalizovan zaključak dobijen na osnovu analize korpusa koji osim prema rodu nije stratifikovan po drugim parametrima. U tom smislu, da bi se bez bilo kakve sumnje moglo govoriti o istovetnosti jezičkog ponašanja muškaraca i žena u srpskoj govornoj zajednici, potrebno je sprovesti detaljnija intrarodna istraživanja. Kako savremeni tokovi u sociolingvistici nalažu, buduća istraživanja ni žene ne treba više da posmatraju kao homogenu grupu već treba da se fokusiraju na specifične delatne zajednice, različite podgrupe žena i podgrupe muškaraca pa i mešovite podgrupe žena i muškaraca u cilju identifikovanja preciznijih intrarodnih odnosno intragrupnih varijacija.

13. Opšta zaključna razmatranja

Sprovedeno istraživanje imalo je za cilj komparativnu analizu strategija učtivosti koje se u engleskoj i srpskoj govornoj zajednici koriste za vršenje govornih činova zahteva, traženja usluge i izvinjenja. Na osnovu analize korpusa koji je prikupljen od izvornih govornika engleskog i srpskog jezika, izvedeni su određeni zaključci o sličnostima i razlikama u upotrebi strategija učtivosti u definisanom kontekstu, kao i o uticaju nejezičkih faktora roda, društvene moći i procene stepena nametljivosti na odabir i direktnost strategija u obe govorne zajednice.

Kvantitativna i kvalitativna analiza prikupljenih podataka pokazala je da ispitanici iz obe govorne zajednice generalno izbegavaju da koriste direktnu strategiju, i da je najčešće koriste u kombinaciji sa učtivim jezičkim sredstvima kojima se čuva obraz kako govornika tako i sagovornika i ublažava nametljivost iskaza. Takođe, zanemarljiv broj ispitanika u obe govorne zajednice koristi čisto indirektnu strategiju, a prikupljeni odgovori pokazuju da je ona najčešće dopunjavana podstrategijama pozitivne i/ili negativne učtivosti.

Nalazi iz poglavlja 10.6. pokazuju da je najpopularnija strategija u obe govorne zajednice mešavina elemenata pozitivne i negativne učtivosti. Da je pored direktne i indirektno strategije ispitanicima ponuđena i jedna mešovita kategorija u kojoj su spojeni elementi pozitivne i negativne učtivosti, gotovo svi odgovori bili bi grupisani oko te kombinovane kategorije. Time se izvodi zaključak da je razlika između pozitivne i negativne učtivosti, iako je autorka pokušala da je napravi, u stvari minimalna.

U jednoj trećini situacija dve govorne zajednice se značajno razlikuju u stepenu direktnosti prema sagovorniku. Naime, srpska govorna zajednica u ovim kontekstima pokazuje veći stepen indirektnosti od engleske, a razlog za ovakav nalaz pripisuje se nejezičkim varijablama društvene moći i subjektivne procene nametljivosti koje se različito vrednuju u datim kulturama.

S tim u vezi, u cilju sticanja detaljnijeg uvida u jezičko ponašanje dve govorne zajednice, nastavak istraživanja bio je posvećen ispitivanju uticaja nejezičkih socioloških faktora roda, društvene moći i stepena nametljivosti na formulaciju,

odnosno, stepen direktnosti strategija. U poglavlju 10.7. ispitane su rodne razlike u jezičkom ponašanju i utvrđeno je da ni u engleskoj ni u srpskoj govornoj zajednici nema razlika u stepenu direktnosti/izboru strategije u odnosu na pol ispitanika. Kvantitativna obrada podataka pokazala je da je preferirana strategija kod oba pola u obe govorne zajednice mešavina elemenata pozitivne i negativne učtivosti.

Takođe, kvantitativna i kvalitativna obrada podataka pokazala je da najveći broj ispitanika (96%) oba pola u obe govorne zajednice ne bi promenio stepen direktnosti u obraćanju, niti strategiju, kada bi se obratio ženi, bez obzira na društvenu moć i govorni čin.

Kada je reč o varijablama društvene moći i subjektivne procene nametljivosti koje su obrađivane u poglavljima 10.9. i 10.10, sprovedena studija potvrdila je zaključak brojnih relevantnih interkulturoloških studija da su date varijable značajne, kulturološki obojene i međusobno povezane. Istraživanje je pokazalo da društvena moć ima jak uticaj na formulaciju strategija učtivosti. Dobijeni rezultati su otkrili da ispitanici strateški biraju forme učtivosti u zavisnosti od društvene uloge i pozicije moći koju zauzimaju. Ispitanici iz obe govorne zajednice su najdirektniji kada su na poziciji veće društvene moći, zatim su nešto indirektniji kada su na poziciji manje društvene moći, a najindirektniji su prema sagovornicima jednake društvene moći.

Statistički značajna razlika između dve govorne zajednice identifikovana je u asimetričnim odnosima društvene moći (kada govornik ima veću društvenu moć od sagovornika i kada govornik ima manju društvenu moć od sagovornika) koji su stavljeni u kontekst institucionalnog i akademskog diskursa. Rezultati iz poglavlja 10.9. su pokazali da su engleski izvorni govornici direktniji i da imaju nešto veći stepen slobode u komunikacijskoj razmeni od srpskih ispitanika. Srpski govornici su, prema tome, osetljiviji na varijablu društvene moći od engleskih ispitanika, što je potvrđeno i u intervjuima u kojima su ispitanici navodili kako smatraju da treba da umanje svoj a istaknu profesorov/doktorov značaj pa čak i da im se dodvoravaju kako bi im stavili do znanja da poštuju i prihvataju statusne razlike i distancu koja postoji među njima (što nije pronađeno u engleskim odgovorima). Ova razlika ukazuje na kulturološke razlike između dve govorne zajednice u hijerarhijski ustrojenim kontekstima: dok je u engleskom kulturnom modelu prisutna nešto ravnopravnija i slobodnija komunikativna razmena, srpski kulturni model odlikuje jedan ustaljen, formalan diskurs koji jasno

pokazuje kakvi su odnosi moći među komunikatorima i ko ima dominantnu a ko podređenu ulogu u komunikacijskoj razmeni, a koji su ispitanici automatski prihvatili kao sasvim „prirodan“ i podrazumevan način ophođenja u datim situacijama.

Zanimljivo je da stepen direktnosti ne raste nužno s povećanjem društvene moći. Ispitanici iz obe govorne zajednice su ispoljili najveći stepen obzira i indirektnosti u komunikacijskoj razmeni sa osobama sa kojima su u bliskim ili neformalnim odnosima i gde je distanca mala. S obzirom na to da u kontekstu jednake društvene moći govornici nemaju za cilj da ispolje statusne razlike kao i da ne postoje ustaljena očekivanja oko toga ko ima dominantnu a ko podređenu ulogu u komunikacijskoj razmeni (odnosno nepostojanje utvrđenih prava i obaveza među komunikatorima), čini se da kod procene odabira adekvatne strategije za dati odnos moći ispitanici više uzimaju u obzir stepen nametljivosti, odnosno ozbiljnost pretnje koju njihov zahtev/usluga predstavlja za obraz sagovornika.

Što se tiče varijable subjektivne procene nametljivosti koja je analizirana u poglavlju 10.10, utvrđeno je da je procena nametljivosti u pozitivnoj korelaciji sa društvenom moći kod zahteva, ali ne i kod traženja usluge. To znači da kod zahteva procena nametljivosti raste sa društvenom moći sagovornika – što je društvena moć sagovornika veća, to se zahtev procenjuje nametljivijim. Kod traženja usluge takva korelacija ne postoji - najnametljivijim se procenjuju usluge koje se traže od sagovornika jednake društvene moći. Smatra se da kombinacija dva faktora utiče na ovako visoko rangiranje nametljivosti u kontekstu jednake društvene moći i govornog čina traženja usluge: sama vrsta govornog čina (traženje usluge predstavlja veću pretnju po obraz sagovornika od zahteva i po svojoj prirodi podrazumeva ozbiljniji prestup), a prisutan je i psihološki činilac – sagovornici nisu u obavezi da ispune uslugu, a govornici ne žele da ugroze obraz sagovornika niti ograniče slobodu delovanja i odlučivanja sagovornika sa kojim su u prijateljskim odnosima.

Zaključuje se, dakle, da govornici prilikom upućivanja zahteva i molbe vrše mentalne procene dve nejezičke varijable- društvene moći i subjektivne procene nametljivosti kako bi formulisali adekvatnu strategiju učtivosti za određeni govorni događaj. S druge strane, studija nije pokazala uticaj roda na formulaciju strategija niti da postoje rodne razlike u jezičkom ponašanju u definisanim kontekstima.

Rezultati ove studije ukazuju na činjenicu da jedan kompetentan govornik mora da bude upoznat ne samo sa lingvističkim već i socio-kulturološkim pravilima kako bi na efikasan i prikladan način učestvovao u komunikacijskoj razmeni na ciljnom jeziku.

Pored toga što govornik treba da zna kako da formuliše strategije za vršenje određenih govornih činova, neophodno je da bude upoznat i sa time kako sociološke varijable utiču na njihovu prikladnost u određenom kontekstu. Interkulturološke studije ovog tipa upravo su značajne zbog toga što mogu usmeriti edukatore da pored jezičke produkcije učenike stranog jezika edukuju i o nejezičkim faktorima – kontekstualnim, sociolingvističkim i kulturološkim – koji utiču na to šta će se smatrati jezički prikladnim ponašanjem u datom trenutku. Konkretno, ova studija je pokazala da govornici treba da obrate pažnju na to kako se varijable društvene moći i procene nametljivosti vrednuju u ciljnoj kulturi u odnosu na srpsku i da shodno tome formulišu strategije učtivosti kako ne bi delovali neučtivo ili uzrokovali međukulturalni nesporazum. Podučavanjem o kulturološkim posebnostima ciljnog jezika, učenici engleskog kao stranog jezika mogu da steknu širu sliku o prikladnosti sopstvenog jezičkog ponašanja na ciljnom jeziku i uoče eventualne razlike između maternjeg i ciljnog jezika u upotrebi strategija za ispoljavanje jezičke učtivosti.

PRILOG I

1) Upitnik na srpskom jeziku

Pred Vama se nalazi upitnik koji je namenjen ispitivanju strategija učivosti u srpskom jeziku a dobijeni podaci će se koristiti za potrebe izrade doktorske disertacije. Da bi se ova studija uspešno realizovala, od suštinske je važnosti da što iskrenije odgovorite na sva postavljena pitanja a Vaša anonimnost će u potpunosti biti zagarantovana. Molimo Vas, kada popunite upitnik, da ga pošaljete na adresu: jasnapop@yahoo.com

Hvala na saradnji i izdvojenom vremenu!

PODACI O ISPITANIKU

Pol: M Ž

Maternji jezik: _____

Molimo Vas da pažljivo pročitate situacije označene rednim brojevima i obeležite odgovor za koji ste se opredelili. Ukoliko ne izaberete nijedan od ponuđenih odgovora, na označenom mestu dopišite Vaš odgovor. Odgovarajte spontano bez previše razmišljanja, onako kako stvarno mislite da biste reagovali u datim situacijama.

1. Vi ste student i trebalo je da odete na fakultet da slušate predavanje ali ste se razboleli i niste otišli. Zovete kolegu Aleksandra s kojim se družite jer želite da Vam da svoje beleške.

1.1. Vi ćete mu reći:

- a) Aleksandre, pozajmi mi tvoje beleške sa predavanja.
- b) Zdravo, Aco, kako je bilo na predavanju? Je l' mogu da uzmem tvoje beleške da prepisem? Vratću ti ih kada se sledeći put budemo videli.
- c) Da li bi molim te mogao da mi pozajmiš svoje beleške, ukoliko ti trenutno nisu potrebne?

d) Zdravo, juče sam se osećao/la baš loše i nisam mogao/la da dođem na fakultet. Treba da nabavim beleške od nekoga ko je bio na tom predavanju jer hoću da vidim o čemu je profesor pričao.

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

1.2. Zamislite da je kolega žensko, da li biste rekli isto? DA NE

1.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

1.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

2. Na poslu ste i prepisujete neke podatke iz rokovnika u excel dokument. Jako ste umorni i popušta vam koncentracija, pa želite da posao nastavi kolega Petar iz Vaše kancelarije.

2.1. Vi ćete mu reći:

a) Petre, nastavi molim te sa unosom podataka.

b) Uh, baš sam umoran/na. Ti mi izgledaš sveže i odmorno, hajde uskoči i pomoz mi da ovo završim, hoćeš?

c) Petre, da li bi mogao da mi pomogneš da završim sa unosom podataka, ako nisi mnogo umoran?

d) Uh, baš je naporno ovo raditi ceo dan. Moram da izađem malo na vazduh, ali onda neću stići da završim sve na vreme...

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

2.2. Zamislite da je kolega žensko, da li biste rekli isto? DA NE

2.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

2.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

3. Vi ste student i treba da napišete rad za koji Vam je neophodna knjiga koju ste videli u kabinetu Vašeg profesora. Odlazite kod profesora u kabinet jer želite da pozajmite knjigu od njega.

3.1. Vi ćete mu reći:

- a) Profesore, pozajmite mi knjigu, molim Vas.
- b) Dobar dan, profesore, kako ste? Znam da ste zauzeti pa samo hoću da pozajmim knjigu od Vas, vratiću Vam je za par dana.
- c) Izvinjavam se ako smetam, ali da li bih mogao/la da Vas zamolim da mi pozajmite knjigu ukoliko Vam trenutno ne treba?
- d) Dobar dan, profesore, treba da napišem rad, i ova knjiga bi mi bila jako korisna...
- e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

3.2. Zamislite da je profesor žensko, da li biste rekli isto? DA NE

3.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

3.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

4. Vi ste direktor i držite poslovni sastanak sa zaposlenima iz Vašeg sektora. Jedan prozor je širom otvoren i postaje Vam jako hladno. Otvoreni prozor je mnogo bliži kolegi u dnu stola nego Vama, i želite da zatvori prozor.

4.1. Vi ćete mu reći:

- a) Kolega, zatvorite prozor.
- b) Kolega, Vi sedite pored otvorenog prozora. Da ga zatvorimo?
- c) Izvinite, da li biste mogli da zatvorite prozor?
- d) Ovde je baš hladno, zar ne?
- e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

4.2. Zamislite da je kolega žensko, da li biste rekli isto? DA NE

4.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

4.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

5. Vi ste doktor specijalista u bolnici i treba da prepisete podatke o svim Vašim pacijentima iz starih bolničkih formulara u nove. Želite da tražite od Vašeg stažiste da to uradi umesto Vas.

5.1. Vi ćete mu reći:

- a) Prepisite mi, molim vas, ove podatke u nove formulare.
- b) Kolega, Vi ste detaljni i pouzdani, hajde mi pomozite da prepisemo ove podatke iz starih formulara u nove.

c) Kolega, da li biste mogli, ukoliko Vam to ne oduzima previše vremena, da prepisete ove podatke iz starih formulara u nove?

d) Uh, trebalo bi uneti ove podatke u nove formulare, a ja imam jako puno posla. Baš bi mi značila nečija pomoć.

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

5.2. Zamislite da je stažista žensko, da li biste rekli isto? DA NE

5.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

5.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

6. Radite kao stažista u bolnici i propustili ste prezentaciju uglednog doktora specijaliste iz Vaše bolnice o novom leku, jer ste tog dana bili bolesni i niste došli na posao. Srećete tog doktora u bolnici nakon par dana i želite da ga pitate da Vam objasni značaj tog novog leka.

6.1. Vi ćete mu reći:

a) Doktore, objasnite mi značaj tog leka, molim vas.

b) Dobar dan doktore, kako ste? Znam da imate jako puno iskustva i znanja o ovom leku, u čemu je njegov značaj?

c) Doktore, ne bih želeo/la da Vam oduzimam mnogo vremena, ali bih Vas zamolio/la kada budete mogli da mi objasnite značaj tog leka.

d) Jako mi je žao što sam propustio/la priliku da čujem Vaše izlaganje. Mislim da je za doktore veoma važno da se informišu o novom leku...

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

6.2. Zamislite da je doktor žensko, da li biste rekli isto? DA NE

6.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

6.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

7. Imate glavobolju i celo jutro ne možete da ustanete iz kreveta. Zovete Vašeg komšiju Marka sa kojim se družite da ga pitate da svrati do apoteke i kupi Vam aspirin pošto Vi ne možete da izlazite.

7.1. Vi ćete mu reći:

a) Marko, kupi mi aspirin u apoteci, molim te.

b) Zdravo, komšija, kako si? Celo jutro me jako boli glava, hajde učini mi uslugu i kupi mi aspirin.

c) Marko, da li bih mogao/la da te zamolim da mi kupiš aspirin?

d) Marko, imam jaku glavobolju i ne mogu da ustanem iz kreveta a nemam aspirin u kući...

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

7.2. Zamislite da je komšija žensko, da li biste rekli isto? DA NE

7.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

7.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

8. Morate hitno da otputujete na dva dana ali nemate kome da ostavite Vašeg psa. Setili ste se Vašeg komšije Marka, i zovete ga telefonom da ga pitate da Vam pričuva ljubimca dok se ne vratite.

8.1. Vi ćete mu reći:

- a) Marko, pričuvaj mi psa dok se ne vratim.
- b) Zdravo, komšija, ti umeš s psima i oni te vole, hajde budi drug i pričuvaj mi psa, ok?
- c) Marko, izvini što ti namećem ovakvu obavezu, ali da li bi mogao da mi pričuvaš psa na dva dana?
- d) Marko, ne znam šta da radim, imam problem. Moram da otputujem na dva dana, a nemam kome da ostavim psa da ga pričuva.
- e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

8.2. Zamislite da je komšija žensko, da li biste rekli isto? DA NE

8.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

8.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

9. Cele nedelje pregledate dokumentaciju po nalogu Vašeg šefa i ostajete prekovremeno, ali i pored toga shvatate da nećete stići. Primećujete da je Vaš šef pri kraju sa svojim obavezama i želite da ga pitate da preuzme deo dokumentacije koju je Vi trebalo da završite.

9.1. Vi ćete mu reći:

- a) Uzmite, molim Vas, deo ove dokumentacije i pregledajte je.
- b) Šefe, hajde da podelimo ovu dokumentaciju kako bismo završili posao na vreme, hoćete?
- c) Izvinjavam se, ali da li bih mogao/la da Vas zamolim za pomoć oko dokumentacije?
- d) Uh, svaki dan ostajem prekovremeno i opet ne mogu da stignem da pregledam celokupnu dokumentaciju. Kada bih dobio/la pomoć, mislim da bi sve bilo završeno na vreme.
- e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

9.2. Zamislite da je šef žensko, da li biste rekli isto? DA NE

9.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

9.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

10. Na poslu ste kada ste se setili da Vaš sin glumi tog dana u školskoj predstavi i da morate zbog toga da izađete ranije s posla. Problem je što ste te radne nedelje već dva puta ostajali duže na pauzi, a sada morate da izađete ranije. Ulazite u direktorovu kancelariju s namerom da ga pitate da Vas pusti da izađete ranije s posla.

10.1. Vi ćete mu reći:

- a) Dobar dan, direktore, moram da izađem ranije s posla.
- b) Direktore, moj sin glumi danas u školskoj predstavi koja počinje u 15h, i želi da ga ja odvedem u školu. Je l' mogu da izađem ranije s posla? Završiću posao kod kuće.
- c) Direktore, ja se izvinjavam što opet moram da Vas pitam, ali da li bih mogao/la da izađem ranije?
- d) Moj sin glumi danas u školskoj predstavi, a predstava počinje u 15h. Teško je stići na sve školske priredbe kada roditelj ima fiksno radno vreme, zar ne?
- e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

10.2. Zamislite da je direktor žensko, da li biste rekli isto? DA NE

10.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

10.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

11. Vi ste direktor u firmi i uskoro Vam počinje važan sastanak sa članovima upravnog odbora. Pripremate izveštaj za taj sastanak i potpuno ste zaboravili da treba da uzmete odelo sa hemijskog čišćenja koje ste planirali da obučete za taj sastanak. Setili ste se Petra, asistenta iz Vašeg odeljenja, i odlazite do njegove kancelarije da ga pitate da ode do hemijskog čišćenja po odelo.

11.1. Vi ćete mu reći:

- a) Petre, donesi mi odelo sa hemijskog čišćenja.

b) Zdravo, kolega, kako si? Jesi li u velikoj gužvi? Moram da te zamolim za jednu uslugu, je l' možeš da skokneš do hemijskog da mi uzmeš odelo?

c) Petre, izvinjavam se što Vam ovo tražim, ali da li biste mogli da odete po moje odelo, ako niste u gužvi?

d) Uh, baš sam u gužvi. Treba da uzmem odelo sa hemijskog a nemam vremena jer moram da napišem izveštaj za sastanak sa odborom...

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

11.2. Zamislite da je kolega žensko, da li biste rekli isto? DA NE

11.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

11.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

12. Vi ste profesor na fakultetu i radite u svom kabinetu kada Vas dekan zove da odmah dođete kod njega na sastanak za koji ne znate koliko će trajati. Ne znate gde ste ostavili ključ od kabineta a ne smete da ga ostavljate otključanog. Vidite da Vas ispred vrata čeka student koji je došao na konsultacije. Želite da ga pitate da Vam pričuva kabinet dok se ne vratite.

12.1. Vi ćete mu reći:

a) Kolega, sačekajte me u kabinetu dok se ne vratim.

b) Kolega, moram da izađem na kratko, imaćemo konsultacije kad se vratim. Pričuvajte mi do tada kabinet, važi?

c) Kolega, ako nemate neko predavanje na koje morate da idete, da li biste mogli da ostanete u mom kabinetu dok se ne vratim?

d) Dobar dan, moram da izađem na neki sastanak ali ne znam kome da ostavim kabinet da ga pričuva.

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

12.2. Zamislite da je kolega žensko, da li biste rekli isto? DA NE

12.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

12.4. Na skali od 1-5 (gde 1 znači najmanji a 5 najveći stepen usluge) obeležite koliko veliku uslugu smatrate da tražite od sagovornika:

1 2 3 4 5

13. Vi ste student i pozajmili ste knjigu od profesora koju ste obećali da ćete vratiti na narednom predavanju. Dolazite na predavanje i shvatate da ste zaboravili da donesete knjigu. Profesor traži knjigu nazad.

13.1. Vi ćete mu reći:

a) Izvinite. Zaboravio/la sam da donesem Vašu knjigu.

b) Baš mi je žao, ali sam bio/la u žurbi i potpuno sam zaboravio/la da Vam donesem knjigu. Doneću je na sledećem predavanju, obećavam.

c) Izvinjavam se, profesore, knjiga će biti sutra na Vašem stolu.

d) Uh, kada čovek ima puno obaveza, jednostavno zaboravi na nešto...

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

13.2. Zamislite da je profesor žensko, da li biste rekli isto? DA NE

13.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

14. Vi ste profesor na fakultetu i obećali ste studentu da ćete mu pregledati rad, međutim niste stigli da to uradite. Student dolazi kod Vas po rad i pita Vas da li ste ga pregledali.

14.1. Vi ćete mu reći:

- a) Nisam stigao/la da Vam pregledam rad.
 - b) Kolega, razumem da želite da Vam dam komentare na rad što pre, ali imam mnogo radova koje treba da pregledam. Hajde dođite bolje sutra, tada ćemo razgovarati o Vašem radu.
 - c) Kolega, izvinjavam se ali Vaš rad još uvek nije pregledan.
 - d) Bliži se kraj semestra i svi pitaju za svoje radove... Jako je teško svim studentima izaći u susret za ovako kratko vreme.
 - e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:
-

14.2. Zamislite da je kolega žensko, da li biste rekli isto? DA NE

14.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

15. Trebalo je da odete kod Vašeg prijatelja Marka da mu objasnite neki kompjuterski program koji mu je potreban za posao, ali ste zaboravili. Sutradan ga zovete da se izvinite.

15.1. Vi ćete mu reći:

- a) Marko, zaboravio/la sam na naš dogovor, izvini.

b) Ćao, druže, jesi li mnogo ljut? Baš mi je žao što nisam stigao/la da dođem juče. Hajde da se vidimo neki drugi put da popričamo o tom programu, ok?

c) Marko, izvini što nisam došao/la kad smo se dogovorili. Hoću da se iskupim nekako, ako mogu.

d) Kada je dan toliko haotičan kao što je bio jučerašnji, čovek jednostavno ne stigne da uradi sve što je planirao...

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

15.2. Zamislite da je prijatelj žensko, da li biste rekli isto? DA NE

15.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

16. Imali ste zakazan sastanak kod Vašeg direktora ali ste potpuno zaboravili, i niste se pojavili. Nakon sat vremena zovete direktora da mu se izvinite.

16.1. Vi ćete mu reći:

a) Izvinite. Zaboravio/la sam na sastanak.

b) Baš mi je žao što sam propustio/la sastanak. Možemo li se videti sutra?

c) Direktore, da li biste imali par minuta vremena da Vam objasnim zašto nisam došao/la na sastanak?

d) Ja poštujem tuđe vreme, ali kada čovek ima previše obaveza jednostavno ne može uvek svega da se seti...

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

16.2. Zamislite da je direktor žensko, da li biste rekli isto? DA NE

16.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

17. Komšija Vas je zamolio da hranite njegovog papagaja par dana dok je na putu, ali ste Vi zaboravili da ga nahranite i papagaj je uginuo. Komšija se vratio sa puta i video da nema papagaja.

17.1. Vi ćete mu reći:

- a) Izvini. Nisam pazio/la na tvog papagaja.
- b) Baš mi je žao što ovo moram da ti kažem, ali tvoj papagaj je uginuo dok si bio odsutan. Možemo li da nabavimo drugog?
- c) Izvinjavam se što ti je uginuo papagaj. Želeo/la bih da ti kupim novog, ako mi dozvoliš.
- d) Iako se čovek trudi, uopšte nije lako paziti na papagaja, zar ne?
- e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

17.2. Zamislite da je komšija žensko, da li biste rekli isto? DA NE

17.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

18. Vi ste direktor i nalazite se na poslovnom ručku sa zaposlenima iz Vašeg sektora. Slučajno prosipate vodu po zaposlenom koji sedi do vas.

18.1. Vi ćete mu reći:

- a) Izvinite, prosuo/la sam vodu po Vama.
- b) Kolega, hajde da pozovemo kelnera da Vam donese ubrus.

c) Zaista se izvinjavam.

d) Uh, ovo je baš neprijatno, zar ne?

e) Ukoliko Vaš odgovor nije nijedan od ponuđenih, navedite šta biste rekli:

18.2. Zamislite da je kolega žensko, da li biste rekli isto?

DA

NE

18.3. Ukoliko je Vaš odgovor NE, napišite šta biste rekli:

2) Upitnik na engleskom jeziku

This questionnaire has been created as part of research to inform a doctoral dissertation, and the data obtained will be used for this purpose only. All your answers will be kept confidential and your anonymity will be fully guaranteed. Your completion of this questionnaire will help to ensure the success of this study and is therefore highly appreciated. After completing the questionnaire, please send it to the following address: jasnapop@yahoo.com

Thank you very much for your time and cooperation!

PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING INFORMATION ABOUT YOURSELF

Gender: M F

Mother tongue: _____

Please read the situations in each question carefully and highlight your answer for each one in any colour you want. In case your answer is none of the suggested (a, b, c or d), please write what you would say in the space provided. Do not spend a lot of time thinking about the right answer instead, respond as naturally as possible, as you feel you would really react in the situation.

1. You are a student and you wanted to attend a lecture, but you fell ill and missed it. You want to catch up with the class so you are calling your colleague Alexander whom you know quite well, to ask him to lend you his notes.

1.1. You would say to him:

a) Alexander, lend me your lecture notes, please.

b) Hi Alex, how was the lecture? Will you lend me your notes? I'll give them back to you the next time we meet.

c) Could I please borrow your lecture notes if you don't need them right now?

d) Hi, I was really ill yesterday and I couldn't come to the lecture. I need to borrow notes from someone who attended the lecture because I want to catch up with the class.

e) If your answer is none of the above, please write what you would say:

1.2. Suppose that the colleague you are talking to is a female, would you say the same?

YES

NO

1.3. If you answered NO, please write what you would say:

1.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

2. You have been filling out an excel file for hours at your work. You start to feel tired and start to lose concentration. You would like Peter, a colleague who you share the office with, to continue filling out the spreadsheet in your place.

2.1. You would say to him:

a) Peter, continue entering data please.

b) Oh, I am so tired. You seem to be full of energy, how about jumping in and helping me finish this?

c) Peter, would you help me finish this excel file if you're not busy or tired?

d) Oh, doing this all day is very tiring. I must go out to get some fresh air, but in that case I won't finish this on time...

e) If your answer is none of the above, please write what you would say:

2.2. Suppose that the colleague you are talking to is a female, would you say the same?

YES NO

2.3. If you answered NO, please write what you would say:

2.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

3. You are a student and have to write a paper for which you need a book that you saw in your professor's office. You go to your professor's office because you want to ask him if you can borrow the book.

3.1. You would say to him:

- a) Professor, lend me this book, please.
- b) Good morning professor, how are you doing on this lovely day? I'd appreciate it if you'd let me use this book.
- c) I'm sorry to bother you, but could you lend me this book?
- d) I have to write a paper and this book on your desk would be very useful to me...
- e) If your answer is none of the above, please write what you would say:

3.2. Suppose the professor you are talking to is a female, would you say the same?

YES NO

3.3. If you answered NO, please write what you would say:

3.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

4. You are a manager and you are holding a staff meeting in a conference room. A window is wide open and you are getting very cold. The open window is closer to a colleague sitting at the foot of the desk and you want him to close it.

4.1. You would say to him:

- a) Close the window, please.
- b) Oh, you are sitting by the open window. Shall we close it?
- c) Excuse me, could you please close the window?
- d) It is pretty cold in here, isn't it?
- e) If your answer is none of the above, please write what you would say:

4.2. Suppose that the colleague you are talking to is a female, would you say the same? YES NO

4.3. If you answered NO, please write what you would say:

4.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

5. You are a medical specialist in a hospital and you need to copy data on all your patients from old forms into new ones. You want to ask your intern to do it instead of you.

5.1. You would say to him:

- a) Please copy the data into the new forms.
 - b) I'd appreciate it if you'd copy the data in the new forms since you're meticulous and reliable.
 - c) Would you mind copying the data into the new forms if it does not take you too much time?
 - d) Oh, I have a lot of work and this data need to be copied... I really need some help.
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

5.2. Suppose that the intern you are talking to is a female, would you say the same?

YES NO

5.3. If you answered NO, please write what you would say:

5.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

6. You are an intern in a hospital and you missed a lecture about the latest medicine by a prominent doctor from your hospital. After a few days, you meet this doctor in the hospital and you want to ask him to explain to you the significance of that new medicine.

6.1. You would say to him:

- a) Doctor, please explain the significance of the new medicine.
- b) Good morning doctor, how are you? I hear that you have a lot of experience with this medicine; why is it so significant?

c) Excuse me doctor, I am sorry to impose, but might I ask you to explain the significance of the new medicine?

d) I am so sorry I missed your lecture; I think it is very useful for the doctors to get informed about that new medicine...

e) If your answer is none of the above, please write what you would say:

6.2. Suppose that the doctor you are talking to is a female, would you say the same? YES NO

6.3. If you answered NO, please write what you would say:

6.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

7. You have been in bed all morning with a piercing headache and can't get up. You are calling your neighbour Mark, who is also your friend, to ask him to run down to the pharmacy and buy aspirin for you since you can't get up.

7.1. You would say to him:

a) Mark, run down to the pharmacy and get me some aspirin, please.

b) Hi neighbour, you wouldn't believe what a headache I've been having all morning; do me a favour and get me some aspirin, will you?

c) Sorry to bother you Mark, but would you be so kind as to buy me some aspirin?

d) Mark, I have been lying in bed with a piercing headache, and I can't find aspirin anywhere in my house...

e) If your answer is none of the above, please write what you would say:

7.2. Suppose that the neighbour you are talking to is a female, would you say the same? YES NO

7.3. If you answered NO, please write what you would say:

7.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

8. You have to go on a business trip for two days but you don't know who to leave your dog with. You remember your neighbour Mark, and you call him to ask to take care of your dog until you return.

8.1. You would say to him:

- a) Mark, take care of my dog until I return, would you?
 - b) Hi neighbour, I know you are good with dogs and they like you, be a pal and take care of my dog, ok?
 - c) Sorry for imposing on you Mark, but could I ask you to take care of my dog for two days?
 - d) Mark, I have a problem and don't know what to do. I have to go on a business trip for two days and don't know who to leave my dog with.
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

8.2. Suppose that the neighbour you are talking to is a female, would you say the same? YES NO

8.3. If you answered NO, please write what you would say:

8.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

9. As requested by your boss you have been working on some documents all week. You have stayed overtime at work, but you realise that you won't be able to finish your part of the job on time. You notice that your boss is about to finish what he has been working on and want to ask him to help you with your part of the work.

9.1. You would say to him:

- a) Please take these documents and inspect them.
- b) How about working on the documentation together so that we get it done on time?
- c) I do apologise, but could I ask for your help with this documentation?
- d) Oh, I've been working overtime for days but still I am not going to get these done on time. If I had some help, I think the work would be finished on time.
- e) If your answer is none of the above, please write what you would say:

9.2. Suppose that your boss is a female, would you say the same?

YES NO

9.3. If you answered NO, please write what you would say:

9.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

10. You are at work when you realise that your son is acting in a school play and that you need to leave early. The problem is that you have already taken longer breaks this week. You are entering your manager's office with the intention of asking him to leave early.

10.1. You would say to him:

- a) Good afternoon, I need to leave work early again.
 - b) My son is acting in a school play today at 3 p.m. and he expects me to be there...Can I leave early? I'm going to finish my work at home.
 - c) Sorry to bother you again, but can I ask for your permission to leave early today?
 - d) My son is playing in a school play today at 3 p.m. It is so difficult to be a good parent and attend all school events when you have a nine to five job...
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

10.2. Suppose that your boss is a female, would you say the same?

YES NO

10.3. If you answered NO, please write what you would say:

10.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

11. You work as a company manager and you are about to have a meeting with the executive board members. All morning you have been preparing a report for the meeting and you completely forgot to pick up the suit from the dry-cleaner that you want to wear for the meeting. You remember Peter, an administrative

assistant from your department, so you go to his office to ask him to go to the dry-cleaner and pick up the suit.

11.1. You would say to him:

- a) Peter, go to the dry-cleaner and pick up my suit, would you?
 - b) Hi Pete, how are you doing today? Are you very busy? I want to ask you a big favour... to pick up the suit for me from the dry-cleaner.
 - c) Excuse my bothering you, but could you pick up my suit from the dry-cleaner if you are not too busy?
 - d) Oh, I must go to the dry-cleaner but I'm pressed for time because I have to prepare the report for the meeting.
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

11.2. Suppose that the accountant is a female, would you say the same?

YES NO

11.3. If you answered NO, please write what you would say:

11.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

12. You work as a university professor and you are working in your office when the dean calls you to come to his office immediately to talk to you about something but doesn't tell you how long the conversation is likely to last. You don't know where you put the key to your office and you can't leave it open. You notice a student waiting in front to consult you about his paper. You want to ask him to keep an eye on your office until you get back.

12.1. You would say to him:

- a) Please keep an eye on my office until I get back.
 - b) Hi, the day has been pretty hectic, huh? I have to leave briefly, but we will talk about your paper when I return. Keep an eye on my office until I get back, ok?
 - c) I apologise for asking, but if you don't have to attend a lecture right now, could you please keep an eye on my office until I get back?
 - d) I have to go to a meeting but I can't leave my office open. I don't know what to do, but I am already late...
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

12.2. Suppose that the student is a female, would you say the same?

YES NO

12.3. If you answered NO, please write what you would say:

12.4. On a scale of 1-5 (with 1 being the smallest and 5 being the biggest favour), please mark how big a favour you think you are asking for:

1 2 3 4 5

13. You are a student and you have borrowed a book from a professor promising him to return it the following week. The following week, you are going to his lecture and suddenly you realise that you forgot to bring the book. The professor asks you for the book.

13.1. You would say to him:

- a) I'm sorry. I forgot to bring the book.

- b) I'm so sorry, but I was in a hurry and it completely slipped my mind to bring it today. I will bring it next time, I promise.
 - c) I'm really sorry. The book will be on your desk before the next lecture.
 - d) Oh, when a day is so busy like today, a person simply forgets stuff, doesn't he?
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

13.2. Suppose that the professor is a female, would you say the same?

YES NO

13.3. If you answered NO, please write what you would say:

14. You are a university professor and you promised one of your students that you would comment on his paper, but you didn't do it. The student comes to your office and asks you if you have read his paper.

14.1. You would say to him:

- a) I haven't had time yet to do it.
 - b) I understand that you want to have these comments as soon as possible, but today I have lots of papers to read. Let's talk tomorrow about your paper, ok?
 - c) I apologise, but your paper has not been examined yet.
 - d) It is almost the end of the semester and everybody wants to have comments on their papers. It is very difficult to examine so many papers in such a short time.
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

14.2. Suppose that the student is a female, would you say the same?

YES NO

14.3. If you answered NO, please write what you would say:

15. You forgot to drop by your friend Mark's house to explain a computer program to him that he needs for his job. The following day, you call him to apologise.

15.1. You would say to him:

- a) Mark, I forgot about our arrangement.
 - b) Hey pal, are you angry? I'm so sorry I couldn't manage to come to your house yesterday. Let's meet some other time to talk about that program, ok?
 - c) I'm sorry Mark I didn't come when we agreed. I would like to make it up to you if it is possible.
 - d) Oh, when a day is so busy like yesterday, a person simply can't do everything, can he?
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

15.2. Suppose that the friend is a female, would you say the same?

YES NO

15.3. If you answered NO, please write what you would say:

16. You were supposed to attend a meeting with your manager, but you forgot about it. One hour after the scheduled meeting you call him to apologise.

16.1. You would say to him:

- a) I apologise, I forgot about the meeting.
 - b) I'm really sorry that I missed the meeting... Can we meet tomorrow?
 - c) Excuse me, can I have just a few minutes of your time to explain why I missed the meeting?
 - d) Oh, I know that I have missed the meeting, but sometimes a day becomes totally hectic and you lose track of time.
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

16.2. Suppose that the manager is a female, would you say the same?

YES NO

16.3. If you answered NO, please write what you would say:

17. Your neighbour asked you to feed his parakeet while he is away, but you forgot to feed it and the parakeet died. The neighbour returns home and notices that there is no parakeet.

17.1. You would say to him:

- a) Sorry. I didn't look after your parakeet.
 - b) I'm so sorry to tell you this, but your cute parakeet died. Can we buy another one?
 - c) I'm sorry your parakeet died. I'd like to buy you a new one, if I can...
 - d) The parakeets are really hard to look after, aren't they?
 - e) If your answer is none of the above, please write what you would say:
-

17.2. Suppose that the neighbour is a female, would you say the same?

YES

NO

17.3. If you answered NO, please write what you would say:

18. You are a manager and you are at a business lunch with your staff. You accidentally spill water onto an employee sitting next to you.

18.1. You would say to him:

a) Sorry, I spilled water on you.

b) Let's call a waiter to bring a napkin.

c) I apologise for this inconvenience.

d) This is so awkward, isn't it?

e) If your answer is none of the above, please write what you would say:

18.2. Suppose that the employee is a female, would you say the same?

YES

NO

18.3. If you answered NO, please write what you would say:

PRILOG II

Intervjui sa izvornim govornicima srpskog jezika

1. situacija – pitate kolegu sa fakulteta da vam pozajmi beleške:

- U principu zavisi koliko sam blizak sa Acom, ako sam blizak, onda bih upotrebio b), ako ga znam samo sa faksa, onda bih napravio uvertiru. Mislim da je značajno da ti neko da beleške, nije mala stvar da neko ostane bez sveske na neko vreme, znao bih to da cenim, ipak je prijateljstvo u pitanju. Isto bih pitao i žensku osobu.

- Izabrala bih d), jer mislim da treba da mu kažem razlog zbog kog nisam došla na predavanje kao i da mu objasnim zašto su mi potrebne beleške. Ženskoj osobi bih se obratila na isti način. Stepen usluge je 3, jer Aca nema nikakvu obavezu da mi da beleške.

- Pod b) bih izabrao, zato što podrazumeva malo prisniji odnos i nekako mi deluje najprikladnije u ovoj situaciji. Odgovor b) bih dopunio sa d) zato što daje dodatno pojašnjenje. Pod b) mi se sviđa što je rekao da će mu vratiti beleške, što znači da pazi na sagovornika i da je ljubazan. Isto bih se obratio i ženskoj osobi. Visina usluge je 2, nije velika, polazim od sebe jer bih i ja pozajmio beleške da ih od mene neko traži pa ne mislim da je to neka velika usluga.

- Izabrala bih b), zato što bih na taj način prvo uspostavila kontakt... Prvo bih ga kurtoazno pozdravila i pitala kako je kao neka vrsta uvertire, zatim bih ga zamolila za beleške i naglasila da ću mu ih vratiti. Isto bih se obratila i ženi, ne pravim polnu razliku. Smatram da je ova usluga između 3 i 4 zato što je moja krivica što sam propustila predavanje a on treba da mi izađe u susret i da beleške koje je on pravio.

2. situacija – pitate kolegu sa posla da završi Vaš deo radnog zadatka:

- Mora da postoji neka doza kolegijalnosti, nije to rezerva, nego više neka granica...sigurno ne bih prebacio na nekoga posao i otišao na svež vazduh, c) bih izabrao. Još bih dodao: „ako trenutno nemaš nekog svog posla ili ako nisi mnogo umoran“. Nije dovoljno samo da kažem jednostavnim rečnikom, nego je potrebno da na finiji način pitam, da ne bih nikome remetio rutinu. Ne vidim da je to neka velika

usluga, jer bih i ja to učinio, ljudski je da pomognem nekome ko je u nekoj gužvi. Nije to neka velika usluga (ispitanik je naveo da je stepen nametljivosti 3).

- Izabrala bih c), a) mi zvuči zapovednički, b) mi deluje kao da sav posao prebacujem na njega, a d) mi deluje kao da hoću da pobegnem i ostavim mu sav posao. Odgovor c) mi zvuči najljudskije. Usluga je velika, (ispitanica navodi da je stepen nametljivosti 4), veća nego u prvoj situaciji jer je veća odgovornost na poslu nego beleške na fakultetu.

- Izabrao bih kombinaciju b) i c). Rekao bih da sam umoran i da mi treba pomoć a onda bih zamolio. Ova usluga je veća u odnosu na prvu situaciju, jer se tiče posla i podrazumeva vreme koje treba da mu moj kolega posveti. Mislím da u ovoj situaciji treba malo formalnije da se obratim kolegi jer tako dajem do znanja da poštujem tu osobu, a svakako je kulturnije. Usluga je velika, 4, mada i meni kada neko traži pomoć ja uskočim, pa očekujem da i meni pomognu.

- Izabrala bih c) sa molbom kolegi da me odmeni ukoliko nije puno umoran. Ovde postoji veća distanca jer je posao u pitanju pa i zahtev mora da bude formalniji u odnosu na prethodnu situaciju. Isto bih rekla i da je žena u pitanju. Usluga je visoka, 4, zato što je kolega umoran i nema obavezu da mi učini, već mi čini polu-prijateljski.

3. situacija – tražite od profesora da Vam pozajmi knjigu:

- Izabrao bih c) ali bih dodao nešto: morao bih da kažem zbog čega, ne mogu samo da uzmem knjigu. I dodao bih deo od odgovora pod d). Isto bih rekao i da je žensko. Uvek sam gledao da budem na Vi, i kada pričam sa direktorom koji je mlađi od mene. Nisam ja nikada imao prisan odnos sa profesorom da bih mogao nešto neformalno da ga pitam. Stepén nametljivosti je 4 - njemu ta usluga nije velika, ali ja bih se osećao bitan i važan da mi profesor da knjigu.

- Pod c) bih izabrala, zato što najviše ima izvinite, molim vas i oprostite, a mislim da zbog važnosti njegove funkcije, profesorove, moram da mu se umiljavam. Moram da mu iskažem poštovanje. Usluga je velika, 4, zato što je knjiga od profesora, nisu beleške od Marka, studenta.

- Odgovor c) bih izabrao zato što pokazuje poštovanje prema profesoru, a sadrži i molbu za uslugu. Mislím da su dodatna objašnjenja poželjna, pa bih odgovor kombinovao sa d) jer sadrži objašnjenje. Odgovor pod b) mi se sviđa jer podrazumeva vraćanje knjige a

time se trudiš da budeš maksimalno ljubazan. Smatram da se profesoru treba obratiti sa Dobar dan, profesore, vrlo je važno ispoljiti učtivost pre nego što se traži usluga. Usluga je 3, bila bi i niža, ali pošto je u pitanju profesor to malo daje na težini. Ne bi svi studenti trebalo da odlaze i traže knjigu od profesora, prvo on nema toliko knjiga, drugo treba da se snađu pre nego što se njemu obrate. Ovo je vrsta usluge koju bi poslednju trebalo da tražiš.

- Zavisi koliko sam bliska sa profesorom i da li je knjiga lično njegova. S obzirom na to da nismo na istom nivou, obratila bih mu se sa c). Važno je da mu se izvinim ako mu smetam jer je njegovo vreme dragoceno, a zatim bih uputila molbu da mi pozajmi knjigu ukoliko mu trenutno nije potrebna. Možda bih ovde napravila kombinaciju b) i c) jer bih iz b) uzela prvi deo, gde bih ga pozdravila i pitala kako je a zatim bih upotrebila c). On je hijerarhijski iznad mene pa je važno da mu se malo čak i dodvoravam. Profesoru bih se uvek obratila titulom zato što nemam tu vrstu slobode da mu se obraćam ličnim imenom, a i iz poštovanja. Stepen usluge je 2 pod uslovom da je knjiga iz fonda biblioteke. Ako je njegova lična knjiga, onda bih izabrala 3.

4. situacija – tražite od podređenih kolega da zatvore prozor:

- Pod b) bih rekao, nema veze što sam direktor, ovde bih se malo prijateljskije obratio, pogotovo što nije kolega sam u kancelariji. Ne bih imao naredbodavni ton, nego bi to bilo ljudski i prisno. Ovde je 1, nije to nikakav zahtev.

- Ja ne bih nijedan od ponuđenih odgovora, nego bih rekla: „Da li bih mogla da zatvorim prozor ako Vam ne smeta?“ Nije im u opisu posla da zatvaraju prozor, a zahtev nije veliki, 2.

- Prvo bih počeo sa: „Kolega, izvinite, da li biste mogli da zatvorite prozor, s obzirom da je meni hladno“. Ili, „da li mogu da vas zamolim da zatvorite prozor“. Ukazao bih poštovanje kolegi, dao bih mu do znanja da mi treba pomoć između ostalog zato što je u situaciji da mi pomogne. Nema nikakve veze što sam ja direktor, jer je ovo nešto van posla a pritom je i odnos prema ljudima. Što se žene tiče, možda bih pre kolegu pitao da zatvori prozor nego koleginicu, u najboljoj nameri, zato što je to džentlmenski. Usluga je jako niska, 1.

- Upotrebila bih c) ali bih iskoristila i reč kolega kao način da mu se obratim, jer iako je on hijerarhijski ispod mene dala bih mu na taj način na značaju, jer ja to smatram nekom vrstom usluge. Dodala bih još „ukoliko vam nije zagušljivo“ kako bih mu na taj način ostavila prostora i da odbije moj zahtev. Koleginici bih se na isti način obratila. Stepen usluge je jako nizak, 1.

5. situacija – tražite od stažiste da popuni formulare:

- Kombinovao bih b) i c). Sigurno se ne bih sa visine odnosio prema njemu jer je on budući kolega, svako mora da prođe to stažiranje. On je kolega pa bih ga tako i oslovio. To nije njegov posao nego dobra volja, pa bih ga zamolio. On je došao ovde da uči i radi druge stvari. Počeo bih sa c). Žensko bih isto pitao. Ovde bih stavio 5, veliki je zahtev, ipak smo mi ravnopravni a ja iskorišćavam njegovu dobru volju i znao bih to da cenim.

- Pod a), zato što sam ja doktor specijalista a stažista mora da radi šta mu se kaže, to mu je posao. Stepen nametljivosti je 1 zato što je to njegov posao.

- Pod c) bih, a) mi je više nepoštovanje i nekorektno a c) je traženje usluge s poštovanjem a pokazuje veće poštovanje nego b). Možda bih dodao „vi ste detaljni i pouzdani“ iz odgovora pod b) jer to govori da ga baš cenim i zato sam njega odabrao, a opet pitam sa c) jer možda dobijem i negativan odgovor pa ostavljam tu opciju. Nametljivost je 3, jer stažista u principu radi sve i svašta za doktora.

- Izabrala bih c) ali bih iskombinovala i sa delom iz b) gde se navodi da je detaljan i pouzdan. Pod a) ne bih izabrala zato što je to naredbodavni ton iako mi hijerarhijski nismo na istom nivou. Smatram da je on moj kolega i da smo ravnopravni. Ne bih naglašavala statusnu razliku jer to može da bude samo trenutno. Ovde je stepen nametanja 4 zato što to nije njegova obaveza, već mi na neki način čini uslugu i može da me odbije.

6. situacija – tražite od doktora da objasni značaj leka:

- Ovde bih kombinovao c) i d). Počeo bih sa c) pa druga rečenica iz d). Ovde sam u podređenoj situaciji jer su doktori obično puno zauzeti a mojom greškom sam bio sprečen da dođem, i očekivao bih možda negativan odgovor, kao na primer, „ja sam u

gužvi“. Nametljivost je 5 obzirom na njegov obim posla i što bi to bio mnogo lep gest da ti neko učini, što je retkost u doktorskom svetu.

- Pod c), zato što meni treba usluga od njega a nije njegov posao da mi objašnjava. Smatram da nema potrebe da mu dajem razloge zašto nisam došla na prezentaciju jer mislim da njega to ne zanima. Stepen nametljivosti je 4.

- Prvo bih iskazao učtivost i poštovanje iz b) („dobar dan, kako ste“), onda bih dao objašnjenje situacije iz d), što bi bio uvod u molbu koju bih izabrao iz c), znači da mu se da sloboda da odgovori kada želi i kako. Ne stavlja se u klinč jer ipak je velika usluga a ti si kriv što nisi došao. Stažista je niko i ništa a on je veliki doktor, pa je zato i usluga koja se traži velika, 4.

- Ovde bih opet iskombinovala b) i c) sa uvertirom u formi pozdrava dobar dan i pitanjem kako je. Konstatovala bih da ima puno znanja i iskustva, da ne bih želela da mu oduzimam puno vremena i kada bude mogao da mi objasni značaj leka. Odgovor pod b) mi se ne sviđa jer je previše direktno pitanje a on nije dužan da mi to objašnjava jer sam svojom krivicom propustila prezentaciju. Ovde je velika hijerarhijska razlika pa bi mi trebalo i puno hrabrosti da mu se obratim jer rizikujem da probudim doktorovu sujetu što sam propustila njegovu prezentaciju. Stepen usluge je jako visok, između 4 i 5.

7. situacija – molite komšiju da Vam kupi aspirin:

- Definitivno b) i c). Bez ovoga hajde kupi mi aspirin a sa „da li mogu da te zamolim da mi kupiš aspirin“. Žensko bih isto pitao. Usluga je tri, nije velika, i ja bih to učinio za njega, jer je ipak zdravlje u pitanju.

- Rekla bih mu: „Marko, kupi mi aspirin u apoteci, molim te“. Nemam vremena i volje da mu objašnjavam, izvinjavam se i ostalo. Ako mi je dobar komšija, očekujem da će mi ispuniti zahtev, ne bih mu se ni obratila direktno da mislim da neće da mi kupi. Ženi bih rekla: „Mico, molim te, 'aj' kupi mi onaj lekić za glavu“, zato što imam prisniji odnos sa komšinicom, jer je žensko. Stepen nametljivosti je 3, usluga nije specijalno velika.

- Opet bih počela sa prvim delom iz b) da pokažem poštovanje i učtivost, onda pojašnjenje situacije iz b) ili iz d) kompletnog, a onda bih upotrebio zahtev iz c). Ne

znam šta radi u tom trenutku, da li ima svoje obaveze pa zato time pokazujem poštovanje prema toj obavezi, ne možeš da očekuješ da će ti izaći u susret jer ti nije član porodice. Samo članu porodice bih mogao da se obratim neformalno, a svakom ko mi nije član porodice treba se obratiti formalnije. Usluga je 2.

- Opet bih kombinovala b) i c) jer smatram da je ovo neformalna komunikacija jer smo hijerarhijski na istom nivou, pretpostavljam i po godinama jer se družimo. Ne bih pod d) jer mislim da mu dajem previše informacija a a) mi je previše naredbodavno. Rekla bih da stepen usluge zavisi od toga gde se nalazi najbliža apoteka, a ako ima aspirin u kući onda je visina usluge jako niska, 1.

8. situacija – molite komšiju da pričuva psa:

- Ovde bih d) i c). Obrazložio bih mu zbog čega, d) bih kompletno upotrebio pa: „Da li bi mogao da mi pričuvaš psa?“ Ovde bi bilo 5, ovo je baš velika usluga, to bih baš znao da cenim, bez obzira što voli psa, velika je to obaveza, mnogo veća od kupovine leka koja je obaveza od 5 minuta. Ovo je hir, a lek je potreba.

- Odgovor d) bih upotrebila, jer mu ostavljam psa, treba mu posvetiti vreme, jedno je da ode do apoteke na 5 minuta a drugo da mi čuva psa na 48 sati. Dala bih mu objašnjenje da vidim kako će da reaguje. Sa odgovorom pod d) istestirala bih njegovu reakciju na moj problem pa bih videla da li da mu ostavim psa ili ne. To mi je velika usluga, neka bude 4.

- U ovom slučaju se ne bih obratio komšiji jer je ovo prevelika obaveza da je uvališ nekome. Ako ne mogu članu porodice da se obratim za ovu uslugu, onda ne verujem da bih se obratio komšiji Marku. U izuzetnim slučajevima, ako smo baš bliski i on voli pse a prethodno smo pričali o tome i znam pouzdano da bi to uradio, onda bih mu rekao: „E zdravo, komšija, znaš ono kad smo pričali o mom psu, evo sad imaš priliku ako možeš i baš želiš da mi pričuvaš psa na par dana. Baš bi mi pomogao i imam veliki problem, ali ako ne može nema veze, samo bi mi bilo draže da znam da sam ga ostavio kod nekoga ko bi ga dobro pazio“. Usluga je 5.

- Opet bih izabrala b) i c). Pohvalila bih da ume sa psima jer mu time stavljam do znanja da imam poverenja u njega, a onda bih ga pitala da li bi mu bio problem da mi pričuva psa i izvinila što ga opterećujem. Naglasila bih da ne ostavljam bilo kome psa. Ne bih

izabrala d) jer ne volim ovako uvijeno pitanje, jer dovodi sagovornika u situaciju da mora sam da mi se ponudi a možda to ne želi. Stepen usluge je 4 zato što mu namećem veliku obavezu.

9. situacija – molite šefa da završi Vaš deo posla:

- Ako bih smatrao da je ovo problem šefa što nije dobro organizovao posao a on pritom ne radi ništa, onda bih rekao b), malo izrevoltiran celom situacijom. Ko god da je šef treba da budemo ravnopravni. Ako ne smatram da je to njegova greška nego je iskršlo zbog potrebe posla, onda bih pod c). Nametljivost je 4 ako bi on meni činio, pod uslovom da je c), a ako bih bio izrevoltiran onda je 1.

- Neka bude c), zato što mi je b) previše opušteno, a) mi je zapovednički a nisam ja njemu šef nego on meni, pa mi je c) najprikladnije. Stepen nametljivosti je 4, zato što mi je teško što moram da pitam šefa, pa je veći značaj jer je u pitanju šef koji mi je zadao posao koji ja nisam završila.

- Pod c) mi je najprikladnije, a kombinovao bih ga sa delom odgovora pod b) („kako bismo ga završili na vreme“). Dao bih objašnjenje. U komunikaciji u sistemu hijerarhije je neophodna formalnost a naročito prema osobama koji su nadređeni, isto tako prema podređenima ali malo više prema nadređenima jer, ipak, pozicija na kojoj je nosi više odgovornosti i ima više uticaja na tebe, malo je važnija pozicija.

- Pitanje je u kakvom sam odnosu sa šefom odnosno koliko sam bliska s njim s obzirom na hijerarhijsku razliku. Ukoliko sam bliska izabrala bih b) a ukoliko nisam onda bih c). A) mi je previše direktno a d) mi je previše indirektno i uvijeno. Stepen usluge je između 3 i 4, jer je u interesu oboje da se posao završi iako on nema obavezu da mi pomogne jer je on moj šef.

10. situacija – molite direktora da Vas pusti ranije s posla:

- Kombinovao bih, prvo c) pa bih obrazložio sa d). Osećao bih potrebu da ga zamolim, ipak je on direktor a čini mi neku uslugu... Poštujem neku hijerarhiju i imam potrebu da obrazložim zašto moram da izađem, ja bih se osećao lepše. Nametljivost je 2, jer nije to nikakav zahtev, osim ako sam u nekoj velikoj gužvi usred posla onda bih osećao da mi baš čini i to bi bilo onda 4.

- Odgovor b) bih upotrebila zato što mu dajem razlog, pominje se dete, sa majčinskom dozom saosećanja bih mu se obraćala kako bi omekšao i pustio me da izađem. I direktorki bih se obratila isto tako neformalnije. Usluga je 3, nije neka velika jer je za dete, nije za mene.

- Pod c) je najprikladnije, počeo bih formalno i dopunio sa b) kao dodatnim pojašnjenjem. Nije velika usluga, 2, naročito što je dete u pitanju, ide se na saosećanja.

- Opet bih kombinovala b) i c), s tim što počinjem sa c) pa dajem objašnjenje zašto moram da izađem ranije i ograđujem se da ću završiti posao kod kuće ukoliko je to potrebno. S obzirom na to da sam u ovoj situaciji već dva puta ostajala duže na pauzi imao bi prava da me odbije pa mu se zato obraćam malo više snishodljivo nego inače. U suprotnom mu možda ne bih ni objašnjavala zašto izlazim tako detaljno (ispitanica navodi da je stepen usluge 4).

11. situacija – pitate asistenta da ode do hemijskog čišćenja po Vaše odelo:

- Definitivno c). Direktor sam, opet je neka hijerarhija, nismo izjednačene kolege, on prima platu a ja sam direktor, nije u redu da mu tražim nešto ali obzirom na situaciju adekvatno je c). Znao bih da cenim uslugu, neka bude 4 jer mu nije u opisu posla, malo je degradirajuće, ali ipak mora da se poštuje autoritet i hijerarhija.

- Ja bih b), zato što mi pitanje deluje prijateljski, pitam ga kako je i da li je u gužvi kako bih ga namolila da uzme moje odelo jer mu nije u opisu posla. Nema značaja što sam direktorka, ima za posao ali za druge stvari nema. Nije specijalna usluga, 2, samo će se prošetati do hemijskog čišćenja.

- Nikad ne bih ovo uradio, ne bih zaposlenog koristio u svoje privatne svrhe. Po mom mišljenju je ovo ponižavajuće pitati tako nešto. U izuzetnim slučajevima bih upotrebio kombinaciju b) i c) uz puno izvinjenja i objašnjenja i uz obećanje da ću mu se odužiti debelo. Još je gore obratiti se ženi sa ovakvom uslugom, pre bih se obratio nekom direktoru prijatelju u firmi nego asistentu. Može da bude i na poziciji ali važno mi je da je blizak, znači pre i direktoru nego asistentu. Za žensko isto važi, važno je da mi je bliska prijateljica. Usluga je 5.

- Izabrala bih c), ali bih kombinovala sa b). Naglasila bih: „da te zamolim za jednu uslugu“ jer on nije dužan da to radi, to je takoreći privatna usluga. Pravim distancu zato

što je on ipak moj kolega i zaslužuje da mu se obratim na lep način. Ženi bih se isto obratila, ali u principu zavisi gde je hemijsko čišćenje. Ako je udaljeno, pre bih se obratila muškarcu jer bi možda brže završio. Usluga je između 3 i 4 jer je usuga više privatna nego poslovna.

12. situacija – pitate studenta da pričuva kabinet:

- Odgovor pod c) bih izabrao sigurno. Prvo bih ga pitao da li ima neke obaveze, b) nije iskreno, jer ne znam da li je na kratko. On je budući kolega, pitao bih ga prvo da li je u mogućnosti. Usluga je 4, on je ravnopravan pa bih znao da cenim što mi je činio iz svog slobodnog vremena.

- Rekla bih: „Kolega, sačekajte me u kabinetu dok se ne vratim“. Nemam potrebu da mu objašnjavam jer njemu je u inetresu da čeka, pa kako god da mu se obratim on će da čeka, onda bolje da ne objašnjavam previše. Zbog toga ću mu se obratiti na najkraći mogući način. Ne deranžiram ga uopšte, to je 1.

- Izabrao bih c) a dodao bih prvi deo iz b). Student nije u obavezi da to radi, možda ima svoje obaveze, jer iako si ti profesor a on student moraš da poštuješ njegovo vreme i mora da postoji uzajamno poštovanje, a pritom tebi treba usluga od njega. Usluga je niska, 2.

- Opet bih kombinovala b) i c). Važno je da mu dam objašnjenje zašto mora malo da sačeka, a zatim bih ga pitala: „Kolega, da li biste mogli da mi pričuvate kabinet“. U principu, pitala bih ga samo ako ne bih imala nekog kolegu profesora da pitam, jer ne želim da ga odvrćam od predavanja. Iako je hijerarhijski ispod mene ipak je on moj kolega, a možda i kolega profesor u budućnosti. Stepenn usluge je između 3 i 4, ukoliko se odlučim da ga pitam.

13. situacija – zaboravili ste da vratite knjigu profesoru:

- Pod b) bih rekao, pa zavisi od njegovog daljeg komentara. Dodao bih: „bio sam u žurbi“. Ne bih dao opravdanje nego bih se izvinio za propust i zamolio da mi izađe u susret da mu donesem knjigu na narednom predavanju.

- Odgovor b) ću reći, zato što moram da mu objasnim zašto sam zaboravila, da se opravdam, da se izvinim da bi on uvažio moje izvinjenje. Važno mi je da mi oprost.

- Opet bih kombinovao b) i c) jer sadrže izvinjenje plus obrazloženje i opravdanje i nuđenje rešenja. Da je profesor žensko rekao bih isto.

- Moje izvinjenje bi sadržalo i b) i c). Važno je da mu dam objašnjenje ali mu ne bih rekla da ću mu knjigu doneti na sledećem predavanju nego sutra ili čak danas.

14. situacija – niste stigli da pregledate rad studentu:

- Ako sam mu obećao, onda bi bilo pod b). Dao bih mu obrazloženje zbog čega nisam pregledao rad jer sam dao obećanje da ću ga pregledati. Kada sam ja iznad nekoga imam potrebu da ne uvredim nekoga, a kada sam u podređenoj situaciji, kao student onda nemam potrebu da obrazlažem nešto jer smatram da osobu iznad ne zanima moje opravdanje.

- Pa...c). Nemam potrebu da previše obrazlažem zašto nešto jesam ili nisam uradila studentima, a opet sam mu se izvinila. Ne bih pravila razliku da li je student ili studentkinja u pitanju.

- Prvo bih počeo sa c) pa bih onda nastavio sa b). Opet sadrži objašnjenje i neki predlog za rešenje, s obzirom na to da sam obećao pa se osećam i više odgovornim prema tom studentu. Da nisam obećao onda bih samo rekao c), ne bih davao toliko objašnjenja. Rekao bih samo izvinjavam se.

- Ovde bih upotrebila b) jer bih htela da se na taj način iskupim što mu nisam pregledala rad a obećala sam.

15. situacija – zaboravili ste da dođete kod prijatelja da mu pokažete program koji mu treba za posao:

- Ovde bih c) stavio, izbacio bih ovo hoću da se iskupim, znači prvo bih rekao rečenicu iz c) a onda bih rekao b) ali bez prve rečenice. Bilo bi mi krivo i izvinjavao bih se obzirom da mu treba da za posao.

- Rekla bih a) jer mi je to najkraće i najiskrenije. Prvo bih rekla a), pa ako to ne bi bilo dovoljno što bih videla po njegovoj reakciji, onda bih objašnjavala dalje.

- Ovde bih upotrebio a), jer mi je on prijatelj, mogu da budem neformalan, jedino što bih ponudio iskupljenje: „kako mogu da rešim problem, kako da se iskupim“... Ali bih imao neformalan pristup. Isto bih i da je u pitanju žensko.

- Opet bih upotrebila i b) i c). Pitala bih ga prvo da li je mnogo ljut i izvinila se što nisam stigla juče da dođem i pitala kada njemu odgovora da dođem da popričamo o tome. Izvinjenje bi bilo u svakom slučaju duže zato što mu je možda hitno trebala moja pomoć a moja je krivica što sam zaboravila na to, pa bih htela da se iskupim.

16. situacija – zaboravili ste na sastanak sa direktorom:

- Sad ne bih c) nego a) pa b). Isto bih i da je žensko. Marku bih i objasnio zbog čega sam zaboravio a ovde ne bih jer mislim da njih to ne zanima.

- Odgovor c) bih izabrala, on mi je direktor i moram da objasnim zašto nisam došla na sastanak. Vodim računa kako se obraćam nekome ko je na poziciji, mora da bude formalno.

- Ovde bih bio formalniji, pa bih upotrebio b) a iz c) uzeo pojašnjenje i dao predlog za rešenje. Direktor u moram formalnije da se obraćam jer nismo prijatelji a imamo odnos hijerarhije, a to je prekršaj koji si uradio a nisi smeo i možeš da imaš sankcije zbog toga.

- Ne bih ništa izabrala od ponuđenog, nego bih rekla: „Direktore ja se stvarno izvinjavam, potpuno sam zaboravila na sastanak, da li biste i kada mogli da me primite?“ Mislim da ovde treba snishodljivo da se obratim jer je on direktor a ja sam svojom krivicom zaboravila na sastanak.

17. situacija – zaboravili ste da nahranite komšijskog papagaja:

- Pod b) definitivno, ne bih rekao da možemo da nabavimo drugog papagaja ali bih nastavio sa c). Ne znam kako ovo uopšte reći, grozna situacija u svakom slučaju. Sigurno bih se pravdao i objašnjavao, morao bih da se pravdam ako bi me komšija uopšte slušao.

- Rekla bih prvo d) da ga nasmejem i opustim, onda bih krenula da objašnjavam šta i kako je bilo. Sve što može da se stavi u izvinjenje bih iskoristila. Rekla bih da je odleteo, ne bi ni znao da je uginuo, da ne objašnjavam zašto je uginuo.

- Ovo ne bi moglo da mi se desi, ali ako bi mi se desilo, dao bih bezbroj izvinjenja i ponudio da kupi novog papagaja ako to išta znači.

- U izvinjenju bih naglasila svoju krivicu i zamolila ga ako mi dozvoli da kupim novog ili da mu se na bilo koji drugi način iskupim. Da je žensko u pitanju, na emotivniji način bih joj to saopštila.

18. situacija – na poslovnom sastanku ste prosuli vodu po kolegi:

- Prvo c) pa b). Nije strašna stvar, verujem da niko ne bi ni napravio problem jer je voda u pitanju. Ženi bih se na isti način obratio.

- A) bih upotrebila, nevezano za funkciju, tako bih se svima obratila. To bi mi bila prva reakcija a onda bih dodala izvinjenja. Ženi bih se obratila sa više izvinjenja.

- Kombinovao bih c) i b), a možda bih dodao i d) čime bih pokazao osećanja i koliko mi je žao, jer bih se osećao loše u toj situaciji. Moja pozicija direktora ovde nije važna jer je u pitanju situacija iz života a meni je neprijatno.

- Kombinovala bih a), b) i c). Izvinila bih se, konstatovala bih svoju krivicu i predložila rešenje u vidu pozivanja konobara da donese ubrus. Još jednom bih naglasila svoju krivicu i istakla da nije bilo namerno. U ovom slučaju nije relevantna hijerarhija zato što je u pitanju ljudski prestup, prestup kao čoveka a ne direktora.

PRILOG III

Intervjui sa izvornim govornicima engleskog jezika

1. situacija - pitate kolegu sa fakulteta da vam pozajmi beleške:

- I think I would go with b), I know him well so I don't need to say please, though I might ask: Do you need your notes, will you need them before the next class? If not, will you lend me your notes... Because this is not a big favour, it's notes. I think d) is too long, you don't need this long explanation. A) would be too direct, c) is not enough, I would need some support. I don't think it would change if the colleague is female. If it is someone I like I might change a greeting, I might be joking a little bit, say pretty, hi darling and such. With Alex I might be going with: Hi mate, how's it going.

- So, for this first question, I would probably go with d) or at least something very similar to d) because depending on how well I knew the colleague Alexander, I would feel the need to explain why I am asking the favour. So I would definitely feel the need to want to explain that information. If the person is a female, it would be the same thing. It's not a very big favour at all, I would say 1.

- I would say b), because I think it is rude to just ask him directly. I would first ask him how the lecture was and at the same time I don't feel the need to explain to him why I wasn't there, it's really none of his business. If it is somebody I know quite well, I think the favour is 2.

2. situacija – pitate kolegu sa posla da završi Vaš deo posla:

- So do I know him well, do I like him? It would depend if I liked him or not, so, assuming I like him, I'd use b). If I don't like him that much I would use d), hoping that he will make an offer. Because it is a bit awkward to ask someone you don't know well to do your job for you that you are being paid for. This is your job, so asking someone else to do your work is quite a big ask. I might change a form of address, like Pete, use nicknames to show familiarity. It's greater imposition than the last, because it's something you should be doing.

- I would say e), none of the above, because I wouldn't feel comfortable asking anyone to do my work for me. I would say the same thing regardless of gender. On a scale 1 to 5 I would say 5 because it's a huge imposition. Maybe if there was some sort of prior conversation, some prior arrangement that would be normal, but in exceptional circumstance no way.

- I wouldn't ask a colleague, I mean if he and I are at the same level, I wouldn't ask him to do it. If he were a subordinate, then maybe I would ask him to do it, if I really couldn't continue. But I wouldn't ask him to do it if he were a colleague at the same level. I don't think it's fair to ask him, it's not like I'm dying or leaving an office for some emergency so I think it is a very high favour.

3. situacija – tražite od profesora da Vam pozajmi knjigu:

- Well, with the options there I would probably go with c) because it's got the modal could, I definitely wouldn't use a), then I wouldn't even use b) because at a British university you wouldn't address a professor, you'd just use first name. Maybe d), that would also be okay, but a) is certainly too direct. I think as well as request stage I would add more to it, because you want to show respect, this is your professor who is probably older, so I would add more to show respect, more language use, more greeting. You might need more of a greeting, then how are you, you must be very busy, I wouldn't take much of your time, I'll drop it back tomorrow or whenever it is convenient to you. So I would add more to show that respect. Again, I can't really say that would change much if it was a female, to be honest. It's not a big imposition, it's just a book, especially if you add I would return it tomorrow, it's not much to ask.

- I would actually say, it would be a combination of c) and d) because I would want to... I would respect the professor's position and say I am sorry to bother you...it feels pretty normal, especially if I am going to that person's office, so I would have like a small apology for interrupting, and then I would feel the need to describe why the book on the desk would be important, even when it is obvious to the professor. So, combination of c) and d). The way of address normally depends on the professor and they will tell you on the first day of class whether to call them Professor X or first name. I wouldn't stress the social/ status difference...Maybe a little bit but it would be very tiny, it is not built into the language anyway to be able to do that, so you would just maybe communicate

it. Actually, apologising for interrupting somebody's time might be just enough to do that.

- I would say d), I would ask him for it, I wouldn't make a big deal about it but I would explain to him why I want the book. I think in this case it is important to explain because I am a student and I am asking for something and I know that if I were a professor I would want to know why. If I know the professor well, if he is someone that I see often and he was that kind of person, I would address him by first name, but that would depend on him. If it is someone who I don't see often, I would address him by Mr or Mrs so and so. I don't think this is a big favour to ask, maybe 2 or 3.

4. situacija – tražite od podređenih kolega da zatvore prozor:

- I wouldn't do the last (d), cause I am the boss, but I wouldn't choose a) because it's still a little bit direct. I would use c), it's on-record, but it's polite. Again, it would depend on whether we are of the same age, you know, I am the manager but my colleagues could be my age, we could be friends, maybe we are very familiar, maybe we know each other for a long time, so maybe I wouldn't have excuse me. I would say Chris, can you shut the window for me, or Could you please close the window, something like that. So maybe excuse me would be a little bit too much depending on the relationship. I don't think it would make any difference if it were a female really, although maybe I wouldn't really ask a female because it wouldn't be really gentlemanly, so maybe I would just get up and shut it myself.

- For number 4 I think I am gonna go for e), none of the above, it's gonna be very close to c) though. I would say more along the lines of Excuse me, would you mind closing the window, because that way you can ask the person's preference and offer the directive at the same time. You have to take into account the person's preference...I wouldn't want to impose on somebody, and even if that person is my subordinate I wouldn't feel comfortable crossing that person's personal boundaries.

- I would say in this case: I'm feeling chilly or I am feeling cold, would it be okay with you guys if we close the window? I am not a big person on hierarchy so I wouldn't act as their superior. For me this is a very small favour.

5. situacija – tražite od stažiste da popuni formulare:

-I think even though I am a medical specialist, I mean it's hard to know cause I am not and I don't know what it's like to be so important, but I would still be polite, because it is a colleague, we are not friends. So I would choose c). I would just ask: Would you mind copying the data into the new forms, although I am at a higher position...I might consider him as my subordinate but I wouldn't represent it in the language I use, because it's a little bit insulting. We all start at that level and have to work our way up so there's no need to show that in the language, but that's me personally. The same for female. It's not a big imposition because it's still their job, maybe I am asking them to do something, but they are in the hospital, they need to work. He should expect that.

- For number 5, I don't know that this is what I would thought of, but I really like the answer b). I like that because then you are not asking someone on the basis that you have more power, but you empower the person and that builds social capital for later interactions. I guess this is not a favour at all...If it is a part of his job description, I wouldn't consider it a favour at all, it would just be a normal task, but if it were a favour, then it would be I suppose a small favour. I wouldn't mind infringing on an intern, so I would say 1.

- In medical profession, there is a very big emphasis on hierarchy because of the fact that it is very dangerous job and because people have to listen so this is maybe a bit different. The first part of my question would be: Would you mind copying the data into the new forms. Actually no, I would say I would appreciate it if you would copy the data into the new forms... I would say like that because in English, when you say it like that, that's pretty much an order. It is a nice way of saying copy the data. And I think it is a big favour because it is a horrible job to do, 4 or 5.

6. situacija – tražite od doktora da objasni značaj leka:

- C) is good but is missing the apology. I would sort of combine these... D) first, it's a sort of pre-request, then I would use c), I would combine them. And, no, I wouldn't change for a female.

- I would say d), or at least something very close to d), because if it is a prominent doctor I am going to assume that this is a busy person and for his or her time would

want to be careful about infringing on it. You have to gauge whether that person even has time to talk to, so you need a little bit of language to do that. I think this is what I would say: Sorry I missed your lecture if you know who I am... I would grease the favour a little bit. Same thing male or female. I am going to assume that this is a pretty big favour, so I am going to say 4, because I'm interrupting somebody who is probably quite busy.

- Again, it depends on him or her, like what kind of person is he or her, is he a person that you can approach or not... I would ask him, I would say: I'm sorry I missed your lecture, I wasn't able to attend your lecture but I was wondering if you could take a few minutes to explain to me why this is significant. I wouldn't explain why I missed the lecture, though. Because I am a woman, I think women have a tendency to explain themselves a lot and I am making an effort not to explain myself, but it is something that is natural to me as a woman and it's an effort. I don't think it's a big favour.

7. situacija – molite komšiju da Vam kupi aspirin:

- The last two (c) and d)) would also be appropriate, with that tag at the end. It is commonly used with the people you know well. I wouldn't use c) to a friend, but depends how well you know him. If he is a good friend and he knows you have a bad headache then it's not too much to ask really. So, I would go a) or the last bit of b) but not the greeting. I wouldn't change for a female. Although I might be less likely to ask a female...maybe because it is a female I would add a little bit more language like: I would normally go myself, but I really am suffering... and might make it even more polite. It's not a massive request.

- D) sounds good. Again, I would want to explain why I am asking this favour. I think maybe in most circumstances I would want to explain why I am asking the favour...almost always. I wouldn't address him with b) because that presumes too much about somebody, he may be busy. I could be interrupting something big, so the favour is between 2 and 3. I think stopping a busy doctor in a hallway is probably more of an imposition than asking a friend who lives next door to run to the pharmacy.

- I wouldn't ask Mark to go down to the pharmacy for me. I would ask my husband to do it, my boyfriend, but not my neighbour. And I think it is a big favour, maybe not 5 but 4.

8. *situacija – molite komšiju da pričuva psa:*

- Does he like dogs? Is he allergic to dogs? I don't know how good a friend he is, has he done it before, does he like animals, is he busy with work, has he got time to take the dog out, has he got a garden, I would consider these things. My grandparents love looking after dogs and they looked after dogs in the past so I wouldn't have to build up the request too much, but if it is someone who I know is very busy, maybe doesn't like animals too much, probably I would add a bit more to it, like I know this is a lot to ask and you are busy, but could you do me a massive favour because I've got no one else to ask...be a pal... if it is my friend...I will make it up to you when I come back. So if I don't know him much I might go with d)...for what I've got I would probably go for d). Same for a female...I wouldn't say be a pal, I might say be a darling, be a sweetie, be an angel.

- I think my first thing would not be to contact my neighbour but to look for a service because I would pay money up to some reasonable threshold whatever that might be not to impose on someone. This would be too big a favour to ask when there's an obvious alternative. It's too big of a favour versus the price I would pay somebody to watch my dog professionally. But if I had to ask Mark, it would be close to d), I would want to explain why I am asking this favour.

- I wouldn't ask him to do it. I would pay for a kennel. I think this is 5, dogs are like children.

9. *situacija – molite šefa da završi Vaš posao:*

- As I've been saying before, it would depend in terms of do I like my boss, have we known each other for many years, have I recently done a favour for my boss, because this would maybe change things, so...If it was someone I knew really well, like my boss for example, I would probably say just b), like: Come on, we want this done, how about working on this together because I'm struggling. But if I am not so close, again, I might go for something like d) hoping that my boss will take a hint to understand that I am implying that I need help but I am leaving up to them to decide whether to acknowledge the request and comply with it or to pretend that they didn't understand it. No, it wouldn't make any difference if she were a female. It's a big request though, because I am asking my boss who is older than me...because the age would make difference and it

depends how much work there is to do, it could be one hour, it could be five hours, I don't know, so that would depend, but it is definitely bigger request.

- My answer is close to d) because I would definitely explain myself. I am going to assume that my boss is too busy to know how much time I've been exactly spending on this so I would say d) and then add: Could I ask your help with this. I would explain why I need a favour then politely ask with Could or Would or some sort of construction like that. No difference for gender. If you're asking for someone's time, it's got to be at least 4.

- I would say: I do apologise, but could I ask for your help with this documentation. I am sorry, but could you help me with this so that I can finish this on time. I think this is a big favour.

10. situacija – molite direktora da Vas pusti ranije s posla:

- Well, no a) definitely, because there's no request, the speaker is just thinking about himself...so you definitely need a proper request...So, do I like the manager, is the manager my age? I mean that's the difference between can and could or can I and would it be possible or would it be a massive inconvenience if I... So that would determine that. If I don't like the manager I would change can to could or would it be possible, and I would add more: Oh, I've been taking longer breaks this week, and I know it's inconvenience but my son is really expecting me to be at this play at 3 o'clock, I don't really have any option, could I please leave early and I'll make it up to you next week and I'll take shorter breaks tomorrow or something like that. Or add I would finish my work at home, so b). And if I don't know the boss so well, or if they are much older than me, than I would just change can to could or would I be able to or would it be possible to...I would be politer. If there's a lot of pressure at work or a huge deadline's coming up, then maybe it's a big inconvenience, it just depends how much a problem it's gonna cause to a manager. If it's not a serious problem, that I can catch up the work tomorrow or next week then it wouldn't be a big inconvenience.

- I would go with b), because d) is going to far into the personal, presuming too much of somebody else. It is rude to take someone's time by explaining something they don't even want to hear to begin with. I would say the same thing to the female. Assuming that I can finish work at home and that it is not a problem, it is not a huge favour to ask,

it is not a big imposition at all. Assuming that the work doesn't need to be done on-site necessarily, I'm gonna call this 2.

- It depends...I don't like b) because I don't like explaining myself, I also wouldn't use d). I think I would just go in and say: I am sorry but I need to leave early again today. Or I need to leave early today, I wouldn't say again. I would consider if the boss has a family or children, his or her age, all these things. I can't imagine a situation where it would be a problem. Yet, I've never had a boss who is much older than me, or who is unreasonable about these things. I don't think it's a big favour, maybe 2 or 3, depends how much work we have that week. If it's a slow week, then it's not a big favour, but if it's a busy week, then it's maybe a big favour.

11. situacija – pitate asistenta da ode do hemijskog po Vaše odelo:

- I think if I didn't know Peter that well, then maybe I wouldn't ask him, but if it is someone I know well then I would go with a request. I would go with b) I think. Definitely not c), even if I don't know him so well, it's too formal, you would never say it, you would say sorry to bother you, sorry to trouble you, sorry to be an inconvenience. And no, I wouldn't use d) 'cause I haven't got time to be messing around with off-record strategies. So, I mean, I would go with b) but I would still be polite. I think if there is a woman, I might be less inclined to ask her maybe...possibly, I'm not really sure, it would depend on my relationship with her and it just depends on how busy I am. It depends how the person is busy, it depends how far the dry-cleaner is, but minimum I'd say 3 and it could go up if the dry-cleaner is longer way, or if I don't know the person very well...

- I would choose something between c) and d), because I would want to apologise for bothering someone and I would want to explain why I am in the predicament I am in before asking of the favour, so that would be a combination of c) and d). If I needed help, I wouldn't have a problem asking an assistant. I think power distance helps. If there were less power distance, I would probably bribe the person in some way, I would offer an exchange of...maybe something as simple as I will buy you a drink later or I'll do a favour for you so that it becomes more transactive in that way. And as power distance grows it becomes less transactive. The gender wouldn't change anything.

- D) is always like putting the other person in a position where he has to ask you, that's like passive-aggressive. I would say b) I guess...I think that it is important always to be polite to people, even when you have more power, especially then, it's more important. I think the more power you have, the more you have to be the example for people who work under you.

12. situacija – pitate studenta da pričuva kabinet:

- I think I'd probably explain the situation to the student and then also explain the situation to the Dean, so I wouldn't say something like I have to leave briefly because I don't know if it is quick, so I would use something quite polite...Something like c), because they don't have to do it, they don't have an obligation or duty, it's not their responsibility to do that, so, as a person I am asking for their time and go for something more polite. And also I would explain the situation more like: I don't know how long I'm gonna be at the Dean... And I'd ask how long they are able to stay as well. I wouldn't make a difference if a student is female.

- I wouldn't ask a student to watch my office for me. That would be an abuse of a professor-student relationship. I would pass off the stress of the situation to the Dean rather than impose it on somebody under me and abuse the power. This is just too much to ask.

- Is this a student I know? If I knew the student, I would ask like this: I would apologise for asking, but could you please keep an eye on my office, could you please ensure that noone enters the office. I wouldn't let him in, I would shut the door and tell him just to make sure that noone comes in. I think that all the good professors are the ones who treat students with respect. All the professors that I had and liked were people who are laid-back and normal and we all treated those people with respect, the respect they deserved because of their position. And the professors that we had at the universities who were arrogant, we didn't necessarily respect them, they didn't get more respect just because they were arrogant. This is a big favour, 4 or 5.

13. situacija – zaboravili ste da vratite knjigu profesoru:

- Definitely not a) of course, b) yes, d) is too informal. I would choose b) because it's got more stages. It's got the apology, it's got the reason, and it's got the offer - I

promise. D) is too informal, it sounds like he doesn't care. Although slipped my mind is more informal term, I would use forgot, like: I completely forgot to bring the book today...

- I would go with c). I don't need to explain why I forgot it, all I have to do is offer a solution and an apology. I don't feel like it's necessary to explain it, that seems like you are offering an excuse like you are trying to buy sympathy and that relationship in that situation doesn't leave room for that. Normally, you apologise for missing it and then you solve the problem and it's done.

- I would say c). I wouldn't wait till the next lecture, I would bring it later that day or the next day. I wouldn't give any reason though because they don't care, I don't think they would care, because it's an excuse. You promised to do something and you didn't do it, so people don't need to hear your excuses.

14. situacija – niste stigli da pregledate rad studentu:

- D) is rude, I wouldn't say that, I think I would say a) but with an apology: Sorry, I haven't had time to do it yet, I'll let you know when it's done. I wouldn't use too much language because I am a professor they are students, I mean I will do it but they can wait. I might just add sorry.

- It would be something close to b): apologise, offer a confession and then try to come up with a new timeframe to get this done because at that point I owe that person a solution and so I have to impose on my own self to get this done, whether it means sacrificing free time or something like that. Gender doesn't change anything.

- I would say c), but then I would give him when. So I would apologize: Sorry, I haven't marked it yet, I will mark it then and then.

15. situacija – zaboravili ste da dođete kod prijatelja:

- something like c), because I messed him around, it was important to him so I should feel bad, and I need to show him that. Na pitanje da li bi promenio strategiju prema ženi: Female friend...Well, only in terms of endearment, I mean, if I happen to use such terms...I don't really personally.

- I would choose combination of b) and c) here. I am not going to ask whether he is angry 'cause this doesn't sound like something you would particularly be angry over...So, I would say I am sorry as an apology but then, rather than leave it open-ended, I would try to come up with a definite time to come over and fix that. D) sounds like you are trying to buy sympathy from someone in a way that is not earned. Same thing for females.

- I like c) again, c) is good.

16. situacija – zaboravili ste da dođete na sastanak kod direktora:

- Definitely not d), 'cause he doesn't really apologise, it doesn't sound like an apology, b) no, it is not enough...you need some more language, you need some excuse. I might say: I'm so sorry that I missed the meeting, then I'd give a reason and then I'd ask how I can make it up to them, you know, would it be possible to meet again, arrange another meeting, can I make it up to you somehow...

- For 16 c) is gonna be really close, because if somebody has set aside 15 minutes or 20 minutes or an hour of time and you completely flake on that, then you can't just be like I'm sorry...that is just not enough. So I think having the two steps here, to sort of ask for a chance to explain yourself is necessary, that's an extra layer of politeness and I think it is necessary in this case. But I wouldn't do something like d) where you are very vague...you have to be very specific and have to have a really good reason for missing a meeting or a pretty good apology. Same thing for female managers.

- I would say b) without word really: I'm sorry I missed the meeting. Can we meet tomorrow?

17. situacija – zaboravili ste da nahranite komšijskog papagaja:

- I wouldn't offer to buy a new one, and I wouldn't admit to not looking after it, no, I'd just say: I'm so sorry, I came in one morning and it was just dead, I'm so sorry. I wouldn't admit to it...so...if it was a female I would give her a big hug as well. I'd say: I'm so sorry, one morning I came and I found your budgy...I'd keep repeating so sorry. I wouldn't suggest buying a new one, it's a little bit tactless, it suggests that it is replaceable, because maybe it's a member of the family.

- A) is just too direct, b) wouldn't work because you can't buy sympathy and you can't buy another one. D) wouldn't work either. I would apologise uncomfortably and profusely. It wouldn't matter if it were a female. So, I would use a profuse apology in this situation.

- I would be very apologetic here. My answer would be not to ask right away to buy another one because that's like saying I'm sorry your dog died, I will get you another one. I would really apologize and say I'm so sorry, what can I do, I would ask what I can do to make it better. I would react based on their reaction. I would wait to see their reaction. But that is really terrible situation...I would apologize profusely and say If there is anything I can do...

18. situacija – prosuli ste vodu po kolegi:

- definitely not d). I'd combine: Oh God, I'm so sorry. Let me help you. If it is a female I might not offer to help, but: God, let me get you a napkin...yeah. There is culture, maybe it is not appropriate to touch them. It would depend if I know them. I wouldn't say I apologise, I would say I'm sorry. I'd combine, I would apologise and then say I'm so sorry, let me give you a napkin.

- D) gets a little bit closer than all of the others because you do apologise and then you have to clear it off a little bit with humour. I would feel compelled to bring up the humour unless the person got obviously angry. Because it is water I presume the person would not overly react unless it was a massive amount of water, and regardless of power difference I would expect the person not to have a huge reaction to water being spilled and so that invites a chance for me to bring a little bit of humour to it and maybe make fun of myself for being clumsy. I don't like b) because it involves third person, the waiter, and burdening him with something that I have done.

- I would say: I am really sorry. I would get up and get that person a napkin, bring the napkin and sit down again. I wouldn't involve the waiter because it is my mistake, I did it, and I want him to think that I care enough to get up and get him the napkin myself.

PRILOG IV

HIPOTEZA I: STATISTIČKI PODACI O RAZLIKAMA U STEPENU DIREKTNOSTI IZMEĐU DVE GOVORNE ZAJEDNICE

Tabela 1. Jednaka društvena moć i upućivanje zahteva

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
Srpski jezik	100	2,7300	,58353	,05835	2,6142	2,8458	1,00	4,50
Engleski jezik	93	2,7823	,82524	,08557	2,6123	2,9522	1,00	4,50
Total	193	2,7552	,70893	,05103	2,6545	2,8558	1,00	4,50

Tabela 2. Manja društvena moć i upućivanje zahteva

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
Srpski jezik	100	3,2200	,45820	,04582	3,1291	3,3109	1,00	4,00
Engleski jezik	93	3,0296	,75528	,07832	2,8740	3,1851	1,00	5,00
Total	193	3,1282	,62506	,04499	3,0395	3,2170	1,00	5,00

Tabela 3. Veća društvena moć i upućivanje zahteva

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Srpski jezik	100		
Engleski jezik	93	2,4704	,71745	,07440	2,3227	2,6182	1,00	4,00
Total	193	2,5052	,63889	,04599	2,4145	2,5959	1,00	4,00

Tabela 4. Jednaka društvena moć i traženje usluge

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Srpski jezik	100		
Engleski jezik	93	3,0161	,78089	,08097	2,8553	3,1770	1,00	4,50
Total	193	3,1192	,70806	,05097	3,0186	3,2197	1,00	4,50

Tabela 5. Manja društvena moć i traženje usluge

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Srpski jezik	100		
Engleski jezik	93	2,6667	,54465	,05648	2,5545	2,7788	1,00	4,00
Total	193	2,6788	,49651	,03574	2,6083	2,7492	1,00	4,00

Tabela 6. Veća društvena moć i traženje usluge

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Srpski jezik	100		
Engleski jezik	93	2,5108	,85808	,08898	2,3340	2,6875	1,00	5,00
Total	193	2,6088	,72561	,05223	2,5058	2,7118	1,00	5,00

Tabela 7. Manja društvena moć i izvinjenje

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Srpski jezik	100		
Engleski jezik	93	2,3683	,65274	,06769	2,2338	2,5027	1,00	4,00
Total	193	2,4145	,59824	,04306	2,3296	2,4994	1,00	4,00

Tabela 8. Veća društvena moć i izvinjenje

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Srpski jezik	100		
Engleski jezik	93	2,2339	,65712	,06814	2,0985	2,3692	1,00	4,00
Total	193	2,4210	,58008	,04176	2,3386	2,5033	1,00	4,00

Tabela 9. Jednaka društvena moć i izvinjenje

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Srpski jezik	100		
Engleski jezik	93	2,4059	,48048	,04982	2,3070	2,5049	1,50	3,50
Total	193	2,4598	,50712	,03650	2,3878	2,5318	1,00	4,00

HIPOTEZA II- STATISTIČKI PODACI O STEPENU DIREKTNOSTI PREMA POLU ZA OBE GOVORNE ZAJEDNICE

Tabela 10. Jednaka društvena moć i upućivanje zahteva prema polu

Maternji jezik	Pol	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Srpski jezik	Muški	2,865	,145	2,579	3,150
	Ženski	2,687	,081	2,527	2,848
Engleski jezik	Muški	2,690	,100	2,492	2,888
	Ženski	2,890	,108	2,676	3,103

Tabela 11: Manja društvena moć i upućivanje zahteva prema polu

Maternji jezik	Pol	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Srpski jezik	Muški	3,146	,127	2,896	3,396
	Ženski	3,243	,071	3,103	3,384
Engleski jezik	Muški	3,005	,088	2,832	3,178
	Ženski	3,058	,095	2,871	3,245

Tabela 12: Veća društvena moć i upućivanje zahteva prema polu

Maternji jezik	Pol	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Srpski jezik	Muški	2,552	,131	2,294	2,810
	Ženski	2,533	,074	2,388	2,678
Engleski jezik	Muški	2,400	,091	2,221	2,579
	Ženski	2,552	,098	2,360	2,745

Tabela 13: Jednaka društvena moć i traženje usluge prema polu

Maternji jezik	Pol	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Srpski jezik	Muški	3,208	,144	2,925	3,492
	Ženski	3,217	,081	3,058	3,376
Engleski jezik	Muški	2,930	,099	2,734	3,126
	Ženski	3,116	,107	2,905	3,328

Tabela 14. Manja društvena moć i traženje usluge prema polu

Maternji jezik	Pol	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Srpski jezik	Muški	2,563	,101	2,363	2,762
	Ženski	2,730	,057	2,618	2,842
Engleski jezik	Muški	2,735	,070	2,597	2,873
	Ženski	2,587	,075	2,438	2,736

Tabela 15. Veća društvena moć i traženje usluge prema polu

Maternji jezik	Pol	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Srpski jezik	Muški	2,677	,147	2,386	2,968
	Ženski	2,707	,083	2,544	2,871
Engleski jezik	Muški	2,420	,102	2,219	2,621
	Ženski	2,616	,110	2,399	2,833

Tabela 16. Manja društvena moć i izvinjenje prema polu

Maternji jezik	Pol	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Srpski jezik	Muški	2,427	,122	2,186	2,668
	Ženski	2,467	,069	2,331	2,603
Engleski jezik	Muški	2,430	,085	2,263	2,597
	Ženski	2,297	,091	2,116	2,477

Tabela 17. Veća društvena moć i izvinjenje prema polu

Maternji jezik	Pol	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Srpski jezik	Muški	2,510	,113	2,287	2,734
	Ženski	2,622	,064	2,496	2,747
Engleski jezik	Muški	2,230	,078	2,075	2,385
	Ženski	2,238	,085	2,072	2,405

Tabela 18. Jednaka društvena moć i izvinjenje prema polu

Maternji jezik	Pol	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Srpski jezik	Muški	2,458	,103	2,255	2,661
	Ženski	2,526	,058	2,412	2,640
Engleski jezik	Muški	2,320	,071	2,179	2,461
	Ženski	2,506	,077	2,354	2,657

HIPOTEZA III – STATISTIČKI PODACI O PROMENI STRATEGIJE KADA SE ISPITANIK OBRAĆA OSOBI ŽENSKOG POLA

Tabela 19: promena strategije prema ženi na nivou obe govorne zajednice i svih 18 situacija

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	rod ukupno	Da	97,50%	97,90%	97,70%
		Ne	2,50%	2,10%	2,30%
	Total		100,00%	100,00%	100,00%
Engleski jezik	rod ukupno	Da	94,50%	95,70%	95,10%
		Ne	5,50%	4,30%	4,90%
	Total		100,00%	100,00%	100,00%
Total	rod ukupno	Da	96,00%	96,80%	
		Ne	4,00%	3,20%	
	Total		100,00%	100,00%	100,00%

Tabela 20: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 1. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v121rod	Da	95,8%	97,4%	97,0%
		Ne	4,2%	2,6%	3,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v121rod	Da	88,0%	93,0%	90,3%
		Ne	12,0%	7,0%	9,7%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v121rod	Da	90,5%	95,8%	93,8%
		Ne	9,5%	4,2%	6,2%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 21: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 2. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v221rod	Da	95,8%	97,4%	97,0%
		Ne	4,2%	2,6%	3,0%
	Total			100,0%	100,0%
Engleski jezik	v221rod	Da	90,0%	90,7%	90,3%
		Ne	10,0%	9,3%	9,7%
	Total			100,0%	100,0%
Total	v221rod	Da	91,9%	95,0%	93,8%
		Ne	8,1%	5,0%	6,2%
	Total			100,0%	100,0%

Tabela 22: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 3. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v331rod	Da	100,0%	98,7%	99,0%
		Ne		1,3%	1,0%
	Total			100,0%	100,0%
Engleski jezik	v331rod	Da	100,0%	93,0%	96,8%
		Ne		7,0%	3,2%
	Total			100,0%	100,0%
Total	v331rod	Da	100,0%	96,6%	97,9%
		Ne		3,4%	2,1%
	Total			100,0%	100,0%

Tabela 23: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 4. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v411rod	Da	87,5%	96,1%	94,0%
		Ne	12,5%	3,9%	6,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v411rod	Da	100,0%	100,0%	100,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v411rod	Da	95,9%	97,5%	96,9%
		Ne	4,1%	2,5%	3,1%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 24: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 5. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v511rod	Da	100,0%	97,4%	98,0%
		Ne		2,6%	2,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v511rod	Da	88,0%	95,3%	91,4%
		Ne	12,0%	4,7%	8,6%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v511rod	Da	91,9%	96,6%	94,8%
		Ne	8,1%	3,4%	5,2%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 25: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 6. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v631rod	Da	91,7%	98,7%	97,0%
		Ne	8,3%	1,3%	3,0%
	Total			100,0%	100,0%
Engleski jezik	v631rod	Da	98,0%	97,7%	97,8%
		Ne	2,0%	2,3%	2,2%
	Total			100,0%	100,0%
Total	v631rod	Da	95,9%	98,3%	97,4%
		Ne	4,1%	1,7%	2,6%
	Total			100,0%	100,0%

Tabela 26: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 7. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v722rod	Da	95,8%	100,0%	99,0%
		Ne	4,2%		1,0%
	Total			100,0%	100,0%
Engleski jezik	v722rod	Da	88,0%	100,0%	93,5%
		Ne	12,0%		6,5%
	Total			100,0%	100,0%
Total	v722rod	Da	90,5%	100,0%	96,4%
		Ne	9,5%		3,6%
	Total			100,0%	100,0%

Tabela 27: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 8. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v822rod	Da	95,8%	98,7%	98,0%
		Ne	4,2%	1,3%	2,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v822rod	Da	94,0%	97,7%	95,7%
		Ne	6,0%	2,3%	4,3%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v822rod	Da	94,6%	98,3%	96,9%
		Ne	5,4%	1,7%	3,1%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 28: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 9. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v932rod	Da	100,0%	100,0%	100,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v932rod	Da	100,0%	93,0%	96,8%
		Ne		7,0%	3,2%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v932rod	Da	100,0%	97,5%	98,4%
		Ne		2,5%	1,6%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 29: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 10. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v1032rod	Da	100,0%	93,4%	95,0%
		Ne		6,6%	5,0%
	Total			100,0%	100,0%
Engleski jezik	v1032rod	Da	100,0%	97,7%	98,9%
		Ne		2,3%	1,1%
	Total			100,0%	100,0%
Total	v1032rod	Da	100,0%	95,0%	96,9%
		Ne		5,0%	3,1%
	Total			100,0%	100,0%

Tabela 30: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 11. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v1112rod	Da	95,8%	92,1%	93,0%
		Ne	4,2%	7,9%	7,0%
	Total			100,0%	100,0%
Engleski jezik	v1112rod	Da	88,0%	88,4%	88,2%
		Ne	12,0%	11,6%	11,8%
	Total			100,0%	100,0%
Total	v1112rod	Da	90,5%	90,8%	90,7%
		Ne	9,5%	9,2%	9,3%
	Total			100,0%	100,0%

Tabela 31: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 12. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v1212rod	Da	100,0%	100,0%	100,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v1212rod	Da	92,0%	93,0%	92,5%
		Ne	8,0%	7,0%	7,5%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v1212rod	Da	94,6%	97,5%	96,4%
		Ne	5,4%	2,5%	3,6%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 32: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 13. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v1333rod	Da	100,0%	96,1%	97,0%
		Ne		3,9%	3,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v1333rod	Da	94,0%	97,7%	95,7%
		Ne	6,0%	2,3%	4,3%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v1333rod	Da	95,9%	96,6%	96,4%
		Ne	4,1%	3,4%	3,6%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 33: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 14. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v1413rod	Da	100,0%	100,0%	100,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v1413rod	Da	100,0%	93,0%	96,8%
		Ne		7,0%	3,2%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v1413rod	Da	100,0%	97,5%	98,4%
		Ne		2,5%	1,6%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 34: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 15. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v1523rod	Da	100,0%	97,4%	98,0%
		Ne		2,6%	2,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v1523rod	Da	90,0%	95,3%	92,5%
		Ne	10,0%	4,7%	7,5%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v1523rod	Da	93,2%	96,6%	95,3%
		Ne	6,8%	3,4%	4,7%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 35: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 16. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v1633rod	Da	100,0%	100,0%	100,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v1633rod	Da	98,0%	95,3%	96,8%
		Ne	2,0%	4,7%	3,2%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v1633rod	Da	98,6%	98,3%	98,4%
		Ne	1,4%	1,7%	1,6%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 36: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 17. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v1723rod	Da	100,0%	100,0%	100,0%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Engleski jezik	v1723rod	Da	96,0%	97,7%	96,8%
		Ne	4,0%	2,3%	3,2%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Total	v1723rod	Da	97,3%	99,2%	98,4%
		Ne	2,7%	0,8%	1,6%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 37: promena strategije prema ženi kod obe govorne zajednice u 18. situaciji

Maternji jezik			Pol		Total
			Muški	Ženski	
Srpski jezik	v1813rod	Da	95,8%	98,7%	98,0%
		Ne	4,2%	1,3%	2,0%
	Total			100,0%	100,0%
Engleski jezik	v1813rod	Da	96,0%	95,3%	95,7%
		Ne	4,0%	4,7%	4,3%
	Total			100,0%	100,0%
Total	v1813rod	Da	95,9%	97,5%	96,9%
		Ne	4,1%	2,5%	3,1%
	Total			100,0%	100,0%

HIPOTEZA IV: STATISTIČKI PODACI O UTICAJU DRUŠTVENE MOĆI NA STEPEN DIREKTNOSTI

Tabela 38: društvena moć i stepen direktnosti u obe govorne zajednice

Dependent Variable	Maternji jezik	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Veća društvena moć	Srpski jezik	2,611	,041	2,530	2,692
	Engleski jezik	2,405	,042	2,321	2,489
Jednaka društvena moć	Srpski jezik	2,818	,046	2,727	2,910
	Engleski jezik	2,735	,048	2,640	2,829
Manja društvena moć	Srpski jezik	2,789	,035	2,720	2,858
	Engleski jezik	2,688	,036	2,617	2,760

HIPOTEZA V: STATISTIČKI PODACI O UTICAJU DRUŠTVENE MOĆI NA STEPEN NAMETLJIVOSTI

Tabela 39: procena nametljivosti kod upućivanja zahteva

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min	Max
						Lower Bound	Upper Bound		
Jednaka društvena moć i procena nametljivosti zahteva	Srpski jezik	100	3,1800	,78663	,07866	3,0239	3,3361	1,00	4,50
	Engleski jezik	93	2,9570	,88972	,09226	2,7738	3,1402	1,00	5,00
	Total	193	3,0725	,84312	,06069	2,9528	3,1922	1,00	5,00
Manja društvena moć i procena nametljivosti zahteva	Srpski jezik	100	3,2950	,88219	,08822	3,1200	3,4700	1,00	5,00
	Engleski jezik	93	3,0376	1,03008	,10681	2,8255	3,2498	1,00	5,00
	Total	193	3,1710	,96247	,06928	3,0343	3,3076	1,00	5,00
Veća društvena moć i procena nametljivosti zahteva	Srpski jezik	100	2,4650	,80169	,08017	2,3059	2,6241	1,00	4,00
	Engleski jezik	93	1,9086	,74435	,07719	1,7553	2,0619	1,00	4,00
	Total	193	2,1969	,82132	,05912	2,0803	2,3135	1,00	4,00

Tabela 40: procena nametljivosti kod traženja usluge

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min	Max
						Lower Bound	Upper Bound		
Jednaka društvena moć i procena nametljivosti traženja usluge	Srpski jezik	100	3,8700	,87219	,08722	3,6969	4,0431	1,00	5,00
	Engleski jezik	93	3,8817	,81893	,08492	3,7131	4,0504	1,50	5,00
	Total	193	3,8756	,84476	,06081	3,7557	3,9956	1,00	5,00
Manja društvena moć i procena nametljivosti traženja usluge	Srpski jezik	100	3,5450	,89074	,08907	3,3683	3,7217	1,50	5,00
	Engleski jezik	93	3,3871	,88811	,09209	3,2042	3,5700	1,00	5,00
	Total	193	3,4689	,89067	,06411	3,3425	3,5954	1,00	5,00
Veća društvena moć i procena nametljivosti traženja usluge	Srpski jezik	100	3,3850	,93974	,09397	3,1985	3,5715	1,00	5,00
	Engleski jezik	93	3,2419	1,03107	,10692	3,0296	3,4543	1,00	5,00
	Total	193	3,3161	,98483	,07089	3,1762	3,4559	1,00	5,00

LITERATURA

- Aijmer, K. (1995). Do women apologise more than men? U: Melchers, G., Warren, B. (eds), *Studies in Anglistics*. Stockholm: Almqvist & Wiksell International, 55-69.
- Aijmer, K. (1996). *Conversational Routines in English: Convention and Creativity*. London/New York: Longman.
- Arndt, H., Janney, R. W. (1991). Verbal, prosodic, and kinesic emotive contrasts in speech. *Journal of Pragmatics*, 15, 521-549.
- Arundale, R. B. (1999). An alternative model and ideology of communication for an alternative to politeness theory. *Pragmatics*, 9 (1), 119-153.
- Arundale, R. B. (2006). Face as relational and interactional: A communication framework for research on face, facework, and politeness. *Journal of Politeness Research*, 2, 193-216.
- Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. Oxford: Oxford University Press.
- Bargiela-Chiappini, F. (2003). Face and politeness: New insights for old concepts. *Journal of Pragmatics*, 35, 1453-1469.
- Barron, A. (2003). *Acquisition in Interlanguage Pragmatics: Learning How to do Things with Words in a Study Abroad Context*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
- Barron, A. (2008). Contrasting Requests in Inner Circle Englishes: A study in variational pragmatics. U: Pütz, M., Neff-van J. A. (eds.), *Developing Contrastive Pragmatics, Interlanguage and Cross-Cultural Perspectives*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 355-402.
- Basow, S. A., Rubinfeld, K. (2003). Troubles talk: Effects of gender and gender-typing. *Sex Roles: A Journal of Research*, 48, 183-187.
- Baxter, L. A. (1984). An investigation of compliance-gaining as politeness. *Human Communication Research*, 10, 427-456.

- Beebe, L. M., Cummings, M. C. (1996). Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance. U: Gass, S. M., Neu, J (eds.). *Speech Acts across Cultures*. Berlin: Mouton de Gruyter. (Original version 1985), 65-86.
- Beebe, L. M., Takahashi, T. (1989). Do you have a bag? Social status and patterned variation in second language acquisition. U: Gass, S.M., Madden, C., Preston, D., Selinker, L. (eds.). *Variation in second language acquisition: Discourse and pragmatics*. Clevedon, England: Multilingual Matters, 103-128.
- Becker, J. (1982). Children's strategic use of requests to mark and manipulate social status. U: Kuczaj, S. (ed.), *Language Development, 2: Language, Thought and Culture*. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum Ass., 1-35.
- Berger, C. (1994). Power, dominance and social interaction. U: Knapp, M. L., Miller, G. R (eds.). *Handbook of Interpersonal Communication*. Thousand Oaks: Sage, 450-507.
- Blum-Kulka, S. (1982). Learning to say what you mean in a second language: A study of the speech act performance of learners of Hebrew as a second language. *Applied Linguistics*, 3(1), 29-59.
- Blum-Kulka, S., Danet B., Gerson, R. (1983). *The Language of Requesting in Israeli Society*. Paper presented at the Language and Social Psychology Conference, Bristol.
- Blum-Kulka, S., Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5, 196-213.
- Blum-Kulka, S., Danet, B., Gerson, R. (1985). The language of requesting in Israeli society. U: Forgas, J. (ed.) *Language and social situation*. New York Berlin: Springer, 113-141.
- Blum-Kulka, S. (1987). Indirectness and politeness in requests: Same or different? *Journal of Pragmatics*, 11, 131-146.
- Blum-Kulka, S., Sheffer, H. (1993). The metapragmatic discourse of American-Israeli families at dinner. U: Kasper, G., Blum-Kulka, S. (eds), *Interlanguage pragmatics*. New York: Oxford University Press, 196-224.

Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (1989). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: N. J. Ablex.

Blum-Kulka, S. (1991). Interlanguage pragmatics: The case of requests. U: Phillipson, R., Kellerman, E., Salinker, L., Sharwood, M. S., Swain. M. (eds.). *Foreign/second language pedagogy research*. Clevedon & Philadelphia: Multilingual Matters, 255-272.

Blum-Kulka, S. (1997). *Dinner Talk, Cultural Patterns of Sociability and Socialization in Family Discourse*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Borkin, A., Reinhart, M. (1978). Excuse me and I'm sorry. *TESOL Quarterly*, 12(1), 57-79.

Bousfield, D., Culpeper, J. (2008). Impoliteness. Special issue of the *Journal of Politeness Research*, 4(2), 161-337.

Bousfield, D., Locher, M. A. (2008). *Impoliteness in Language: Studies on Its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin & New York: Mouton de Gruyter.

Brown, P., Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. U: Goody, E. N. (ed.). *Questions and Politeness: Strategies in social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, 56-289.

Brown, P., Fraser, C. (1979). Speech as a marker of situation. U: Scherer, K.R., Giles, H. (eds.), *Social markers in speech*. Cambridge: Cambridge University Press, 33-62.

Brown, G., Yule, G. (1983). *Discourse Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, P., Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, R., Gilman, A. (1989). Politeness theory and Shakespeare's four major tragedies. *Language in Society*, 18, 159-212.

Brown, G., Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Bucholtz, M. (1996). Black feminist theory and African American women's linguistic practice. U: Bergvall, V., Bing, J. M., Freed, A. (eds). *Rethinking Language and Gender Research: Theory and Practice*. London: Longman, 267-290.
- Bugarski, R. (2003). *Uvod u opštu lingvistiku*. Beograd: Čigoja štampa/XX vek.
- Byon, A. S. (2004). Sociopragmatic analysis of Korean requests: Pedagogical settings. *Journal of Pragmatics*, 36, 1673-1704.
- Byon, A.S. (2006). The role of linguistic indirectness and honorifics in achieving linguistic politeness in Korean requests. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture*, 2(2), 247–276.
- Chen, S. C., Chen, S.H. (2007). Interlanguage Requests: A Cross-Cultural Study of English and Chinese. *The Linguistics Journal*, 2(2), 33-52.
- Christie, C. (2000). *Gender and Language: Towards a Feminist Pragmatics*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Cenoz, J. (2003). The Intercultural Style Hypothesis: L1 and L2 interaction in requesting behavior. U: Cook, V. (ed.). *Effects of the second language on the first*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd, 62-80.
- Clark, H. H. (1996). *Using Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cody, M. J., Canary, D. J., Smith, S. W. (1994). Compliance-gaining goals: An inductive analysis of actors' goal types, strategies and successes. U: Daly J.A., Wiemann, J.M. (eds.). *Strategic interpersonal communication*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 33–91.
- Cohen, A. D., Olshtain, E. (1981). Developing a Measure of Socio-cultural Competence: The case of apology. *Language Learning*, 31(1), 113-134.
- Cohen, A. D., Olshtain, E. (1985). Comparing apologies across languages. U: Jankavsky, K. R. (ed.). *Scientific and Humanistic Dimensions of Language*, Philadelphia: John Benjamins.
- Coulmas, F. (1981). Poison to your soul. Thanks and apologies contrastively viewed. U: Coulmas, F. (ed.). *Conversational Routine. Explorations in Standardized*

Communication Situations and Prepatterned Speech. The Hague: Mouton de Gruyter, 69-91.

Coulthard, M. (1985). *An Introduction to Discourse Analysis* (2nd edition). London & New York: Longman.

Crystal, D. (1997). The language that took over the world. *The Guardian*, 22, 12-16.

Crystal, D. (2003). *A Dictionary of Linguistics and Phonetics* (5th edition). Oxford: Blackwell Publishing.

Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25(3), 349-367.

Culpeper, J., Bousfield, D., Wichmann, A. (2003). Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects. *Journal of Pragmatics*, 35(10-11), 1545-1579.

Culpeper, J. (2011). Politeness and impoliteness. U: Aijmer, K., Andersen, G. (eds.) *Sociopragmatics, Vol. 5 of Handbooks of Pragmatics* (eds.) Bublitz, B., Jucker, A. H., Schneider, K.P. Berlin: Mouton de Gruyter, 391-436.

Davies, B. L. (2000). Grice's Cooperative Principle: Getting the meaning across. *Leeds Working Papers in Linguistics*, 8, 1-26.

Davies, B. L., Merrison, A. J., Goddard, A. (2007). Institutional apologies in UK higher education: Getting back into the black before going into the red. *Journal of Politeness Research*, 3, 39-63.

DeVito, J. A. (2002). *The Interpersonal Communication Reader*. Boston: Allyn & Bacon.

Dimitrova-Galaczi, E. (2005). Issues in the definition and conceptualization of politeness. *Teachers College, Columbia University Working Papers, in TESOL & Applied Linguistics* 2.1, 1-20.

Duranti, A., Goodwin, C. (1992). *Rethinking context: language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Dynel, M. (2009). Where cooperation meets politeness: Revisiting politeness models in view of the Gricean framework. *Brno Studies in English*, 35, 23-43.
- Eckert, P. (2000). *Linguistic Variation as Social Practice: The Linguistic Construction of Identity in Belten High*. Oxford: Blackwell.
- Edmondson, W. J. (1981). On saying you're sorry. U: Coulmas, F. (ed.). *Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. The Hague: Mouton de Gruyter, 273 -88.
- Edmondson, W. J., House, J. (1981). *Let's Talk And Talk About It: A pedagogic interactional grammar of English*. Munchen: Urban & Schwarzenberg.
- Eelen, G. (2001). *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Ervin-Tripp, S. (1976). Is Sybil there? The structure of American English directives. *Language in Society*, 5, 5-66.
- Ervin-Tripp, S. M., O'Connor M. C., Rosenberg, J. (1984). Language and power in the family. U: Kramer, C., Schulz, M. (eds), *Language and power*. Belmont, CA: Sage Press, 116-135.
- Fairclough, N., Wodak, R. (1997). Critical Discourse Analysis. U: van Dijk, T. (ed.) *Discourse as Social Interaction*. London: Sage.
- Fairclough, N. (1989). *Language and power*. London and New York: Longman.
- Fairclough, N. (2012a). *Critical Discourse Analysis*. [on-line]. Dostupno preko: https://www.academia.edu/3791325/Critical_discourse_analysis_2012 [6.04.2016.]
- Fairclough, N. (2012b). *What is CDA? Language and power twenty-five years on*. [on-line]. Dostupno preko: https://www.academia.edu/8429277/What_is_CDA_Language_and_Power_twenty-five_years_on [7.04.2016.]
- Felix-Brasdefer, J. C. (2015). Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals. U: Aijmer, K., Ruhlemann, C. (eds.). *Corpus Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Filipović, J. (2009). *Moć reči*. Beograd: Zadužbina Andrejević.
- Filipović, J. (2011). Gender and power in language standardization of Serbian. *Gender and Language*, 5(1), 111-131.
- Fraser, B. (1975). The concept of politeness. Paper presented at the 1985 NWAVE Meeting, Georgetown University.
- Fraser, B. (1981). On apologizing. U: Coulmas, F. (ed). *Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. The Hague: Mouton de Gruyter, 259-271.
- Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics*, 14, 219-236.
- Fraser, B., Nolen, W. (1981). The association of deference with linguistic form. *International Journal of the Sociology of the Language*, 27, 93-109.
- Fraser, B. (2005). Whither politeness. U: Lakoff, R., Ide, S. (eds). *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. John Benjamins Publishing Company.
- Fukada, A., Asato, N. (2004). Universal politeness theory: application to the use of Japanese honorifics. *Journal of Pragmatics*, 36, 1991-2002.
- Fukushima, S. (1996). Request strategies in British English and Japanese. *Language Sciences*, 18, 671-88.
- Fukushima, S. (2000). *Requests and Culture*. Bern: Peter Lang.
- Garcia, C. (1989). Apologizing in English: Politeness strategies used by native and nonnative speakers. *Multilingua*, 8(1), 3-20.
- Garcia, C. (1996). Reprimanding and responding to a reprimand: A case study of Peruvian Spanish Speakers. *Journal of Pragmatics*, 26, 663-697.
- Geyer, N. (2008). *Discourse and Politeness. Ambivalent Face in Japanese*. London: Continuum.
- Gill, K. (2000). The moral functions of an apology. *The Philosophical Forum*, 31(1), 11-27.

- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual; essays on face-to-face behavior*. Garden City, N.Y: Doubleday.
- Goffman, E. (1971). *Relations in Public: Microstructure of the Public Order*. Hannondsworth: Penguin.
- Goldschmidt, M. (1989). For the favor of asking: An analysis of the favor as a speech act. *PENN Working Papers in Educational Linguistics*, 5(1).
- Goldschmidt, M. (1998). Do me a favor: A descriptive analysis of favor asking sequences in American English. *Journal of Pragmatics*, 29, 129-153.
- Gomm, R. (2004). *Social Research Methodology. A critical introduction*. Hampshire, England: Palgrave Macmillan.
- Goodenough, W. H. (1957). Cultural anthropology and linguistics. U: Garvin, P. L. (ed.), *Report of the Seventh Annual Round Table Meeting on Linguistics and Language Study*. Monograph Series on Languages and Linguistics 9. Washington, DC: Georgetown University Press, 167–173.
- Grainger, K., Harris, S. (2007). Special Issue: Apologies: Introduction. *Journal of Politeness Research*, 3, 1-9.
- Gramsci, A. (1971). *Selections from the Prison Notebooks*. New York: International Publishers.
- Gray, J. (1992). *Men are from Mars, Women are from Venus*. New York: Harper Collins.
- Green, G. (1975). How to get people to do things with words: The whimperative question. U: Cole, P., Morgan, J. (eds), *Speech Acts, Syntax and Semantics*, vol. 3, New York: Academic Press.
- Greene, J. C., Kreider, H., Mayer, E. (2005). Combining Qualitative and Quantitative Methods in Social Inquiry. U: Somekh, B., Lewin, C. (eds). *Research Methods in the Social Sciences*. London: Sage Publications.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. U: Cole, P., Morgan, J. (eds). *Syntax and Semantics*, 3. New York: Academic Press, 41-58.

- Grice, H. P. (1989). *Studies in the Way of Words*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 237-57.
- Harris, S. (1995). Pragmatics and power. *Journal of Pragmatics*, 23, 117-135.
- Haugh, M. (2007). The discursive challenge to politeness research: an interactional alternative. *Journal of Politeness Research*, 3, 295-317.
- Haugh, M., Davies, B. L., Merrison, A. J. (2011). Situating politeness. U: Davies, B., Haugh, M., Merrison, A.J. (eds.). *Situated Politeness*. London: Bloomsbury, 1-23.
- Hendriks, B. (2008). Dutch English requests: A study of request performance by Dutch learners of English. U: Puetz, M., van Aertsealer, N. (eds.) *Developing Contrastive Pragmatics: Interlanguage and Cross-Cultural Perspectives*. Berlin: Mouton de Gruyter, 335-354.
- Herbert, R. K. (1989). Sex-based differences in compliment behaviour. *Language in Society*, 19, 201-224.
- Hill, B., Ide, S., Ikuta, S., Kawasake, A., Ogino, T. (1986). Universals of linguistic politeness: Quantitative evidence from Japanese and American English. *Journal of Pragmatics*, 10, 347-371.
- Holmes, J. (1988). Paying compliments: A sex-preferential politeness strategy. *Journal of Pragmatics*, 12(4), 445-465.
- Holmes, J. (1989). Sex differences and apologies: one aspect of communicative competence. *Applied Linguistics*, 10(2), 194-213.
- Holmes, J. (1990). Apologies in New Zealand English. *Language in Society*, 19(2), 155-99.
- Holmes, J. ([1995], [1999], 2013). *Women, Men and Politeness*. London and New York: Routledge.

- House, J., Kasper, G. (1981). Politeness markers in English and German. U: Coulmas, F. (ed.) *Conversational Routine*. The Hague: Mouton, 157-186.
- Hymes, D. (1962). The Ethnography of Speaking. U: Gladwin, T., Sturtevant, W. C. (eds.), *Anthropology and Human Behavior*. Washington, D.C: Anthropology Society of Washington, 13–53.
- Hymes, D. (1964). Introduction: Toward ethnographies of communication. *American Anthropologist*, 66, part 2, 1-34.
- Hymes, D. (1971). *On Communicative Competence*. Philadelphia: University of Philadelphia Press.
- Hymes, D. (1974). An ethnographic perspective. *New Literary History*, 5, 187-201.
- Ide, S. (1989). Formal forms and discernment: two neglected aspects of universals of linguistic politeness. *Multilingua*, 12, 7-11.
- Ide, S. (1993). Linguistic politeness, III: linguistic politeness and universality, *Multilingua*, 12(1).
- Ivanović, Z. (2003). Antropologija žene i pitanje rodnih odnosa u izmenjenom diskursu antropologije. U: Papić, Ž, Sklevicki, L. (urednice). *Antropologija žene*, Beograd: Biblioteka XX vek, (drugo izdanje), 381-434.
- Janney, R., Arndt, H. (1993). Universality and relativity in cross-cultural politeness research: a historical perspective. *Multilingua*, 12(1), 13-50.
- Johnston, B., Kasper, G., Ross, S. (1998). Effect of rejoinders in production questionnaires. *Applied Linguistics*, 19.2, 157-182.
- Johnson, F. L. (2000). *Speaking Culturally: Language Diversity in the United States*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jorgensen, M., Phillips, L. J. (2002). *Discourse Analysis as Theory and Method*. London: Sage Publications.

- Kasanga, L. A., Lwanga-Lumu, J. (2007). Cross-cultural linguistic realisation of politeness: A study of apologies in English and Setswana. *Journal of Politeness Research*, 3, 65-92.
- Kasper, G. (1990). Linguistic politeness: Current research issues. *Journal of Pragmatics*, 14, 193-218.
- Kasper, G., Dahl, M. (1991). Research methods in interlanguage pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition*, (13), 215-247.
- Kasper, G., Blum-Kulka, S. (1993). *Interlanguage pragmatics*. New York: Oxford University Press.
- Kasper, G., Kellerman, E. (eds.) (1997). *Communication strategies: Psycholinguistic and sociolinguistic perspectives*. London: Longman.
- Kasper, G., Rose, K. R. (2002). *Pragmatic Development in a Second Language*. Malden, MA: Blackwell.
- Kasper, G. (2006). Speech acts in interaction: Towards discursive pragmatics. U: Bardovi-Harlig, K., Félix-Brasdefer, C., Omar, A. (eds.), *Pragmatics and Language Learning, Vol. 11*. Honolulu: University of Hawaii, National Foreign Language Resource Center, 281-314.
- Kim, M.S., Wilson, S.R., (1994). A cross-cultural comparison of implicit theories of requesting, *Communication Monographs*, 61, 210-235.
- Klikovac, D. (2008). *Jezik i moć: ogledi iz sociolingvistike i stilistike*. Beograd: Biblioteka XX vek.
- Kyratzis, A. (2001). Children's gender indexing in language: From the separate worlds hypothesis to considerations of culture, context and power. *Research on Language and Social Interaction*, 34(1), 1-13.
- Labov, W. (1972). Some principles of linguistic methodology. *Language in Society*, 1, 97-120.
- Labov, W., Fanshel, D. (1977). *Therapeutic Discourse*, Orlando: Academic Press.

Lakoff, R. (1973). The logic of politeness; or minding your p's and q's. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society, 292-305.

Lakoff, R. (1975). *Language and Woman's Place*. New York: Harper and Row.

Lakoff, R. (1977). What can you do with words: Politeness, pragmatics and performatives. U: Rogers R., Wall R., Murphy J. (eds.), *Proceedings of the Texas Conference on Performatives, Presuppositions and Implicatures*, Arlington, VA., Center for Applied Linguistics, 79-106.

Lakoff, R. (1990). *Talking Power. The Politics of Language in Our Lives*, Glasgow: Harper Collins.

Lakoff, R., Ide, S. (2005). *Broadening the horizon of linguistic politeness*. Philadelphia: John Benjamins Publishing.

Lee, H. E. (2014). The effectiveness of apologies and thanks in favor asking messages: A cross-cultural comparison between Korea and the United States, *International Journal of Intercultural Relations*, 43, 335-348.

Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.

Leech, G. N. (2014). *The Pragmatics of Politeness*. Oxford: Oxford University Press.

Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.

Lewin, C. (2005). Elementary quantitative methods. U: Somekh, B., and Lewin, C. (eds). *Research Methods in the Social Sciences*. London: Sage Publications.

Lim, T-S. (1994) Facework and interpersonal relationships. U: Ting-Toomey, S. (ed.) *The Challenge of Facework: Cross-cultural and interpersonal issues*, Albany, NY: State University of New York Press, 209–229.

Lipson, M. (1994). Apologizing in Italian and English. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 32(1), 19-39.

Locher, M. A. (2004). *Power and Politeness in action: disagreements in oral communication*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter.

- Locher, M. A., Watts, R. J. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research*, 1, 9-33.
- Locher, M. A., (2006). Polite behaviour within relational work: the discursive approach to politeness. *Multilingua*, 25, 249–267.
- Locher, M. A., Watts, R. J. (2008). Relational work and impoliteness: Negotiating norms of linguistic behavior. U: Locher, M. A., Bousfield, D. (eds.). *Impoliteness in Language: Studies on Its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin & New York: Mouton de Gruyter.
- Locher, M.A., (2013). Politeness. U: Chapelle, C.E., (ed.). *The Encyclopedia of Applied Linguistics*, first edition. Blackwell Publishing Ltd.
- Lubecka, A. (2000). *Requests, invitations, apologies and compliments in American English and Polish: a cross-cultural communication perspective*. Kraków: Księgarnia Akademicka.
- Lyons, J. (1968). *Introduction to theoretical linguistics*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Lyons, J. (1987). Semantics. U: Lyons, J. *et al* (eds). *New horizons in linguistics 2*. London: Penguin, 152-178.
- MacGeorge, E. L, Graves, A. R., Feng, B., Gillihan, S. J., Burleson, B. R. (2004). The myth of gender cultures: Similarities outweigh differences in men's and women's provision of and responses to supportive communication. *Sex Roles: A Journal of Research*, 50, 143-175.
- Maltz, D. N., Borker, R. A. (1982). A cultural approach to male-female miscommunication. U: Gumperz, J. J. (ed.), *Language and Social Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mao, L. (1994). Beyond politeness theory: "face" revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 21, 451-486.

Marquez-Reiter, R. (2000). *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay. A Comparative Study of Requests and Apologies*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Marquez-Reiter, R. (2002). A contrastive study of conventional indirectness in Spanish: Evidence from Peninsular and Uruguayan Spanish. *Pragmatics*, 12(2), 135-151.

Marti, L. (2006). Indirectness and politeness in Turkish-German bilingual and Turkish monolingual requests. *Journal of Pragmatics*, 38(11), 1836-1869.

Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12, 403-404.

Matsumoto, Y. (1989). Politeness and conversational universals - observations from Japanese. *Multilingua*, 8, 207-221.

May, T. (2001). *Social Research: Issues, methods and process*. Buckingham: Open University Press.

Meier, A. J. (1995). Defining politeness: Universality in appropriateness. *Language Sciences*, 17(4), 345-56.

Merrison, A. (2011). Doing-aphasia – are you with me?: Analysing face-work around issues of (non)-competence. U: LPRG (eds), *Discursive Approaches to Politeness*: Berlin: Mouton de Gruyter.

Meyerhoff, M. (2006). *Introducing Sociolinguistics*. Routledge: Taylor & Francis.

Milosavljević, B. (2007). *Forme učtivosti u srpskom jeziku*. Beograd: Učiteljski fakultet.

Mills, S. (1992). Conventionalized politeness in Russian requests: A pragmatic view of indirectness. *Russian Linguistics*, 16, 65–78.

Mills, S. (2003a). *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Mills, S. (2003b). Third Wave Feminist Linguistics and the Analysis of Sexism. Discourse Analysis Online. Dostupno preko: <http://extras.hu.ac.uk/daol/articles/open/2003/001/mills2003Ohotml> [12.09.2016.]

- Mills, S. (2011). Discursive approaches to politeness. U: LPRG (ed.) *Discursive approaches to politeness*. Berlin: Walter de Gruyter, 19-56.
- Morand, D. (1996). Dominance, deference and egalitarianism in organizational interaction: a sociolinguistic analysis of power and politeness, *Organization Science*, 7(5), 544-556.
- Morand, D. A. (2015). Language and Power: An Empirical Analysis of Linguistic Strategies Used in Superior-Subordinate Communication. *Journal of Organizational Behaviour*, 21(3), 235-248.
- Neuman, W. L. (2003). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson Education.
- Och, E. (1992). Indexing gender. U: Duranti, A., Goodwin, C. (eds). *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press, 335-358.
- Ogiermann, E. (2009). Politeness and in-directness across cultures: a comparison of English, German, Polish and Russian requests. *Journal of Politeness Research*, 5, 189-216.
- Ohbuchi, K., Kameda, M., Agarie, N. (1989). Apology as aggression control: Its role in mediating appraisal of and response to harm. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 219-227.
- Olshtain, E., Cohen, A. D. (1983). Apology: A Speech Act Set. U: Wolfson, N., Judd, E. (eds); *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Rowley, MA: Newbury, 18-35.
- Olshtain, E. (1983). Sociocultural competence and language transfer: The case of apology. U: Glass, S., Selinker, L. (eds). *Language Transfer in Language Learning*, Rowley. MA: Newbury House, 232-249.
- Olshtain, E. (1989). Apologies across languages. U: Blum-Kulka, S., House, J, Kasper, G. (eds). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: N. J. Albex, 155- 173.

- Owen, M. (1983). *Apologies and Remedial Interchanges: A Study of Language Use in Social Interaction*. Berlin: Mouton Publishers.
- Pan, Y. (2000). *Politeness in Chinese Face-to-Face Interaction*. Stanford, CA: Ablex.
- Pavlović, J. (2005). Diskurs kao nova tema u psihologiji. U: *Zbornik Beogradske otvorene škole*, [on-line]. Dostupno preko: http://www.bos.rs/materijali/zbornik_2005.pdf [28.07.2016.]
- Perović, S. (2009). *Jezik u akciji*. Podgorica: CID i Institut za strane jezike.
- Pešić, M. (2007). *Sociologija*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
- Pinker, S. (2007). The evolutionary social psychology of off-record indirect speech acts. *Intercultural Pragmatics*, 4-4, 437–461.
- Pizziconi, B. (2003). Re-examining politeness, face and the Japanese language. *Journal of Pragmatics*, 35, 1471-1506.
- Quinn, N., Holland, D. (1987). Culture and Cognition. U: Holland, D., Quinn, N. (eds.), *Cultural models in language and thought*. Cambridge: Cambridge University Press, 3-40.
- Radovanović, M. (1979). *Sociolingvistika*. Beograd: BIGZ.
- Rintel, E. (1981). Sociolinguistic variation and pragmatic ability: A look at learners. *International Journal of the Sociology of Language*, 27, 11-34.
- Rintel, E., Mitchell, C. J. (1989). Studying requests and apologies: An inquiry into method. U: Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (eds.), *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: Ablex Publishing Corporation, 248-273.
- Rose, K. (1992). Speech acts and questionnaires: The effect of hearer response. *Journal of Pragmatics*, 17, 49-62.
- Saville-Troike, M. (1989). *The ethnography of communication: An introduction*. New York: Basil Blackwell.

- Schauer, G.A. (2004). May you speak louder maybe? Interlanguage pragmatic development in requests. U: Foster-Cohen, S.H., Smith, M.S., Sorace, A., Ota, M. (eds.) *EUROSLA Yearbook*. Amsterdam: John Benjamins, 253-273.
- Schauer, G.A. (2007). Finding the right words in the study abroad context: Contrast and development. *Language Learning*, 56(2), 269-318.
- Schiffrin, D. (1994). *Approaches to Discourse*. Cambridge, MA & Oxford: Blackwell.
- Schiffrin, D., Tannen, D., Hamilton, H. (2003). *The Handbook of Discourse Analysis*. Blackwell Publishers.
- Schlenker, B. R., Darby, B. W. (1981). The use of apologies in social predicaments. *Social Psychology Quarterly*, 44(3), 271-78.
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1975). Indirect speech acts. U: Cole, P., Morgan, J. L. (eds). *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. New York: Academic Press.
- Searle, J. R. (1979). *Expression and Meaning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R.. (1981). Intentionality and Method. *Journal of Philosophy*, 78, 720-732.
- Sifianou, M. (1989). On the telephone again! Differences in telephone behaviour. England versus Greece. *Language in Society*, 18, 527-544.
- Sifianou, M. (1992). *Politeness Phenomena in England and Greece. A Cross-Cultural Perspective*. Oxford: Clarendon Press.
- Spencer-Oatey, H. (1996). Reconsidering power and distance. *Journal of Pragmatics*, 26(1), 1-24.
- Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics*, 34, 529–545.
- Spencer-Oatey, H. (2005). (Im)politeness, face and perceptions of rapport: Unpacking their bases and interrelationships, *Journal of Politeness Research*, 1, 95-119.

- Spencer-Oatey, H. (2007). Theories of identity and the analysis of face. *Journal of pragmatics*, 39(4), 639-656.
- Spencer-Oatey, H. (2008). *Face, (im)politeness and rapport*. London/New York: Continuum International Publishing Group.
- Strecker, I. (1988). *The Social Practice of Symbolization: An Anthropological Analysis*. London: Athlone Press.
- Suszczynska, M. (1999). Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies. *Journal of Pragmatics*, 31, 1053-1065.
- Tannen, D. (1990). *You Just Don't Understand. Women and Men in Conversation*. New York: Ballantine Books.
- Tannen, D. (1991). *You Just don't Understand., Women and Men in Conversation*. London: Virago.
- Tannen, D. (1994). *Talking from 9 to 5: How Women's and Men's Conversational Styles Affect Who Gets Heard, Who Gets Credit, and What Gets Done at Work*. New York: William Morrow and Company, Inc.
- Tannen, D. (1995). *Gender and Discourse*. New York: Oxford University Press.
- Terkourafi, M. (2005). Beyond the micro-level in politeness research. *Journal of Politeness Research*, 1, 237-62.
- Terkourafi, M. (2007). Toward a universal notion of face for a universal notion of co-operation. U: Kecskes, I., Horn, L. (eds.) *Explorations in Pragmatics: Linguistic, Cognitive and Intercultural Aspects*. Berlin: Mouton de Gruyter, 313-344.
- Terkourafi, M. (2008). Toward a unified theory of politeness, impoliteness, and rudeness. U: Bousfield, D., Locher, M. (eds.). *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 45-74.
- Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, 4, 91-112.
- Thomas, J. (1995). *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. London: Longman.

- Thorne, B. (1993). *Gender play: Girls and boys in School*. New Brunswick, New Jersey: Rutgers University Press.
- Ting-Toomey, S. (2005). The Matrix of Face: An update face-negotiation theory. U: Gudykunst, W. B. (ed.). *Theorizing about Intercultural Communication*, London: SAGE Publications, 71-92.
- Todd, Z., Nerlich, B., McKeown, S., Clarke, D. D. (2004). *Mixing Methods in Psychology The integration of qualitative and quantitative methods in theory and practice*. East Sussex: Psychology Press.
- Troemel-Plotz, S. (1991). Selling the apolitical. U: Coates, J. (ed.). *Language and Gender. A Reader*. Oxford: Blackwell.
- Trosborg, A. (1987). Apology strategies in natives/non-natives. *Journal of Pragmatics*, 11, 147-167.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints and Apologies*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
- Van Dijk, T. A. (1989). Structures of discourse and structures of power. *Communication Yearbook*, 12, 18–59.
- Van Dijk, T. A. (1993). Principles of Critical Discourse Analysis. *Discourse and Society*, 4(2), 249-283.
- Van Dijk, T. A. (1998). *Critical Discourse Analysis, (Second Draft)*, [on-line]. Dostupno preko: http://www.mohamedrabeea.com/books/book1_1129.pdf [3.04.2016].
- Van Dijk, T. A. (2000). *Ideology and Discourse: A Multidisciplinary Introduction*, (Internet Course for the Universitat Oberta de Catalunya), [on-line]. Dostupno preko: <http://www.hum.uva.nl/teun/ideo-dis2.htm> [3.02.2016].
- Van Dijk, T. A. (2001). Critical Discourse Analysis. U: Schiffrin, T. D., Hamilton, H. (eds.). *Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell, 352-371.
- Van Mulken, M. (1996). Politeness markers in French and Dutch requests. *Language Sciences*, 18(3), 689-702.

- Watson, K. (2007). Language, education and ethnicity: Whose rights will prevail in an age of globalization? *International Journal of Educational Development*, 27, 252-265.
- Watts, R. J. (1989). Relevance and relational work: Linguistic politeness as politic behaviour. *Multilingua*, 8-2/3, 131-166.
- Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Watts, R. J. (2005). Linguistic politeness and politic behaviour: Reconsidering claims for CP universality. U: Watts, R. J., Ide, S., Ehlich, K. (eds.). *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 43 -69.
- Watts, R. J., Ide, S., Ehlich, K. (eds. 1992 [2005]). *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Weiner, B. (1995). *Judgment of Responsibility*. New York, NY: Guilford.
- Werkhofer, K. T. (1992, [2005]). Traditional and model views: the social constitution of the power of politeness. U: Watts, R., Ide, S., Ehlich, K. (eds.). *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 155-199.
- Wierzbicka, A. (1985). Different cultures, different languages, different speech acts. *Journal of Pragmatics*, 9, 145-178.
- Wierzbicka, A. (1991). *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Wierzbicka, A. (2003). *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction* (2nd ed.). Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Wilson, S.R., Kim, M.S., Meischke, H. (1991/1992). Evaluating Brown and Levinson's politeness theory: A revised analysis of directives and face. *Research on Language and Social Interaction*, 25, 215-252.
- Wolfson, N. (1988). The bulge: A theory of speech behaviour and social distance. U: Fine, J. (ed.), *Second language discourse: A textbook of current research*. Norwood N. J: Ablex, 21-38.

Wolfson, N. (1989). *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. Rowley, MA: Newbury House.

Wood, J. T. (1997). *Gendered Lives: Communication, Gender, and Culture* (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

Woodfield, H. (2008). Interlanguage requests: A contrastive study. *Developing Contrastive Pragmatics: Interlanguage and Cross-Cultural Perspectives*. U: Puetz, M., van Aertsealer, N. (eds.) Berlin: Mouton de Gruyter, 231-264.

Wouk, F. (2006). Strategies of apologising in Lombok Indonesia. *Journal of Politeness Research*, 2, 277-311.

Yu, M. (1999). Universalistic and culture-specific perspectives on variation in the acquisition of pragmatic competence in a second language. *Pragmatics*, 9.2, 281-312.

Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.

Biografija autora

Jasna (Dragan) Popović je rođena 15.09.1981. godine u Beogradu. U Beogradu završava osnovnu školu „Veljko Vlahović“ a zatim Prvu beogradsku gimnaziju, društveno-jezički smer.

Osnovne studije upisuje 2000. godine na Filološkom fakultetu Univerziteta u Beogradu, na katedri za engleski jezik i književnost, koje završava 2005. godine. Godine 2005. završava prevodilačke specijalističke studije u Udruženju naučnih i stručnih prevodilaca Srbije u trajanju od jedne godine.

Nakon diplomiranja zapošljava se u Kompaniji Dunav osiguranje na radnom mestu profesor engleskog jezika, gde organizuje i sprovodi kurs opšteg i poslovnog engleskog jezika za zaposlene. Potom prelazi na radno mesto prevodioca gde već osam godina obavlja specijalističke usmene i pismene prevode iz različitih oblasti poput osiguranja, ekonomije i prava.

Godine 2007. upisuje master studije iz strategijskog menadžmenta na Univerzitetu Singidunum koje završava 2009. godine. U oktobru 2011. godine upisuje doktorske akademske studije na Filološkom fakultetu Univerziteta u Beogradu, modul - jezik. Tokom studija objavljuje naučni rad iz oblasti sociolingvistike a interesuje se i za druge oblasti poput kritičke analize diskursa, pragmatike, jezičkog relativizma i drugih.

Прилог 1.

Изјава о ауторству

Име и презиме аутора _____ Јасна Поповић _____

Број индекса _____ 11022д _____

Изјављујем

да је докторска дисертација под насловом

СТРАТЕГИЈЕ УЧТИВОСТИ У СРПСКОМ И ЕНГЛЕСКОМ ЈЕЗИКУ

- резултат сопственог истраживачког рада;
- да дисертација у целини ни у деловима није била предложена за стицање друге дипломе према студијским програмима других високошколских установа;
- да су резултати коректно наведени и
- да нисам кршио/ла ауторска права и користио/ла интелектуалну својину других лица.

Потпис докторанда

У Београду, 17.01.2017.

Јасна Поповић

Прилог 2.

**Изјава о истоветности штампане и електронске
верзије докторског рада**

Име и презиме аутора Јасна Поповић

Број индекса 11022д

Студијски програм Докторске академске студије, ЈКК, Модул: Језик

Наслов рада СТРАТЕГИЈЕ УЧТИВОСТИ У СРПСКОМ И ЕНГЛЕСКОМ ЈЕЗИКУ

Ментор др Јелена Филиповић, редовни професор

Изјављујем да је штампана верзија мог докторског рада истоветна електронској верзији коју сам предао/ла ради похрањена у **Дигиталном репозиторијуму Универзитета у Београду**.

Дозвољавам да се објаве моји лични подаци везани 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 докторанда

У Београду, 17. 01. 2017.

Јасна Поповић

Прилог 3.

Изјава о коришћењу

Овлашћујем Универзитетску библиотеку „Светозар Марковић“ да у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду унесе моју докторску дисертацију под насловом:

Стратегије учтивости у српском и енглеском језику

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

2. Ауторство – некомерцијално

3. Ауторство – некомерцијално – без прерада

4. Ауторство – некомерцијално – делити под истим условима

5. Ауторство – без прерада

6. Ауторство – делити под истим условима

Потпис докторанда

У Београду, 17.01.2017.

Јасна Пандур