

IV. Учтивост

1. Увод

Кад на улици сретнемо познату особу с којом размењујемо више од куртоазног поздрава, обично питамо *Како си / сте?*, чак и ако заправо уопште нисмо заинтересовани за њено тренутно стање. А одговор који добијамо најчешће је сасвим конвенционалан и не говори нам ништа о стварном стању/расположењу нашег саговорника. Притом, ми искрен и исцрпан одговор и не очекујемо, иако смо поставили такво питање, и наш саговорник је тога свестан. Ипак, овај ритуал се ту не завршава, већ се понавља са обрнутим улогама, тако да сад наш саговорник поставља питање о нашем стању, које га уопште не мора интересовати, а затим слуша наш одговор, који је такође унапред познат.

Наша свакодневна интеракција је пуна оваквих наизглед сувишних и безразложно компликованих ритуала. У гостима, уместо да само седнемо на одређено место, обично ћемо питати домаћина за дозволу да то урадимо или ћемо чекати да нам сам понуди место, чак и кад смо сигурни да је потпуно свеједно где ћемо седети. Штавише, ако тражимо дозволу, обично то радимо индиректно, тако што, рецимо, питамо можемо ли да седнемо, а домаћин ће то разумети и неће нам само потврдити да је сигуран да смо способни да се спустимо у седећи положај, већ ће нам дати дозволу да то урадимо, иако ми нисмо ништа дословно тражили. У разним приликама извињаваћемо се ако кинемо или се загрцнемо, иако сви знамо да се таква реакција догађа мимо воље онога ко је проживљава и да се често не може зауставити. А ономе ко кија други ће упутити једно *Наздравље!*, премда извесно не верују да тај узвик заиста може одагнати болест.

Понекад се може чинити да су ритуали учтивости не само сувишни него и штетни за оне који их изводе. Трудећи се да критику изрекнемо обазриво, можемо је учинити превише благом и неделотворном. Особи која нам се допада обично не изјављујемо љубав чим постанемо свесни својих осећања, иако се може чинити да би то било лакше и једноставније. И тако даље.

У свакој култури постоји некакав систем учтивости – образаца понашања којим конвенционално исказујемо пажњу према онима који нас окружују (и који се исто тако односе према нама). А једно од главних средстава којима се притом служимо јесте језик. Стога се у овом поглављу бавимо теоријом учтивости П. Браун и С. Левинсона (1978; 1987).

2. Теорија учтивости П. Браун и С. Левинсона

2.1. Образ

У чему је смисао ритуала које смо описали у претходном одељку и феномена учтивости уопште? Према социологу Ервингу Гофману (1967 [1955]), приликом сваке интеракције са другима, ми својим понашањем показујемо како видимо ситуацију у којој се налазимо и како вреднујемо њене учеснике – дакле, оне с којима комуницирамо, али и себе саме. Истовремено, кроз интеракцију постајемо свесни и утисака које други имају о нама, и њих такође узимамо у обзир. Ово је важно јер свако од нас за себе захтева одређену „позитивну друштвену вредност“ (Гофман 1967 [1955]: 5), коју Гофман назива **образом** (енг. *face*), ослањајући се на идиоме као што су *чувати образ* или *изгубити образ* (уп. енг. *to save/lose face*). То је слика о себи коју не изграђујемо само ми сами сопственим понашањем, већ зависи и од тога како други виде нас и наше поступке.

Браунова и Левинсон преузимају појам образа од Гофмана, називајући га и „јавном сликом о себи“ (Браун и Левинсон 1987: 61). Према њима, образ има два аспекта, позитивни и негативни, а сваки од тих аспеката заправо представља једну базичну потребу. **Негативни образ** јесте „потреба сваког одраслог компетентног члана заједнице“ да други не ограничавају његове поступке“, а **позитивни образ** јесте „потреба сваког одраслог компетентног члана заједнице да његове потребе буду пожељне за бар још неког члана заједнице“ (Браун и Левинсон 1987: 62). Једноставније речено, свако од нас сматра да му припада право да буде слободан и ради оно што сам жели како би задовољио своје потребе (негативни образ); истовремено нам је, међутим, важно не само да своје потребе остваримо него и да у својој околини имамо људе којима је стало да их остваримо, да у заједници у којој се налазимо будемо прихваћени као једнако вредни (позитивни образ).

Појам образа има централно место у схватању учтивости које излажу Браунова и Левинсон – за њих је учтивост, укратко речено, начин на који показујемо да бринемо о образу свог саговорника, тј. о његовој потреби да буде слободан, самосталан, али и прихваћен као део групе. Ова брига је, наравно, узајамна: бринући о саговорниковом образу, истовремено, посредно, чувамо и свој образ, јер је за *јавну слику о нама* важно не само како ми видимо себе него и како нас други виде (и обрнуто).

2.2. Чиновни који прете образу

Брига о образу је потребна јер готово сваки говорни чин који изведемо начелно може угрожавати образ. Прецизније говорећи, одређени говорни чин може угрожавати саговорников образ (нпр. кад од саговорника нешто тражимо, угрожавамо његову потребу да буде слободан) или говорников образ (нпр. кад се извињавамо, угрожавамо свој позитивни образ, јер се представљамо као криви, што „спушта“ нашу вредност у поређењу са саговорником). Сваки говорни чин који на овај начин угрожава нашу или саговорникову јавну слику о себи називамо **чином који прети образу** (ЧПО, уп. енг. *face-threatening act / FTA*).

Како образ има два аспекта, позитивни и негативни, начелно можемо говорити о четири различите ситуације: наиме, ЧПО може угрожавати (1) саговорников негативни образ, (2) саговорников позитивни образ, (3) говорников негативни образ или (4) говорников позитивни образ.

(1) Саговорниковом негативном образу примарно прете сви говорни чиновни којима говорник угрожава саговорникову слободу. То су:

- (i) чиновни који говоре о будућој С-овој акцији и производе притисак на С да нешто уради или не уради – наређења и захтеви; предлози и савети; подсећања; претње, упозорења, изазивања;
- (ii) чиновни који говоре о будућем поступку Г и производе притисак на С да га прихвати или одбије, и евентуално да прихвати дуг за тај поступак – понуде; обећања;
- (iii) чиновни који износе Г-ову жељу за нечим што припада С, па тиме дају С повода да мисли да можда нешто треба предузети да се предмет Г-ове жеље заштити од Г – комплименти, изрази зависти или дивљења према С; изражавање снажних негативних или потенцијално непријатних емоција/стања, као што су љутња, мржња или пожуда.

(2) Саговорниковом позитивном образу примарно прете чиновни који:

- (i) износе неодобравање, тј. којима Г негативно вреднује неки аспект С-овог негативног образа – изражавање критике, презира или подсмеха; жалбе и приговори; оптужбе, увреде; противречење или неслагање;

- (ii) показују да је Г равнодушан према С-овом позитивном образу – изрази насилних (= неконтролисаних) емоција; непоштовање, помињање непожељних тема; саопштавање лоших вести за С или добрих за Г (на хвалисав начин); отворена несарадња у некој активности (нпр. кад Г не слуша С или га нагло прекида, одговара садржајем који се уопште не надовезује на С-ове речи и сл.); употреба неприкладних речи за обраћање и других маркера друштвеног статуса.
- (3) Говорниковом негативном образу примарно прете:
 - (i) изрази захвалности;
 - (ii) прихватање С-овог захваљивања или похвале;
 - (iii) изговарање/правдање;
 - (iv) прихватање понуде;
 - (v) одговор на непристојан или нетактичан поступак;
 - (vi) невољна обећања и понуде.
- (4) Говорниковом позитивном образу прете:
 - (i) извињења;
 - (ii) прихватање комплимената;
 - (iii) губитак контроле над телом (посртање, падање и сл.);
 - (iv) самопонижавање, порицање/повлачење сопствених речи;
 - (v) емоционално „попуштање“ (неконтролисано смејање или плакање и сл.).

2.3. Стратегије за извођење ЧПО

2.3.1. Преглед стратегија

Сваки пут кад се нађу у ситуацији да треба да изведу ЧПО, учесници у комуникацији имају две могућности – (1) да покушају да избегну ЧПО или (2) да га изведу, прибегавајући некој од стратегија које могу да умање претњу коју ЧПО представља. Према Брауновој и Левинсону (1987: 68), говорници у свакој оваквој ситуацији одмеравају важност следеће три потребе:

- а) потребе да се пренесе садржај ЧПО;
- б) потребе да се буде ефикасан;
- в) потребе да се чува саговорников образ.

Кључан је однос између фактора б) и в): ако б) није веће од в), говорник ће се трудити да на неки начин ублажи опасност од ЧПО, тј. примениће неку од стратегија учтивости (Браун и Левинсон 1987: 68–69).

Начелно, говорник увек има две основне могућности: да ЧПО изведе **изричито** и **неизричито**. ЧПО се изводи **изричито** онда кад нема никакве дилеме око тога какве су говорникове комуникативне намере, тј. шта жели да постигне својим исказом. Ако, на пример, жели да му саговорник дода капут, говорник му може рећи *Додај ми капут* или *Додај ми, молим те, капут* или *Можеш ли да ми додаш капут?* итд.; иако се међу собом разликују, све ово су изричите стратегије, јер је у свим случајевима недвосмислено јасно да говорник жели да му саговорник дода капут.

Говорник се, међутим, може одлучити да уопште не покаже директно шта жели (рецимо, зато што је дистанца између њега и саговорника јако велика, па се устручава да било шта директно тражи); може се, на пример, само жалити како је чивилук високо и како се сваки пут мучи да му приђе и скине капут, надајући се да ће саговорник схватити да то значи да треба да му дода капут. За саговорника, међутим, оваква порука није недвосмислена: он говорников исказ може и не мора схватити као захтев.

У свим оваквим случајевима, кад говорникова намера није недвосмислена, него се његовом исказу може приписати више могућих (и макар приближно једнако вероватних) комуникативних намера, говоримо о **неизричитој учтивости**, тј. о неизричитом извођењу ЧПО.

Вратимо се сада изричитој учтивости. Као што смо видели у претходном пасусу, постоји више начина да се ЧПО изведе изричито. Дакле, кад одлучи да ЧПО изведе изричито, пред говорником стоје још неки избори. Најпре, он треба да одлучи да ли ће, изводећи ЧПО изричито, саговорника „обештетити“ за то што му угрожава образ или не, тј. да ли ће на неки начин показати да чува саговорников образ или не.

У неким случајевима говорник ће одлучити да нема потребе да посебно води рачуна о саговорниковом образу; рецимо, кад је услуга коју тражи врло мала, или кад је ситуација таква да је битно да комуникација буде што бржа и јаснија. У таквим приликама говорник ће ЧПО извести на најдиректнији и најјаснији могући начин – у већ поменутом примеру са капуту рећи ће просто – *Додај ми капут*. На тај начин он ЧПО изводи **грубо изричито, без одштете**.

На крају, онда кад сматра да је претња за саговорников образ таква да му треба понудити некакву компензацију, говорник ће ЧПО извести **са одштетом**. Одштета може бити усмерена на саговорников позитивни или на његов негативни образ, у зависности од тога који аспект његовог образа угрожава ЧПО. На пример, ако се одрасли обрати детету са *Душо, хајде да узмемо мој капут, па да те водим на санкање* (при чему очекује да дете само узме капут), он примењује **позитивну учтивост**, јер је његова одштета усмерена на саговорников позитивни образ (обраћа му се са *душо*, што је знак блискости; представља активност узимања као заједничку, иако она то није; обећањем чини да та активност буде пожељна и за дете, а не само за њега). Ако пак сматра да оваквим захтевом угрожава пре свега саговорников негативни образ (а то је са захтевима најчешћи случај, уп. претходни одељак), говорник ће се одлучити за **негативну учтивост** – трудиће се да свој захтев учини индиректним, да га умањи итд.; нпр. рећи ће *Можеш ли само да ми додаш капут?* и сл.

2.3.2. Грубо изричито, без одштете

О грубој изричитости, без одштете, говоримо пре свега у вези с директивима, који се најдиректније и најјасније изводе помоћу императива и императивних конструкција. Ову стратегију, како смо већ рекли, говорник бира онда кад процени да не треба посебно да води рачуна о саговорниковом образу. Браунова и Левинсон (1987: 95–101) препознају неколико таквих ситуација.

(1) Најпре, некада су околности „ургентне“, тј. такве да се порука мора пренети што ефикасније – обично кад неком од саговорника прети опасност:

- (1) Држи ме, пашћу!
- (2) Устани, устани, змија! (Браун и Левинсон 1987: 96)
- (3) Ћути! Ћути, чуће нас!

Ситуација, по Брауновој и Левинсону (1987: 96), може бити и „метафорички ургентна“; типични су случајеви у којима је говорнику потребно да привуче саговорникову пажњу (4), као и формуле за извињавање (5):

- (4) Слушај, имам једну идеју...
- (5) Извини(те) / опрости(те).

(2) Разлог за грубо изричиту учтивост могу бити и проблеми са комуникативним каналом – кад се саговорници не чују добро, далеко су један од другог и сл., они ће занемарити саговорников образ у корист економичне комуникације (Браун и Левинсон 1987: 97):

(6) Купи ми једну воду кад изађеш! [У саобраћајној гужви, говорник са тротоара довикује саговорнику у колима.]

(3) Слично је и у ситуацијама у којима су саговорници толико усредсређени на неку активност да чување образа осећају као сувишно, ирелевантно питање (Браун и Левинсон 1987: 97):

(7) Додај ми маказе. Сад држи овде. Тако.

(4) Стратегија грубе изричитости може бити и показатељ несразмере у моћи или пак говорникове жеље да буде непријатан (Браун и Левинсон 1987: 97):

(8) Да те више нисам видео да то радиш!

(5) Груба изричитост очекује се у ситуацијама у којима говорни чин само привидно прети образу, а заправо је пожељан, користан за саговорника (Браун и Левинсон 1987: 98):

(9) Исправи крагну, искривила се.

(10) Пази се! Он је опасан човек (Браун и Левинсон 1987: 98)

(6) За разлику од свих ових случајева, у којима се брига о саговорниковом образу „суспендује“ јер се процењује да постоји нешто важније од тога, постоје ситуације у којима груба изричитост заправо изражава бригу о образу. То су они случајеви у којима говорник претпоставља саговорникову потребу да уђе у говорников простор, користи његове ствари и сл. У таквим приликама, да би поштедео саговорника од тога да тражи дозволу за такве поступке, говорник га сам унапред позива да се „наметне“. То се типично догађа приликом дочекивања гостију и послуживања, а у неким културама и приликом испраћања (уп. пример (14) из целталског, који наводе Браун и Левинсон 1987: 99):

(11) Уђите.

(12) Раскомотите се.

(13) Служите се, молим вас.

(14) Иди. (= Збогом)

Овде би спадали и случајеви у којима говорник ослобађа саговорника обавезе да брине о његовом позитивном образу (Браун и Левинсон 1987: 100–101):

(15) Не брини за мене, бићу добро.

(16) Не дај да те ја задржавам.

2.3.3. Позитивна учтивост

Позитивни образ представља нашу тежњу да наше потребе буду пожељне и за неке друге чланове наше заједнице (да и други желе да се наше потребе остваре). Стога се позитивни образ начелно може обештетити на два основна начина: да Г експлицитно искаже да жели да се саговорникове потребе остваре (или да је задовољан што су се оствариле) или да своје потребе (или неки њихов аспект) представи као саговорникове (Браун и Левинсон 1987: 101). Позитивна учтивост није нужно усмерена на конкретну претњу саговорниковом образу (као што је случај с негативном учтивошћу, која увек тежи да обештети саговорника за оно што ЧПО директно угрожава), већ се може сводити на уопштено изражавање наклоности према саговорнику, блискости с њим или интересовања за њега (Браун и Левинсон 1987: 101).

Стратегије позитивне учтивости Браунова и Левинсон (1987: 101–103) разврставају у три основне групе: (I) говорник наглашава оно што је њему и саговорнику заједничко, (II) говорник представља себе и саговорника као сараднике, (III) говорник даје саговорнику поклоне (дословне, али и симболичке, као што су

саосећање, разумевање и сл.). У наставку наводимо примере стратегије из сваке од поменутих група.

(I) Говорник наглашава оно што је њему и саговорнику заједничко

(i) Примети саговорника и брини о њему и интересуј се за њега, његове потребе, ствари и сл.

(17) Мора да си гладан, а? Одавно смо ручали.

(18) Каква дивна ваза! Одакле ти?

(ii) Користи маркере групног идентитета

Овде спадају сви изрази којима се показује да су говорници део исте групе, тј. да су блиски, истог статуса и сл. Ово се може сигнализирати употребом неколико различитих средстава, као што су речи и облици за ословљавање/обраћање, употреба одговарајућег језичког варијетета (језика, дијалекта, жаргона, сленга итд.) уместо неког другог, као и елиптично изражавање (уп. Браун и Левинсон 1987: 107).

(iii) Тражи слагање

Један од начина да се нагласи оно што је заједничко јесте да бирамо теме за разговор око којих сигурно не може бити спора. То је разлог што људи који се не познају често започињу разговоре о времену (*Баш је диван дан... Боже, какво невреме!*) или о неким несумњиво позитивним или негативним околностима које их окружују (*Како кочи, ко да вози кромпир, а не људе!*). Овде Браунова и Левинсон (1987: 113) сврставају и примере понављања саговорниковог исказа:

(19) – Џон је прошле недеље ишао у Лондон!

– У ЛОНДОН!

(iv) Избегавај неслагање

Неслагање би, наравно, угрозило саговорников позитивни образ, па се саговорници понекад одлучују да изразе слагање и онда кад оно није искрено:

(20) А: Каква је она, ниска?

Б: Да, да, ниска је, нижа, еммм, није стварно ниска, али свакако није много висока. (Левинсон 1987: 114)

Пример ове стратегије јесу и тзв. беле лажи, неистине које говорник изговара како не би повредио или узнемирио саговорника:

(21) – Како ти изгледам? Јесам много пропао?

– Ма ниси, само си мало блед. [А мисли: „Јеси“]

(v) Претпостави / изнеси / тврди оно што вам је заједничко

Примерима ове стратегије Браунова и Левинсон (1987: 117–122), између осталог, сматрају случајеве у којима говорник, када користи деиктичке речи, преузима саговорникову тачку гледишта. Тако у следећем примеру одрасли говори о детету користећи прво лице:

(22) Како сам ја велики, па уместо сам да једем, је л' тако?

Слично томе, говорник уместо другог лица може употребити прво лице множине, представљајући тако активност коју очекује од саговорника као заједничку:

(23) [Учитељица ђацима:]

Хајде да сада препишемо ову реченицу у свеске и исправимо грешке.

О оваквим случајевима више говоримо у поглављу о деикси.

(vi) Нашали се

Вицеви, шале и сл. подразумевају да саговорници имају неко заједничко позадинско знање и деле одређене вредности.

(II) Говорник представља себе и саговорника као сараднике

(vii) Буди оптимистичан (претпостави да и саговорник жели исто што и ти)

За разлику од негативне учтивости, која увек претпоставља да саговорник није дужан да сарађује са говорником и да то не жели, позитивна учтивост, која наглашава блискост, а не дистанцу, претпоставља да саговорник има исте потребе као и ми (уп. Браун и Левинсон 1987: 126). То је суштина онога што чини позитивни аспект *говорниковог* образа, али не мора бити у несагласности ни са саговорниковим позитивним образом. Тако у следећем примеру говорник наглашава заједништво са саговорником тако што унапред претпоставља саговорникову сагласност:

(24) Сигурно немаш ништа против да позајмим твој рачунар.

Потенцијална опасност од примене ове стратегије лежи у томе што говорник, ако није добро проценио саговорникове жеље, ризикује да делује наметљиво и непристојно.

(III) Говорник даје саговорнику поклоне (дословне или симболичке)

(viii) Дај саговорнику поклоне

Говорник брине о саговорниковом образу и тако што просто задовољи неку од саговорникових потреба дајући му оно што саговорник жели, било да су то предмети или пак саосећање, разумевање, помоћ итд. (уп. Браун и Левинсон 1987: 129).

2.3.4. Негативна учтивост

Како примећују Браунова и Левинсон (1987: 129), као што је срж позитивне учтивости у изражавању блискости, срж негативне учтивости је у изражавању поштовања. Метафорички речено, позитивна учтивост би представљала прилажење саговорнику, а негативна удаљавање од њега (Браун и Левинсон 1987: 70), избегавање да се угрози његов простор, тј. његова слобода.

Стратегија негативне учтивост носи у себи једну неизбежну противречност – с једне стране, брига за саговорников негативни образ налаже да будемо индиректни, како бисмо што више умањили своје наметање; с друге пак стране, избор изричите учтивости налаже нам да будемо директни. Овај сукоб разрешава се тако што се неки облици индиректности толико устале, конвенционализују, да се разумеју једнако лако као и њихове директне варијанте. На тај начин настаје кључна стратегија негативне учтивости: *Буди конвенционално индиректан*.

(i) Буди конвенционално индиректан

Главна реализација ове стратегије јесте употреба индиректних говорних чинова, пре свега индиректних захтева и сл., који се конвенционално, уместо заповедним клаузама, изводе упитним клаузама:

(25) Можеш ли да ми додаш со? (= Додај ми со.)

(26) Знате ли где је најближа банка? (= Реците ми где је најближа банка.)

(27) Могу ли да позајмим твоју оловку? (= Дај ми оловку.)

ЧПО се може учинити још индиректнијим ако се уместо презента употреби потенцијал, ако се клауза модализује (и) на друге начине (модалним операторима као што су *можда, евентуално, икако* и сл.) и ако се употреби ублажавајући израз *молим те / Вас* (уп. Браун и Левинсон 1987: 135). Тако је међу следећим примерима сваки наредни конвенционално индиректнији од претходног:

(28) Можеш ли да ми додаш со?

(29) Да ли би могао да ми додаш со?

(30) Да ли би можда могао да ми додаш со?

(ii) Буди песимистичан (у погледу тога да саговорник жели исто што и ти)

Потпуно супротно од позитивне учтивости, код негативне учтивости говорник ће експлицитно изразити сумњу у то да је ЧПО прикладан, тј. да је његова жеља остварива или пожељна за саговорника (Браун и Левинсон 1987: 173), као у следећим примерима:

(31) Сигурно немаш оловку вишка, је л'?

(32) Вероватно немате шибице или упаљач?

(33) Није Вам угодно да ме одвезете баш до улаза, претпостављам?

(iii) Умањи наметање

Опасност од ЧПО ублажава се и тако што га говорник може представити мањим него што заиста јесте:

(34) Можеш ли да дођеш *на секунд*?

(35) Да ли би хтео да *скокнеш* до радње по хлеб?

(36) *Само* једно *кратко* питање имам.

(37) Могу ли да добијем *само* једну *мрвицу* од тог твог колача?

(iv) Искажи поштовање

Говорник може исказати поштовање, начелно, на два начина – тако што ће се он поставити као скроман или чак понизан или пак тако што ће саговорнику дати посебно висок статус. У средства којима се исказује поштовање спадају, између осталог, одговарајуће речи за обраћање/ословљавање (оне које претпостављају неједнакост између саговорника и виши статус саговорника у односу на говорника), обраћање са *Ви* и сл. О овим средствима говоримо више у поглављу о деикси.

(v) Извини се

Извињавањем говорник показује да ЧПО обавља невољно и(ли) да жали због тога:

(38) Жао ми је што вас узнемиравам, али...

(39) Извините, знам да сам досадан, али морам да вас питам...

(40) Непријатно ми је што те ометам, али...

(41) Не бих да вам одузимам време, само да...

У ову стратегију негативне учтивости Браун и Левинсонова убрајају и оне примере у којима се говорник правда или нуди додатне разлоге/објашњења за ЧПО који изводи. Типично су то разлози који ЧПО представљају као нужан, неизбежан:

(42) Да немаш можда оловку? *Јутрос сам толико журила да нисам стигла ништа да понесем.*

- (43) Знам да ти одузимам време, али *просто нисам имао кога другог ово да питам...*

(vi) Обезличи себе и саговорника

Саговорников негативни образ може се чувати и тако што се избегне директно упућивање на говорника и саговорника; на тај начин ЧПО је мање директан, јер привидно као да се уопште не тиче конкретних учесника у комуникацији. Граматички, средства којима се ово типично постиже јесу облици пасива и деагентива, као и номинализација:

- (44) Та профактура би морала одмах да се пошаље.
(45) Разговор са возачем је забрањен.
(46) Додиривање експоната није дозвољено.
(47) Моле се посетиоци да искључе мобилне телефоне.

Треба нагласити да ова стратегија негативне учтивости често има и једну ману – обезличавање саговорника може произвести ефекат потпуне незаинтересованости или чак надмености, ароганције према саговорнику, тј. може озбиљно угрозити његов позитивни образ.

2.3.5. Неизричита учтивост

Неизричита учтивост оставља могућност за различите интерпретације – говорник изводи ЧПО тако да није недвосмислено шта је његова комуникативна намера, јер је саговорник може и не мора препознати. Неизричита учтивост је најиндиректнија стратегија учтивости; говорник који се одлучи за неизричиту учтивост процењује да је тежина ЧПО толика да је је боље да ризикује да не буде исправно схваћен, јер тако себи оставља излаз, тј. могућност да порекне своју комуникативну намеру, као у следећем примеру:

- (48) – Ех, какав малер, опет сам заборавио да закључам капију, а већ сам се истуширао и спремио за спавање...
– Па то је већ четврти дан заредом! Заиста ми не пада на памет свако вече уместо тебе излазим по овој зими!
– Нисам ни тражио да ти идеш, само се нервирам што сам заборавио....

Ево неких од типичних стратегија неизричите учтивости:

(i) Дај назнаке

Говорник отвара питање/тему која може водити томе да саговорник учини оно што би говорник желео (иако то не тражи изричито) (Браун и Левинсон 1987: 215):

- (49) Баш је захладнело овде. (= Затвори прозор.)
(50) Малко је неслана супа. (= Додај ми со.)

(ii) Пресупонирај

Уместо да отворено изрекне критику, говорник може употребити пресупозицију која се може разумети тако да имплицира критику/прекор (Браун и Левинсон 1987: 217):

- (51) Опет сам ја возио кола на прање. (>> И прошли пут сам их ја возио на прање = Требало је да их овај пут ти возиш на прање.)

(iii) Буди неодређен

Говорник може бити неодређен у погледу тога коме је усмерен ЧПО (Браун и Левинсон 1987: 226):

(52) Изгледа да је овде неко мало попио.

(iv) Генерализуј

Говорник може уопштити ЧПО до те мере да добије облик општег правила, па саговорнику остаје да сам процени да ли се то правило односи и на њега или не (Браун и Левинсон 1987: 226):

(53) Травњак треба косити. (= Треба да покосиш травњак.)

2.4. Фактори од којих зависи избор стратегије учтивости**2.4.1. Врсте фактора**

Браунова и Левинсон (1987: 71) сматрају да ће сваки рационални учесник у комуникацији у истим условима изабрати исту стратегију учтивости. Оваква тврдња може деловати радикално, јер нам се чини, макар интуитивно, да у погледу избора стратегија опажамо велике разлике, и међу појединцима и међу културама. Зато је важно знати на шта се све тачно мисли под изразом „у истим условима“, тј. који су то фактори који одређују избор учтивости.

Један фактор јесте природа самих стратегија – свака од њих има своје предности, тј. **интринзичне користи**¹. Други фактор чине **релевантне околности** (друштвене и културне), а од односа између интринзичних фактора и релевантних околности зависи која је стратегија у датим околностима оптимална (Браун и Левинсон 1987: 71).

2.4.2. Интринзичне користи од различитих стратегија

Интринзичне користи неизричите учтивости (Браун и Левинсон 1987: 71) састоје се у томе што говорник, бирајући ту стратегију, избегава одговорност за угрожавање образа (уп. одељак 2.3.5), а притом може и рачунати на признање да је тактичан и ненаметљив. Осим тога, он овом стратегијом саговорнику даје прилику да се покаже као великодушан (јер би могао без икаквих последица и да игнорише ЧПО).

Три **изричите стратегије** имају неке заједничке интринзичне користи (Браун и Левинсон 1987: 71). Најпре, сваком од њих говорник ствара јавни притисак на саговорника (јер овај не може игнорисати ЧПО). Такође, говорник може рачунати на признање што је отворен и што има поверења у саговорникову кооперативност (јер иначе не би ни изводио ЧПО, или бар то не би радио изричито), и може бити сигуран да ће бити исправно схваћен. На крају, код позитивне и негативне учтивости интринзична корист је и то што се саговорник може обештетити за угрожавање образа.

Интринзичне користи негативне учтивости (Браун и Левинсон 1987: 72) јесу то што говорник показује поштовање према саговорнику, што одржава дистанцу и тиме избегава опасност да буде превише фамилијаран, те што саговорнику оставља „излаз“, тј. увек претпоставља могућност да саговорник има добар разлог да не задовољи говорникове потребе.

Главна **интринзична корист позитивне учтивости** (Браун и Левинсон 1987: 71–72) јесте то што говорник наглашава блискост између себе и саговорника, прихвата саговорника као неког ко је као и он и чије су потребе важне. Такође, наглашавањем

¹ Од енг. придева *intrinsic* 'природан, суштински'. Интринзично својство неке појаве или предмета јесте својство које та појава или предмет имају по својој природи, као такви, а не захваљујући неком спољашњем утицају. На пример, интринзично својство уља јесте да није растворљиво у води, док његова температура или густина зависе од разних спољашњих околности.

узајамности односа са саговорником или укључивањем саговорника у активност као нешто што је и за њега пожељно, говорник избегава да (у будућности) буде сматран дужним за то што је саговорник био кооперативан.

Најзад, **интринзична корист грубе изричитости** јесте у томе што је то најекономичнија стратегија.

2.4.3. Релевантне околности

Према Брауновој и Левинсону (1987: 74), тежина ЧПО процењује се на основу вредности три „социолошке“ варијабле, а то су:

- друштвена дистанца (D) између говорника (S) и саговорника (H);
- релативна моћ S и H (тј. моћ S над H);
- апсолутни ранг (R) одређеног наметања у конкретној култури.

Поменуте варијабле не треба схватити као неко објективно, социолошко вредновање тих величина (које би, на пример, било резултат научних истраживања итд.), већ свака од њих представља процену самих учесника у комуникацији у сваком конкретном случају (и између којих, претпоставља се, бар у начелу постоји сагласност око те процене). Другим речима, ако, на пример, разговарају професор и студент, под релативном моћи једног саговорника над другим мисли се на то како они сами процењују свој однос у тој ситуацији.

Друштвена дистанца (D (S, H)) највећа је између саговорника који се уопште не познају, а најмања између блиских особа, као што су чланови породице, партнери, блиски пријатељи и сл. (Браун и Левинсон 1987: 77). **Друштвена моћ говорника над саговорником (P (H, S))** јесте асиметрична релација и представља степен у ком је саговорник способан да говорнику наметне своје планове и своје самовредновање (на рачун говорникових планова и његовог самовредновања). Овако схваћена друштвена моћ има два извора, а то су материјална контрола (контрола над економским ресурсима и физичком силом) и метафизичка контрола (контрола над поступцима других) (Браун и Левинсон 1987: 77). **Апсолутни ранг (R_x)** одређеног ЧПО у некој култури јесте његово место на културно и ситуационо условљеној скали наметања (Браун и Левинсон 1987: 77). На пример, критиковање нечијег изгледа у једној култури се може сматрати врло грубим чином, па ће га припадници те културе избегавати по сваку цену. Тај чин, дакле, рангира се у тој култури веома високо на скали наметања. У некој другој култури тај чин се може сматрати само умерено непријатним, што значи да се налази ближе средини него врху скале наметања.

Тежина W одређеног ЧПО x може се представити као збир вредности ова три фактора (Браун и Левинсон 1987: 76):

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

Дакле, што је већа друштвена дистанца између говорника и саговорника, што је већа моћ саговорника над говорником и што је статус конкретног ЧПО у одређеној култури виши на скали наметања, то ће ЧПО бити тежи. И обрнуто: што су говорници међусобни блискији и равнопранији у погледу моћи, и што је конкретан ЧПО нижи на скали наметања која важи у конкретној култури, то ће тежина ЧПО бити мања.

Разликовање ова три фактора омогућава нам да објаснимо зашто иста стратегија учтивости није једнако прикладна у различитим условима. На пример, захтев *Извините, да ли бисте могли да ми додате виљушку?* делује сасвим учтиво ако га упутимо непознатој особи на пријему, али би у том облику био крајње неочекиван ако га, рецимо, упуту брат сестри током заједничког доручка. У овом другом случају друштвена дистанца између саговорника је тако мала да потпуно искључује обраћање са *Ви*, а вероватно и тако изразиту индиректност (упитна форма, потенцијал, модална

конструкција), па би се овакав захтев могао схватити или као шала или као израз неке драматичне промене у односу између саговорника.

3. Обрасци учтивости и културне разлике

Како смо видели у претходном одељку, теорија учтивости Браунове и Левинсона предвиђа да културне разлике могу имати значајан утицај на избор стратегије учтивости: једна од њихове три „социолошке варијабле“ представља ранг који неки ЧПО има у *одређеној култури*. Обрасци учтивости као показатељ културних разлика велика су тема у прагматици и социалингвистици, а овде ћемо ту појаву илустровати сажимајући резултате једног истраживања које је поредило обрасце учтивости у српском и немачком (Шлунд 2009; 2014).

Реч је о теренском истраживању чији је фокус био на формама обраћања и начину изрицања захтева/предлога у свакодневним ситуацијама као што су куповина и давање упутстава пролазнику.

Кад је реч о формама обраћања, постоје значајне разлике између српског и немачког дела корпуса. У српском се уобичајено користе речи за обраћање, а то могу бити релативно неутралне етикете (*господине / госпођо*, или, у продавницама, *комишија / комишнице*), али и, нарочито на пијацама, називи за родбинске односе и речи од миља (*душо, лутко, лепотице, срећо, милице* и сл.). У немачком су пак речи за обраћање врло ретке, а ако се и употребе, то су релативно неутралне и формалне етикете попут *der Herr / die Dame*.

Употреба Т/В форми (персирање : неперсирање) у немачком је готово искључиво симетрична, док у српском може бити и асиметрична, нпр. ако је разлика у годинама између продавца и купца велика: знатно старији продавац, нарочито на пијаци, често ће се знатно млађем купцу обратити са *ти* (иако овај њему говори *ви*), што обично прати још неко средство позитивне учтивости; оваква употреба Т-форме није, дакле, израз непоштовања или надмоћи, већ потребе да се однос са саговорником учини приснијим.

Кад је реч о изрицању захтева, купци у Србији се најчешће служе грубом изричитошћу (*Дајте ми питу с јабукама*), док је код купаца у Немачкој доминантна негативна учтивост (*Хтео/хтела бих питу с јабукама*). Притом, говорници српског и немачког једнако вреднују ове стратегије: и једни и други негативну учтивост сматрају „већом“ учтивошћу од грубе изричитости. Очигледно, дакле, испитивани ЧПО има већу тежину за говорнике немачког него за говорнике српског.

На основу оваквих резултата К. Шлунд (2014: 85) закључује да су обрасци учтивости у српском карактеристични за тзв. *културе солидарности*, а у немачком за *културе дистанце* (у културама солидарности доминантна стратегија је позитивна учтивост, а у културама дистанце – негативна, уп. Ратмајр 1996: 376) и наводи да су сличне разлике констатоване и у истраживањима која су поредила енглески и грчки (Сифијану 1992), енглески и пољски (Вјежбицка 1985), и немачки и руски (Ратмајр 1996).

Кад говоримо о учтивости и културним разликама, треба рећи и то да нису ретки истраживачи који теорију Браунове и Левинсона одбацују, сматрајући је превише „универзалистичком“ и неподесном да објасни различите аспекте учтивости, поготово у неким ваневропским културама.

Наиме, модел Браунове и Левинсона подразумева да је избор стратегије учтивости ствар избора рационалног актера вођеног потребом да учтивошћу дође до одређеног циља. Међутим, то није нужно тако. У многим источноазијским културама, на пример, постоје врло софистицирани системи хонорифика и хонорифичких лексема, а од говорника се очекује да њима овлада и користи их на начин у ком рационална процена

има много мању тежину него у западним културама. Како наводе Кадар и Хо (2014: 21), у јапанском ђак који говори о професору мора за професора употребити посебну именицу и посебне глаголске наставке, којима се изражава поштовање према надређеном, и то чини увек, независно од контекста (дакле, без обзира на то да ли се обраћа професору или неком другом, да ли је професор присутан или није, да ли се налази у формалној или неформалној ситуацији, да ли разговара са чланом породице или се непознатом особом итд.). Ово показује да у јапанској култури колективне норме и друштвена хијерархија, бар кад је реч о учтивости, имају примат над рационалним избором и преференцијама појединца (Кадар и Хо 2014: 21), што није у складу с претпоставкама Браунове и Левинсона, због чега је њихова теорија и била предмет критике (уп. нпр. Иде 1982; 1989). Слично томе, истраживачи учтивости у кинеском показују да је у кинеској култури појам образа готово искључиво друштвено одређен – од појединца се очекује да буде укључен у групу и поштује колективне норме, а не да наглашава сопствену индивидуалност, што је битно другачије од онога како образ одређују Браунова и Левинсон (в. Гу 1990; Мао 1994).