

Mojca Schlamberger Brezar

UDK 81'33:81'27

Filozofska fakulteta v Ljubljani

Analiza pogajalskega sporazumevanja¹

0 Uvod

Pogajanja so družbeno dejstvo, ki nas spremlja na vsakem koraku. Pogajamo se v službi, v družini in praktično v vseh družbenih položajih, v katere smo vsak dan postavljeni. V vsakdanjem govoru pogajanja povezujemo s politiko in trženjem in tako zanemarjamo dejstvo, da je pogajalska dimenzija sporazumevanja prav tako pomembna, kot so *modalna*, kjer govornici izražajo svoja mnenja, čustva in voljo, *akcijska*, ki poudarja uresničevanje govornih dejanj, in *polifona dimenzija*, kjer je vsak diskurz rezultat interakcije dveh socialno organiziranih posameznikov (Roulet, 1985: 8).

V pričujočem članku, ki temelji na teoretičnih izhodiščih uporabnih jezikoslovcev in empirični analizi simulacij pogajalskih komunikacij, bi radi prikazali razširjenost pogajalskega sporazumevanja v vsakdanjem jeziku.

1 Definicija pogajalskega sporazumevanja

V vseh obstoječih definicijah pogajanj najdemo idejo, da je to izmenjava,² s katero pridemo do soglasja (Roulet, 1985: 8). Vsako pogajanje nastaja iz problema, ki povzroči pobudo govornca. Ta pobuda potegne za seboj odziv naslovnika, ki je lahko ugoden ali neugoden. Če je ugoden, lahko sogovorec konča pogovor z izražanjem soglasja. V tem primeru pogajanje ne presega dimenzij enostavne izmenjave, kot kaže primer (1):

(1)

A1: *Kar naprej, dober dan.*B1: *Dober dan. Oprostite za majhno zamudo.*A2: *Ja, ni problem.*

(Primer iz simuliranega pogajanja Določanje cen smučarski opremi.)

¹ Članek temelji na poročilu o raziskovalni nalogi pri projektu Prenova pouka slovenskega jezika, podprojekt Slovenski jezik v pedagoškem sporazumevanju za leto 1996. Odlomki besedil so vzeti iz magistrske naloge Zgradba pogajalske komunikacije (tipkopis), ki vključuje diskurzivno analizo pogajanj po modelu Ženevske šole (Roulet et al., 1985; Moeschler, 1985). Za analizo so služile štiri simulacije pogajanj v slovenskem jeziku (Pogajanja o nakupu smučarske opreme, Pogajanja o popravilu računalnika, Pogajanja o nakupu videoopreme in Pogajanja o organizaciji jezikovnega tečaja), posnete od marca do junija 1994, in nekaj izsekov francoske okrogle mize z naslovom *Ça se discute* (TV 5, april 1995). V slovenskih simulacijah pogajanj je bil položaj pogajalcev enakoverden, v francoskih izsekih pa je bil glavna oseba moderator, ki je vodil in usmerjal pogovor.

² Izmenjava je najmanjša dialoška enota, ki sestavlja interakcijo. Sestavljena je iz najmanj dveh konverzijskih prispevkov različnih govorcev (glej Roulet et al., 1985: 24; Moeschler, 1985: 81; Schlamberger Brezar, 1997: 92).

Shematično bi to lahko prikazali kot:

(2)

PROBLEM — POBUDA (A1) → UGODEN ODZIV (B1) → SOGLASJE (A2)

Zaključek izmenjave pogojuje dvojno soglasje, čemur pravimo interakcijska spopolnjenost. Interakcijska spopolnjenost je lastnost govornega posega,³ ki naslovniku omogoča, da zavzame stališče in dovoljuje linearno nadaljevanje izmenjave brez odpiranja podrejenih izmenjav, s katerimi bi želel dobiti dodatna pojasnila (Roulet, 1985: 10).

Če je odziv sogovorca na govorčevu pobudo neugoden, prvi pogoj interakcijske spopolnjenosti ni izpolnjen in govorec ne more zaključiti izmenjave. Poskušal se bo zoperstaviti neugodnemu odzivu in ponovno vzpostaviti svojo pobudo. Pogajanje se bo nadaljevalo, dokler se ne doseže dvojno soglasje, katerega predmet je lahko tudi dejstvo, da sta sogovorca nezmožna doseči soglasje. To pogajanje pripelje do celovito sestavljene izmenjave. Potek pogajanj in torej napredovanje pogovora nista odvisna le od ugodnih oziroma neugodnih naslovnikovih odzivov, ampak tudi od stopnje spopolnjenosti govornih posegov glede na naslovnika. Le dovolj jasen in argumentiran govorni poseg se da sprejeti oziroma zavreči.

Govorec se navadno trudi, da sestavi govorni poseg, ki je spopolnjen s stališča naslovnika. Zato je ta celovit in navadno argumentiran. Toda vedno je naslovnik edini, ki lahko sodi o interakcijski spopolnjenosti govornega posega. Interakcijske spopolnjenosti ne moremo določiti le z analizo vsebine in zgradbe govornega posega govorca: količina informacij, sprejemljivost argumentov in natančni ilokucijski kazalci, ki zagotavljajo interakcijsko spopolnjenost, so lahko definirani le glede na naslovnika v danem sporazumevalnem položaju (Roulet et al., 1985: 17). Govorec lahko glede na sobesedilo (kontekst), sotvarje (kotekst) in svoje znanje o naslovniku skuša izdelati govorni poseg, ki teži k temu, da bo interakcijsko spopolnjen, njegovo vrednost pa lahko določa le naslovnik in glede na to izrazi svoje strinjanje ali nestrinjanje. Če se naslovniku govorni poseg zdi nezadosten in mu ne dovoljuje zavzeti stališča, je prisiljen potisniti na stran glavno pogajanje in odpreti eno ali več sekundarnih pogajanj, s katerimi dobi manjkajoče informacije in argumente. Strukturalno to implicira začetek izmenjave z zahtevo po dodatnih informacijah, ki je podrejena glavnemu dejanju odziva, saj predstavlja pripravo, pogoj za izmenjavo. Primer (3) predstavlja odpiranje sekundarnega pogajanja.

(3)

D1: *Bratu ali sestri moramo odpustiti.*

M21: *Moramo?*

D2: *Da, moramo. Medtem ko nam ni nujno, po moje, odpustiti prijatelju.*

M22: *Zakaj moramo?*

D3: *Ker ... Pravzaprav, pri nas doma smo vedno skušali doseči harmonijo in res je, da se včasih, če hočemo ohraniti harmonijo, ne smemo ozirati na najslabše stvari, na najžaljivejše pripombe, ki smo jih bili deležni.*

(Iz Ča se discute.)

³ Govorni poseg je največja monološka enota, ki sestavlja izmenjavo. Govorni poseg je načeloma sestavljen iz več govornih dejanj, lahko pa je omejen na eno samo. Glede na to ločimo enostavni in sestavljeni govorni poseg. (Roulet et al., 1985: 25; Moeschler, 1985: 81; Schlamberger Brezar, 1997: 92).

Če primer (3) predstavimo shematično, dobimo naslednje:

I	Ip		D1	G
			M21	G
			D2	G
			M22	G
			D3	G

I: izmenjava

Ip: podrejena izmenjava

G: govorni poseg

Govorcu M se pojasnilo D2 ne zdi zadostno, zato še enkrat vpraša po razlogu in odpre podrejeno izmenjavo. Pogajanje je celovito sestavljeno, saj tudi tu veljajo zgoraj omenjene zahteve po interakcijski spopolnjenosti.

Lahko se zgodi, da je odziv v pogajanju popoln s stališča podane informacije, da pa naslovnik ni gotov glede zaključkov, ki jih lahko potegne iz tega, zato odpre naslednje pogajanje, ki naj bi preverjalo relevantno zaključka, izpeljivega iz prej omenjenega. To prikazuje govorni poseg B1 v primeru (4):

(4)

A1: *Če bi šli v nakup dodatnih računalnikov pri naši firmi, bi garancija veljala dve leti. Za naše računalnike lahko trdim, da dve leti ne bodo sigurno ... ne boste imeli nobenih popravil.*

B1: *Se pravi, če mi gremo v nakup vaših računalnikov, nam ponujate garancijo za dve leti.*

A2: *Garancijo dveh let, tako.*

(Iz Pogajanja o računu za popravilo računalnika.)

Da bi se preprečilo sekundarna pogajanja, ki so lahko neprijetna za napredovanje pogajanj in obraze sogovorcev, lahko govorec samoiniciativno začne vnaprejšnje sekundarno pogajanje, da zagotovi spopolnjenost, kot v primeru (5):

(5)

A: *Karto za vlak imam, ki je nisem uporabil.*

B: *Da.*

A: *Bi mi lahko povrnili denar?*

Tu si je stranka s prvim govornim posegom vnaprej zagotovila sodelovanje z uslužbencem še preden je začela razvijati glavno točko, ki zadeva vračanje denarja.

Priprava zaključnih izmenjav z oblikami *Dobro, Prav* je ločena od končnih zahval in pozdravov s serijo kratkih izmenjav, katerih funkcija je preveriti, ali ima še kateri od govorcev namen začeti novo pogajanje oziroma ali se govorca strinjata, da se pogovor zaključi (Roulet et al., 1985: 21). To je razvidno iz primera (6):

(6)

A61: *No, fino. Me veseli, da smo se tako dogovorili, ne, in upam, da bomo tudi v naprej sodelovali.*

D62: *Ja, jaz tudi, ne, tudi mi smo z vašimi storitvami zelo zadovoljni in tudi upam, da se v naprej kaj takega ne bo več zgodilo.*

A62: *No, na svidenje.*

D62: *Na svidenje.*

(Iz Pogajanja o računu za popravilo računalnika.)

Razlika med pogajanjem kot sestavino sporazumevanja in poslovnimi pogajanjem je ta, da poslovno pogajanje lahko meji na boj. Govorec se ne meni vedno za obraz naslovnika, pač pa v intervencijah išče njegove šibke točke (Mastenbroek, 1989: 112). V primeru (7) govorni poseg A1 ogroža samopodobo pogajalca D in to lahko ogrozi potek iskanja soglasja v nadaljevanju. Po teoriji pogajanj (Roulet, 1985) se je treba takim položajem izogibati in težave reševati na način, ki naslovnikove samopodobe ne ogroža, torej z vpljudnostjo in posrednostjo, ki sta izraženi z modalnimi jezikovnimi sredstvi.

(7)

D1: *Takole vam moram povedati, ne, pri nas je stalna praksa, da pač tudi, če gre za en teden po preteku garancije, če pride so okvare, je to tako, kot če bi prišlo eno leto, ne. V glavnem, to štejemo pač, da računalnik ni več v garancijo. Je pa res, da ...*

A1: *A pol se vam kvarijo računalniki ...*

D2: *No, se zgodi, da se kakšna stvar pokvari. Ker mi smo firma, ki obstaja že dolgo časa ...*

(Iz Pogajanja o računu za popravilo računalnika.)

2 Predmeti pogajanj

Zgoraj smo pogajanja predstavili kot iskanje soglasja v interakciji. Dani primeri so prikazovali predvsem pogajanja o dejstvih. Predmeti pogajanj pa niso zgolj dejstva, minipogajanja v konverzaciji potekajo ves čas in so vezana na različne jezikovne ravnine. Pogajamo se o obliki interakcije, vsebini interakcije, zgradbi interakcije in o identitetah oziroma položajih.

2.1 Oblika interakcije

Včasih se morata sogovorca pogajati o jeziku, v katerem bo najenostavneje potekal pogovor. Jezik oziroma stil izmenjave lahko ohranja razdaljo ali je intimen, je formalen ali neformalen (Toporišič, 1992: 44), zborni ali pogovorni. Včasih se soglasje glede rabe vikanja ali tikanja ne doseže takoj in se je treba pogajati še o tem (majhna razlika v letih, isti socialni status). Udeležene osebe se morajo sporazumeti o pravilih, ki veljajo v pogovoru.

Primer (8) prikazuje odlomek iz pogajanj v neformalnem jeziku, primer (9) pa v formalnem:

(8)

D1: *J., glede šole se morava nekaj zmeniti.*

J1: *Ja, vem. Tri točke morava še obdelati.*

D2: *Tri točke? Kako veš, da so tri točke?*

J2: *Ja, tri nerešena vprašanja so, če se ne motim.*

(Iz Pogajanja o organizaciji jezikovnega tečaja.)

(9)

A4: *Hvala lepa, da ste se potrudili in ste prišli.*

B3: *Ja, seveda.*

A5: *Boste kaj pili, vam ponudim kavo ali sok?*

B4: *Prosim, ja.*

(Iz Določanja cen smučarski opremi.)

2.2 Vsebina interakcije

Za določanje vsebine interakcije v pogajanjih so pomembni tema izmenjave, izmenjani znaki in mnenja.

2.2.1 Tema izmenjave

V vsaki komunikaciji so nekatere teme primerne, druge ne. O kateri temi se bo razpravljalo, je odvisno od področja kompetence pogajalcev. Določene tematske skupine pa hkrati tudi predstavljajo »prepovedana področja« za sogovorca: M. Lacoste (1970, citirano po C. Kerbrat-Orecchioni, 1985: 226) navaja primer zdravnika in pacienta. Pacient ima neodtujljivo pravico do besede, ki se omejuje na dejstva iz njegovega življenjepisa, simptome bolezni, zdravnik pa se omejuje na strokovno znanje. Ta dva prostora pa se v resnici predstavljata kot dve nedoločni, spreminjajoči se množici, katerih meje se lahko spreminjajo.

Pod poglavje tematike spadajo tudi pogajanja okrog uvoda in zaključka pogajanj oziroma o pristopu k temi, zornemu kotu, kot kaže primer (10).

(10)

- A: *Gospa, hvala lepa, da ste se pozanimali, mislim, da ste prišli do nas, ker, ne vem, da ste pač izrazili toliko interesa, ne vem, s čim vam lahko postržem, ali imate kakšen specifičen plan.*
 B: *No, pravzaprav sva se nekaj dogovorila že po telefonu. Mi te vaše smuči približno poznamo, in gre za večjo količino, o cenah še nisva govorila, verjetno pa se bova danes lahko o vsem pogovorila.*

(Iz Določanja cen smučarski opremi.)

2.2.2 Izmenjani znaki

Stvarem se marsikdaj daje različna imena, zato se je treba o tem sporazumeti v začetku. Pogajanja se vrtijo okoli zaznamovanega, zaznamujočega in nanosnika.

Pogajanje, ki se osredotoči na zaznamovano, predstavlja naslovnikovo zavračanje govortčevega predlaganega izraza (primera (11) in (12)):

(11)

D108: *Torta ja, pa da ne bo kakšna takšna packarija, kot jih delate v Ljubljani.*

(Iz Pogajanja o organizaciji jezikovnega tečaja.)

(12)

A: *Temu ti praviš hotel? To je vendar brlog!*

Pogajanje, ki se osredotoči na zaznamujoče, je proces, ko si sodelujoči pogajalci medsebojno dokazujejo, kako interpretirajo svoje izreke in ali sprejmejo interpretacijo naslovnika. Takih primerov reformulacije in vprašanj po ponovni formulaciji je v pogajanjih precej (primera (13), (14)).

(13)

B: *Potem bi se malo okrog videokamer skušali zmeniti. Zdaj zaradi videokamer, koliko smo rekli, da bi jih nabavili, sto smo rekli, da vidimo, kako bo ... za začetek.*

M: *Ja, za začetek sto videokamer, da vidimo, kakšno bo povpraševanje po njih, ali bojo cene za ljudi sprejemljive, ne.*

(14)

B: *V bistvu gre za nove modele, za katere smo se dogovorili. Tako da nimamo nobene osnove od prej ... da bi vedeli, kje začet.*

M: *Nobene osnove od prej. To so v glavnem res novi izdelki, ki se pojavljajo na trgu, tako da tipamo še vsaj ...*

(Oba odlomka iz Določanja cen videoopremi.)

V pogajanjih o nanosniku je za pogajalce važno, da določijo nanosnik pogajanja, ki ima za sabo navadno določeno vrednost, ki izvira v toposu.⁴

(15)

A: *Skupaj so nas vzgajali od najnežnejših let, doživljali smo iste stvari, dobre in slabe. Ustvarile so se vezi. Ni razlike.*

B: *Ne, ampak za bratom in sestro se skriva določen pomen, ki ...*

A: *Za bratom in sestro ni nobenega pomena, samo čustva. Lahko se čutite kot brat nekomu, ki vam je biološko popolnoma tuj, ko ste že uporabili ta izraz. In lahko ste popolnoma tuji nekomu, ki vam je biološki brat, če lahko rečemo, iste krvi kot vi.*

(Iz Ča se discute.)

V primeru (15), vzetem iz oddaje *Ča se discute*, gre za razpravo o tem, ali biti brat in sestra pomeni krvne vezi z nekom. Govorec A, posvojeni sin, se s tem pomenom ne strinja.

Pogajanja okoli pomena so pogosta, njihova pogostnost je sorazmerna s kompleksnostjo denominativnih mehanizmov in težo tega, kar poimenujemo. Ta pogajanja so nujna iz dveh razlogov.

1. Pomen ni nekaj nespremenljivega, ampak je interaktiven. V dialogu pomen besed postane to, kar je, in se postavi referenco (nanosnik) (F. Jacques, 1979, citirano po C. Kerbrat-Orecchioni, 1985: 230).

2. Dejanja poimenovanja že vsebujejo zametke argumentacije in pogajanja okoli pomenov se zaključijo kot pogajanja o mnenjih. Zametki argumentacije se skrivajo v vrednostih, ki jih pogajalci pripisujejo določenemu pomenu. Te vrednosti so povezane v toposih.

2.2.3 Pogajanja o mnenjih

Pogajanja o mnenjih temeljijo na množici argumentacijskih postopkov, ki jih uporabljajo sogovorniki za zgradbo govornih posegov in s katerimi skušajo partnerja prepričati ali mu vsaj vsiliti svoje mnenje.

Pogajanja o mnenjih ciljajo na spremembo enciklopedičnega znanja (sistemov znanja in verovanja) enega od obeh sogovorcev in se nanašajo predvsem na trditve, kot prikazuje primer (16).

(16)

A: *Ekskurzije ne smejo biti vštete v ceno. Šola bi s tem pridobila tudi na strokovnosti, če bi bila možnost, da se nekdo samo uči jezika.*

B: *No, da ti povem, kako je bilo prejšnja leta, ko ekskurzije niso bile vštete v ceno. Dali smo list na oglasno desko: prirejamo ekskurzijo, gremo tja in tja, prijavite se. Ekskurzijo je treba pripraviti, v kar se šteje avtobus, gostilna, ogledi. In ljudje se do zadnjega dne niso prijavili.*

A: *Dobro, potem je treba dati rok, prijavite se do tega in tega*

B: *Tako je M. naredil, in kaj se je potem zgodilo? Niso se prijavili, prijavili so se samo štirje, recimo, do roka. In je M. rekel, kaj pa zdaj? Odpovemo ali reskiramo? In se jih je nateplo kakih dvajset. Zato mi je sam predlagal, ekskurzije morajo biti vštete v ceno pa mirna bosna.*

(Iz Pogajanja o organizaciji jezikovnega tečaja.)

⁴ Topos ali skupno mesto argumentacije (Moeschler, 1985: 68; Schlamberger Brezar, 1997: 127).

Tudi direktivi (Searle, 1997) lahko sprožijo pogajanja: pogajanja se tu vrtijo okrog strategij akcije in obnašanja, ki naj ga zavzamejo sodelujoči (primer (17)).

(17)

A: *Vzameš nazaj (besede) ali ne?*

B: *Kaj? Povej mi, kaj naj vzamem nazaj.*

A: *Mislím, hočeš me prikazati, hočeš me diskvalificirati, da jaz nimam dovolj izkušenj.*

(Iz Pogajanja o organizaciji jezikovnega tečaja.)

2.3 Pogajanja o zgradbi interakcije

Pogajanja o zgradbi interakcije zajemajo pogajanja o tem, kdo bo imel besedo in kako bo potekala interakcija.

2.3.1 Problem, kdo bo imel besedo

V analizah pogajalskega sporazumevanja je od časa do časa prihajalo do boja za besedo, ker govorniki niso upoštevali samopodobe sogovorcev. Poleg vpadanja v besedo pa se pojavlja še problem premorov med posameznimi govornimi posegi. Kazalci zaključka govornega posega so besedni, prozodični, kamor spadajo intenzivnost, način govora in premori, ali nebesedni, izraženi z mimiko in kretnjami. Da ne prihaja do velikih presledkov ali vpadanja v besedo, omogočajo mini-pogajanja, ki so ves čas v teku.

Naslednji izsek (18) prikazuje primer vpadanja v besedo.

(18)

B17: *Saj, ne, tukaj do tega pride ...*

M17: *Tako da se mi zdi, da tu bi imeli ta prag oziroma mejo pri videokamerah malo nižjo, ne ...*

B18: *V bistvu tukaj ...*

M18: *Tako da recimo za nas, ne, smo računali, da bi spodnja meja bila nekako C pri videokamerah, cena C. Ker glede na druge izdelke se mi zdi, da je enostavno ...*

B19: *Mhm ...*

M19: *... je res za začetek količina tako majhna, oziroma tudi trg je tako, bi rekla, tako ... še nedoločljiv, da enostavno ogromno tvegamo s pojavom videokamer pri nas, ne, s prodajo samih videokamer, ne. Tako da ... si bomo poskušali pač z neko malo višjo ceno si dobiti noter tako majhno količino ...*

B20: *tako ja, čeprav morate se predvsem, kot ste že rekli, ne, se kupci predvsem odločajo tukaj bolj na ... bolj za kvaliteto ...*

(Iz Določanja cen videoopremi.)

2.3.2 Organizacija konverzacije

Konverzacija je hierarhično organizirana. Hierarhije se zavedajo tudi pogajalci. Vsak pogajalec bi rad drugemu vsilil svojo organizacijo konverzacije, npr. eden bi rad zaključil, drugi vleče (primer (19)). Pri tem je važno soglasje: pogajalec D v primeru (19) bi rad dosegel soglasje, da lahko zaključijo izmenjavo, pogajalec A pa soglašala le s pridržkom.

(19)

D49: *Glede ostalih storitev bi pa recimo morali zaračunati teh petdeset procentov.*

A49: *No, fino.*

D50: *Je to dobro?*

A50: *No, v redu.*

D51: *Vam to ustreza?*

A51: *No, mislim, da bi nam to ustrezalo.*

(Pogajanje o računu za popravilo računalnika.)

Za to točko je pomembno tudi vprašanje strategije, ki jo en pogajalec vsili drugemu.

2.4 Pogajanja o identitetah in položajih

Z notranjega delovanja interakcije bomo prešli na zunanje vidike, ki zadevajo naravo in status udeležencev. Govorec v sporočilu skuša vsiliti določeno podobo samega sebe: »tako se vidim« (P. Watzlawick, 1972, citirano po C. Kerbrat-Orecchioni, 1985: 233), kot kažeta primera (20 in 21):

(20)

A: *Samsung kot principal je zadovoljen s to prodajo, ki jo mi vršimo tukaj prek naše distribucijske mreže.*

(21)

a) *Jaz sem vaš profesor lingvistike.*

b) *– Mi kot distributer ...*

Govorci skušajo vsiliti naslovniku svojo podobo in identiteto, kar pri naslovniku lahko sproži naslednje odzive: potrditev, zavračanje (naslovnik zavrača definicijo govorca oziroma se mu ta zdi sporna) ali zanikanje (predlagana definicija ni komentirana).

Podoba se odslika na osi javna/zasebna oseba. Identifikacija partnerja je nujna, če hočemo pravilno usmeriti diskurz. Do težav prihaja, če partner identiteto prikriva ali če se o njegovi identiteti motimo. Istočasno, ko sogovorca vzajemno definirata status, se pokaže narava njunega medsebojnega odnosa. Tako na primer pogajanja s policijo ali birokracijo, kjer prihaja do odnosa institucija — posameznik, niso možna zaradi prevelike razlike moči.

Pogajanja o položajih so po C. Kerbrat-Orecchioni (1985: 234) navadno obravnavana v okviru prostorske metafore: visok položaj se povezuje z nadrejenostjo, nizek s podrejenostjo, lahko pa se izmenjava odvija enakopravno. Položaji so deloma določeni v institucionalnem kontekstu, saj jezikovna obnašanja le odsevajo predhodno vzpostavljen socialni red. Kljub temu pa ves čas tečejo tudi pogajanja o položajih, saj med diskurzivnimi postopki in socialno-institucionalnimi obnašanji obstaja dialektičen odnos. Če hočemo dati ukaz, moramo brez dvoma imeti avtoriteto, da to storimo. A že samo dejstvo, da govorec meni, da je lahko nad naslovnikom nadrejen, kar v začetku ni nujno, je zadosten pogoj za nadrejenost.

Prerazdeljevanje položajev med interakcijo je neprestano, poteka pa z nebesednimi (položaj telesa, pogled, prozodija) ali besednimi (iniciative, izvršena govorna dejanja) taksemi oziroma označevalci mest. Položaj pa je odvisen tudi od uspešnosti predhodnih pogajanj: v nadrejenem položaju bo tisti, ki mu bo uspelo začeti teme in zaključiti izmenjave, vsiliti svoj slovar in svojo interpretacijo znakov. Pogajanje o položaju vključuje vse druge oblike pogajanj in ta zadnji vidik interakcijskega boj, za prevlado je hierarhično nadrejen prejšnjim.

4 Strategije v pogajalski komunikaciji

4.1 Pojem strategije

Po Moeschlerju in Auchlinu (Roulet et al., 1985: 196) v jezikovni analizi diskurza odkrijemo argumentacijsko in hierarhično zgradbo, ki kažeta na uporabljene strategije. Strategija je po definiciji odnos, ki se vzpostavi med omejitvami v konverzaciji in njihovim zadovoljevanjem. Je skupek sredstev, ki jih uporablja govorec za doseganje ciljev (Roulet et al., 1985: 197). Ta sredstva so v okviru naše analize jezikovna. Strategije se lahko pojavljajo v okviru interakcije ali interpretacije. Prve delujejo znotraj govornega posega in izmenjave, druge sestavljajo argumentacijska navodila, povezana z argumentacijskimi konektorji. Pojem strategije v modelu opisa diskurza pomaga povezati interakcijska dejstva in dejstva diskurzivne organizacije. Pri opisu

pogajalskih strategij nam bo za oporo poleg hierarhične in argumentacijske zgradbe služila tudi teorija modalnosti (Palmer, 1986; Kiefer, 1994), ki se kaže relevantna za analizo.

Nujno za vsako strategijo je, da je sprejeta oziroma se nanjo reagira in se jo prepozna kot tako. Interpretacijske strategije so del dinamičnega modela konverzacije (Moeschler, 1985; Schlamberger Brezar, 1997). Sodelujeta govorec in naslovnik, naslovnikova interpretacija daje vrednost govoročevemu govornemu posegu.

Glede na analizo pogajalskih komunikacij lahko zaključimo, da so v rabi različne, med seboj povezane, strategije, ki jih lahko delimo na modalne, argumentacijske in pogajalske glede na to, kateri elementi prevladujejo.

4.2. Modalne strategije

Modalne strategije zaznamuje raba modalnih zaznamovalcev.⁵

4.2.1 Za **strategijo šibilcev**⁶ je značilno, da govorec svoje pobude in zahteve izraža nekategorično, s pomočjo epistemičnih modalnih zaznamovalcev. Modalno izražene zahteve so omiljene: naslovnik jih lahko interpretira kot take, ali pa tudi ne. V primeru (22) sta šibilca glavni stavek *mislim, da*, ki vključuje nedejstveni odvisnik, in pogojnik.

(22)

A: *Mislim, da bi to, da ste vi v Mariboru, mi pa v Ljubljani, moralo biti vaša stvar, oziroma da bi vi morali nositi stroške.*

(Iz Pogajanja o računu za popravilo računalnika.)

Tudi pobude so v večini primerov modalno izražene, lahko deontično, če je med sopogajalcema majhna razdalja, in kot take ne pomenijo grožnje za samopodobo sogovorca, lahko epistemično, če je družbena razdalja večja. Epistemično izražene pobude so vljudnejše. Primer (23) predstavlja epistemično, primer (24) pa deontično izraženo pobudo:

(23)

A44: *Mi vam lahko ponudimo, ne, celotne količine, kar se tega tiče.*

B42: *Aha.*

A45: *In smo pripravljene tudi na sodelovanje v obliki servisa pa atesta.*

(Iz Določanja cen smučarski opremi.)

(24)

D1: *J, glede šole se morava nekaj zmeniti.*

J1: *Ja, vem. Tri točke morava še obdelati.*

(Iz Pogajanja o organizaciji jezikovnega tečaja.)

Primer (23) je prikazoval ponudbo, ki je bila vljudnejša kot bi bila nemodalno izražena pobuda. Glede na to, da gre pri epistemično modalnih pobudah tudi za manjšo zavezanost resničnosti kot pri nemodaliziranih trditvah, lahko sklepamo, da te ponudbe niso tako obvezujoče kot nemodalno izražene in to pušča govorcu določen maneverski prostor. Če bi ga kdo prijel za besedo, lahko še vedno odgovori z »rekel sem, da mogoče ...«.

⁵ Pomenska funkcija modalnosti po Kieferju (1994: 2516) vsebuje govoročev odnos do izrečenega ali njegovo mnenje o izrečenem.

⁶ Šibilci so notranji modifikatorji izreka, ki šibijo njegovo ilokucijsko silo. Primerjaj z Nidorfer Šiškovič (1997).

4.2.2 Tudi vprašanja so del epistemičnega modalnega sistema in se vključujejo v **strategijo vprašanj in odgovorov**. V okviru pogajalskih strategij vprašanja predstavljajo pomemben vir informacij. Glede na dobljene odgovore pogajalec oceni sopogajalca in vidi, na kaj se lahko v pogajalski komunikaciji opira pri izražanju in sprejemanju pobud. To strategijo prikazuje primer (25):

- (25)
- B19: *Mhm, še to bi vas vprašala, kaj pa garancije, kako imate pa to urejeno, koliko časa in ...*
- A22: *Garancije za smučke so po navadi pol leta, pač, sezona je in smučke se v eni do dveh sezonah izrabijo in tisto je bolj potrošen material, kar se tega tiče, ne. Tako da pol leta v sezoni, to lahko dosti pomeni.*
- B20: *Kaj pa vezi?*
- A23: *Vezi so že druga zadeva. Mi proizvajamo samo osnovne smučke.*
- B21: *Aha, vezi pa vi ne proizvajate?*
- A24: *Ne, ne proizvajamo vezi.*
- (Iz Določanja cen smučarski opremi.)

4.2.3 S **strategijo pogojnikov** pogajalec sopogajalcu obljublja določene ugodnosti, s tem da jih veže na določene pogoje, ki jih mora sopogajalec izpolniti. Gre za dvojno obvezovanje k izvajanju dejavnosti, dorečenih v pogajanju. To prikazujeta primera (26) in (27).

- (26)
- D: *Mislím, da bi se lahko zmenili glede na prejšnje sodelovanje, da bi podaljšali garancijo na dve leti, če bi se še dogovorili za sodelovanje.*
- (Iz Pogajanja o računu za popravilo računalnika.)
- (27)
- B52: *In kakšen bi ta popust bil?*
- A54: *V odvisnosti od količine, mislim do dvajset tisoč, če bi kupili dvajset tisoč, bi to znašalo pet procentov približno količinskega popusta, če pa vzamete trideset tisoč, pa približno dvajset in to je možnost za debato.*
- (Iz Določanja cen smučarski opremi.)

4.3 Argumentacijske strategije

V definiciji pogajanj po Rouletu (Roulet, 1985; Roulet et al., 1985), kot je bila predstavljena zgoraj, je bistveno soglasje, ki pripelje do zaključka komunikacije, pa čeprav gre za soglasje o tem, da se sogovorca še ne moreta strinjati. Dilema zaključiti ali nadaljevati je ena od osnovnih konverzijskih omejitev (Moeschler, 1985: 152). Sogovorca v interakciji pa morata najti primeren način, kako interakcijo zaključiti.

Dejavnik zaključevanja oziroma nadaljevanja komunikacije je navadno argumentacija, ki usmerja interakcijsko spopolnjenost: ko se vsi strinjajo, ni treba nič več reči. Če pa soglasja ni, se pogovor nadaljuje. Spopolnjenost je lahko delna, če pride do soglasja v podrejenih izmenjavah, ali globalna, ko gre za splošno spopolnjenost interakcije.

Z argumentacijo se vzdržuje razmerje zaključiti oziroma nadaljevati interakcijo. Posledični in zaključevalni konektorji (povezovalci) težijo k zaključevanju, dopustni pa k nadaljevanju. Tako lahko med argumentacijske strategije vključimo vsa argumentacijska gibanja.⁷

4.3.1 V **strategiji posledičnih in zaključnih gibanj** gre za naštevanje dejstev, iz katerih potegnemo sklep. Strategijo prepoznamo po posledično-sklepalnih konektorjih ali členkih v tej vlogi (primera (28) in (29)).

(28)

B7: *Ja ... To so tele novi artikli, v bistvu gre za nove modele, za katere smo se dogovorili ...*

M7: *Ja.*

B8: *Tako da nimamo nobene osnove od prej ... da bi vedeli, kje začeti ...*

(Iz Določanja cen videoopremi.)

(29)

B31: *Zdaj smo nekako se odločili, da bi se usmerili bolj na slovenske proizvode in ravno zato skušamo zdaj z vami zdaj tesnejši ta stik navezati.*

(Iz Določanja cen smučarski opremi.)

4.3.2 S **strategijo protivno-dopustnih gibanj** pogajalec izrazi delno soglasje s sopogajalcem, a navaja nove razloge proti. Uvajajo jih protivni in dopustni konektorji: vezniki oziroma členki v tej vlogi (primer (30)):

(30)

B72: *Da bi vam dogovor z nami omogočil, da se tudi glede tekaških smučí ... precej bolj uveljavite na domačem tržišču, saj ...*

A74: *Že, že ...*

B73: *Naša mreža res pokriva velik del celotnega tržišča.*

A75: *Slovenija tako majhen trg, da grejo ljudje tudi poiskat smučí v naše prodajalne.*

(Iz Določanja cen smučarski opremi.)

4.3.3 **Strategija vprašanj z argumentacijsko vrednostjo** se od modalne strategije razlikuje po tem, da namen tega spraševanja ni želja po informaciji. Argumentacijska vrednost vprašanja je nasprotna od vrednosti, ki bi jo dobili v pripovedni povedi (Anscombe, Ducrot, 1983), zato vprašanja te vrste v konverzaciji učinkujejo provokativno in predstavljajo možno grožnjo za obraz sogovorca.

(31)

D8: *Poglej, tisti, ki nimajo denarja, dobijo štipendije. Tisti, ki ga imajo, ga imajo pa za štirajst dni ali pa za en mesec.*

J8: *Kje bodo dobili štipendijo? (= Saj veš, da ni štipendij.)*

(32)

D15: *Zakaj pa ne bi podaljšali Poletne šole v avgust? Pa ustanovimo Poletno šolo dva?*

J15: *A jo boš ti podaljšal? Kdaj bomo imeli pa počitnice?*

(Oba primera iz Pogajanja o organizaciji jezikovnega tečaja)

⁷ Pojem diskurzivnih gibanj je povzet po Moeschlerju (1985: 131) in opisan v Schlamberger Brezar (1997: 124).

4.4 Pogajalske strategije

Soglasja ne moremo doseči že na začetku, ampak šele med pogajanji, zato lahko izpostavimo različne poteze pogajalskosti, ki odkrivajo povezave s pojmom soglasja. Glede na to Moeschler (1985: 174-176) opredeli naslednje pogajalske strategije.

4.4.1 **Vnaprejšnje pogajanje** zaznamuje dopustna argumentativna strategija z rabo dopustnih konstrukcij *čeprav*, *kljub temu*, *da*, ki vnaprej predvideva protiargumente, ki bi jih lahko uporabil sogovorec, in jih odklanja. Taka sta primer (33) in govorni poseg D18 v primeru (34):

(33)

Čeprav je mraz, bi se lahko šli sprehajati ...

(34)

A17: *No, zdaj se pogovarjava ... ker mi smo nameravali še nekaj računalnikov kupiti. Zdaj pa če mi vemo, da po enem letu crkne mašina, ne, in da stane popravilo skoraj toliko kot nov, ne, za tak posel se nam pa ne gre, veste.*

D18: *Ja, jaz vse to razumem, čeprav moram vam povedati še enkrat, da je to prvi računalnik te vrste, ki je takole po enem letu ... ki se je pokvaril.*

(Iz Pogajanja o računu za popravilo računalnika.)

4.4.2 **Za dejstveno pogajanje** je značilno sporazumevanje glede dejstev, ki so odločujoča za nadaljevanje interakcije. Te vrste pogajanja si navadno pod pojmom pogajanj predstavljamo v vsakdanjem življenju.

(35)

A46: *In koliko približno bi nas pa tole zneslo ... bi nam pa tole zneslo? Po kakšni ceni pa jih nameravate prodajati pa koliko na primer bi mi imeli od vašega nakupa? Za smučke ...*

B45: *Naša tržna cena vas zanima?*

A47: *Ja.*

B46: *Za alpske smuči bi bila cena C, tekaške smuči bi se gibale med C in D, za skiborde pa kaj vem, H. Ne vem, kaj nam vi ponudite.*

A48: *Jaz se čisto strinjam s ponujeno ceno za snovborde, s H, ne, to je kar sprejemljiva varianta. Dočim ... za alpske smučke pa mislim, da je v bistvu, je enostavno, da podcenjujete, mislim, da premalo vrednotite. Zdaj je pač en termin, mislim, navdušenje, navdušenje Slovencev ob zmagi, ob teh velikih uspehih naših smučarjev, v bistvu, je tudi mogoče treba najti kompromis.*

B47: *Vi mislite, da bi bili kupci pripravljeni dražje kupovat?*

A49: *Tako, ja.*

B48: *Ja, ne vem.*

A50: *Zdaj predlagamo.*

(Iz Določanja cen smučarski opremi.)

4.4.3 **Interakcijsko pogajanje** se ne nanaša na predmete izmenjave, ampak na podobe, ki jih vsak od udeležencev hoče vsiliti drugemu v toku interakcije, npr. *jaz s tem zgubim*. Ne gre za nakup ali ceno samo, ampak za interakcijske posledice take transakcije.

(36)

A7: *No saj, to je v redu, ne, mi smo tudi glede na te vaše reference ugotovili, da pač zakaj, če že sodelujemo, ne bi pri vas nabavili računalnikov, saj v končni fazi je to pač trdnjše partnerstvo in trajnejše sodelovanje.*

D8: *Ja seveda.*

(Iz Pogajanja o računu za popravilo računalnika.)

4.4.4 **Metadiskurzivno pogajanje** prinaša dodatne podatke, ki pomagajo za nazaj interpretirati funkcijo določenega govornega posega, na primer: *To ni kritika, le vprašanje*. Tako pogajanje predstavlja primer (37).

(37)

A: *No, štipendij ni in ljudje nimajo denarja in mi moramo ponuditi en štirinajstdnevni tečaj oziroma kar dva, zato ...*

B: *Ne, ampak ni argument tukaj, bolj je, da je časovno, da nekateri, recimo, lansko leto je bil en poslovnež, ki ni mogel prvih štirinajst dni ...*

A: *Hvala. No, to je že drugi argument.*

B: *Pa to ni argument.*

(Iz Pogajanja o organizaciji jezikovnega tečaja.)

4.4.5 **Metainterakcijsko pogajanje** obravnava pravice in dolžnosti udeležencev interakcije. Je pogajanje o tem, kaj je zahtevano, dovoljeno ali prepovedano storiti med interakcijo, na primer: *Nimate pravice, da tako govorite*.

(38)

A: *Torej hočeš reči, da sem še nezrel, mlad ...*

B: *Ja, pripravnik.*

A: *Prosim, če vzameš to nazaj, tako ne bova nadaljevala.*

(Iz Pogajanja o organizaciji jezikovnega tečaja.)

V okviru določanja pogajalskih strategij se podobno kot že v razčlembi na predmete pogajanja pokaže, da se pogajanja odvijajo na različnih ravneh in da je pojem pogajanj celovit in pomemben za pragmatičen opis dogajanj v okviru sporazumevanja. Temeljna vloga pogajanj pa je, da ne omogočajo le, da pridemo do soglasja, ampak določajo in usmerjajo tudi dialoške ureditve, ki so nujne, da se izmenjava zaključí. Brez pogajanj se dialog spremeni v monolog in funkcija sogovorca je skrčena na funkcijo receptorja sporočila.

Literatura

- Anscombe, J. C., Ducrot, O. (1983). *L'Argumentation dans la langue*. Bruxelles: Pierre Mardaga.
- Austin, J. L. (1952). *How To Do Things With Words*. London: Oxford University Press.
- Van Dijk, T. A. (1981). *Studies in the Pragmatics of Discourse*. The Hague — Paris — New York: Mouton Publishers.
- Dik, S. C. (1989). *The Theory of Functional Grammar*. Dordrecht: Foris Publications.
- Ducrot, O. (1980). *Les Echelles argumentatives*. Paris: Minuit.
- Ducrot, O. et al. (1980). *Les mots du discours*. Paris: Minuit.
- Eemeren, F. H. van, Grootendorst, R., Kruiger, T. (1987). *Handbook of Argumentation Theory, A Critical survey of Classical Backgrounds and Modern Studies*. Dordrecht — Holland, Providence U. S. A.: Foris Publications.
- Halliday, M. A. K. (1985). *An Introduction to Functional Grammar*. London: Edward Arnold.
- Kennedy, G., Benson, J., McMillan, J. (1987). *Managing Negotiations*. London: Business Books Limited.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1985). *Les négociations conversationnelles*. *Verbum*, Tome VII, 1984, 2-3, str. 223-243.
- Kiefer, F. (1994). *Modality*. Asher, R. E., Simpson, J. M. Y. (1994). *The Encyclopedia of Language and Linguistics*, vol. 5, str. 2516-2521.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London — New York: Longman.
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lyons, R. (1977). *Semantics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mastenbroek, W. (1989). *Negotiate*. Oxford: Basil Blackwell.
- Moeschler, J. (1985). *Argumentation et Conversation*. Paris: Hatier (LAL).
- Mulholland, J. (1991). *The Language of Negotiation*. London — New York: Routledge.
- Nidorfer Šiškovič, M. (1997). *Ilokucijsko dejanje zahteve*. V: Kunst Gnamuš, O., Nidorfer Šiškovič, M., Schlamberger Brezar, M.: *Posrednost in argumentacija v govoru F(p) — T(r)*. (Zbirka Diskuzivne študije). Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Nolke, H. (1993). *Le Regard du locuteur*. Paris: Kimé.
- Oléron, P. (1983). *L'Argumentation. (Que sais-je)*. Paris: PUF.
- Palmer, R. F. (1986). *Mood and modality*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Perelman, Olbrechts-Tyteca (1970). *La Nouvelle rhétorique, le traité de l'argumentation*. Paris: Presses universitaires de France.
- Pruitt, D. G. (1981). *Negotiation Behaviour*. New York — London: Academic Press.
- Roulet, E. et al. (1985). *L'Articulation du discours en français contemporain*. Bern: Lang.
- Roulet, E. (1985). *De la conversation comme négociation*. *Le Français aujourd'hui*, 71, str. 7-13.
- Roulet, E. (1987). *L'Intégration des mouvements discursifs et le rôle des connecteurs interactifs dans une approche dynamique de la construction du discours monologique*. V: *Modeles linguistiques*, tome IX, 1, str. 19-31.

Roulet, E. (1992). On the Structure of Conversation as Negotiation. V: Searle, J. R. et al.: (On) Searle on Conversation. Amsterdam — Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, str. 91-100.

Schlamberger Brezar, M. (1996). Zgradba pogajalske komunikacije. Magistrska naloga. Ljubljana, tiskopis.

Schlamberger Brezar, M. (1997). Prvine konverzacijske analize. V: Kunst Gnamuš, O., Nidorfer Šiškovič, M., Schlamberger Brezar, M.: Posrednost in argumentacija v govoru F(p) — T(r). (Zbirka Diskurzivne študije). Ljubljana: Pedagoški inštitut.

Searle, J. R. (1979). Expression and Meaning: studies in the theory of speech acts. Cambridge: Cambridge University Press.

Toporišič, J. (1984). Slovenska slovnica. Maribor: Založba Obzorja.

Toporišič, J. (1992). Enciklopedija slovenskega jezika. Ljubljana: Cankarjeva založba.

1 Zakaj uporabljati umetnostna besedila pri poučevanju slovenskega kot tujega jezika?

Temeljni cilj pouka tujega jezika je, da se študentje naučijo uporabljati slovnica pravila ciljnega jezika in da znajo izbrati govornemu položaju odgovarjajočo obliko sporočila. Temu ustrezno so zasnovani učbeniki in učni pripomočki, ki so uporabljivi v lektoratih in na jezikovnih tečajih slovensčine. S pomočjo slovnica preglednic in vaj se študentje seznanijo z zakonitostmi slovenskega jezika, ki so pomembne za neavtentični, namensko pisani besedila ter avtentični besedila neumetnostne zvrsti, kot so besedilne novice, oglasi, reklame, ankete, intervjuji, vozni redi, jedilni listi ipd. V zadnjem času se je vse več profesor namenja razmišljanju, kako uporabiti umetnostna besedila pri učenju tujega jezika. Učvarjanje z umetnostnimi besedili je že od začetkov nespora del študijskega programa za univerzali in sestavina maturitetnega upitnega kataloga na gimnazijah, še izkustveno praktičnih tujajnih tečajih pa je to prepuščeno odločitvam učiteljev oz. lektorjev.

Sredi osemdesetih let so po svetu začeli izhajati najrazličnejši priročniki za učitelje, ki ponujajo številne argumente za uporabo umetnostnih besedil pri jezikovnem pouku, navajajo pa tudi pomislitve s strani študentov in učiteljev. Učvarjanje z umetnostnimi besedili ima naslednje pozitivne lastnosti:

umetnostna besedila so avtentično gradivo,

<p>literatura je poveč po svetu visoko cenjena oblika ustvarjanja, ki študentom omogoča vpogled v kulture in vrednote drugih narodov. Z umetnostnimi besedili se učenci seznanijo z različnimi vrstami besedil, ki so značilna za določeno kulturo. Ta besedila so tudi zanimiva in privlačna, kar spodbuja študentje, da jih preberejo in si zapomnijo vsebino. Umotnostna besedila so tudi odlična sredstva za izboljšanje jezikovnih veščin, saj vsebujejo bogat leksikon in kompleksne povedi, ki zahtevajo globljo razumevanje in analizo.</p>	<p>SUMMARY</p> <p>ANALYSIS OF NEGOTIATION IN COMMUNICATION</p> <p>Negotiation, which is nowadays a common social fact, is linguistically determined. They are defined as an action which leads to an agreement and they are a constituent element of communication.</p> <p>In the first part of the article, negotiation is explained according to the model of the Brown and Yule (1983). The second part deals with the analysis of negotiation, which may be either the form of interaction and language to be used in negotiation, the content of interaction, which is the topic of negotiation, the process of negotiation, the result of negotiation, and the function of the negotiator.</p> <p>Članek je namenjen študentom, ki se pripravljajo na preizkušnje iz tujajnih jezikov.</p> <p>Keskar-Vozelj</p>
---	---

Roulet, H. (1992). On the Structure of Conversation as Negotiation. *Series on Conversation*. Amsterdam — Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, str. 143-160.

Schrammberger Brezar, M. (1997). *Prvine konverzijske analize: V: Kunst Gnamuš, O. Nidorfer Šiško, M., Schlamberger Brezar, M.: Posrednost in argumentacija v govoru F(p) — T(r)*. (Zbirka Diskurzivne študije) Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Van Dijk, T. A. (1981). *Studies in the Pragmatics of Discourse*. The Hague — Paris — New York: Mouton.

Schrammberger Brezar, M. (1997). *Prvine konverzijske analize: V: Kunst Gnamuš, O. Nidorfer Šiško, M., Schlamberger Brezar, M.: Posrednost in argumentacija v govoru F(p) — T(r)*. (Zbirka Diskurzivne študije) Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Ducrot, O. et al. (1989). *Les mots du discours*. Paris: Minuit.

Eemeren, F. H. van, Grootenboer, T. A., & van Dijk, T. A. (1987). *Pragmatics of Argumentation: A Critical Analysis of Speech Acts in Argumentative Discourse*. Dordrecht, Providence U. S. A.: Foris Publications.

Halliday, M. A. K. (1985). *An Introduction to Functional Grammar*. London: Edward Arnold.

Kennedy, G., Benson, J., & McMullen, J. (1987). *Managing Negotiations*. London: Business Books Limited.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1985). Les négociations conversationnelles. *Verbum*, Tome VII, 1984, 2-3, str. 223-243.

Kiefer, F. (1994). Modality. Asher, R. E., & Simpson, J. M. Y. (1994). *The Encyclopedia of Language and Linguistics*, vol. 5, str. 2516-2521.

Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London — New York: Longman.

Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.

Lyons, R. (1977). *Semantics*. Cambridge: Cambridge University Press.

Mastenbroek, W. (1989). *Negotiate*. Oxford: Basil Blackwell.

Moeschler, J. (1985). *Argumentation et Conversation*. Paris: Hatier (LAL).

Mulholland, J. (1991). *The Language of Negotiation*. London — New York: Routledge.

Nidorfer Šiško, M. (1997). *Dokucijsko dejanje zahteve. V: Kunst Gnamuš, O., Nidorfer Šiško, M., Schlamberger Brezar, M.: Posrednost in argumentacija v govoru F(p) — T(r)*. (Zbirka Diskurzivne študije) Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Mojca Schlamberger Brezar

UDK 81'33:81'27

SUMMARY

ANALYSIS OF NEGOTIATION IN COMMUNICATION

Negotiations, which are nowadays a common social fact, are linguistically determined. They are defined as exchanges leading to an agreement and they are a constituent element of communication.

In the first part of the article, negotiation in communication is defined following the model of the Geneva school and exemplified by samples of negotiation simulations.

The second part deals with objects of negotiation, which may be either *the form of interaction* and language to be used in negotiation, *the content of interaction*, which focuses on the topic of exchange, the meaning of ex-

changed signs and opinions, *the structure of interaction*, and *negotiation on identities and positions*.

Part three discusses the concept of *strategies*. Main negotiating positions are described: modal, argumentative and negotiative (according to linguistic devices used).

Negotiations happen on different levels, guiding and determining dialogic arrangements necessary for an exchange to be completed. Without them, dialogue turns into monologue and the function of the interlocutor is reduced to that of the receiver of message.