

TADEJ PRAPROTNIK¹

Komplimenti kot govorna dejanja; komu ali čemu jih poklanjamo?

Izvleček: Članek predstavi različne vidike in razsežja medosebne komunikacije kot polja, kjer se vzpostavljajo medsebojni odnosi. Posebna pozornost je usmerjena k interakcijskemu in ritualnemu značaju govornih dejanj, ki se izvajajo v govoru kot obliki družbene prakse. Vsaka izjava ni le govor, temveč tudi delovanje. Z izrekanjem izvajamo tudi specifičen niz dejanj, ki so v veliki meri odvisna od širših interpersonalnih okoliščin, v katerih se izvaja in pojavlja interakcija, ter od pripisanih identitet in družbenih vlog sogovorcev. Vsaka komunikacija je del večje družbene situacije, zato so tudi motivi za izvajanje govornih dejanj zelo različni. Članek predstavi komplimente kot specifična govorna dejanja, ki skušajo zadovoljiti različne namere. Izpostavi tudi čustveno in instrumentalno funkcijo govora kot dva različna niza jezikovnih funkcij, prva je usmerjena k izražanju čustev in ohranjanju družbenih odnosov, medtem ko slednja zadeva posredovanje informacij in dejstev. Distinkcija je osnova za nadaljnjo razčlenbo komplimentov kot govornih dejanj, ki vsebujejo pozitivno vrednotenje dejanj ali oseb. Komplimenti so tesno navezani na ohranjanje pozitivne integritete in emocij sogovorcev. Članek preišče tudi spolno motivirane distinkcije med različnimi verzijami in tipi komplimentov kot primerov verbalnih daril.

¹ Dr. Tadej Praprotnik, docent za predmetno področje mediji in komuniciranje, zaposlen kot visokošolski učitelj-docent na Oddelku za medijske študije Fakultete za humanistične študije Univerze na Primorskem. E-naslov: pratadej@gmail.com.

Ključne besede: komunikacija, govorno dejanje, vljudnost, komplimenti, spol

UDK: 316.77

Compliments as Speech Acts: To Whom or What Are They Given?

Abstract: The article presents various aspects and dimensions of interpersonal communication as a field where interpersonal relationships are established. Special focus is directed toward the interactional and ritual character of speech acts, which are processed and embedded in speech as a form of social practice. An utterance is not only a matter of talking, but of acting too. By saying something we also perform a specific set of actions, which largely depend on the broader interpersonal circumstances within which the interaction occurs, as well as on the identities and social roles attributed to the interlocutors. Each instance of communication is part of a larger social situation, so the motivations behind the performance of individual speech acts vary widely. This article presents compliments as specific speech acts aiming to satisfy various sets of intentions. Affective and instrumental talk are highlighted as two different sets of language function, of which the former is oriented toward expressing emotion and maintaining social relations, while the latter is concerned with conveying information and facts. This distinction is the basis for further elaboration of compliments as speech acts conveying a positive appreciation of an action or person. Compliments are closely interconnected with maintaining the face (and positive emotions) of the other. The article also investigates the gender-motivated distinctions among the various versions and types of compliments, which serve as a kind of verbal gift.

Key words: communication, speech acts, politeness, compliments, gender



1. Uvod

“Jezikovna oblika je v resnici, kot smo pravkar pokazali, dana govorcu samo v kontekstu določenih izjav in potemtakem v določenem ideološkem kontekstu. Besede dejansko nikoli ne izgovarjamo in ne slišimo, ampak slišimo resnico ali laž, dobro ali zlo, pomembno ali nepomembno, prijetno ali neprijetno itn. Beseda je vselej napolnjena z ideološko ali življenjsko vsebino in pomenom. Kot tako jo razumemo in zgolj na takšno besedo, ki nas ideološko ali življenjsko zadeva, odgovarjamo.” (Valentin Nikolajevič Vološinov, Marksizem in filozofija jezika, SH, 2008, str. 97).

Članek začnemo s citatom, ki v zadostni meri opozarja na dialektični ter interakcijski značaj komunikacije, kjer besede kratko malo ne pomenijo prav veliko oziroma je pomen v veliki meri v rokah prejemnikov sporočil. Torej gre za “tvegano” početje, saj pošiljatelj in prejemnik nimata nujno enakih interpretativnih okvirov. Po drugi strani je komunikacija tako vsakdanje početje, da se je skoraj ne zavedamo oziroma jo nemalokrat izvajamo na zelo “rutiniran” način. Komuniciranje je hkrati tudi mesto, kjer vzpostavljamo medsebojne odnose, predstavljamo sebe in preverjamo druge sogovorce, sprejemamo ali zavračamo njihove predstavljene identitete. Vse naštetost kaže na to, da je govorjenje pravzaprav nenehna praxis, nenehno delovanje. Prav tako se lahko strinjamo, da je mogoče z govorom mimogrede tudi nekaj doseči, storiti. Ljudje običajno ne govorimo brez določenega namena in zato lahko povsem zagotovo trdimo, da je dejavnost tako rekoč “vpisana” v naš govor.²

² Praprotnik, 2009, 57.

Glede na naše sogovorce in njihova pričakovanja tudi prilagajamo našo jezikovno predstavo, torej izbor besed, ki je pogosto bolj ali manj izdatno pospremljen z neverbalno komunikacijo. V komunikaciji običajno sledimo konvencionalnim pričakovanjem, ki so predvidena za konkreten družbeni kontekst. Na naše jezikovne izbire torej vplivajo zunajjezikovni dejavniki: socialna distanca, hierarhija med sogovorci, "narava" samega dejanja, vse naštetu pa še kako vpliva na organizacijo našega govorjenja in na stopnjo naše usklajenosti s konverzacijskimi maksimami, ki jih je konceptualiziral Grice.³ Za Gricea je intencionalna lingvistična komunikacija proces, v katerem govorec s tem, ko reče X, želi sporočiti specifično komunikacijsko intenco. Ta cilj doseže, če to intenco naslovljenec prepozna in tako ta intenca postane medsebojna vednost, skupna vednost. Griceova teorija pomena poudarja, da to, kar govorec izreče, nujno ne enkodira njegove komunikacijske intence na povsem ekspliciten način. Kadar rečem "Vrata so odprta", lahko nekoga vabim ali pa morda poprosim nekoga, da zapre vrata. Intence niso nujno eksplicitno izražene. Dobesedno razumevanje besed na podlagi lingvističnega znanja nudi pomen stavka – *sentence meaning* (informacija, da so vrata odprta), če pa vključimo okoliščine izjave, nam te pomagajo pri razumevanju pomena za govorca – *speaker meaning* (ali je govorec z izjavo mislil povabilo, prošnjo ali kaj drugega). Pragmatična teorija torej skuša razložiti, kako sogovorci premostijo to vrzel med pomenom stavka in pomenom, ki ga je skušal posredovati govorec.⁴

Grice je izdelal sistem "konverzacijske logike", ki temelji na nekaterih "konverzacijskih maksimah". To so intuitivna načela, ki naj bi vodila konverzacijsko interakcijo v skladu s splošnim "kooperativnim načelom" (angl. *co-operative principle*), ki pravi:

³ Grice, 1999, 76–88.

⁴ Blum-Kulka, 1997, 39.

“Naj bo tvoj prispevek h konverzaciji tak, kakršnega na stopnji, na kateri nastopi, zahtevata sprejeti namen in smer govorne izmenjave, v kateri sodeluješ.”⁵

Konverzacijske maksime (angl. *maxims of conversation*) so:

- maksima kvalitete – naj bo tvoj prispevek resničen; ne reci tega, za kar misliš, da ni resnično; ne reci tega, za kar nimaš zadostnih dokazov;
- maksima kvantitete – naj bo tvoj prispevek tako informativen, kot zahtevajo trenutni nameni izmenjave; naj tvoj prispevek ne bo bolj informativen, kot je potrebno;
- maksima načina – bodi jasen; izogibaj se nejasnim izrazom; izogibaj se dvournosti; bodi kratek; govori urejeno;
- maksima relevantnosti – bodi relevanten.⁶

Griceova poanta ni v tem, da ljudje venomer uporabljamo te maksime, če pa je možno, bodo ljudje interpretirali naše izjave v skladu z omejenimi maksimami, tako da si bodo pojasnili smisel konverzacije.⁷

Te maksime specificirajo, kaj morajo narediti udeleženci, da bodo maksimalno učinkoviti in kooperativni v komunikaciji. Govoriti morajo resnicoljubno, relevantno in jasno, ter omogočati dovolj informacij (a ne preveč). Ljudje seveda ne sledijo strogo tem napisanim pravilom. Običajno je, da so v govorjenju ti principi orientirani tako, da tedaj, ko govor sam ne ustreza in ne zagotavlja specifikacije (ne omogoča pravilnega razumevanja sporočila oziroma ta na formalni ravni ne pojasnjuje želene informacije ali prošnje), poslušalci domnevajo, da so bili v izjavo dodani določeni principi za pravilno razumevanje.

⁵ Verschueren, 2000, 54.

⁶ Verschueren, 2000, 54.

⁷ Blum-Kulka, 1997, 40.

Tem kooperativnim načelom torej ne sledimo vedno, saj pogostokrat vmes posežejo drugi dejavniki, ki modificirajo naše jezikovne izbire. Pogostokrat nismo povsem informativni ali neposredni, ker skušamo denimo biti vljudni. Naše jezikovne izbire niso vselej iskrene, torej v skladu s tem, kar si "v resnici" mislimo o sogovorniku, torej o osebi ali njenem dejanju. Marsikdaj ovinkarimo, svoje izjave mehčamo. Včasih polaskamo sogovorniku oziroma pohvalimo njegovo dejanje. Kakšne motivacije so v ozadju? Včasih pohvalimo storjeno dejanje, ker tako zares mislimo, včasih pa s tem, ko pohvalimo dejanje, želimo v resnici pohvaliti sogovornika in se mu približati, okrepiti medsebojni odnos ali pa – povsem banalno – s tem doseči kakšen bolj prozoren (komunikacijski) cilj. Pohvaliti govorca oziroma pohvaliti njegovo dejanje nista povsem identični dejanji, saj pogosto služita različnim namenom. Pa ju lahko sploh učinkovito ločimo in ali je to smiselno? Izostrimo še enkrat temeljno vprašanje: Ali kadar pohvalimo dejanje, pohvalimo (pravzaprav) osebo? Kaj pa obratno: če pohvalimo osebo, ali s tem pohvalimo tudi vsa njegova dejanja? Po našem mnenju zadnje vprašanje do neke mere dobro izpostavi različna razsežja komplimentov (pohval). Predstavili bomo različne motivacije, ki sprožajo posredovanje komplimentov,⁸ in izpostavili posamezne tipe komplimentov glede na njihove primarne komunikacijske namere.

⁸ Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU v spletni izdaji SSKJ (<http://bos.zrc-sazu.si/cgi/neva.exe?name=ssbsj&tch=14&expression=zs%3D27949>) navaja naslednje: *kompliment -ênta m (ê é) nav. ekspr. občudovanje, pohvala, izražena komu neposredno, poklon*: kompliment ji je prijal; takšnemu komplimentu ni mogla verjeti / vsi ji dajejo komplimente *jo hvalijo*; drug drugemu so delali komplimente / zanje je bil to velik kompliment *priznanje // vljudnost, vljudnostna pohvala*: to je rekel samo zaradi komplimenta / prosim za vaše mnenje, pa brez komplimentov

2. Komuniciranje kot pozicioniranje idej in subjektov

V medsebojnem komuniciranju stalno izražamo različna stališča, poglede, predlagamo nadaljnje postopke, pretehtavamo različne ideje, si izmenjujemo poglede. V tovrstnem komuniciranju izvajamo določena govorna dejanja, a hkrati skozi komunikacijo tudi sebi in sogovornecem konstruiramo določene pozicije. Pozicioniranje je vsaj dvostransko. Po eni strani se pozicioniramo v razmerju do določenih pomenljivih in ključnih vsebin, ki si jih izmenjujemo s sogovornici. Vsebine strastno zagovarjamo ali pa oporekamo sogovornikovim idejam. Stališča včasih prilagajamo glede na prihodnje in pričakovane reakcije sogovornikov. Po drugi strani se pozicioniramo v razmerju do sogovornikov, s katerimi izvajamo komunikacijo. Tu ne gre (le) za modifikacijo vsebin in občutkov, temveč se postavljamo v določene diskurzivne pozicije. Slednje so zelo raznolike. Naštejmo nekatere: študent, profesor, partner, voditelj, poznavalec, novinec, ocenjevalec, priča, klovn, svetovalec, prijatelj, soigralec, junak, reva. Te pozicije so seveda vezane na kulturni kontekst ter na socialne situacije.⁹ Tovrstni konteksti in na njih vezane diskurzivne identitete se lahko skozi govor aktivno transformirajo. Ljudje tudi spreminjajo jezikovne kode, pretiravajo glede svojega naglaševanja, poudarjanja zlogov, spremenijo modulacijo govora, intonacijo, ali celo pričnejo govoriti v drugem jeziku, če se denimo soočijo z osebo, ki pripada drugi kulturni skupini.¹⁰ Zanimiv primer ponuja pragmatik Jef Verschueren. V knjigi *Razumeti pragmatiko* navaja primer nemškega berača, ki se je z mimoidočim turškim priseljencem nekaj časa pogovarjal v standardni nemščini, nena doma pa preklopi v "tujsko govorico": *Türkischmann du?* ["Turek ti?"]. S tem preklpom v jezikovnem kodu postavi priseljenca, kot

⁹ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 157.

¹⁰ Ryan, 2007, 74.

zapiše Verschueren, “na njegovo mesto” in ponovno vzpostavi ogroženo razmerje moči.¹¹

Glede diskurzivnih pozicij lahko opozorimo, da jih ima lahko oseba hkrati tudi več, zlasti pa želimo poudariti, da oseba skozi pomenljiva komunikacijska dejanja uokviri sebe v določeno diskurzivno pozicijo. Potrebno je poudariti, da je komunikacija pravzaprav osrednje mesto, skozi katero konstruiramo zase in druge različne pozicije, nasprotujemo ali potrjujemo stališčem, ponujamo različne “verzije” samih sebe v oceno sogovornicem, zase in druge tudi konstruiramo identiteto, ki izhaja in se potrjuje prav v komunikacijskih dejanjih, v pomenljivih praksah. Identitete se ne nahajajo v genih (posameznikov), identitete so vezane na posamična (komunikacijska) dejanja, s katerimi indeksiramo svojo pripadnost določenim identitetam, za katere ocenjujemo, da so “najbolj naše”. Glede na pravkar zapisano, torej glede na to, da se identitete vzpostavljajo skozi komunikacijo in v komunikaciji, v posamičnih dejanjih in ker torej niso vpisane v naših genih¹², je do neke mere logično, da obstaja tudi potreba, da zelo natančno specificiramo komplimente kot komplimente dejanj, ne pa oseb. Prav dejanja, ki jih izvajajo posamezniki, so najbolj relevantna in pomenljiva dejanja, s katerimi posamezniki konstruirajo lastno identiteto. Torej je še kako pomembno, ali so (zgolj) pohvalili nas ali so pohvalili naše dejanje. Več o tej distinkciji v nadaljevanju.

3. Komuniciranje kot delovanje

Ko osebe medsebojno komunicirajo, s tem izvajajo tudi bolj ali manj direktna govorna dejanja, ki tudi niso vsakomur preprosto dostopna za dekodiranje. Govorna dejanja, ki jih izvajamo v komunikaciji, niso le rezultat posrečene jezikovne izbire, torej ustrezne uporabe

¹¹ Verschueren, 2000, 177.

¹² Bucholtz, Hall, 2003, 376.

jezikovne forme. Preprosteje rečeno: govorno dejanje (komplimenta, žalitve ...) ne izvajamo tako, da izrečemo ustrezne predpisane besede, temveč je ključen zlasti širši komunikacijski ter medosebni kontekst, šteje tudi "kilometrina" odnosa. Govorna dejanja niso torej vselej stvar konvencije, za njihovo uspešnost in "posrečenost" je ključno širše razumevanje detajlov intersubjektivne situacije, v kateri se znajdetta sogovorca.

Prepoditi moramo tudi povsem neustrezno (raz)ločevanje med dejanji in komuniciranjem, pri čemer bomo navedli znano jezikovno in spolno ideologijo: *On je človek dejanj, ne besed. Ona je eno samo govorjenje, pa nič dejanj.* Ostro ločevanje med govorjenjem in delovanjem je izredno problematično, saj tudi (zgolj) z besedami lahko kaj počnemo. Vzemimo primer: "Imejva enkrat v bližnji prihodnosti kosilo." Izjava je morda le govorna figura, pretirano dobesedno vabilo za skupno kosilo, ki nima dejanskega namena imeti skupno kosilo, temveč skuša le izpostaviti, da je oseba voljna nadaljevati in utrditi medsebojni odnos. Tudi v takih formaliziranih in formulskih izjavah besede nekaj počnejo. Kaj natanko take besede "delajo" v določeni specifični situaciji izjavljanja, je odvisno od socialnih relacij med udeleženiimi sogovorci, odvisno je tudi od narave aktivnosti, ki se je udeležujejo sogovorci.¹³ Govor je ključni konstituent dogajanja, transformira odnose, realnosti in podobno. Jezikovna raba torej sodeluje pri reprodukciji in ohranjanju obstoječih odnosov, obstoječih identitet, hkrati pa tudi na kreativen način sodeluje pri njihovi transformaciji.¹⁴ Medtem ko je tradicionalni sociološki pristop opredeljeval govor kot neko vrsto vira "skrite" realnosti, kot so vrednote, odnosi in verjetja¹⁵, sodobne teorije po-

¹³ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 129.

¹⁴ Praprotnik, 2013, 124.

¹⁵ Turner, 1974, 213.

udarjajo, da je govor v veliki meri performativen, saj ne zrcali in orišuje neodvisne realnosti, ampak je funkcionalni element v samem socialnem procesu.

Z besedami lahko torej marsikaj počnemo in naredimo. Razdelano teorijo govornih dejanj je ponudil filozof J. L. Austin v svoji knjigi *Kako napravimo kaj z besedami*¹⁶, kjer je ugotavljal, da je ostro ločevanje med govorom in delovanjem kot dvema nasprotnima konceptoma neustrezno, zato je pozornost posvetil performativnim izjavam, ki s samim izjavljanjem tudi opravljajo določen tip dejanja. Dejanje imenovanja, poročanje oseb, razglasitev obtoženca za krivega so govorna dejanja, verbalna dejanja pa so v teh primerih ključna za opravljanje teh dejanj. Seveda vse izjave ne spreminjajo sveta (ali status oseb) na tako dramatičen način, kot besede, ki jih izreče matičar ali sodnik v sodni dvorani.¹⁷ Austin je zato ponudil razrede govornih dejanj, ki imajo različno silo. Ko komuniciramo z osebo in ji posredujemo določene informacije, jo lahko s tem informiramo, prepričujemo ali ji celo grozimo. "[] mnoge izreke, ki jih mi vsi prakticiramo v vsakodnevni komunikaciji, pravzaprav ne opisujejo realnosti, temveč nanjo tudi učinkujejo; torej govorna dejanja realnosti ne le oplazijo, ampak jo tudi določajo, oblikujejo, spreminjajo".¹⁸ Ista izjava je lahko marsikaj. Izjava "Obljubim, da se me boš zapomnil" je lahko obljuba, svarilo, grožnja. Austin je zato prvotno distinkcijo med performativi in konstativi razširil v bolj elaborirano razlikovanje med lokucijo, ilokucijo in perlokucijo. Navedimo njegove primere:

Dejanje (A) ali lokucija

Rekel mi je: "Tega ne smete storiti".

¹⁶ Austin 1990.

¹⁷ Eckert, McConnell, 2003, 130–131.

¹⁸ Kotnik, 2014, 22.

Dejanje (B) ali ilokucija: "Nasprotoval je temu, da bi jaz to storil".

Dejanje (C.a) ali perlokucija

Zadržal me je, zaustavil.

Dejanje (C.b)

Onemogočil me je, spravil me je k pameti & c. Razjezil me je.¹⁹

Podobno lahko razlikujemo lokucijsko dejanje "rekel je, da ..." od ilokucijskega dejanja "dokazoval je, da" in perlokucijskega dejanja "prepričal me je, da ..."²⁰ Bistvena je ugotovitev, da določenih dejanj ne moremo preprosto izpeljati po kakšni vnaprej konvencionalizirani formuli, denimo, nikogar ne moremo užaliti oziroma sploh žaliti, če rečemo "Žalim te!"²¹

Govorec tudi ne more biti vselej prepričan, da bo prejemnik prepoznal ustrezno komunikacijsko namero. Če oseba izjavi "žejen sem", je lahko to le preprosto poročilo o stanju osebe ali pa prošnja po pijači. Še največ težav glede prepoznavanja je pri perlokucijskih dejanjih, ki so povsem nekonvencionalna in odvisna od prejemnikovega uspešnega prepoznavanja komunikacijske namere. V zadnjem primeru ("žejen sem) bi perlokucijsko dejanje lahko pomenilo oznanjanje osebe, da bo prišla na zabavo ali pa je prošnja po kozarcu vode. Perlokucijska dejanja imajo opravka z učinki, ki gredo daleč prek preprostega semantičnega razumevanja. Tudi samo razločevanje med ilokucijskimi ter perlokucijskimi dejanji ni strogo razmejeno. Grožnja in obljuba sta dva različna tipa ilokucijskih dejanj,

¹⁹ Austin, 1990, 91.

²⁰ Austin, 1990, 91.

²¹ Navedimo še en Austinov primer razlikovanja med ilokucijo in perlokucijo: "Tako lahko rečemo "Dokazujem, da" ali "Svarim vas, da", ne moremo pa reči "Prepričujem vas, da." ali "Vznemirjam vas, da". In lahko si pridemo popolnoma na jasno, ali je kdo dokazoval ali ne, ne da bi se dotaknili vprašanja, ali je koga prepričal ali ne" (Austin, 1990, 92).

oba pa zavezujeta govorca k določenim prihodnjim dejanjem. Razlikujeta se le glede tega, ali se za naslovljenca domneva, da bo naklonjen ali nenaklonjen glede prihodnje govorčeve obveze. Oseba, ki grozi, skuša prestrašiti naslovljenca, oseba, ki obljublja, pa skuša naslovljencu ugoditi, mu narediti "nekaj dobrega". Strašenje in uganjanje sta distinktivna zaželeni perlokucijska učinka. Iste besede so lahko grožnja, izrečena določeni osebi ali obljuba, izrečena drugi osebi. Ali je določen niz besed grožnja, ne moremo ugotoviti zgolj na podlagi izrečenih besed.²²

4. Komplimenti in strategije vljudnosti

Podobna težava glede ustreznega branja je tudi na področju vljudnosti, ki se ukvarja prvenstveno s konceptom integritete. Dejanja, ki ogrožajo našo integriteto, postopki, ki od nas zahtevajo določena dejanja, ki jih ne želimo storiti (izpolnjevanje direktne prošnje, ukazi), dejanja kritiziranja, so dejanja, ki ogrožajo integriteto (angl. *face-threatening acts*). Dejanja, ki skušajo minimizirati take grožnje, imenujemo varovanje integritete. Dejanja, ki nas skušajo pokazati v karseda pozitivni luči, pa imenujemo dejanja, ki krepijo integriteto (angl. *face enhancement*). S tem se ukvarja raziskovalno področje, ki ga imenujemo teorija vljudnosti²³ (angl. *politeness*), ki preučuje "strategije, s katerimi uporabniki jezika zavarujejo svojo in naslovljenčevo integriteto".²⁴ Avtorja vplivne teorije vljudnosti, Penelope Brown in John Levinson, poudarjata, da se vljudnost ne nahaja preprosto v konvencionaliziranih oblikah, temveč v načinih, kako govorci uporabijo te (bolj ali manj) formalizirane oblike. Forme vseeno niso povsem irelevantne za vljudnost; obstajajo ver-

²² Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 133.

²³ Brown; Levinson, 1999, 321-335.

²⁴ Verschueren, 2000, 79.

balne formule, ki so uporabljene za to, da označijo govor kot konvencionalno "vljuden", denimo uporaba besede "prosim", ki sledi določeni izraženi prošnji. Vljudnostne formule skušajo po eni strani zavarovati govorčevu integriteto, hkrati pa v karseda največji meri tudi prejemnikovo integriteto. Govorci imajo načeloma boljše možnosti ohranjanja lastne integritete, kolikor skrbno upoštevajo tudi potrebe po ohranjanju (negativne in pozitivne) integritete sogovorca.²⁵ Beseda "prosim" tako konvencionalno signalizira govorčevu zavedanje, da prošnja izpostavlja prejemnika, da ga bolj ali manj "spravlja v kot", da stori nekaj, česar si morda ne želi storiti. Beseda "prosim" hkrati signalizira, da se govorec zaveda potencialne škode glede naslovljenčeve integritete in skuša ta pritisk čim bolj zabrisati. Naj poudarimo, da pri vljudnosti ni vselej pomembna iskrena namera po vljudnosti do sogovorca, temveč je pomembno, da je videti, da smo vljudni in da torej poskrbimo za ustvarjanje vtisa, da nam ni vseeno za sogovorčeve občutke, potrebe, da se torej zavedamo različnih razsežij integritete naslovljenca. Pomembneje je torej, da je videti, da nam ni vseeno glede ohranjanja sogovorčevih potreb po ohranjanju integritete, kot pa, ali zares skrbimo in vlagamo ves besedni in nebesedni napor v ohranjanje sogovorčeve integritete. S tem pokažemo, da se zavedamo potencialnega "vdiranja" v simbolni prostor druge osebe, in da skušamo tovrstno vdiranje zmanjšati na minimum. V primerih torej, ko izvajamo dejanje, ki ogroža integriteto druge osebe, moramo torej čim bolj jasno nakazati, da se tega zavedamo in sogovorcu omogočiti čim več maneverskega prostora, da ohrani integriteto. S tem pa si možnost ohranjanja integritete ohranimo tudi sami. Če skušamo prositi sogovorca, da za nas izvede neko dejanje (uslugo), mu moramo ob tem nuditi možnost, da tega dejanja

²⁵ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 135.

ne izvede in da nas lahko tudi na (za nas) vljuden način zavrne in ohrani svojo in našo integriteto.

Obstajajo tudi druge strategije na področju vljudnosti, tiste, ki skušajo krepiti naslovljenčevo pozitivno integriteto, kar sogovorniki počnejo z različnimi (formulskimi) izjavami, s komplimenti, občudovanjem sogovorničevega okusa in oblačil, z dejanji, s katerimi pokažemo, da sogovornika vključujemo "med svoje" ljudi. Te strategije imenujemo pozitivna vljudnost. Naj poudarimo, da tovrstne strategije niso strogo vezane na določene lingvistične izraze.

5. Strategije vljudnosti in spol

Kako se področje strategij vljudnosti zrcali na ravni spola, ki naj bi domnevno še vedno pomenil eno od pomembnih določilnic jezikovnih izbir. V kolikšni meri se razlike med spoloma, ki so seveda kulturnega izvora, zrcalijo v jezikovnih izbirah. Deborah Tannen je v začetku 90. let prejšnjega stoletja objavila vplivno knjigo, v kateri je s številnimi primeri pokazala, kje tiči večji del razlogov za nesporazume med moškimi in ženskami, kjer je poudarila, da povprečen moški in povprečna ženska razume govor kot orodje za doseganje različnih ciljev. Moški komunicirajo z namenom ohranjanja neodvisnosti, ženske pa prek govora ohranjajo harmonijo (skupnosti). Te razlike se odražajo na različnih področjih komuniciranja kot polja upravljanja, koordiniranja, organiziranja vsakdanjega življenja. Za večino žensk je konflikt nekakšna grožnja za medsebojno povezanost in se mu skušajo izogniti oziroma ga spraviti na minimum. Za veliko moških pa je konflikt nujno sredstvo, s katerim vzpostavljajo ali ohranjajo svoj status, torej konflikt sprejemajo ali ga celo aktivno iščejo. Ženske tako pogosto narobe razumejo moški način govora in ne prepoznajo ritualne narave prijateljske agresije. Problem bomo ponazorili s primeri:

Neka ženska je pogosto pričela svoje stavke s frazo "Let's" (Dajva danes počistiti stanovanje, pred kosilom). To je moža

vznejevoljilo, ker je čutil, da mu žena stalno ukazuje, kaj naj naredi. Žena ni razumela, zakaj njeno izjavo tako razume. Zanj je bilo očitno, da zgolj izjavlja neke predloge, ne pa zahteve. Če on ne želi tega delati, lahko preprosto to reče. Ženska ne bi vztrajala pri svojem predlogu, če bi (iz)vedela, da on tega ne želi.

Druga ženska je pogosto pohvalila moža ali se mu zahvaljevala za različna opravljena dela, kot je čiščenje kuhinje ali pranje perila. Namesto da bi cenil pohvalo, je mož izjavil, da se počuti, kot da žena stalno nekaj zahteva. Drug moški je izjavil podobno o svoji mami, ki ga je pohvalila, kadar jo je poklical. Običajno mu je rekla: "Ti si zelo dobra oseba." Čutil je, kot da si mama skuša zagotoviti, da jo bo redno klical, in da s svojimi pohvalami skuša implicirati, da če je ne bo poklical, ne bo več dobra oseba.

V vseh teh primerih so se moški pritoževali, da je bila ogrožena njihova svoboda in neodvisnost. Če ženske skušajo ohranjati skupnost in se prilagajati, pa moški skušajo zavarovati svoj status neodvisnosti. Povprečen moški po mnenju Deborah Tannen status vzpostavlja s tem, da drugim govori, kaj naj naredijo in se upira temu, da mu drugi ukazujejo. Po navadi ženske skušajo ohranjati harmonijo v skupnosti, ki jo konflikt ogroža, zato ženske svoje prošnje raje formulirajo kot predloge, ne pa kot ukaze. To pa zato, da nagovorjeni osebi omogočijo, da lažje izrazi lastne interese in želje, in da se izognejo konfliktu.

Deborah Tannen seveda ne trdi, da si ženske ne želijo, da bi bilo kaj tudi po njihovo, trdi pa, da ženske ne silijo s svojimi željami, če je na obzorju konflikt. Rezultat pa je lahko zelo kontraproduktiven. "Omehčani" predlogi, ki jih naredi ženska, ustvarijo pri mnogih moških vtis, da ženska od njega želi nekaj, pa noče tega povedati naravnost. Ustvari se vtis, da gre za manipulacijo, da imajo pred sabo neiskreno osebo, ki ni odkrita in ne pove naravnost, kaj želi. Njena

vljudnost torej postane njena šibkost in razlog, da se ji pripišejo slabi nameni.²⁶

Obstajajo pa tudi medkulturne razlike, ki lahko rezultirajo v napačni oceni, kaj skuša narediti govorec. Tannenova kot primer navaja Grke, ki pogosto izkazujejo pozornost do drugih ljudi tako, da jim govorijo, kaj naj naredijo. Neka ženska grškega rodu, ki je študirala v ZDA, je vznemirjala in spravljala v slabo voljo svoje sostanovke s tem, ko jih je spraševala: *Zakaj tako malo ješ? Več moraš jesti*. Taka vprašanja so zelo v navadi med prijatelji v Grčiji in so razumljeni kot izraz vključenosti v prijateljstvo, kot izraz skrbi za druge. Za Američane pa so taka vprašanja vsiljiva in kritična. Njene sostanovke so na njen tip komunikacije reagirale tako, da so jo klicale "Mama". Kar je ona skušala izraziti kot znak pozornosti do drugih, so sostanovke razumele kot izraz statusnih značilnosti mater v odnosu do svojih otrok.²⁷

Ti primeri lepo pokažejo, da biti obziren ali biti vljuden ni stvar ustrezne, vnaprej konvencionalizirane jezikovne izbire, temveč interpretacijo jezikovnih izbir določajo kulturne značilnosti, v katerih se socializira prejemnik sporočila. To velja tudi za moško-žensko komunikacijo, saj v marsičem moški in ženska odraščata v različnih kulturah, čeprav lahko denimo odraščata v isti družini.

Raziskovalci ugotavljajo, da ženske skušajo biti na ravni jezikovne izbire bolj vljudne. Ženske poklanjajo in tudi dobijo več komplimentov kot moški. Prav tako se tudi večkrat opravičijo in prejmejo opravičilo. S komplimenti izražamo povezanost in simpatijo do sogovorca, z opravičili pa izražamo spoštovanje in pokažemo, da se zavedamo, da smo prekršili pravico sogovorca. Lahko zato domnevamo, da so ženske bolj obzirne, bolj socialno čuteče, se

²⁶ Tannen, 1993.

²⁷ Tannen, 1993.

bolj zavedajo pomembnosti harmoniziranih odnosov? Se morda le bolj zavedajo, da morajo zgledati "prijetne"? So nemara v svoji komunikaciji manj "iskrene"?

Menimo, da ta vprašanja v resnici niso ustrezna, saj ponujajo na podlagi spola obremenjen odgovor. Vseeno lahko delni odgovor poiščemo kar v kulturi in njenih ideoloških ter mitoloških prepričanjih, "čemu služita spola". Ne nazadnje so moški in ženske drugače vzgajani, z njimi v otroštvu drugače komunicirajo, od deklic in dečkov pričakujejo drugačen tip odgovora, vse to pa so seveda že tiste prve "instrukcije", kako delovati kot moški in ženska v vsakdanjem svetu. Ženske in moški so v prvih fazah življenja pogosto ujeti v spolno homogene skupine, tako da v določenih primerih nimajo na voljo situacij, kako komunicirati z drugačnimi posamezniki. Poleg tega so izpostavljeni različnim spolnim ideologijam in spolno diferenciranemu diskurzu glede pravic, dolžnosti, pričakovanj in podob "normalne" ženskosti in moškosti. Kaj pomeni slednje? Posamezniki in posameznice skozi interakcijo z družinskimi člani ter vrstniki, s pomočjo "poskusov in napak" in skozi (medijske) podobe, kako uprizarjati moškost in ženskost, usvojijo, kaj pomeni normalna in potemtakem "naravna" vloga, ki je seveda utelešena tudi skozi komunikacijska dejanja, ki jih posamezniki uprizarjajo v nadaljnjem življenju. Se pravi, če je ženska vljudna, če je socialno čuječa, obzirna, skrbna, to kaže – kot bi se glasila spolna ideologija – da je "naravna". Ženska je prijazna in nežna, ker drugačna – tako domnevajo – sploh ne more biti. S tem ko je vljudna in vselej nasmejana – "izpričuje" svojo ženskost in ženstvenost. Bodi dovolj o ideologijah, a zavedati se je potrebno, da oba spola še kako sodelujeta tudi pri reproduciranju tovrstnih ideologij. Denimo tako, da se ženske same obregnejo obse in porečejo "saj veš, kakšne smo ženske".

Prav zato – med drugim – ženske dajejo in tudi prejemajo več pohval in so deležne več vljudnih gest tudi od moških, ker ti skušajo

ženskam pokazati, da vedo, da ženske močno cenijo vljudne geste, vsekakor bolj kot moški. Možno je tudi drugo branje, in sicer da nekateri moški skušajo projicirati moškost, ki uporablja "zaščitniško" in bolj vljudno držo do žensk, s čimer konstruirajo ženske kot posebej ranljiva in občutljiva bitja.²⁸

6. Komuniciranje kot izmenjava informacij in kot sredstvo vzpostavljanja odnosov

V medsebojni komunikaciji je v "igri" precej več kot zgolj izmenjava informacij. Vsaka izjava lahko vsebuje tudi večje ali manjše število implicitnih sporočil (metasporočil). Poleg dobeseznega sporočila ima marsikatera izjava tudi metasporočilo.²⁹ Druga podobna distinkcija razločuje referencialne (informacijske) ter čustvene funkcije govora. Janet Holmes, ki je opravila veliko raziskav na področju spolno obeleženega komuniciranja, povezuje večjo osredotočenost in rabo vljudnostnih govornih izmenjav pri ženskah z večjim interesom žensk glede čustvenih funkcij govora (izražanje emocij z izrazi "kako hudo", kako ljubek je, čudovito, izražanje dejanj, ki ohranjajo socialne relacije). Čustvene funkcije govora so običajno različne od informacijskih funkcij, katerih namen je dosega določenega cilja oziroma izmenjava informacij, ostaja pa dejstvo, da skoraj vsaka izjava skuša zadovoljiti tako informacijskim kot čustvenim funkcijam. Njihov namen pa je lahko različen. Izvajanje čustvenih funkcij (poklanjanje komplimentov) je lahko strategija, da pri naslovniku izrabimo določene dejstvene informacije. Velja tudi obratno: oseba lahko sogovorniku posreduje določene dejstvene informacije, s čimer skuša pravzaprav okrepiti medosebne vezi s sogovornikom, mu sporočiti, da ga ima rad.³⁰

²⁸ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 137.

²⁹ Praprotnik, 2014, 71

³⁰ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 139.

7. Komunikacija kot družbeno regulirana aktivnost

Komuniciranje je pravzaprav dokaj regulirano početje. Komuniciranje je vselej določen tip aktivnosti, ki jo izvajajo sogovorniki. Če je to *aktivnost*, je torej tudi *konstituent* nekega dogodka, to pa hkrati pomeni, da je verbalna aktivnost potemtakem verbalni konstituent nekega tipa dogodka, skratka znak za določeno socialno situacijo, na primer vsakdanja konverzacija s prijateljem ali pa srečanje premierjev. Ko sprejmemo, da so izjave hkrati določene aktivnosti, se moramo po mnenju Williama Downesa³¹ takoj obrniti k vprašanju norm in pravil. Socialne akcije so v svojem bistvu pravzaprav regulirano vedenje, vedno v skladu z nekimi pravili. Ko ljudje nekaj počnejo, na primer, ko volijo na volitvah, ali ko igrajo tenis, je identifikacija njihovega vedenja kot prav te aktivnosti (voljenja, igranja tenisa) v bistvu odraz pravil, ki se jim to vedenje podreja. Vsako tovrstno dejanje, tudi "banalno", kot je nakup časopisa v kiosku, se mora regulirano izpeljati, če želi biti prepoznano in če želi, da ga *štejejo kot* to dejanje. Če gre za volitve, potem je dejanje "volitev" uspešno izpeljano, če volivec naredi določene predpisane korake, ki so običajno navedeni v "Razglasu o volitvah" ali v navodilih, ki so nalepljena v stavbi, kjer potekajo volitve. Upoštevanje pravil naredi naslednje: določeno aktivnost razumemo oziroma ta aktivnost šteje kot aktivnost določenega tipa. Vedenje postane hkrati znak, ki vsebuje in prenaša informacije, da je določena aktivnost zares ustrezen primer določene aktivnosti. Uporaba besed "šteje kot" nas opozarja na pomembno ugotovitev: delovanje ni zgolj neko obnašanje, ampak je izrazito pomenljiva dejavnost v določeni kulturi. Kulturo lahko namreč razumemo tudi kot sistem takih pravil, ki konstituirajo socialne aktivnosti in ki te aktivnosti napravijo razumljive za pripadnike določene kulture. Jezik je vsekakor zelo po-

³¹ Downes, 1998, 275–322.

menljiva in bistvena človeška dejavnost.³² V komuniciranju si stalno izmenjujemo določene informacije in prek njih tudi preverjamo in potrjujemo, da vemo, v kakšnem tipu socialne situacije se nahajamo. Prav zato sogovorniki tudi hitro zaznajo, ali so odgovori ustrezni ali neustrezni glede na tip situacije. Pojasnimo slednje.

V konverzijski analizi in etnometodologiji, ki se ukvarjata s komunikacijo, obstajajo tako imenovani priležni pari komunikacije med osebo A in osebo B, denimo oseba A: *Dober dan. Kako ste?*; oseba B: *Hvala, dobro, pa Vi?* Preferirani odgovor je tisti, ki se ga predpostavlja kot zaželeni način reakcije na izjavo osebe A. Preferiran način (reakcija) na pozdrav je odzdravljanje, preferiran način reakcije na vabilo je sprejetje vabila. Na družbeno reguliranost kaže tudi nekaj drugega. Ker gre v preferenčno urejeni komunikaciji za družbeno regulirano komunikacijo, to seveda (lahko) pomeni, da govorca, ki družbeno pričakovano sprašuje "Dober dan, kako ste danes?" v resnici prav nič ne zanima počutje naslovnika. Še več, razen kratkega odgovora "Dobro, pa Vi?", ne pričakuje ničesar drugega. Prav zato bi bila situacija, ko bi naslovnik takega vprašanja pričel na dolgo opisovati svoje trenutno počutje, skrajno nemogoča in socialno neustrezna. V resnici torej govorcev sploh ne zanima počutje drugih ljudi. Ob tem pa seveda pripominjamo, da se situacija bistveno spremeni v kontekstu tesnih prijateljev, ki pa seveda pričakujejo drugačen tip zaželenega odgovora. Če na vprašanje o počutju prijatelju odgovorimo s kratkim "V redu sem, pa ti", nas ta lahko denimo ošvrkne z izjavo: "Halo, meni lahko poveš, jaz sem tvoj prijatelj." S tem nas "spomnijo", da ne pričakujejo družbeno reguliranega in preferiranega odgovora, ampak iskren odgovor, ki je lahko tudi bolj "težak".

Za konverzacijo je torej značilna *preferenčna ureditev*. Za razne tipe izjav obstajajo zaželeni in nezaželeni odgovori (ne v smislu, da

³² Praprotnik, 2013, 139–140.

jih imamo osebno raje, temveč glede na veljavni, socialno dogovorjeni status, ki usmerja produkcijo in interpretacijo). Zaželeno je, da je prošnji ugodeno, zato poskuša govorec najprej odkriti, kakšne so možnosti za to – na primer, s pripravljanim nizom vprašanja in odgovora. Podobno je zaželeni odgovor (angl. *preferred second*) na vprašanje po informacijah informativna izjava.³³ Konvencionalni in družbeno reguliran značaj tovrstnih govornih izmenjav najbolj brutalno začutimo, kadar le-te umanjajo. Kadar se povsem formulsko “ne zahvalimo”, kadar ne pokažemo (videza) zanimanja za cvetoče rožice, ki nam jih navdušeno razkazuje gostitelj, če ne pokažemo zanimanja za dogodek, o katerem nam sogovorec pripoveduje. V teh primerih bomo lahko označeni za nevljudne, ker nismo svoje vloge izpeljali na družbeno zaželen način. Pomembno je naslednje: sogovorci-gostitelji včasih prav dobro vedo, da nas njihove rože prav nič ne vznemirjajo, vseeno pa se jim zdi naša ignoranca lahko naravnost predrzna.

Obstaja torej cel kup situacij, kjer ravno formulsko, konvencionalno, pa čeprav “prazno” dejanje pokaže našo seznanjenost s socialno situacijo. Tako govorec kot sogovorec se lahko krepko zavedata “praznosti” izvedenega dialoga, a ravno medsebojno ustrezno izpeljana izmenjava je potrdilo, da se oba zavedata socialne situacije in norm, ki urejajo tovrsten tip komunikacije. Pokažeta, da “obvladata situacijo”.

8. Komplimenti kot govorna dejanja

Komplimenti oziroma dejanja pohvale in laskanja so govorna dejanja, ki jih uvrščamo na področje ocenjevanja. Komplimenti eksplisitno ali implicitno vsebujejo pozitivno vrednotenje stanja stvari ali dejanj določene osebe: zunanja podoba, dosežki, imetje. Kompli-

³³ Verschueren, 2000.

menti so izrazito usmerjeni na osebo in njene dosežke. Medtem ko lahko nekoga slavimo brez njegove prisotnosti, pa je pri komplimentih navzočnost osebe ključna. Oseba, ki daje kompliment, namreč skuša povzročiti prijetne občutke pri prejemniku. Prejemnik komplimenta si tako lahko okrepi občutek, da je občudovanja vredna oseba, privlačna in uspešna. Kompliment opisujejo kot *un cadeau verbal*, verbalno darilo. Domneva se, da bo sprejem komplimenta ogrel srce prejemnika komplimenta.³⁴ Vsekakor pa srce ogrejejo različni komplimenti, nekateri pa sploh ne. Kompliment je neustrezen, če vsebuje pozitivno oceno tistega področja, ki ga prejemnik komplimenta v danem trenutku noče izpostavljati. Starši pogosto spravljajo v nelagodno situacijo otroke, ko jih – sicer utemeljeno – pohvalijo pred njihovimi vrstniki, s čimer jim lahko krepko pokvarijo integriteto, ki si jo gradijo otroci v interakciji s svojimi vrstniki.

Komplimenti niso vedno v funkciji izražanja navdušenja ali občudovanja. Če sta osebi zelo različnega gmotnega stanja, je lahko prejetje komplimenta glede obsežnega imetja pravzaprav moteče, saj prejemnika komplimenta opozarja na gmotne razlike ter s tem povečuje “razdaljo” med sogovorcema. Prejemnik komplimenta skuša zato na določen način takoj vrniti kompliment. Podobno, a nasprotno orientirano funkcijo, imajo žaljivke, ki nudijo negativno izpostavljanje, ogrožajo naslovljenčevo pozitivno integriteto. Obstaja pa zanimiva razlika; odsotnost komplimenta je mnogo pogostejše interpretirana kot žaljivka, kot pa je odsotnost žaljivke interpretirana kot kompliment. Razlog tiči v razliki glede ritualizacije in konvencionalizacije; ritualizacija komplimentov je precej bolj razširjena in torej družbeno normirana,³⁵ gre za “preferiran način”

³⁴ Eckert, McConnel-Ginet, 2003, 145.

³⁵ Eckert, McConnel-Ginet, 2003, 146–147.

komunikacije. Prav zato je odsotnost komplimenta v situaciji, kjer je kompliment “edino možno dejanje” pogosto razumljena kot surova, neotesana žaljivka.

9. Kompliment kot pohvala osebi ali storjenemu dejanju? Kaj pa kritiziranje?

Posredovanje komplimentov je lahko problematično, saj prejemnik včasih ni prepričan, zakaj je bil pohvaljen. Ali govorec ceni njegovo opravljeno dejanje, ali skuša prek pohvale dejanja pravzaprav izraziti navdušenje nad osebo, ali se preprosto le “prilizuje”? Razločevanje med dejanjem in osebo je dokaj bistvenega pomena, pa čeprav ju včasih težko razločimo. Prav na to razločevanje opozarjajo tudi različna strokovna navodila glede uspešnega razreševanja konfliktov v medsebojnih odnosih. Zakaj torej gre pri razreševanju konfliktov?

Če nam je določeno vedenje nesprejemljivo, če smo razdraženi, zaskrbljeni, najpogosteje uporabljamo Ti-sporočila (izjavimo: “Nehaj že s tem!”, “Tega ne bi smel storiti”, “Ti sploh ne razumeš”). Kaj smo sporočili osebi s tovrstnim Ti-sporočilom? V prvi vrsti smo izrekli oceno o drugi osebi, s sporočilom smo jo neposredno napadli, vzpostavili smo napetost, stanje, v katerem bo oseba takoj zavzela obrambno držo, se začela braniti oziroma nas začela napadati nazaj. Namesto tega lahko uporabljamo Jaz – sporočila. S temi sporočili bomo izrazili svoje občutke v zvezi z neko izjavo/dejanjem sogovorca. Bolje je reči “Jaz ne razumem tega, kar si pravkar rekel” namesto napadalnega Ti-sporočila “Ti govoriš neumnosti”.

Če že napadamo ali kritiziramo, raje kritizirajmo problem, ne pa osebe. Če izrečemo Jaz-sporočilo “Počutim se razočarano/izigrano” namesto Ti-sporočila “Ti nisi držal besede”, povemo isto informacijo, toda to informacijo posredujemo na način, ki ponuja manj možnosti za burno reakcijo. Najboljši način, da se izognemo konfliktu, je, da se izogibamo obtoževalnemu jeziku. Zato je koristno in uspe-

šno, če uporabljamo stavke, ki govorijo o nas samih in o naših občutkih (jaz-sporočila: jaz čutim ...), namesto da uporabljamo ti-sporočila, ki se običajno začenjajo z obtožbami.

Ti-sporočila v večji meri kažejo na krivdo sogovorca in ga spodbujajo k temu, da zanika očitano dejanje ali pa, da nas napade nazaj. Če torej rečemo Ti-sporočilo "Prelomil si obljubo", bomo prejeli povratno sporočilo "Ne, nisem", ali pa nas bo oseba zavrnila z besedami "No, tudi ti si jo prelomil", kar bo pomenilo nadaljevanje konflikta.

Jaz-sporočila preprosto govorijo o naših občutkih ali ugotavljajo problem, ne da bi kogarkoli obtožili za problem. To omogoča sogovorniku, da lažje pomaga pri reševanju problema, namesto da mora priznati, da je storil napako. Kadar uporabljamo Jaz-sporočilo, opozarjamo na neustreznost določenega dejanja, ne izpostavljamo pa osebe. V ospredje dajemo občutke, dejanja, ne pa ljudi. Z Jaz-sporočili kritiziramo dejanja, ne pa ljudi.

Preko ovinka prehajamo na problem komplimentov, kjer je ključno, da prejemniki vedo, kaj natančno ocenjujemo in hvalimo: njih ali njihova dejanja? Prav tako se v komunikaciji pogosto zgodi, da določeni pozitivni oceni (komplimentu) prejemnik pripiše prazen, torej "ritualni" značaj. Če osebi rečemo, da je zelo priljubljena med vrstniki, bo to izjavo verjetno zanikala. Če bomo dodatno pojasnili, da s to izjavo (Vi ste zelo popularni med vrstniki) nismo želeli osebi podeliti komplimenta, ampak preprosto zgolj ugotavljamo "realno" stanje stvari, pa bo oseba to dejstvo-informacijo sprejela. Penelope Eckert in Sally McConnell-Ginet navajata dober primer, kako se lahko pozitivna ocena dejanja interpretira kot le "prazen" kompliment:

A: Zelo mi je všeč tvoj članek na temo X.

B: Hvala za kompliment.

A: To ni (samo) kompliment. Zares mi je všeč tvoj članek.³⁶

³⁶ Eckert, McConnel-Ginet, 2003, 147.

Oseba A torej zanika, da je bila njena prva izjava (samo) kompliment. Oseba A skuša zanikati, da je bila glavna motivacija prve izjave podeliti kompliment in osrečiti osebo B. Oseba A (implicitno) torej sporoča: moje občudovanje tvojega članka ne izhaja iz mojega občudovanja tebe kot osebe, temveč izhaja iz kvalitete samega članka. Tvoje opravljeno dejanje (članek) je odlično.

Tudi sicer so lahko iste besede enkrat uporabljene (in razumljene) kot kompliment, drugič pa nikakor ne. Izjava "Zelo si shujšal" je lahko uporabljena kot kompliment, če imamo pred seboj osebo, za katero vemo, da se bojuje z odvečnimi kilogrami, nikakor pa ni to kompliment za osebo, ki je resno zbolela. Komplimente lahko tudi eksplicitno oznamimo, čeprav to ni uveljavljena in najbolj posrečena praksa. Primer: "Ti lahko dam kompliment za to izjemno večerjo!" Komplimenti so večkrat intonacijsko signalizirani, torej zakodirani skozi eksklamacije (vzklike): "Kako čudovita obleka!" Naj ob tem še enkrat poudarimo, da je lahko skoraj vsaka stavčna oblika in marsikateri stavek uporabljen kot kompliment. Klasificiranje govornega dejanja za kompliment zadeva širše pozicioniranje vseh sogovorcev v širši mreži povezav in medsebojne zgodovine opravljenih interakcij.³⁷

10. Kompliment ni le laskanje, je tudi ocenjevanje

Ko posredujemo o drugih ljudeh določene ocene, s tem krepimo/slabimo medsebojni odnos, pa tudi reproduciramo določene družbene norme. Komplimenti kot svojevrstne ocene kreirajo in ohranjajo ne le medsebojne povezanosti in določeno stopnjo naklonjenosti, temveč tudi hierarhične distinkcije. Naša družbena persona se hrani prek eksplicitnih in implicitnih evalvacij. Osebe, ki ocenjujejo, so pogosto uokvirjene kot osebe z višjim statusom. Navedimo primer

³⁷ Eckert, McConnel-Ginet, 2003, 148.

iz družinske komunikacije, kjer partnerka pogosto poreče otroku: "Povej očku, kaj si naredila danes zjutraj?", s čimer lahko istočasno sebe naredi za osebo z nižjim statusom, partnerja-očka pa konstruira kot osebo z višjim statusom.³⁸

Širše gledano so komplimenti kot svojevrstne ocene precej dvoumna dejanja. Zamislimo si gosta, ki vstopi v dnevno sobo in vzklikne: "Oho, imate usnjeno sedežno garnituro!". Ali so usnjene sedežne garniture splošno prepoznane kot "cool" ali kot "shit"?³⁹ Ali gost obožuje sedežne garniture ali jih sovraži? Ali gost občuduje ljudi z usnjenimi sedežnimi garniturami ali jih prezira? Gostitelj je seveda lahko dokaj brezbrizen glede lastnega opremljanja stanovanja, tako da takšnega vzklika ne bo razumel kot implicitno evalvacijo, ali pa se tudi sicer ne ozira na opazke drugih oseb. Vsekakor pa pri posredovanju komplimentov izjavitelj domneva oziroma "si jemlje" avtoriteto, da polaska. Avtoriteta lahko bazira na domnevnem poznavilstvu ocenjevalca ali pa izhaja iz družbenih relacij med osebama; osebe z višjim statusom zlahka posredujejo komplimente podrejenim, odrasli zlahka pohvalijo otroke. Komplimenti orientirani "navzgor" pa so razumljeni izrazito problematično in neustrezno. Najpogosteje se to pripeti v situaciji, da nadrejena ženska prejme kompliment od podrejenega moškega.⁴⁰ Komplimenti, ki so posredovani hierarhično "napačni" osebi, se razumejo kot prilizovanje, flirtanje ...

³⁸ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 149.

³⁹ Tovrstna informacija je lahko pojasnilo za različna sklepa: Varianta A: Bil sem na obisku pri družini s sofisticiranim okusom. Imajo namreč usnjeno sedežno garnituro. Varianta B: Bil sem na obisku pri družini z malomeščanskim okusom. Imajo namreč usnjeno sedežno garnituro.

⁴⁰ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 150.

11. Kaj vse še (implicitno) sporoča kompliment?

Ko komuniciramo, obstaja domneva, da ima govorec "dobre razloge" za to, da je nekaj sporočil in naslovnik običajno izbrska razlog, zakaj se je nekaj povedalo, zakaj je določena informacija relevantna. Pri komplimentu obstaja podobna logika, ki jo pošiljatelj komplimenta nekako skuša "podtakniti" prejemniku komplimenta. Če denimo oseba pohvali zunanji videz druge osebe, s tem implicitno tudi sporoča, da bi morala prejemnika komplimenta vsaj malo zanimati ali "skrbeti" izjaviteljeva ocena (kompliment). Prav tako kompliment glede videza implicitno sporoča, da je zunanja podoba osebe do neke mere pomembna sestavina njene integritete v situaciji, v kateri se izreka kompliment. Kompliment torej inštruiira prejemnike komplimenta, katere njihove vidike drugi ocenjujejo v dani situaciji. Preprosteje rečeno, tisto, kar polaskamo, hkrati s tem laskanjem naredimo za relevantno in pomenljivo v dani situaciji.

Prav v luči zadnjega je zelo indikativno, kakšne vrste komplimentov prejemajo moški in ženske. Komplimenti namreč implicitno sporočajo prejemnikom, kaj še posebej natančno drugi ocenjujejo v zvezi s prejemnikom komplimenta. Ženske prejemajo več komplimentov, s strani moških in žensk. Največ komplimentov zadeva njihovo zunanjo podobo. Moški največkrat pohvalijo dosežke. V tovrstnih načinih dajanja komplimentov (ženskam večkrat dajejo komplimente za zunanjo podobo, moškim za dosežke) bi lahko videli potrditev uveljavljenega spolnega stereotipa o pasivnih ženskah in aktivnih moških⁴¹, ali kot je zapisal John Berger: Moški deluje in ženske se kažejo.⁴² Lahko smo prepričani, da če oseba vztrajno prejema komplimente (zgolj) glede svoje zunanje podobe, in ti komplimenti seveda domnevno prijajo, bo oseba z veseljem na-

⁴¹ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 150.

⁴² Berger, 1972, 46.

daljevala s tovrstnim "kazanjem", ki očitno deluje in je nagrajeno. Komplimenti torej konstruirajo in utrjujejo normativna pričakovanja, krepijo in regulirajo zavest o spolni identiteti moških in žensk.⁴³ Le pomislite, ob kakšnem dejanju ali stanju stvari so pohvaljene deklice (ljubkost-pasivna in latentna lastnost) in ob kakšnem dejanju dečki (pogumnost, hitrost, (tehnična) spretnost).

Tovrstno konstruiranje spolne identitete se še kako odraža v nadaljnjem življenju, kjer povprečna ženska in moški reproducirata komunikacijske stile. Povprečna ženska funkcionira kot posameznik v mreži povezav. V takem kontekstu so konverzacije nekakšna pogajanja in poskusi po zbližanju, v katerem ljudje skušajo poiskati ali nuditi informacije in podporo, in doseči konsenz. Komuniciranje je v tem primeru sredstvo za ohranjanje intimnosti in izogibanje izolacije. Čeprav so tudi v takšnem kontekstu določene hierarhije, so to bolj hierarhije prijateljstva, ne pa hierarhije glede moči. Deborah Tannen poudarja, da so seveda tudi ženske okupirane z doseganjem statusa, vendar dodaja, da to niso tisti cilji, na katere bi bile ženske ves čas osredotočene. Prav tako si tudi moški prizadevajo, da bodo dosegli vključenost in povezanost in da se bodo izognili izolaciji, vendar to niso njihovi glavni cilji. Intimnost je ključ v svetu povezanosti, kjer se posamezniki pogajajo in usklajujejo kompleksno mrežo prijateljstva, kjer minimizirajo razlike, skušajo doseči konsenz, izogibajo se podobam superiornosti, ki bi izpostavljale medsebojne razlike. Neodvisnost je ključ v svetu statusov, saj je glavni način za vzpostavljanje statusa to, da drugim poveš, kaj naj naredijo, sprejemanje ukazov/navodil pa je marker nizkega statusa. Vsi ljudje potrebujemo tako intimnost kot neodvisnost, vendar se ženske osredotočajo na intimnost, moški pa se osredotočajo na neodvisnost. Deborah Tannen zapiše: To je podobno, kot da bi nji-

⁴³ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 150.

hova življenjska kri tekla v nasprotnih smereh.⁴⁴ Dodajamo pa, da tovrstna konverzacijska stila vseeno nista nujno vezana na (biološki) spol; obstajajo moški, ki prakticirajo "ženski" stil, ter obratno.

Ženske uporabljajo komunikacijo z osnovnim ciljem vzpostavljanja harmonije s sogovorci, povprečen moški pa preko komunikacije ohranja neodvisnost. Kot pravi Deborah Tannen,⁴⁵ obstajajo pri obeh spolih tudi druge motivacije, a te niso odločujoče. Tovrstna razlika glede komunikacijskih stilov se odraža tudi pri vprašanju posredovanja komplimentov. Ženske večkrat posredujejo komplimente in jih tudi večkrat prejemajo, in sicer zato, ker povprečna ženska razume kompliment kot sredstvo za ustvarjanje pozitivne atmosfere in občutij, z njim se krepi solidarnost skupine. Za povprečnega moškega pa je – nasprotno – kompliment zlasti poudarjanje avtoritete preko ocenjevanja. Tak komunikacijski stil pa seveda vzpostavlja tudi večjo možnost ogrožanja integritete.⁴⁶ Lahko si namreč zamislimo precej mučno situacijo, če prejemnik ocene-komplimenta zavrne avtoriteto in s tem izpostavi/ogrozi pošiljateljevo integriteto, denimo: "Kdo pa si ti, da me boš ocenjeval? Kdo ti je dal pravico, da sodiš vse povprek?" Tovrstna reakcija je manj verjetna pri ženskah, saj je večina žensk ponotranjila spolno ideologijo, ki so je deležne ženske med socializacijo. Tovrstne ocene-komplimente bodo lažje sprejele, se morda namuznile, vsekakor pa redkeje zavrnilo oceno ter z njo pripisano avtoriteto.

12. Reakcije na komplimente

Pri posredovanju komplimentov so seveda še kako ključne tudi reakcije na kompliment, saj šele te potrdijo kompliment kot go-

⁴⁴ Tannen, 1993, 26.

⁴⁵ Tannen, 1993.

⁴⁶ Eckert, McConnel-Ginet, 2003, 151.

vorno dejanje. Govorno dejanje komplimenta je pogosto le implicitno posredovano in brez kakšnih natančnih formulskih lingvističnih markerjev, ki bi signalizirali, da gre za kompliment. Kompliment naredi za relevanten šele prejemnik, če se na izjavo aktivno orientira kot na kompliment. *Make relevant/orient to* sta dva terminološka elementa konverzacijske analize, ki si jih je vredno zapomniti. Prepoznanje komplimenta je torej v rokah prejemnikov. Pojasnimo slednje.

Na skoraj vsako izjavo se orientiramo na dialoški način, razumemo jo kot nekaj pozitivnega/negativnega, kot vabilo, kot kritiko/pohvalo in podobno. Če oseba A izjavi: *V nedeljo bo sončno*, in če oseba B izjavi: *Moram se učiti*, je verjetno vsakomur tak kratek dialog povsem razumljiv, čeprav oseba B na dobesedni ravni ne "reagira" na osebo A. Hkrati tudi krši sodelovalno načelo, kot ga je formuliral Grice.⁴⁷ Gre za *posredna govorna dejanja*, pri čemer oseba A izvaja govorno dejanje *vabila*, oseba B pa izvaja govorno dejanje tipa *zavrnitev vabila*. Na podlagi reakcije osebe B je tudi jasno, da je oseba kljub indirektnosti povsem jasno razumela izjavo osebe A kot vabilo, in je zato na enak indirektn način izvedla *zavrnitev vabila*. S svojo reakcijo ("Moram se učiti") je potrdila, da razume izjavo kot vabilo, ki pa ga (na žalost) zavrača. Njena reakcija tudi kaže na to, kako se je orientirala na izjavo, izjavo osebe A je razumela kot dejanje vabila na izlet.⁴⁸

Same reakcije na kompliment so lahko seveda različne, od preprostega "hvala", pa do bolj kompleksnih elaboracij, pojasnitev, razlag, ali pa prejemnik komplimenta v luči prejetega darila pohiti z vračilom darila v obliki vrnjenega komplimenta.

⁴⁷ Grice, 1999.

⁴⁸ Praprotnik, 2012, 107.

13. Komplimenti kot dvoumna govorna dejanja

Komplimenti so zaradi svoje potencialne sposobnosti vrednotenja oseb pomenljiva govorna dejanja, ki pa so lahko tudi tvegano početje. Tveganje zadeva zlasti stopnjo iskrenosti komplimentov oziroma oseb, ki posredujejo komplimente. Zastavlja se vprašanje, kaj pravzaprav počnejo osebe, ki posredujejo komplimente, kakšne so njihove osnovne motivacije? Ali bodisi dobesedno mislijo, kar sporoča kompliment, ali je v ozadju kaj drugega? Prejemniki torej skušajo ugotoviti interpretacijski ključ, saj se zavedajo, da je kompliment lahko mišljen iskreno, sarkastično, igrivo.

Govorno dejanje posredovanja komplimentov je zelo pogosto rutinsko in formulaično, nekateri komplimenti so podkrepljeni z uporabo hiperboličnega jezika ("Imaš fantastične uhane"). Komplimenti so v nekaterih kulturah formulaični zlasti zato, ker so v določenih situacijah pričakovani, kar pa še ne pomeni, da niso iskreni. Komplimenti so v teh primerih konvencionalne in formulaične potrditve družbenih obligacij med pripadniki skupnosti. So nekaj podobnega kot konvencionalni uvodni pozdravi "Kako si kaj", ki pa v resnici ne sprašujejo po počutju in zadovoljstvu naslovljenca.⁴⁹

Za konvencionalne in formulaične komplimente je tudi značilna uporaba ojačevalcev (zelo lepo, tako prijetno) in drugih elementov (uporaba besede "obožujem", namesto "imam rad"), saj prav njihova uporaba uokviri določeno izjavo v govorno dejanje komplimenta. Tovrstna predvidljiva in pravzaprav nepotrebna uporaba ojačevalcev "opozarja" naslovnika, da je ključna motivacija govorca posredovanje komplimenta, ne pa preprosto ocenjevanje. Na tem mestu lahko opozorimo, da je uporaba ojačevalcev, torej zmerno pretiravanje, dopustno, če pa ima oseba dejansko radikalno drugačno sta-

⁴⁹ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 152–153.

lišče, kot ga sporoča v posredovanem komplimentu, pa lahko govorimo o zavajanju, laganju.

Pomembno je tudi spoznanje, da je tudi povsem rutinski kompliment, torej ne povsem zares mišljen kompliment lahko cenjen s strani prejemnika, tudi če se slednji zaveda njegove rutinske, torej neiskrene narave. V tem primeru prejemnik prepozna pozitivno namero osebe, ki daje kompliment: "oseba želi, da se dobro počutim, je prijazna z menoj".⁵⁰

Omenimo še zavajajoče komplimente (angl. *deceptive compliment*). Njihovo bistvo ni le v tem, da pošiljatelj komplimenta dejansko ne verjame dobresedno izraženi oceni, ki jo je posredoval (kar – mimogrede – lahko velja tudi v primeru pretiranih družbeno obli giranih komplimentov), temveč je pošiljatelj takega komplimenta zlasti usmerjen v lastne interese. Pošiljatelj komplimenta namreč želi okrepiti prejemnikovo dobro mnenje o samem sebi. Krepitev prejemnikovega dobrega mnenja o samem sebi pa ni končni cilj (ta je v primeru rutinskega pretiranega komplimenta), ampak je tak zavajajoč kompliment sredstvo. Lahko si predstavljamo natakarkarja, ki ne varčuje s komplimenti svoji stranki, a tega ne počne zato, da bi si pridobil novega prijatelja, ampak v upanju, da bo prejel čim višjo napitnino; njegovo laskanje je torej izrazito kalkulantsko.

14. Zaključek

Za konec se lahko vprašamo, v kolikšni meri še veljajo ugotovitve izpred nekaj desetletij glede spolno diverzificiranih tipov komplimentov. Ali so torej komplimenti in njihovi interpretacijski ključi spolno obarvani? Ali še lahko trdimo, da obstajajo tako imenovani komplimenti, ki krepijo solidarnost (angl. *solidarity building compliments*) ter po drugi strani iskreno mišljeni komplimenti (angl.

⁵⁰ Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 153–154.

more sincere compliments). Robert K. Herbert⁵¹ denimo ugotavlja, da so komplimenti, izrečeni s strani moških, pogostejše in bolj sprejeti kot komplimenti, izrečeni s strani žensk, ker so moški komplimenti razumljeni kot manj rutinski, torej kot bolj vredni zaupanja. Ženske naj bi namreč pogostejše uporabljale rutinski tip komplimentov, ki ustreza tipu komplimenta, ki je prvenstveno orientiran h krepitvi solidarnosti. Ženske naj bi posredovale komplimente z namenom krepitve solidarnosti, moški pa naj bi posredovali komplimente z namenom rangiranja in ocenjevanja, kar je tudi v sozvočju z ugotovitvami Tannenove vplivne knjige *You Just Don't Understand; Women and Men in Conversation*.⁵² Tovrstno nagnjenost žensk po posredovanju rutinskih komplimentov, ki krepijo solidarnost in dobro počutje vseh pripadnikov skupnosti, seveda lahko razumemo skozi prizmo dobro utečene socializacije žensk v pridne, prijazne, čuteče, obzirne osebe. Te lastnosti se še vedno predstavljajo kot pomemben element ženskosti in pogoj za njeno uspešno življenje, vsekakor bolj kot praktične veščine, ki so identitetni gradnik tradicionalne podobe moškosti.

Časi in družbene okoliščine se k sreči spreminjajo, tako da tudi spol postaja vse bolj "neviden". Iskrene, rutinske, ali pa zavajajoče komplimente lahko prejmemo z vseh strani in od obeh spolov. Morda pa to pomeni težavo pri razkodiranju komunikacijske namere pošiljatelja/pošiljateljice komplimenta. Kolikor se ne moremo več zaneesti na tradicionalno shemo, po kateri moški pohvalijo dejanje, sposobnosti in posredujejo oceno, če to zares iskreno mislijo in če nismo več gotovi v to, da ženske večinoma pohvalijo le rutinsko, smo vrženi še v bolj tvegano igro in ugibanje, "kaj za vruga imajo za bregom" osebe, ki nas zasuvajo s komplimenti.

⁵¹ Herbert, 1990 v Eckert, McConnell-Ginet, 2003, 154.

⁵² Tannen, 1993.

Bibliografija

AUSTIN, J. L. (1990): *Kako napravimo kaj z besedami*, Ljubljana, Studia humanitatis.

BERGER, J. (1972): *Ways of seeing*, London and Harmondsworth, British Broadcasting Corporation, Penguin Books.

BLUM-KULKA, S. (1997): "Discourse Pragmatics", v: Van Dijk, Teun, ur., *Discourse as Social Interaction, Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction*, Volume 2, SAGE Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi, 38-63.

BROWN, P., LEVINSON, S. C. (1999): "Politeness: Some Universals in Language Usage", v: Jaworski, A., Coupland, N., ur., *The Discourse Reader*, Routledge, London in New York, 321-335.

BUCHOLTZ, M., HALL, K. (2003): "Language and Identity", v: Duranti, A., ur., *A Companion to Linguistic Anthropology*, Basil Blackwell, Oxford, 368-394. http://www.colorado.edu/linguistics/faculty/kira_hall/articles/B&H2004b.pdf, 9. 5. 2015.

DOWNES, W. (1998): *Language and Society*, Cambridge, Cambridge University Press.

ECKERT, P. In McCONNELL-GINET, S. (2003): *Language and Gender*, Cambridge, Cambridge University Press.

GRICE, P. H. (1999), "Logic and Conversation", v: Jaworski, A., Coupland, N., ur., *The Discourse Reader*, Routledge, London in New York, 76-88.

HERBERT, R. K. (1990): "Sex-based differences in compliment behavior", *Language in Society*, 19(2), 201-224.

KOTNIK, V. (2014): "Misliti intervju: k epistemologiji neke intersubjektivne terenske metode (1. del)", *Monitor ISH*, XVI/2, 7-44.

PRAPROTNIK, T. (2009): "Identiteta in performativnost", *Monitor ISH*, XI/1, 55-70.

PRAPROTNIK, T. (2012): "Procesi osmišljanja sveta in konstrukcija identitete", *Monitor ISH*, XIV/1, 75-115.

PRAPROTNIK, T. (2013): "Medijska konstrukcija realnosti: rituali, diskurzi in inštitucije", *Monitor ISH*, XV/1, 119-179.

PRAPROTNIK, T. (2014): "Identiteta v medgeneracijskem komuniciranju", *Monitor ISH*, XVI/2, 69-100.

RYAN, E. B. (2007): "Aging, Identity, Attitudes, and Intergenerational Communication", v: Harwood, J., ur., *Understanding Communication and Aging; Developing Knowledge and Awareness*, SAGE PUBLICATIONS, University of Arizona, 73-91, http://www.sagepub.com/upm-data/15091_Chapter4.pdf, 24. 1. 2014

TANNEN, D. (1993): *You just don't understand: women and men in conversation*, London, Virago Press.

TURNER, R. (1974): "Words, Utterances and Activities", v: *Ethnomethodology*, Penguin Books, Harmondsworth, 197-215.

VERSCHUEREN, J. (2000): *Razumeti pragmatiko*, Ljubljana, založba Cf.

VOLOŠINOV, V. N. (2008): *Marksizem in filozofija jezika; Temeljni problemi sociološke metode v znanosti o jeziku*, Ljubljana, Studia humanitatis.

Slovar slovenskega knjižnega jezika, spletna verzija, Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU (<http://bos.zrc-sazu.si/cgi/neva.exe?name=ssbsj&tch=14&expression=zs%3D27949>)