

Olga Kunst Gnamuš

Pedagoški inštitut pri Univerzi v Ljubljani

UDK 808.63-561.63:165.74:007:316

VLJUDNOST IN POSREDNOST PRI IZREKANJU ZAHTEV

1. Raziskovalni okvir

V pragmatičnih raziskavah, ki se ukvarjajo z raziskovanjem učinkovitega izražanja zahtev (direktivov), se kot pogosta razlagalna pojma pojavljata posrednost (indirektnost) in vljudnost. Namen raziskave je natančneje določiti pojem vljudnosti, ki je zaradi vrednostne konotacije in šibke vsebinske določenosti bližje ideološkemu kot znanstvenemu pojmu. Predpostavka raziskave je, da je vljudnost pragmatična vrednost, ki se tvori v interakciji oblike in vsebine izreka ter okoliščin izrekanja. Okoliščine kaže razumeti v širšem in ožjem pomenu. V širšem pomenu razumem jezikovno-kulturne okoliščine, v ožjem pomenu neposredni govorni položaj. V izsledkih empirične analize se zrcalijo poteze vljudnega vedenja v konkretnih jezikovno-kulturnih in položajskih okoliščinah ter jih nikakor ne kaže posploševati zunaj tega okvira.

Kaj so ilokucijska dejanja zahteve (directives)?

Pri definiranju ilokucijskih dejanj uporabljam določevalna merila, ki jih je Searle razvil v razpravi Taksonomija ilokucijskih dejanj (Searle, 1979, 1981: 1–29). Ta merila opisujejo govorceva intencionalna duševna stanja, njegovo razmerje do proposicijske vsebine in naslovnika. Najpomembnejša med njimi so smer ujemanja med besedami in svetom (world-to-word direction of fit), ki je dveh temeljnih vrst: besede opisujejo dejanska stanja ali skušajo to prilagoditi izraženi vsebini, namera *n* (intention *i*), želja *ž* (wish) in prepričanja, ki zadevajo dejanskost ali naslovnika (beliefs *P*).

Zahteve bi lahko na podlagi opisanih določevalnih meril opredelili kot ilokucijska dejanja, katerih namera (*n*) je naslovnika pripraviti k zaželenemu dejanju ali ga od njega odvrniti, ker si sporočevalec dejanje želi/ne želi (+/-*ž*) in ker je prepričan (*P*), da je naslovnik zaželeno dejanje zmožen opraviti. Sporočevalec želi svet prilagoditi besedam.

Opisane prvine intencionalnih duševnih stanj je mogoče izraziti neposredno ali direktno (*D*), in sicer z rabo performativnih glagolov v povednem sedanjiku (zahtevam, prosim, prepovedujem), s slovničnimi sredstvi — velelnikom glagola, ki opisuje vsebino zaželenega dejanja (odpri, pojdi, prinesi), z naklonskim glagolom želje ali prisile (želim, moraš) in posredno ali indirektno (*I*), in sicer v obliki t.i. konvencionalne posrednosti, z izrekanjem odločevalnega vprašanja, ki vprašuje po zmožnosti ali pripravljenosti (Ali bi lahko/bi hotel), ali z najrazličnejšimi namigi, ki na posreden način kažejo na zaželeno podobo dejanskosti (Posoda ni pomita, Soba ni bila že tedne pospravljenjena, Imaš pri sebi kaj denarja itn.). Ugotovimo lahko, da imamo v jeziku na voljo številna izbirna sredstva za izražanje zahteve. S stališča empiričnega raziskovanja se pojavlja vrsta vprašanj, npr. katera izrazna sredstva imamo v danem jeziku na voljo, ali so strategije zahtevanja univerzalne ali kulturno in jezikovno določene, ali so oblike za izražanje zahteve idiomatski obrazci ali predpostavljajo tvorbo, kateri dejavniki vplivajo na izbiro izraza, ali je izbira povsem subjektivna ali jo pomembno določajo družbene okoliščine in se družbene skupine razlikujejo po pogostnosti rabe posamezne izbirne možnosti.

Tudi če predpostavljamo, da je število izbirnih izraznih sredstev končno in celo zelo omejeno ter zoženo na ustaljene sporazumevalne obrazce, lahko nedvomno predpostavljamo, da je vsaj izbira v veliki meri prepuščena govorcu in njegovi presoji govornega položaja.

Če lahko z opisanimi določevalnimi merili določimo vrsto ilokucijskega dejanja, ta nikakor ne zadoščajo za določitev najučinkovitejše oz. najverjetnejše izbire v danih okoliščinah, ne omogočajo celo odločitve o tem, ali bi zahtevo izrazili neposredno ali posredno. Ilokucijski dejanji, ki ju izražamo s *prosim* ali *zahtevam*, predpostavljata skupne vrednosti $\bar{z}$, n , P . Razliko med njima (prvo prepušča odločitev za dejanje naslovniku, drugo pa k dejanju prisiljuje) določa družbeno razmerje med S in N . Neposredno zahtevo je mogoče izreči le s položaja moči in nadrejenosti. Nadalje lahko opazujemo, da se vrstniki, denimo sošolci, sporazumevajo na neposreden način (Posodi mi kuli, Daj mi svinčnik), nasprotno pa tako ni mogoče ogovoriti človeka, ki ga ne poznamo in je med nami in njim velika družbena razdalja. K določevalnim merilom, ki vplivajo na izbiro oblike zahteve, je tako treba dodati nove vrednosti: družbeno razmerje med S in N , moč in položaj (power P) ter razdaljo (distance D). V enakovrednih odnosih med vrstniki je običajno neposredno izražanje. Nekateri nadrejeni položaji narekujejo rabo vljudnostnih obrazcev, drugi, npr. položaj v hierarhično organiziranih institucijah, kot je vojska, pa rabo neposredno izraženih ukazov.

Pomembno je tudi interesno razmerje (I) obeh udeležencev do propozicijske vsebine dejanja. Interesno razmerje pri S in N je lahko razmeroma izenačeno, lahko pa je v nasprotju. S si dejanje želi, ker je v njegovo korist, N pa se mu skuša izogniti, ker ni usklajeno z njegovimi željami. Obstajajo položaji, ko je sporočevalčevo interesno razmerje dvoumno.

S tem vprašanjem je povezana tudi teža obremenitve, ki jo z zahtevo nalagamo naslovniku (rank of imposition R). Če naslovniku rečem *Lepo se imej na počitnicah*, je zaželeno dejanje v njegovo korist, če ga prosim za večjo ali manjšo vsoto denarja, je dejanje v njegovo škodo. Kako bom zahtevo izrazila, je odvisno od tega, kako ga s svojo prošnjo obremenjujem.

Vrsta raziskav opozarja, da na izrekanje zahteve vpliva tudi spol (S); ženske naj bi bile nagnjene k rabi vljudnejših oblik. K določevalnim merilom, ki določajo vrsto ilokucijskega dejanja, je tako treba dodati še spremenljiva merila, ki so odvisna od okoliščin izrekanja in ki vplivajo na izbiro oblike, s katero bomo zahtevo izrazili. Določevalna merila za vrsto ilokucijskega dejanja so torej temeljna intencionalna duševna stanja (prepričanja, namere in želje); določevalna merila, ki določajo izbiro oblike, s katero bomo govorno dejanje opravili, pa so moč in položaj udeležencev, razdalja ali bližina, enakovrednost ali neenakovrednost, spol in teža obremenitve, ki jo z zahtevo nalagamo naslovniku oz. interesno razmerje udeležencev do dejanja.

Razmerja med posrednostjo, vljudnostjo in družbenimi cilji

Razmerje med vljudnostjo, družbenimi cilji in posrednim izražanjem raziskuje že Leech (1983: 104–114). Opozarja, da Griceovo načelo sporazumevalnega sodelovanja in pogovorno sklepanje (Grice, 1975) sicer omogoča pojasniti, kako iz dobesednega pomena sklepamo na sporočenega, nikakor pa ne odgovori na vprašanje, zakaj ljudje ilokucijske namere tako pogosto izražajo posredno. Po njegovem naj bi bila prav vljudnost manjkajoči člen med načelom sporazumevalnega sodelovanja, dobesednim pomenom in ilokucijsko silo izreka. Za razlago vljudnosti je po njegovem pomembno razmerje med družbenimi in ilokucijskimi cilji (ilokucijski cilji so cilji, ki jih skušamo doseči z besednim učinkovanjem, obliko in vsebino izreka). Kadar sta družbeni in ilokucijski cilj v tekmovalnem razmerju, je vloga vljudnosti zmanjšati neujemanje med zaželenim učinkom in tem, kar imenujemo "lepa manira". Družbeni cilj je naslovnika pripraviti k zaželenemu dejanju, neposredno izražena zahteva, npr. ukaz, pa ga zaradi prisilnosti od tega cilja odvrta. Pri izražanju vabila, ponudbe, pozdrava, čestitke, zahvale je razmerje med družbenimi cilji in ilokucijsko silo izreka družljivo in skladno, vljudnost ima v tem primeru pozitivno vlogo. Pri trditvah, poročilih, napotkih in navodilih je ilokucijski cilj do družbenega ravnodušen, razbremenjen

osebnega interesa, zato je v tem primeru vljudnost docela nepomembna: navodila in napotki so izraženi v velelniški obliki ali celo z naklonskim glagolom prisile (preden vklopite stikalo, morate preveriti...). Če je razmerje med družbenim in ilokucijskim ciljem konfliktno, kot npr. pri grožnji, obtožbi, psovki, graji, vljudnost ne pride v poštev. Žaliti na vljuden način je protislovno ali vsaj ironično dejanje.

Deklaracije zahtevajo institucionalizirane okoliščine in predpisano obliko, zato je pri njihovem izrekanju vljudnost nepomembna, ekspresivi pa so povezani s pozitivno vljudnostjo, vljudnost je njihova notranja lastnost.

Leech se vprašuje, zakaj imajo razne posredno izražene oblike vplivanja različne čustvene in stališčne posledice, ki jih ni mogoče pojasniti z različnimi stopnjami vljudnosti. Stopnja posrednosti naj bi bila v korelaciji s stopnjo, s katero je naslovniku dopuščeno, da ne opravi zaželenega dejanja (stopnja neobveznosti). Če naslovniku rečemo *Ali mi lahko posodiš 1000 tolarjev?*, je zahteva sicer izražena posredno, vendar je možnost, da se svobodno odloči za dejanje, manjša, kot če mu rečemo *Nujno bi potrebovala 1000 tolarjev*. V prvem primeru lahko na zahtevo pristane ali jo odkloni, v drugem primeru pa se povsem svobodno odloči, ali nam bo priskočil na pomoč ali ne.

Na izražanje zahteve vpliva tudi ocena stroška ali koristi (cost-benefit scale), ki ga bo imel od zahtevanega dejanja sporočevalec ali naslovnik. Če neposredno izražena zahteva zahteva dejanje, ki je v prid naslovnika, deluje bolj vljudno, kot če zahteva dejanje, ki je v njegovo škodo. O tem nas prepriča primerjava vljudnostnih učinkov naslednjih izrekov: *Olupi krompir. Daj mi časopis. Sedi. Poglej to. Uživaj na počitnicah. Vzemi še en sendvič*. Skalo vljudnosti je Leech v tem primeru določil tako, da je obliko zahteve ohranil nespremenjeno (velelnik), spreminjal pa je vsebino dejanja glede na sporočevalčev oz. naslovnikovo škodo ali korist. Zahteva *Olupi krompir* je za naslovnika nedvomno manj vljudna kot zahteva *Vzemi še en sendvič*.

Vljudnost se krepi z upoštevanjem naslednjih načel: (1) načelo takta zahteva, da zmanjšujemo naslovnikov strošek; (2) načelo radodarnosti zahteva, da zmanjšujemo svojo korist; (3) načelo odobravanja zahteva, da zmanjšujemo naslovnikovo grajo; (4) načelo skromnosti zahteva, da zmanjšujemo svojo hvalo; (5) načelo soglasja zmanjšuje nestrinjanje med sporočevalcem in naslovnikom; (6) načelo naklonjenosti zmanjšuje medsebojno nenaklonjenost.

Pragmatični paradoks vljudnosti

Leech (1983: 110–140) opozarja, da v "idealno vljudnem" krogu, v katerem nastopata dva, drug do drugega vljudna udeleženca, pride do neskončnega regresa v "logiki" konverzijskega vedenja. Denimo, da S izreče naslednjo ponudbo: *"Dovolite mi, da vam nesem te kovčke."* Predpostavimo, da oba udeleženca do polnosti spoštujeta maksimo takta. Dejanje je v naslovnikovo korist in S upošteva vljudnostno načelo, torej si želi, da se dejanje zgodi. Toda tudi N upošteva vljudnostno načelo in hkrati ugotavlja, da dejanje za sporočevalca ni prijetno, zato mora to dejanje odkloniti. To pripelje do pragmatičnega paradoksa. S namreč sklepa, da je N-jeva odklonitev zgolj vljudnostno dejanje, zato svojo ponudbo ponovi v ostrejši obliki, N pa ponudbo iz enakega vljudnostnega razloga ponovno odkloni. Iz ponudbe *Dovolite mi, da vam nesem te kovčke*, bi sledila neposredna implikacija S želi nesti N-jeve kovčke. Toda iz izkušnje vemo, da je nošenje kovčkov neprijetno, zato je mogoče izpeljati sklep, da je S samo vljuden, in končno je mogoča implikacija: Ker je S vljuden, želi nesti kovčke. Torej je njegova želja nesti kovčke samo posledica njegove vljudnosti. To pa postavlja pod vprašaj iskrenost in resnost vljudnega vedenja. Vprašamo se lahko, ali je S iskren (n.d., 1983: 112).

Leech se vprašuje: Zakaj se vljudnost izrazi v vedenjskem ali pragmatičnem paradoksu? (1983: 112). Odgovarja, da vljudnost deluje kot protistrup v razmerju do nevarnejšega paradoksa, tj. kršitve logike k cilju usmerjenega dejanja v primeru, ko imata sporočevalec in naslovnik nezdružljive cilje, ko, denimo, želita oba sočasno skozi vrata in trčita

neposredno na vходу. Tak paradoks pripelje do neposrednega konflikta. Ali lahko povzamemo, da obojestranska vljudnost pripelje do krožnega vedenja, obojestranska nevljudnost pa do družbenega ali celo telesnega obračuna?

Pri usklajevanju hotenjskega neskladja je pomemben splošen zakon, ki vodi posrednost (indirektnost): sila (force) povedi je tem šibkejša, čim večja je posrednost pogovornega sklepanja (n.d.: 114). Leecheva raziskava vljudnosti, posrednosti izražanja, družbenih in ilokucijskih ciljev, njihovega skladja ali neskladja omogoča nekatere podmene, ki bodo predmet nadaljnje raziskave.

Leech obravnava razmerja med vljudnostjo ter oceno zahteve na skali škode in koristi, ki jo imata od zahtevanega dejanja sporočevalec ali naslovnik, zanemari pa vprašanja družbenih razmerij med sporočevalcem in naslovnikom, družbeno enakovrednost ali neenakovrednost, bližino ali razdaljo, spolne razlike, ki tudi pomembno določajo izbiro oblike zahteve in vljudnostne učinke.

Direktivnost, vljudnost in družbeni položaj

Teorija govornih dejanj opisuje naslednje pogoje, ki morajo biti izpolnjeni pri izrekanju zahteve: (1) sporočevalec ima cilj naslovnika pripraviti k zaželenemu dejanju ali ga od njega odvrniti; (2) domneva, da je N dejanje zmožen opraviti; (3) predpostavlja, da ima pravico (legitimnost) obvezati naslovnika k dejanju. Neposredno izrekanje zahteve temelji na predpostavki, da sporočevalec visoko ocenjuje svojo legitimnost izrekat zahteve in nizko vrednoti naslovnikovo voljno razmerje do dejanja in pripravljenost zanj. Neposredno izražene zahteve tako predpostavljajo neenakovredna družbena razmerja in jih lahko izreka le nadrejeni člen tega razmerja (ne tudi podrejeni nadrejenemu) ali enakovredna družbena razmerja, ko lahko zahtevo izrazita oba, sporočevalec in naslovnik.

Kadar je ilokucijska sila zahteve okrepljena z zunanjimi okoliščinami, npr. nadrejenostjo in močjo sporočevalca, se ta na jezikovni ravni duši in zakriva s posrednim izražanjem, ki pomensko izraženo ilokucijsko silo oz. prisilo nadomesti z na videz svobodnim odločanjem. V tem primeru se zunanja okrepitev ilokucijske sile povezuje z notranjim pomenskim omiljevanjem. V jeziku namreč obstajata dve temeljni strategiji pri izražanju ilokucijske sile, strategija krepitve in šibitve.

Raziskava S. Žilavec (1988) je pokazala, da so podrejeni členi družbenega razmerja do nadrejenih vljudni. Dijaki so zahteve, s katerimi so se obračali na svojega učitelja, izrazili v 95,8 % na posredni in torej vljudni način, nasprotno pa so se na mlajšega brata/sestro v 84,5 % obračali z neposredno izraženo zahtevo. Sošolcu so izrekli zahtevo v 79,2 % na neposredni način. Povzamemo lahko, da družbeno močnejši in nadrejeni člen z vljudnostjo šibi moč, ki izvira iz družbenega položaja, nasprotno pa ga podrejeni z vljudnim vedenjem potrjuje. Zato kaže pritrditi Bourdieu (cit. po Javanaud, 1987), ki pravi: "Vljudnost, po drugi strani, podpira prepoznavo hierarhije med razredi, spoli in starostnimi skupinami." To nam omogoča razumeti, zakaj se moški trudijo biti do žensk vljudni in zakaj vljudnost ni toliko pomembna pri sporazumevanju enakovrednih članov, npr. sošolcev. V položaju, ko sošolec klepeta, sporočevalec pa bi rad poslušal razlago, ta zahtevo izreče v neposredni obliki kar v 79,2 %. Toda ko se obrača nanj s prošnjo, naj mu pokaže revijo, zahtevo izreče v 39,2 % na neposredni način (S. Žilavec, 1988). Ti izsledki kažejo, da je izbira neposredne ali posredne strategije pri izrekanju zahteve v občutljivem razmerju do ocene škode ali koristi, ki jo bosta od dejanja imela sporočevalec oz. naslovnik, in do družbenih razmerij med njima (družbena bližina-razdalja, nadrejenost-podrejenost in moč). Zato razmerje med neposrednostjo in vljudnostjo ni premo v smislu, da bi za vse okoliščine veljalo, da je zahteva tem bolj vljudna, čim bolj posredno je izražena.

Browner in Levinson (1987) predpostavljata, da vljudnost narašča z naraščanjem družbene razdalje, družbene moči in teže obremenitve, ki jo z zahtevo nalagamo naslovniku. Vendar Cherryjeva raziskava (1988) teh pričakovanj ne potrjuje. Raziskoval je vljudnost 22 pisem, naslovljenih na predsednika univerze. V njem so profesorji in

študenti zahtevali, naj vodstvo univerze ponovno pretrse po njihovem mnenju krivično odklonjeno prošnjo za naziv. Pokazalo se je, da razmerje med družbeno močjo piscev in vljudnostjo ni bilo premo. Najmanj vljudni so bili študenti, ki so uporabljali največ performativnih zahtev, izredni profesorji pa so bili bolj vljudni od rednih. Z upadanjem akademske stopnje je upadalo tudi število performativno izrečenih zahtev. Cherry sklepa, da jezik med rabo ne usmerjajo pravila (ni *rule-governed*), temveč načela (je *principle-governed*). Ta so, kot je pokazal Leech (1983), motivirana, to je odvisna od potreb in vrednot. Izbira načel ni deterministična, temveč verjetnostna. Razmerje med vljudnostjo in družbeno hierarhijo je zapleteno. Pogosto to razmerje kršijo tisti, ki so na vrhu družbene lestvice (npr. redni profesorji), in tisti, ki je zanje nepomembno; najbolj ga spoštujejo tisti, ki ga sprejemajo in se trudijo za družbeni vzpon (v našem primeru izredni profesorji).

Razmerje med vljudnostjo in obliko zahteve

Že Leech je vljudnost povezoval z neposrednim in posrednim izražanjem zahteve. Predpostavljal je, da čim bolj je zahteva izražena posredno, tem bolj vljudno učinkuje. Temu vprašanju se je v svojih raziskavah posvetila S. Blum-Kulka (1987: 131–146). Vljudnost je definirala kot interakcijsko ravnotežje med potrebo po pragmatični jasnosti in potrebo, izogniti se prisilnosti. To ravnotežje naj bi v največji meri dosegli s konvencionalno posrednostjo, to je z rabo oblik, ki so hkrati posredne, toda zaradi pogostosti njihove rabe poslušalec natančno ve, da opravljajo vlogo zahteve (Ali bi lahko...?). Tako izražene zahteve so hkrati jasne in neprisilne. Neposredno izražene zahteve zaradi svoje prisilnosti delujejo nevljudno, nekonvencionalno posredne pa je mogoče imeti za nevljudne, ker so pragmatično premalo jasne. Blum-Kulka je v raziskovanje razmerja med vljudnostjo in posrednostjo vpeljala pojem pragmatična jasnost.

V svojih raziskavah je preučevala, kako poslušalci zaznavajo posrednost in vljudnost posameznih oblik zahteve. Uporabila je naslednje oblike izražanja:

- (1) glagolskonaklonsko: *Prestavite avto.*
- (2) performativno: *Zahtevam, da prestavite avto.*
- (3) zabrisano performativno: *Rad bi vas prosil, če prestavite avto.*
- (4) obvezujočo trditev: *Avto boste morali prestaviti.*
- (5) željo: *Rad bi, da bi prestavili avto.*
- (6) spodbudo: *Kaj če bi pospravil kuhinjo?*
- (7) pripravljalo vprašanje: *Bi hotel pospraviti nered v kuhinji?*
- (8) močan namig: *Kuhinjo si pustil v hudem neredu.*
- (9) milejši namig: *Ne maramo nobene gneče.*

Predstavljen lestvica zahtev poleg posrednosti izražanja upošteva še stopnjo ilokucijske prosojnosti in temelji na predpostavki, da razumevanje zahteve zahteva tem večji interpretativni napor, čim bolj je ta izražena posredno. Zahteve so uporabili v petih različnih položajih: študent zahtevo izreče sostanovalcu (cimru), študent prosi kolega za zapiske predavanj, sosed povpraša za vožnjo domov, policist zahteva od voznika, naj premakne avtomobil, in profesor od študenta, naj prestavi seminar za teden dni po dogovorjenem roku. Poskusnim osebam so opisali položaje, sledilo je devet povedi, ki so se razlikovale po stopnji neposrednosti in pragmatične jasnosti. Najneposrednejše in pragmatično jasne so zahteve, ki ilokucijsko dejanje izražajo neposredno, tj. z velelnikom, performativom ali glagolom prisile (morati). Ocenjevalna lestvica vljudnosti in neposrednosti (direktnosti) je imela devet stopenj. Poskusne osebe so bili govorniki hebrejskega jezika in angleško govoreči Amerikanci. Zaznava neposrednosti in vljudnosti se je pokazala kot stopenjska razsežnost. Nanjo vplivajo poleg oblike še okoliščine.

Skupino neposredno izraženih zahtev sestavljajo velelnik, želja, obvezujoča trditev in performativ. Drugo skupino tvorijo spodbuda, zakriti performativ in pripravljalo vprašanje, tretjo namig. To je najposrednejša oblika zahteve. Najmanj vljudne so po oceni Angležev in Hebrejcev velelnik, obvezujoča trditev in želja, za najvljudnejšo pa so ocenili

konvencionalno obliko zahteve (Ali bi lahko). V tej obliki sta po mnenju Blum-Kulke združeni tako potreba po pragmatični jasnosti kot potreba po neprisilnem izražanju zahteve. Že R. Lakoff je poudaril, da je pragmatična jasnost pomembna prvina vljudnosti. Maksimalna pragmatične jasnosti zahteva: Ne zamegljuj ilokucijske namere prek razumnih meja in bolj, kot je potrebno zaradi razmerja iz oči v oči (1987: 144). Pretehtati je treba napor prisile in napor umske obremenitve, ki je potrebna za ugibanje sporočenega pomena. Vljudnost tako določata dve maksimi: potreba, izogniti se prisilnosti, in potreba, zahtevo izreči pragmatično zadosti jasno. Če sta zadovoljeni obe potrebi sočasno, je učinek vljudnosti največji. To je mogoče doseči s strategijo konvencionalne posrednosti, tj. rabo posredno izražene zahteve, ki je zaradi pogoste rabe postala konvencionalna oblika vplivanja. To omogoča razumeti, zakaj namig ni bil ocenjen kot najbolj vljudna oblika. Je sicer najposrednejša oblika zahteve, a ker je pragmatično premalo prosojna, zahteva prevelik interpretativni napor na poti od dobesednega k sporočenemu pomenu. Angleži so to obliko ocenjevali za vljudnejšo kot Hebrejci. Slednji po interpretaciji Blum-Kulke visoko cenijo iskrenost govora, ki je povezan s pojmi neposreden, resničen, preprost in spontan govor.

Pragmatična jasnost je po mnenju Blum-Kulke bistveno povezana z uspešnim in uravnoteženim sporazumevanjem. V zvezi s pojmom pragmatična jasnost opozarja na močnejšo in šibkejšo razlagalno različico. Močnejša različica predpostavlja, da je pragmatična jasnost univerzalna pragmatična kategorija, šibkejša, da je odvisna od kulturnih okoliščin in jo v raznih kulturah različno vrednotijo. Njena raziskava govori v prid šibkejše različice, po kateri je vrednotenje pragmatične jasnosti odvisno od kulture.

To podmeno podpira tudi raziskava A. S. S. Marmaridou (1987: 721–763). Raziskovalka je primerjala angleška in grška besedila, ki jih je izreklo letalsko osebje potnikom. Vsebina sporočil obeh primerjanih parov je bila enaka, njihova oblika pa je bila odvisna od pragmatičnih strategij, značilnih za primerjani jezikovno-kulturni skupnosti. Tudi ona je domnevala, da so pragmatične strategije kulturno odvisne in niso univerzalne. Predpostavka se je potrdila. Grške različice besedil so v večji meri izražale neposredna razmerja med sporočevalcem in naslovnikom (izražene so bile v osebnih oblikah: *Potnike prosimo, da...*), angleška besedila pa so težila k neosebni izražanju in so se izmikala neposrednemu referiranju na sporočevalca in naslovnika (*Potniki so naprošeni, da...*). Raziskovalka ugotavlja, da je izmikanje referiranju na sporočevalca in naslovnika znamenje vljudnostno negativnih kultur (negative politeness culture), obrnjena strategija pa je znamenje vljudnostno pozitivnih kultur (positive politeness culture). To pomeni, da je pri angleških govorcih dosežen ugoden učinek, če se sporočevalec v govornem dejanju odmakne od udeleženih oseb. Seveda to velja le za opisane pragmatične okoliščine, tj. govor osebja v letalu. Raziskave govorijo v prid podmeni, da so pragmatične strategije kulturno odvisne. Zato bi bil sklep, da so Grki vljudnejši in neposrednejši od Angležev, poenostavljen. Primerneje je ugotoviti, da se obe jezikovni in kulturni skupnosti razlikujeta.

Vprašanje, ali med sporazumevanjem osebni stik krepi tudi na izrazni ravni ali pa se mu izmikati, je nedvomno pomembno vprašanje, odgovor pa je odvisen od udeleženih oseb, vrste dejanja, okoliščin in jezikovno-kulturnih navad skupnosti. Glede na naravo tega medosebnega stika bi lahko govorili o "hladnem", neosebni, tudi objektivističnem govoru, in o govoru, v katerem skuša govorci doseči močan in neposreden medosebni stik, tako da svoje razmerje do naslovnika izrazi. Pomen tega razmerja potrjuje tudi valenčna zgradba performativnih glagolov, ki odpirajo mesta treh sklonskih udeležencev (verjamem ti, da; povedal mi boš), vendar pa dajalniškega sklona, ki ga lahko zasede naslovnik, ni obvezno izraziti. Ko je nastopajoča študentka učenca povabila *Povedal mi boš, kaj je (...)*, jo je učiteljica mentorica pokarala, da med njo in učencem ni osebnega razmerja, ona je tu zato, da ga uči, zato naj postavlja vprašanja v neosebni odliki: *Povej, kaj je (...)*. Dejstvo je, da v pogovoru razmerje do proposicijske vsebine vselej preči medosebno razmerje med sporočevalcem in naslovnikom. Pravila o tem, kdaj ga bomo izrazili in kdaj ne, so neraziskana. Odvisna so od medosebnih razmerij in pragmatičnih strategij govornika.

Blum-Kulka je ovrgla podmeno, da čim bolj posredno je zahteva izražena, tem večji interpretativni napor zahteva njeno razumevanje in tem vljudnejša je. Tu se zastavlja vprašanje, ali velja podmena, da je razumevanje posredno izraženih zahtev zapletenejše od neposredno izraženih. Teoretična pričakovanja je empirično preverjal R. W. Gibbs (1985: 97–110). Ugotovil je, da če je zveza med obliko zahteve in okoliščinami konvencionalna, potem izpeljevanje sporočenega pomena iz dobesednega ne zahteva večjega psihičnega navora. Če pa ta zveza ni konvencionalna, potem je razumevanje posredno izraženih zahtev bolj zapleteno kot razumevanje neposredno izraženih. Ta ugotovitev je skladna s podmeno Blum-Kulke, da prevelik interpretativni napor pri sklepanju iz posrednega na neposredni pomen zmanjšuje učinek vljudnosti.

Seveda ni pomembna samo oblika zahteve, ampak tudi njena vsebina. Gibbs opozarja, da je treba izbrati vsebine, ki skušajo vnaprej odstraniti ovire, ki bi naslovniku preprečevale izpolniti sporočevalčev željo. Če predvidevamo, da je čas tisti, ki bi utegnil naslovnika ovirati, da bi izpolnil našo željo, bomo dejali: *Ali imaš trenutek časa*. In on se bo po vsej verjetnosti odzval: *Kaj pa želiš?* Tako nam je uspelo, da bomo željo izrazili kot odgovor na njegovo vprašanje.

2. Vljudnost kot učinek interakcije med obliko in vsebino zahteve ter okoliščinami izrekanja

Namen raziskave, podmene in postopki

Namen raziskave je bil ugotoviti, kako na oceno vljudnosti vpliva oblika, s katero je zahteva izražena (O), okoliščine izrekanja (K), tj. razmerja med S in N, teža obremenitve, ki jo S z zahtevo nalaga naslovniku (R), in spol (S).

Temeljna podmena raziskave je, da na oceno vljudnosti vpliva oblika zahteve; neposredno izražene zahteve so ocenjevane kot manj vljudne od posredno izraženih. Vendar ocena vljudnosti ni samo funkcija oblike, temveč tudi okoliščin izrekanja in vsebine zahteve, tj. teže obremenitve, ki jo S z zahtevo nalaga N. Vljudnostni učinek je torej funkcija treh temeljnih vrednosti: oblike (O), okoliščin izrekanja (K) in teže obremenitve (R). Vrednosti O, K, R niso neodvisne vrednosti; vrednost O je od vrednosti K in R odvisna vrednost. Njena vloga je, da uravnotežuje razmerja med S in N in učinek tega uravnoteževanja je vrednost V.

Raziskovalni postopek

Podmene smo preverjali empirično. Poskusne osebe so bili dijaki tretjega in četrtega letnika srednjih šol (n = 219) naslednjih smeri: srednja naravoslovna šola (n = 80), srednja pedagoška šola (n = 67), srednja elektrotehniška šola (n = 72). Starost poskusnih oseb je bila 17–18 let.

Zahtevo smo izrazili v 12 različicah:

- D1: Raba velelniške glagolske oblike: *Vrni/vrnite mi moj kuli*.
- D2: Raba velelniške oblike z ogovornim zvalnikom: *Mihec/tovarišica, vrnite mi moj kuli*.
- D3: Raba performativnega glagola prisile: *Zahtevam, da mi vrneš/vrnete moj kuli*.
- D4: Odločevalno vprašanje po naslovnikovem hotenju, voljni pripravljenosti za dejanje: *Ali bi mi hotel/hoteli vrniti moj kuli*. Predpostavlja se, da naslovnik dejanje lahko opravi, če hoče.

- D5: Konvencionalna oblika odločevalnega vprašanja: *Ali bi mi lahko vrnil/urnili moj kuli?* Sporočevalec naslovnikove zmožnosti za dejanje ne predpostavlja, ampak po njej samo vprašuje.
- D6: Zanikana oblika odločevalnega vprašanja: *Ali bi mi ne mogel/mogli vrniti mojega kulija?* Ta oblika spodbuja pozitiven odgovor.
- D7: Izrekanje zahteve z glagolom prisile: *Moj kuli mi boš/boste morali vrniti.*
- D8: Napoved naslovnikovega dejanja: *Vrnil/urnili mi boste moj kuli.*
- D9: Izražanje potrebe: *Kuli potrebujem.*
- D10: Namig: *Kuli sem ti/vam posodil.*
- D11: Izražanje želje: *Rad bi nazaj moj kuli.*
- D12: Prošnja: *Prosim, vrni/urnite mi moj kuli.*

Poleg oblike zahteve smo spreminjali tudi okoliščine izrekanja, tako da smo listo 12 oblik ohranili konstantno, spremenili pa so se sporočevalec, naslovnik in družbena razmerja med njimi. Zajeli smo pet različnih okoliščin (kontekstov K): Ka, Kb, Kc, Kd, Ke.

- Ka: Učitelj je v zbornici pozabil učenik, zato ne more dati domače naloge. Na učenca se obrne z naslednjimi zahtevami (sledi lista 12 oblik zahteve). Sporočevalec je učitelj, naslovnik učenec. Med njima je neenakovredno/hierarhično in institucionalno družbeno razmerje.
- Kb: Učenec je učitelju posodil kuli, da je lahko popravil domače naloge. Sedaj bi ga rad nazaj. Na učitelja se obrne z besedami (sledi lista 12 oblik zahteve). Razmerje je enako kot v okoliščinah Ka, le da je sporočevalec učenec in naslovnik učitelj. Razlika je tudi v predmetni vsebini zahteve: učitelj prosi učenca za njegov predmet, učenec učitelja za svoj predmet.
- Kc: Učenec je sošolcu posodil zvezek, sedaj ga potrebuje in bi ga rad nazaj. Na sošolca se obrne z besedami (sledi lista 12 oblik zahteve). Med sporočevalcem in naslovnikom obstaja enakovredno razmerje družbene bližine.
- Kd: Učitelja moti odprto okno, zato se obrne na učenca z besedami (sledi lista 12 oblik zahteve). Razmerje je institucionalno in hierarhično kot v okoliščinah Ka.
- Ke: Mama se obrne na sina/hčerko z besedami. (Sledi 12 različic zahteve).

Lista 12 različic zahteve je bila oblikovno konstantna: zahteve so si sledile v enakem zaporedju.

Učencem smo dali navodilo: Oцени, katera zahteva se ti zdi izražena bolj vljudno, katera manj. Uporabi ocene 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Z oceno 1 oceni po tvojem mnenju najmanj vljudno, z oceno 7 najbolj vljudno izraženo zahtevo.

Prikaz rezultatov in razlaga

Izračunali smo povprečno oceno vljudnosti za posamezne oblike zahtev D1-12 v okoliščinah Ka-e ter ocenili statistično pomembnost razlik s testom t. (Preglednica 1 na str. 17)

Vljudnostni učinek oblike

Ocena vljudnosti je statistično pomembno odvisna od oblike. V vseh okoliščinah dosega najvišjo oceno vljudnosti performativno izražena prošnja (D12, $x = 6,487$). Po oceni vljudnosti se ji najbolj približa odločevalno vprašanje po zmožnosti za dejanje (D5, $x = 5,816$). Glede na vljudnost sta to statistično pomembno različni obliki v vseh okoliščinah. Tema dvema oblikama se najtesneje približa odločevalno vprašanje po hotenju (D4, $x = 5,344$), nato izražanje želje (rad bi, D11, $x = 4,350$) in zanikana oblika odločevalnega vprašanja (D6, $x = 4,182$); to dosega izmed odločevalnih vprašanj najnižjo

Preglednica 1: Povprečna ocena vljudnosti (x) za zahteve D1-12 v okoliščinah Ka-e ter vrstni red zahtev po vljudnosti R

Zahteva	x	xa	R	xb	R	xc	R	xd	R	xe	R	x	R
1.		2,758	9	2,009	10	2,973	11	2,247	10	2,721	10	2,553	10
2.		4,146	5	3,064	7	4,192	5	3,562	6	4,073	6	3,825	6
3.		1,087	12	1,160	12	1,379	12	1,233	12	1,320	12	1,238	12
4.		5,708	2	5,100	3	5,123	3	5,475	3	5,315	4	5,344	3
5.		6,032	3	5,836	2	5,785	2	5,795	2	5,630	2	5,816	2
6.		4,187	4	3,995	4	4,311	4	4,174	5	4,151	5	4,182	5
7.		2,091	10	2,251	9	3,242	10	2,630	9	2,808	8	2,605	9
8.		1,753	11	1,776	11	2,384	9	1,763	11	2,320	11	2,008	11
9.		2,822	8	2,895	8	3,881	7	2,973	8	3,361	7	3,186	8
10.		3,489	6	3,356	6	3,689	8	3,479	7	2,799	9	3,363	7
11.		3,393	7	3,361	5	4,128	6	5,183	4	5,589	3	4,350	4
12.		6,553	1	6,333	1	6,361	1	6,594	1	6,594	1	6,487	1
$x_{..}$		44,018		41,137		47,447		45,105		46,680			

oceno vljudnosti. Prošnja ter odločevalni vprašanji po zmožnosti in hotenju tvorijo zgornjo vljudnostno skupino, pri čemer je vprašanje po zmožnosti ocenjeno za vljudnejše kot vprašanje po hotenju, slednje pa vljudnejše od negativno izražene oblike (ali bi ne mogel). Videti je, da ta oblika vsebuje večjo mero prisilnosti, ker napeljuje na pritrdilni odgovor. Razlike med temi oblikami so v vseh okoliščinah statistično pomembne, tako da ne tvorijo vljudnostno homogene skupine zahtev.

Po vljudnosti so najnižje uvrščene naslednje oblike zahtev: zadnje, dvanajsto mesto zaseda performativno izrečena zahteva (D3, $x = 1,238$), tej sledi deklarativna napoved naslovnikovega dejanja (D8, $x = 2,008$), velelniška oblika (D1, $x = 2,553$) in z naklonskim glagolom prisile izražena zahteva (D7, $x = 2,605$). Rečemo lahko, da so neposredno, s slovničnimi ali leksičnimi sredstvi izražene zahteve ocenjene za najmanj vljudne in da ima leksično izražena prisilnost močnejši tovrstni učinek (zahtevam) kot slovnično izražena neposrednost (glagolska velelniška oblika). Zanimivo je, da drugo mesto po nevljudnosti zaseda zahteva, izražena kot deklarativna napoved naslovnikovega dejanja. To je zelo prisilna oblika, saj izraža sporočevalčevo moč, da napove, kaj bo v prihodnosti storil naslovnik. V srednjo vljudnostno skupino smo uvrstili zahteve, ki zasedajo — upoštevaje okoliščine — šesto, sedmo in osmo mesto. To so velelniška zahteva, omiljena z rabo ogovornega zvalnika (Tovariš, vrnite (...), D2, $x = 3,825$) ter obe posredno, v obliki namiga izraženi zahtevi (D10 — Učbenik sem pozabil v zbornici, $x = 3,363$; D9 — Učbenik potrebujem, $x = 3,186$).

Izidi kažejo, da raba ogovornega zvalnika močno okrepi vljudnostni učinek velelniške oblike in da so posredno, v obliki namiga izražene zahteve ocenjene kot vljudnejše od neposredno izraženih zahtev ter hkrati kot manj vljudne od prošenj in konvencionalno, v obliki odločevalnih vprašanj izraženih zahtev. Tu se podatki ujemajo z ugotovitvami J. Blum-Kulke (1987), ki ugotavlja, da so te oblike ocenjevane kot manj vljudne zaradi pragmatične neprosojnosti. Tako lahko rečemo, da ima ob prošnjah največji vljudnostni učinek konvencionalna posrednost v obliki odločevalnih vprašanj. Pri njih se ve, da gre za sporočevalčevo vljudnostno potezo in da je dejanska namera sporočila zahteva. Pri zahtevah v obliki namiga pa se pričakuje, da si bo zahtevo izrekel naslovnik sam, in sicer na podlagi konverzijskega sklepanja o sporočevalčevih potrebah. Pri tem je eksplicitno sklicevanje na potrebe ocenjeno kot manj vljudno od navajanja drugih okoliščin, ki omogočajo sklepati o govorčevih potrebah in željah. Eksplikacija potrebe deluje posebej nevljudno v hierarhičnih in neenakovrednih odnosih med S in N.

Vljudnostni učinek oblike in okoliščin izrekanja

Ali so okoliščine dejavnik, ki vplivajo na oceno vljudnosti oblikovno izenačene liste zahtev? Okoliščine so dejavnik, ki ob enakih oblikah statistično pomembno vplivajo na povprečno oceno vljudnosti liste dvanajstih, oblikovno izenačenih povedi. Najprej lahko ugotovimo, da je lista 12 oblik ocenjena kot najvljudnejša v enakovrednem družbenem razmerju sošolec — sošolec (Kc, $x = 47,447$) in razmerju družbene/družinske domačnosti mati — sin/hči (Ke, $x = 46,680$). Razlika med ocenama vljudnosti v teh dveh okoliščinah ni statistično pomembna.

Kot najmanj vljudna je lista ocenjena v razmerju družbene neenakovrednosti, ko se z zahtevami podrejeni člen — učenec — obrača na nadrejenega — učitelja (Kb, $x = 41,137$). Ta vrednost je najnižja in se statistično pomembno razlikuje od ocen vljudnosti v vseh drugih okoliščinah.

V okoliščinah Ka ($x = 44,018$) in Kd ($x = 45,105$) se dobljeni srednji vrednosti ocen razlikujeta statistično pomembno med seboj in od ocen v vseh drugih okoliščinah.

Sklenemo lahko, da je učinek vljudnosti statistično pomembno odvisen od oblike zahteve in okoliščin, v katerih te oblike izrečemo. Enako listo dvanajstih oblik zahteve poskusne osebe zaznavajo kot najbolj vljudno v enakovrednih družbenih razmerjih, v razmerju družbene bližine in domačnosti (sošolec-sošolcu, mati hčeri/sinu), kot manj vljudno pa v neenakovrednih razmerjih, ko se z zahtevami obrača učitelj na učence. Lista je ocenjena za najmanj vljudno v neenakovrednih razmerjih, ko se podrejeni člen obrača na nadrejenega, učenec na učitelja. V enakovrednih razmerjih se torej pričakuje manj vljudnosti kot v neenakovrednih, od podrejenega člena družbenega razmerja se pričakuje več vljudnosti kot od nadrejenega. Vljudnost je torej funkcija oblike in okoliščin izrekanja.

Ocena vljudnosti in spol

Zanimalo nas je, ali je ocena vljudnosti odvisna od spola. V ta namen smo izračunali srednje vrednosti ocen, ki so jih posameznim zahtevam D1-12 dali v okoliščino Ka-e moški ($n = 127$) in ženske ($n = 87$).

Preglednica 2: Povprečna ocena vljudnosti ($\bar{x}$) za moške (M) in ženske (Ž) v okoliščinah Ka-e

x zahteva	xa		xb		xc		xd		xe	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
1.	2,661	2,885	1,992	1,966	2,890	3,069	2,181	2,356	2,575	2,874
2.	4,024	4,299	3,079	2,977	4,134	4,299	3,520	3,632	4,039	4,092
3.	1,063	1,126	1,157	1,161	1,425	1,299	1,299	1,149	1,409	1,184
4.	5,646	5,728	5,094	5,046	5,039	5,218	5,354	5,644	5,220	5,301
5.	5,850	6,287	5,614	6,138	5,646	6,000	5,520	6,207	5,417	5,897
6.	4,299	3,989	4,047	3,931	4,181	4,506	4,071	4,345	3,976	4,391
7.	2,142	2,011	2,220	2,299	3,126	3,379	2,567	2,678	2,638	3,023
8.	1,866	1,621	1,803	1,724	2,378	2,368	1,811	1,701	2,244	2,414
9.	2,906	2,736	2,921	2,885	3,866	3,862	3,173	2,678	3,323	3,391
10.	3,520	3,425	3,394	3,287	3,701	3,632	3,622	3,287	2,835	2,782
11.	3,354	3,437	3,425	3,253	4,079	4,161	5,000	5,402	5,370	5,885
12.	6,551	6,529	6,244	6,425	6,315	6,391	6,551	6,632	6,496	6,713
X.	43.882	44.126	40.992	41.092	46.780	48.184	44.669	45.713	45.543	48.034

Odvisne zveze med oceno vljudnosti v okoliščinah Ka-e in spolom smo preizkusili s testom χ^2 . Statistično pomembnih razlik nismo ugotovili v razmerjih družbene bližine, tj. v

okolisčinah Kc (sošolec—sošolec) in v okoliščinah Kb (podrejeni člen družbenega razmerja — učenec — se obrača na nadrejenega — učitelja). V okoliščinah Ka so ženske pokazale večjo občutljivost za rabo odločevalnega vprašanja D5 (Ali bi lahko) in za izražanje učiteljeve želje D11 (Rad bi). V tej obliki izraženo zahtevo so ocenile za vljudnejšo kot moški in razliki sta statistično visoko pomembni ($x^2_5 = 20,102$, $p < 0,001$; $x^2_{11} = 18,019$, $p < 0,01$).

Pri zahtevi D5 se razlika v enaki smeri potrdi tudi v okoliščinah Kd. Z njo se ponovno obrača učitelj na učence ($x^2_5 = 22,974$, $p < 0,001$). Nasprotno pa v tej okoliščini ženske ocenijo za manj vljudno zahtevo D10, izraženo kot namig ($x^2 = 22,042$, $p < 0,001$). Različna občutljivost moških in žensk na vljudnostne različice zahteve se je potrdila v obeh hierarhično strukturiranih okoliščinah, ko se z zahtevo obrača učitelj na učence (Ka, Kd), ne pa tudi v enakovredno strukturiranih okoliščinah (Kc) in v okoliščinah, ko se podrejeni člen obrača na nadrejenega (Kb). Zato lahko rečemo, da so ženske občutljivejše na vljudnost učiteljevih zahtev kot moški. V podobni smeri govorijo tudi ugotovitve raziskave, v kateri smo preučevali učenčeve želje glede tega, kako naj bi jih učitelji poimenovali. 100 % vprašanih učenek je odgovorilo, da si želi poimenovanje z imenom, pri moških pa se je za tako poimenovanje odločilo samo 42 %, 48 % pa za poimenovanje s priimkom. Raziskava je bila opravljena na malem vzorcu in ima vrednost podmene (D. Horvat, 1989). Učitelji tako tudi ravna. Na deklice se v večji meri kot na fante obračajo tako, da jih pokličejo po imenu.

V okoliščinah Ke je statistično pomembna razlika pri zahtevi D1 (Olupi krompir; $x^2_1 = 11,445$, $p < 0,05$). Ženske ocenijo tako izraženo zahtevo za vljudnejšo od moških. Razlog je iskati v dejstvu, da so te zahteve za njih bolj pričakovane in pogoste, saj so one tiste, ki običajno pomagajo pri gospodinjskih poslih. Tudi ukaz *Sedi!* ocenjujejo za vljudnejšega kot moški. Razliki sta statistično pomembni ($x^2 = 20,129$, $p < 0,001$).

Preglednica 3 prikazuje ocene vljudnosti za razne oblike zahteve, s katerimi naslovnik vabimo, naj sede.

Preglednica 3: Povprečna ocena vljudnosti (x) za povedi, s katerimi od naslovnika zahtevamo, naj sede

Povedi	x	M	$\bar{z}$
1. Sedi.	2,658	2,386	2,943
2. Ne bi hotel sesti?	4,954	4,937	4,989
3. Zakaj ne sedeš?	5,023	4,913	5,161
4. Izvoli sesti.	6,584	6,583	6,621

Ocena vljudnosti in teža obremenitve

Leech (1983) je opozoril, da je učinek vljudnosti odvisen od teže obremenitve, ki jo z zahtevo nalagamo naslovniku. Naslovnik zahtevo oceni s stališča škode in koristi, ki jo bo imel od zahtevanega dejanja. Ob enaki obliki zaznava kot bolj vljudno tisto zahtevo, ki je v njegovo korist. To podmeno smo preverjali empirično. Oblikovali smo listo velelniško izraženih zahtev, spreminjali pa smo njihovo vsebino na lestvici škode in koristi (Leech, 1983; cost-benefit scale). Oblika zahtev se torej ni spreminjala, vse so bile izražene velelniško, spreminjala se je le njihova vsebina. Preglednica 4 prikazuje njihovo obliko, vsebino in oceno vljudnosti, ki so jim jo pripisovali dijaki oz. moški in ženske.

Preglednica povprečnih ocen vljudnosti zgovorno kaže, da je ocena vljudnosti v velelniški obliki izraženih zahtev odvisna od ocene škode ali koristi, ki jo ima od zahtevanega dejanja sporočevalec oz. naslovnik. Razmerje je mogoče izraziti z ugotovitvijo: čim bolj je dejanje v naslovnikovo škodo, tem bolj je velelnik ocenjen kot nevljuden. Dejanje, izraženo z velelnikom *Olupi krompir*, je za naslovnika bolj obremenjujoče kot dejanje, izraženo s *Sedi*.

Preglednica 4: Povprečna ocena vljudnosti (x) veleznika ob različni stopnji škode ali koristi zahtevanega dejanja

Povedi	x	M	Ž	
1. Olupi krompir.	2,183	2,031	2,299	
2. Daj mi časopis.	2,388	2,189	2,598	v naslovnikovo škodo
3. Sedi.	2,804	2,591	3,034	
4. Poglej tole.	4,397	4,181	4,609	$x^2 = 28,177$
5. Vzemi še en sendvič.	5,753	5,598	5,920	$p < 0.001$
6. Uživaj na počitnicah.	6,146	5,976	6,356	v naslovnikovo korist

Prva zahteva je ocenjena — ne glede na enako obliko — za bolj vljudno kot druga. Na sredino se umešča zahteva *Daj mi časopis*.

Čim bolj je dejanje v naslovnikovo korist, tem višja je ocena vljudnosti ustrezne oblike. Poskusne osebe so ocenile za najvljudnejšo zahtevo *Uživaj na počitnicah*, sledi zahteva *Vzemi še en sendvič*, na zadnje mesto v tej skupini se uvršča zahteva *Poglej tole*.

Raziskava potrjuje vlogo, ki jo ima na pragmatično zaznavo in vljudnostni učinek zahteve ocena na skali škode — koristi. Zato govorci zahtev, ki so v njihov prid oz. v naslovnikovo škodo, praviloma ne izrekajo v neposredni obliki, ampak v posredni. Tako se teža obremenitve omili z videzom svobodne odločitve za dejanje. Zahteve, ki so v naslovnikovo korist, izrekamo neposredno: *Popij še kozarček*, *Vzemi še sendvič*, *Oglasi se kaj*.

Sklepne ugotovitve

V raziskavi smo predpostavili, da je pojem vljudnosti povezan s pozitivnim vrednostnim stališčem. Vrednostna obremenitev pojma in njegova šibka vsebinska določenost nas je napeljala na misel, da imamo opraviti z ideološkim pojmom, ki govorna dejanja opredeljuje vrednostno, namesto da bi jih pojasnjeval vsebinsko.

Izhajali smo iz predpostavke, da je vljudnost interakcijski učinek soodvisnih vrednosti: oblike, s katero je zahteva izražena, družbenih razmerij med sporočevalcem in naslovnikom, predvsem razmerij enakovrednosti in neenakovrednosti, bližine ali razdalje, družbene moči ali nemoči, ter teže obremenitve, ki jo z zahtevo nalagamo naslovniku. Podmene smo potrdili. Vljudnost je funkcija vseh treh vrednosti (O, K, R), te pa niso neodvisne, temveč so v interakciji. Izsledki raziskave o razmerju med obliko in vljudnostjo se skladajo z izsledki J. Blum-Kulke (1987). Posredno izražene zahteve imajo večji vljudnostni učinek kot neposredno izražene. Konvencionalno posredno izražene so ocenjene za bolj vljudne od nekonvencionalnih namigov.

Raziskava potrjuje, da vljudnost ni samo funkcija oblike, temveč tudi konteksta izrekanja. Ista oblika ima večji vljudnostni učinek v enakovrednih kot v neenakovrednih, hierarhičnih razmerjih. Za najmanj vljudno je lista ocenjena v položaju, ko se z zahtevami obrača podrejeni član družbenega razmerja na nadrejenega (učenec na učitelja), kot najbolj vljudna pa v položaju družbene enakovrednosti (sošolec-sošolec) in bližine (mati-sin/hčerka). V hierarhičnih razmerjih se pričakuje večja stopnja vljudnosti kot v enakovrednih.

To pa pomeni, da s posrednimi oblikami na simbolični ravni uravnotežujemo družbeno razliko in razdaljo. Učinek takega uravnoteževanja je vljudnost.

LITERATURA

Blum-Kulka, S. (1987): Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different. *Journal of Pragmatics* 11: 131—146, North Holland.

- Brown, P., Levinson, S.C. (1987): *Politeness. Some Universals in Language Usage*. London: Cambridge University Press.
- Cherry, R.D. (1988): *Politeness in Written Persuasion*. *Journal of Pragmatics* 12: 63—81, North Holland.
- Gibbs, R.W. (1985): *Situational Conventions and Requests*. V: J.P. Forgas: *Language and Social Situations*, New York: Springer Verlag.
- Jacobs, S. (1990): *Functional Substitution as an Alternative to the Indirect Speech Act Hypothesis for How to Make an Argument and Other Kinds of Speech Acts*. Referat na Mednarodni pragmatični konferenci, Barcelona, 1990.
- Javarnaud, P. (1987): What's language all about? A review of Pierre Bourdieu, *Ce que parler veut dire*. Paris, 1982, *Journal of pragmatics* 11: 721—736, North Holland.
- Leech, G.N. (1983): *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Marmaridou, A.S.S. (1987): *Semantic and Pragmatic Parameters of Meaning*. *Journal of Pragmatics* 11: 721—736, North Holland.
- Searle, J.R. (1979): *Expression and Meaning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Žilavec, S. (1988): *Neposredno in posredno izražanje sporočanje namere*. *Diplomska naloga*. Filozofska fakulteta v Ljubljani.
- Kunst Gnamuš, O. (1991): *Sporazumevanje med željo, resnico in učinkom*. Slovensko društvo raziskovalcev šolskega polja.

Summary

UDC 808.63-561.63:165.74:007:316

Olga Kunst Gnamuš

INDIRECTNESS AND POLITENESS IN UTTERING A REQUEST

The present research is based on the basic pragmatic notions of variability, the possibility of choice, contextuality, intentionality and acceptability. These notions are taken into account in the research of the effects of politeness of the means of expression at your disposal when uttering a request. It is empirically verified that politeness has a pragmatic value, which comes about in the interaction between the form of the utterance, the content and the rank of imposition, as well as the context of utterance. The interactional value of the pragmatic notions and their contextual sensitivity is thus confirmed.
