

Mandagumas kaip relatyvus kalbinis, socialinis ir kultūrinis reiškinys

INGA HILBIG

Vilniaus universitetas

The article deals with the pragmatic notion of linguistic politeness, encompassing more than just language etiquette. Politeness is viewed as determined by the speech situation, in which, for the realisation of his communicative purposes, the speaker can avail himself of virtually any verbal means to convey respect or friendliness. Merely on the basis of the linguistic expression of politeness no cultural community can be considered more or less polite than others. Different cultural groups may prefer different politeness strategies and their realisations. The final section of the article presents a small qualitative investigation into the way requests are made in service encounters in Vilnius. The negative evaluation of Lithuanian politeness in the said situations results from different sociocultural notions about what communication in such situations should be like.

1. ĮVADINIS ŽODIS

Mandagumas, kaip vienas iš pagrindinių komunikacijos komponentų, be kurio žmonių bendravimas nebūtų įmanomas, domina įvairių humanitarinių ir socialinių sričių mokslininkus. Tačiau daugiausia jis tyrinėtas kaip tik lingvistiniu aspektu. Susidomėjimas kalbiniu mandagumu (angl. *linguistic politeness*), atskiro šakos teises įgijusia interakcinės pragmatikos sritimi, per pastarajį amžiaus ketvirtį labai išaugo. Tačiau nors yra teigama, kad ši reiškinį jau darosi sunku tirti dėl itin didelės jam skirtų darbų gausos (Sifianou, 2005: 263), lietuvių kalbos mandagumas pragmatiškai dar tik pradedamas tyrinėti.

2. KALBOS ETIKETAS IR MANDAGUMAS

Mandagumas gali būti suprantamas kaip bet kokie veiksmai, taip pat ir kalbiniai, padedantys išlaikyti minimalią žmonių sąveikos darną, „palaikyti ar sustiprinti pašnekovų tarpusavio santykius, kartais – apsaugoti nuo jaučiamo pavojaus“ (Čepaitienė, 2007: 11). Jis atskleidžia kaip labai įvairialypis, visą diskursą persmelkiantis reiškinys ir neapsiriboja vien gerų manierų ir etiketo knygose pateikiamomis etiketo formulėmis (Kerbrat-Orecchioni, 2005: 29). Vis dėlto nagrinėjamas terminas dažnai tapatinamas su panašia etiketo savyka.

„Lietuvių kalbos žodyne“¹ pateikiama pirmoji iš devynių žodžio *mandagus* reikšmių – „kuris gražaus elgesio, gerų manierų“. Žodis *etiketas* šiame ir „Dabartinės lietuvių kalbos žodyne“² apibrėžiamas labai panašiai: „elgesio taisyklės ir formos kurioje nors visuomenėje; viešoji laikysena, manieros“. Kaip rašoma A. Kučinskaitės, „etiketas – papročiais virtusios žmonių elgesio taisyklės, apimančios išorinius tarpusavio bendravimo pasireiškimus“ (Kučinskaitė, 1990: 3). Konkrečiai kalbos etiketas taip pat apibrėžiamas kaip „visuomenės priimtų kalbinių bendravimo normų visuma“, „kalbinės bendruomenės dialoginėje kalboje vartojamos kalbos formulės (paprastai – susabarėjusios), kurios parodo mandagius / nemandagius pašnekovų santykius <...>“ (Čepaitienė, 2007: 68, 11). Atkreiptinas dėmesys, kad šiuose apibrėžimuose akcentuojamos taisyklės, normos, formos ir formulės. Kadangi yra teigama, kad kalbos etiketas dažnai įvardijimas kaip kalbinis mandagumas, apibūdinamas kaip kalbinė mandagumo raiška (*Ten pat*, 11, 20), būtų galima spręsti, kad mandagumo reiškinys sutelpa į etiketo reikalavimų rėmus.

Tačiau anglų kalba publikuojamuose įvairių šalių kalbinio mandagumo specialistų pragmatikų darbuose kalbos etiketo terminas išvis nevartojamas (žr., pvz., Hickey, Stewart, 2005), o jei ir vartojamas, tai platesne reikšme (žr., pvz., Kasper, 1998). Kalbinis mandagumas suvokiamas ne tik kaip tam tikros visuomenės kalbinio elgesio taisyklių, normų paisymas, etiketo formulų vartojimas, galimas aptarti gana bendrai. Šis reiškinys tyrinėjamas

¹ Cituojama „Lietuvių kalbos žodyno“ 2005 m. interneto versija (www.lkz.lt)

² Cituojama „Dabartinės lietuvių kalbos žodyno“ interneto versija (<http://www.autoinfa.lt>)

tik kaip konkrečios kalbos vartosenos konkrečiame situaciniame kontekste ypatybė. Analizujant natūraliai (stebėjimo) ir dirbtiniai (eksperimentiniai) duomenų rinkimo metodais sukauptą medžiagą domimasi individualiai kalbėtojų pasirinkimais, kaip vartoti kalbą interakcijoje, ir praktiskai bet kokiomis lingvistinėmis išraiškomis, kuriomis pašnekovui rodoma ne tik pagarba, bet ir draugiškumas.

Daugumos empirinių šnekos aktų mandagumo tyrimų teorinis pamatas arba bent jau atspirties taškas yra P. Brown ir S. Levinsono mandagumo teorija (1978, 1987). Nors ir turinti akivaizdžių trūkumų, daug kritikuota, tobulinta ir neigta, ji tebelaikoma nuodugniausia ir įtakingiausia. Pagrindinė šios teorijos sąvoka – viešasis žmogaus savęs paties įvaizdis (angl. *face*) (Goffman, 1967), kurį kiekvienas turi ir suvokia kitus turint. Pagal šią teoriją interakcijoje mandagumas gali būti apibrėžtas kaip strateginis elgesys, kuriuo įvairiais būdais siekiama parodyti, kad yra rūpinamasi pašnekovo įvaizdžiu, stengiantis sušvelninti jam grėsmingus veiksmus (angl. *face threatening acts*) (pvz., prašymus, raginimus). Įvaizdis yra dvipusis: ne tik negatyvus (distancinis) kurį puoselėjant siekiama išlaikyti atstumą, bendrauja ma pagarbiai, bet ir pozityvus (kontaktinis³), kai pabrėžiamas artimumas, draugiškumas.

Kaip teigia patys įvaizdžio teorijos kūrėjai, būtent konvencionalių negatyviojo mandagumo strategijų realizacijos pavyzdžių yra pilnos etiketo knygos (Brown, Levinson, 1978: 135). O pozityviajam mandagumui perteikti gali būti pasitelkiama be kita ko ir, pvz., pašmaikštavimai ar net, kaip pastebėta vėlesnių tyrejų, kalbos etiketo užribyje esantys keiksmai, įžeidimai (plačiau žr. Holmes, 1995: 10; Christie, 2005: 1). Kokių nors tipinių raiškos formų, į etiketo vadovėlius telpančių taisyklių, vartojamų ar vartotinų kalbinių formulų pastarojo tipo mandagumo raiškai praktiskai nėra, jis tarsi mažiau apibrėžtas, neformalus.

Mandagumas gali būti reiškiamas net tik „autonominiai mandagumi

³ *Distancinio* ir *kontaktinio* mandagumo sąvokas vietoje kiek klaidinančių negatyviojo ir pozityviojo mandagumo terminų siūlo G. Čepaitienė (plačiau žr. 2007: 25), savo daktaro disertacijoje jas vartoja ir E. Gudavičienė (2007). P. Brown ir S. Levinsono sukurtų sąvokų trūkumai buvo kritikuojami ir užsienio pragmatikų darbuose, bet vis delto jie šiuo metu atrodo visiškai išsigalėję. Todel galbūt dar būtų galima pasvarstyti, ar ir lietuvių kalbotyroje nevertėtų vartoti pirminių originalių amerikiečių mokslininkų terminų.

aktais, kurių paskirties ir predikatinės galios tikslas yra pademonstruoti mandagumo konvenciją“, bet ir kitokiai, kurių „vartojimas suteikia jiems mandagumo požymį tam tikrose situacijose“, kurie „atsieti nuo konkretios vartosenos situacijos apskritai jokio mandagumo laipsnio nerodo“, nors kalbos etiketo situacijoms tokį pasakymą G. Čepaitienė nepriskiria (žr. Čepaitienė, 2007: 37, 38). Pasak mokslininkės, tokios frazės pokalbiui nėra būtinos, bendrasis etiketas jų taip pat nereikalauja. Tačiau teigama, kad pasiteiravus, pvz., *Kaip išsimiegojote?* gali būti „parodoma, kad pašnekovas yra vertinamas, rodomas dėmesys jam“ (žr. *Ten pat*, 38) – taigi vis dėlto išreiškiamas pozityvusis (kontaktinis) mandagumas.

Minėta tyrėja aprašo nedidelę sociolingvistinę apklausą, per kurią paaiškėjo, kad iš dvidešimties seminare dalyvavusių studentų tik dviejų namuose įprasta atsiprašyti, o „kiti apskritai sunkiai suvokė, kodėl šeimos nariai tarpusavyje turėtų vartoti kokias nors atsiprašymo formas“ (Čepaitienė, 2007: 28). Mokslininkė spėja, jog „pamažu formuojasi požiūris, kad kalbos etiketas – tik viešosios kalbos dalykas“. Tačiau ar kalbos etiketas nėra visada aktualesnis kalbėtojui renkantis negatyviojo (distancinio) mandagumo strategiją, kai rūpi būtent pagarbi „viešoji laikysena“? Pozityvusis (kontaktinis) mandagumas labai dažnai išreiškiamas ir be jokių įprastų etiketo formuliu. Pvz., netycia atsitrenkus į šeimos narį galima atsiprašyti aiktelint ir rūpestingai pasiteiraujant: *Neskauda?* Ilokucinė tokio pasakymo galia, jo mandagumo funkcija nėra eksplikuotos paviršinėje pasakymo struktūroje, bet akivaizdžios konkretioje interakcijoje.

3. (NE)MANDAGIOS FORMOS IR REALI VARTOSENA

Lietuvių kalbos etiketui skirtuose darbuose daugiausia siekta pateikti ir aprašyti kalbinių mandagumo ištaklių inventorių (kaip lietuvių kalba galima kreiptis, pasisveikinti, padėkoti, ko nors palinkėti ir pan.), tyrinėta, kaip konkretios kalbos etiketo formulės istoriškai buvo, nūdien yra ar kalbos kultūros požiūriu turėtų būti vartojamos mūsų kalboje apskritai – bendriaujamame socialiniame ir kultūriniame kontekste.

Iš kitų darbų išsiskiria G. Čepaitienės išsami ir daug aprepianti monografija „Lietuvių kalbos etiketas: semantika ir pragmatika“ (2007). Darbe pabrėžiama, kad pragmatikai rūpi pasakymo interpretacija bei kalbinės raiškos atranka konkretiame pokalbio kontekste. Tačiau analizuojamų duomenų

pobūdis⁴ lemia, kad tyrėjai prieinami tik tarsi objektyviai mandagūs pagal išorinę savo formą, semantiką pasakymai, kurių ilokucinė galia ir mandagu-mo funkcija iš tiesų yra nuspėjamos ir be konkretaus situacinio konteksto. Pvz., susitelkiama ties semantiniu prašymo paradigmos pagrindu: prašymu raiška performatyviniu veiksmažodžiu *prašau*, jaustuku *prašom*, kitais bendašakniais prašymą reiškiančiais žodžiais, imperatyvais, bet atsiribojama nuo „numanomų“, „užslėpto“ ilokucinio tikslo aktų, pvz., *Taip traukia, ar neperpūs* (kaip prašymas uždaryti langą) (žr. *Ten pat*, 154). Tai visai supranta-ma, nes pastarieji savo funkciją įgyja tik pavartoti konkrečioje bendravimo situacijoje. Gyvojoje kalboje tokį nekonvencionalių prašymų būna apstu, bet renkant ir analizuojant, tarkime, iš rašytinio tekstyno gautus pavyzdžius, kai tyrėjui neišvengimai tenka pradėti nuo pasakymo formos ir tik tada žiū-rēti jos funkcijos, jų aptikti labai sunku.

Kalbinio mandagumo specialistų įsitikinimu, joks iš konkrečios pasaky-mo situacijos išimtas žodis ar frazė patys savaime negali būti laikomi nei objektyviai mandagiais, nei nemandagiais. Ten, kur jos tikimasi, nepavar-tota kalbos etiketo formulė ištis gali sukelti pašnekovo nepasitenkinimą (Čepaitienė, 2007: 23). Tačiau kartais ir pavartota ten, kur jos visai nesiti-kima, kur kalbėtojui ji atrodo netinkama, mandagumo formulė gali sukel-ti panašų efektą, pvz., sudaryti perdėto manieringumo, santykų šaltumo įspūdį, kai labai artimas asmuo buityje nuolat kartoja *ačiū* už menkniekius. Dar daugiau, etiketo formulės gali būti sąmoningai pasitelkiamas ir tuomet, kai kalbėtojas nė neketina būti mandagus (pvz., *Na, sveikinu!* – treneris per svarbias varžybas su priešininku susimušusiam ir iš aikštės pašalintam pers-pekyviam futbolininkui).

Įpykusio vadovo pasakyme *Prašyčiau tučtuoju užbaigtį ši darbą!* žodis *pra-šyčiau* tikrai neturi mūsų kalbos etiketui skirtuose darbuose nurodyto nuo-lankumo, maldavimo atspalvio (žr. Čepaitienė 2007: 157), fiksuotos manda-

⁴ Labai įvairios analizuojamos medžiagos atrankos principai, jos imties statistinis aprašas monografijoje nera pateikiami. Tačiau iš pavyzdžių galima spręsti, kad dau-giausia remtasi VDU Dabartines lietuvių kalbos tekstyno duomenimis, įvairių žanru rašytinių tekstu (grožinės, daugiausia klasikinės literatūros, XIX a. pab. – XX a. pr. kultūros veikėjų laiškų ir kt.) medžiaga, o dabartinės sakytinės kalbos į analizę įtraukta palyginti mažai.

gios, kalbėtojo dvejones, kuklumą perteikiančios reikšmės⁵ (žr. Kučinskaitė, 1990: 44). „Pokalbių telefonu etikete“ pateikiamas lietuviškų prašymų informacijai gauti skirtumas į žemiausio (pvz., *prašom pasakyti*), aukštesnio, arba neutralaus (pvz., *norėčiau paprašyti*), ir aukšto mandagumo laipsnio (pvz., *gal galėtumėt man pasakyti*) taip pat nėra absoliutus, ir skirtumas išraiškas, kaip pastebi pācios knygos autorės, renkamės ne tik atsižvelgdami į tai, „ar prašomoji informacija mums yra labai svarbi“ (Čepaitienė, Steigvilaitė-Urbietienė, 2003).

I mandagumą kaip izoliuoto pasakymo lygio reiškinį gilintasi daugybėje ankstyvujų jam skirtų darbų. Paaiškėjo, kad ranguodami iš konteksto išimtus pasakymus vienos kalbinės bendruomenės atstovai iš esmės labai gerai sutaria dėl jų mandagumo, ir kuo išraiškos gramatiškai sudėtingesnės, ilgesnės, oficialesnės, tuo aukšciau mandagumo skalėje jos atsiduria. Tačiau realioje komunikacijoje, kur esama kalbėjimo tikslas, ilgiau, oficialiau ir ne taip tiesiogiai – nebūtinai savaime mandagiau. Per daug oficialumo, kuris dažnai tapatinamas su mandagumu, lygiai kaip ir per mažai jo, gali būti nemandagu, pabrėžti atstumą tarp pašnekovų, skambėti ironiškai ir pan.

Pragmatikai nėra įdomios neutralios, absoliučios atskirų lingvistinių formų vartosenos taisyklės. Kalbinio mandagumo tyrėjams rūpi, kaip tam tikra forma strategiškai pasitelkiama kalbėtojo tikslui pasiekti, o stebėdami atliekamą šnekos aktą matome, kad tarp kalbinės formos ir šnekos akto mandagumo sampratos nebūtinai esama ryšio (Thomas, 1995: 156). Mandagu yra tai, kas kalbos vartotojams atrodo tinkama vykstant konkrečiam komunikaciniui įvykiui.

4. MANDAGUMAS IR KULTŪRA

Mandagumas yra reliatyvus ir kalbant apie skirtinges jo apraiškas įvairiose kultūrose. Apskritai jis laikytinas bendru žmonių visuomenėms reiškiniu, nes tenkina universalius jų poreikius. Tačiau pagal skirtinę tų poreikių svarbą iš galimų mandagumo realizacijos ištaklių skirtinį kultūrų atstovai

⁵ „Tariamosios nuosakos formomis *prašyčiau* labai subtiliai išreiškiamas mandagus kreipimasis į asmenį, kai norima parodyti, kaip pageidaujamas veiksmas ar daiktas prašytojui reikalingas, naudingas, teikiantis malonumo, bet prašantysis iš kuklumo ir pagarbos asmeniui, į kurį kreipiiasi, lyg ir varžosi, stengiasi kuo mandagiau savo pageidavimą pasakyti“ (Kučinskaitė, 1990: 44).

pasirenka ir įtvirtina skirtingus kalbinius bei nekalbinius būdus jam reikšti (Sifianou, 2000: 46, 93). Tai, kaip suprantamas mandagumas, kaip jis perteikiamas, kas yra mandagus kam ir panašiai, skirtingose kultūrose nepaprastai įvairuoja (Holtgraves, 2005: 73).

Ilgą laiką pragmatikos moksle dominavę anglakalbiai teoretikai kėlė ir teoriškai nagrinėjo neva bendrus, o iš tiesų dažnai tik anglų kalbai būdingus mandagumo principus, įprastines anglosaksiškas pokalbio ypatybes tapatindami su žmogišku kalbiniu elgesiu apskritai, o kultūriniams skirtumams teikdami nebent visai menką reikšmę. Pavyzdžiui, kadangi anglų kalbos liepiamosios nuosakos formos paprastai vartojamos liepimams, įsakymams reikšti, buvo etnocentriškai teigama, kad mandagiai prašant apskritai yra vengama imperatyvų (Clark, Schunk, 1980: 111). Tačiau ši kalba tiesiog atspindi anglosaksišką kultūrinę tradiciją, kuri itin iškelia ir pabrėžia individuо privatumą ir laisvę. Kadangi ko nors prašant visada daugiau ar mažiau késinamasi į adresato veiksmų laisvę, anglų kalboje bet kokiems, net ir visai nedideliems ir įvaizdžiui beveik negrēsmingiemis prašymams yra įsitvirtinusios negatyviajam (distanciniam) mandagumui būdingesnės netiesioginės raiškos formos, mažinančios prašymo primygtnumą, švelninančios ilokucinę jo galią. Jomis adresantas tarsi vengia primesti savo valią adresatui, palieka jam daugiau galimybų atsisakyti patenkinti prašymą. Todėl britas G. Leechas teigė, kad negatyvusis mandagumas yra tarsi „rimtesnis“ būdas išreikšti dėmesį kitam (Leech, 1983: 133), o amerikiečiai P. Brown ir S. Levinsonas savo darbe šiam mandagumo tipui skiria kone triskart daugiau vienos nei pozityviajam (Brown, Levinson, 1978).

Tačiau atstumas ir rūpestis kito privatumu ne visose kultūrose yra tokia didelė vertybė ir, kaip paliudyta daugybe kitų kalbų empirinių tyrimų, kai kurios kultūrinės bendruomenės yra labiau linkusios į pozityviojo (kontaktinio) mandagumo tipą. Jose privatumo poreikį dažnai nusveria kolektiviškumo jausmas. Aiški perskyra tarp savos ir svetimos grupės atstovų su savaisiais leidžia bendrauti labai betarpiškai. Glaudūs ryšiai, abipusė savanoriška priklausomybė tokiose kultūrose yra svarbiau už individuо laisvę, todėl apsunkinti kito per daug nesibijoma ir prašymai, užuot kėlę grėsmę kito įvaizdžiui, kaip tik stiprina santykius, vienija, todėl gali ir netgi turi būti reiškiami labai tiesiogiai (žr., pvz., Sifianou, 2000; Marquez Reiter, 2005). Tokia jų raiška visiškai priimtina ir didesnio galios skirtumo visuomenėse esant asimetriniams bendraujančiuių santykiams.

Skirtingas mandagumo suvokimas ir raiška yra didelis kultūrinių nesusipratimų šaltinis tarpkultūrinėje komunikacijoje. Jų kyla tada, kai pasakymams viena kalba suteikiama klaidinga ilokucinė galia – tokia, kokia ji yra kitoje kalboje. Pvz., angliskai kalbančių Rytų europiečių prašymams reikšti vartojami imperatyvai britams dažnai nuskamba kaip įžeidūs liepimai. Būtent i pozityvųjį (kontaktinį) mandagumą orientuotoms visuomenėms, pa sižyminčioms ir tiesiogiškesne prašymu raiška, dažniausiai klijuojamos „ne-mandagiujų“ etiketės (Sifianou, 2000: 43). Antra vertus, „mandagiujų“ britų šneka kitų kultūrų atstovams neretai atrodo perdėm įmantri, nenuoširdi.

Tokie stereotipiniai vertinimai būtų objektyvūs tik tuo atveju, jei mandagumo samprata būtų universali. Tačiau taip nėra, ir kiekviena kultūrinė bendruomenė gali būti mandagi savaip. Nėra jokio standarto, pagal kurį galima nuspresti, kad vienos kultūros atstovai yra (ne)mandagesni už kitos. Vien pagal lingvistines išraiškas, komunikacijos būdus negalima teigti, kad vienos tautos su žmonėmis elgiasi, gražiau, mandagiau nei kitos (Thomas, 1995: 150). Kalbiniai interakcijos būdų skirtumai yra veikiami kur kas gilesnių kultūrinių aspektų nei vien mandagumo normos (Wierzbicka, 1985: 145) – juos lemia skirtingos visuomeninės bei vertybų sanklodos.

5. LIETUVIŲ (NE)MANDAGUMAS

Lietuviai tiek svetimšalių kartais yra pavadinami, tiek patys neretai vieni kitus laiko nemandagiais. Didžioji dauguma nepasitenkinimų girdima dėl mūsų bendravimo su nepažįstamaisiais viešumoje. Tokios nuomonės paskatino atkreipti dėmesį į lietuvių bendravimą viešosiose vietose, susitelkiant ties prašymu šnekos aktais.

Penkis 2006–2007 m. mėnesius Vilniuje (gatvėse, universitete, transporte, kavinėse, maisto parduotuvėse, vaistinėse, poliklinikoje, pašte ir kt.) atsitiktine tvarka buvo užsirašinėjami nugirsti trumpi prašymai. Stengtasi užfiksuoti kuo daugiau žodinio pokalbio konteksto, buvo nurodoma jo vieta, trumpai apibūdinami pašnekovai, pasirašoma pastabų apie paralingvistines jų kalbos ypatybes, kūno kalbą. Iš viso surinkta apie 150 rūpimų šnekos aktų pavyzdžių. Dauguma jų (apie 100) pavyko užsirašyti prekybos bei paslaugų situacijose. Kadangi pastarosios yra gana aiškios ir apibrėžtos vietas, komunikacijos scenarijaus, bendraujančiųjų socialinių vaidmenų požiūriu ir prašymai yra pagrindiniai jose atliekami šnekos aktai, nutarta apsiriboti jomis. Šiame skyrelyje pateikiama keletas pastebėjimų apie ryškiausias vilniečių

prašymų minėtose situacijose ypatybes ir galimus sociokultūrinius mūsų komunikaciją aptariamose situacijose veikiančius veiksnius.

Individualistinėms kultūroms nebūdinga ryški perskyra tarp „savų“ ir „svetimų“, ir su visais žmonėmis palyginti panašiai – dažniausiai taikant konvencionalias negatyviojo (distancinio) mandagumo strategijas (Fukushima, 2000: 188). Panašu, kad sparčiai individualėjančioje, bet vis dar labiau kolektyvistinėje lietuvių visuomenėje tiesius mūsų prašymus, kai adresato neprašoma ko nors didelio⁶, leidžia itin didelis arba labai mažas socialinis nuotolis (angl. *social distance* – čia suprantamas kaip artimumo, pažinties laipsnis) ir didelis galios skirtumas (angl. *power distance*) tarp pašnekovų, kai adresantas užima viršesnę poziciją.

„Tarp Rytų ir Vakarų europiečių esama pokalbio stiliaus skirtumų: vokiečiai kalba norėdami palaikyti ryšį. Rytų europiečiai šneka pirmiausia turėdami instrumentinį tikslą ir tyloje jaučiasi visai patogiai“ (Keevalik, 2005: 214, cit. Giles ir kt. 1992: 220). Nors dėl šio labai platus apibendrinimo teisingumas privačiame lietuvių bendravime abejotinas, jis atrodo visai tinkamas kalbant apie bendravimą tarp nepažįstamujų. Bent jau įprastinėse kasdienėse prekybos ir paslaugų situacijoje Vilniuje interakcijos dažniausiai labai nedaug. Esant aiškiai nustatytom komunikantų teisėms bei pareigoms, klientas be jokių ižangų gali tiesmukai pateikti savo prašymą (dažnai tai būna vieninteliai jo ištariami žodžiai), darbuotojas gali tylomis paduoti norimą daiktą ar suteikti paslaugą, o jei prieikia – taip pat tiesiai paprašyti to, kas būtina pastarojo prašymui patenkinti (pvz., pasirašyti ant čekio ar luktelėti). Kadangi nemanoma, kad kyla kokia nors grėsmė įvaizdžiams, dažnai nė viena pusė nepasitelkia ne tik jokio negatyviojo (distancinio) mandagumo jiems išsaugoti, bet ir nereikiamas daugybei kultūrų tokiose situacijose įprastas verbalinis ir neverbalinis pozityvusis (kontaktinis) mandagumas (pvz., nėra persimetama nereikšmingomis frazėmis, nepalaikomas ilgėlesnis akių kontaktas, nesiypsoma, nejuokaujama)⁷. Ryškiausia viena

⁶ Prašymo dydį (angl. *size of imposition*) lemia šie veiksniai: kiek laiko ir pastangų reikia jam patenkinti, kokia fizinė ar psichologinė fizinė našta užkraunama adresatui, ar adresantas turi teisę prašyti, o adresatas – privalo patenkinti prašymą, ir kiek tas prašymas įprastas konkretioje situacijoje (Fukushima, 2000: 188).

⁷ Apie prekybos ir paslaugų situacijas čia kalbama labai apskritai, nors jos gali būti skirstomos pagal tai, kokioje konkretiai aplinkoje vyksta (pvz., prekybos centre ar mažoje parduotuvėje), pagal situacijos kasdieniškumą, įprastumą (pvz., perkamas

su pozityviuoju mandagumu paprastai tapatinama ypatybė – labai tiesmuka prašymų raiška.

Tokių i pranešimo turinj, o ne į komunikantų santykį orientuotų pokalbių tarp nepažistamujų įprastinėse aptarnavimo situacijose užfiksuota daugiausia. Tarp surinktos medžiagos dominuoja trumpos eliptinės objektinės prašymų konstrukcijos, kuriomis tiesiog nurodoma, kas norima gauti:

Mergina kavinėje:

- Man prašom keptos vištienos salotų.

Jauna moteris sulčių bare:

- Morkų ir obuolių sulčių.
- Čia gersit?
- Išsinešimui. Buteliuką.

Senas vyros vaistinėje:

- „Clotrimazolum“.
- Tepala?
- Taip.

Situacija pašte:

- Prašom.
- Registruotą (*jauna moteris tiesia voką*).

Vaikinas prie autobusų stoties kasos lanelio:

- Laba diena, sekmadienį du studentiškus į Rokiškį pro Svedasus.

Surinkta ir daug liepiamajā nuosaka išreikštū klientų prašymų:

Mergina prie prekystalio kepyklėlėje:

- Duokit mineralinio gazuoto šaldo (*duoda pinigus*).

Pusamžis vyros maisto parduotuvėje prie žuvų skyriaus:

- Laba diena. Duokit... dvi silkes gal.

laikraštis ar kompiuteris) – nuo to labai priklauso, kiek interakcinis yra bendravimas (Traverso, 2001: 423). Šiam tyrimui prašymai rinkti labai įvairiose prekybos ir paslaugų vietose, bet tik kasdienėse įprastose situacijose.

Jaunas vyras padavėjai kavinėje (*iš tolo*):

- Panele, paskaičiuokit, gerai?

Vidutinio amžiaus mikroautobuso keleivė vairuotojui:

- Prie sankryžos sustokit.

Užfiksuoti nedideli pardavėjų ar paslaugų tiekėjų prašymai dažniausiai reikšti būtent imperatyvais:

Pardavėja drabužių parduotuvėje:

- PIN kodą įveskit prašau.

Poliklinikos registratorė paskambinusiam pacientui:

- Palaukit truputį.

Maršrutinio autobuso palydovė pasienyje keleiviams:

- Paruoškit pasus.

Banko darbuotoja:

- Asmens dokumentą duokit.

Kaip matyti iš visų pateiktų pavyzdžių, kartais prieš prašant pasisveikina ma, vartojami leksiniai mandagumo žymekliai *prašom*, *prašau*, prašymą švelninantis *truputį*, abejonę perteikianti dalelytė *gal*, sutikimo siekiantis *gerai?*, pagarbus kreipinys *panele*. Tačiau ir pačios vienos liepiamosios nuosakos antrojo daugiskaitos asmens formos *duokit*, *paskaičiuokit*, *palaukit* ir kt. nedideliems prašymams aptariamose situacijose suteikia pakankamai mandagumo. Būdama asmenuojama, lietuvių, kaip ir daugybės kitų kalbų, liepamoji nuosaka dažnai yra tinkama mandagiai paprašyti tuomet, kai prašymas nedidelis, pagristas. Liepiamosios nuosakos, kaip ir trumpų objektinių prašymų konstrukcijų, vartosenos tinkamumą būtų galima paaiškinti efektyvumo siekimu – į kito poreikius atsižvelgiama taupant jo (taip pat ir savo) laiką bei energiją (Kerbrat-Orecchioni, 2005: 36).

Tačiau aptariamose situacijose nukrypus nuo įprastinio pokalbio scenariaus, pvz., kai prašoma ko nors didesnio, ko adresatas vienareikšmiškai neprivalo atlikti, užfiksuotos tik daugiau ar mažiau netiesioginės klausimų konstrukcijos – tipiška negatyviojo (distancinio) mandagumo raiška. Tei-

ravimasis apie adresato galimybes atlikti kalbėtojo norimą veiksmą tokiu atveju ir yra pats prašymas:

Kasininkė vidutinio amžiaus vyru:

– Trijų centų neturėsit?

Jaunuolis šokolado parduotuvėlėje pardavėjai:

– Gal turit po 10 Lt pakeist?

Moteris knygyno pardavėjai, neradusiai jos ieškomos knygos:

– O jūs negalėtumėt paskambinti į knygyną „Rotas“ Pylimo gatvėj? Gal ten bus...

Mergina tarpmiestinio autobuso vairuotojui:

– O galima, aš perduosiu jums užrašus nuvežti?

Apskritai didelė orientacija į pranešimą, o ne į interakciją prekybos ir paslaugų situacijoje rodo didelį socialinį nuotoli tarp sąveikaujančiujų, kurie neketina leistis į jokių kitokijų bendravimą. Tokie pozityviojo (kontaktinio) mandagumo raiškos būdai kaip pasisveikinimai, šypsenos, ilgesnis akių kontaktas, fatinė komunikacija mūsų kultūroje atrodo skirti išimtinai bendravimui su pažįstamais žmonėmis.

Kitas svarbus aptartinas veiksnys, manytina, yra galios skirtumas. Įvykus radikaliam ekonominės sistemos pokyčiui galios skirtumas tarp paslaugą ar prekė siūlančiojo ir kliento lyg ir turėjės visiškai apsiversti, bet per daug metų nusistovėjė santykiai ir komunikacijos būdai, suprantama, taip greit nekinta. Gali būti, kad dviejų aptarnavimo kultūrų sankirtoje tiek klientas, tiek paslaugos tiekėjas neretai abu mano esą viršesni ir tai taip pat lemia minimalias formaliąsių mandagumo raiškos priemones.

Taigi prašant ko nors nedidelio, pagristo, esant dideliems socialiniams nuotoliui, galios skirtumui, bendravimas aptarnavimo situacijoje atrodo esąs labai tiesmukas ir kalbos požiūriu taupus – tai būdinga pozityviajam (kontaktiniam) mandagumui, nors šiuo atveju tokia raiška kaip tik pasitelkiama atstumui žymėti. Naudojama santykiams „sušildyti“, ši strategija apima kur kas daugiau. Tarp surinktos medžiagos buvo ir keletas tokų pavyzdžių, kur tiek paslaugų tiekėjai, tiek klientai pasitelkė ir kitokių verbalinių pozityviojo mandagumo raiškos priemonių, pvz.:

Vyras konditerijos parduotuvėje pardavėjai (*šypsodamasis*):

- Man tū pyragaičių kur su „kojytėm“ pasverkit – gal gi neišsibėgios, sakau.

Moteris konditerijos parduotuvėje pardavėjai:

- Štie jūsų sausainiukai labai skanūs – duokit kokius du šimtus gramų.

Jauna vaistininkė senam vyrui:

- Receptuką parodykit man.

Banko darbuotoja vyresnei klientei:

- Tik kitą kartą, ponia, būkit gera, pasiskambinkit prieš ateidama.

Kaip matyti, prašant čia pajuokauta, pasitelkta deminutyvų, pagyrimas, apeliacija į pašnekovo gerumą. Nepaisant tū pačių tiesmukų prašymų, šios priemonės daro bendravimą mandagų kurdamos jaukią ir draugišką atmosferą, kur darnus bendravimas palaikomas ir be jokių *ačiū*, *prašom*, *ar negalētumēt*, o dar didesnį vaidmenį nei reiškiant negatyvųjį (distancinių) mandagumą vaidina intonacija, neverbaliniai signalai. Tačiau šis mandagumo tipas, kaip pastebi ir G. Čepaitienė (2007: 90), daug ryškesnis, būdingesnis ir įvairiau atsiskleidžia bendraujant su artimais, pažįstamais žmonėmis.

Įsitvirtinus rinkos ekonomika ir intensyvūs daugybės lietuvių kontaktai su Vakarų kultūromis keičia įprastas mandagumo normas, kurios iki tol nebuvo kvestionuojamos (pvz., sovietiniai metais turbūt niekas nepasigedavo pardavėjų padékų). Taigi ne tik kai kuriems užsieniečiams, bet ir prie kitokių santykų aptarnavimo srityje įprantantiems lietuviams ištis gali atrodyti, kad mandagumo mums ten trūksta. Vis dėlto jokia bendruomenė negali būti nemandagi, nes kiekvienai rūpi darnus ir efektyvus bendravimas. Tačiau tos pačios kultūros atstovai nebūtinai turi tas pačias vertėbes, laikosi tū pačių požiūrių bei nuostatų. Nuomonę, kad aptarnavimo situacijoje esame nemandagūs, turbūt lemia skirtingas sociokultūrinis įsivaizdavimas, kaip dera elgtis prekybos bei paslaugų situacijoje bei viešumoje su nepažįstamaisiais apskritai. Mūsų elgesys mandagumo požiūriu dažnai nuvertinamas mus lyginant ir patiemis lyginantis su neva kultūringesnėmis, „mandagesnėmis“, o iš tiesų – turbūt tiesiog kitokio mandagumo tipo kultūromis.

5. BAIGIAMOSIOS PASTABOS

Lietuvių kalbiniu mandagumu lingvistinės pragmatikos požiūriu dar tik pradėdama domėtis. Remiantis mūsų kalbinės elgsenos stebėjimais ir atlikto tyrimo prekybos bei paslaugų situacijoje rezultatais keliama hipotezė, kad lietuviai yra labiau linkę į pozityviojo (kontaktinio) mandagumo tipą. Tačiau tai dar reikės tikrinti tolesniais gyvosios kalbos tyrimais įvairiose tarpasmenio bendravimo srityse, susitelkiant į konkretų šnekos aktų vartosenos kontekstą. Būtų įdomu paanalizuoti ir kaip mūsų kalbinis mandagumas skleidžiasi didesnėse šnekos atkarpose, labiau atsižvelgti į paralingvistinius bei neverbalinius jo aspektus, palyginti skirtingu lyčiu, gimtakalbių ir ne-gimtakalbių, skirtingu šalies regionų atstovų kalbinį mandagumą. Lietuvių kalbinį mandagumą taip pat būtų verta sugretinti su kitų kalbų bei kultūrų mandagumo raiška, nes geriausiai suprasti ir pažinti savo kalbėjimo būdus, jų savitybes galima lyginant su kita.

LITERATŪRA

- BROWN, P. & S. LEVINSON, 1978, 1987: *Politeness. Some universals in language usage.* Cambridge: Cambridge University Press.
- CHRISTIE, Ch. 2005: Editorial. *Journal of Politeness Research* 1, 1–7.
- CLARK, H. & D. SCHUNK, 1980: Polite responses to polite requests. *Cognition* 8, 111–143.
- ČEPAITIENE, G. 2007: *Lietuvių kalbos etiketas. Semantika ir pragmatika.* Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
- ČEPAITIENE, G. & D. STEIVILAITĖ-URBIETIENE 2003: *Pokalbių telefonu etiketas.* Kaunas: Šviesa.
- FUKUSHIMA, S. 2000: *Requests and culture: politeness in British English and Japanese.* Bern: Lang.
- GILES, H., N. COUPLAND & J. WIEMANN, 1992: “Talk is cheap...”, but “My word is my bond”: Beliefs about talk. In: K. BOLTON & H. KWOK, eds., *Sociolinguistics Today: International Perspectives.* London & New York: Routledge, 218–241.

- GOFFMAN, E. 1967: *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York: Garden City.
- GUDAVIČIENE, E. 2007: *Lietuvių kalbos direktyvai*. Daktaro disertacija.
- HOLTGRAVES, T. 2005: Social psychology, cognitive psychology, and linguistic politeness. *Journal of Politeness Research* 1, 73–93.
- KASPER, G. 1998: Linguistic Etiquette. In: F. Coulmas, ed., *Handbook of Sociolinguistics*. Blackwell Publishing, 374–385.
- KEEVALLIK, E. 2005: Politeness in Estonia: A matter of fact style. In: L. HICKEY & M. STEWART, eds., *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 203–214.
- KUČINSKAITE, A. 1990: *Lietuvių kalbos etiketas*. Vilnius: Mokslas.
- LEECH, G. 1983: *Principles of pragmatics*. London & New York: Longman.
- MÁRQUEZ REITER, R. 2000: *Linguistic politeness in Britain and Uruguay. A contrastive study of requests and apologies*. Amsterdam: John Benjamins.
- SIFIANOU, M. 2000 [1992]: *Politeness phenomena in England and Greece. Cross-cultural perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- SIFIANOU, M. & E. ANTONOPOULOU, 2005: Politeness in Greece: The politeness of involvement. In: L. HICKEY & M. STEWART, eds., *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 263–276.
- THOMAS, J. 1995: *Meaning in interaction. An introduction to pragmatics*. London: Harlow.
- TRAVERSO, V. 2001: Syrian service encounters: a case of shifting strategies within verbal exchange. *Pragmatics* 11:4, 421–444.
- WIERZBICKA, A. 1985: Different cultures, different languages, different speech acts: Polish vs. English. *Journal of Pragmatics*, 9 (2–3), 145–178.

Inga Hilbig

Lituanistinių studijų katedra

Vilniaus universitetas

Universiteto g. 5, 01122 Vilnius, Lietuva

Inga.Hilbig@flf.vu.lt