

Zrinjka Glovacki-Bernardi

POZDRAVLJANJE I OSLOVLJAVANJE U SVAKODNEVNOM RAZGOVORU

Sažetak

Polazeći od određenja razgovora kao jezičnog i sociokulturnog fenomena temeljenog na kooperativnom načelu prava na govorenje analiziraju se dva korpusa. Prvi obuhvaća razgovore s kraja 19. i početka 20. stoljeća u jezičnom priručniku i književnim djelima, a drugi zabilježene autentične suvremene razgovore. Analizirani razgovori pretežito su realizirani u dva koraka, najčešće kao pozdrav – odzdrav. Rezultati analize pokazuju da u osnovnoj strukturi razgovornih obrazaca s konca 19. i početka 20. stoljeća te suvremenih razgovora nema razlika. Bitne su razlike ustanovljene u pozdravima i oslovljavanju odražavajući radikalnan sociokulturni pomak s hijerarhiziranih odnosa u 19. i početkom 20. stoljeća na naglašeno simetričnu suvremenu komunikaciju.

Ključne riječi: pozdravljanje, oslovljavanje, svakodnevni razgovor, hrvatski jezik

Voditi svakodnevni razgovor nešto je što činimo svakoga dana mnogo puta. Vođenje razgovora jedna je od osnovnih kompetencija govornika nekoga jezika i počinje se razvijati vrlo rano. Stoga većinu razgovora vodimo bez teškoća, ne razmišljajući o tome koliko nas vežu zadani sociokulturno uvjetovani obrasci. Razgovor nije isključivo jezični fenomen, već je i iznimno važan socijalni fenomen. Naime, procesi usvajanja jezika nerazdvojivo su vezani uz procese kompetentnog sudjelovanja u funkcioniranju društva. Kao govorni čin, odnosno verbalna razmjena, razgovor se temelji na kooperativnom načelu jednake raspodjele prava na govorenje, što znači da se posebna pozornost posvećuje obostranosti, jednako kao i spontanoj izmjeni govornika. Struktura i elementi razgovora odraz su kulturnih obilježja nekoga društva i podliježu pravilima i normama koje, međutim, ne treba razumijevati mehanicistički. Koncept participacije nije toliko usmjeren na samu strukturu govorne aktivnosti, koliko na oblike društvenog organiziranja temeljenog na razgovoru.

Zanimanje za razgovor kao sociokulturni i jezični fenomen u europskim se okvirima javlja prije otprilike dva tisućljeća. Kratki povijesni prikaz koji slijedi sažetak je studije Petera Burkea (1994) o umijeću razgovora. Intenzivno bavljenje umijećem vođenja razgovora počinje u 16. stoljeću, a iz srednjega su vijeka sačuvani slučajni fragmenti koji odražavaju razgovorne običaje vremena.

U 16. stoljeću u Italiji su izdana tri važna priručnika: 1528. godine Castiglioneov *Cortegiano*, 1558. Della Casin *Galateo* i 1574. Guazzov *Civil conversazione*. Sva su tri djela doživjela mnogobrojna izdanja i prevedena su na

engleski, njemački, poljski, latinski, francuski, španjolski te nizozemski jezik. Svi autori daju preporuke, ali isto tako navode i zabrane – Castiglione smatra da bi i dame trebale znati razgovarati, dapače i šaliti se, ali u primjerima dame uglavnom šute. Teme o kojima ne treba razgovarati jesu vlastita djeca, snovi ili hvalisanje plemenitim podrijetlom i bogatstvom. Preporuča se ne proturječiti i ne ispravljati sugovornika i uvijek biti osjetljiv na situaciju u kojoj se razgovor vodi.

U 17. stoljeću Francuzi preuzimaju talijanski model vođenja razgovora. Najutjecajniji je bio anonimno objavljeni priručnik konverzacijskih maksima iz 1618. godine, vjerojatno nastao u isusovačkom kolegiju La Fleche. Preveden je na latinski, engleski i češki, a George Washington parafrazirao je francuske maksime u obliku 57 pravila ponašanja. Francuski autori konverzacijskih priručnika u naslovima izbjegavaju pojam propis ili pravilo te upotrebljavaju pojam "remarques" – opaske (C. F. de Vaugelas, *Remarques sur la langue française*, 1647; D. Bouhor, *Remarques nouvelles sur la langue française*). Polovinom 17. stoljeća pojavljuje se nova tekstna vrsta – traktat ili dijalog posvećen konverzaciji.

Francuski autori negativno vrednuju upotrebu dijalekta, stručnih izraza, "niskih i nečasnih riječi", naziva za dijelove tijela, psovke, a žene trebaju izbjegavati teme kao što su moda i kućanski poslovi. Preporuča se da se o hijerarhijski višoj osobi govori neizravno, ženama se posvećuje više pozornosti. Zabranama i preporukama pretjeralo se u toj mjeri da čitatelji zapravo više nisu znali o čemu uopće smiju razgovarati.

U 18. su stoljeću francuske maksime prevedene na engleski. U engleskim se priručnicima ponavljaju preporuke o izbjegavanju proturječja i o tome da ne treba pretjerivati sa šalama; za razliku od francuskog i talijanskog stila, engleski je manje ceremonijalan.

Njemačkim konverzacijskim priručnicima iz 19. stoljeća bavila se Angelika Linke (1988). Utvrdila je da preporuke priručnika iz 19. stoljeća odgovaraju onima iz prethodnih razdoblja: izbjegavanje dijalekta, razgovor počinju stariji i rangom viši, razgovara se o općim temama. Podaci o broju objavljenih konverzacijskih priručnika pokazuju kolika se važnost pridavala umijeću vođenja razgovora i koliko je umijeće razgovora ovisno o sociokulturnom okruženju. U Njemačkoj je od 1880. do 1890. godine objavljeno 69 priručnika, a u razdoblju od 1900. do 1910. godine čak 145. Nakon toga uslijedio je pad, dvadesetih i tridesetih godina 20. stoljeća ponovni rast, pa nagli pad nakon 1935. godine sve do kraja rata i ponovni značajan rast pedesetih i šezdesetih godina prošloga stoljeća.

Ovaj kratki pregled ukazuje na tradiciju europskog razgovora i zajednička obilježja od kojih se neka pojavljuju i u istraženom korpusu te nam tako daje argumente za određenje razgovora kao sociokulturnog fenomena i pretpostavku da će razlike u sociokulturnom kontekstu uvjetovati i razlike u strukturi razgovora. Ta se teza može provjeriti analizom razgovornih obrazaca i modela u različitim razdobljima. U prilog tezi, smatra Burke, govori i moguće objašnjenje nastanka prvih europskih konverzacijskih priručnika u kontekstu općih obilježja ranog novog

vijeka temeljenih na tumačenju Maxa Webera koji tvrdi da je to razdoblje obilježeno općim razvojem s više samokontrole i samodiscipline, što je utjecalo i na nastojanje da se uredi i vođenje razgovora te držanje tijela i geste (Burke, 1994).

Za provjeru navedene teze provedena je analiza razgovornih modela u drugoj polovici 19. stoljeća i prvim desetljećima 20. stoljeća koji su onda uspoređeni sa suvremenim načinom vođenja razgovora. Dijelom se dakle radi o prilogu historijskoj pragmatiki, o povijesti jezične uporabe odnosno okvirnih uvjeta i uporabnih normi. Metodološki je takav pristup stalni predmet teorijskih prijedora, jer pragmatička povijest jezika s obzirom na zadaću rekonstrukcije povijesno uvjetovanih oblika jezičnog djelovanja uvijek ima teškoća s izvorima podataka tako da i njihova interpretacija ostaje problematična.

Analizirani korpus sastoji se od dvojezičnih priručnika nastalih u drugoj polovici 19. i početkom 20. stoljeća te književnih djela hrvatskih pisaca iz istog razdoblja, a u ovome je radu analiza ograničena na primjere iz priručnika Ivana Filipovića *Hrvatsko (srpsko)-njemačka besjedovnica – Praktična uputa za one, koji žele da lakše nauče pravilno govoriti hrvatskim (srpskim) ili njemačkim jezikom*, objavljena u više izdanja. Analizirano izdanje je bez godine pa se jedino prema razgovoru u kojem se spominje izgradnja Hrvatskog narodnog kazališta u Zagrebu može zaključiti da je objavljeno prije 1895. godine kada je zgrada svečano otvorena.

Pri određivanju vrste razgovora polazi se od govornih konstelacija određenih mjestom i vremenom razgovora, brojem sudionika i stupnjem njihova međusobnog poznavanja, socijalnih uloga te teme (Sornig i Penzinger, 2007). Razgovori se sastoje od uvoda, srednjega dijela i završnice, a realiziraju se sljedovima manjih jedinica, najčešće je riječ o tri do četiri koraka. Naša je analiza ograničena na svakodnevni razgovor od pretežito dva do četiri koraka.

Najjednostavnije se strukture sastoje od pozdrava i odzdrava:

Tuda su polako prolazila varoška gospoda i gospode klimajući jedno drugome glavom na pozdrav.

"Klanjam se!" – "Moj naklon!"

"Sluga pokoran!" – "Dobar večer!"

Dinko Šimunović, *Duga*, Savremenik, 1907.

Češće je uvodni dio strukturiran tako da se započinje pozdravom i oslovljavanjem:

Servus, Bela – reče neobično srdačno – što da se ti vucaraš po kavanama u ovo doba?

Lebensüberdruss – odgovori Bela.

Milan Begović, *Giga Barićeva*, radnja se zbiva između 1917. i 1925, roman je objavljen 1940.

U ovom primjeru nalazimo i potvrdu za u to doba za zagrebačke govornike karakterističnu dvojezičnost hrvatski – njemački.

U telefonskom razgovoru identifikacija sugovornika prethodi pozdravu:

– *Je li tamo doktor Balaško?*

– *Jest, ovdje sam. Molim tko je tamo?*

– *Suzi Sobotnik.*

– *Ljubim ruke, milostiva gospodo, u čemu Vas mogu poslužiti?*

Milan Begović, *Giga Barićeva*

U navedenim su primjerima sugovornici u odnosu simetrične komunikacije na razini mezolekta (Halwachs, 2007). Analiza je potvrdila da se na razini bazilekta, u razgovoru bliskih osoba odnosno osoba iz istog kućanstva, razgovor vrlo često realizira bez uvodnog dijela, dakle bez oslovljavanja ili pozdrava:

Ona viknu s hodnika starom lakaju:

– *Točno u jedanaest da ste ovdje sa kolima iz grada!*

– *Kako zapovijedate. Ah, slušajte, milostiva, slušajte.*

Antun Gustav Matoš, *Camao*, Nada, 1900.

– *Izvoli li milostiva gospoda čašicu vina i koji kolačić? Ili možda čaj?*

– *Hoćete li skuhati dobru tursku kavu? To bih najvoljela.*

– *Vrlo rado, milostiva gospodo.*

Milan Begović, *Giga Barićeva*

Što radiš ovdje? – upita ga Giga začuđeno.

Slušam – odgovori.

(Giga svom posvojenom sinu)

Milan Begović, *Giga Barićeva*

Navedene pozdrave i oblike oslovljavanja – *nagovore* nalazimo i u analiziranim priručnicima. Filipovićeve besjedovnice organizirana je tematski. Prvi odsjek čini "sbirka u općenju potrebnih nagovora i najobičnijih izraza", a slijedi shemu uvodnog dijela razgovora pa počinje s nagovorima nakon kojih slijede pozdravi.

Filipović kao nagovore navodi osobne zamjenice *ti*, *vi* i *on*, nagovore na razini bazilekta, u simetričnoj komunikaciji: *sestro* (*seko*, *sejo*), *sestrice* (*sekiće*), *pobratime*, *brate* (*braco*, *brajane*, *brajko*, *bajo*, *baćo*), *prijateljice*. Nagovori *drugo* (*drugarice*,

družice) odnosno *druže* navode se u istoj skupini. Valja napomenuti da mnogi govornici hrvatskoga danas nagovor *druže* i *drugarice* smatraju tipično socijalističkim, međutim Filipovićev priručnik pokazuje da je taj način oslovljavanja bio uobičajen i u 19. stoljeću.

Nagovor u izravnoj komunikaciji nastavlja tradiciju preporuke konverzacijskih priručnika iz 17. stoljeća da se hijerarhijski višoj osobi treba obraćati neizravno. Potvrdu nalazimo u primjeru iz Begovićeve *Gige Barićeve* kada se služavka gošći ne obraća izravno, nego koristi treće lice: "Izvoli li milostiva gospođa čašicu vina i koji kolačić?"

Za asimetričnu komunikaciju na razini mezolekta, a dijelom i akrolekta, Filipović navodi četrdesetak nagovora, primjerice: *gospodaru, gospodine, blagorodni gospodine, milostivi gospodine, vaša grofovskā milost, vaše veličanstvo, vaša kraljevska visosti, vaša presvijetlosti, vaša uzoritosti, gospođice, milostiva gospodo*. Većina tih nagovora potvrda je izraženih razlika između društvenih slojeva, osobito u odnosu na plemstvo, što znači da su odnosi sugovornika u razgovoru bili izraženo hijerarhizirani. Valja napomenuti da je Austrija u svom republikanskom ustavu zabranila korištenje plemićkih titula.

Kao "najobičnije pozdrave" Filipović navodi: *Pomoz Bog! Bog pomogo! Zdravo! Da si zdrav! Zdrav bio! Dobro došo (došli)! Dobro jutro! Bog dobro dao! Dobar dan! Dobar večer! Laķu noć (dobro spavajte, dobar počinak)! Sluga sam poķoran (ponizan)! /uz napomenu da se glagol može izostaviti/, Sluķbenica sam ponizna!, Moj naķlon! Klanjam se, gospodine!, Ćast mi je učiniti svoje podvorenje! Imam Ćast svoj naķlon napraviti! Ljubim ruku, milostiva gospođu (gospođice, gospodiĆno), Na zdravlje! S Bogom! Bog s vama! PreporuĆujem se! IzruĆujem se vaķemu prijateljstvu! Zadrķite me u milosti! Ostajte zdravi! Boķe daj u zdravlju! S Bogom dok se vidimo (do viđenja), Sretno!, Sretan put!, Sretan povratak! SrdaĆna hvala (lijepa hvala, zahvaljujem)!*

Mnogi govornici hrvatskoga danas pozdrav *Zdravo!* doživljavaju, sliĆno kao i oslovljavanje s *drugarice* i *druže*, kao ideologijski obiljeķene. Pozdrav *Zdravo!* međutim ima dugu tradiciju tako da je u suvremenoj komunikaciji nepravedno zapostavljen.

Navedeni pozdravi takoder ukazuju na to da je asimetriĆnost u komunikaciji potkraj 19. i poĆetkom 20. stoljeća bila vrlo izraķena, a to potvrđuju i primjeri iz knjiķevnih djela. Kako se kultura temelji na kolektivnim standardima u komunikaciji, prema rezultatima analize moķemo potvrditi da je kultura konca 19. i poĆetka 20. stoljeća u Hrvatskoj obiljeķena izraķenim hijerarhijskim odnosima, a da je razgovor kao mjesto društvenog kontakta određen tipiĆnim konstrukcijama strogo hijerarhiziranog i ritualiziranog socijalnog identiteta.

Studenti germanistike, polaznici seminara "Sociolingvistika" u akademskoj godini 2007/2008. zabiljeķili su u Zagrebu, mjestima i gradovima sjeverozapadne Hrvatske i u Makarskoj 150 razgovora realiziranih u dva koraka i to kao pozdrav – odzdrav u tri komunikacijske situacije: u obitelji, s prijateljima i u formalnoj

komunikaciji gdje se sugovornici ne poznaju, obuhvativši tako dvije jezične razine – bazilektalnu i mezolektalnu.

Za komunikaciju unutar obitelji najčešće se koristi pozdrav *Boķ*:

– *Boķ, sine!*

– *Boķ, Ljubice!*

susret majke i sina na ulaznim vratima stana

– *Boķ, stari!*

– *Boķ, mali!*

susret oca i sina na ulaznim vratima stana

– *Boķ, baķo! Kaķo si?*

– *Boķ, sine!*

unukov posjet baki

Isti je pozdrav u Dalmaciji, točnije Makarskoj, zabilježen kao *Bog*. U obiteljskoj se komunikaciji na tom području često koristi i *Ej*:

– *Bog, majķo!*

– *Bog, Danice!*

kć studentica stiže kući za ljetne praznike

– *Ej, ćaća!*

– *Bog, ķćeri!*

susret oca i ķćeri u istoj situaciji

– *Ej, draga, di si?*

– *Eeej, vidi nje!*

susret studentice s rođakinjom

U komunikaciji mladih s prijateljima *Boķ/Bog* ponovno se potvrđuje kao čest pozdrav:

– *Boog!*

– *Boķ!*

susret dvoje studenata ispred fakulteta

– *Boog!*

– *Eej, sorry ųto ķasnim!*

susret dviju prijateljica

Pozdrav *Ćao/Ćaos* javlja se i kao uvodni pozdrav i kao odzdrav:

– *Ćaos!*

– *Boķ!*

susret prijateljica na cesti

– *Eji!*

– *Ćao!*

susret prijateljica na cesti

U realizaciji razgovora u dva koraka mladi su vrlo inventivni, a prvi sugovornik često pozdrav zamjenjuje pitanjem:

– *Kaj ima?*

– *Nema.*

dvojica prijatelja iz susjedstva

Pitanje može poslužiti i kao odzdrav:

– *Kaj se dela?*

– *Je, pijem, ne? A kaj bi delal?*

susret s prijateljem u kafiću

Uz kreativnost komunikacija mladih obilježena je i čestom uporabom uvredljivih pogrđnih naziva i psovki:

– *Boķ, Babo!*

– *Pederčino jedna!*

susret prijatelja iz susjedstva

– *Ej, buraz, di si?*

– *Stari faking moj!*

susret prijatelja iz susjedstva

– *Majmune sa grane!*

– *Boķ, pičķo!*

susret prijatelja iz susjedstva

– *O, frajeru!*

– *Pa dobro, di si ti, p... ti materina!*

susret s prijateljem nakon dužeg vremena

Podravom i oslovljavanjem ne određuju se samo socijalne uloge u razgovoru, nego na taj način sudionici razgovora konstruiraju i vlastiti identitet. U navedenim su primjerima sugovornici mladići: odabirom navedenih pozdrava i nagovora oni se predstavljaju kao pripadnici društvene skupine koja se prepoznaje po ponašanju koje ima dozu agresivnosti, a na taj način konstruiraju i tipični muški stereotipni identitet, obilježen "žestokim" izražavanjem.

Koriste se i pozdravi preuzeti iz drugih kulturnih sredina:

– *Des ba?*

– *O, jarane!*

prijatelji iz susjedstva, govornici zagrebačkog gradskog govora

– *De si, bre?*

– *O, de si, lepi?*

prijatelji iz susjedstva, govornici zagrebačkog gradskog govora

U formalnoj komunikaciji odnosno u komuniciranju s nepoznatim osobama najčešće se u uvodnom dijelu razgovora izbjegava oslovljavanje, a uobičajeni je pozdrav *Dobar dan* odnosno *Dobra večer*:

– *Dobar dan!*

– *Dobar dan! Kako Vam mogu pomoći?*

u prodavaonici obuće

– *Dobar dan!*

– *Dobar dan, sjednite.*

kod liječnika

– *Dobra večer!*

– *Dobra večer!*

u pekarni

– *Dobar dan!*

– *Dobar dan!*

student i profesor, na fakultetu

U studentskom korpusu formalne komunikacije oslovljavanje upotrebljavaju samo policajci:

– *Dobra večer, gospodo. Šta se radi? Može osobna?*
– *Dobra večer. Pa, evo, malo sjedimo, razgovaramo. Naravno, izvolite.*
policijski službenik i grupa mladih u parku, iza ponoći

– *Dobra večer.*
– *Dobra večer, curo, molim vozačku i osobnu.*
vozačica i prometni policajac, na cesti

Primjer oslovljavanja vozačice u formalnoj komunikaciji s *curo* tipičan je primjer naglašavanja asimetričnosti komunikacije s pozicije jačega, u ovom slučaju policajca, a može se interpretirati i kao znak seksističkog omalovažavanja – pozicija jačeg jest stereotipno pozicija muškarca, a pozicija slabije strane i u formalnoj komunikaciji jest stereotipno pozicija žene.

Usporedba razgovornih obrazaca s konca 19. i početka 20. stoljeća sa suvremenim razgovornim obrascima pokazuje da u osnovnoj strukturi tih obrazaca nema bitnih razlika i da je riječ o ritualiziranim shemama. Bitne se razlike javljaju na razini pozdrava i oslovljavanja i odražavaju različite sociokulturne kontekste. Obilježje pozdrava i nagovora s konca 19. i početka 20. stoljeća preslikava hijerarhiziranost sociokulturnih odnosa. Odlika suvremene komunikacije jest nastojanje ostvarivanja pretežito simetrične komunikacije, što znači da je težište razgovora s društvenog prebačeno na psihološko – od umijeća da se predstavimo kao dobro odgojeni ljudi na umijeće da pobudimo povjerenje, da razbijemo led kako bismo stekli prijatelje, makar nam to vrlo često nije stvarna namjera, nego je riječ o neobvezatnom komuniciranju. Na taj smo način jednu vrstu rituala zamijenili drugom, ali unatoč tome društveni razgovor i dalje ostaje važno mjesto društvenog kontakta, ostvarivanja društvenih uloga i konstrukcije individualnog identiteta.

REFERENCIJE

- Begović, M.** (1965). *Giga Barićeva*. Zagreb: Zora.
- Burke, P.** (1994). Die Kunst des Gesprächs, U *Reden und Schweigen – Zur Geschichte sprachlicher Identität*, 31-36. Berlin: Kleine kulturwissenschaftliche Bibliothek, Bd. 46., Verlag Klaus Wagenbach; engl. izvornik *The Art of Conversation*, Cambridge, 1993.
- Donat, B., Zidić, I.** (ur.), (1975). *Antologija hrvatske fantastične proze i slikarstva*. Zagreb: Svučilišna naklada Liber.
- Filipović, I.** (s.a.). *Hrvatsko (srpsko)-njemačka besjedovnica – Praktična uputa za one, koji žele da lako nauče pravilno govoriti hrvatskim (srpskim) ili njemačkim jezikom*, Zagreb.
- Halwachs, D. W.** (2007). Sociolingvistika. U Z. Glovacki-Bernardi, (ur.), *Uvod u lingvistiku*. 2. prošireno izdanje, 217-245. Zagreb: Školska knjiga.

- Linke, A. (1988). Die Kunst "der guten Unterhaltung": Bürgertum und Gesprächskultur im 19. Jahrhundert. *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 16, 123-144.
- Sornig, K., Penzinger, Ch. (2007). Pragmalingvistika. U Z. Glovacki-Bernardi (ur.), *Uvod u lingvistiku*. 2. prošireno izdanje, 245-263. Zagreb: Školska knjiga.

FORMS OF GREETINGS AND ADDRESS IN EVERYDAY SPEECH

Abstract

The paper analyses two conversation corpora. It is accepted that conversation is a linguistic and socio-cultural phenomenon based on co-operative principle. First corpus includes conversations dating late in 19th and the beginning of 20th century found in linguistic handbooks and literary work, while the other corpus comprises authentic contemporary conversations. The analyzed conversations are mostly realized in two steps – most often as greetings. The results show that there are no differences in the basic structure of conversation patterns between the conversations from the end of 19th and the beginning of 20th century and the contemporary ones. The important differences were found in forms of greetings and address illustrating the radical socio-cultural change from the hierarchical relations typical for 19th and the beginning of 20th century to the prominent symmetrical contemporary communication.

Key words: greeting the audience, addressing the audience, everyday conversation, Croatian