

# О НЕКИМ АСПЕКТИМА КОМУНИКАТИВНОГ ПОНАШАЊА ГОВОРНИКА СРПСКОГ ЈЕЗИКА У УСЛОВИМА ПАНДЕМИЈЕ КОВИДА 19\*

Бојана С. Милосављевић\*\*

У раду се говори о појединим аспектима комуникативног понашања говорника српског језика у пандемији ковида 19. Описане су, анализирани и критички интерпретиране нове норме понашања које су се под утицајем противепидемијских мера актуализовале у пандемији. Циљ истраживања је био сагледати на који начин и у којој мери назначене противепидемијске мере утичу на одвијање комуникације у новонасталим условима, као и на комуникативно понашање говорника српског језика. Закључак је да су се противепидемијске мере на комуникацију одразиле као и у већини земаља на њена основна обележја и, с друге стране, на систем норми учтивног понашања. Специфично за нашу говорну заједницу бележе се промене у поимању учтивости у српском језику и култури, као и промене у оквиру јавног дискурса.

*Кључне речи:* комуникативно понашање, српски језик, ковид 19, комуникација, учтивост

У раду се говори о појединим аспектима комуникативног понашања говорника српског језика у условима пандемије ковида 19. Комуникативно понашање узимамо у оном смислу у коме о њему говори Ј. А. Стерњин.<sup>1</sup> Тако под комуникативним понашањем подразумевамо свеукупне норме (општекултурне, ситуационе, групне и индивидуалне) и традицијом успостављена правила и обичаје којих се говорници једне заједнице придржавају у свакодневном међусобном општењу у породици, на послу, у гостима, с позна-

\* Овај рад финансирало је Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије према Уговору 451-03-1/2022-14/4 који је склопљен са Учитељским факултетом Универзитета у Београду.

\*\* Универзитет у Београду, Учитељски факултет, bojana.milosavljevic@uf.bg.ac.rs

1 Постоји велики број научних публикација о комуникативном понашању које су настале у Центру комуникативних истраживања у Вороњежу. Погледати нпр. Стернин, Камбаралиева 2018.

ницима итд. Комуникативно понашање се добрим делом своди на говорну етикецију и учтивост, но појам комуникативног понашања је свакако шири од појма говорне етикеције (Поповић 2019: 179).

У условима пандемије ковида 19 уобичајени процес комуникације био је под ударом донетих мера за сузбијање вируса корона. Била су угрожена, пре свега, инхерентна својства комуникације, као што је одвијање комуникације у непосредном окружењу, односно лицем у лице будући да је једна од доминантних мера била смањити физички контакт са другима, те се сва комуникација, тамо где је било могуће, одвијала на даљину (онлајн). Самим тим, у време пандемије ковида 19, како поједини истраживачи сматрају, говорници су наишли и на проблеме у вези са испољавањем учтивног понашања у комуникацији. Ти проблеми су, како се наводи у литератури, следећи. Прво, настала криза отежавала је људима да идентификују норме учтивног понашања у околностима које раније нису биле спорне. Друго, поткопавана је сигнална функција учтивности појединим облицима понашања. Треће, поједини облици учтивног понашања могли су се погрешно протумачити и довести до сукоба. Четврто, новонастала ситуација могла је бити злоупотребљена (Bonotti, Zech 2021: 65–66). Јасно је, дакле, да се прописаним превентивним мерама, али и апелима званичника упућених јавности настојало понашање становништва на јавним местима ускладити са тренутном ситуацијом, али су, како сматрамо, донете мере, поред тога, индиректно утицале и на комуникативно понашање говорника српског језика. Установљавале су се нове норме општења и мењала се традицијом уобличена комуникативна култура српских говорника. Задатак овог истраживања је стога био да се актуелне противепидемијске мере и јавни апели упућени становништву у време пандемије ковида 19 анализирају и опишу у контексту комуникативног понашања и комуникативне културе. Циљ истраживања је био сагледати на који начин и у којој мери назначене промене утичу на одвијање комуникације уопште, као и на комуникативно понашање говорника српског језика и у ком смеру иду те промене ако имамо у виду општи културни контекст.

Истраживање о томе спровели смо у првом реду на јавним натписима и постерима, флајерима који су садржавали списак заштитних мера које је Влада Републике Србије донела у циљу смањења настанка и ширења инфекције вирусом корона. Приликом истраживања комуникативног понашања говорника српског језика у условима ковида 19 узели смо у разматрање и јавне апеле државних представника и других званичника којима се такође настојало уредити понашање становништва у новонасталим епидемијским условима, нпр. *Будите одговорни – остваните код куће*. Узели смо у разматрање и наша запажања као истраживача о томе како се одвијала комуникација у новоствореним условима.

Што се тиче теоријског оквира истраживања, ваља рећи да се у наци о језику комуникативно понашање испитује с различитих аспеката у оквиру различитих лингвистичких дисциплина. Неке од тих дисциплина

су прагматика, социолингвистика, етнолингвистика, психолингвистика, стилистика, лингвокултурологија, когнитивна лингвистика и др. Комуникативно понашање истражује се како у односу на личност, тако и у односу на одређену социјалну групу или читаву говорну заједницу, при чему се у овом последњем случају говори о националном комуникативном понашању (Поповић 2019: 177).

Истраживање комуникативног понашања једне говорне заједнице у начелу подразумева опис на бази испоређивања с другом заједницом (Поповић 2019: 179). Наше пак истраживање комуникативног понашања у условима епидемије вирусом корона није било компаративно ни контрастивно усмерено. Слику комуникативног понашања говорника српског језика у наведеним условима посматрали смо у односу на општи концепт учтивости у српском језику и култури. Истраживање је тако спроведено из следећих углова – из угла лингвокултурологије, и то кроз типове култура које издваја Т. В. Ларина узимајући у обзир различите социјалне параметре (Ларина 2009: 39–51) и из угла когнитивистике, узимајући у обзир семантичко-когнитивна истраживања концепта учтивости у српском језику и култури (Милосављевић 2020). У обзир смо узели и друга истраживања која се баве језиком и комуникацијом уопште, али и комуникацијом у условима ковида 19 (Bonotti, Zech 2021; Breton 2000; Burazor 2014; Kristal 1996; Слијепчевић Бјеливук, Николић 2021 и др.). О свему томе више речи биће на одговарајућим местима у раду.

Доминантни приступи у истраживању били су анализа и дескрипција. Међутим, у овим анализама и описима неопходно је узети у обзир и друштвено-политички контекст који је овде изразито јак, те се у избору метода истраживања сам по себи наметнуо и интерпретативно критички приступ. Иако смо се као истраживачи трудили да у тим критички усмереним интерпретацијама будемо објективни, неспорно је да је понекад субјективност надвладала објективност, а посебно и зато што је по опсегу ово истраживање мањег обима. Истраживања комуникативног понашања шире заснована, и заснована на другачији начин (експериментално и др.), донела би јаснију и поузданију слику о томе како се у условима пандемије ковида 19 одвијало комуникативно понашање говорника српског језика.

### Резултати истраживања и запажања

По избијању епидемије вируса корона у марту 2020. године, Влада Републике Србије и одређене институције и установе (Министарство здравља, Институт за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“ и др.), по налогу Светске здравствене организације, јавности су упутили здравствено упозорење о томе да је наступила епидемија вируса корона и да се препоручују следеће противепидемијске мере<sup>2</sup>:

2 Списак противепидемијских мера преузели смо са сајта <https://covid19.rs/>.

- у наредних 14 дана смањите контакте са другим особама у домаћинству, на радном месту или на јавним местима;
- често перите руке сапуном и водом (у трајању најмање 20 секунди) или користите средство за дезинфекцију на бази 70% алкохола;
- избегавајте додиривање лица, уста, носа и очију;
- избегавајте блиски контакт са особама које имају симптоме инфекције органа за дисање (повишена температура, кијавица, кашаљ, цурење из носа, отежано дисање или друго), укључујући и чланове вашег домаћинства;
- избегавајте поздрављање руковањем или љубљењем, а са саговорницима одржавајте раздаљину од најмање једног метра;
- користите маске које прекривају нос и уста када боравите у затвореним просторијама;
- често проветравајте просторије у којима боравите;
- ако осетите симптоме инфекције органа за дисање (повишена температура, кијавица, кашаљ, цурење из носа, отежано дисање или друго), одмах ставите маску преко уста и носа, појачајте хигијену руку (прање топлем водом и сапуном), избегавајте контакте са другим особама, користите марамицу кад кијате или кашљете, и позовите телефоном епидемиолога института или завода за јавно здравље надлежног за подручје у коме боравите (листа је дата на крају текста). Од епидемиолога ћете добити упутства о даљем поступку<sup>3</sup>.

Ове препоруке праћене су изричитом молбом – „Молимо вас да у потпуности поступате у складу са добијеним упутствима“, као и захваљивањем – „Унапред вам се захваљујемо на одговорном понашању према сопственом здрављу, као и према здрављу свих становника Републике Србије“.

Противепидемијске мере биле су мање-више исте у свим земљама у којима је проглашена епидемија, односно пандемија ковида 19. Такође су се у свим тим земљама ове мере на исти начин саопштавале јавности: аудитивно – путем телевизије и радија, текстуално – путем јавних натписа, обавештења, упозорења и сл.; саопштаване су и визуелно – путем постера, флајера или комбинацијом слике и текста, као и комбинацијом слике и звука у видео-спотовима намењеним управо томе – информисању јавности о вирусу корона и о томе како заштити себе и друге.

Ради илустрације овде ћемо дати неке од тих постера, које смо презели са различитих интернетских страница:

3 Дате препоруке, иако су почетно биле ограничене само на наредних 14 дана, како се из Здравственог упозорења види, на снази су биле све време трајања епидемије. Сада, када пишемо о њима, на путу су да буду потпуно укинуте.



Као што показују дате илустрације, на јавним натписима и постерима нарочито се акценат стављао на поједине заштитне мере, нпр. на прање и дезинфекцију руку, на држање раздаљине међу саговорницима, на избегавање руковања и на ношење заштитне маске. Неки постери су садржавали само једну меру, и то само ношење заштитне маске. Како је време одмицало, овај списак мера се, од земље до земље и у зависности од епидемијске ситуације, мењао – поштравао или ублажавао.

Будући да је вирус корона медицине био недовољно познат, контролисано понашање људи на јавним местима било је једино оружје у тој борби са вирусом. У новонасталој ситуацији стога дате заштитне мере функционисале су као опште норме понашања на јавним местима.

Међутим, препоручене норме понашања на јавним местима у условима пандемије ковида 19 стављале су пред велики изазов устаљене норме учтивог понашања. Изазов се огледао у томе што су устаљене норме учтивог понашања новим нормама понашања поткопаване, а исто тако су у систем норми учтивог понашања успостављане и нове норме учтивости, што је доводило до опште збуњености и несигурности људи шта је у тренутној

ситуацији учтиво, пристојно, а шта није (Bonotti, Zech 2021: 66–67). Врло речити примери за то су мера којом се прописује обавезно ношење заштитне маске на лицу и мера забране поздрављања руковањем.

Улога коју у комуникацији имају лице, руке, покрети тела и др. невербална средства, иако је у науци прилично истраживана, није до краја документа с обзиром на то да је дијапазон аудитивно-вокалних, визуелних, тактичних, ольфактивних, густативних и др. модалитета невербалне комуникације изразито широк (Kristal 1996: 399–403). Но, несумњиво је да ови облици комуникације кроз низ својих функција, сваки на свој начин, доприносе остваривању комуникације. Када говоримо о невербалним визуелним облицима комуникације, израз лица је ту најдоминантнији, поред контакта очима, гестикулације и положаја тела. Изразима лица изражавају се емоционалне реакције (срећа, љутња, страх, одобравање, слагање, негодовање, неслагање и др.), те се на тај начин усмерава интеракција са саговорником. Изрази лица дају саговорнику одређене сигнале како да разуме одређену саговорникову реакцију, како да он сам реагује итд. Покривањем пак лица заштитном маском током комуникативне интеракције угрожава се управо тај аспект комуникације, који је, како видимо, један од битнијих видова невербалне комуникације.<sup>4</sup>

На исти начин можемо посматрати и меру којом се прописује забрана поздрављања руковањем. Руковање је у већини земаља један од најубичајенијих тактичних начина поздрављања са саговорником. Руковањем се на најопштији начин исказује поштовање саговорнику, а у зависности од врсте, начина руковања, могу се пренети саговорнику и друга осећања у вези са њим, позитивна и негативна. На пример, када особа при руковању другом руком преклопи своју и саговорникову руку, настоји, поред поштовања и уважавања, да изрази саговорнику и свој пријатељски став; уколико пак при руковању изразито испружи руку, држећи се подаље од саговорника, изражава став неповерења према саговорнику и жељу за дистанцом, за уздржаношћу итд. (Bugazog 2014: 71–76). Дакле, руковање у комуникацији има много већи значај него што је то само остваривање физичког контакта и пуки убичајени невербални поздрав.

Описани комуникацијски проблеми који произилазе из оваквог понашања у току комуникативне интеракције, извесно је да показују да ове две противеписидемијске мере – ношење заштитне маске и избегавање руковања,

4 У којој мери је угрожен квалитет комуникације овим противеписидемијским мерама може нам сликовитије показати и комуникација у школи између наставника и деце. И деца и наставници су били у обавези да у школи носе маске, а нарочито се на томе инсистирало када се директно ступа у комуникацију, тј. када наставник и ученик воде разговор – нпр. када наставник испитује ученика, када ученик тражи додатна објашњења од наставника и сл. Поставља се, дакле, питање могу ли се под тим околностима ученици и наставници на прави начин разумети, који је ефекат такве комуникације. Међутим, ово питање није питање које се односи само на комуникацију између наставника и ученика у школи него се односи и шире, на све нас.

а и друге мере, доводе у питање инхерентна својства људске комуникације – комуникацију лицем у лице и невербални аспект комуникације.

Поред тога што се противепидемијским мерама као новим нормама понашања нарушавају битна својства комуникације, и сами говорници под утицајем тих нових правила осећају неку нелагоду, односно осећају да су збуњени и несигурни како да се у новонасталим ситуацијама опходе према другима. С једне стране, тишти их свест о постојању устаљених норми учтивога понашања, а с друге стране, тишти их и свест о потреби придржавања прописаних заштитних мера. Тако се данас у комуникативној интеракцији људи суздржавају од руковања, грљења и љубљења, чак и приликом поздрављања са најближим члановима породице. Ти први сусрети познаника, пријатеља и др. више нису спонтани, већ су видно контролисани и под већим степеном позорности. Саговорници показују да су збуњени и да су у недоумици како да се понашају – да ли да пруже руку саговорнику и да се с њим рукују, да ли да се са саговорником загрле, да се пољубе, да ли да ставе маску на лице док с њим разговарају итд. Ту своју збуњеност саговорници често и вербализују коментарима типа *Не знам да ли да се рукујемо?!* или *Хајде, нећемо се рукова̑ти!* или *Смем ли да Вас њоздравим?* неодлучно пружајући руку саговорнику за руковање или *Смем ли да т̑е загрлим?* несигурно ширећи руке према саговорнику или *Треба ли да с̑тавим маску?* држећи маску у руци, односно *Је ли т̑и не сме̑а да скинем маску?* бојажљиво пружајући руку ка лицу с намером да открије лице и сл. Запажа се и то да се при сусрету саговорници сада врло често одмичу, удаљавају један од другог јер имају у виду препоручену физичку дистанцу од минимум 1,5 метра.

Слика видно нарушене комуникације и отежаног идентификовања норми учтивога понашања препознаје се и на другим јавним местима и у другим ситуацијама. Боноти и Цех тако анализирају ситуацију у ресторану и указују на следеће дилеме – Да ли је у данашњим условима у ресторану учтиво преузети јеловник директно од конобара или од госта који седи за суседним столом? Да ли је учтиво тражити од некога да дода со? Да ли је пристojно повести неки љубазан разговор са конобаром или са гостима за другим столом? Да ли је учтиво платити готовином? Да ли је учтиво дати конобару бакшиш? (Bonotti, Zech 2021: 67). Исто тако поставља се и питање да ли је учтиво сада некоме ко кине рећи *Наздравље!* Да ли је учтиво питати некога ко се закашље да ли је болестан? Да ли је учтиво удаљити се од њега дајући му јасно до знања с којом намером се то чини? итд.

Истина, настали проблеми у комуникацији и у нарушавању устаљеног система норми учтивости настоје се ублажити успостављањем нових норми понашања. Одсуствовање уобичајеног поздрављања саговорника руковањем, љубљењем, грљењем итд., у условима епидемије вируса корона донекле је било надомештено новим видом руковања – лаганим додиром стиснутих шака или лаганим ударцем лактом, који су почели да практикују

државни званичници на јавним местима, а потом се јавило и међу обичним светом. С друге стране, стварају се и специјални водичи за сигурно борављење на одређеним јавним местима. Ти водичи садрже правила која на специфичан начин регулишу понашање на одређеном месту, нпр. у парку, у теретани, у позоришту, у школи итд., те функционишу и као нови бонтон на тим местима.

У школама су тако на снази, осим оних општих противепидемијских мера заштите, и друге специфичне мере, што нам показују две наредне слике постера – нпр. ученик пре поласка у школу треба да измери телесну температуру, да се јави наставнику ако се не осећа добро, за време одмора да остане у учионици, да се не задржава у школском дворишту, да дезинфикује мобилни телефон и да не дели ужину са школским друговима.



Други речит пример јесу и новоустановљене превентивне мере истакнуте у једном фризерском салону. У њему се пружање услуга одвијало, како читамо са њиховог постера који следи, под следећим условима: услуге се заказују искључиво телефоном, пожељно је доћи у тачно заказано време, доћи без пратње, држати се на раздаљини од других, дезинфиковати руке, дезинфиковати обућу, носити заштитну маску и заштитне рукавице и не долазити у салон под температуром и ако се осећају симптоми прехладе.

Но, иако су све превентивне мере које су донете с циљем да се





смањи пренос вируса и ширење заразе глобализацијског карактера, јер су биле на снази широм света, и иако су на исти начин свуда утицале и на комуникативно понашање, не можемо превидети чињеницу да су се оне на нашу културу одражавале и на специфичан начин. Оне су на латентан начин преобличавале устаљене норме комуникативног понашања говорника српског језика и водиле су или су могле да воде, да су се прихватиле на неко дуже време, ка изменама у самом стилу комуникативног понашања говорника српског језика, као и ка променама у традиционалном поимању учивог комуникативног понашања.

Наиме, српска култура по неким својим особеностима припада тзв. контактним културама. То су културе у којима је, како Т. В. Ларина истиче, степен блискости међу саговорницима доста изражен, те у њима значајно место у комуникацији заузима тактилна комуникација. Да наша култура припада тзв. контактним културама, а не дистанцираним културама, где је степен блискости међу саговорницима у мањој мери изражен, а тактилна комуникација ограничена,<sup>5</sup> налазимо потврду и у следећој чињеници. За говорнике српског језика већу важност у комуникацији и у испољавању учтивости има невербално комуникативно понашање него вербално. Истраживање о томе како се у српском језику и култури поима учтивост показало је да у нашој култури посебно место у испољавању учтивости имају руковање, наклон, поклон, тапшање по рамену, грљење, љубљење у образ, љубљење у руку, скидање капе, осмех, поглед очи у очи итд.<sup>6</sup> Међутим, у условима епидемије вируса корона ова невербална компонента учтивости трпела је велике притиске будући да је једна од основних мера у борби против ширења вируса корона била држање физичке дистанце, која је даље подразумевала избегавање сваке врсте директног физичког контакта. Другим речима, поједине противепидемијске мере чиниле су да се културе контактнег типа, каква је наша, преобразе у културе дистанцираног типа.

У пандемији ковида 19 преображавање наше културе од контактне ка дистанцираној култури одвијало се паралелно са преображавањем наше културе од тзв. колективистичке културе ка индивидуалистичкој култури. У колективистичким културама чланови су оријентисани на групу, на „ми“, а не на „ја“, како је то иначе у индивидуалистичким културама. Отуда у

5 У контактне културе Т. В. Ларина убраја латиноамеричке земље, затим арапске земље и Грчку, а у дистанциране Велику Британију и већину западноевропских земаља. Ове разлике у великој мери одражавају се на стил комуникације, на специфичности вербалне и невербалне комуникације, а нарочито се показују у културним вредностима тих заједница, сматра Т. В. Ларина (Ларина 2009: 47–48).

6 „То нарочито показују поздрави својевремено актуелни у српском грађанском друштву, који вербализују управо ову невербалну компоненту испољавања учтивости, као што су поздрави при сусрету и расанку *Мој наклон*, *Клањам се*, *Љубим руке*, као и спојеви *изручијши некоме нечији (дубоки, њредубоки и сл.) наклон*“ (Милосављевић 2020: 131).

колективистичким културама преовладавају интереси групе, колектива (породице, родбине, фамилије, рода, нације), а у индивидуалистичким културама преовладавају интереси појединца, индивидуе. У колективистичким културама држи се до пожртвованости њених чланова, до сталне везе са породицом, завичајем, до скромности, до поштовања старијих, до поштовања хијерархије. У индивидуалистичким културама пак контакти с другим члановима сведени су на минимум и породицом се сматрају само најужи чланови – родитељи и деца (Ларина 2009: 39–41).<sup>7</sup>

У том смислу за нашу тему су занимљиви апели званичника упућених јавности током пандемије ковида 19 као што су *Будийте одговорни – осигурајте се код куће*, као и *Мислијте на вас и ваше најближе, Зашићите себе и друге*. На исти начин вредне пажње су нам и мере карантина, изолације, ограничавања броја људи који могу боравити на једном месту и све друге мере које су за циљ имале ограничавање дружења, окупљања, здруживања људи, спречавање да се с неким проводи време заједно, да се буде у блиским односима итд. Све те мере доводиле су до тога да се у нашој култури јаве понашања која нису у складу са традицијом која почива на неговању духа заједништва. Тако се слављење, светковање свих важних догађаја у животу појединца у време епидемије одвијало у тзв. ужем кругу породице, где се на груб начин нарушавао појам породице, који је у српској култури чврсто скопчан с појмом фамилије, родбине. У вези са тим, нарушаван је и појам госта, гостопримства, на шта нам указују многе препоруке новог бонтонa које се могу наћи на интернету, а тичу се тога како због короне учтиво одбити позив на венчање, славу, односно како учтиво саопштити другима да неће бити позвани на венчање, славу и др. У сфери друштвених односа нарушавани су и појмови пријатељства, другарства, што јасно казује, између осталог, и јавна препорука ученицима да у школи не деле ужину – *Знање се дели, а не ужина*.<sup>8</sup> Исто тако нарушаван је и појам школе, појам друга из клупе, затим појам радног места и др., на шта нам указују нови видови држања наставе и рада – настава на даљину (тзв. онлајн-настава) и рад од куће, као нови облик рада.

Под ударом противепидемијских мера наше друштво силом прилика настојало је да се прилагоди новим условима живота. Успостављао се нови

7 У колективистичке културе убрајају се јапанска и кинеска култура, а у индивидуалистичке англосаксонска култура. У прилог томе иде и констатација да се у енглеском језику заменица *ja* пише великом словом (I), а у кинеском и јапанском језику хијероглиф којим се обележава заменица *ja*, како показују нека истраживања, има негативну конотацију. Т. В. Ларина томе додаје и запажање да се у руском језику великим словом пише заменица *ви* (Вы) (Ларина 2009: 39–41), што, између осталог, може бити показатељ управо тога да је руска култура култура са колективистичким духом.

8 А сетимо се само свима нама знаних стихова Љ. Ршумовића из песме *Ау што је школа згодна*, којима се управо слави овај вид дружења: „Кад нисам у својој школи, мене моја душа боли, нема оне дружине, да делимо ужине“.

бонтон како на јавним местима тако и у сфери породичних односа. Многа комуникативна понашања која су се донедавно сматрала пристојним у условима пандемије ковида 19 сматрала су се непристојним, неприкладним, нпр. неприкладним су се сматрала организовања већих окупљања људи у затвореном простору. Исто тако многа комуникативна понашања која су се донедавно у контексту учтивости сматрала непристојним у новоствореним околностима губила су признак непристојности – нпр. отказивање састанка у последњи час, затим непозивање родбине, пријатеља и познаника на одређене прославе, неодржавање на позив да се присуствује одређеним породичним слављима и сл.

Самим тим, у новим условима живота настојале су се успоставити и нове друштвене вредности. На пример, потказивање се у условима епидемије није негативно вредновало ако имамо у виду јавне апеле овога типа – *Пријавиће окуљања с много људи – будиће одговорни*, као и новински наслов *Начелник Комуналне милиције позива грађане да пријаве недозвољена окуљања*.<sup>9</sup> Једном речју, осећање емпатије, које се у нашој култури колективистичког духа традиционално испољава у виду различитих карактерних црта,<sup>10</sup> а између осталог и бригом о другоме, у епидемијским условима сагледавало се само кроз призму савесног и одговорног понашања према себи и другима. О томе сведоче препоруке *Будимо одговорни*, односно *Будиће одговорни*, *Вакцинишиће се*, *Сачувајће себе и друге* и сл., које су се као слогани понављале на бројним јавним натписима – *Будиће одговорни према себи и другима*, *Будиће одговорни и зашићиће себе и своје најдраже*, *Будимо одговорни – пошитојмо прописане мере*, *Будиће одговорни*, *бриниће о свом здрављу*, *Сачувајмо наше баке и деке*, *Ја сам се вакцинисао! Вакциниши се и ти!*, *Сачувај и себе и друге – вакциниши се* и др. То позивање на осећање емпатије и осећање припадности заједници, у условима пандемије ковида 19, чинило се, између осталог, и позивањем носилаца наше културе на поштовање ауторитета и узора, као и на поистовећивање са њима – *Певачица као узоран грађанин примила вакцину и позвала јавности на исти корак*. Исто тако чинило се и позивањем на витешко, херојско понашање како показује следећи јавни апел – *Суиер хероји се вакцинишу, вакциниши се и ти*, *Желимо да пошаљемо поруку да је херојски вакцинисаи се, односно да је то прави херојски чин најпре према себи, према својој породици и*

9 Објављен 26. 02. 2021. на интернет порталу *Политика*.

10 Карактерне црте говорника српског језика као што су спремност да се другоме помогне, да се учини добро дело, да се удовољи нечијој жељи, односно жеља за чињењем добра; пажљивост, брижљивост, затим, отвореност, искреност, непосредност; такође и добронамерност, спремност за изражавање добрих жеља, гостољубивост, предусретљивост и дружељубивост, те и мирољубивост, благост, доброћудност испољавају се, како истраживање о концепту учтивости у српском језику и култури показује, у оном структурном пољу учтивости означеном као 'учтивост је часно, морално поступање према другоме' (Милосављевић 2020: 139–140).

друшћиву.<sup>11</sup> Херојима, јунацима су се, с друге стране, називали и здравствени радници који су лечили оболеле од вируса корона.<sup>12</sup>

У јавном дискурсу у Србији у пандемији ковида 19 јавност се, како запажамо, настојала уверити, убедити у неопходност поштовања одређених противепидемијских мера посредним путем – уверавањем да је наступило време нових друштвених вредности и време другачијих норми понашања. Међутим, поступци којима се то чинило имали су обележја говорних техника карактеристичних за манипулацију, како афективну тако и когнитивну.<sup>13</sup> Учестало су се понављали поједини апели као слогани, употребљавале су се одређене речи као општи симболи онога што се сматра универзалним добром, односно онога што се сматра универзалним злом – „одговорност“, „здравље“, „брига о другоме“, „вакцина“, „херој“, „борба“, „победа“, „антиваксер“, „теоретичар завере“ итд., затим, стварали су се језички амалгами спајањем појмова суштински различите природе у узрочно-последичне везе, условне везе и друге врсте неоснованих и неочекиваних веза – нпр. *Што си ми даље, што си ми ближе, Волиш своју мајку, удаљи се од ње, Волиш своју жену, не додируј је, Волиш свога деку, не љилази му, У овим данима љубав значи бићии далеко од оних које волиш* и др.<sup>14</sup>

Но, док се насртљивост, односно агресивност, као суштинско обележје манипулативног говора (Breton 2000: 25),<sup>15</sup> вешто прикрива у јавном говору, међусобна нетрпељивост оних који заступају различите ставове поводом настале ситуације и свега што је у вези са њом, тешко се у време пандемије ковида 19 скривала и потискивала. Напротив. Вербална агресија – вређање другог, прозивање, пејоративно етикетирање и други видови испољавања нетолеранције – у јавном говору у пандемији ковида 19 имала је легитиман

- 
- 11 И сами грађани су на друштвеним мрежама, на својим тзв. профилним сликама стављали ознаке да су вакцинисани дајући јавности на знање да савесно и одговорно поступају.
  - 12 Анализирајући јавни дискурс у периоду епидемије ковида 19, С. Слијепчевић Бјеливук и М. Николић издвајају метафоре у говору које имају убеђивачки и манипулативни циљ. Једна од тих метафора за представљање природе вируса јесте метафора ватре (воде), путем које се вирус разумева као непогода, односно као пожар, поплава и сл. Како ауторке истичу, овим метафорама глорификују се учесници: политичари и лекари из Кризног штаба представљајући их као јунаке (ватрогасце) (Слијепчевић Бјеливук, Николић 2021: 259).
  - 13 О говорним техникама афективне и когнитивне манипулације детаљније в. у Breton 2000: 71–117.
  - 14 Сви ови језички амалгами преузети су из видео-спота под називом *Што си ми даље, то си ми ближе* доступном на сајту <https://covid19.rs/>.
  - 15 У том контексту се може тумачити и појава великог броја нових речи којима се на подругљив начин говори о свему што је у вези са вирусом корона и насталом ситуацијом – *ковидиот, коронарац, коронаш, коронашица, коронац, коронача, коронирати, короничар* и др. О новим речима у време ковида 19 в. Николић и др. 2021.

статус, самим тим што су таквом говорном понашању неретко прибегавали они који имају друштвену моћ.<sup>16</sup>

### Закључна разматрања

У раду о комуникативном понашању говорника српског језика у условима пандемије ковида 19 указали смо само на неке аспекте тог понашања.

Прво, указали смо на то да је комуникативно понашање у српској језичкој средини током поменуте пандемије било захваћено глобализацијским утицајима светске кризе. Под утицајем те кризе и под утицајем новоуспостављених правила понашања на јавном месту, као једног од начина борбе против вируса, суштинска обележја комуникације била су угрожена. Било је угрожено одвијање комуникације лицем у лице, будући да су избегавање физичког контакта и обавезно ношење заштитне маске биле основне противепидемијске мере. Услед тога биле су нарушене и тактилна и визуелна комуникација као најважнији невербални облици комуникације.

Друго, и норме учтивог понашања нашле су се пред изазовом нових облика понашања на јавном месту. У новоствореним друштвеним околностима била је пољуљана њихова постојаност, те се дошло у ситуацију да се преиспитује и њихова пуноважност. Стваране су нове норме учтивости, односно нови бонтон за различита јавна места управо као одговор на насталу кризу у друштву и као начин да се ревитализује нарушено стање у друштвеним односима.

Треће, све ове глобализацијске промене у комуникацији и поимању учтивости на специфичан начин су се одразиле на наш језик и културу. Поменуте промене имале су тенденције да мењају природу наше комуникативне културе. Уочили смо две такве тенденције – заокретање наше културе од тактилне ка дистанцираној култури и од културе колективистичког духа ка култури индивидуалистичког духа. Тим променама настојали су се мењати и одређени културни концепти: концепт породице, концепт гостопримства, концепт другарства, пријатељства, концепт школе и др.

У вези са тим је и четврто наше запажање. Неке структурне компоненте концепта учтивости у српском језику и култури, нарочито оне које се реализују у пољу 'учтивост је часно, морално поступање према некоме' циљано су свођене само на елементе одговорног понашања и понашања којим се исказује поштовање ауторитета до мере херојског, витешког саможртвовања.

И пето, комуникативно понашање говорника српског језика у условима пандемије ковида 19, посебно оно у јавној комуникацији, испољавало је,

16 „Могли смо да урадимо тако да вакцинисане лечимо потпуно бесплатно, а невакцинисане да лечимо бесплатно само до висине здравственог доприноса на годишњем нивоу“ (изјава председника Републике Србије, објављена 7. 11. 2021, у онлајн-издању Алџазире (Aljazeera)). „Ја сам за то да невакцинисане лече невакцинисани“ (изјава доктора, члана Кризног штаба, објављена 7. 9. 2021, у онлајн-издању Новости).

с једне стране, све карактеристике манипулативног говорног понашања, и, с друге стране, испољавало је карактер агресивног говора.

О назначеним аспектима комуникативног понашања говорника српског језика у условима пандемије ковида 19 може се свакако још дискутовати, јер сваки од ових аспеката комуникативног понашања може се детаљније и опсежније (пре)испитивати. Овим истраживањем дата су само нека запажања која се у другим истраживањима, другачије заснованим (експериментално и др.), могу потврдити или оповргнути.

### Литература

- Ларина 2009: Ларина, Татьяна Викторовна. *Категория вежливости и стиль коммуникации: Сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций*. Рукописные памятники Древней Руси, Москва, 2009.
- Милосављевић 2020: Милосављевић, Бојана. „Концепт учтивости у српској култури“. *Српски језик* 25, 125–146.
- Николић и др. 2021: Николић, Марина, Слијепчевић Бјеливук, Светлана, Новокмет, Слободан. „Нове речи у српском јавном дискурсу као последица пандемије ковида 19“, *Зборник радова Филозофског факултета LI* (1), 365–390.
- Поповић 2019: Поповић, Драгана, „Национално комуникативно понашање као објекат истраживања“. *Славистика* 23/1, 2009, 176–182.
- Слијепчевић Бјеливук и Николић 2021: Слијепчевић Бјеливук, Светлана, Николић, Марина. „Јавни дискурс у периоду епидемије ковида“, *Српски језик* 26, 253–267.
- Стернин, Камбаралиева 2018: Стернин, Иосиф Абрамович, Камбаралиева, Уулкан Дждошбековна. „Теоретические проблемы описания коммуникативного поведения“. *Коммуникативные исследования*, 2 (16), 2018, 20–34.

\*\*\*

- Bonotti, Zech 2021: Bonotti, Matteo, Zech, Steven T. *Recovering Civility during COVID-19* <[https://doi.org/10.1007/978-981-33-6706-7\\_3](https://doi.org/10.1007/978-981-33-6706-7_3)> 12. 11. 2021.
- Breton 2000: Breton, Filip. *Izmanipulisana reč*. Clio, Beograd, 2000.
- Burazor 2014: Burazor, Marko. *Naučite jezik kojim ceo svet govori: neverbalna komunikacija na delu*. Drasler partner, Beograd, 2014.
- Kristal 1996: Kristal, Devid. *Kembrička enciklopedija jezika*. Nolit, Beograd, 1996.

ON SOME ASPECTS OF THE COMMUNICATIVE BEHAVIOR  
OF SERBIAN SPEAKERS IN THE CONDITIONS  
OF THE COVID-19 PANDEMIC

Bojana Milosavljević

S u m m a r y

The paper discusses certain aspects of the communicative behavior of Serbian speakers in the Covid-19 pandemic. New norms of behavior that became relevant in the pandemic under the influence of anti-epidemic measures are described, analyzed and critically interpreted. The aim of the research was to see in what way and to what extent the indicated anti-epidemic measures affect the development of communication in the newly created conditions, as well as the communicative behavior of Serbian speakers. The conclusion is that anti-epidemic measures have affected communication, as in most countries, on the one hand, its basic features – face-to-face communication, tactile and visual communication, and the permanence of the system of norms of polite behavior, on the other hand. Specifically for our speaking community, there are tendencies in changing our culture from contact to distanced culture and from collectivist to individualistic culture. In this regard, there are changes in the understanding of politeness in the Serbian language and culture, then in the system of social values, as well as in the affirmation of manipulative and aggressive public discourse.

*Key words:* communicative behavior, Serbian language, Covid-19, communication, politeness