

ОСЛОВЉАВАЊЕ У КОМУНИКАЦИЈИ НА ФИЛОЗОФСКОМ ФАКУЛТЕТУ У НИШУ¹

Сажетак: У раду се разматрају форме ословљавања које се употребљавају на Филозофском факултету у Нишу. Те форме посматрају се кроз однос студент – асистент – професор и представљају равноправни однос или однос подређености, тј. надређености. У комуникацији на универзитету, по правилу, у употреби су релативно устаљени облици. Извесне специфичности испољава писмени облик ословљавања у односу на усмени.

Кључне речи: ословљавање, обраћање, форма, облик, колега, професор

0. Почетак комуникације, по правилу, представља ословљавање. Заправо, ословљавање представља један од комуникацијских алата.

Употреба одређених форми ословљавања и културолошки је условљена.

Комуникацију на факултету карактеришу најмање два доминантна елемента: хијерархијска условљеност ових форми и неки вид имплицитне конвенције. То доприноси да ословљавање у овој категорији не може имати много особености – оно може бити само нијанса у оквиру већ утврђених норми.

Обележје ословљавања на факултету јесте и титулисање.

Између усмене и писане комуникације постоји извесна разлика и она ће условити и различите форме ословљавања. Тако ће неке форме бити искључиво својство усмене комуникације, а друге ће бити својство писмене комуникације.

Интересовање за овај вид употребе језика представља интересовање за социолингвистичка истраживања и отпочиње половином претходног века и, по правилу се у светској лингвистици веже за истраживања Брауна и Гилмана. На српском језичком простору оваква истраживања су доста малобројна и најчешће представљају интересовање за употребу ВИ или ТИ облика. У оквиру истраживања говора Новог Сада, преглед о истраживачима и истраживањима ове врсте дат је у раду Мирјане Јоцић *Ословљавање и обраћање*².

¹ Овај рад је настао у оквиру пројекта 178020 *Дијалектолошка истраживања српског језичког простора*, који финансира Министарство просвете и науке владе Републике Србије. Јоцић 2011. Са овом тематиком вид. и радове: Марковић 2009 и Марковић 1979. На извесним драгоценим сугестијама дугујем захвалност проф. др Свенки Савић, која се такође у више наврата бавила овим питањем.

1. Предмет овога рада јесте комуникација на Филозофском факултету у Нишу. Корпус који је у основи овога рада и који је предмет анализе чини грађа из усмене комуникације (однос студент : асистент : професор) и преписка између професора, асистената и студената.

У комуникацијском систему на факултету постоје најмање три нова, што се огледа и у облику који се употребљава у ословљавању, а то је изражено кроз однос: студент – асистент – професор. Истина, ово су три основна нивоа. Изван овога остаје надређена категорија коју чини декан и продекани, а изван овог система је и ненаставно особље на факултету.

Обележје комуникације може бити вербално, али и невербално. Невербалну комуникацију представљају нејезичка средства у функцији споразумевања, а то су: руковање, додири, мимика и сл. Облици ословљавања који су предмет ове анализе по правилу припадају вербалној комуникацији, те на спорадичне невербалне елементе неће бити осврта.

Форме које су у употреби у овој служби могу се спецификовати као однос према равноправном, однос према надређеном и однос према подређеном.

У комуникацији на универзитетском нивоу три су основна модела ословљавања – ословљавање личним именом, ословљавање са *колега/колегинице* и ословљавање са *професоре/професорка*, ретко *професорице*³.

Хијерархија је експлицитно изражена при употреби језичких средстава у овој функцији.

2. Изван хијерархијског система налази се тзв. групно ословљавање. У таквом ословљавању могуће су следеће форме:

Поштовани – информација је обично упућена свима или одређеној групи и по правилу представља обавештење (финансијске службе, правне службе и сл.).

Ређе је у оваквим ситуацијама у употреби двородни облик – у мушком или женском роду: *Поштовани/е*.

Модел *Поштоване колеге* представља форму, тј. облик који може бити употребљен у обраћању особама исте професије. Такву форму употребљавају управници департмана када се обраћају свим члановима, продекан када се обраћа управницима департмана и сл.

У идентичним околностима може се јавити и проширени облик – *Поштоване колегинице и колеге* и то представља индивидуалну црту.

Индивидуална процена је и у случају обраћања са *Поштовани професори и колеге* – секретар департмана тако започиње свој позив за седницу департмана, сматрајући да је нека од претходних форми неадекватна стога што

³ Читајући коментаре са интернета долази се до закључка да ословљавање асистената од стране студената може бити проблем. Тако један студент који има проблема са тим пише да се обратио асистенту са *Еј, хоћеш ли да дођеш...*, на шта је асистент одговорио: *Изволите, колега*. На нишком Филозофском факултету је тај проблем поједностављен – асистента студент по правилу ословљава са *професоре*. Истина, некада је разлика у годинама између студената и асистената мала, што опет представља баријеру психолошке природе, те се не искључује ни могућност обраћања личним именом и на ти.

се њоме професор, тј. неко ко припада надређеној категорији, ословљава са колега, тј. равноправним обликом.

У случају да је група којој се неко обраћа мања, прецизира се коме је порука намењена, па се јавља *Поштоване шефице, Поштовани управници* нпр.

Групно је и обраћање студентима, а шаљу га професори и асистенти.⁴

У таквом виду обраћања јавиле су се две форме: *Поштовани студенти* – студентима поруку шаље асистент и *Драги студенти* – студентима поруку шаље професор.

У овој категорији није регистрован логичан (па и очекивани) модел са *уважени/е*.

3. Индивидуално обраћање може се посматрати кроз однос равноправности, подређености или надређености.

3.1.1. Под равноправним односом подразумева се однос студент : студент, асистент : асистент и професор : професор. Међутим, само на првом нивоу се тај однос може посматрати као однос равноправних, док на друга два нивоа тај однос карактерише или однос равноправности или однос подређености и надређености, што је у зависности од старости особе или од звања, код професора.

3.1.2. Професори „у равноправном“ односу једни другима се обраћају личним именом или обликом *колега/колегинице* у усменој комуникацији.

У писменој комуникацији могући су бројни варијетети ових усмених облика, што зависи од тога да ли се особе познају или не и у каквим су међусобним односима.

Колеге које се добро познају и у пријатељским су односима у ословљавању ће уз лично име додати *драги/драга*.

Модел *Драги колега / драга колегинице* односи се на особе које се познају, али нису у неким блиским личним односима – то је само добар колегијални однос.

О већој дистанци у односу сведочи употреба форме *Поштовани колега / поштована колегинице*, а нешто ређе и: *Уважени колега / уважена колегинице*.

Овој категорији припада и ословљавање трочланим моделом, који представља комбинацију претходних – *Драги колега / драга колегинице + лично име*, тј. *Поштовани колега / поштована колегинице + презиме*.

Изузетно се јавља форма *здраво*, или *здраво + лично име* и она сведочи о равноправном односу између двеју особа, али и о нелагодности да се употреби форма *драги + лично име*.

3.1.3. Асистент асистенту по правилу се обраћа личним именом и у усменој и у писменој комуникацији.

Облици *поштовани колега / поштована колегинице* појавиће се у писменој комуникацији са колегама са другог универзитета или са друге студијске групе, а у таквој преписци појавили су се и облици *драги / драга + лично име*.

⁴ Овакав вид обавештавања могућ је једино на основу заједничког договора између студената и асистената, тј. професора (студенти често имају своју групну е-маил адресу.

Уколико су у пријатељским односима, комуникација се може започети и неофицијелано: *Хао + лично име; Хеј; Ево и мене* и сл. или хипокористичним обликом личног имена.

4.1. У надређеном односу су професор и асистент према студенту.

4.1.1. У усменој комуникацији студент ће се и једнима и другима обраћати са *професоре*, тј. *професорка*.

Уколико је у близини више професора, могуће је додати презиме уз ово *професоре*, како би се прецизирало коме је овај апел упућен, а ретко је у употреби синтагма *професоре + лично име* (обично ако је у питању млађи професор или особа женског пола).

Писану комуникацију студент такође може започети са професором као и усмену: *Професоре*, тј. *Професорка* и ређе *Професорице*.

Много је чешћа синтагма *Поштовани професоре*, тј. *Поштована професорка*, ређе *Поштована професорице*, док је према подацима из Новог Сада обрнуто – чешће је у употреби облик *професорица* (Јоцић 2011: 327).

Забележено је и обраћање професорици обликом у мушкоме роду: *Поштовани професоре*⁵.

У овој категорији честа је и одредба *драги*, тј. *драга* у двочланој синтагми: *драги професоре*, тј. *драга професорка*. Овај облик чешће употребљавају бивши студенти и студенти који су у фази израде дипломског рада, дакле – старији студенти.

Овај двочлани модел може бити проширен у трочлани, додавањем презимена (код особа мушког и женског пола) или додавањем личног имена код женских и млађих особа: *Поштовани професоре / Поштована професорка + презиме*, *Поштована професорка + лично име*.

У нетипичне, али не и раритетне облике, као неки вид неодлучности и несналажења у овом виду комуникације, тј. као изналагање индивидуалности, јавили су се следећи облици: *Поздрав; Поздрав професорка; Добар дан, професорка; Добар дан, професорице*, па: *Поздрав + лично име* (млађем асистенту), *Извините професоре* и сл.

4.1.2. Асистенти и млађе колеге обраћају се професору на сличан начин:

Једночланим моделом: *Професоре*, тј. *Професорка* – у усменој и писменој комуникацији;

Двочланим: *Поштовани професоре*, тј. *Поштована професорка* или *Драги професоре*, тј. *Драга професорка* – само у писменој комуникацији.

У једном случају (у писменој комуникацији) дошао је облик *Поштована професорко* – од нешто млађе колегинице⁶.

⁵ Овакве форме спадају у неочекиване и ретке на овом простору, међутим у истраживањима спроведеним у Новом Саду показано је да се облик у мушкоме роду (*професоре*) чешће јавља у обраћању особи женског пола (*професорици*) – Јоцић 2011: 327. Истина, и тамо је речено да су ти облици малобројни, но у поређењу са подацима којима ја располажем и који су раритетни, тј. готово случајни, у Новом Саду таквих облика има на свим нивоима (Јоцић 2011: 328).

⁶ Такав вид ословљавања се потом стално понављао у преписци, те се не може тумачити као

Некада млађе колеге не држе до хијерархије, па ће доћи *Драга* + лично име – од доста млађег колеге.

Истина, мишљења у вези са овим видом ословљавања су подељена. Наиме, некима тај вид ословљавања смета до те мере да на то и реагују, а други су тиме одушевљени (чак истичу да има и хипокористичног обраћања) и то посматрају као комплимент – ваљда изгледају млађе, кажу, или их млађе колеге тако доживљавају.

5.1. Позиција надређености карактерише однос професора према млађем професору (најчешће по годинама, а ређе по звању), према асистенту и студенту, као и однос асистента према студенту.

5.1.1. У усменој комуникацији старији професор се обраћа млађем личним именом или са *колега/колегинице*, а такође и асистенту и студенту.

5.1.2. Овакав начин ословљавања важи и за писмено обраћање. Међутим, у овом виду обраћања готово редовно се уз лично име јавља одредба *драги/драга*, па је ређе у писменој комуникацији обраћање професора асистенту само личним именом.

Тakoђе је и једночлани модел *колега/колегинице* редак – преовладава двочлани: *драги колега/драга колегинице*, уз могућност појаве трочланог, додавањем личног имена.

Ређи је облик *Поштовани колега / Поштована колегинице*.

5.1.3. У обраћању асистента студенту могући су сви модели који су у употреби при обраћању професора.

У писменој комуникацији могуће је преузети облике из усмене, али у овој категорији јавља се и форма *Поштовани колега / Поштована колегинице*, док се одредба *драги/драга* пажљиво бира и, како ми је речено, у употреби је ако су у питању особе истог пола, док се за особу супротног пола та одредба неће употребити. Наравно, ово је последица смањења старосне разлике. Млађи асистент (а по правилу би требало да буде млађи) особи истог пола ће се обратити са *драги колега / драга колегинице*, али ће ту форму избегавати ако је особа супротног пола – тада се прибегава одредби *поштовани/поштована*, па ћемо имати *поштовани колега / поштована колегинице*.

6. У случају веома блиских односа или у случају односа старијих према млађима, јавиће се и хипокористици личних имена.

7. Ненаставно особље факултета по правилу професорима се обраћа са *професоре/професорка*.

У реткој писменој комуникацији јавиће се поновљени облик из усмене комуникације или: *Поштована професорка*, тј. *Поштована професорка + лично име*.

Занимљиво је истаћи да ће старији чланови из редова ненаставног особља асистента или млађег професора ословити и само личним именом.

случајност или погрешка.

8. Декану ће се обраћати са *декане, професоре*, али старије колеге и личним именом.

У писменој комуникацији у употреби је *Поштовани декане*, тј. *Поштовани господине декане*.

9. Посебно је занимљиво да обраћање лексемом *господин*⁷/*госпођа* није евидентирано када је у питању професор или професорица⁸. Заправо, није забележена употреба ових лексема уз титулу *професор/професорка*, али могућа је уз презиме или (ређе) лично име: *Поштована госпођо + лично име*, нпр.

На овом месту желим да поменем да сам присуствовала додели награда на прослави дана једног факултета када је конферансу водио професионални спикер, који је најављујући имена награђених говорио да су то студенти, асистенти, професори, па магистри и доктори, али термин *господин* употребио је једино када је најавио портира.

10. Примећене су извесне варијације градацијског типа у дуготрајнијој преписци. Наиме, почетак комуникације са колегом којег особа која пише једва познаје је *Поштовани колега*, што временом прелази у *Драги колега*, а потом долази у фазу *Драги + лично име* и тај вид ословљавања се устали.

Некада се покидају хијерархијски односи, па у очекиваном неравноправном односу ословљавање поприма неочекивани обрт. Млађи колега се обраћа старијем са *Поштовани професоре / поштована професорка*, на шта старији одговара са *Драги/драга + лично име*, што бива подстрек да и млађи колега пређе на такав или сличан начин ословљавања (*драги колега / драга колегинице* или *драги/драга + лично име*).

11. Регистроване су и релативно бројне поруке у којима изостаје облик ословљавања и одмах се почиње са текстом, тј. поруком. У оваквим ситуацијама најчешће је у питању контекстуално условљена комуникација, те су се у тој категорији нашле различито условљене поруке. Њихов узрок је најмање двојак. Некада долазе као наставак већ започете преписке, па се понављање почетне форме доживљава као излишно, оптерећујуће, монотono и стога се прескаче.

Међутим, дешава се да се читава комуникација од почетка до краја води тако што с једне стране ова форма изостаје иако је на другој страни увек присутна. Избегавање форме за ословљавање могуће је на свим посматраним нивоима. Разлог је, највероватније, индивидуалан – особа има извесну ба-

⁷ У вези са овим Вук у Рјечнику из 1952. истиче да је Милош Обреновић заповедио „да се господар не зове нико осим њега и тако на остале страјешине пријеђе име *господин*“ (Рјечник 1852: под речју *господар*).

⁸ Према подацима из Новог Сада, јавило се *госпођице професорка* и *госп. проф* (за професорицу) (Јоцић 2011: 327), но будући да су ти подаци дошли од разних испитаника – старијих особа, оних који нису никада ни били студенти, особа које су живеле у иностранству и сл., ти подаци се не могу поредити са онима који долазе од категорије која представља испитанике у овоме случају.

ријеру, не зна који облик да употреби, па стога избегава било који. Наравно, то остаје као извесна нелагодност, вероватно обострана.

12. Форме ословљавања на универзитету представљају устаљене, тј. конвенционалне облике употребе језика – унапред се зна ко се коме и како обраћа, те би се рекло да и нема личног избора. Личну ноту и сведочанство о односу међу особама дају одредбе које се уз основни облик употребе.

Понекад долази до одступања од конвенционалног понашања. Не-конвенционално понашање се, по правилу, везује за млађе особе. Не придржавајући се традиционалних норми, млади колега се „неочекивано“ може обратити старијем формом која карактерише однос равноправности, тј. са *колега*. Обраћање идентично овом могуће је и у случају када се однос између саговорника може дефинисати као близак, без обзира на године.

Чини се да је веома важно знати како би особа којој се обраћамо желела да је ословимо и то би био прави начин за ословљавање.

Поређењем усмене и писмене комуникације види се да постоје извесне разлике које су последица начина комуникације, тј. последица разлике између употребе усменог или писаног језика.

Литература

- Јоцић 2011: Јоцић, Мирјана, *Ословљавање и обраћање*. – Говор Новог Сада, Лингвистичке свеске 9, Филозофски факултет у Новом Саду, Одсек за српски језик и лингвистику, Нови Сад, 297–346.
- Марковић 1979: Марковић, Јордана, *Функција и облици ословљавања у „Зони Замфировој“*, Књижевно дело Стевана Сремца – ново читање, Зборник радова са истоимене научне конференције, Лингвистичка секција, Ниш, 85–92.
- Марковић 2009: Марковић, Јордана, *Ословљавање као последица друштвених кретања*. – Српски језик у употреби. Српски језик, књижевност, уметност, Зборник радова са научног скупа одржаног на Филолошко-уметничком факултету у Крагујевцу, Крагујевац, 117–123.
- Вук Рјечник: Вук Стефановић Караџић, *Српски рјечник (1852)*, Сабрана дела Вука Караџића, књ. 11, Просвета, Београд 1986.

Јордана Марковић

ФОРМЫ ОБРАЩЕНИЯ В КОМУНИКАЦИИ НА ФИЛОЛОГИЧЕСКОМ ФАКУЛТЕТЕ В НИШЕ

Резюме: В этой работе рассматриваются формы обращения которые используются на Философском факультете в Нише. В исследовании приняли участие устные и письменные формы (устная и письменная коммуникация). Участники этой коммуникации студенты, ассистенты и професоры, а также и декан и заместители деканов.

Характеристика этого вида коммуникации вообичаение формы – *колега, професор*, а только детерминанты которые характеризуют письменную коммуникацию позволяют анализировать отношения между участниками коммуникации.

Ключевые слова: обращение, форма, вид, колега, професор