

Ar visada suvokiame kalbinę situaciją ir kalbos etiketą?

Pastaruoju metu savivaldybės kasdieniame gyvenime „ausį rėžia“ kai kurios gan dažnai girdimos tarnautojų frazės besikreipiant į kolegas, kreipiniai į savo padalinio, savivaldybės atstovaujamosios institucijos ar administracijos vadovus. Dėmesį į vis dažnesnį bendravimo familiarumą atkreipia ne vienas bendradarbis. Dažnai atrodo, kad nesuvokiame ne tik kai kurie paprotinės ir visų priimtoms kasdienės kalbos dalykai, bet ir, galima drąsiai teigti, paminama, jei numanomo tipo kalbėtojas tai gali suvokti, elementari samprata apie kalbos kultūrą, etiketą, subordinaciją, negebant skirti familiariojo asmeninio kasdienio artimųjų bendravimo nuo tarnybinio, dalykinio, subordinacinio bendravimo. Pasitaiko situacijų, kai, girdėdamas garsius šūksnius fojė ar koridoriuje, kartais ir didesniame žmonių (tarnautojų) susibūrimė, nesuvoki, ar bendrauja bičiuliai, bendramoksliai (buvę darželinukai, klasės ar studijų draugai ir pan.), o gal prie stalo tėvas (motina) su savo atžalomis „žodžiuojasi“, bet tik neatrodo, kad pavaldinys kreipiasi į savo tiesioginį vadovą (vykdomąją ar atstovaujamąją instituciją). Gal būtų neetiška pateikti konkrečius pavyzdžius (su pavardėmis ir einamomis pareigomis) ir pažodines kreipinių fiksacijas, bet verta aptarti bendravimo kultūros (paprotinio bei protokolinio kalbos etiketo) reikalavimus bendraujantiems asmenims ar didesnei jų grupei.

Aptariant kalbinę situaciją ir kalbos etiketą, pirmiausia reikėtų suvokti elementarų dalyką – kalbinę situaciją ir bendravimo erdvę. Šios sąvokos apibrėžiamos labai elementariai – tam tikra materialinė politinė, socialinė ir kultūrinė aplinka, kurioje vyksta dviejų ar daugiau žmonių kalbinis bendravimas (komunikacija). Sociolingvistikoje yra skiriamos makrosituacijos, apimančios stambių matmenų bendravimo erdvę (pavyzdžiui, kelių kalbų santykius), ir mikrosituacijos, būdingos mažų matmenų komunikacijos erdvei. Ir vienos, ir kitos labai priklauso nuo pačių įvairiausių tų situacijų sąlygų ir veiksmų.

Makrosituacijai nemažai reikšmės turi politiniai veiksniai, kai kryžiuojasi kelios lygiavertės ar nelygiavertės kalbos ar kalbos atmainos ar stiliai, pavyzdžiui, nuostatos dėl globalinių problemų, kitų nuostatų, tarptautinių problemų ir pan. keliomis kalbomis (ar valstybine kalba bendraujančiose) tam tikro lygio žmonių grupėse.

Mikrosituacija – kasdienis bendravimas įprastoje aplinkoje, su gerai pažįstamais žmonėmis savo kalbos ir kalbėjimo bei etiketo samprata. Pastarajai didelės įtakos turi kultūrinė terpė, aplinka, kurios pačios savaime reikalauja kultūringesnės kalbos ir joje negali likti vietos vulgariajam žodynui, ir atvirkščiai – nekultūrinėje aplinkoje, pavyzdžiui, turguje, yra visos sąlygos rasti žemo stiliaus vulgariajam bendravimui ir to lygio leksikai (žodynui).

Socialiniai veiksniai yra bene svarbiausi mikrosituacijoje: turi reikšmės bendravimo dalyvių socialinė padėtis, išsilavinimas, tarnybinis statusas, amžius, lytis, elementari nuovoka apie bendravimą su partneriu (sutuoktiniu, bičiuliu, pažįstamu ar vadovu). Taip pat svarbu, ar bendravimo dalyviai yra lygūs partneriai, ar vieni kitiems pavaldūs, ar kalba mažamoksliai su aukštąjį išsimokslinimą turinčiais žmonėmis ir atvirkščiai, vyriška tai kompanija ar moteriška. Komunikacija yra vyksmas, kurio dalyviai turi atsižvelgti į jo sąlygas, savo vaidmenis, į ketinimus ir poelgius, į teksto teoriją ar galimą potekstę, kai būtina atsižvelgti į pokalbio teksto atsiradimo ir vyksmo sąlygas.

Perprasta ir atitinkamai įvertinta kalbinė situacija savaime kreipia į kalbos etiketą, o visuomenės (bendruomenės) egzistavimas neįsivaizduojamas be galimybes bendrauti. Priimtinam bendravimui reikalingos tam tikros taisyklės – etiketas. *Etiketu (pranc. etiquette) vadinamos papročiais virtusios žmonių elgesio taisyklės, kurios apima išorinius tarpusavio bendravimo pasireiškimus.* Jis susiformavęs kaip savitos ritualinės bendravimo formos, privalomos visiems tam tikros bendrijos nariams. Tačiau etiketas – ne tik elgesio išorės dalykas, bet ir dvasinės kultūros atributas. Pagrindine bendravimo priemone paprastai yra laikoma kalba, kuri pirmiausia parodo bendrą žmonių elgesio kultūrą. Taigi *kalbinė mandagumo išraiška yra vadinama kalbos etiketu.*

Jame slypi bendravimo priemonės, minčių ir jausmų formavimas ir raiška (kalba) ir tam tikros elgesio normos (etiketas).

Kalbos etiketas yra sritis, atskleidžianti ne tik bendravimo, bet ir mąstymo būdą, požiūrio į pasaulį ypatumus. Ši savita sritis skirta kultūrologinėi etiketo analizei, istorinei etiketo raidai. Joje aiškinami etiketo prigimties, jo visuomeninės funkcijos ir paskirties dalykai. Etiketo vieta kultūroje, žmogaus reikšmingumas, pagarbos vaidmuo žmonių bendravime – tai ne tik ritualinės formulės, atskleidžiančios tautų savitumus, bet ir kiekvieno žmogaus dvasinės kultūros pasireiškimas. Į lietuvių kalbos etiketo tautinį savitumą žvelgiama kalbos kultūros požiūriu. Į šnekamosios kalbos žodį kaip kultūringo bendravimo priemonę bei išraišką šeimoje ir svetur (su bičiuliais, draugais, bendradarbiais, nepažįstamais žmonėmis) reikia žiūrėti kultūringo kalbos vartotojo akimis.

Apie žmogų sprendžiama iš išvaizdos, bet ne mažiau įtakos bendravimui daro ir kalba. Tai kiekvieno iš mūsų veidrodis. Ilgiau su žmogumi pabendravus, iš kalbos galima daug ką spręsti apie jo išsimokslinimą ir išsilavinimą, erudiciją, teigiamus ir neigiamus charakterio bruožus, moralę. Jeigu žmogus dažnai kartoja žodelius *biški, nu, davai, karoče, diorginti, afigienai* ar ilgina trumpuosius balsius, tai pradeda erzinti. Jei tavo kalba erzins klausytoją – liksi neišgirstas. O jei tas klausytojas yra darbdavys? Ar kada pagalvoji, kad kalbos kultūra gali turėti įtakos tavo pareigoms darbe, net antrosios puses susiradimui? Nėra gėda nežinoti, gėda nesidomėti.

Kalba, jos kultūra svarbu kiekvienai asmenybei. Tai bendrosios žmogaus kultūros sudėtinė dalis. Turtinga, išlavinta kalba galima aiškiau mąstyti, tiksliau reikšti mintis. Daug lemia ir patriotinis žmogaus nusiteikimas gerai mokėti, tinkamai vartoti savo šalies kalbą.

Žmogui ne sykį tenka rašyti laišką, prašymą, kartais kitokį raštą, o prireikus – bendrine kalba viešai pakalbėti. Kalbos etiketas reikalauja savo vietoje tinkamai vartoti savas, o ne išsiverstas svetimas mandagumo formules kreipiantis, prašant, atsiprašant, dėkojant, linkint, pasisveikinant ar atsisveikinant. Kalbos kultūra būtina kiekvienam žmogui, bet pirmiausia – tam, kuris žodžiu ir raštu daug bendrauja su kitais, kurio kalba daro neabejotiną poveikį, o ypač jei tas žmogus yra svarbus, užima aukštą postą.

Pagrindinės kalbos klaidų priežastys yra kelios: kitų kalbų poveikis, tarmių poveikis, žargonas, slengas ir reikiamo kalbos stiliaus nepaisymas. Svarbiausias kalbos kultūros ugdymo veiksnys, klaidų užkarda yra norminamoji kalbos kultūros literatūra. Kas ją skaito, joje tikrinasi – gerina savo kalbos kultūrą ir išvengia bent dažnųjų kalbos klaidų.

Mūsų kalbos etiketas – tai konkrečios visuomenės priimtose elgesio bei mandagumo taisyklės ir formos; tam tikros manieros, ceremonialai. Svarbi etiketo dalis yra kalbos etiketas. Jis pataria prašant, atsiprašant, dėkojant, linkint, sveikinant ir pan. vartoti tradicines, o ne kokias verstines mandagumo formules ir vartoti jas tinkamai – kur pridera, išlaikant tautinį etiketo savitumą. Kalbos etiketo laikymasis pabrėžia žmogaus kalbos ir bendrą jo asmenybės kultūrą, o nesilaikymas rodo nekultūringumą, neišsiauklėjimą, visuomenės negerbimą.

Vartojant etiketo formules, nederėtų užmiršti, kad vienos jų yra pagarbesnės, iškilmingesnės, skirtos vyresnio amžiaus arba aukštesnės visuomeninės padėties žmonėms, kitos – neutralios, trečios turi familiarumo atspalvį ir vartotinos tik bendraujant su artimais maždaug to paties amžiaus ir visuomeninės padėties žmonėmis. Į tai neatsižvelgę, kalbos etiketą daugiau ar mažiau pažeistume.

Kaip kreiptis ir prašyti? Į artimą savo amžiaus ir padėties žmogų paprastai kreipiamės vardu, parinkę šauksmininko formą: *Jonai, Broniau, Kęstuti, Nijole, Regina, Rūtele*, o kartais, rodydami išskirtinį švelnumą, ir maždaug taip: *branguti, -e, kiškuti, katyte*. Nepakankamai pagarbiai nuskambės kreipiniu pasirinktas vardo vardininkas, beje, dažniausiai nusiklausytas iš kaimynų slavų: *Arūnas, duok... Skaistė, netrukdyk!*

Pakankamai mandagiai gali nuskambėti šauksmininku ištarti kreipiniai pagal žmogaus visuomeninę padėtį, profesiją: *vadove, pirmininke, direktoriau, daktare, mokytojau, profesoriau*. Tačiau daugelyje kalbų tokiais atvejais įprasta pridėti mandagumo, pagarbos priedėlį. Dabar verčiamės įteisintų slaviškų skolinių šauksmininkais *pone, pōnia*, kartais, kai kreipiamasi į jauną

merginą, vaikiną - ir *panele, ponaiti*. Taigi, rodant pagarbą ar bendraujant oficialiau, sakytina: *pone ministre, pōnia Balsiene, panele Birute*.

Netinka rusų kalbos pavyzdžiu kreiptis *jaunas žmogau (molodoj čeloviek) (= jaunuoli)*, o į kokią moterį – padavėją ar pardavėją – *mergaitė (devuška) (= panele*; jei kiek vyresnio amžiaus – *pōnia*). Bet kokiam darbuotojui skirtas kreipinys *viršininke* yra iš kolonijų žargono.

Kai kreipiamės į nepažįstamą arba į kokią vyresnio amžiaus, aukštesnės visuomeninės padėties žmogų, vartojame mandagumo įvardį *jūs*: *Gal jūs žinote* (arba tiesiog *Gal žinote*), *kur vaistinė?* Plačiai vartotas hibridinis mandagumo įvardis *tamsta*, kilęs iš kreipinio *tavo milysta*, šiandien nebėra populiarus. Ypač netinka *tamsta*, pavartotas priedėliu prie šauksmininko, taigi geriau sakyti tiesiog be jo.

Sovietmečiu plito iš rusų kalbos verstos prašymo formulės *Sakykit, prašau... Sėskit, prašau... Palaukit, prašau...* Tačiau **tradiciniai lietuvių prašymai** – juos reikia išsaugoti – yra kitokie. Jie pradedami prašymo žodžiu, o po jo einas veiksmažodis būtinai yra bendraties formos: *Prašom (prašau, prašyčiau) pasakyti, sėsti, palaukti...*

Lietuviams saviusias ir įprasčiausias prašymo žodis yra *prašom* (be **-e**). Juo prašome ne tik kelių asmenų (įstaigos), bet ir savo paties vardu. Kai kaime pasibeldžiame į trobos duris, o ten sėdi tik vienas senukas ar senutė, girdime sakant *Prašom!* (ne *Prašau!*, ne *Įeikit, prašau* ar tiesiog *Įeikit!*, kaip kviečia dažnas miestietis). Pagarbiai turėtume sakyti *Prašom!* ir duodami kam kokią daiktą, – tokia lietuvių tradicija.

Aišku, kartais praverčia ir *prašau*, tik žinotina, kada jį vartoti. *Prašau* reiškia ne tik prašymą, bet ir kultūringą įsakymą, reikalavimą (pavyzdžiui, kalbėtojas įsisiūbavusiai auditorijai gali pasakyti: *Prašau netriukšmauti! Prašau manęs paklaudyti!*).

Visiškai netinka žodžiu *prašau* prašyti paslaugos. Čia dera švelniausioji forma *prašyčiau*: *Prašyčiau man truputiuką padėti. Prašyčiau kiek luktelėti.*

Lietuviai gražiai paprašyti moka ir be prašymo žodžių, atsargiais klausiamaisiais žodeliais *ar, gal* su tariamąja nuosaka: *Ar padėtumėt man truputėlį? Gal palauktumėt kiek?*

Dėkojama įprastiniais dėkojimo žodžiais *ačiū* ir *dėkui*. Labiau plinta *ačiū* – gal kad trumpesnis, skambesnis, bet ir *dėkui* nėra klaida. Nevartotini tik tarminiai šių žodžių variantai *ačiui, dėku* ir kiti.

Dėkojimą pabrėžiame prieveiksmiais *labai* (arba *labai labai*, tik ne *labai ir labai*) *ačiū, labai dėkui*. Netinka dėkojimą pabrėžti iš rusų kalbos nusiklausytu būdvardžiu *didelis (bolšoje, ogromnoje)*: *didelis ačiū, didelis dėkui*. Nesakytina ir *nuoširdus ačiū*; reikia *nuoširdžiai (iš visos širdies) dėkoju* arba kitaip.

Pasakymai *labai dėkoju, esu labai dėkingas, -a* yra pakylėti. Jie labiau tinka viešosiose kalbose, oficialiesniuose laiškuose. Nemandagu trumpai (be veiksmažodžio) tarstelti *dėkingas, -a*.

Kai kas įprato į kiekvieną padėkojimą atsakyti *prašau* ar *prašom*. Čia reikėtų daugiau įvairumo. Jei paslauga nedidelė, gražu kukliai sakyti *Nėra už ką*.

Atsiprašymo dažniausi žodžiai yra *atsiprašau, atleiskit, dovanokit*. Iš jų universaliausias – *atsiprašau*. Jį neretai vartojame kaip tam tikrą signalą, norėdami atkreipti kieno dėmesį, kad mums ką paaiškintų, mus praleistų ir pan., tarsi atsiprašydami už gaišinimą, sudaromus nepatogumus. Nėra mandagus tas, kuris *atsiprašau* tokiais atvejais nepasako. Vis dėlto už tyčia ar netyčia padarytą kokią nuoskaudą *atsiprašau* paprastai neužtenka – čia tinka šiltesni, nuoširdesni žodžiai *atleiskit, dovanokit*, kurie savo ruožtu nelabai tinka kaip žmogaus stabdymo signalai.

Į atsiprašymo žodžius paprastai netinka atsakyti *prašau*. Štai pilname autobuse netyčia kam užmynei ant kojos, sakai *Atsiprašau* ir girdi: *Prašau!* Tokiu atveju reikėtų tarstelėti *Niekis; nieko baisaus* arba tik nusišypsoti, linktelėti galva.

Linkėjimai rodo mandagumą, atidumą kitiems, tam tikromis progomis žmogui ko nors linkime. Linkėjimai dažniausiai pasakomi sustabarėjusiais kilmininkais, pvz.: *Sėkmės! Gerų atostogų! Linksmų švenčių!*, arba prieveiksmiais, pvz.: *Sėkmingai! Laimingai!* Tai gana šabloniški

linkėjimai, bet kasdienybėje jų užtenka. Sukakčių ar kitose sveikinimo kalbose paprastai sakomi išplėtoti linkėjimai, kuriuos sudaro vienas ar keli sakiniai, tinkantys tam asmeniui.

Vengtini verstiniai arba nelogiški, nevykę linkėjimai. Štai palinkima ar net pakelėse užrašoma *Laimingo kelio! Laiminga* arba *nelaiminga* gali būti tik kelionė, tad ir linkėjime *Laimingos kelionės!* Arba svečiuose, maitinimo įstaigose neretai palinkima *Skanaus appetito!* Appetitas negali būti nei skanus, nei neskanus. Jeigu mums iš įpratimo prasprūdo *Skanaus!*, dar bus pusė bėdos: daugiau nieko nebesakykime, o mintyse galima pratęsti „*Skanaus valgio!*“ Tačiau tinkamesnė linkėjimo formulė yra *Gero appetito!* Į ją paprastai atsakoma *Ačiū!*

Pasitaiko nereikalingų linkėjimų. Pavyzdžiui, į sučiaudėjusį žmogų geriau nekreipti dėmesio ir nieko jam nelinkėti. Bus smagiau ir pačiam žmogui, nes čiaudulys gali kartotis.

Pasisveikinimai ir atsisveikinimai gana įvairūs. Daug priklauso nuo to, su kuo ir kokiomis aplinkybėmis sveikinamės. Mandagumo papročiai reikalauja kartais sveikintis tyliai, be žodžių. Paskaitininkas, poetas, skaitovas, solistas, išėjęs į sceną, tyliai nusilenkia klausytojams, žiūrovams, netardamas sveikinimosi žodžių. Svečias, pavėlavęs į vaišes, ypač į gausų svečių būrį, taip pat netaria sveikinimosi žodžių, kad neatkreiptų dėmesio. Užtenka tik nusilenkti ir paduoti ranką greta esantiems svečiams. Tyliai sveikinamės įprastinėse viešose vietose: autobuse, bendrame traukinio vagonė, didesnių miestų gatvėse, teatruose, koncertų, susirinkimų salėse, parodų patalpose ir šiaip dideliuose žmonių susibūrimuose, kur laikomasi tam tikro oficialumo, iškilmingumo.

Mandagumo papročiai reikalauja, kad jaunesnis ar žemesnis savo tarnybine bei visuomenine padėtimi pirmas sveikintų vyresnį, aukštesnio rango žmogų. Pavyzdžiui, valdinys pirmas sveikina įstaigos viršininką (tik moterys čia turi privilegijų). Sveikinimosi pirmumą kartais lemia ir aplinkybės. Tas, kuris įeina į vidų, pirmas taria sveikinimosi žodžius ten esantiems ar pirmiau atėjusiems, nors tie esantieji ar pirmiau atėję tebutų tik vaikai. Lipantis laiptais aukštyje pirmas sveikina kaimynus ar šiaip pažįstamus žmones, lipančius žemyn, išeinančius. Prisiartinantis prie stovinčio pirmas taria sveikinimosi žodžius stovinčiam.

Neretai vartojamas sveikinimosi žodis *sveikas*. Šiaip jis yra būdvardis, o vartojamas sveikinantis – artimas jaustukui: *Sveikas, drauguži! Sveiki, vaikai! Sveikos, merginos!* Į tokį sveikinimą kartais atsakoma: *Sveiki, sveiki!* Iš toliau atkeliaavę svečiai sveikinami žodžių junginiu *sveiki atvykę!*

Įprasčiausi yra vardininko formos žodžių junginiai *labas rytas, labà dienà, labas vakaras*. Giminėms, artimiesiems sakome ir *Sveiki! Sveiki gyvi!* To paties amžiaus arba jaunesniam giminaičiui, bendradarbiui, draugui galima trumpai sakyti *Labas! Sveikas, -à!*, bet nebus mandagu, jei šitaip sveikinsime vyresnius arba aukštesnės padėties žmones. Visiškai nevykęs (tikriausiai verstinis iš lenkų kalbos) yra sveikinimas *Pagarba!* Katalikų tarpusavio bendravime, ypač dalyvaujant dvasininkams, dabar atgaivinamas anksčiau vartotas sveikinimas *Garbė Jėzui Kristui!*, į kurį atsakoma *Per amžius. Amen.* Viešose vietose, ypač kur daug žmonių, garsiai sveikintis *Garbė Jėzui Kristui* – nederėtų.

Kai einame gatve ar šiaip viešose vietose pasirodome su draugu, turim irgi sveikinti visus tuos, kuriuos draugas sveikina, ir atsakyti į sveikinimus visų tų, kurie mūsų draugą sveikina.

Tradicinis lietuvių atsisveikinimo žodis yra *sudiev* ir jo variantai *su dievu* ir *sudie*. Visi trys tinkami – vartokime tą, kuris atrodo gražiausias, kurį esame girdėję iš tėvų ir senelių.

Atsisveikindami su artimesniais žmonėmis, jeigu su jais dažniau susitinkame, galime sakyti *Iki pasimatymo!* arba *Iki pasimatant! Iki kito susitikimo! Iki kito karto!* Labai artimam žmogui ir trumpai tarstelime *Viso! Iki!*

O kaip žiūrėsime į atsisveikinimą *viso gero*? Ką gi – turime jam pripažinti bendrinės kalbos teises, nors jis mums vis primena *vsevo choroševo!* Jo variantas *viso labo* būtų lietuviškesnis ir derintųsi su sveikinimosi žodžiu *labas*.

Šalia *viso gero* yra ir laipsniuota forma *viso geriausio*, turinti familiarumo atspalvį. Su pagarbiais žmonėmis taip atsisveikinti nederėtų.

Bendrinės kalbos teises turėtume pripažinti atsisveikinimui *iki (ligi) pasimatymo*, nors jam įsigalėti bus turėjusios įtakos mūsų kaimynų slavų ir vokiečių analogiškos atsisveikinimo formos. Panašus atsisveikinimas ir *iki susitikimo*. Tokių atsisveikinimų inteligentų šnekamojoje kalboje girdime kasdien: *iki kito susitikimo, iki greito (malonaus, laukiamo, sutarto) susitikimo!* Arba: *iki vakaro, iki rytojaus...*

Nei pasisveikinant, nei atsisveikinant nevartotini svetimžodžiai iš rusų, anglų, italų ar kitų kalbų. Nebrangina savo kalbos tie, kurie sako *Priviet! Poka! Bai! Čiau!* ir kitokius tariamai madingus žodžius.

Atsisveikinant nereikėtų piknaudžiauti neaiškios kilmės žodžiu *Ate!* Šitaip paprastai sakoma tik kūdikiui arba retkarčiais, kiek juokaujant, labai artimam žmogui.

Užuojautos bei paguodos žodžiai būtini nesėkmės, bėdos, nelaimės atvejais, nes jos neaplenkia nė vieno. Staiga patyrusiam nelaimę artimam žmogui esame pratę pareikšti guodžiančius jausmus, tardami žodį *užuojautos!* Argi taip jau būtina šios formulės įsikibus laikytis?! Lyg nesugebėtume kaip kitaip liūdinčiam žmogui išreikšti nuoširdžią užuojautą, jį paguosti?!

Jautrios širdies ištekliai neišsenkantys. Jei mūsų užuojauta nuoširdi, žodžiai patys pasisiūlys. Tegu jie bus ir paprasti, bet vis kitokie, lankstūs, iš širdies einantys! *Labai labai užjaučiu. Kaip man gaila tavęs ir visos jūsų šeimos, ypač vaikų* (motinai mirus). *Liūdžiu kartu su jumis. O kad galėčiau nors kiek palengvinti jūsų sielvartą!.. Jautiesi labai pavargęs (-usi), gal galėčiau kuo padėti?* Šaltos, nusidėvėjusios frazės, dažnai girdimi trafaretai – *gyvenime visko atsitinka; galėjo dar blogiau įvykti; kiti daugiau už tave kenčia* – nereikia jų...

Ir ginčytis reikia mandagiai... Kasdien bendraujame su žmonėmis, kasdien su jais kalbamės: vienaip – su šeimos nariais, kitaip – su mokslo draugais, dar kitaip – įvairiuose pobūviuose, ekskursijose, kultūriniuose žmonių susibūrimuose.

Jau esame išaugę iš to paauglystės amžiaus, kai baimė, kad kas nors iš klasės draugų, gink Dieve, nepavadintų *mamytės sūneliu, dukrele...* Ta baimė gal buvo padiktavusi šiurkščius santykius su tėvais... Dabar jau galiu į jus kreiptis kaip į subrendusį geros valios žmogų, pasiryžusį laikytis mandagumo ne tik viešose vietose, bet ir namų aplinkoje, draugų susibūrimuose.

Svarbiausias būtų patarimas – **niekada nesistenkite prasikišti iš kitų, nesistenkite kitų nustelbti** savo gabumais, iškalba, taikliomis replikomis. O jei dar nesidrovėsite viešai tarti užgaulų ar paniekos žodį, nemanykite būsią laikomi pranašesni už kitus. Kuo labiau jūsų aštraus liežuvio strėlės smigs į kitų širdis, tuo didesnio susilauksite atšiaurumo, net ir paniekos!

Jaunesnio amžiaus žmonėms ypač santūriai reikėtų laikytis vaišėse ar kokuose kitokuose susibūrimuose, kur dalyvauja pagyvenusio amžiaus garbingų žmonių.

Didesniuose susibūrimuose, kai vyresniųjų nedaug, jaunimas jaučiasi laisvai, – bematant įsisiautėja jaunystė ir išryškėja nuomonių bei pažiūrų skirtumai, prasideda ginčai. Iš pradžių ramiai dėstomi logiškai pagrįsti argumentai. Tolyn vis labyn stengiamasi vienam per kitą ryškinti bei stiprinti savo požiūrį, žūtbūt laimėti! Ir ką gi – karštuoliai kelia balsą, stengiasi kitus perrėkti... Kad jų tariamoji ar tikroji tiesa laimėtų, griebiasi paskutinio, deja, nekultūringo ginklo: nukreipia visus savo samprotavimus jau ne į ginčų objektą, bet į pašnekovą. Kliūva jo išsilavinimo stoka, nelogiškas protavimas, net ir charakterio ypatybės...

Taigi – susirinko draugai, o išeidami namo jau net rankos vieni kitiems nebepaduoda. Atseit – priešai...

Deja, ne tik jauni, bet ir pagyvenę, netgi garbaus amžiaus sulaukę žmonės, ginčui kilus, ne visada geba mandagiai, kultūringai, ramiai dėstyti savo mintis, pažiūras, nereikšdami pašnekovui nepalankių jausmų. Jeigu vis dėlto pašnekovas užsispyręs laikosi savo nuomonės, geriausiai ramiu balsu, mandagiai jam pareikšti, kad nuomonių skirtumas – ne kliūtis taikiai bendrauti.

Kartais, itin įsisiautėjus audringiems ginčams, tik ramaus charakterio, brandžios sielos asmenybė savo autoritetu gali sutramdyti karštuolių įtampą.

Nukėlę čirškiančio telefono ragelį, atsiliepti galime dvejopai: lietuviškai klausau arba tarptautiniu žodžiu alio. Abu variantai geri; lietuviškasis *klausau* mūsų dienomis dažnesnis.

Tarptautinį *alio* ne visi taisyklingai tariame. Kirčiuoti reikia paskutinį skiemenį su ilguoju *o* ir tarti su minkštu priebalsiu *l*. Taigi *alio*, (ne *alio* ir ne *alo*)!

Nedera atsiliepti teigiamuoju žodžiu *taip*. Pokalbis dar nepradėtas – nėra ko nei teigti, nei neigti: nei sakyti *taip*, nei *ne*. Ta pačia proga primename, kad ir buitinėje kalboje, išgirdus vardu šaukiant, nedera atsiliepti teiginiu *taip!* Reikia sakyti *klausau!*

Ar visada tinka telefonu atsakyti žodžiu *klausau* arba *alio*? Ne, ne visada! Įstaigų, įmonių, organizacijų ar kitokių kolektyvų atsiliepimas telefonu turi būti informatyvus, kad nereikėtų klausti, ar pataikyta ten, kur norėta skambinti. Taigi atsiliepiantis darbuotojas, be jokio *alio* ar *klausau*, turi pasakyti įstaigos, skyriaus, cecho ar kitokio padalinio pavadinimą, bent užuominą. Pavyzdžiui, skambiname į savivaldybės administraciją. Išgirstame atsiliepimą: *Savivaldybė!* arba *Bendrujų reikalų skyrius!* Visi variantai geri. Mums aišku, kad pataikėme, kur norėjome.

Išgirdę atsiliepimą, paprastai tariame pasisveikinimo žodžius *labas rytas* (*laba diena* ar *labas vakaras*) ir pasisakome, kas skambina. Skambindami oficialiu reikalu įstaigos vardu, pasakome įstaigą ar jos padalinį ir savo pareigas. Tada trumpai išdėstome reikalą.

Ar visada pokalbį telefonu reikia pradėti sveikinimosi žodžiais? Žinoma, ne. Skambinant į įstaigas, įmones, gamyklas, buitinių paslaugų įmones, kai mums rūpi trumpa informacija ar norime paprašyti ką pakviesti prie telefono, nereikia nei sveikintis, nei prisistatinėti. Bent jau pasisveikinus nedaryti pauzės, nelaukti atsakymo. Juo labiau nereikia sveikintis skambinant į greitąją medicinos pagalbą, policiją, susisiekimą stočių ir kitas informacijas.

Skambintojo prisistatymas neretai pradedamas įkyrėjusiu trafaretu *Jus trukdo...* Į įstaigas, įmones taip kreiptis nederėtų! Ypač netinka toks kreipimasis į buitinių paslaugų dirbtuves: batų taisyklą, siuvimo ateljė, kirpyklą ir kt. Jų darbuotojai juk tam ir yra, kad į juos kreiptumės, jiems darbo duotume. Nė kalbos negali būti apie jų trukdymą. Prisistatykime pagal reikalą paprasčiausiai: *Čia kalba...* Į *Jus kreipiasi...* Prisistačius skambintojui, turėtų prisistatyti ir asmuo, kuris atsiliepia, jeigu su juo bus kalbama, jei neprašoma ką pakviesti. Jei atsiliepiantis asmuo nepasisako, kas esąs, skambintojas gali mandagiai paklausti: *Atsiprašau, su kuo aš kalbu?* Asmeniniais reikalais kreipiantis, dažniausiai jokio prisistatymo nereikia. Taip pat nereikia prisistatyti ir trumpai ko nors klausiant, teiraujantis. Turim įprasti į įstaigas, įmones, organizacijas, informacijas kreiptis trumpai, glaustai, nesakyti nė vieno nereikalingo žodžio. Draugams, pažįstantiems vienas kito balsą, paprastai neprisistatome.

Jei pasitaikė apsirikus ar dėl techninių nesklandumų telefonu susijungti ne su tuo numeriu, į kurį taikyta, reikia mandagiai atsiprašyti ir tik tada padėti ragelį. Susierzinus, nė žodžio netarus, mesti ragelį arba stačiokiškai nustebus klausti: *Kas čia? Kas čia toks kalba? Kaip čia? Kodėl?* – būtų labai nekultūringa! (O ką besakyti, jeigu kam išsprūstų dar koks keiksmažodis!..)

Jei girdėti pašalinių garsų ar kieno kito pokalbis, reikia mandagiai pasiūlyti: *Kažkas čia trukdo, aš paskambinsiu iš naujo (perskambinsiu)*. O jeigu pokalbis nutrūksta, mandagumas reikalauja tuojau iš naujo paskambinti ir paaiškinti: *Kažkodėl nutrūko kalba – išsijungė. Ar gerai dabar girdėti?* Antraip galima pamanyti, kad pašnekovas metė ragelį... Jeigu kalbėdami telefonu ko neišgirstame, gerai nesuprantame, neklausinėkime stačiokiškai: *Ką sakai? Ką? Kas?* Mandagiai pasakykime: *Atsiprašau, neišgirdau!* arba: *Atsiprašau, nesupratau! Prašyčiau pakartoti!*

Pritarinėti pašnekovo kalbai tvirtinamuoju žodžiu *aha* nederėtų. Juo labiau nemandagu pritarinėti mykiamuoju garsu *mhm*. Kai pašnekovas ilgiau ką aiškina ar mums ką pasakoja, neblogai kartais įsiterpti žodžiu *taip* (bičiuliškai tinka ir *taigi*), duodant ženklą, kad ryšys su kalbėtoju nėra nutrūkęs, telefonas neišsijungęs.

Beveik kasdien mums reikia prašyti pakviesti ką prie telefono. Dažnai sakome tiesiog: *Pakvieskit (tą ir tą)*. Tai nemandagus prašymas – tarsi įsakymas. Taip pat dažnai girdime: *Pakvieskit, prašau...* Apie tokią mandagumo formos *prašau* vartoseną jau rašyta. Dar kartą priminsime, kad įterptinis mandagumo formos *prašau* su veiksmožodžio liepiamąja nuosaka vartojimas yra skolintas iš rusų kalbos, laikytinas klaida. Metas jau būtų atprasti nuo tokio prašymo

– visada mandagiai išreikškime savo pageidavimą: *Prašom* (arba: *Prašyčiau*) *pakviesti prie telefono...*

Jeigu žinome, kad kviečiamasis asmuo ne arti prie kvietėjo, jei nelengva jį surasti, pageidaudami dar pridėkime prieveiksmį *labai*. *Labai prašau pakviesti...* arba sakykime *Prašyčiau pakviesti...* Arba vartokime tariamąją nuosaką su dalelytėmis *gal, ar: Gal pakviestumėt... Ar negalėtumėt pakviesti... Gal kartais pakviestumėt... Norėčiau kalbėti su Benediktu... Ar kartais nesutiktumėt pakviesti... Gal nebūtų sunku iš penkto kambario pakviesti laborantę Giedrę – ten niekas neatsako. Gal Jūsų labai neapsunkinčiau – norėčiau prašyti pakviesti iš gretimo buto mano seserį – labai svarbus reikalas!*

Tariamąsios nuosakos formas su žodeliais *gal, ar, kartais* labai mėgsta vartoti senosios kartos žmonės. Toks švelnus mandagumas kalbant labai praverčia. Tai pavyzdys vaikams, paaugliams.

Į prašymą ką pakviesti neretai atsakoma: *Minutėlę!* Kur tik skambini – į įstaigą ar į butą – ir prašai ką pakviesti, paprastai išgirsti vienodą atsakymą: *Minutėlę!* O jei kviečiamasis asmuo čia pat, tai ir – *Sekundėlę! Sekundėlę!* Geriausi žodžiai pasidaro įkyrūs, kai juos dažnai ta pačia reikšme, tokiomis pat aplinkybėmis nuolat kartojame. Įkyrios ir tos *minutėlės, sekundės, sekundėlės...* Be to, tas minutėles, sekundėles peikiame ne vien dėl to. Jos vartojamos ne pagal lietuvių kalbos dvasią. Jei prašomas asmuo čia pat, mes tariame mandagumo žodį *prašom* ir paduodame ragelį. O jei reikia eiti kviesiti į kitą kambarį, sakome: *Prašom palaukti, tuojau pakviesiu* arba: *Tučtuojau pakviesiu*, arba: *Gerai, pakviesiu* (draugiškai).

Kartais girdime telefonu bičiuliškai teiraujantis: *Kur tu dabar randiesi?* Neleistinai vartojamas čia veiksmazodis *rastis*. Reikėtų klausti: *Iš kur skambini? Kur dabar esi?* Vyresnių, gerbtinų žmonių taip klausti iš viso nedera. Mandagumas reikalauja pagarbiau klausimą formuluoti: *Atsiprašau! Norėčiau pasiteirauti, iš kur Jūs skambinate?* Nevertėtų žavėtis įmantria, iškilmingai skambančia, bet trafaretu virtusia, nuvalkiota fraze: *Gal galėčiau žinoti Jūsų koordinates?!*

Įstaigų viršininkų sekretorės neretai nusiskundžia telefono klientų nemandagumu. Sučirškus telefonui, vos tik pakėlusios ragelį išgirsta įsakmų reikalavimą: *Duokit man direktorių! Duokit man vedėją (viršininką)!* Toks stačiokiškas reikalavimas rodo, kad kartais ir išsilavinę žmonės išleidžia iš akių mandagumo abėcėlę! Kita vertus, veiksmazodis *duoti* čia logiškai nesuprantamas. Juk direktorius, vedėjas ar viršininkas – ne daiktai, kuriuos sekretorė reikalaujantiems galėtų duoti!

Kreipiantis į sekretorę, geriausia paprašyti trumpai, aiškiai ir mandagiai: *Norėčiau (pageidaučiau) kalbėti su direktoriumi (vedėju, viršininku). Prašyčiau sujungti su...* Žinoma, pirmiausia reikia prisistatyti kas prašo!

Neretai pasitaiko ir keistų, nemandagių teiravimųsi. Skambina kas į įstaigą ir smarkiu balsu klausia: *Ar direktorių (vedėju) turit?* Sekretorė jau įpratusi atsakyti: *Turim!* arba: *Neturim!* Lietuvių kalbos normos neleidžia nei taip klausti, nei atsakyti. Jeigu kas menkai pažįstamas, pas mus apsilankęs, teirautųsi: *Brolį turit?*, atsakytume: *Taip, turiu brolį, tik šiuo metu jo nėra namie* Kai mums rūpi žinoti, ar pageidaujamas asmuo yra (įstaigoje, bute), tai taip ir klauskime: *Ar direktorius yra?* (beje, ir kirčiuokime *yra*, o ne *yra!*). Tik niekada nevartokime pasakymo: *Ar direktorius yra pas save?*

Jei asmens, kuriam skambiname, nėra, jis kur išėjęs ar išvykęs, nedera klausti: *O kada jis pasirodys?* Juk visi viršininkai, tarnautojai, darbininkai ateina *dirbti*, o ne *pasirodyti!* Tad reikia teirautis: *Kada jis bus? Kada grįš? Kada jam paskambinti? Ar galėčiau dar šiandien jam skambinti?* Už informaciją, nors ji mums ir nepalanki būtų, reikia padėkoti. Jei skambintojas, prašantis vadovo, neprisistato, sekretorė turėtų pasiteirauti: *O kas čia prašo? Kaip pranešti direktoriui, kas prašo?*

Naudinga žinoti apie pokalbių telefonu pobūdį, trukmę. Nors ir būtų nenormuojamas pokalbių telefonu laikas, nederėtų pačiam gaišti ir kitą gaišinti tuščiais pasiplepėjimais. Svarbiausia, neišleisti iš akių, kad užimtas telefonas trukdo kitiems, kartais labai neatidėliotinu reikalu kreiptis į

mūsų gaišinamą pašnekovą ar į mus pačius. Jei numatome, kad reikalas verčia kiek ilgiau kalbėti, pirmiausia atsiklauskime, ar pašnekovas galėtų ilgiau su mumis užtrukti, ar nesirengia kur išeiti, ar neturi kokių svarbių darbų; o gal šiuo metu koks svečias yra atsilankęs?

Mandagus, kultūringas žmogus visur santūrus. Tačiau jis nėra bejausmis, ledinis. Kur reikia, moka tarti šiltesnį žodį, parodyti savo bičiuliškumą. Tačiau leistis į ilgus pokalbius telefonu jis privengia. Supranta, kad mandagiau siūlytis ateiti į namus ar kur susitikti ir akis į akį pasikalbėti. Ypač trumpi turėtų būti pasikalbėjimai automatinio telefonu, kai laukia keli ar daugiau žmonių. Jei kas ilgokai užtrunka kalbėdamas, nemandagu belsti, bartis, priekaištauti. Reikia ramiai, mandagiai priminti, kad yra laukiančių, skubančių.

Telefonu nedera atskleisti paslapčių: nei tarnybinių, nei asmeninių. Nei savo, nei namiškių, nei šiaip žmonių. Nedera kitus kritikuoti, apkalbėti, juo labiau šmeižti. Asmeniniais reikalais vengtina skambinti bičiuliui į įstaigą, tarnybiniams – į namus. Geriausia telefonu susitarti, kada ir kur pageidaujamais reikalais pasikalbėti. Nemandagu telefonu ko prašyti mažai pažįstamą asmenį, juo labiau aukštesnį pareigūną.

Mūsų dienomis, kai visi taip stokojame laiko, gyvenimo tempas verčia pripažinti telefoną kaip patogiausią bendravimo priemonę ne tik su šeimos nariais, bičiuliais, giminėmis. Jau nebelaikoma tradicinio etiketo pažeidimu sveikinti telefonu ir tolimesnius pažįstamus, gerbtinus žmones didžiųjų švenčių (Kalėdų, Naujųjų metų, Velykų), vardinių ar kokia kita proga, prireikus reikšti jiems padėką, kartais ir užuojautą. Labai tiktų padėką ar užuojautą dar pareikšti ir laišku ar specialiu vizitu.

Nemandagu skambinti telefonu anksti rytą ar vėlai vakare, nors ir žinotume, kad mūsų bičiulis tuo metu nemiega. Jei vis dėlto reikalas spiria nepatogiu laiku skambinti, pokalbį reikia pradėti nuo atsiprašymo.

Tiesą sakant, žodis *atsiprašau* per retai tariamas kalbant telefonu. Bent jau baigdami ilgesnį pokalbį, turėtume nepamiršti atsiprašyti pašnekovo už sugaišintą laiką. Jei reikia, ir padėkoti už nuoširdumą, patarimus, už gerą žodį, už suteiktą pagalbą...

Prieš dėdami ragelį nepamirškime ir atsisveikinimo žodžių: *sudiev! gyvenkim sveiki!* ar įprastinių kitokių.

Kasdien bendraujame su daugeliu žmonių ir matome, kokie jie skirtingi. Vieni draugiški, malonūs – nors prie žaizdos dėk. Su jais pasikalbi, rodos – visas pasaulis nušvinta. Visuomet tave supras, nepašykštės gero žodžio. O kiti, žiūrėk, pasipūtę, tarytum siena nuo žmonių atsitvėrę. Iš jų gero žodžio nesitikėk... Reikia labai didelės kantrybės, visiems gera linkinčios, pasiaukojančios meilės, kad su tokiais pasipūtėliais bendraujant sušvelnėtų jų charakteris. Kad geras žodis būtų įtaigus, kad kitus keltų į gėrį, reikia, kad būtų tariamas iš gera linkinčios širdies. Tik tas, kas pats geras, gali sėti gėrio sėklą.

Tikrai kultūringas žmogus visur ir visada laikosi santūriai, bendrauja su visais mandagiai. Stengiasi niekam neįkyrėti, kitų neužgaulioti. Net ir įskaudintas sugeba būti taktingas, mandagus, nepašykšti nors ir šaltesnio pasisveikinimo ar atsisveikinimo žodžio, visuomet atsako ko nors klausiamas. Ir niekada nekeršija, nes kerštas – silpnųjų ginklas. Toks ir yra daugelio nesuprantamas pykčio kultūringumas, įsiaudrinusių jausmų tramdymas, atlaidumo menas.

Mandagumo sąvoka labai plati. Ji apima ne tik išorines apraiškas – mandagią kalbą, mandagią elgseną, mandagią laikyseną, – bet ir vidinę žmogaus kultūrą: savitvardą, atlaidumą, užuojautą, paslaugumą... Etiketo vadovėlį perskaitęs, mandagumo dar neišmoksi. Reikia, žinoma, teorinių žinių, bet svarbiausia – praktinių įgūdžių. Naudinga stebėti kultūringų, išsiauklėjusių žmonių elgesį bei laikyseną, mokytis iš jų.

Būti savo emocijų viešpačiu, visuomet tvardyti, mandagiai, švelniai su visais bendrauti – ne taip jau lengva.

Juozas Benecijus Ignatavičius,
valstybinės kalbos tvarkytojas