

ohranjata/oblikujeta soglasje in sodelovalnost. Mesto vzajemnega prizadevanja po ohranjanju soglasja je integriteta, javna osebnostna podoba udeležencev v komunikaciji. *Nekonfliktnost v komunikaciji lahko zato definiramo predvsem kot oblikovanje takih izjav, ki izražajo spoštovanje in ne ogrožajo posameznikove integritete.* Tako definirana nekonfliktnost je temeljnega pomena za uspešno komunikacijo v šoli (kot tudi izven nje) in torej za učinkovito izvajanje načrtovanega pedagoškega procesa ter doseganje pričakovanih učinkov.

### *Vljudnost*

Neogrožanje in spoštovanje javne (samo)podobe smo prepoznali kot dejavnika uspešnega komuniciranja in sodelovanja in s tem kot predpogoj družbenega življenja. S preučevanjem spoštovanja, nekonfliktnosti in sodelovalnosti, predvsem pa njihove soodvisnosti, vstopamo na področje *vljudnosti*. J. J. Gumperz v predgovoru k enemu temeljnih del o vljudnosti (Brown in Levinson, 1987) to opredeli kot »temeljno za oblikovanje družbenega reda in predpogoj človeškega sodelovanja, tako da vsaka teorija, ki pojasnjuje ta fenomen, hkrati obravnava tudi temelje človeškega družbenega življenja« (Brown in Levinson, 1987: xiii).

V obravnavi vljudnosti se prepletajo izsledki psihološke, sociološke in lingvistične discipline. V tem interdisciplinarnem smislu bi na kratko vljudnost lahko opredelili kot *diskurzivni fenomen*, kar pomeni kot fenomen, ki se vzdržuje in oblikuje primarno skozi jezikovno rabo, pojmovano kot družbeno delovanje. Pri Brownovi in Levinsonu (1987) lahko izluščimo naslednje tri sklope teoretičnih predpostavk: predpostavke o družbenem kontekstu (naravi družbe in družbeni naravi jezika); predpostavke o posameznikovi integriteti (javni (samo)podobi), o posameznikovi sposobnosti racionalne presoje in njenem medsebojnem prepoznavanju/spoštovanju; in izhajajoče predpostavke o jezikovni rabi (funkcionalnost in njena racionalna narava, vljudnost kot konverzacijska implikatura). Oglejmo si поблиže vsakega od naštetih sklopov.

### Družbeni kontekst

Brown in Levinson (1987) v smislu družbenega konteksta izpostavi ta *potencial agresivnosti (ogrožanja)* in možnosti njegovega nadzorovanja. Obvladovanje agresije pojmujeta hkrati kot preprečevanje agresije in vzdrževanje potenciala agresije za izvajanje notranjega družbenega nadzora ter za uravnavanje zunanjih odnosov. Vljudnost »predpostavlja