



SVEUČILIŠTE U SPLITU
FILOZOFSKI FAKULTET

POSILIJEDIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ
DOKTORSKI STUDIJ HUMANISTIČKE ZNANOSTI

DOKTORSKA DISERTACIJA

Pragmatički prijenos u govornim činovima pritužbe iz hrvatskoga kao
materinskoga jezika u engleski i talijanski kao strane jezike

Mira Braović Plavša

Split, lipanj 2025.



SVEUČILIŠTE U SPLITU
FILOZOFSKI FAKULTET

POSLIJEDIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ
(DOKTORSKI) STUDIJ HUMANISTIČKE ZNANOSTI
MODUL:
MEDITERANSKI ININTERDISCIPLINARNI KULTUROLOŠKI STUDIJ

DOKTORSKA DISERTACIJA
PRAGMATIČKI PRIJENOS U GOVORNIM ČINOVIMA PRITUŽBE IZ
HRVATSKOGA KAO MATERINSKOGA JEZIKA U ENGLISKI I
TALIJANSKI KAO STRANE JEZIKE

Mentorica:

dr. sc. Marijana Alujević

Doktorandica:

Mira Braović Plavša

Split, lipanj 2025.

Sadržaj

O MENTORICI	I
ZAHVALE	II
1. UVOD.....	1
1.1. Struktura rada.....	2
2. MEĐUJEZIČNA PRAGMATIKA	4
2.1. Međujezični prijenos.....	8
2.1.1. Pragmatički prijenos.....	13
3. GOVORNI ČINOVI.....	17
3.1. Teorija govornih činova prema J. L. Austinu	17
3.2. Teorija govornih činova prema J. R. Searlu	20
3.3. Ostala važnija teorijska promišljanja o govornim činovima	22
3.4. Grice – između teorije govornih činova i teorije uljudnosti	26
4. POJAM ULJUDNOSTI U PRAGMATICI.....	28
4.1. Teorije uljudnosti.....	28
4.1.1. Teorije uljudnosti temeljene na pragmlingvističkim načelima	30
4.1.2. Teorije uljudnosti temeljene na sociopragmatičkim načelima.....	34
4.1.3. Teorija (ne)uljudnosti.....	39
4.2. Strategije uljudnosti	41
4.2.1. Strategije uljudnosti u engleskome jeziku prema Brown i Levinsonu.....	41
4.2.2. Strategije uljudnosti u talijanskome jeziku	46
4.2.3. Strategije uljudnosti u hrvatskome jeziku	48
5. PRITUŽBE U OKVIRU TEORIJE GOVORNIH ČINOVA I TEORIJA ULJUDNOSTI..	51
6. DOSADAŠNJA ISTRAŽIVANJA GOVORNIH ČINOVA PRITUŽBI U MEĐUJEZIČNOME PRIJENOSU	59
6.1. Osvrt na metodološke pristupe u prikazanim istraživanjima međujezičnoga prijenosa govornoga čina pritužbe.....	70

6.2. Zaključna razmatranja teorijskoga dijela	74
7. ISTRAŽIVANJE PRAGMATIČKOGA PRIJENOSA U GOVORNIM ČINOVIMA PRITUŽBE IZ HRVATSKOGA KAO MATERINSKOGA JEZIKA U ENGLISKI I TALIJANSKI KAO STRANE JEZIKE	77
7.1. Cilj istraživanja i hipoteze	77
7.2. Metodologija istraživanja	79
7.2.1. Odabir instrumenata za prikupljanje podataka.....	79
7.2.2. Preliminarno istraživanje.....	80
7.2.3. Glavno istraživanje.....	85
7.2.3.1. Ispitanici	86
7.2.3.2. Etička odgovornost prema ispitanicima	88
7.2.4. Definiranje kategorija analize podataka glavnoga istraživanja.....	89
7.2.4.1. Upućivanja na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata.....	90
7.2.5.2. Traženje odštete	96
7.2.4.3. Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe	98
7.2.4.4. Intenzifikacija govornoga čina pritužbe	100
7.2.4.5. Argumentiranje govornoga čina pritužbe.....	105
7.2.4.6. Primjer analize govornoga čina pritužbe u elektroničkome pismu	106
7.3. Analiza podataka glavnoga istraživanja.....	109
7.3.1. Obrada rezultata dobivenih metodom igranja uloge	109
7.3.1.1. Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata.....	110
7.3.1.2. Traženje odštete	124
7.3.1.3. Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe	133
7.3.1.4. Intenzifikacija govornoga čina pritužbe	141
7.3.1.5. Argumentiranje govornoga čina pritužbe.....	151
7.3.2. Obrada rezultata upitnika	154
7.3.2.1. Osjetljivost na različitu razinu društvene moći	154

7.3.2.2. Pisano izvođenje govornoga čina pritužbe	158
7.3.2.3. Stupanj poznavanja stranoga jezika, izloženost stranome jeziku i trajanje učenja stranoga jezika.....	170
7.4. Rasprava.....	177
7.4.1. Provjera istraživačke hipoteze 1	177
7.4.2. Provjera istraživačke hipoteze 2	184
7.4.3. Provjera istraživačke hipoteze 3	189
7.4.4. Provjera istraživačke hipoteze 4	194
8. ZAKLJUČAK.....	201
8.1. Implikacije istraživanja.....	206
8.2. Ograničenja istraživanja i smjernice za buduća istraživanja	208
9. POPIS LITERATURE.....	211
10. PRILOZI.....	229
10.1. Prilog 1.....	229
10.2. Prilog 2.....	231
10.3. Prilog 3.....	232
10.4. Prilog 4.....	233
10.5. Prilog 5.....	236
10.6. Prilog 6.....	240
11. POPIS TABLICA	244
12. POPIS SLIKA	250
13. SAŽETAK.....	251
14. SUMMARY	253
15. ŽIVOTOPIS I POPIS ZNANSTVENIH I STRUČNIH RADOVA.....	255

O MENTORICI

Marijana Alujević diplomirala je talijanski jezik i književnost te engleski jezik i književnost na Filozofskome fakultetu Sveučilišta u Zadru u svibnju 2005. godine.

Poslijediplomski doktorski studij glotodidaktike pri Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu upisala je 2006. godine. Na doktorskom studiju u listopadu 2012. godine obranila je doktorsku disertaciju pod naslovom *Učinak prisutnosti talijanizama u splitskom čakavskom govoru na inicijalno razumijevanje vokabulara talijanskoga kao stranoga jezika*, izrađenu pod mentorstvom prof. dr. sc. Rite Scotti Jurić i prof. dr. sc. Marte Medved Krajnović.

Od akademske godine 2005./2006., u zvanju stručnog suradnika, predaje talijanski jezik na Odsjeku za učiteljski studij i Odsjeku za predškolski odgoj pri Filozofskome fakultetu u Splitu, a od akademske godine 2006./2007. i na Odsjeku za povijest umjetnosti. Od svibnja 2022. izvanredna je profesorica na Odsjeku za talijanski jezik i književnost.

U početka rada na Odsjeku za talijanski jezik i književnost Filozofskoga fakulteta u Splitu izvodi nastavu na sljedećim kolegijima: *Uvod u talijansku lingvistiku*, *Talijansko–hrvatska kontrastivna analiza*, *Povijest talijanskog jezika s historijskom gramatikom* te *Talijanska kultura i društvo*. Potom, od 2010./2011. stalno izvodi nastavu iz kolegija *Glottodidaktika*, *Metodika nastave talijanskog jezika* te *Praktikum i školska praksa*. Trenutno je nositeljica i izvođačica sljedećih kolegija: *Glottodidaktika*, *Metodika nastave talijanskoga jezika* i *Praktikum i školska praksa* na Diplomskom studiju Talijanistike te *Mediteranski karakter života i romanizmi u djelima i libretima opereta splitskih autora* na poslijediplomskom doktorskom studiju *Humanističke znanosti* Filozofskog fakulteta u Splitu.

Objavila je tridesetak radova u časopisima i zbornicima, poglavlja u knjizi i jednu monografiju pod naslovom *Romanizmi u djelima Ive Tijardovića*. Prevodilački opus se sastoji od 2 monografije. Također je bila je recenzentom desetak članaka objavljenih u časopisima, zbornicima radova i nekoliko udžbenika za talijanski jezik.

Do sada je s izlaganjima sudjelovala na tridesetak međunarodnih kongresa u zemlji i inozemstvu. U znanstvenom je odboru nekoliko časopisa kao i u programskom odboru nekoliko međunarodnih znanstvenih skupova i kongresa.

Od akademske godine 2020./2021. pročelnica je Odsjeka za talijanski jezik i književnost pri Filozofskom fakultetu u Splitu.

ZAHVALE

Najsrdanije zahvaljujem prof. dr. sc. Marijani Alujević na brizi i podršci koje mi je posvetila za vrijeme izrade doktorske disertacije. Zahvalnost dugujem i profesorima na Poslijediplomskome sveučilišnom (doktorskom) studiju koji su mi omogućili stjecanje znanja i dragocjenoga iskustva.

Upućujem zahvale i mojim kolegicama i prijateljicama s Katedre za opće predmete Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, red. prof. dr. sc. Nini Sirković i izv. prof. dr. sc. Danieli Matić, od kojih je svaka svojim profesionalnim savjetom pomogla u realizaciji ovoga rada.

Zahvaljujem se dragoj obitelji na velikoj podršci.

1. UVOD

Kako bi uspješno komunicirao u međukulturnome okružju, govornik stranoga jezika treba ovladati ne samo leksičkim i gramatičkim normama stranoga jezika nego i pragmatičkim pravilima njegove uporabe. Drugim riječima, treba se znati koristiti jezikom u skladu s društvenim i kulturnim kontekstom u kojemu se komunikacijski čin odvija. Iako djeca predškolske dobi posjeduju određenu pragmatičku kompetenciju u materinskome jeziku, istraživanja u području poučavanja stranoga jezika pokazala su da učenici na višim razinama poznavanja stranoga jezika nisu još uvijek stekli pragmatičku kompetenciju u stranome jeziku te prenose pragmatička pravila materinskoga jezika.

Istraživanja pragmatičkoga prijenosa većinom su kontrastivnoga karaktera i bave se pragmatičkim prijenosom iz materinskoga u strani jezik uspoređujući pritom kombinacije različitih jezika (usp. House i Kasper, 1981; Olshtain i Weinbach, 1987 i 1993; Boxer, 1993a i 1993b, Cohen i Olshtain, 1993; Trosborg, 1995; Murphy i Neu, 1996; Geluykens i Kraft, 2003; Nuzzo, 2006 i 2007; Rubino, 2011; Gallaher, 2014; Lukić i Halupka-Rešetar, 2020; Hong, 2015). U spomenutim je istraživanjima pragmatički prijenos ispitan na temelju proizvodnje govornoga čina pritužbe. Temeljem rezultata istraživanja neki su autori (usp. Trosborg, 1995; Nuzzo, 2006 i 2007) kodirali strategije uljudnosti kojima se izvorni govornici služe pri izvođenju govornoga čina pritužbe u materinskome jeziku te ih usporedili sa strategijama kojima se koriste u stranome jeziku.

Pritužbe su čest oblik jezičnoga ponašanja svih ljudi (Kowalski, 1996) i njime se služimo nekoliko puta dnevno, što je potvrdilo istraživanje Alicke i sur. (1992). Govorni se čin pritužbe ostvaruje nizom jezičnih oblika koji se rabe ovisno o namjeri govornika te je pogodan za istraživanje pragmatičkoga prijenosa. Budući da ugrožava obraz govornika i adresata, govornik će pri oblikovanju govornoga čina pritužbe posegnuti za različitim modifikacijama i strategijama kako bi očuvao svoj i adresatov pozitivan i negativan obraz (Brown i Levinson, 1987). Stoga istraživanje jezičnoga prijenosa govornoga čina pritužbe, i sa sociopragmatičkoga i s pragmlingvističkoga stajališta može omogućiti uvid u različitosti, ali i sličnosti pragmatičkih pravila uporabe jezika.

S obzirom na aktualnost pragmatičkih istraživanja vezanih za međukulturni jezični prijenos te nedostatak empirijskih istraživanja toga tipa u kontekstu hrvatskoga kao materinskoga te engleskoga i talijanskoga kao stranoga jezika, osnovni je cilj ovoga rada ispitati

zastupljenosti takva prijenosa. Kako bi se ustanovila razina međujezičnoga i kulturnoga utjecaja iz smjera hrvatskoga jezika, ispitivale su se dvije razine poznavanja jezika, a ispitanici u grupama izvornih govornika odabrani su po kriteriju dobne skupine slične onoj hrvatskih ispitanika. Ispitana je skupina studenata Filozofskoga fakulteta u Splitu, Zagrebu i Zadru koji studiraju talijanski ili engleski jezik i koji su, stoga, u većoj mjeri izloženi navedenim stranim jezicima, zatim skupina srednjoškolaca, učenika trećih i četvrtih razreda Prve gimnazije u Splitu koji su na razini naprednoga govornika talijanskoga jezika, dvije skupine studenata Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, gdje su prvu skupinu činili studenti koji su na državnoj maturi polagali predmet Engleski jezik na višoj razini (napredni korisnici), a drugu studenti koji su polagali predmet Hrvatski jezik na višoj razini kao grupa izvornih govornika. Grupe izvornih govornika talijanskoga i engleskoga jezika sačinjavali su studenti talijanskih i engleskih sveučilišta koji su pristali sudjelovati u istraživanju.

1.1. Struktura rada

Strukturalno rad se sastoji od dvaju dijelova, teorijskoga i istraživačkoga. U teorijskome dijelu, od drugoga do šestoga poglavlja, razmatraju se teorijske spoznaje iz područja pragmatike i pragmatičkoga prijenosa. Nakon kratka uvoda i pregleda rada u prvomu poglavlju, drugo poglavlje donosi i definira pojmove međujezičnu pragmatiku, jezični prijenos i njemu podređeni pojam pragmatički prijenos. U trećemu poglavlju prikazane su značajnije teorije govornih činova s posebnim osvrtom na one prema Austinu (3.1.) i Searleu (3.2.). Također, daje se prikaz Griceove teorije komunikacije temeljene na načelu suradnje (3.4.) koja je spona između teorije govornih činova i teorija uljudnosti. U četvrtomu poglavlju određuje se mjesto pojma uljudnost u pragmatiki i prikazuju se osnovne teorije uljudnosti temeljene na pragmalingvističkim (4.1.1.) i sociopragmatičkim načelima (4.1.2.) te teorija (ne)uljudnosti Culpepera (4.1.3.). U trećemu dijelu poglavlja donosi se pregled istraživanja strategija uljudnosti u engleskome jeziku (4.2.1.), talijanskome jeziku (4.2.2.) i hrvatskome jeziku (4.2.3.). S obzirom na to da se u ovom radu ispituje pragmatički prijenos pri izvođenju govornoga čina pritužbe, u petomu se poglavlju definira govorni čin pritužbe u okviru teorije govornih činova i teorija uljudnosti. U šestomu poglavlju donosi se pregled najvažnijih istraživanja govornih činova pritužbi u međujezičnom prijenosu s posebnim osvrtom na metodološke pristupe u prikazanim istraživanjima. Teorijski dio zatvara se poglavljem

Zaključna razmatranja teorijskoga dijela (6.2.) gdje su izdvojene ključne spoznaje proizašle iz izučavane literature.

Nakon teorijskoga dijela sedmo poglavlje opisuje empirijsko istraživanje pragmatičkoga prijenosa u govornim činovima pritužbe iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u engleski i talijanski kao strane jezike. Postavljeni su ciljevi i hipoteze (7.1.) i opisana je metodologija istraživanja (7.2.). Rezultati su obrađeni prema instrumentu ispitivanja (7.3.) i analizirani prema istraživačkim pitanjima i postavljenim hipotezama (7.4.). U osmomu poglavlju navedeni su zaključci rada, predložene su implikacije istraživanja (8.1.), iznesena su ograničenja ovoga istraživanja i smjernice za buduća (8.2.).

2. MEĐUJEZIČNA PRAGMATIKA

Pragmatika se kao pojam u lingvistici javlja krajem šezdesetih i početkom sedamdesetih godina prošloga stoljeća, ponajprije kao odgovor na opažanje da se značenje ostvaruje u kontekstu koje dotadašnje teorije, uglavnom temeljene na sintaksi, nisu mogle objasniti. Morris (1938) određivanjem pragmatike kao dijela semiotike koji se bavi proučavanjem odnosa između znakova i onih koji ih tumače prvi pomiče naglasak s jezika kao skupa pravila i paradigmi na proces njegova stvaranja i korištenja. Pojam pragmatika tada se počinje koristiti za označavanje proučavanja značenja u kontekstu (Levinson, 1983). Leech (1983: 4) tvrdi da su „gramatika (apstraktni formalni sustav jezika) i pragmatika (principi uporabe jezika) dvije komplementarne domene lingvistike, a prirodu jezika nemoguće je razumjeti bez razmatranja obiju domena i njihove interakcije“¹. Također, uvodi pojam opća pragmatika (engl. *general pragmatics*) kako bi ga razlikovao od pragmatike karakteristične za određenu kulturu ili jezičnu zajednicu, a koja, prema njegovu mišljenju, obuhvaća pragmlingvistiku i sociopragmatiku². Pragmlingvistika je jezično orijentirana i odnosi se na ona jezična sredstva kojima se postiže željeni komunikacijski učinak, a sociopragmatika društveno je orijentirana i bavi se društveno prikladnim komunikacijskim ponašanjem (Leech, 1983: 10–11). Thomas, prema sličnome teorijskom okviru, pragmatiku definira kao „...jezik u uporabi, mjesto gdje govornikovo poznavanje gramatike dolazi u doticaj s njegovim znanjem o svijetu“ (Thomas, 1981: 99).

Tom se dihotomijom, koja najbolje pojašnjava opseg pragmatike, služi i Brown (2000) kada izdvaja upravo pragmlingvističke i sociopragmatičke odlike kao najteže za usvajanje u procesu ovladavanja stranim jezikom, a Bardovi–Harlig (2001) ide korak dalje i tvrdi kako je proces ovladavanja stranim jezikom znatno usporen, pa čak i nemoguć, bez poučavanja pragmatičkih aspekata.

Marmaridou (2011: 77) dihotomiju sociopragmatika/pragmlingvistika smatra važnom zbog dvojaka metodološkoga pristupa pragmatičkoj analizi. Pragmlingvistika izučava resurse koji postoje u nekome određenom jeziku da bi se njima prenijelo pragmatičko značenje, a sociopragmatika ta pragmatička značenja povezuje s govornikovom procjenom društvene distance, društvenim pravilima jezične zajednice, prikladnim normama, diskursnim praksama i

¹ Prijevodi termina (u zagradama je uvijek ponuđen izvorni oblik na stranome jeziku) i citata s engleskoga i talijanskoga jezika na hrvatski u ovome radu djelo su autorice, osim ako u fusnotama nije navedeno drukčije

² Leech (1983) tvrdi da je ovu podjelu preuzeo od J. A. Thomasove (1981), dok ona tvrdi da je sociopragmatika izvorno njegov naziv.

prihvatljivim ponašanjem. Mey (2001) predlaže da se proučavanje jezika podijeli u dva zasebna dijela; opis njegove strukture i opis njegove uporabe. Tvrdi kako se pragmatička pitanja ne smiju razmatrati samo u kontekstu iskaza nego se treba uzeti u obzir širi kontekst društva, drugim riječima, treba proučavati uporabe jezika u ljudskoj komunikaciji onako kako je to određeno uvjetima društva (Mey, 2001: 6). Međutim, u međukulturnoj komunikaciji takve kulturno uvjetovane pretpostavke, ako ih govornik smatra očevidnom istinom, mogu postati i prepreke u razumijevanju poruke.

Yule (1996) pragmatiku shvaća kao proučavanje onoga značenja koje govornik prenosi u određenom kontekstu, a koje je dublje od izgovorenih riječi i ovisi o tjelesnoj, umnoj ili konceptualnoj udaljenosti slušatelja, odnosno zajedničkom iskustvu, a međukulturna pragmatika proučava razlike u očekivanome ishodu koje su posljedica različitih kulturnih shema sudionika interakcije. Smatra kako proučavanje načina na koji govornici različitih polaznih kultura otkrivaju značenja zahtijeva drukčije razmatranje pojmova i terminologije nego što je to slučaj u izučavanju pragmatičke kompetencije materinskoga jezika. Takav se pristup naziva kontrastivnom pragmatikom, a kada se istraživanje temelji na proučavanju komunikacijskoga ponašanja neizvornih govornika u interakciji na stranome jeziku, govorimo o međujezičnoj pragmatiki (Yule, 1996: 88–89).

Pragmatička kompetencija u većini modela komunikacijske kompetencije u stranome jeziku prepoznata je kao važna komponenta jezične sposobnosti, iako pod različitim nazivima poput sociolingvistička kompetencija ili sociolingvističko znanje, sociokulturna kompetencija, pragmatička kompetencija ili pragmatičko znanje, interakcijska kompetencija, akcijska kompetencija, interlokucijska i funkcionalna kompetencija ili funkcionalno znanje, interkulturna kompetencija, pa čak i diskursna kompetencija (Pavičić Takač i Bagarić Medve, 2018: 188). I autori *Zajedničkoga europskog referentnog okvira za jezike: učenje, poučavanje, vrednovanje* (2005) pragmatičku kompetenciju, uz jezičnu i sociolingvističku, vide kao sastavni dio komunikacijske jezične kompetencije. Pragmatička kompetencija podrazumijeva poznavanje načela prema kojima su poruke strukturirane i usklađene s kontekstom (diskursna kompetencija), rabljene s ciljem ostvarivanja komunikacije (funkcionalna kompetencija) te izražene u skladu s interakcijskim shemama (kompetencija planiranja) (ZEROJ, 2005: 126). Fraser (2010: 15) pragmatičku kompetenciju definira kao jezičnu sposobnost prenošenja željene poruke sa svim njezinim nijansama u bilo kojemu društveno–kulturnom kontekstu te pravilno tumačenje poruke sugovornika. Stoga tvrdi da govornik koji može u stranome jeziku

proizvesti gramatički besprijeorne iskaze bez pragmatičke kompetencije ipak neće postići željeni komunikacijski cilj. Ishihara i Cohen (2014: 1) možda najslikovitije opisuju važnost posjedovanja pragmatičke kompetencije kada kažu da je ono „...barem djelomično slično posjedovanju kulturne pismenosti, sposobnosti čitanja između redaka i donošenja zaključaka izvan doslovnog značenja onoga što je rečeno ili napisano, što nije rečeno ili napisano, kako je rečeno ili napisano i zašto.“

U materinskome jeziku djeca do šeste godina života ovladaju vještinom korištenja jezika i razumiju kada i kako pribjegavati uljudnim oblicima (Clark, 2004: 576), što znači da posjeduju određenu pragmatičku kompetenciju. S druge strane, istraživanja u području poučavanja stranoga jezika (usp. Takahashi i Beebe, 1987; Odlin, 1989; Portolés, 2015; Bou-Franch i Clavel-Arroitia, 2020) pokazala su da učenici na višim razina poznavanja stranoga jezika i dalje prenose pragmatička pravila materinskoga jezika. Taguchi (2009: 1) smatra da pragmatički kompetentan govornik mora poznavati cijeli niz jezičnih oblika kako bi uspješno obavio jezične funkcije (pragmalingvističko znanje) i treba razumjeti sociokulturne norme i pravila koja određuju uporabu tih obrazaca (sociopragmatičko znanje). Budući da je jezik sredstvo kojim se ostvaruju društvene funkcije i međuljudski odnosi, pragmatička kompetencija kao sposobnost prikladnog prenošenja i tumačenja značenja u društvenom kontekstu važna je vještina koju je potrebno razviti kako bi se postalo kompetentan govornik u međukulturnoj zajednici (Taguchi, 2009: 2).

Kasper i Blum-Kulka (1993: 3) međujezičnu pragmatiku vide kao „hibrid druge generacije“ koji pripada dvjema interdisciplinarnim područjima: usvajanju stranoga jezika i pragmatici. Pragmatika izučava ljudsko razumijevanje i proizvodnju jezičnih oblika u određenome kontekstu, a međujezična pragmatika, analogno tomu, uporabe i usvajanja jezičnih obrazaca u drugome ili stranom jeziku. Omazić i Pavičić (1999) zaključuju kako niska razina jezične kompetencije u stranome jeziku vodi k niskoj razini pragmatičke kompetencije.

Druge su studije (usp. Olshtain i Blum-Kulka, 1985b; Blum-Kulka, 1990; Bardovi-Harlig i Hartford, 1990; Bardovi-Harlig, 2001) dokazale da visoka razina jezične kompetencija neće govorniku nužno omogućiti izvođenja pragmatički uspješnoga govornog čina u stranome jeziku. Istraživanja Martí-Arnándiz (2008) i Glaser (2014) pokazala su da učenici koje se nije eksplicitno podučavalo pragmatičkim normama ciljnoga jezika, čak i na naprednim razinama poznavanja jezika, proizvode pragmatički neprikladne iskaze, što potvrđuje da se ta vještina ne razvija sama po sebi usporedno s leksičkim i jezičnim sadržajem.

Nedvojbeno je da svaki pokušaj definiranja pragmatike uključuje kontekst i kulturu jer upravo oni određuju način jezičnoga i društvenoga ponašanja pripadnika određene kulturne zajednice. Međutim, pragmatika je, iako ključna za uspješnu komunikaciju, nedovoljno zastupljena u poučavanju stranoga jezika. Glaser (2018) je identificirala tri moguća razloga zanemarivanja pragmatike u nastavi stranih jezika. Prvi je uvjerenje da će učenici pragmatičke norme steći samostalno nakon što usvoje dovoljno jezičnih zakonitosti i vokabulara. Drugi razlog je nedostatak osviještenosti o važnosti pragmatike. Glaser (2018) ističe da nastavnici često podučavaju na isti način na koji su i sami učili strani jezik. Budući da se tijekom njihove izobrazbe pragmatički aspekti nisu eksplicitno podučavali, nastavnici često nisu svjesni važnosti pragmatičke kompetencije ili ne posjeduju potrebno znanje o pragmatičkim normama ciljnoga jezika. Treći je razlog nedostatak odgovarajućih pragmatičnih informacija i unosa u udžbenicima i radnim materijalima. Autorica zaključuje da je, uz jezične zakonitosti, književnost, kulturu i lingvistiku ciljnoga jezika, ključno u obrazovni proces nastavnika stranih jezika integrirati svijest o važnosti pragmatike te razvoj potrebnih pragmatičnih kompetencija. Osposobljavanje u pragmatičkim vještinama treba obuhvatiti sociopragmatičke i pragmlingvističke aspekte ciljnoga jezika. Poseban naglasak treba staviti na kontrastivnu analizu kako bi polaznici bili svjesni pragmatičnog prijenosa i lakše ovladali komunikacijskim obrascima.

Međujezična se pragmatika, dakle, može promatrati iz perspektive učenja stranoga jezika kada ona proučava kako učenici stranoga jezika razvijaju sposobnost razumijevanja i izvođenja radnje služeći se tim jezikom te iz perspektive uporabe stranoga jezika kada se istražuje kako neizvorni govornici razumijevaju i proizvode radnju rabeći jezik (Šegedin Borovina, 2014).

Hrvatski obrazovni sustav u predmetnome kurikulumu za strane jezike ne spominje pojam pragmatičke kompetencije nego samo međukulturnu komunikacijsku kompetenciju kojoj je jedan od ishoda da učenik postaje:

„...sposoban djelotvorno i kontekstu primjereno komunicirati s izvornim i neizvornim govornicima talijanskoga/engleskoga jezika što rezultira uzajamnim zadovoljstvom sugovornika različitih kulturnih identiteta i izgrađivanjem skladnih međukulturnih odnosa.“³

U kontekstu ovladavanja stranim jezikom uloga poučavanja pragmatike izuzetno je važna jer je upravo nastava stranoga jezika često jedino vrijeme unosa stranoga jezika. Stoga

³ Kurikulum nastavnoga predmeta Talijanski jezik za osnovne škole i gimnazije u RH (str. 10) i Kurikulum nastavnoga predmeta Engleski jezik za osnovne škole i gimnazije u RH (str. 9).

eksplicitno poučavanje i izlaganje učenika pragmatičkome unosu mogu olakšati razvoj pragmatičke kompetencije (Ishihara, 2014). Taj je zadatak izrazito zahtjevan jer pragmatika obuhvaća mnoge elemente jezične uporabe od forme i funkcije do konteksta, društvenih odnosa, kulturnih konvencija i normi (Taguchi, 2011). Eksplicitno poučavanje pragmatike stoga treba biti usjereno na poboljšanje komunikacijske kompetencije, što će pomoći učenicima da se prikladno koriste jezikom u različitim društvenim situacijama te spriječiti nesporazume, jer neke rečenice, iako gramatički ispravne, mogu zvučati nepristojno ili neprikladno u određenome komunikacijskom kontekstu, izgraditi interkulturalnu svijest i razviti stvarne jezične vještine potrebne u autentičnim interakcijama.

2.1. Međujezični prijenos

Opseg i ograničenje pojma jezični prijenos nije lako odrediti, tim više što je s vremenom mijenjao svoja određenja. Lado (1957: 2) tvrdi da oblike i značenja iz materinskoga jezika i kulture često prenosimo i raspoređujemo u strani jezik i kulturu: produktivno, kada pokušavamo govoriti strani jezik i djelovati u toj kulturi i receptivno, kada pokušavamo shvatiti i razumjeti jezik i kulturu govornika toga jezika. U drugoj polovici prošloga stoljeća istraživanja (usp. Selinker, 1969; Nemser, 1971; James, 1971; Takahashi i Beebe, 1987; Cohen i Olshtain, 1993) u području dvojezičnosti i usvajanja stranoga jezika pokazala su da na učenje drugoga jezika utječe prethodno stečeno znanje prvoga ili materinskoga jezika. Gass (1988: 385) smatra da bi se jezični prijenos načelno mogao definirati kao korištenje prethodno stečenih jezičnih spoznaja u kontekstu stranoga jezika, a Bou-Franch i Clavel-Arroitia (2020: 931) tumače kako je srž jezičnoga prijenosa ustvari međudjelovanje starih informacija – prvoga jezika – i novih informacija – svih onih jezika kojima pojedinac poslije ovlada.

Ranije studije jezičnoga prijenosa (usp. Jakobovits, 1969; Kirstein, 1972; Gass, 1979) bavile su se uglavnom izravnim prijenosom koje je najčešće podrazumijevalo doslovno prevođenje jezičnih struktura iz materinskoga jezika u strani. Istraživanja su uglavnom bila kvantitativnoga sadržaja, a pokazala su da se neke strukture ne mogu prenijeti u strani jezik, dok se druge teže usvajaju iz stranoga jezika, iz čega proizlazi da se prijenos ne događa samo na razini strukture. To je potaklo niz istraživanja u području kontrastivne analize (engl. *contrastive analysis*) koja su poprimala kvalitativni karakter i bavila su se uglavnom analizom pogrešaka (usp. Wolfson, 1981; Richards i Sukwiat, 1983; Beebe i sur., 1990). U kontekstu

hrvatskoga jezika prve kontrastivne analize pokrenuo je Filipović (1967) projektom usporedbe srpskohrvatskoga jezika i engleskoga jezika, a njegov primjer pratio je Jernej (1972) tražeći sličnosti i razlike srpskohrvatskoga i talijanskoga jezika.

Polemike su se također vodile i oko termina prijenos (engl. *transfer*). U općem smislu riječi *prijenos* podrazumijeva prenošenje s jednoga mjesta na drugo što bi analogijom značilo da znanje preneseno iz materinskoga jezika u strani ne bi više postojalo u materinskome, stoga Sharwood Smith i Truscott (2006: 206–207) predlažu korištenje termina kopiranje ili kloniranje. U pokušaju pronalaženja adekvatnoga termina pojavljuje se pojam međujezični utjecaj (engl. *cross-linguistic influence*)⁴ za opisivanje možebitnoga učinka materinskoga jezika na strani (Ellis, 1997). McManus (2022) predlaže promatranje međujezičnoga utjecaja „...kao korištenje postojećega jezičnoga znanja pri obrađivanju novih informacija (npr. korištenje znanja prvoga jezika za tumačenje i proizvodnju znakova u stranome jeziku)“ (McManus, 2022: 11). Ipak, termin *prijenos* u relevantnoj literaturi još se uvijek rabi naizmjenično i u istome značenju kao i termin *međujezični utjecaj*.

U začetcima istraživanja međujezičnoga prijenosa Gass (1979) komentirajući dotadašnja istraživanja u procesu ovladavanja stranim jezikom, zaključuje kako su ključna pitanja: od čega se sastoji jezični transfer, koji se jezični fenomeni prenose, što dokazuje postojanje prijenosa te koja je uloga jezičnih univerzalija u jezičnome prijenosu; ostala neodgovorena, stoga je svojim istraživanjem pokušala pronaći odgovore na njih. Autorica zaključuje kako prikladan i sveobuhvatan opis jezičnoga prijenosa nije moguć bez razmatranja spoznaja o ciljnome jeziku i jezičnim univerzalijama. Njezini zaključci potakli su promišljanja o ograničenjima prijenosa, što je rezultiralo uvođenjem pojma *prenosivost* (engl. *transferability*) za opisivanje uvjeta po kojima ili zbog kojih se prijenos događa ili ne. Kellerman (1986: 32) među prvima istraživanje međujezičnoga prijenosa usmjerio je na prenosivost, odnosno određivanje vjerojatnosti da se neka struktura prenese u strani jezik. Smatra da ograničenja prijenosa nadilaze razinu sličnosti i različitosti jezika jer uključuju učenika kao aktivnoga sudionika procesa učenja koji samostalno odlučuje što će prenijeti. Na taj proces bitno utječe psiholingvistička obilježenost struktura u materinskom jeziku koje su, ako se doimaju posebnima i specifičnima za određeni jezik, manje podložne prijenosu te psihotipologija ili međujezična svijest o blizini ili udaljenosti dvaju jezika. Načelo razumnoga entiteta po kojemu će govornici u strani jezik prebaciti tek one

⁴ Ovaj pojam prvi uvode Kellerman i Sharwood Smith (1986).

strukture za koje vjeruju da su jednako smislene i u stranome jeziku također ograničava prijenos (Kellerman, 1983).

Takahashi (1992, 1993) u svojim je istraživanjima ponudio formulu za izračun stope prenosivosti tako što se stopa prihvatljivosti engleskih neizravnih zahtjeva oduzimala od odgovarajuće stope japanskih neizravnih zahtjeva. Ipak, sam autor u kasnijemu radu priznaje da takav pristup ne vodi k uvjerljivim i mjerodavnim rezultatima (Takahashi, 1996). Smatra da je Kellermanova definicija prenosivosti donekle prihvatljiva jer, iako ne može predvidjeti točna ponašanja⁵, može pokazati moguće smjerove jezične uporabe. Dva su kriterija ključna za određivanje pragmatičke prenosivosti: način na koji učenici pristupaju kontekstualnoj primjerenosti (engl. *contextual appropriateness*) pragmatičkih strategija materinskoga jezika i način na koji učenik pristupa izjednačavanju strategija materinskoga s onima u stranome jeziku. Iako se ni ovakvim pristupom ne može sa sigurnošću ustvrditi jesu li određena ponašanja dio prijenosa, njegov je važan doprinos taj što je ustanovio povezanost pragmatičkoga prijenosa s kontekstom. Jarvis i Pavlenko (2008) smatraju da se prenosivost može vezati ili za proces učenja kada učenik stvara mentalnu asocijaciju (ili međujezičnu identifikaciju) među elementima dvaju jezika ili za proces izvedbe kada kontekstualni faktori utječu na količinu i vrstu prijenosa tijekom stvarne uporabe jezika. Iz svega navedenoga razvidno je da prenosivost bitno utječe na prijenos, međutim nije se dovoljno istražila i/ili analizirala (Kasper i Blum–Kulka, 1993).

Postoje razni čimbenici koji mogu olakotno ili otežavajuće djelovati na prijenos. Prema Ellis (1997: 315) razina poznavanja jezika ([engl. *language level*] fonologije, leksika, gramatike i diskursa), društveni čimbenici ([engl. *social factors*] učinak koji kontekst učenja i adresat imaju na prijenos), obilježenost u jeziku ([engl. *markedness*] razina specifičnosti određenih jezičnih oblika), prototipičnost ([engl. *prototypicality*] koliko se određeno značenje riječi smatra osnovnim u odnosu na druga značenja iste riječi), udaljenost između jezikâ i psihotipologija ([engl. *language distance and psychotypology*] percepcija sličnosti i razlika između jezikâ) te razvojni čimbenici ([engl. *developmental factors*] prirodna ograničenja procesa međujezičnoga razvoja) neki su od faktora koji mogu znatno ograničavati prijenos. Usto, na količinu i smjer prijenosa utječe i učenikova dob, osobnost i tip zadatka kojim se prijenos istražuje. Svi ovi čimbenici trebali bi biti obuhvaćeni istraživanjem kako bi rezultati

⁵ Odlin (1992: 177) smatra da su Kellermanova istraživanja ponudila nepobitne dokaze kako osobna procjena jezične udaljenosti nadilazi predviđanja koja se temelje na objektivnim mjerama.

pokazali ishode prijenosa, a ne neke druge pojavnosti. Vodeći se tim popisom i nekim recentnijim istraživanjima, Jarvis (2000) čimbenike o kojima ovisi vjerojatnost ostvarenja jezičnoga prijenosa dijeli u devet kategorija:

1. dob
2. osobnost, motivacija i stav prema jeziku
3. socijalna, obrazovna i kulturološka pozadina
4. jezična pozadina (znanje materinskoga i drugih jezika)
5. količina i oblik izloženosti ciljnomu jeziku
6. jezično umijeće na ciljnome jeziku
7. jezična udaljenost materinskoga i ciljnoga jezika
8. vrsta zadatka i jezično područje
9. prototip i obilježnost (engl. *markedness*) jezičnoga obilježja (Jarvis, 2000: 260–261).

Ne ističe nijednu kategoriju nego naglašava kako bi izuzeće bilo koje od njih moglo dovesti do pogrešnoga tumačenja dobivenih rezultata te istovremeno zaključuje kako ne postoji toliko sveobuhvatno istraživanje.⁶

Dulay i sur. (1982), polazeći od biheviorističkoga gledanja na prijenos kao automatiziranoga i podsvjesnoga korištenja prethodno usvojenih obrazaca ponašanje u novim situacijama zaključuju kako pozitivan prijenos rezultira uspješnom izvedbom govornoga čina u stranome jeziku jer je novo ponašanje istovjetno staromu, a negativan prijenos vodi pogreškama jer se prethodno usvojen model ponašanja razlikuje od novoga. Pozitivan prijenos primjena je barem djelomično pravilnih predodžaba i pretpostavki međujezičnih sličnosti između materinskoga i stranoga jezika koje, kada izostanu, dovode do pogrešnih pretpostavki o međujezičnim sličnostima, odnosno do negativnoga prijenosa (Ringbom, 2007). Uzroci pomanjkanja prijenosa mnogobrojni su, a među njima ističu se situacije u kojima učenik nije svjestan iste ili slične strukture u materinskome jeziku i stoga je ne uspijeva prenijeti u strani ili ako je svjestan, nedostaje mu odgovarajući ekvivalent u ciljnomu jeziku. Usto, prijenos primljenoga znanja (engl. *transfer of training*) može dovesti i do pogrešnih shvaćanja kulturnih obrazaca jezičnoga ponašanja u ciljnome jeziku (Trosborg i Shaw, 1998).

Kohn (1986: 22) predlaže analizu prijenosa trima jezičnim razinama:

⁶ Jarvis (2000: 261) tvrdi kako je njegovo istraživanje jako blizu da bude sveobuhvatno u vezi s navedenim izvanjezičnim čimbenicima, ali ipak nedostaje kategorija osobnosti, motivacija i stav prema jeziku.

1. potencijal prijenosa struktura (engl. *structural transfer potential*) čine preduvjeti ostvarivanja prijenosa koji se tiču sličnosti i razlika među jezicima i stoga pripada kontrastivnoj analizi

2. jezični oblici koji su proizvod prijenosa (engl. *structural transfer patterns*) događaju se kao posljedica usporedbe materinskoga jezika i međujezika govornika, a pripadaju području kontrastivne analize pogrešaka

3. prijenos kao proces (engl. *transfer as process*) vidljiv je samo kroz proizvod, tj. oblik prijenosa, dio je govornikova međujezičnoga ponašanja koje ne uključuje samo kreativnu transformaciju podataka unesenih u međujezično znanje nego i uporabu toga znanja kako bi se proizveli smisleni iskazi; kada je proces učenja, prijenos podupire govornikov odabir i preoblikovanje struktura koje unosi u međujezik razvijajući tako svoje međujezično znanje, a kada je proces proizvodnje, uključen je u govornikovo dohvaćanje ovoga znanja i u nastojanje da nadomjesti one praznine u svojem znanju koje se ne mogu premostiti strategijom izbjegavanja.

Za Odlina (2003) prijenos nije glavni cilj svih istraživanja međujezičnoga utjecaja⁷, stoga *prijenos* i *utjecaj* ne mogu biti istoznačnice nego je potonji pojam nadređen⁸. Jezični prijenos nije isključivo posljedica tvorbenih navika (engl. *habit formation*), smetnja (engl. *interference*), oslanjanje na materinski jezik ili utjecaj materinskoga jezika, nego je „...utjecaj koji proizlazi iz sličnosti i razlika između ciljnoga jezika i bilo kojega drugog jezika koji je prethodno (i možda nesavršeno) usvojen“ (Odlin, 1989: 27). Prijenos može utjecati na sve jezične podsustave, od pragmatike i retorike do semantike, sintakse, morfologije, fonologije, fonetike i, naravno, ortografije. Jezična udaljenost (engl. *language distance*), točnije stupanj sličnosti ili razlike među jezicima značajno utječe na učinke prijenosa i može se očitovati kao pozitivan prijenos koji zbog sličnosti među jezicima vodi k brzemu i lakšemu usvajanju stranoga jezika, kao negativan prijenos koji se manifestira četirima oblicima: nedovoljnom produkcijom struktura sličnih onima u ciljnomu jeziku, hiperprodukcijom nepotrebnih jezičnih struktura koje nisu svojstvene ciljnomu jeziku, greškama u jezičnoj produkciji poput zamjene, kalkova ili izmjene nekih struktura te pogrešnim tumačenjem zbog razlika u strukturama materinskoga i ciljnoga jezika ili kao različiti vremenski period potreban za usvajanja ciljnoga jezika gdje je

⁷ Kao primjere istraživanja kojima prijenos nije glavni cilj navodi istraživanja jezičnih kontakata ili jezičnih univerzalija.

⁸ U ovom će se radu stoga koristiti termin *prijenos*, koji je bliži cilju ovog istraživanja i manje uopćen od termina *utjecaj*.

razina poznavanja jezika recipročna vremenu njegova usvajanja i/ili izloženosti ciljnomu jeziku (Odlin, 1989: 36).

Jarvis i Pavlenko (2008: 179) uzrokom pozitivnoga ili negativnoga prijenosa smatraju pretpostavljene sličnosti (engl. *assumed similarity*) koje opisuju kao „...svjesne ili nesvjesne pretpostavke da oblik, struktura, značenje, funkcija ili obrazac koji postoji u materinskome jeziku imaju odgovarajuću inačicu u ciljnome jeziku, bez obzira na to je li govornik na nešto slično naišao u ciljnome jeziku i bez obzira postoji li doista takvo što u ciljnome jeziku“. Pozitivan se prijenos događa kada su pretpostavljene sličnosti istovjetne objektivnima, a negativan kada pretpostavljene sličnosti ne odgovaraju objektivnim razlikama. Stoga negativan prijenos često proizlazi iz pretpostavljenih specifičnih sličnosti koje nisu u skladu s percepcijom sveukupne sličnosti.

Bez obzira na velik broj relevantnih istraživanja, izučavanje jezičnoga prijenosa i dalje ostavlja mnogobrojna pitanja bez jasna i konkretna odgovora, a jedan su od uzroka i različite izvanjezične varijable koje značajno utječu na rezultate.

2.1.1. Pragmatički prijenos

Beebe i sur. (1990) smatraju da se jezični prijenos ne treba promatrati kao isključivo psihološki proces nego i kao sociolingvistički s ciljem afirmacije kulturnoga identiteta. Sociolingvistička se priroda prijenosa očituje u prijenosu sociolingvističkih pravila, prijenosu sociokulturnih kompetencija, odnosno pragmatičkom prijenosu te u društveno motiviranom prijenosu. Beebe (1988: 56) pragmatički prijenos određuje kao „...prijenos sociokulturnih normi na razini diskursa u pisanju ili razgovoru“.

Pragmatički je prijenos važan dio ukupnoga jezičnog prijenosa jer utječe na djelotvornost prenošenja željenoga diskursnog značenja, možda i više nego leksički dio. Thomas (1983: 91) u pokušaju olakšavanja usvajanja pragmatičke kompetencije u procesu učenja stranoga jezika analizira pragmatički neuspjeh (engl. *pragmatic failure*) kao „...nemogućnost razumijevanja onoga što se misli onim što je rečeno“. Polazeći od Leechova teorijskog okvira, tvrdi kako se pragmatički neuspjeh može dogoditi na pragmalingvističkoj i/ili sociopragmatičkoj razini. Pragmalingvistički neuspjeh događa se kada je pragmatička snaga koju je govornik dodijelio nekomu iskazu različita od one koju će mu dodijeliti izvorni govornik ciljnoga jezika ili kada su strategije izvođenja određenoga govornog čina neprikladno prenesene iz materinskoga ili

drugoga jezika. Neuspjeh je, dakle, vezan za odabir specifičnih jezičnih oblika koji se ipak mogu lako prepoznati, naučiti i u konačnici ispraviti. Sociopragmatički neuspjeh odnosi se na uporabu jezika koja je društveno uvjetovana razinom nametanja, tabuima, kulturno uvjetovana procjenom relativne moći ili društvene distance i općenito rasuđivanjem o vrijednostima. Sociološka se komponenta odnosi na prosudbu prikladnosti prema društveno prihvatljivim vrijednostima, a pragmatička na sposobnost primjene takvih prosudbi na određeni jezični iskaz.

Richards i Sukwiwat (1983: 116) smatraju da do sociopragmatičkoga negativnog prijenosa može doći kada neizvorni govornici jezika ne razumiju i ne poznaju ograničenja pojedinih konvencionalnih iskaza u stranome jeziku. Primjer takva negativna prijenosa donose iz engleskoga jezika gdje se izraz *nice to meet you* (hrv. *drago mi je što smo se upoznali*) smatra neprikladnim kada odrasla osoba upoznaje dijete, a koji neizvorni govornici engleskoga jezika ponekad rabe u takvom društvenom kontekstu. Nadalje navode da iako dva jezika mogu imati slične konvencionalne iskaze, ako je njihova uporaba drukčija, doći će do negativnoga pragmlingvističkog prijenosa. Kao primjer navode engleski konvencionalni iskaz *thank you* (hrv. *hvala/zahvaljujem*) koji se koristi za prihvaćanje ponude za razliku od njegova ekvivalenta u malajskom jeziku koji se koristi za odbijanje ponude. Taj se iskaz u engleskome jeziku koristi i za izražavanje zahvalnosti, što u japanskome jeziku neće zvučati dovoljno iskreno te će izvorni govornik japanskoga osjetiti potrebu da doda izraz koji će u engleskom jeziku prevesti kao *I am sorry* (hrv. *žao mi je*) i time umanjiti, ako ne i potpuno poništiti, ilokucijsku snagu govornoga čina zahvale (Richards i Sukwiwat, 1983: 116).

U navedenome kontekstu negativni prijenos uljudnosti na pragmlingvističkoj razini je onaj u kojemu govornik uporabom pogrešnih oblika ili strategija pri izvođenju nekoga govornog čina utječe na uljudnost iskaza ili njegovu ilokucijsku snagu, a na sociopragmatičkoj razini kada govornikova percepcija kontekstualnih čimbenika, koja je odraz materinskoga jezika i kulture, bitno utječe na obilježja uljudnosti (Marmaridou, 2011). Jarvis i Pavlenko (2008: 107) prijenos smatraju sociopragmatičkim kada se odnosi na utjecaj društvenoga okružja na izvedbu govornoga čina ili pragmlingvističkim kada se odnosi na jezično sredstvo kojim se govorni čin ostvaruje. Do sličnih zaključaka dolazi i Takahashi (1996) analizirajući neka relevantna istraživanja prijenosa na pragmatičkoj razini.

Oslanjajući se na dihotomiju pragmlingvistika – sociopragmatika, Kasper (1992) tumači kako svaki, ne samo materinski jezik i kultura koje govornik poznaje mogu utjecati na razumijevanje, produkciju i usvajanje pragmatičkih obilježja ciljnoga stranog jezika. Smatra da se neki govorni

činovi pragmatički gledano mogu smatrati univerzalnima jer govornik kojemu je to strani jezik ima pristup istim pragmalingvističkim i sociopragmatičkim komponentama kao i izvorni govornik. U prilog tomu ide činjenica da neizvorni govornik na temelju heurističkih zaključaka može pridodati pravilno značenje govornomu činu, čak i ako je neizravan. Ipak, takve pragmatički univerzalne govorne oblike ne treba poistovjetiti s pozitivnim prijenosom koji se manifestira upravo ondje gdje neizvorni govornik prenosi pragmatičko znanje iz materinskoga u ciljni jezik. Kako pozitivan prijenos gotovo nikada nije uzrok komunikacijskoga neuspjeha, autorica se prvenstveno osvrnula na važnija istraživanja negativnoga prijenosa koja su pokazala da se sociopragmatički prijenos uglavnom manifestira u shvaćanju kontekstualnih čimbenika koji utječu na odabir vrste govornoga čina koji će se izvesti ili na uporabu određene strategije uljudnosti. Percepcija društvene prihvatljivosti određenoga čina određuje s kojom će ga lakoćom govornik izvesti u stranome jeziku. Pragmalingvistički je prijenos uglavnom zabilježen na razini strategija i oblika kojima se neki govorni čin izvodi, a koji značajnije utječu na razinu uljudnosti, a manje na razinu ilokucijske snage iskaza. I drugi faktori poput konteksta učenja ili razvojnih aspekata kojim je obuhvaćena ne samo razina učenja i poznavanja ciljnoga jezika nego i izloženost jeziku i kulturi mogu znatno utjecati na razinu i količinu negativnoga prijenosa. U tom kontekstu, a vezano za istraživanje prikazano u ovome radu, važno je napomenuti kako u formalnome hrvatskom obrazovanju u periodu od 2014. do 2020. godine prema podacima Državnoga zavoda za statistiku 95,82 % učenika osnovne škole uči engleski jezik, a tek 7,86 % talijanski, dok u srednjoškolskome obrazovanju 95,92 % učenika uči engleski jezik, a 14,8 % talijanski (Kapović, 2022). Nadalje, engleski je jezik pomoću medija, zabavnoga sadržaja, kulture mladih i oglašavanja postao dio privatnoga i javnoga diskursa ljudi. U svakodnevnoj komunikaciji govornici često upotrebljavaju engleske riječi, fraze, a ponekad i cijele rečenice. Rječnik hrvatskih izvornih govornika sadrži mnoštvo posuđenica iz engleskoga jezika, stoga bismo mogli reći kako engleski jezik postaje dio društvene i individualne dvojezičnosti (Mihaljević Djigunović. i Geld, 2002 : 337). Zbog takve visoke zastupljenosti u svakodnevnom kontekstu engleski se jezik u Hrvatskoj približio statusu drugoga jezika (Mihaljević Djigunović i Bagarić, 2007).

Kasper i Blum–Kulka (1993: 11) zaključuju kako „...negativan pragmatički prijenos nije nužno odraz nedovoljne pragmatičke kompetencije u ciljnoj kulturi“ nego se može smatrati i dijelom kulturnoga identiteta. Schachter (1983) jezični prijenos ne vidi kao proces nego tek

ograničenje u procesu usvajanja stranoga jezika, a Brown (2000) pragmatička ograničenja na razumijevanje i produkciju jezika određuje kao učinak konteksta na nizove jezičnih događaja.

Budući da se današnja komunikacija često odvija među govornicima različitih materinskih jezika i kultura na jeziku koji je najčešće strani svim sudionicima interakcije, potrebno je poticati proučavanje pragmatičkoga prijenosa u ovladavanju i korištenju stranih jezika (Bou–Franch i Clavel–Arroitia, 2020: 934).

3. GOVORNI ČINOVI

Pragmatika svoje početke duguje filozofiji jezika koja je oduvijek primarno bila usmjerena na semantiku. Budući da pragmatika izučava načine na koji interpretacija sintaktičkih izraza ovisi o posebnim uvjetima njihove uporabe u nekom kontekstu, većinu njezine domene čini teorija govornih činova (Searle i sur., 1980). Prema središnjemu načelu te teorije izgovaranje rečenice djelovanje je ili dio djelovanja u okviru društvenih institucija i konvencija ili jednostavno rečeno, govoriti je djelovanje, a riječi su djela (Huang, 2007: 93).

Kako bi se izrazili, ljudi stvaraju iskaze koji nisu puke gramatičke strukture i riječi nego se njima obavlja radnja govornoga čina. Svaki čin ima opisni naziv (npr. obećanja, isprike, pritužbe) koji odražava komunikacijsku namjeru govornika (Yule, 1996: 47). Mey (2001: 95) govorne činove poistovjećuje s „verbalnim radnjama koje se događaju u svijetu“, a njihovo izvođenje dovodi do promjene stanja stvari. Potpuno su ovisni o kontekstu, a određuje ih način na koji se uklapaju u cjelokupni obrazac djelovanja tipičan za neku kulturu.⁹ Govorni su činovi niz funkcija koje proizlaze iz međuodnosa iskaza, govornikove namjere, uvjeta i posljedica iskazivanja te se stoga aktualiziraju u interakciji (Ivanetić, 1995: 14).

Začetak teorije govornih činova obično se pripisuje filozofu Austinu (Periša, 2016), a važan doprinos u tom području nakon njegove smrti dao je njegov učenik, američki filozof Searle, revidirajući i sistematizirajući njegove ideje.

3.1. Teorija govornih činova prema J. L. Austinu

Na filozofiju jezika tridesetih godina prošloga stoljeća snažno je utjecao logički pozitivizam sa svojim stajalištem da je osnovna funkcija jezika tvorba istinitih ili lažnih tvrdnji. Analizirajući takvo stajalište, Austin postavlja temeljne ideje teorije govornih činova. Slaže se da postoje iskazi kojima se nešto tvrdi ili opisuje i koji mogu biti istiniti ili neistiniti, ali također postoje i oni iskazi za koje se ne može utvrditi jesu li istiniti ili neistiniti i koji nisu samo opis

⁹ Mey ide korak dalje i uvodi pojam pragmatički čin, koji predstavlja način na koji se govorni činovi uklapaju u sveukupno ljudsko djelovanje. Pragmatički se čin mora zbiti u odgovarajućim okolnostima jer njegovu prirodu određuje kontekst i mora polučiti učinak. Govorni čin koji se koristi u određenome kontekstu postaje pragmatički čin, ali pragmatički čin ne mora nužno biti govorni čin. Dakle, pragmatički čin pojam je nadređen govornomu činu, razumje se samo u onome okružju kojemu je i namijenjen i označava prilagođavanje ponašanja, bilo jezičnoga ili nekoga drugog kontekstu i obratno.

nekakva djelovanja ili tvrdnja da se tako djeluje nego su suštinsko djelovanje, činjenje. Dakle, postoje dvije vrste iskaza: oni na koje se može primijeniti princip verifikabilnosti koje Austin (1962/2014)¹⁰ naziva konstativi (engl. *constatives*) te oni koji ne mogu biti istiniti ili neistiniti, nego posrećeni (engl. *happy*) ili neposrećeni (engl. *unhappy*) koje naziva performativi (engl. *performatives*). Kako bi se izbjegli nesretni stjecaji, tj. kako performativ ne bi bio neposrećen, potrebno je zadovoljiti šest uvjeta (engl. *felicity conditions*). Uvjete dijeli u tri glavne skupine koje se prema Oishi (2006: 2) mogu okarakterizirati kao konvencionalnost (engl. *conventionality*), izvedba (engl. *actuality*) i namjera (engl. *intentionality*). Austin (1962/2014: 11) ih definira na sljedeći način:

„(A.1) Mora postojati prihvaćena konvencionalna procedura koja ima neki konvencionalni učinak, a ta procedura uključuje to da neke osobe izriču neke riječi u nekim okolnostima.

Nadalje

(A.2) da u danom slučaju te pojedine osobe i okolnosti moraju biti prikladne da bi se prizvala pojedina prizvana procedura.

(B.1) Svi sudionici tu proceduru moraju izvršiti i pravilno i

(B.2) u cijelosti.

(Γ.1) Kada je, kako to često biva, za proceduru predviđeno da je upotrebljavaju osobe koje imaju neke misli ili osjećaje, ili pak uvođenje nekoga posljedičnog vladanja u svakoga sudionika, tada osoba koja sudjeluje i tako priziva proceduru mora doista imati te misli ili osjećaje, a sudionici moraju imati namjeru tako se i vladati i nadalje

(Γ.2) doista se nakon toga moraju tako i vladati.“

Ne ispune li se navedeni uvjeti, performativni iskaz bit će neposrećen. Oishi (2006) tvrdi da će čin biti neposrećen ako nije povezan s važećim konvencijama (A), ako nije točno izgovoren i ne izazva potreban odgovor kod slušatelja (B) te ako nije povezan ni s kojom namjerom govornika (Γ).¹¹

Ta distinkcija odgovara onoj između lokucijskih i ilokucijskih činova (Bach (2003), Kujundžić (1990), Sadock (2006)). Lokucijom, tj. lokucijskim činom, Austin (1962/2014: 72) naziva čin kazivanja nečega koji se sastoji od fonetičkoga čina (izricanje zvukova), fatičkoga čina (izricanje glasova ili riječi) i retičkoga čina (uporaba glasova s određenim smislom i referencijom). Izvedba lokucijskoga čina povlači za sobom izvedbu nekoga ilokucijskog čina.

¹⁰ Djelo *Kako djelovati riječima* prvi je put objavljena 1962. godine, ali radi ujednačenosti terminologije korisit će se prijevod Andree Milanko objavljen 2014.

¹¹ Austin koristi grčko slovo, a latinična kao u prethodnim uvjetima kako bi pospješio razlikovanje između onih uvjeta koji su uvjetovani konvencionalnim procedurama i onih koji ovise o namjeri govornika da postupi prema iskazanome sadržaju.

Ista se lokucija može koristiti za izvođenje više ilokucija, a njegova funkcija ovisi o onom što Austin naziva ilokucijskom snagom (engl. *illocutionary force*), koja pak proizlazi iz konvencije. Upravo je ilokucijska snaga temelj predložene Austinove (2014: 107) taksonomije govornih činova u pet mogućih razreda:

- verdiktivi (engl. *verdictives*), kojima se donosi presuda ili se izjašnjava o nekoj činjenici u koju se teško može biti siguran: osuditi, dekretirati da, procijeniti, proračunati, cijeniti, opisati itd.

- egzercitivi (engl. *exercitives*), kojima se provodi moć, pravo ili utjecaj: odrediti, otpustiti, izopćiti, imenovati, narediti, glasovati za, ostaviti oporukom, osuditi itd.

- komisivi (engl. *comissives*), kojima se obećava ili priseže: obećati, suglasiti se, ugovoriti, obvezati se, dati riječ, prisegnuti, kladiti se itd.

- behabitativi (engl. *behabitives*), koji su vezani za stavove i društvena ophođenja: ispričati se, zahvaliti, žaliti, suosjećati, odati počast, kritizirati, pljeskati, poželjeti dobrodošlicu, oprostiti se, blagosloviti, prokleti, prkositi, izazivati itd.

- ekspozitivi (engl. *expositives*), kojima se pojašnjava uklapanje iskaza u razgovor ili raspravu: tvrditi, nijekati, opaziti, obavijestiti, upozoriti, reći, opisati, odgovoriti, držati za, izvijestiti, prisegnuti, prihvatiti, popustiti, postulirati, argumentirati, početi ovim ili onim, tumačiti, značiti, referirati se na itd. (Pavelin Lešić, 2013).

Ponuđena podjela nema strogo postavljena ograničenja pa se neki iskazi mogu svrstati u više različitih razreda. Podjela se uglavnom temelji na eksplicitnim performativima i za svaki je razred ponuđen popis izraza i glagola koji se u njemu koriste. Uzme li se u obzir da se eksplicitni performativi ne koriste uvijek i da se često zamjenjuju oblicima koje Austin (1962/2014: 53) naziva „primitivnim sredstvima u govoru“, tada je potrebno analizirati i razliku između govornoga i pisanoga jezika. Intonacija, kadenca i isticanje koji su važan dio ilokucijske snage određenoga čina ne postoje u pisanome jeziku i može ih se tek donekle zamijeniti interpunkcijom, dok se neki drugi neverbalni elementi iskaza, poput gesta i mimike, ne mogu prikazati ni u kakvome grafičkom obliku. Svaki se iskaz sastoji od lokucije koja podrazumijeva interpretaciju, tj. ilokuciju koja vodi k određenome postupanju, odnosno perlokucijskome činu. Perlokucija je očekivani učinak ili utjecaj koji lokucija vrši na adresata, a koji je po svojoj prirodi čisto pragmatičan (Witczak–Plisiecka, 2009). Ilokucija je uspješna kada adresat prepozna namjeru upućenoga iskaza, a perlokucija kada postupi po toj namjeri (Bach, 2006).

Austinov najveći doprinos teoriji govornih činova jest taj što je svojim promišljanjima i idejama pokrenuo mnogobrojne rasprave i doveo do novih pokušaja sustavnijih taksonomija i pojašnjenja što je značenje, ilokucija i kako se ono odražava na samu komunikaciju.¹² Sbisà određivanje pojma ilokucije unutar distinkcije lokucija, ilokucija i perlokucija vidi kao polazište promišljanja o tome „...kako diskurs strukturira međuljudske i društvene odnose, kako se razgovorni obrati međusobno povezuju i kako jezik sudjeluje ili doprinosi životu kulture“ (Sbisà, 2013: 66).

3.2. Teorija govornih činova prema J. R. Searlu

Searle se, među prvima, osvrće na Austinovu teoriju govornih činova i tako započinje izgradnju vlastite. On, naime, tvrdi kako u Austinovoj teoriji postoje određene nedosljednosti i česta preklapanja kategorija u nedostatku čvrstih kriterija na kojima se temelje te smatra potrebnim napraviti neke korekcije (Searle, 1968; 1969/2018; 1971). Prema Searleu (1979) neki glagoli koje Austin nabraja unutar istoga razreda različitih su ilokucijskih snaga, stoga se ne mogu uklopiti u opis zadane kategorije, a neki uopće nisu ilokucijske prirode pa ne mogu biti govorni čini (Searle, 1979). Također, Austinovu podjelu govornoga čina na lokuciju (značenje iskaza) i ilokuciju (snagu iskaza) smatra neprihvatljivom i tvrdi da je retički dio lokucijskoga čina ustvari ilokucijski čin te da lokuciju čine samo fonetički i fatički čini (Searle, 1968; 1971). Kada izvodi govorni čin, govornik ustvari izvodi: čin izricanja (izražavanje riječi); propozicijski čin (referiranje i predicanje) te ilokucijski čin (tvrđenje, pitanje, naređivanje, obećavanje itd.) (Searle, 1969/2018: 30)¹³.

Sadržaj iskaza naziva propozicijom (engl. *proposition*), a način na koji će taj sadržaj biti shvaćen određuje njegova ilokucijska snaga. Propozicijski čin nije prikazan u cijeloj rečenici nego samo u onim dijelovima rečenice koji ne uključuju pokazatelje ilokucijske snage, stoga nijedan propozicijski čin nije sam po sebi ilokucijski čin. Semantički gledano svaka rečenica ima dva dijela: element koji upućuje na propoziciju, tzv. propozicijski indikator (engl. *propositional indicator*) i sredstvo za označavanje funkcije, tzv. indikator ilokucijske snage

¹² Budući da se ovaj rad ne bavi primarno govornim činovima, spomenut će se tek neke taksonomije važne za ovo istraživanje. Osim gore spomenutih, teorijom govornih činova bavili su se i mnogi drugi filozofi i lingvisti (primjerice Z. Vendler, B. Fraser, R. Ohmann, S. Schiffer, D. Bennet, T. Ballmer i W. Brennenstuhl, D. Wunderlich, J. Derrida, J. Sadock i drugi).

¹³ Djelo *Govorni čini: Ogledi iz filozofije jezika* prvi je put objavljeno 1969. godine, ali radi ujednačenosti terminologije koristit će se prijevod Nikoline Palašić objavljen 2018. godine.

(engl. *indicator of illocutionary force*). Indikator ilokucijske snage pokazuje kako shvatiti sadržaj iskaza, točnije rečeno, koji ilokucijski čin govornik izvodi propozicijom (Searle, 1971: 44). Kako bi iskaz dobio ilokucijsku snagu i govorni čin bio uspješno izveden, potrebno je zadovoljiti određene uvjete koje Searle (1969/2018) naziva konstitutivnim pravilima (engl. *constitutive rules*). Pravila propozicijskoga sadržaja (engl. *propositional content rule*) uvjetuju propozicijski sadržaj ilokucijskoga čina; pripremna pravila (engl. *preparatory rules*) uvjetuju propozicijski sadržaj ilokucijskoga čina; pravilo iskrenosti (engl. *sincerity rule*) govori u kakvom se psihološkome stanju govornik nalazi i esencijalno pravilo (engl. *essential rule*) govori od čega se zapravo radnja sastoji (Korta i Perry, 2020).

Svoju taksonomiju govornih činova Searle (1979) temelji na dvanaest karakteristika prema kojima se oni razlikuju i koje su uvjet njihove uspješnosti. Govorni se činovi tako mogu razlikovati: 1. po smislu (svrsi) pojedinoga tipa, tzv. ilokucijskoj svrsi koja se ne smije poistovjetiti s ilokucijskom snagom; 2. po smjeru prilagodbe (engl. *direction-of-fit*) između riječi i svijeta koja određuje moraju li riječi svojim sadržajem odgovarati vanjskome svijetu (engl. *word-to-world*) ili se svijet mora prilagoditi riječima (engl. *world-to-word*); 3. po izražavanju psiholoških stanja, tzv. uvjet iskrenosti (engl. *sincerity condition*) kada govornik zaista i misli ono što govori; 4. po snazi kojom se ilokucijska svrha prikazuje; 5. po statusu ili poziciji govornika i slušatelja koji utječu na ilokucijsku snagu iskaza; 6. po načinu na koji je iskaz povezan s interesima govornika i slušatelja; 7. po odnosu prema ostatku diskursa; 8. po propozicijskom sadržaju koji ilokucijska snaga određuje; 9. po izvođenju jer su neki činovi uvijek govorni činovi, a neki ponekad nisu; 10. po zahtijevanju, uz lingvistički i određeni institucijski čimbenik da bi se izveli; 11. po performativnoj uporabi ilokucijskih glagola te 12. po stilu izvođenja ilokucijskoga čina (Searle 1979: 2–8).

U skladu s navedenim karakteristikama, osobito s prvim trima koje su izrazito distinktivne, Searle (1979: 52–56) definira pet ilokucijskih činova:

- *asertivi*, čija je ilokucijska svrha obvezati govornika u pogledu stanja stvari, tj. istinitosti propozicije; riječi su u skladu sa svijetom, a izraženo psihološko stanje jest vjerovanje
- *direktivi*, čija je ilokucijska svrha pokušaj govornika da navede slušatelja da nešto učini; svijet se usklađuje s riječima, a izražavaju želju, volju, htijenje
- *komisivi*, čija je ilokucijska svrha obvezati govornika na neki budući slijed događaja; svijet se usklađuje s riječima, a izražavaju namjeru

• *ekspresivi*, čija je ilokucijska svrha izraziti psihološko stanje određeno uvjetom iskrenosti o stanju stvari navedenom u propozicijskom sadržaju; svijet i riječi se podudaraju, psihološka su stanja koja mogu izraziti govorni činovi ove skupine različita, a propozicijom se dodjeljuju određene odlike govorniku ili sugovorniku

• *deklarativi*, čija je ilokucijska svrha izazivanje promjene; svijet je u skladu s riječima i riječi sa svijetom; njihovu sličnost s asertivima Searle pojašnjava činjenicom da govornik mora imati ovlasti po institucijskom čimbeniku za izgovaranje takvoga govornog čina, koji stoga prestaje biti asertiv i postaje deklarativ.

Searle (1975) tvrdi da postoje slučajevi u kojima izvodeći jedan govorni čin govornik ustvari izvodi drugi ilokucijski čin koje on naziva neizravnima (engl. *indirect*). Ti se činovi sastoje od primarne ilokucije koja nije doslovna i sekundarne ilokucije koja je doslovna. U procesu razumijevanja primarne ilokucije iz sekundarne potrebno je sagledati kontekst konverzacije i, pod pretpostavkom da se poštuju načela konverzacijske kooperacije, teorijom govornih činova može se pretpostaviti tijekom razgovora. Adresat će tako shvatiti da se doslovni iskazi ne uklapaju u načela konverzacijske kooperacije¹⁴ i zaključiti da govornik misli nešto drukčije od doslovnoga značenja iskaza. Tu spoznaju tada povezuje s činjeničnim znanjem o izrečenome temeljem čega postavlja određene presumpcije koje dovode do razumijevanja prenesenoga značenja. Searle takvim tumačenjem naglašava važnost konteksta u kojem se čin izvodi za razumijevanje i određivanje njegova značenja. Glavni razlog korištenja neizravnih činova jest uljudnost, što dovodi do toga da neki jezični oblici postaju konvencionalno uljudni. Dakle, pri izvođenju neizravnih govornih činova postoji određeni stupanj konvencionalnosti.¹⁵

Searleov je važan znanstveni doprinos što smjerom prilagodbe i uvjetom iskrenosti ustvari opisuje prirodnu komunikaciju koja obuhvaća diskursne odnose, jačinu ilokucijske snage i razlike u statusu sudionika (Acheoah, 2017), što će se u nekim naknadnim istraživanjima govornih činova pokazati kao glavni parametri koji određuju način izvođenja čina.

¹⁴ Prema principima koje predlaže Grice (1975).

¹⁵ Searle (1975) navodi šest skupina rečenica kojima se izvode neizravni činovi (npr. pitanje „Možeš li“ ne služi za određivanje nečije sposobnosti, nego je zahtjev da adresat izvrši određenu radnju).

3.3. Ostala važnija teorijska promišljanja o govornim činovima

Bach i Harnish (1979: 40) svoju taksonomiju ne temelje na pravilima kao Searle nego na ideji da ilokucijske namjere i izraženi stavovi prema kojima se činovi razlikuju moraju biti u skladu sa shemom govornih činova (engl. *Speech Act Schema, SAS*), što je ujedno i njihov najveći doprinos teoriji govornih činova. Jezičnu komunikaciju vide kao proces zaključivanja koji se temelji na zajedničkim kontekstualnim mišljenjima (engl. *mutual contextual belief, MCB*), točnije rečeno, važnim kontekstualnim informacijama za koje i govornik i sugovornik vjeruju da ih imaju. Kod zaključivanja slušatelj se oslanja i na dvije vrste pretpostavki: lingvističke (engl. *linguistic presumption*) koje neka jezična zajednica dijeli i komunikacijske (engl. *communicative presumption*) koje za svaki iskaz vežu prepoznatljivu ilokucijsku namjeru (Bach i Harnish, 1979: 5–7). Ilokucijske činove dijele u šest kategorija od kojih su dvije konvencionalne, a četiri komunikacijske. Komunikacijski su govorni činovi:

- *konstativi* (engl. *constatives*)¹⁶ kojima govornik izražava svoje mišljenje s namjerom da kod slušatelja stvori slično ili isto uvjerenje, a odgovaraju Austinovim ekspozitivima i donekle Searleovim asertivima

- *direktivi* (engl. *directives*) kojima govornik izražava svoj stav vezan za neku buduću radnju govornika s namjerom da njegov¹⁷ iskaz potakne slušatelja na takvo djelovanje, a odgovaraju Austinovim egzercitivima i donekle Searleovim direktivima

- *komisivi* (engl. *commissives*) kojima se govornik obvezuje na određeno djelovanje iskazano propozicijskim sadržajem, a jednaki su Austinovim i Searleovim komisivima

- *priznanja* (engl. *acknowledgements*) kojima govornik izražava svoje mišljenje o slušatelju kako bi se zadovoljile očekivane društvene norme, a odgovaraju Austinovim behabitativima i Searleovim ekspresivima.

Shema govornih činova ne primjenjuje se kod konvencionalnih govornih činova jer se njihovo razumijevanje ne temelji na slušateljevu prepoznavanju namjere nego na zadovoljavanju konvencija. Tu skupinu govornih činova Bach i Harnish (1979) dijele na efektive (engl. *effectives*) koji utječu na institucionalno stanje stvari¹⁸ i verdiktive (engl.

¹⁶ Autoričin samostalni prijevod engleskih termina.

¹⁷ Zamjenice muškoga roda u ovome radu koriste se zbog riječi govornik/sugovornik te su kao takve bez ikakvih rodni i/ili spolnih predrasuda.

¹⁸ Stanje stvari, ukupnost okolnosti, činjenica ili podataka koje se uzimaju u obzir (https://hjp.znanje.hr/index.php?show=search_by_id&id=d1tnXBg%3D, pristupljeno 14. 2. 2023.).

verdictives) koji su obvezujući sudovi unutar institucija u kojima se koriste, slično kao Austinovi verdiktivi ili Searleovi deklarativi. Bitan doprinos Bacha i Harnisha jest tumačenje načina na koji se ilokucijski činovi mogu izvoditi shemom govornih činova (SAS). Jedan od dijelova te sheme jest presumpcija doslovnosti (engl. *presumption of literalness*), prema kojoj jezična zajednica uvijek polazi od pretpostavke da govornik iskaz koristi doslovno. Ako slušatelj iz očitih razloga shvati da se ne radi o doslovnome značenju tada on pokušava otkriti koji je preneseni čin korišten.

Shema je pokušaj da se postave jasne razlike između doslovnih, tj. direktnih govornih činova i onih indirektnih. Doslovni (i direktni) govorni činovi (engl. *literal [and direct] illocutionary acts*) moraju zadovoljiti konverzacijske pretpostavke koje se uglavnom vežu za Griceove maksime (vidi poglavlje 3.4.). Oni moraju biti relevantni, pratiti tijek razgovora i izražavati ono što govornik zaista misli kako bi slušatelj njihovo značenje protumačio kao doslovno, direktno. Preneseni govorni činovi (engl. *nonliteral illocutionary acts*) temelje se na odnosu između onoga što je rečeno i onoga što je učinjeno. Zajednička kontekstualna mišljenja sugeriraju postojanje prenesenoga značenja i usmjeravaju slušatelja prema skrivenoj ilokucijskoj namjeri. Indirektni su govorni činovi (engl. *indirect illocutionary acts*) u izvođenju podređeni nekomu drugom, najčešće doslovnomu činu, što znači da govornik mora razumjeti prvi čin kako bi mogao razumjeti i indirektni.

Allan (1986) temelji svoju podjelu govornih činova na taksonomiji Bacha i Harnisha (1979). Njegova podjela obuhvaća dvije skupine činova, međuljudske (engl. *interpersonal*) i deklaratorne (engl. *declaratory*). Podjela međuljudskih činova temelji se na vrijednostima iskaza:

- konstativi (engl. *constatives*) imaju vrijednost istinitosti (engl. *truth values*)
- predikativi (engl. *predictives*) imaju vrijednost moguće istinitosti (engl. *probable-truth values*)
- komisivi (engl. *commissives*) imaju vrijednost iskrenosti (engl. *genuineness values*)
- priznanja (engl. *acknowledgments*) imaju vrijednost prisvojenosti (engl. *appropriacy values*)
- direktivi (engl. *directives*) imaju vrijednost usklađenosti (engl. *compliance values*)
- autoritativi (engl. *authoritatives*) imaju vrijednost ovlasti (engl. *authority values*).

Deklaratorni govorni činovi dijele se u dvije skupine koje odgovaraju Bachovim i Harnishovim konvencionalnim govornim činovima:

- efektivni (engl. *effectives*) dovode do određenoga stanje stvari
- verdiktivi (engl. *verdictives*) donose sudove o nekom stanju stvari.

U kasnijem radu Allan (1997a: 450) dodaje kako je temeljem procjene slušatelja moguće odrediti povezanost ilokucija i osnovnih tipova rečenica:

- izjave (engl. *statements*) koje su ustvari odraz govornikovih uvjerenja o svijetu kakav je bio, jest ili će biti, a izvode se uglavnom izjavnim rečenicama
- pozivi (engl. *invitationals*) koji pozivaju slušatelja na sudjelovanje, a izvode se uglavnom upitnim rečenicama
- ovlaštenja (engl. *authoritatives*) koja se temelje na nekome zakonu, a izvode se uglavnom oblicima imperativa i ponekad izjavnim rečenicama
- ekspresivi (engl. *expressives*) koji su u skladu s normama društvene interakcije, a izvode se uglavnom idiomatskim oblicima ili izjavnim rečenicama.

Ovakva bi pojednostavljena podjela mogla olakšati shvaćanje teorije govornih činova, što je posebno važno u primijenjenoj lingvistici. Allan (1997b: 465) primjećuje da teoretičari govornih činova zanemaruju njihovu važnost u interkulturnoj pragmatiki, što nikako ne bi smio biti slučaj s obzirom na to da različita kulturna uvjerenja i konvencije u različitim jezicima mogu imati različita načela kooperacije, npr. strategije uljudnosti, koje onda mogu dovesti do neprepoznavanja govornoga čina. Prepoznavanje i određivanje namjere govornoga čina ključna je odlika komunikacijski kompetentnoga govornika kojoj se treba stremiti u procesu učenju stranoga jezika.

Fraser (1978: 1) polazi upravo od činjenice da usvajanje stranoga jezika nije samo usvajanje niza glasova, riječi ili jezičnih zakonitosti nego i sposobnost uporabe stranoga jezika u društvenome okružju. Kada se služimo jezikom, tada ustvari izvodimo govorne činove. Pozivajući se na Austinovu trodijelnu podjelu govornih činova, smatra kako su ilokucijski činovi najvažniji u učenju stranoga jezika. Takvi činovi mogu biti institucionalni ili vernakularni, a razlikuju se trima bitnim odrednicama. Kako bi uspješno izveo institucionalni čin, govornik se mora služiti dogovorenim jezičnim oblicima i usto moraju postojati kulturološka uvjerenja o važnosti takvih institucija. Za izvođenje vernakularnoga čina broj jezičnih oblika gotovo je neograničen, a uvjerenja o neposrednosti konteksta moraju imati samo govornik i slušatelj. Isto tako, da bi institucionalni govorni čin bio neuspješan, ili iskaz ili situacija moraju biti pogrešni, a za vernakularne ne postoje oštra ograničenja na iskaze i

okolnosti. Svoju taksonomiju Fraser (1978) temelji na Searleovoj, s tim da je primarni kriterij podjele namjera s kojom govornik izvodi takav govorni čin:

- reprezentativni činovi (engl. *representative acts*) – govornikova je namjera da ga iskaz obvezuje na istinitost onoga što je rekao; primjeri uključuju radnje navođenja, tvrdnji, priznavanja, izvješćivanja, upućivanja, spominjanja, svjedočenja i nagađanja

- naredbeni činovi (engl. *directive acts*) – govornikova je namjera da iskazom pokuša navesti slušatelja da izvrši navedenu radnju; primjeri su moliti, tražiti, naređivati, zahtijevati, poticati, sugerirati, poučavati, zapovijedati i odvažiti se

- ocjenjivački činovi (engl. *evaluative acts*) – govornikova je namjera da njegov iskaz bude odraz procjene spomenutoga stanja stvari; primjeri su zahvale, kritike, pohvale, osude, čestitke i žaljenje

- obvezujući činovi (engl. *commissive acts*) – govornik se namjerava iskazom obvezati na provođenje navedenoga stanja stvari; primjeri uključuju obećanja, psovanje, obvezivanje i zavjetovanje

- uspostavljački činovi (engl. *establishive acts*) – govornik namjerava iskazom stvoriti novo stanje stvari onakvo kakvo je navedeno; primjeri su ovlastiti, zabraniti, dopustiti, dati, poništiti, imenovati, razvrstavati, opravdati i oprostiti (Fraser, 1978: 5).

Autor smatra da svi jezici mogu klasificirati govorne činove prema gore navedenim smjernicama, čak i oni u kojima ne postoji svaki od navedenih kategorija ili se razlikuju neke druge.

Sadock (1974) problem vidi u indirektnim činovima čije se izvođenje i uporaba ne može prepoznati doslovnim prevođenjem jer su idiosinkrastično vezani za jezične uporabe svojstvene svakome jeziku. Ipak, uljudnost kao primarni razlog njihova korištenja zajednička je većini kultura.

Može se zaključiti da je govorni čin kompleksna pojava koja zahtijeva pravilno korištenje jezičnih normi kako bi iskaz bio valjan te odgovarajući kontekst kako bi bio pravilno shvaćen i polučio željeni učinak. Svaki od spomenutih teoretičara pridonosi boljem razumijevanju pojma govorni čin, međutim, sveobuhvatna i jasna taksonomija primjenjiva na svim vrstama iskaza i u svim jezicima, čini se, ipak nije moguća. Također, prepoznavanje pravilne ilokucijske snage koja vodi željenomu perlokucijskom postupanju moglo bi potencijalno stvarati poteškoće u ovladavanju stranim jezikom i djelotvornome komuniciranju na tome jeziku.

3.4. Grice – između teorije govornih činova i teorije uljudnosti

Grice također, polazi od Austinove filozofije jezika, ali za razliku od Searla (1979), Bacha i Harnisha (1979) i ostalih, njegov cilj nije bio ponuditi vlastitu teoriju govornih činova nego teoriju komunikacije. Komunikacijom se prenosi određeno značenje koje, prema Griceu (1957), može biti prirodno (engl. *natural meaning*) i neprirodno (engl. *nonnatural meaning*). I dok se prirodno značenje podrazumijeva iz rečenoga iskaza, neprirodno je konvencionalno značenje. Kako bi se razumjelo što govornik želi reći, potrebno je poznavati „...identitet govornika, vrijeme kada je rečenica izgovorena i značenje u određenome trenutku kada je rečenica izgovorena“ (Grice, 1967/1987: 57)¹⁹. Takva konvencionalna značenja govornik koristi s namjerom da adresatu prenese određenu informaciju. Ponekad iskaz osim doslovnoga značenja prenosi i ono koje nije eksplicitno izneseno, već ovisi o kontekstu, namjeri govornika i interpretaciji slušatelja, što Grice (1967/1987) naziva konverzacijskom implikaturom (engl. *conversational implicatures*). Doslovnim se značenjem bavi semantika, a pragmatika onim značenjem koje nije izravno izraženo (Kordić 1991). Budući da razgovor nije slijed nepovezanih primjedbi nego je određen općim crtama diskursa, Grice (1967/1987) tvrdi da je moguće formulirati opći princip kojega će se sugovornici držati. Taj princip naziva načelom suradnje (engl. *cooperative principle*), a glasi „...neka vaš doprinos razgovoru bude onakav kakav se traži, u trenutku kada se traži prema očekivanoj svrsi i pravcu razgovora u kojem sudjelujete“ (Grice, 1967/1987: 58). Principom su obuhvaćene četiri kategorije²⁰ i njima pripadajuće maksime:

1. kategorijom kvantitete određuje se količina informacija koju je potrebno prenijeti, a definirana je dvjema maksimama:

- doprinos razgovoru neka bude onoliko informativan koliko je svrhovito
- doprinos neka ne bude više informativan nego što je to potrebno

2. u kategoriji kvalitete postoji supermaksima

- neka doprinos bude istinit

koja je nadređena dvjema dorađenijim maksimama

- ne govori ono što nije istinito

¹⁹ Studija *Logika i razgovor* prvi je put objavljena 1967. godine, ali radi ujednačenosti terminologije korisit će se dijelovi prijevoda Dunje Jutrović Tihomirović objavljenog 1987.

²⁰ Grice (1975) tvrdi da je nazive kategorija preuzeo od Kanta.

- ne govori ono za što nema odgovarajućega dokaza
 - 3. kategorija relacije sastoji se od samo jedne maksime
 - budi relevantan
 - 4. kategorija modaliteta također ima supermaksimu
 - budi jasan
- uz neke druge maksime
- izbjegavaj nejasne izraze
 - izbjegavaj dvosmislenost
 - budi kratak (izbjegavaj nepotrebno fraziranje)
 - pazi na red.

Kategorijom kvantitete određuje se količina informacija koju je potrebno prenijeti, a definirana je dvjema maksimama prema kojima doprinos razgovoru mora biti što informativniji, ali ne više informativan nego što je to potrebno.

U kategoriji kvalitete postoji supermaksima koja nalaže da doprinos mora biti istinit, nadređena je dvjema dorađenijim maksimama prema kojima govornik ne smije kazati ono što prema njegovu viđenju nije istinito ili ono za što nema dokaza.

Kategorija relacije sastoji se od samo jedne maksime da govornik mora biti relevantan.

Kategorija modaliteta također ima supermaksimu koja govorniku nalaže da bude jasan, ali i neke druge maksime prema kojima govornik treba izbjegavati nejasne izraze i dvosmislenost, treba biti kratak i paziti na red.

Maksima je kvalitete iznad svih ostalih jer tek kada je ona zadovoljena, ostale se maksime mogu primijeniti. Autor tvrdi da postoje još neke maksime, npr. estetske, društvene ili moralne, o kojima se treba voditi računa u konverzijskoj razmjeni (Grice, 1967/1987).

Grice je svojim maksimama omogućio sustavnije promatranje razgovora kao kompleksne pojave, a tvrdnjom da postoje i neke druge maksime poput one „Budi uljudan“ (Grice, 1975: 47), potaknuo je daljnje teoretiziranje o uljudnosti.

4. POJAM ULJUDNOSTI U PRAGMATICI

Pojam uljudnost (engl. *politeness*) u pragmatici se pojavljuje u drugoj polovici dvadesetoga stoljeća. Kuna (2009) razlog tomu pronalazi u polazištu suvremenih pragmlingvističkih istraživanja koja se ponajprije bave neizrečenim kao važnim dijelom onoga što komuniciramo, a što je isto tako određeno društvenim odnosima te drži da je upravo načelo uljudnosti jedno od temeljnih načela uspješne komunikacije.

Lakoff (1975) uljudnost vidi kao ponašanje koje se razvilo unutar određenoga društva kako bi se smanjila napetost u interakciji, Leech (1980) poima je kao strateško izbjegavanje sukoba verbalnim ili kakvim drugim ponašanjem, a Brown i Levinson (1978) kao složeni sustav ublažavanja činova ugroze obraza. Watts (2003) i Eelen (2001) pri definiranju uljudnosti smatraju iznimno važnim razlučiti dva koncepta toga pojma, onaj socijalno–psihološki koji je vezan za obrasce pristojnoga, uglađenoga ponašanja i onaj lingvistički, odgovoran za skladnu društvenu interakciju.

Stoga je prihvatljivo pojašnjenje Marot (2005) kako je jedini odgovarajući pragmatički pojam u hrvatskome jeziku *uljudnost* i ne može se zamijeniti sociolingvističkim pojmovima poput poštovanja, pristojnosti ili uglađenosti. Odabir toga termina opravdava činjenicom da jedini ne upućuje na vrstu sociolingvističkoga ponašanja u određenim situacijama nego podrazumijeva pokazivanje ili privid pokazivanja obzira prema drugima (Marot 2005: 54). Tvrdi kako „uljudnost upućuje na odnos prema nekome određen ne samo društvenim statusom i ulogom nego i danom situacijom, afektivnim odnosima, namjerama i očekivanjima te psihičkim stanjem sudionika komunikacije“ (Marot 2005: 55).

Kuna (2009) također uljudnost smatra pragmlingvističkom kategorijom koja se temelji na racionalnoj suradnji sudionika u komunikacijskome procesu, pomaže im u međusobnome razumijevanju i utječe na njihovo jezično ponašanje. Uljudnost nije univerzalni obrazac verbalnoga i neverbalnoga ponašanja, već je kulturno uvjetovana, stoga otvara prostor komparativnim istraživanjima u primijenjenoj lingvistici.

4.1. Teorije uljudnosti

Povezanost jezika i uljudnosti danas se podrazumijeva (Ehlich, 1992: 79), ali prvi zapisi o uljudnosti kao jezičnome fenomenu potječu od govornika romanskih jezika početkom 20.

stoljeća (Held, 1992). Početna istraživanja uljudnosti u sklopu pragmatičkih studija bavila su se uglavnom engleskim jezikom. Ispostavilo se da je uljudnost važan dio jezičnoga ponašanja koji bitno utječe na prepoznavanje govornoga čina, točnije njegove ilokucijske snage, što je dovelo do njezina proučavanja i u drugim jezicima. Polazeći upravo od engleskoga jezika, Fraser (1990: 220) nudi podjelu na četiri stajališta s kojih se uljudnost u povijesti jezika promatrala: društvenih normi (engl. *the social–norm view*), konverzacijskih maksima (engl. *conversational– maxime view*), čuvanja obraza (engl. *face–saving view*) i konverzacijskoga dogovora (engl. *conversational– contract view*). Stajalištu društvenih normi pripadali bi gore spomenuti prvi zapisi o uljudnosti kao jezičnomu fenomenu,²¹ a koji ustvari opisuju opće prihvaćena pravila uljudnosti u određenome društvu i kulturi. Watts (2003: 28) tu pojavu naziva uljudnosti prvoga reda,²² a predstavlja niz konvencija koje reguliraju odgovarajuće ponašanje u institucionaliziranim društvenim aktivnostima i koje su određene zajednički prihvaćenim oblicima brige za drugoga. Stajališta konverzacijskih maksima temelje se na Griceovim maksimama (Lakoff, 1973; Leech, 1983), čuvanja obraza na konceptu Goffmana²³ (Brown i Levinson, 1978/1987), a konverzacijskoga dogovora i na Griceovu načelu kooperacije i Goffmanovu obrazu, koji se u komunikacijskome činu mogu prilagođavati (Fraser i Nolen, 1981).

U nastavku će biti prikazane važnije teorije uljudnosti podijeljene u tri skupine: one koje se temelje na pragmalingvistici, na sociopragmatici i teorija (ne)uljudnosti.

²¹ Fraser (1990: 220) za primjer daje izdanje knjige J. S. Lockea iz davne 1872. godine *Ladies` Book of Etiquette and Manual of Ploiteness*.

²² Watts (2003: 47) tvrdi da je uljudnost drugoga reda „... apstraktni pojam koji se odnosi na široki izbor društvenih strategija za stvaranje i reproduciranje kooperativnih društvenih interakcija među kulturama.“ Smatra kako je tek puka slučajnost da se za taj koncept koristi naziv uljudnost (engl. *politeness*), a uzrok tome vidi u brzom širenju engleskoga jezika kao *lingua franca*.

²³ Pojam *obraz* moguće je definirati kao pozitivnu sliku koju neka osoba želi stvoriti o sebi svojim ponašanjem u društvu koje drugi prepoznaju kao takvo tijekom interakcije, a stvara se u skladu s određenim društvenim normama (Goffman, 1967: 5). Goffman spominje i ugroze obraza i načine njihova izbjegavanja te tvrdi da je najbolje pokušati izbjeći situacije u kojima bi do takvih ugroza uopće moglo i doći. Također, zaključuje da se ljudi u svim kulturama prilagođavaju društvenim normama koje društvena interakcija zahtijeva.

4.1.1. Teorije uljudnosti temeljene na pragmalingvističkim načelima

Lakoff svoju teoriju uljudnosti gradi na Griceovu načelu suradnje. Smatra da je radi određivanja prikladnosti iskaza pragmatički sadržaj jednako važan kao semantički i sintaktički te se ne smiju promatrati odvojeno. Kako postoje sintaktička i semantička pravila, tako bi trebala postojati i pragmatička pravila koja bi omogućila oblikovanje pragmatički točnih iskaza ili barem pomogla odrediti u kojoj mjeri neki iskaz odstupa od pravilnoga. Predlaže dva pravila pragmatičke kompetencije (engl. *the rules of pragmatic competence*):

1. budi jasan
2. budi uljudan.

Pravila jasnoće donekle su formirana Griceovim maksimama, ali kako su maksime podložne osobnim procjenama, što znači i modifikacijama, one se u svakodnevnoj komunikaciji neprestano krše (Lakoff, 1973). Pravila jasnoće i uljudnosti ponekad se preklapaju, ali češće isključuju, a kojemu će se pravilu govornik prikloniti u komunikacijskom procesu ovisi o okolnostima. Lakoff (1973: 297) tvrdi kako se u razgovoru ljudi češće priklone pravilu uljudnosti jer je važnije izbjeći neugodne situacije u kojima bi se nehotice nekoga uvrijedilo nego jasno izraziti misli. Govornim se činom ne iznose isključivo činjenice, nego se, također, pokušava ostaviti dobar dojam o onome o čemu se razgovara i zbog toga se pribjegava pravilima uljudnosti. Lakoff (1973, 1975) nudi tri osnovna pravila uljudnosti (engl. *the rules of politeness*):

1. pravilo formalnosti: drži se podalje, nemoj se nametati
2. pravilo poštovanja: dopusti opcije
3. pravilo prijateljstva: pokaži naklonost, neka se slušatelj osjeća ugodno.

Pojašnjava kako bi se ovim trima pravilima, koja su nužna, ali nikako nisu jedina moguća, moglo predvidjeti zašto se određeno ponašanje u jednoj kulturi doživljava kao prihvatljivo i poželjno, a u drugoj ne. Prvo je pravilo formalna uljudnost koja ovisi o bliskosti među osobama koje komuniciraju. Parametri poput dobi, društvenoga statusa ili zanimanja određuju hoće li se primijeniti ovo pravilo. Izbjegavanje kolokvijalizama, oslovljavanje s poštovanjem, autorsko korištenje prvoga lica množine umjesto jednine, uporaba bezličnih ili pasivnih oblika primjeri su implementacije ovoga pravila. Korištenje drugoga pravila doima se kao da govornik ostavlja slušatelju izbor kako će se ponašati ili što će raditi. Sugovornikovo se mišljenje uvažava i ostavlja mu se mogućnost da slobodno prihvati ili odbaci ono o čemu govornik priča. Primjena

ovoga pravila obuhvaća uporabu pitanja otvorenoga tipa, pauziranje u govoru kako bi se sugovorniku pružila mogućnost da izreče svoje stavove, uporabu eufemizama i slično. Lakoff (1975: 89) tvrdi da oblici prvoga pravila uglavnom sugeriraju viši društveni položaj govornika od onoga slušatelja, a oblici drugoga pravila da je govornik nižega društvenog položaja. Treće je pravilo, kako Lakoff (1973) tvrdi, najmanje licemjerno, iako i njegova primjena može biti konvencionalna. Pokušavajući postići prijateljski odnos, govornik ustvari želi da se sugovornik osjeća prihvaćenim i uvažanim. Ovaj učinak postiže se uporabom nadimaka, kolokvijalnih oblika, obraćanjem u drugome licu jednine i slično. Prvo se i drugo pravilo rabe kada postoji nejednakost između govornika i slušatelja, a treće upućuje na potpuni egalitarizam.

Watts (2003: 62–63) ipak zamjera ovoj teoriji što nema jasne smjernice kojima bi se govornik mogao služiti kako bi njegov iskaz bio uljudan, odnosno ne prikazuje teorijski model uljudnosti. Tvrdi kako su teorijski okviri koji se najčešće koriste u empirijskim istraživanjima oni Leecha (1983) te Brown i Levinsona (1978/1987) jer su dovoljno elaborirani da se mogu s lakoćom primijeniti na stvarnim jezičnim podacima i tako dokazati ili opovrgnuti.

Brown i Levinson (1978/1987) svoju teoriju temelje na pretpostavci da postoji osoba – model, bio on govornik ili sugovornik, koja mora imati dvije osnovne odlike: razum i obraz. Razum predstavlja dosljedan načina razmišljanja o sredstvima postizanja željenoga cilja. Koncept obraza preuzimaju od Goffmana (vidi fusnotu 22.) i proširuju ga dvama različitim aspektima: pozitivnima kao nastojanjem pojedinca da drugi sudionici interakcije uvijek pozitivno prihvate njegovu sliku ili osobnost i negativnima kao nastojanjem pojedinca da slobodno djeluje i da se zaštiti od nametanja drugih. Potreba za razumnim djelovanjem i ponašanjem u skladu s općeprihvaćenim društvenim propozicijama obraza univerzalne su odlike koje svaki sudionik u interakciji posjeduje. Autori tvrde da su činovi ugroze obraza, točnije, oni govorni činovi koji nisu u skladu s potrebama i željama govornika ili slušatelja također univerzalni. Svaki je govorni čin stoga i čin ugroze obraza jer neki ugrožavaju pozitivan, a neki negativan obraz, neki obraz govornika, drugi sugovornika. I dok je, na primjer, govorni čin naredbe ugroza slušateljeva negativnoga obraza jer se ne poštuje njegova želja za slobodnim djelovanjem, govorni čin pritužbe ugroza je pozitivnoga obraza jer se ne stvara pozitivna slika o slušatelju. Isto tako govornim činom isprike slušatelj će ugroziti svoj negativan obraz, a pozitivan prizna li krivnju. Sudionici interakcije nastoje sačuvati obraz sebi i drugomu, a kako bi to postigli, služe se različitim strategijama svrstanim u pet skupina. Prva je strategija izravno izvođenje čina ugroze obraza bez ublažavanja, druga je usmjerena na očuvanje

slušateljeva pozitivnoga obraza, treća na očuvanje slušateljeva negativnoga obraza, četvrta je neizravno izvođenje i peta je neizvođenje čina ugroze obraza. Tri su sociološke varijable ključne za procjenu ozbiljnosti ugroze obraza: 1. društvena distanca govornika i sugovornika (D, prema engl. *distance*), 2. razlika u društvenoj moći govornika i sugovornika (P, prema engl. *power*) i 3. razina dopuštenoga nametanja, tj. koliko se neki govorni čin smatra ugrožavajućim u nekoj kulturi (R, prema engl. *absolute ranking of impositions*). Zbrajanjem ovih društveno neovisnih varijabli kojima se dodijeli numerička vrijednost od 1 do n (n je manja numerička vrijednost) dobit će se težina ugroze obraza (W, prema engl. *weightiness*) za čin (x), prema formuli (Brown i Levinson, 1987: 74):

$$W_x = D(\text{govornika i sugovornika}) + P(\text{govornika i sugovornika}) + R_x$$

Veća vrijednost W_x uglavnom znači da će sudionik u komunikaciji posegnuti za uljudnijom strategijom, drugim riječima, manje izravnim načinom izvođenja čina. Te su tri varijable kulturno uvjetovane, iz čega slijedi da su to i procjena ozbiljnosti ugroze obraza i odabir strategija očuvanja obraza. Brown i Levinsonova teorijska okosnica koju čine pozitivan i negativan obraz, načini ugroze obraza i razumno djelovanje smatra se univerzalnom i primjenjivom u svim jezicima, što je izazvalo mnogobrojne reakcije teoretičara, mahom pripadnika istočnih kultura. Te je kritike pokušao zadovoljiti upravo Leech.

U svojem djelu *Jezik i takt* objavljenom 1977. godine Leech prvi put spominje uljudnost kao bitnu odrednicu uspješne komunikacije (Leech, 1980: 79–117) te je u kasnijem radu, polazeći od Griceova načela kooperacije, pokušao sustavnije prikazati taj fenomen. Ipak, za razliku od Gricea, on ne pokušava postaviti pravila pragmatičke kompetencije, nego samo ponuditi načela djelotvorne uporabe jezika u njegovu najširem smislu. Njegova načela uljudnosti, slično kao i Lakoffova pravila, pomažu razumijevanju iskaza onda kada Griceovo načelo kooperacije nije primjenjivo. Svrha načela uljudnosti jest uspostaviti i održati osjećaj ljubaznosti unutar društvene grupe i prijateljski odnos koji podrazumijeva da je sugovornik kooperativan (Leech 1983: 82). Govornik se služi različitim oblicima i stupnjevima uljudnosti koji se prema ilokucijskoj funkciji dijele u četiri kategorije:

1. kompetitivnost (engl. *competitives*) – ilokucijska je namjera oprečna društvenomu cilju (narediti, pitati, zamoliti...), Searleovi direktivi
2. susretljivost (engl. *convivials*) – ilokucijska se namjera preklapa s društvenim ciljem (nuditi, pozdraviti, zahvaliti...), Searleovi komisivi i ekspresivi

3. suradništvo (engl. *collaboratives*) – ilokucijska je namjera nevezana za društveni cilj (tvrđiti, izvijestiti, najaviti...), Searleovi asertivi

4. neusklađenost (engl. *conflictives*) – ilokucijska je namjera u sukobu s društvenim ciljem (prijetiti, optužiti, psovati...) (Leech 1983: 104).

Uopćeno, načelo uljudnosti glasi: „svedi na najmanju moguću mjeru (u istim okolnostima) izražavanje neuljudnih mnijenja“, odnosno „maksimalno pojačaj (u istim okolnostima) izražavanje uljudnih mnijenja“ (Leech 1983: 81). Ako se uporabom načela uljudnosti izbjegava izravno izražavanje neuljudnih mnijenja, to znači da mu je dana prednost pred načelom kooperacije i da se govornik svjesno ne pridržava Griceovih maksima.

Načelo uljudnosti temelji se na šest maksima: takta, velikodušnosti, odobravanja, skromnosti, suglasnosti i simpatije, a svaka se odnosi na vlastitu (engl. *self*) ulogu i onu drugoga (engl. *other*) sudionika u komunikaciji. Vlastito se uglavnom odnosi na govornika, a drugoga na sugovornika ili na treću osobu koja ne mora biti nužno prisutna u tomu komunikacijskom procesu (Leech 1983: 131). Maksime su pojašnjene kako slijedi:

5. maksima takta (engl. *tact*): umanjuj žrtvovanje drugoga, povećaj korist drugoga, a primjenjuje se kod Searleovih direktiva (posebno impozitiva²⁴) i komisiva
6. maksima velikodušnosti (engl. *generosity*): umanjuj vlastitu korist, povećaj vlastito žrtvovanje, a primjenjuje se, kao i prethodna, kod Searleovih direktiva (posebno impozitiva) i komisiva
7. maksima odobravanja (engl. *approbation*): umanjuj podcjenjivanje drugoga, povećaj pohvale drugomu, a primjenjuje se kod Searleovih ekspresiva i asertiva
8. maksima skromnosti (engl. *modesty*): umanjuj vlastito veličanje, povećaj vlastito podcjenjivanje, a primjenjuje se, kao i prethodna, kod Searleovih ekspresiva i asertiva
9. maksima suglasnosti (engl. *agreement*): umanjuj nesuglasje, povećaj suglasje s drugima, a primjenjuje se kod Searleovih asertiva
10. maksima simpatije (engl. *sympathy*): umanjuj antipatiju, povećaj simpatiju između sebe i sugovornika, a primjenjuje se, kao i prethodna, kod Searleovih asertiva (Leech 1983: 132).

²⁴ Impozitivi su naređenja, zahtjevi, preporuke i slično kojima namećemo svoju volju drugome i pripadaju ilokucijskoj funkciji kompetitivnosti, pa je za njih iznimno važna negativna uljudnost i stoga ih Leech naziva *impositives* od engleske riječi *to impose* što znači nametnuti.

Proizlazi da su prva i druga maksima te treća i četvrta maksima komplementarne. Budući da je uljudnost usmjerena prema drugome, a manje prema vlastitome, sve maksime nisu jednake važnosti pa prva i treća maksima snažnije utječu na ponašanje u komunikacijskome procesu.

Važan Leechov doprinos (2007) jest pokušaj da udovolji kritičarima teorije uljudnosti Brown i Levinsona koji su je smatrali pristranom, obilježenom isključivo zapadnjačkim načinom razmišljanja. Svojom Velikom strategijom uljudnosti (engl. *Grand Strategy of Politeness*), osim što je napustio termin maksima,²⁵ ponudio je model za koji tvrdi da je primjenjiv u svim kulturama i jezicima. Prema tomu modelu biti uljudan znači izraziti ili implicirati mišljenje koje uzdiže sve ono što se odnosi na drugoga, najčešće sugovornika, i umanjuje vrijednost svemu vezanom za sebe (Leech 2005: 191).

Uljudnost je za njega mjerljiva veličina koja se može stupnjevati i stoga predlaže dvije ljestvice: onu apsolutne uljudnosti prema kojoj se iskaze može kategorizirati izvan konteksta i onu relativne uljudnosti koja ovisi o normama određenoga društva, grupe ili same situacije. Svaki iskaz ima svoj ilokucijski cilj koji predstavlja ono primarno što se želi postići jezičnom komunikacijom i društveni cilj koji je težnja k održavanju dobrog komunikacijskog odnosa s ljudima. Oni su ponekad komplementarni (npr. komplimenti), a ponekad suprotni (npr. kritiziranje). Pozitivna je uljudnost kada se ilokucijska svrha poklapa s društvenom, a negativna kada su one suprotstavljene. Prema Leechu ove se dvije vrste uljudnosti nikako ne smiju poistovjetiti s pozitivnom i negativnom uljudnošću Brown i Levinsona.²⁶

Zajedničko polazište ovih teorija govorni su činovi koji tada mogu biti okarakterizirani kao uljudni ili neuljudni. Kontekst nije imao važnu ulogu u ovim teorijama, što će se promijeniti pojavom druge generacije²⁷ teorija temeljenih na sociopragmatici.

4.1.2. Teorije uljudnosti temeljene na sociopragmatičkim načelima

Leech je, kako je već spomenuto, svojim radom pokušao umiriti kritike predstavnika istočnjačkih kultura koji su tvrdili da je zapadnjački orijentiran model Brown i Levinsona primjenjiv samo na anglofonima zajednicama. Gu (1990) tako tvrdi kako je uljudnost u kineskoj

²⁵ Smatra kako je naziv maksima neadekvatan jer implicira moralna određenja prije nego pragmatička ograničenja što dovodi do pogrešnoga razumijevanja značenja koje govornik želi prenijeti (Leech 2005: 12).

²⁶ Kako bi izbjegao poistovjećivanje, Leech (2007) svoje dva tipa uljudnosti naziva *pos-politeness* i *neg-politeness*

²⁷ Mariottini (2007) teorije uljudnosti pragmatolingvističkih temelja naziva teorijama prve generacije, sociopragmatičke teorijama druge generacije i teorije treće generacije koje se temelje na sociokulturnoj pragmatiki.

kulturi uvjerenje prema kojemu je ponašanje pojedinca izraz poštovanja, skromnosti, srdačnosti i istančanosti. Svoj model temelji na četirima maksimama: klevetanju sebe samoga (umanjiti vlastito i izdignuti drugoga, kao izraz poštovanja i skromnosti); oslovljavanju (oslovljavaj sugovornika prikladnim nazivom, kao izraz poštovanja i toploga stava) te dvjema komplementarnim maksimama: taktu i velikodušnosti, a obje su izraz srdačnosti i istančanosti. U svojemu kasnijem radu Gu (2011) postavljene maksime više ne smatra dovoljnim i isključivim parametrima uljudnosti nego naglašava kako se u obzir moraju uzeti i neverbalna komunikacija te dodaje kako uljudnost nije samo jezična pojava već način življenja.

Slično tomu Ide (1989: 230) tvrdi kako je uljudno ponašanje u Japanu, poznato kao *wakimae* (u doslovnom prijevodu *razlikovanje*), ustvari verbalno i neverbalno pokazivanje osjećaja u određenoj situaciji u skladu s društvenim konvencijama. Postoje četiri pravila uljudnoga ponašanja u Japanu: 1. budi uljudan prema osobi višega društvenoga ranga, 2. budi uljudan prema osobi koja ima moć, 3. budi uljudan prema starijoj osobi i 4. budi uljudan u formalnome okružju određenom faktorima sudionika, prilike ili teme, a radi postizanja željene razine uljudnosti govornik se koristi počasnim izrazima i određenim formalnim jezičnim oblicima.

Blum–Kulka (1982) u svojim istraživanjima polazi od činjenice da je jezično ponašanje određeno kulturnom pripadnošću i tek su neki segmenti takva ponašanja univerzalni. Upravo ta granica između onoga što jest i onoga što nije opće u međukulturnoj komunikaciji može uzrokovati nerazumijevanje poruke koja se želi prenijeti. Uljudnost je „kulturno filtrirana interpretacija interakcije između četiri bitna parametra: društvene motivacije, načina izražavanja, društvenih razlika i društvenih značenja“ (Blum–Kulka, 1992: 270). Društvena je motivacija očuvanje obraza; način se izražavanja odnosi na verbalne i neverbalne elemente koji su nam dostupni za izražavanje (ne)uljudnosti; društvene se razlike tiču distance i moći, a društvena su značenja razina do koje se određene jezične izraza smatra uljudnima u pojedinim situacijama.

Arndt i Janney (1985) uljudnost nazivaju interpersonalnom podrškom jer je usmjerena na očuvanje interpersonalnoga obraza. Govornik, kako bi ublažio neugodne situacije, neprestano potvrđuje sugovornikovu vrijednost, odnosno potvrđuje njegova nastojanja u stvaranju pozitivne slike samoga sebe. Maksimalna interpersonalne podrške glasila bi: pruži podršku (Janney i Arndt, 1992: 29). Budući da ovakvom tumačenju uljudnosti nedostaje društvena komponenta, uvode socijalnu uljudnost. Ta je komponenta u naravi regulativna, a odnosi se na

uporabu prihvatljivih jezičnih normi u određenim društvenim interakcijama. Autori tvrde da se takva uljudnost mora razlučiti od pojma takt jer takt nije instinktivan nego je isključivo ljudski i kulturno određen način pronalaženja rješenja radi izbjegavanja mogućih konflikata. Biti taktičan u međukulturnoj komunikaciji podrazumijeva mnogo više od pukoga prenošenja uljudnih oblika iz jezika u jezik (Janney i Arndt, 1992: 21). Sudionici u međukulturnoj komunikaciji ne mogu biti taktični na isti način kao što su u interakciji s pripadnicima iste kulture, ali najvažnije je nastojati izbjeći sukob i uvidjeti da takve prepreke gotovo nikada nisu osobne prirode nego kulturno uvjetovane. U nemogućnosti da ponude djelotvoran način poučavanja i učenja uljudnosti nude smjernice izbjegavanja konflikta u međukulturnoj komunikaciji prema kojima se u razgovoru treba težiti pozitivnim referentnim točkama, a dogodi li se nesporazum ili neslaganje, potrebno je distancirati se od negativnih okvira razgovora. Postoji li mogućnost da se nesporazum razvije u konflikt, treba prestati tražiti zajedničke stavove i koncentrirati se na izbjegavanje agresije i neprijateljstva, a ne urode li sva nastojanja plodom, potrebno je prekinuti kontakt (Janney i Arndt, 1992: 41).

Watts (2003) zamjera nedovoljnu preciznost pri definiranju samoga pojma kultura kod Blum–Kulke i kod Arndta i Janneyja. Sličan problem vidi i s pojmom uljudnosti jer svi pripadnici iste kulture ne moraju nužno imati ista uvjerenja ili obrasce ponašanja kojima bi se razlikovali od pripadnika drugih kultura. Smatra kako je univerzalnost uljudnosti drugoga reda (vidi fusnotu 21) nemoguća i uvodi novi pojam, političko ponašanje (engl. *politic behaviour*), koji definira kao sociokulturno određeno ponašanje usmjereno prema uspostavljanju i/ili održavanju ravnoteže osobnih odnosa među pojedincima unutar određene društvene grupe, otvorene ili zatvorene, za vrijeme interakcije (Watts 1989: 135). Takvo je ponašanje u skladu s dispozicijama Bourdieuova *habitusa*²⁸ i moglo bi postati univerzalno određenje pojma uljudnosti ili se barem približiti takvomu određenju više nego Brown i Levinsonova taksonomija uljudnosti. Političko ponašanje može biti verbalno i neverbalno. Verbalno se procjenjuje pomoću pet odrednica:

1. tip društvene aktivnosti u koju su sudionici uključeni
2. govorni čin kojim se u aktivnosti koristimo

²⁸ *Habitus* je sklop dispozicija koje uvjetuju ljudsko ponašanje, a koji se usvajaju socijalizacijom. Prvo je stajalište da *habitus* oblikuje način na koji pojedinac usvaja socijalne norme kako bi ih koristio u interakciji. Drugo stajalište *habitus* vidi kao pokretača djelovanja koje onda obnavlja i mijenja društvene strukture (Watts 2003: 149).

3. razina do koje sudionici dijele zajednička kulturološka očekivanja u odnosu na društvenu aktivnost i govorni čin

4. stupanj do kojega sudionici dijele zajedničke pretpostavke o stanju informiranosti unutar kojega se interakcija odvija

5. društvena distanca i odnos dominacije koji vlada među sudionicima prije same interakcije (Watts, 1992: 51).

Dakle, ono što se smatra političkim ponašanjem ovisi o ovim odrednicama interakcije, a produženje ili osnaživanje takva ponašanja govorna bi zajednica mogla protumačiti kao uljudnost. Takvim tumačenjem uljudnost bi bila tek dio političkoga jezičnog ponašanja s jasnim obilježjima i kriterijima interpretacije čija je uloga osigurati nesmetano funkcioniranje društveno-komunikacijske interakcije unutar otvorenih društvenih skupina dobro oblikovanim diskursom koji karakteriziraju razrađeni govorni kodovi (Watts 1989: 136).

Fraser i Nolen (1981) polaze od pojma konverzacijski dogovor (engl. *conversational contract*) kako bi djelotvorno definirali pojam poštovanja (engl. *deference*). Konverzacijski je dogovor način na koji sudionici u razgovoru poimaju prava i obveze koje određuju ograničenja interakcije. Uvjeti takva dogovora mogu se podijeliti u dvije kategorije; opći koji se primjenjuju u svakodnevnom, uobičajenim razgovorima (ne upadati komu u riječ, jasno se izražavati i slično) i posebni koji su uvjetovani odabirom prihvatljiva govornoga čina i njegovim sadržajem (Fraser i Nolen, 1981: 94). Smatraju da ti uvjeti nisu vezani za podjelu govornih činova nego za položaj i uloge sugovornika. Svaka povreda konverzacijskoga dogovora rezultira neuljudnim ponašanje. Autori nude četiri odrednice uljudnosti: mora biti dobrovoljna; rečenica po prirodi nikada nije uljudna ili neuljudna; interpretacija rečenice kao uljudne ili neuljudne u potpunosti ovisi o percepciji slušatelja i konačno, uljudnost treba promatrati kao kontinuum, a ne kao oprečni pojam.²⁹ Fraser (1990: 234) stoga tvrdi da je normiranje pojma uljudnost nemoguće. Budući da se pojam poštovanje odnosi na prihvaćanje dogovorenoga položaja (društvenoga, političkoga, intelektualnoga, profesionalnoga ili bilo kojega drugog) i jedan je dio konverzacijskoga dogovora, on ne može biti ekvivalentan pojmu uljudnosti (Fraser i Nolen, 1981). Usporednim istraživanjem poimanja poštovanja u engleskome i španjolskome jeziku zaključili su da su neke semantičke pojave sličnih funkcija u različitim jezicima. Fraser (1980 i 2010) ograđivanje (engl. *hedging*) i ublažavanje (engl. *mitigation*) smatra primjerima

²⁹ Fraser i Nolen (1981: 96) smatraju kako je govornik nekada više, a nekada manje uljudan, ali isto tako zaključuju da ne mogu ponuditi jasan kriterij vrednovanja takva ponašanja.

strategija koje se koriste u gotovo svim jezicima, a njihovo prepoznavanje preduvjet je djelotvorne komunikacije.

Spencer–Oatey (2008a: 3) smatra kako naziv uljudnost pokriva samo pozitivne aspekte društvenih odnosa i predlaže sveobuhvatniji naziv upravljanje odnosima (engl. *rapport management*) za „uporabu jezika kako bi se promicali, održavali, ali i ugrožavali skladni društveni odnosi“. Uljudnost je, ustvari, subjektivna prosudba pojedinca o društvenoj prihvatljivosti određenoga djelovanja, a obraz i društvena prava ključni su faktori takve prosudbe. Obraz je povezan s osobnom ili društvenom vrijednošću i tiče se ljudskih osjećaja vrijednosti, kredibiliteta, dostojanstva, časti, ugleda, kompetentnosti i slično, a društvena prava osobnim ili društvenim ovlastima i odražavaju ljudsku brigu oko pravednosti, obzirnosti, socijalne uključenosti ili isključenosti i drugo (Spencer–Oatey, 2002: 540). Spencer–Oatey (2005a) smatra da je nužno odmaknuti se od koncepta obraza kako ga Brown i Levinson (1978/1987) definiraju i uključiti dvije različite vrste obraza: onaj kvalitete (engl. *quality face*) i onaj društvenoga identiteta (engl. *social identity face*) (Spencer–Oatey, 2002: 540). Obraz kvalitete odražava nastojanja pojedinca da njegove osobne kvalitete budu pozitivno ocijenjene (npr. kompetencije, sposobnosti, izgled) i usko je povezan sa samopoštovanjem, a obraz društvenoga identiteta usmjeren je na priznavanje i podržavanje društvenoga identiteta ili uloge pojedinca (npr. kao vođa grupe, cijenjeni kupac, blizak prijatelj) i usko je povezan s osobnom percepcijom vrijednosti unutar društva (Spencer–Oatey, 2002: 540). Društvena prava također imaju dva aspekta: vlasnička prava (engl. *equity rights*) i prava udruživanja (engl. *association rights*). Vlasnička prava jamče pošteno postupanje prema pojedincu, bez neopravdanoga nametanja ili naređivanja, bez iskorištavanja i pravo na pripadajuće beneficije. Prava udruživanja odnose se na interakcijsku i afektivnu povezanost ili razdvojenost (Spencer–Oatey, 2002: 540–541). Uz obraz i društvena prava na interpersonalne odnose utječe i interakcijski cilj koji sudionici komunikacijskoga procesa imaju. Kontekstualne, osobne i kulturne razlike određuju kojoj će se od sastavnica upravljanja odnosa dati prednost (Spencer–Oatey, 2008b: 17), a ishod ne treba nužno biti učvršćivanje ili održavanje, nego može biti i slabljenje odnosa među sudionicima u interakciji (Spencer–Oatey, 2008b: 42). Dakle, težnja nije uvijek osnažiti neki odnos. Ponekad sugovornici nisu i ne žele biti uljudni, što nijedna od spomenutih teorija ne uzima kao polazišnu točku (Spencer–Oatey, 2005b).

4.1.3. Teorija (ne)uljudnosti

Iz dosadašnjega pregleda proizlazi da je većina teoretičara fokusirana na uljudnost, iako većina napominje da se sudionici u interakciji ponekad služe i konfrontacijskim oblicima ponašanja, dakle, neuljudnošću. Zbog toga je potrebno među tipologijama općeprihvaćenih teorija uljudnosti spomenuti i one neuljudnosti koje se značajnije razvijaju tek od 2008. godine³⁰.

Teorija (ne)uljudnosti Jonathana Culpepera (1996) rađa se kao reakcija na dotadašnje tvrdnje o potrebi očuvanja skladnoga odnosa. Smatra kako „neuljudno ponašanje nije marginalna aktivnost, stoga je potreban odgovarajući okvir kako bi ga se pravilno razmatralo“ (Culpeper, 1996: 349). U nastojanju da postavi teorijske temelje neuljudnosti, Culpeper (1996: 350) predlaže podjelu na inherentnu neuljudnost, onu koja sama po sebi ugrožava obraz i ne može biti izvedena na način da se obraz očuva, i šaljivu neuljudnost, koja je tek površinska i ne shvaća se kao ugroza. Prema predlošku strategija uljudnosti Brown i Levinsona, Culpeper (1996: 356–357) predlaže sljedeće neuljudnosti: 1. izravno izvođenje neuljudnoga čina (izvodi se nedvojbeno i jasno s namjerom ugroze slušateljeva obraza), 2. pozitivna neuljudnost (ugrožava se slušateljev pozitivan obraz), 3. negativna neuljudnost (ugrožava se slušateljev negativan obraz), 4. sarkazam ili šaljiva uljudnost (izvodi se uporabom strategija uljudnosti koje nisu iskrene i samim time ostaju neshvaćene) i 5. izostavljanje uljudnosti (izvodi se izostavljanjem uljudnosti ondje gdje se očekuje). Daljnjim izučavanjem postavljenih strategija zaključuje kako su ograničene na uporabu određenih gramatičkih i leksičkih struktura (Culpeper i dr., 2003; Culpeper, 2005) pa su potrebne određene prilagodbe. Predlaže stoga novu i potpuniju definiciju neuljudnosti kao „...pojave koja se ostvaruje kada (1) govornik namjerno izvodi čin ugroze obraza ili (2) kada slušatelj ponašanje drugoga percipira kao namjernu ugrozu obraza ili pak kombinacija (1) i (2)“ (Culpeper 2005: 38).

Bousfield (2008) tumači kako iz navedenoga slijedi da se neuljudnost može ostvariti i bez govornikove namjere ako slušatelj iskaz interpretira na takav način. Smatra da neuljudnost ne može biti odraz interpretacije sugovornika jer govornik svjesno izvodi čin ugroze obraza koristeći se dvjema mogućim strategijama: neublažavanjem, u onim kontekstima u kojima je potrebno; ili namjernom agresijom, točnije pojačanom prijetnjom obrazu kako bi se povećala

³⁰ Culpeper (2011b: 7) navodi kako je te godine o temi neuljudnosti objavljena prva Bousfieldova monografija *Impoliteness in Interaction*, prvi zbornik radova Bousfielda i Lockerove *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*, te posebno tematsko izdanje *Journal of Politeness Research*, naslovljeno *Impoliteness: Eclecticism and Diaspora*.

ugroza (Bousfield, 2007: 2186–2187). Predlaže sažimanje pet strategija neuljudnosti Culpeperova modela u dvije osnovne taktike³¹ neuljudnosti: izravnu i neizravnu (Bousfield, 2008:138). Izravno izvođenje neuljudnosti može biti eksplicitni napad na sugovornikov obraz, doživljaj obraza drugoga kao prijetećega i konfliktnoga, drugim riječima uskraćivanje potreba i prava obraza drugoga ili njihova kombinacija. Neizravno izvođenje neuljudnosti uglavnom podrazumijeva uporabu implikacija što govorniku ostavlja mogućnost poricanja takve namjere, a tu spadaju sarkazam i izostavljanje uljudnosti. Ovaj je model jednostavan i sveobuhvatan, stoga se lako može prilagoditi dosadašnjim modelima i koristiti u analizama, što je autor i dokazao (Bousfield, 2008).

Mills (2003, 2005) smatra da neuljudnost nije odlika iskaza nego je niz prosudbi temeljem kojih sudionici u interakciji procjenjuju ponašanja drugoga pri čemu stereotipi, u smislu onoga što se smatra društveno prihvatljivim ponašanjem, i rodna pripadnost igraju ključnu ulogu. Prema Mills (2003: 125) uljudnost ne može biti norma prema kojoj se neuljudnost procjenjuje jer bi to značilo da se ona podrazumijeva i tada ne bi postojala nikakva potreba za njezinim usustavljanjem.

Slično tomu Haugh (2007) tvrdi da sudionici u interakciji neke društvene postupke i pragmatička značenja shvaćaju kao uljudne ili neuljudne u skladu s vlastitim moralom pa se tako poimanje uljudnoga/neuljudnoga temelji na osobnom shvaćanju sudionika.

Može se konstatirati kako neuljudnost nije tek anomalija uljudnosti nego zasebna kategorija s pripadajućom tipologijom taktika izvođenja s ciljem hotimične ugroze obraza.

Iz navedenog prikaza proizlazi da su empirijska istraživanja o temi uljudnosti, iako u svojim začetcima usko vezana za anglosaske kulture³², danas vrlo raširena u svijetu i gotovo da su postala najutjecajnijim poljem pragmalingvističkih i sociopragmatičkih istraživanja³³.

³¹ Bousfield (2008) predlaže naziv taktika kako bi izbjegao preklapanje s konceptom strategija koji se koristi u drugim pristupima.

³² Kádár (2017a: 3-4) govori o tri vala istraživanja na polju uljudnosti; prvi koji je postavio temelje teorije uljudnosti, ali samo s aspekta anglosaske kulture (usp. Brown i Levinson (1978/1987); Leech (1983)); drugi koji kritizira tumačenje uljudnosti kao univerzalne s predvidivim učinkom na slušatelja i tvrdeći kako je interpretacija slobodna prosudba sudionika u interakciji (usp. Watts (2003); Mills (2003)); i treći koji se bavi idiosinkrastičnim oblicima ponašanja, drugim riječima neuljudnosti (usp. Haugh (2007), Culpeper (2011b); Kádár (2017b)).

³³ Culpeper tvrdi da „čak sedam najviše citiranih članaka *Journal of Pragmatics* uključuje pojam uljudnost ili neuljudnost [...], a to područje danas ima i vlastiti časopis *Journal of Politeness Research*“ (Culpeper, 2011a: 393).

4.2. Strategije uljudnosti

Strategije uljudnosti govorni su činovi kojima se sudionici u interakciji koriste kako bi očuvali svoj i tuđi obraz u određenome društvenom kontekstu. Iako je namjera s kojom se strategije uljudnosti koriste univerzalna, različite kulture i jezici koriste se različitim jezičnim sredstvima radi postizanja toga cilja.

4.2.1. Strategije uljudnosti u engleskome jeziku prema Brown i Levinsonu

Brown i Levinson (1987: 93) tvrde kako se uporaba jezičnih sredstava u svrhu očuvanja obraza može promatrati s dvaju stajališta: strateškim odabirom ishoda koji se moraju zadovoljiti jezičnim sredstvima ili naporom koji govornik ulaže kako bi svojim jezičnim ponašanjem sačuvao obraz slušatelja. Odabir strategije temelji se na racionalnoj procjeni ugroze obraza sudionika komunikacijskoga čina, a realizira se uporabom jezičnih sredstava. Predlažu taksonomiju četiriju strategija prema načinu na koji se one koriste u engleskome jeziku.³⁴

1. Strategija izravnoga izvođenja čina bez ublažavanja (engl. *bald on record*) jezično je postupanje u skladu s Griceovim maksimama. Dva su načina izvođenja ove strategije, prvi kada se uopće ne pokušava umanjiti ugroza obraza i drugi kada govornik implikacijom smanjuje prijetnju obrazu.

a) Prvi se oblik bez umanjivanja ugroze obraza koristi kada je djelotvornost i brzina komuniciranja poruke od iznimne važnosti, jer bi svaka druga strategija značila bespotrebno odugovlačenje ili, u slučaju neizravnoga izvođenja, možda čak i prenošenje pogrešne poruke.

b) Drugi je oblik izravnoga izvođenja čina bez ublažavanja, za razliku od prvoga, usmjeren je na očuvanje obraza. Tri su takva oblika izvođenja čina, koja postoje u gotovo svim jezicima: pozdravi dobrodošlice (npr. *udi*) kojima govornik dopušta sugovorniku ugrožavanje svojega negativnog obraza, pozdravi na rastanku (npr. *idi*) kojima govornik dopušta sugovorniku da odlazeći ugrozi njegov pozitivni obraz i ponude kojima govornik dopušta sugovorniku ugrožavanje svojega negativnog obraza.

2. Strategije pozitivne uljudnosti (engl. *positive politeness*) usmjerene su na očuvanje slušateljeva pozitivna obraza tako što govornik prepoznaje i prihvaća njegove potrebe ili

³⁴ Peta strategija neizvođenje govornoga čina nema svoju taksonomiju jer se čin ugroze obraza ne izvodi.

naglašava sličnosti između vlastitih želja i onih sugovornika. Brown i Levinson (1987: 101–129) definiraju petnaest strategija pozitivne uljudnosti podijeljenih u tri grupe: uspostava zajedničkoga interesa, pokazivanje kooperativnoga ponašanja između govornika i slušatelja te ispunjavanje slušateljeve želje vezane za iskaz.

a) Uspostava zajedničkoga interesa pokazivanje je kako slušatelj i govornik pripadaju istoj skupini ljudi s istim interesima, ciljevima i vrijednostima. Može se postići na tri načina: govornik pokazuje divljenje ili interes za neke želje slušatelja; naglašava pripadnost istoj skupini kao i slušatelj ili jednostavno pokazuje zajednička stajališta sa slušateljem. Prvih se osam strategija služi ovim mehanizmom radi postizanja pozitivne uljudnosti.

Strategija 1: usmjeriti pozornost na slušateljeve interese, želje, potrebe i posjedovna dobra.

Strategija 2: pretjerivati sa zanimanjem, odobravanjem ili naklonosti prema slušatelju.

Strategija 3: povećati interes prema slušatelju.

Strategija 4: koristiti se obilježjima zajedničke grupe (npr. način oslovljavanja, dijalekt, žargon, sleng, skraćivanje riječi i izraza).

Strategija 5: tražiti suglasnosti (npr. sigurne teme, ponavljanja dijelova onoga što je prethodnik rekao).

Strategija 6: izbjegavati nesuglasnosti (npr. postizanje simboličnoga sporazuma, nazovimo sporazuma, ograđivanje ili izricanje „bije le laži“).

Strategija 7: pretpostaviti, potaknuti, istaknuti zajedničke interese (npr. ogovaranja ili čavrljanja, korištenje deiksa, manipuliranje pretpostavkama).

Strategija 8: šaliti se.

b) Pokazivanje kooperativnoga ponašanja između govornika i slušatelja podrazumijeva dijeljenje zajedničkih ciljeva u nekome području što onda vodi k očuvanju slušateljeva pozitivnoga obraza.

Strategija 9: istaknuti ili pretpostaviti poznavanje i brigu o slušateljevim željama.

Strategija 10: ponuditi i obećati.

Strategija 11: biti optimističan.

Strategija 12: uključiti i govornika i slušatelja u aktivnost.

Strategija 13: ponuditi razlog ili pitati razlog.

Strategija 14: pretpostaviti ili istaknuti uzajamnost.

c) Ispunjavanje slušateljeve želje vezane za iskaz znači da je govornik odlučio očuvati slušateljev obraz ispunjavajući njegove želje.

Strategija 15: darovati slušatelja izražavanjem naklonosti, razumijevanjem, kooperativnim ponašanjem, a ne samo materijalnim dobrima.

Strategijama pozitivne uljudnosti govornik pokazuje da mu je stalo, da sluša i razumije, stoga, osim što umanjuju čin ugroze obraza, one služe kao strategije zbližavanja i solidarnosti.

3. Strategije negativne uljudnosti (engl. *negative politeness*) usmjerene su na očuvanje slušateljeva negativnoga obraza, drugim riječima, njegove potrebe za neometanim i slobodnim djelovanjem. Za razliku od pozitivnih strategija koje vode k zbližavanju, negativne ublažavanjem nametanja koje čin ugroze obraza nedvojbeno obavlja vode k društvenom distanciranju. Brown i Levinson (1987: 130) tvrde kako se u zapadnim kulturama pojam uljudnosti nerijetko poistovjećuje s negativnom uljudnosti kao skupom konvencionalnih lingvističkih strategija, poput neizravnosti, ograđivanja od ilokucijske snage iskaza ili naglašavanja društvene moći sugovornika, koje vode k očuvanju ugroze obraza. Brown i Levinson (1987: 133–210) predlažu deset strategija negativne uljudnosti podijeljenih u pet grupa: biti izravan, ne pretpostavljati, ne prisiljavati slušatelja, izraziti/artikulirati govornikovu želju da ne utječe na slušatelja i nadoknaditi druge želje slušatelja.

a) Biti izravan u potpunosti nije moguće kada govorimo o strategijama negativne uljudnosti. Budući da je ponekad nužna izravnost ili prelaženje odmah na bit razgovora bez okolišanja, a što je u sukobu sa strategijom nenametanja, potreban je kompromis koji će pomiriti obje želje.

Strategija 1: biti neizravan na konvencionalan način (uporabom neizravnih govornih činova).

b) Ne pretpostavljajući i ne nagađajući potrebe i obveze sugovornika, govornik može ukloniti prijetnju sugovornikovu obrazu. Načela konverzacije podrazumijevaju takve pretpostavke o kooperativnosti, informativnosti, istinitosti, važnosti i jasnoći pa se često moraju ublažiti kako bi se očuvao obraz (Brown i Levinson, 1987: 146).

Strategija 2: koristiti pitanja i ograđivače (engl. *hedges*).³⁵

c) Ne prisiljavati sugovornika znači dati mu izbor da izvede ili ne izvede čin.

³⁵ Ograđivanje je retorička strategija kojom autor ublažava svoje tvrdnje kako bi izrazio obazrivost prema slušatelju i prepustio mu da sam odluči hoće li (ili neće) prihvatiti iznesene tvrdnje (Balažić Bulc i Požgaj Hadži, 2017: 139).

Strategija 3: biti pesimističan (korištenjem hipotetskih oblika, negacija ili diskursnih oznaka koje pretpostavljaju nemogućnost ostvarivanja čina).

Strategija 4: umanjiti nametanje (umanjujući vrijednost onoga što se traži).

Strategija 5: iskazati poštovanje (uporabom riječi iz poštovanja i počasti³⁶ ili ponižavanjem sebe).

d) Artikuliranjem želje da ne utječe na slušatelja govornik pokazuje da je svjestan čina ugroze i da nastoji izabrati strategiju koja će najmanje ugroziti negativni obraz slušatelja.

Strategija 6: ispričati se (priznavanjem nametanja, pokazivanjem nesklonosti prema takvome djelovanju, davanjem nepobitnih razloga ili moljenjem oprost).

Strategija 7: obezličiti govornika ili slušatelja (korištenjem neodređenih zamjenica, bezličnih ili pasivnih oblika, izbjegavanjem uporabe osobnih zamjenica ja, ti ili uporabom zamjenica mi, vi umjesto njih).

Strategija 8: navesti čin ugroze obraza kao opće pravilo.

Strategija 9: supstantivirati/poimeničiti (rabiti imenske riječi umjesto glagola ili upotrijebiti neke neimeničke riječi u svojstvu imenice).

e) Nadoknađivanjem neke druge slušateljeve želje koja je točno određena i usko vezana za njegovu osobnost govornik djelomično nadoknađuje ugrozu obraza. To može biti slušateljeva želja da mu se iskaže poštovanje ili da govornik preuzme obvezu i, u pojedinim slučajevima, pridoda je onim obvezama koje je već preuzeo.

Strategija 10: izravno se zadužiti ili ne nametati dug slušatelju.

Brown i Levinson (1987: 93) tvrde kako se pozitivne i negativne strategije uljudnosti ne koriste isključivo kako bi se sačuvao obraz sudionika komunikacijskoga čina, nekada su društveno motivirane kako bi se povećala ili smanjila društvena distanca ili kao u slučaju neizravnoga izvođenja čina kako bi se postigla poetičnost izraza, odnosno poigralo jezikom.

4. Neizravno izvođenje čina (engl. *off record*) uporaba je iskaza koji se mogu protumačiti na više načina, što govorniku ostavlja mogućnost da izbjegne odgovornost zbog ugroze obraza. Neizravnim iskazima kazujemo nešto općenito ili drukčije od onoga što mislimo, a slušatelj pomoću naznaka izvlači zaključke i dolazi do odgovarajućega značenja. Brown i Levinson (1987: 211–227) predlažu petnaest strategija klasificiranih prema kršenju Griceovih maksima, svrstanih u dvije osnovne grupe: prizivanje konverzacijskih implikatura te korištenje nejasnih i dvosmislenih iskaza.

³⁶ Jedan od deiksa određen društvenim statusom sugovornika i njihovim međusobnim odnosom (Fillmoreu 1975).

a) Prizivanje konverzijskih implikatura pri neizravnome izvođenju čina postiže se kršenjem Griceovih maksima kvalitete, kvantitete i relevantnosti. Govornik daje naznake u nadi da će ih sugovornik prepoznati i interpretirati iskaz na pravilan način prema kontekstu u kojemu se rabi.

Strategija 1: nagovijestiti ono što se želi postići (krši se maksima relevantnosti).

Strategija 2: upućivati asocijacijom na ono što se želi postići (krši se maksima relevantnosti).

Strategija 3: pretpostaviti implikacije (krši se maksima relevantnosti, ali ne sadržajem nego korištenjem deiktičkih obilježivača koji potiču slušatelja na traženje implicitnoga značenja).

Strategija 4: nepotpuno se izraziti (krši se maksima kvantitete, umanjujući vrijednost stvarnoga stanja stvari).

Strategija 5: prenaglašavati (krši se maksima kvantitete, obratno od nepotpunoga izražavanja, tj. naglašava se veća vrijednost nego što je stvarno stanje stvari).

Strategija 6: koristiti se tautologijom (krši se maksima kvantitete, govornik iskazom koji naizgled ne nudi bitne informacije o nekome sadržaju tjera slušatelja da ih dublje potraži).

Strategija 7: koristiti se proturječnosti (krši se maksima kvalitete, govornik koristeći dva iskaza koja se međusobno isključuju tjera slušatelja da potraži ono tumačenje koje bi ih pomirilo).

Strategija 8: biti ironičan (krši se maksima kvalitete, oprečnim iskazom govornik namjerava prenijeti željeno značenje koje će slušatelj prepoznati u kontekstu).

Strategija 9: koristiti se metaforama (krši se maksima kvalitete jer je njihovo doslovno značenje neistinito).

Strategija 10: koristiti se retoričkim pitanjima (krši se maksima kvalitete, točnije uvjet iskrenosti jer se na takvo pitanje ne očekuje odgovor).

b) Korištenje nejasnih i dvosmislenih iskaza ustvari je kršenje Griceove maksime modaliteta jer sadržaj koji govornik prenosi nije precizno određen i podložan je različitim interpretacijama.

Strategija 11: biti dvosmislen (uglavnom uporabom metafore, ali i razlikovanjem doslovnoga značenja od drugih mogućih interpretacija istoga iskaza u zadanome kontekstu).

Strategija 12: biti nejasan (komu je iskaz upućen ili što se činom želi iskazati, često uporabom eufemizama).

Strategija 13: pretjerano generalizirati (korištenjem općevažećih pravila i poslovice radi neizravnoga prenošenja sadržaja koji se izravno tiču slušatelja).

Strategija 14: promijeniti primatelja (s one osobe kojoj je zaista upućena na nekoga komu takav čine neće u većoj mjeri ugroziti obraz, očekujući pritom da slušatelj takvu namjeru prepozna).

Strategija 15: biti nepotpun, uporaba elipse (krši se maksima načina i kvalitete jer se čin ugroze obraza ne izvodi u potpunosti nego dio ostaje neizrečen, slično kao i kod retoričkih pitanja).

Prepoznavanje značenja neizravnoga iskaza ovisi o kontekstu koji gotovo uvijek određuje jedno značenje kao moguće, a tada iskaz postaje izravan. Ove su strategije najčešći oblik izražavanja uljudnosti u društvenim interakcijama (Brown i Levinson, 1987: 213). Izbor strategije ovisi o dvama faktorima, nagradi (engl. *payoffs*) i okolnostima (engl. *relevant circumstances*). Nagrada za izravno izvođenje govornoga čina bez ublažavanja jest iskren, izravan govornik kojeg se ne može okarakterizirati kao manipulatora i ne može ga se pogrešno shvatiti. Korištenjem negativne strategije pokazuje se poštovanje, zadržava se društvena distanca i izbjegava se bilo kakva mogućnost zbližavanja, a pozitivnom se strategijom postiže upravo suprotno, uspostavlja se prisniji odnos sa sugovornikom. Prednost je neizravnoga izvođenja čina da se govornik doživljava kao nenametljiv i taktičan te se može ograditi od onoga iskaza koji potencijalno vodi k ugrožavanju obraza. Nagrada za petu strategiju, neizvođenje čina, upravo je ta što je otklonjena svaka mogućnost povrede ili ugroze obraza.

4.2.2. Strategije uljudnosti u talijanskome jeziku

Proučavanje uljudnosti u talijanskome jeziku datira još s početka 20. stoljeća, a sedamdesetih je godina postalo fokus sociolingvističkih istraživanja (Tünde, 2007). Talijanski jezik, iako izravniji i srdačniji od većine europskih jezika, karakterizira visoko artikulirano formalno izražavanje uljudnosti. Strategije uljudnosti u talijanskome jeziku usmjerene su u dva pravca: empatijska uljudnost (tal. *cortesie empatica*), izrazi kojima se umanjuje ugroza govornikova pozitivnoga obraza i obrambena uljudnost (tal. *cortesie difensive*), izrazi kojima se umanjuje ugroza govornikova negativnoga obraza (Bertuccelli Papi, 2010). Sredstva kojima se govornik služi kako bi ostvario navedene strateške ciljeve, prema Bertuccelli Papi (2010), mogu se svrstati u tri skupine: način oslovljavanja, glagolski oblici i vremena te alteracija riječi.

Oslovljavanje podrazumijeva način obraćanja sugovorniku koje se u talijanskome jeziku, slično kao i u hrvatskome, a za razliku od engleskoga, izvodi trima zamjenicama *tu* (hrv. ti), *lei* (hrv. on/ona – ekvivalent hrvatskoga Vi) i *voi* (hrv. vi, drugo lice množine). Korištenje zamjenice *voi* radi obraćanja iz poštovanja u jednini i zamjenice *loro* (hrv. oni) radi obraćanja iz poštovanja u množini zastarjelo je i više nije u uporabi. Neka glagolska vremena i oblici također se koriste kako bi iskaz zvučao uljudnije. Uporabom kondicionala govornik ostavlja prostora preispitivanju rečenoga i tako ublažava svoje nametanje. Slična je uporaba imperfekta, a konjuktivom, prezentom i futurom zamjenjuje se imperativ kako bi se umanjilo nametanje izvršenja radnje. Alteracija riječi omogućava prilagodbe značenja na semantičkoj i pragmatičkoj razini, a postiže se uporabom uvećanica, umanjenica, izraza od milja ili oponašanjem dječjega govora. Pozdravi, zahvale, načini predstavljanja i isprike smatraju se konvencionalnim izrazima uljudnosti.

Cardona (1987) tvrdi da je pretpostavka uljudne interakcije jasan odnos između govornika i slušatelja u kojemu se prepoznaju neke od sljedećih odlika jezične uljudnosti: razlika u obraćanju s *ti* ili *Vi*, načini oblikovanja rečenice, načini oslovljavanja, korištenje ustaljenih oblika (npr. molim Vas, tal. *per piacere*), korištenja pleonazama, odabir visine i intenziteta glasa, pa čak i korištenja kratica kojima se ponekad pokazuje nedovoljan obzir prema sugovorniku.³⁷

Tünde (2007) iscrpnim proučavanjem relevantne literature nudi teorijske okvire za pet distinktivnih elemenata uljudnosti koji se rabe u usmenoj i pisanoj interakciji. Prvi distinktivni element jesu obrasci uljudnosti koji podrazumijevaju društveno kodificirane oblike u općoj uporabi, a čine ih rutinske formule i formulaični izrazi, izrazi s fatičkom funkcijom i oni pokazatelji uljudnosti kojima se ublažava nametanje izvršenja radnje i naglašava sloboda izbora. Drugi su element obrasci oslovljavanja, gdje se pravilnom uporabom zamjenica *ti* ili *Vi*, ili imenskih oblika, imenima i titulama, iskazuje društvena hijerarhija. Treći su element strateška sredstva kojima se postiže uljudnost: ublažavanje, koje se koristi za izražavanje vlastitoga mišljenja bez nametanja, umanjivanje, koje se koristi u zahtjevima i molbama kako bi se smanjila njihova vrijednost, opće primjenjiva strategija jest umanjivanje vlastitoga statusa

³⁷ Autor tvrdi da se time neizravno poručuje kako se ne želi trošiti energija i vrijeme na potpunu rečenicu ili oblik riječi.

i uzdizanje statusa sugovornika, traženje dopuštenja ili mišljenja drugoga te humor.³⁸ Četvrti su element glagolska vremena i načini, gdje se uz već spomenute oblike kondicionala, imperfekta, prezenta i futura dodaju i modalni glagoli koji ublažavaju naredbe i zahtjeve te neizravni, bezlični i pasivni oblici kojima se govornik služi kada ne želi nametati svoje mišljenje. Peti su element ostali strateški oblici uljudnoga ponašanja, a uglavnom se odnose na neverbalnu komunikaciju (npr. intonacija govora, mimika, geste i slično).

Primjetno je da su načini oslovljavanja nezaobilazna, stoga i najzastupljenija strategija uljudnosti u talijanskome jeziku.

4.2.3. Strategije uljudnosti u hrvatskome jeziku

Bitan doprinos usustavljanju strategija uljudnosti u hrvatskome jeziku dale su autorice Matešić i Marot Kiš (2015). One su analizirale gramatička sredstva koja se koriste za ostvarivanje uljudnosti. Postoje semantički obilježeni konvencionalni oblici uljudnosti koji imaju jasnu intenciju i semantički neobilježeni oblici koji se smatraju strategijama uljudnosti, jer njihova se intencija interpretira kontekstualno i pragmatički aspekt u tomu slučaju dominira nad semantičkim. Tipologija morfoloških i sintaktičkih sredstava koji se u hrvatskome jeziku koriste za izražavanje uljudnosti u osnovi je pragmlingvistička i nudi pojašnjenja gramatičkih i semantičkih aspekata. Sastoji se od šest strategija: izbjegavanje zapovjednoga tona, izbjegavanje izravnoga obraćanja sugovorniku, najava veličine/važnosti zahtjeva/molbe, izbjegavanje tabua, oklijevanje i gomilanje izraza iz poštovanja (Matešić i Marot Kiš, 2015: 107–113). Većina ovih strategija slična je onima negativne uljudnosti Brown i Levinsona, što znači da su usmjerene na očuvanje negativnoga obraza slušatelja.

Izbjegavanje zapovjednoga tona najčešća je strategija uljudnosti. Oblici koje su autorice identificirale jesu korištenje prezentskih i infinitivnih oblika umjesto imperativa (*možete doći* umjesto *dodite*), obezličениh struktura (*potrebno je* umjesto *trebate*), infinitiva (*čuvati na tamnom* umjesto *čuvajte na tamnom*), perifrastičnih oblika imperativa (*hajdemo razmisliti* umjesto *razmislimo*), okretanje smjera upućivanja iskaza prema sebi (*trebala bih dobiti* umjesto *trebate mi dati*) ili preuzimanje dijela krivnje i na sebe (*budimo tiši* umjesto *budite tiši*) i

³⁸ Pozivajući se na Poletto (2007: 47), autor tvrdi kako se humorom mogu rješavati problematične situacije tako što će on potaknuti sugovornika na razmišljanje o temi s drukčijeg stajališta, a uporaba humorističnih iskaza povećava samopouzdanje i pomaže konsolidirati odnos (Tünde, 2007: 91).

uporabom zamjenica vi, drugoga lica množine, umjesto ti, drugoga lica jednine (*posoli po želji* umjesto *posolite po želji*).

Izbjegavanje izravnoga obraćanja sugovorniku čuva sugovornikovu neovisnost. Postiže se na neki od već prethodno spomenutih načina, solidarizirajući se sa sugovornikom u izvršenju traženoga (*pročitajmo tekst* umjesto *pročitajte tekst*), solidarnim preuzimanjem krivnje na sebe (*nećemo vikati*) ili okretanjem smjera upućivanja na sebe (*što radimo?* umjesto *što radiš?*). Takvim se strategijama postiže neizravnost, ali se također naglašava želja da se sugovorniku pristupi sa stavom bliskosti (Matešić i Marot Kiš, 2015: 110). Neizravnost se može postići i obezličanjem (*što se radi?*), obraćanjem honorifičkim adresativima u trećem licu jednine (*što gospođa želi?*) ili uporabom drugoga lica množine kako bi se fokus s jedne osobe proširio na skupinu (*ne znate više kako biste se obukli* umjesto *ne znaš više kako bi se obukao*).

Nagovještavanjem veličine/važnosti zahtjeva/molbe govornik ne potvrđuje samo važnost ispunjenja zamolbe nego i priznaje nametanje negativnomu obrazu sugovornika i spremnost da uzvрати uslugu. Uporabom uvećanica molba poprima šaljivi karakter i tako umanjuje nelagodu govornika, drugim riječima, ugrozu negativnoga obraza sugovornika, a umanjenicom zatražena se molba čini kao da nije od presudne važnosti govorniku i da sugovornik ima slobodu izbora i odgovora.

Tabui se izbjegavaju kad god je to moguće, ali u onim slučajevima u kojima tabu nije moguće izbjeći govornik mora posegnuti za strategijama detabuizacije, koje se ostvaruju leksičkim (npr. eufemizmi), morfološkim (npr. imeničke i glagolske umanjenice) i sintaktičkim (npr. deverbalizacijom ili deadjektivizacija u imenskome predikatu) sredstvima. Jezični su tabui kulturno i društveno uvjetovani, a razlikuju se po rasponu komunikacijskih situacija pa su tako psovke tabu u puno većem broju situacija nego su to novac ili bolesti (Matešić i Marot Kiš, 2015: 112).

Oklijevanje se najčešće ostvaruje zamuckivanjem, uvođenjem poštapalica ili nedovršavanjem rečenica. Nedovršavanje iskaza Brown i Levinson (1987) ubrajaju u neizravne strategije, a Matešić i Marot Kiš (2015) tvrde da se nepotpunim iskazom čuva negativan obraz sugovornika jer mu se ostavlja prostor da odbije molbu ili djelovanje bez posljedica.

Gomilanjem izraza iz poštovanja govornik, ustvari, pokušava iskoristiti svaku priliku kako bi iskazao poštovanje (*Došao sam Vas pitati možete li mi posuditi Vašu knjigu* umjesto *svoju knjigu*).

Matešić i Marot Kiš (2015: 114) primjećuju kako usmjerenost k uljudnosti u nekim strategijama nije semantički potvrđena što predstavlja izazov pragmlingvističkim istraživanjima koja moraju pratiti „prilagodbu komunikacijskih praksi promjenama sociokulturnih uzusa“.

Na promjene društvenih okvira, a samim time i konvencionalnoga ponašanja upozorava i Kuna (2009). Smatra kako novi slobodniji i demokratičniji obrasci ponašanja zahtijevaju i nove jezične obrasce, posebno uočljive u oslovljavanju i pozdravljanju među govornicima i zaključuje „kako je nastupilo vrijeme prisnijeg obraćanja“ (Kuna 2009: 89). Do sličnih spoznaja došao je i Nyomárkay (2000: 283) zaključujući kako se „temeljne društvene promjene odmah osjećaju u jeziku“.

5. PRITUŽBE U OKVIRU TEORIJE GOVORNIH ČINOVA I TEORIJA ULJUDNOSTI

Teorija govornih činova i teorije uljudnosti sastavni su dio pragmatike, a obuhvaćaju i tumače velik broj jezičnih pojava. U svjetlu ovoga istraživanja posebna će se pozornost posvetiti govornim činovima pritužbi. Odredit će se njihov položaj unutar teorija govornih činova i ponuditi se razlozi njihova odabira.

Pritužbe su sastavni dio jezičnoga ponašanja svakoga čovjeka. Kowalski (2003) ih definira kao izražavanje nezadovoljstva. Tvrdi kako su one danas češće, posebno među pripadnicima zapadnjačkih kultura, nego prije tridesetak godina, a razlog su očekivanja ljudi koja su se znatno promijenila. „Ukratko, kada stvari ne idu po planu, naša se očekivanja ne ispunjavaju, postajemo nezadovoljni i žalimo se (Kowalski, 2003: 27).“ Istraživanje Alicke i sur. (1992), u kojem je sudjelovalo 160 studenata prijediplomskih studija, pokazalo je da se govornim činom pritužbe ispitanici služe u prosjeku 4,32 puta dnevno.

Iako su govorni činovi pritužbi česti i uobičajeni u svakodnevnoj komunikaciji, određivanje njihova položaja unutar ponuđenih taksonomija nije jednostavno jer se tumačenja njihove ilokucijske snage mogu značajno razlikovati. U okviru Austinove taksonomije pritužbe se mogu smatrati egzercitivima jer zagovaraju određeno stanje stvari, ali i behabitativima tumače li se kao zauzimanje stava o nečemu (Austin (1962/2014: 111). Promatraju li se u kontekstu izlaganja ili rasprave u kojoj se izražava vlastito mišljenje i stav o nečemu, tada su ekspozitivi. Prema Searleovoj podjeli pritužbe su ekspresivi kada njima govornik izražava osjećaje i stavove o određenome stanju stvari, direktivi pokušava li se navesti slušatelja na određenu radnju i tako polučiti perlokuciju ili deklarativi zazivaju li se promjene koje bi u slučaju pritužbi bile ispravljanje predmeta prigovora³⁹ ili buduće mijenjanje takva nepoželjna djelovanja (Searle, 1979: 54). Bettoni (2006: 112), pozivajući se na Searleovu teoriju, tvrdi da svaka djelotvorna pritužba ima dvije sastavnice: ekspresivnu (tal. *componente espressiva*) koja govorniku služi kako bi izrazio svoje psihičko stanje, tj. sve one negativne osjećaje vezane za pritužbe i direktivnu (tal. *componente direttiva*) koja ima komunikacijsku ulogu da svijet uskladi s riječima, odnosno da neposredno ispravi društveno neprihvatljiv čin. U taksonomiji Bacha i Harnisha pritužbe spadaju u grupu direktiva jer govornik izražava svoj stav s namjerom da njegov iskaz potakne slušatelja na određeno djelovanje. Tumačenje Allana (1997a: 450) o

³⁹ Riječi prigovor i pritužba u ovomu se radu koriste kao istoznačnice prema prijevodu engleske riječi *complaint*.

povezanosti ilokucija i osnovnih tipova rečenica korisno je polazište za analizu govornih činova pritužbi. Prema tom tumačenju pritužbe su izjave kada prenose govornikova uvjerenja o svijetu ili pozivi na sudjelovanje kada se izvode upitnim rečenicama. Trosborg (1995: 314), međutim, tvrdi kako su pritužbe u većini slučajeva izjavne rečenice, bez posebnih distinktivnih obilježja koja bi omogućila njihovo precizno razlikovanje od drugih indikativnih rečenica. Ilokucijska snaga iskaza podložna je pregovorima tijekom interakcije i njeno se značenje može mijenjati prema mjestu na kojem će se tijekom razgovora naći (Trosborg, 1995: 209).

Pri izvođenju govornih činova kulturno određeno ponašanje ponekad je izvor poteškoća i nesporazuma u interakciji, a pritužbe su pritom u posebno nepovoljnome položaju jer se njihovim izvođenjem ugrožava pozitivan i negativan obraz sugovornika te se često smatraju neuljudnim činovima. Edmondson i House (1981) pojašnjavaju kako je pritužbama nemoguće ostvariti maksimu podrške sugovorniku jer ga se tim činom okrivljuje za društveno neprihvatljivo ponašanje. Pritužba može biti neposredno zadovoljena ako je odgovor na pretpoziv (npr. pitanje „Jesam li nešto napravio krivo?“). Međutim, pritužba ne može biti zadovoljena samim činom isprike jer govornik tu ispriku mora prihvatiti da bi ona od suprotstavljanja (ili komentara) postala poziv koji tada može biti zadovoljen. Izravno upućivanje na predmet prigovora nije povezano s društvenom moći u tolikoj mjeri kao kod drugih govornih činova jer govornik izričući pritužbu daje jasno do znanja da je takvo djelovanje društveno neprihvatljivo, ističući tako sugovornikovu nedovoljnu društvenu kompetenciju.

D'Amico–Reisner (1985) smatra kako se govorni činovi neodobravanja (engl. *disapproval*), kako ona naziva pritužbe, mogu podijeliti u dvije skupine: direktne (engl. *direct*) i indirektne (engl. *indirect*)⁴⁰. Pritužba je direktna kada se izravno iznosi osobi kojoj je upućena, a indirektna kada se iznosi trećoj strani. Direktnim se pritužbama pokušava upravljati i kontrolirati društveno ponašanje adresata čime se potencijalno ugrožava očuvanje njegova obraza, ali i govornikovo osobno pozitivno predstavljanje, dok indirektne pritužbe, iako također proizlaze iz neispunjenih očekivanja, nemaju isti potencijal jer nisu upućene izravno primatelju (D'Amico–Reisner, 1985: 122).

Boxer (1993a) indirektne pritužbe naziva još i gundanjem. Postoji nekoliko razloga takva jezičnoga ponašanja među kojima su najčešći izbjegavanje izravnoga sukoba, provjera

⁴⁰ Kako bi se lakše razlučili oblici izravnoga i neizravnoga izvođenje čina od izravnoga i neizravnoga obraćanja osobi na koju se pritužba odnosi, potonje će se u ovome radu nazivati direktne i indirekte pritužbe.

utemeljenosti vlastite pritužbe ili način da se poruka neizravno prenese adresatu, preko treće strane. Takvim se govornim činom izvorni govornici koriste gotovo svakodnevno, znatno češće nego direktnim pritužbama koje se smatraju konfrontacijskim činom (Boxer i Pickering, 1995).

Metodološki pristup analizi govornih činova uglavnom se temelji na CCSARP (engl. *Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns*) metodi i parametrima koje su prvobitno osmislili House i Kasper (1981) za govorne čino ve pritužbe i zahtjeva (de Paiva, 2010). House i Kasper (1981: 159) polaze od pretpostavke da, ako se pritužba treba dogoditi, adresat Y mora izvršiti radnju P koju X tumači kao lošu za njega. Ovisno o tome spominje li se P implicitno ili eksplicitno, je li X-ova negativna procjena P-a izražena eksplicitno, je li uloga Y-a u vršenju radnje implicitno ili eksplicitno izražena te jesu li negativna procjena radnje koju je Y izvršio i samoga Y-a kao osobe implicitno ili eksplicitno izraženi, postoji osam različitih razina izravnosti, pri čemu je prva razina najmanje izravna, a osma najviše. Na nižim razinama adresat Y na temelju situacijskog konteksta zaključuje propozicijski sadržaj i namjeravanu ilokucijsku snagu X-ova iskaza, što je izrazito složen proces. Koristeći upravo situacijski kontekst, autori su ponudili osam strategija izvođenja govornoga čina pritužbe:

1. svojim iskazom izrečenim u prisutnosti Y-a, X implicira kako zna da se radnja P dogodila i da je Y učinio P
2. eksplicitno tvrdeći da se P dogodila, X implicira da je Y učinio P
3. eksplicitno tvrdeći da je P loša za njega, X implicira da je Y učinio P
4. nedvosmislenim pitanjem postavljenim Y-u o okolnostima izvršenja P-a ili izjavom da je Y povezan s okolnostima izvršenja P-a, X implicira da je Y učinio P
5. X izričito tvrdi da je Y učinio P
6. eksplicitno tvrdeći da je radnja P za koju je Y odgovoran loša ili eksplicitno izražavajući sklonost prema alternativnoj radnji koju Y nije izabrao, X implicira da je Y loš, odnosno X eksplicitno tvrdi da je Y učinio P i da je P loša za X-a, što također implicira da je Y loš
7. X izričito tvrdi da je Y-ovo izvršavanje radnje P loše
8. X eksplicitno tvrdi da je Y loš.

Referirajući se na kodiranje govornoga čina zahtjeva koje su House i Kasper (1981) u istom radu ponudili, Blum Kulka i Olshtain (1984) tvrde da prvi korak u analizi svakoga govornog čina treba biti odlučivanje jesu li svi njegovi dijelovi jednake važnosti i imaju li jednaku funkciju u ostvarivanju toga govornog čina, a promatraju se način oslovljavanja adresata (engl.

Address Term), temeljni dio čina (engl. *Head Act*) i dodaci temeljnome dijelu čina (engl. *Adjuncts to Head Act*). Sukladno tome, kod pritužbi temeljni bi dio čina bio strategija kojom se upućuje na predmet pritužbe i/ili na adresatovu odgovornost.

Promišljanja slična onima House i Kasper (1981) u svojim radovima iznose Olshtain i Weinbach (1987, 1993). One tvrde da čin pritužbe pretpostavlja četiri preduvjeta:

1. da djelovanje adresata nije bilo u skladu s normama ponašanja koje su zajedničke njemu i govorniku
2. da govornik smatra kako takav društveno neprihvatljiv čin ima nepovoljne posljedice za njega ili javnost općenito
3. da se govornik referira na čin i osuđuje ga, dakle smatra adresata odgovornim
4. da se govornik zbog toga smatra oslobođenim od društveno kooperativnoga odnosa s adresatom i stoga verbalizira svoje nezadovoljstvo i nelagodu, usmjeravajući adresata na odštetu kojom će se poništiti društveno neprihvatljiv čin (Olshtain i Weinbach, 1987: 195–196, 1993: 108).

Nadalje, govornik promišljajući o načinu i izvođenju pritužbe prosuđuje ugrožava li takvo djelovanje odnos u većoj mjeri nego što vodi odštetu te kolika je ugroza obraza govornika i adresata. Odluči li se govornik izvesti govorni čin pritužbe, može to uraditi neizravno, izravno s ublažavanjem ili izravno bez ublažavanja (Olshtain i Weinbach, 1993: 109–110)⁴¹.

Olshtain i Weinbach (1987: 199–201) također su ponudile ljestvicu procjene težine pritužbe s pet strategija, koje su ujedno i strategije izvođenja čina pritužbi među kojima govornik bira najprikladniju s obzirom na potrebnu razinu ugroze slušateljeva obraza. Počevši od strategije s najmanjom ugrozom adresatova obraza, one su sljedeće:

1. ispod razine prijekora (govornik odlučuje smanjiti prijetnju obrazu adresata, izbjegava eksplicitno spominjanje uvredljivoga događaja, pokušava umanjiti štetu i povećati korist za adresata), potpuno se izbjegava izravno ili neizravno pozivanje na čin ili adresatovu ulogu u njegovu izvođenju
2. izražavanje ozlojeđenosti ili neodobravanja (govornik izražava ljutnju i neodobravanje uvredljivoga događaja, izbjegavajući izravno upućivanje na sugovornika, njegova je ozlojeđenost usmjerena prema nepoznatoj trećoj strani, a na uvredljivu radnju upućuje na opći i nejasan način, što znači da se izbjegava otvorena prijetnja obrazu), izbjegava se izravno i eksplicitno spominjanja čina ili adresata, samo se implicira uvredljivost čina

⁴¹ Autori se pozivaju na teoriju obraza Brown i Levinsona.

3. eksplicitna žalba (govornik otvoreno izvodi čin ugroze obraza slušatelja, ali se ne pokreću nikakve sankcije), izričito se upućuje na čin ili adresata ili oboje

4. optužbe i upozorenja (govornik otvoreno izvodi čin ugroze obraza slušatelja te implicira potencijalne sankcije za adresata), koristi se buduće vrijeme i referira se u prvome licu – govornik

5. neposredna prijetnja (govornik otvoreno napada adresatovo lice i često je u obliku ultimatumu s trenutnim posljedicama), koristi se sadašnje vrijeme, upućuje se na govornika ili adresata ili oboje i koriste se izrazi neposrednosti.

Prva je strategija u skladu s Leechovom maksimom takta (1984) jer odabirom ove strategije govornik pokušava umanjiti ugrozu i/ili štetu načinjenu adresatovu obrazu i tako povećava njegovu korist, ali i s maksimom velikodušnosti jer govornik sebi nameće veću štetu tako što ne izražava eksplicitno svoje nezadovoljstvo i ne traži odštetu (Olshtain i Weinbach, 1987: 202). Sukladno ovim strategijama ljestvica težine pritužbe glasi:

1. ispod razine prijekora
2. neodobravanje
3. pritužba
4. optužbe i upozorenje
5. prijetnja.

Za razliku od njih, Trosborg (1995) kategorije kodiranja govornoga čina pritužbe preuzima od House i Kasper (1981), ali ih prilagođava potrebama svoga istraživanja. Sličnu podjelu u četiri temeljne kategorije i osam pripadajućih strategija izvođenja pritužbi nudi Trosborg (1995: 315). Kod strategije bez eksplicitnoga prijekora govornik, kako bi izbjegao sukob, pribjegava nagovještavanju (engl. *hints*) razloga prigovora, bez izravnoga spominjanja. Izražavanje nelagode i neodobravanja o stanju stvari koje nepovoljno utječu na njega govornik može izvesti na dva načina, upućujući na smetnju, nelagodu (engl. *annoyance*) koje takvo djelovanje izaziva ili upozoravajući na loše posljedice takva djelovanja (engl. *ill consequences*). Optuživanjem govornik pokušava ustanoviti vršitelja predmeta prigovora indirektnom (engl. *indirect accusation*) ili direktnom (engl. *direct accusation*) optužbom. Okrivljavanjem (engl. *blaming*) govornik pretpostavlja da je adresat kriv za izvođenje predmeta prigovora. Govornik krivnju može izraziti upućujući na drugo, bolje rješenje kojemu adresat nije pribjegao, osuđujući eksplicitno djelovanje adresata ili čak osuđujući adresata kao osobu koja se ponaša na društveno neprihvatljiv način. Tri su ključna kriterija određivanja izravnosti pritužbe: propozicijski

sadržaj pritužbe (engl. *complainable*), podnositelj pritužbe (engl. *complainer*) i adresat pritužbe (engl. *complainee*). Tim trima kriterijima razina pritužbe može se odrediti sljedećim faktorima:

1. pritužba je/nije izravno izražena u propozicijskome sadržaju
2. govornikovo negativno vrednovanje propozicijskoga sadržaja izraženo je eksplicitno/implicitno
3. uloga adresata u predmetu prigovora eksplicitno/implicitno je izražena
4. govornikovo negativno vrednovanje ponašanja adresata eksplicitno/implicitno je izraženo
5. govornikovo negativno vrednovanje adresata kao osobe eksplicitno/implicitno je izraženo (Trosborg, 1995: 315).

Govorni čin pritužbe, osim navedenih strategija, obuhvaća još neke distinktivne elemente. Izričući pritužbu, govornik izvodi direktivni čin (engl. *directive act*) kojim adresata usmjerava na ispravljanje predmeta prigovora, odnosno društveno neprihvatljivoga ponašanja. To može biti zahtjev za ispravak, na način da se takvo ponašanje zaustavi i prekine, tj. da se isprave njegove posljedice kada je to moguće; zahtjev za kontrolu i izbjegavanje takva ponašanja u budućnosti ili otvorena prijetnja koja najčešće vodi k neposrednim posljedicama (Trosborg, 1995: 320–322). Stajalište pri izvođenju čina pritužbe (engl. *complaint perspective*) određuje stavlja li se u središte govornik ili adresat. Govornik je u središtu pritužbe kada koristi oblike prvoga lica jednine, a izmiče se iz središta kada se koristi prvim licem množine. U središte pritužbe stavlja se adresata uporabom oblika drugoga lica jednine, a izmiče se iz središta korištenjem bezličnih i pasivnih oblika, neodređenih zamjenica i slično. Trosborg (1995: 327) tvrdi kako se iskaz može prilagoditi uporabom oznaka modaliteta (engl. *modality markers*), pojačavajući ili ublažavajući na taj način važnost neprihvatljivoga čina koji je razlog pritužbe. Kako bi govornik djelotvorno argumentirao čin prigovora, potrebne su vanjske prilagodbe (engl. *external modifications*) poput dobre pripreme iznošenja čina pritužbe, dokazivanja ispravnosti moralne osude, osporavanja bilo kakvoga mogućeg opravdanja, pa čak i apeliranje na savjest adresata.

Bettoni (2006) društveno–pragmatički kontekst smatra iznimno važnim za strategiju izvođenja čina pritužbe. On ovisi o trima ključnim faktorima: društvenoj distanci govornika i sugovornika, moći koju govornik ima u odnosu na sugovornika i razini nametanja.

Nuzzo (2007) polazi od pretpostavke da govorni čin pritužbe može biti ekspresiv izražava li osudu i/ili direktiv izražava li zahtjev za odštetu, ispravljanje stanja stvari. Proizlazi da su

izražavanje osude i zahtjev za odštetu dvije osnovne strategije govornoga čina pritužbe pri čijem se izvođenju mogu koristiti obje ili samo jedna. Pri izražavanju osude i zahtjeva za odštetu govornik će se koristiti i nekim drugim strategijama koje nisu nositelji ilokucijske snage, ali pridonose boljemu razumijevanju iskaza. Izražavanje osude može biti s eksplicitnim pripisivanjem odgovornosti ili bez njega. Bez eksplicitnoga pripisivanje krivnje u obrađenoj korpusu talijanskih pritužbi Nuzzo (2007: 112–114) prepoznala je sljedeće strategije: neodobravanje (govornik karakterizira neprihvatljivim stanje stvari nastalo ponašanjem sugovornika); očitovanje o negativnoj procjeni (govornik iznosi razlog ili razloge zbog kojih je opravdano okarakterizirati ponašanje sugovornika kao neprihvatljivo, što otvara mogućnost iznošenja pritužbe); prekršena norma (govornik se poziva na pravilo ili društvenu normu koja je prekršena ponašanjem sugovornika); zahtjev za pojašnjenje (govornik traži objašnjenje u vezi sa stanjem stvari koje tumači kao neprihvatljivo, a koje je nastalo ponašanjem sugovornika); nepoželjna situacija (govornik opisuje stanje stvari izazvano ponašanjem sugovornika kao neprihvatljivo, ne nudeći pritom eksplicitnu prosudbu). Eksplicitnim pripisivanjem krivnje govornik jasno iznosi sugovornikovu ulogu u nastaloj stvari koje se karakterizira kao neprihvatljivo. Strategije koje koristi jesu: optužba (govornik implicira tumačenje stanja stvari kao negativno, ali pritom ne pokazuje razdražljivost, kritiku ili pristranost); kritika (govornik izražava osudu neprihvatljivoga ponašanja sugovornika zbog kojega osjeća posljedice i pritom pokazuje razdražljivost, pristranost i prijekor) i zahtjev za opravdanje (govornik od sugovornika traži razlog takva neprimjerenoga ponašanja, izražavajući tako na implicitan način neprihvatljivost takva ponašanja). Zahtjev za odštetu moguće je izvesti uporabom strategije potvrde (govornik će sugovorniku postaviti pitanje s glagolom koji opisuje radnju očekivane odštete kako bi se uvjerio da adresat ima namjeru tu radnju izvršiti); strategije pretpostavke (govornik očekivanu radnju odštete predstavlja hipotetskom situacijom koja bi imala pozitivan utjecaj ako bi se ostvarila); strategije nužnosti (govornik željenu odštetu prikazuje kao nužnu); strategije obveze /zabrane (govornik željenu odštetu prikazuje kao obveznu ili zabranjenu za sugovornika), naredbe (govornik željenu odštetu prikazuje kao naredbu); performativne strategije (zahtjev za odštetu izražava se glagolima performativima)⁴² i strategije preispitivanja preduvjeta (govornik preispituje sugovornikovu spremnost za ispunjavanje željene odštete, točnije spremnost sugovornika da tako djeluje). Druge strategije, iako nisu nositelji ilokucijske snage nego služe za njezino preoblikovanje, autorica analizira i određuje zbog potreba i bolje

⁴² Usporedi Austin (1962/2014: 2).

sistematizacije istraživanja. Modificiranje pritužbe izvodi se uporabom ublaživača ili pojačivača na trima razinama: sintaktičkoj, leksičkoj i diskurzivnoj. Podržavanje pritužbe služi ublažavanju njezina djelovanja tako što se isprikom umanju ugroza obraza sugovornika, odnosno opravda se razlog izvođenja pritužbe i pokaže se spremnost na suradnički odnos. Nuzzo (2007: 120) tvrdi da ponekad iznošenje pritužbe ne vodi željenom cilju i tada govornik rabi strategiju pregovaranja o daljnjem postupanju što može rezultirati odustajem od daljnjeg izvođenja pritužbe ili uporabom nove strategije koja bi polučila željeno djelovanje.

House i Kádár (2021: 113) tvrde da su sheme kodiranja primjenjive na međukulturno pragmatičko istraživanje bilo kojega govornog čina. Oni preuzimaju strategije koje predlažu Olshtain i Weinbach (1987) i tvrde da je upravo tih pet strategija izvođenja temeljnoga čina dovoljno za kodiranje govornoga čina pritužbe i da bi daljnje širenje dovelo do stvaranja novih, bespotrebnih kategorija govornih činova. Kao primjer navode upozorenje koje nije govorni čin sam za sebe nego tek način izvođenja govornoga čina pritužbe (House i Kádár, 2021:132).

Trosborg (1995) i Nuzzo (2007) svojim modelima kodiranja govornoga čina pritužbe ponudile su temeljitu podjelu kategorija i pripadajućih im strategija. Njihov model kodiranja omogućava lakšu i sveobuhvatniju analizu govornoga čina pritužbe u materinskom jeziku, a onda i usporedbu s načinom izvođenja istoga u stranome jeziku. Važan doprinos Trosborg (1995) svakako je prepoznavanje važnosti ilokucijske snage iskaza koja je određena kontekstom.

6. DOSADAŠNJA ISTRAŽIVANJA GOVORNIH ČINOVA PRITUŽBI U MEĐUJEZIČNOME PRIJENOSU

Utjecaj materinskoga jezika na izvedbe u stranome jeziku neosporan je i stoga nije neobično što već stoljećima zaokuplja pozornost lingvista. Komparativna istraživanja strategija uljudnosti pri izvođenju govornoga čina pritužbe u materinskome i stranome jeziku sustavno se provode u svijetu već više desetljeća. Ipak, u hrvatskome jeziku, prema dostupnim podacima, dosada nije provedeno istraživanje toga tipa.

Istraživanja koja su provodili Olshtain i Weinbach (1987, 1993), Cohen i Olshtain (1993), Boxer (1993), Trosborg (1995), Murphy i Neu (1996), Geluykens i Kraft (2003), Nuzzo (2006 i 2007), Rubino (2011), Gallaher (2014), Hong (2015) te Lukić i Halupka–Rešetar (2020) značajno doprinose prepoznavanju i određivanju razlika i sličnosti među kulturama i jezicima pri izvođenju govornoga čina pritužbe i povezanim strategijama uljudnosti.

Olshtain i Weinbach (1987, 1993) svoj doprinos proučavanju govornih činova pritužbi u kontekstu izvornih govornika i onih koji taj jezik uče kao strani jezik ili drugi jezik dale su istraživanjem hebrejskoga jezika. U prvome istraživanju koje su Olshtain i Weinbach (1987) provele sudjelovalo je trideset pet izvornih govornika hebrejskoga jezika i trideset pet studenata koji se tim jezikom služe kao stranim jezikom. Neizvorni govornici hebrejskoga imali su visoku razinu poznavanja jezika i boravili su u Izraelu pet do šest godina. U istraživanju je korišten zadatak dopunjavanja diskursa koji se sastojao od hipotetske situacije zadane u pisanome obliku na koju su ispitanici trebali ponuditi reakciju/odgovor kakav bi iznijeli u usmenoj komunikaciji. Simuliralo se dvadeset različitih situacija što je rezultiralo s 1 400 različitih primjera pritužbi. Kontekst je zadan četirima varijablama: društvenoga statusa (govornik je višega statusa od adresata, istoga su statusa ili je govornik nižega statusa), društvene distance (stranci, poznanici, prijatelji i rodbina), društveno obvezujućih faktora (nema ih, implicitni, eksplicitni) te razine govornikovih očekivanja ili smetnje izazvane razlogom pritužbe ispitane samo na uzorku izvornih govornika. Kako bi se točno odredile sličnosti i razlike u izvođenju govornoga čina pritužbe, autori su izradili ljestvicu procjene težine pritužbe (vidi poglavlje 5.). Tom su se ljestvicom autorice služile pri određivanju semantičkih formula i strategija kako ih koriste izvorni govornici hebrejskoga i oni ispitanici kojima je to strani jezik. Ustanovilo se da se obje grupe koriste svim dostupnim strategijama, s tim da su zastupljenije one neodobravanja, optužbi i eksplicitnih pritužbi koje čine čak 45 % svih korištenih strategija. Iako se ta strategija javlja u

svim kontekstima društvenoga statusa, primijećena je veća sklonost blažim strategijama kada je govornik nižega statusa ili prema upozorenju kada je govornik višega statusa. Društvena distanca nije pokazala veći utjecaj na odabir strategija među izvornim govornicima, za razliku od društveno obvezujućih faktora. Pokazalo se da kada je društvena obveza eksplicitna, govornici se koriste izravnijim strategijama poput pritužbe ili čak upozorenja, a kada je implicitna, koriste se blaže strategije, poput one ispod razine prijekora ili neodobravanja. Ovo preliminarno istraživanje bilo je smjernica kasnijemu istraživanju na međukulturnoj razini. Pedeset izvornih govornika engleskoga jezika od kojih dvadeset sedam iz Velike Britanije i dvadeset tri iz Sjedinjenih Američkih Država te dvadeset pet izvornih govornika hebrejskoga jezika, u rasponu od 19 do 55 godina ispunilo je upitnik izazivanja reakcija (engl. *Reaction Elicitation Questionnaire*), točnije modificirani oblik zadatka dopunjavanja diskursa (engl. *Discourse Completion Questionnaire*). Upitnik je obuhvatio dva dijela, onaj u kojemu su ispitanici trebali ponuditi reakciju/odgovor u pisanome obliku prema dvadeset pet hipotetskih situacija opisanih u zadatku i evaluacijski list na kojemu su ispitanici određivali težinu simulirane situacije (Olshtain i Weinbach, 1987). Među dvadeset pet simuliranih situacija dvadeset ih je trebalo izazvati čin pritužbe, a nasumično ubačenih pet bilo je distrakcija kako bi se potvrdilo da se govorni čin pritužbe izvodi u točno određenome kontekstu. Budući da su zadane hipotetske situacije univerzalnoga karaktera, rezultati nisu pokazali bitne razlike u odabiru strategija među trima grupama. Neočekivano je da jedna trećina ispitanika svake grupe tvrdi kako ne bi reagirala na zadanu situaciju.

Drugo istraživanje Olshtain i Weinbach (1993) usmjereno na interkulturnu kompetenciju pokazalo je značajne razlike u načinu izvođenja čina. Provedeno je među trideset pet izvornih govornika hebrejskoga jezika i trideset pet neizvornih govornika koji taj jezik uče kao strani. Kako se pretpostavilo u postavljenim hipotezama, neizvorni govornici proizvode duže iskaze koristeći veći broj riječi i više jezičnih poteza (engl. *linguistic moves*). Što se težine pritužbe tiče, na ponuđenoj ljestvici skloniji su manje izravnim strategijama i ublažavanju značenja. Ustanovilo se da izvorni govornici rjeđe pojačavaju značenja riječi, što je potvrdilo tezu da se neizvorni govornici služe tom strategijom ponajprije kako bi dodatno pojasnili poruku koju žele prenijeti, a tek ponekad kako bi zaista i pojačali njezino značenje. Društveni status, društvena distanca i društveno obvezujući faktori značajno utječu na dužinu iskaza i težinu pritužbe, iako se statistički značajne razlike među grupama izvornih i neizvornih govornika nisu pokazale nego su samo standardne devijacije unutar grupe izvornih govornika bile izraženije. Kulturno

specifični parametri koji proizlaze iz kontekstualnoga znanja također su ispitani u sklopu ovoga istraživanja. U ovom dijelu istraživanja ispitane su dvije skupine imigranata, dvadeset Rusa i dvadeset Marokanaca koji su dotada boravili više od dvije godine u Izraelu. U većemu broju zadanih situacija odabir strategija bio je jednak ili sličan, a samo u dvjema značajno različit. Kratkim verbalnim izvješćem utvrdilo se da kulturni i etnički faktori utječu na poimanje ozbiljnosti prijestupa, tj. predmeta pritužbe. Olshtain i Weinbach stoga zaključuju kako neizvorni govornici teško mogu u potpunosti ovladati strategijama i jezičnim sredstvima potrebnim za njihovo izvođenje.

Trosborg (1995) kreće od pretpostavke da je za djelotvorno i prikladno komuniciranje na stranome jeziku potrebno uz jezične zakonitosti usvojiti i sociopragmatičke i pragmlingvističke norme. Istraživanje je usmjerila na otkrivanje pragmlingvističkih problema s kojima se Danci susreću pri usvajanju engleskoga jezika. Proučavani su govorni činovi zahtjeva, pritužbi i isprika kao neizostavni dijelovi svakodnevne komunikacije. Simulirano je četiristo situacija, sto dvadeset za svaki od činova i dodatnih četrdeset za argumentiranje, u trima različitim odnosima s obzirom na društvenu distancu i dominantan položaj: 1. nejednaki društveni status i društvena udaljenost (nadređeni/podređeno položaj), 2. jednaki društveni status s društvenom udaljenosti (stranci), 3. jednaki društveni status bez društvene udaljenosti (obitelj i bliski prijatelji). Uzorak je podijeljen u pet skupina: tri skupine Danaca koji uče engleski kao strani jezik na različitim razinama učenja, u rasponu od 16 do 30 godina; skupina izvornih govornika engleskoga jezika i skupina izvornih govornika danskoga jezika u dobi od 20 do 30 godina. Korištena je metoda igranja uloga (engl. *role enactment*) kako bi simulirana interakcija bila što sličnija onoj iz stvarnoga života i tako polučila relevantne podatke. Podatci dobiveni interakcijom kod triju skupina Danaca koji uče engleski jezik i izvornih govornika danskoga jezika uspoređeni su s onima dobivenim interakcijom isključivo izvornih govornika engleskoga jezika u istim simuliranim situacijama. Ispitane su tri varijante raspodjele uloga: prva kada su sudionici interakcije različitoga statusa s društvenom distancom; druga kada su jednakoga statusa s društvenom distancom; i treći kada su jednakoga statusa bez društvene distance. Fokus je istraživanja na strategijama i stajalištima pri izvođenju pritužbi te oznakama modaliteta i vanjskim prilagodbama te argumentiranju kao važnim distinktivnim obilježjima proizašlim iz uvodnoga dijela istraživanja (Trosborg, 1995). Što se strategija pri izvođenju pritužbi tiče, zastupljenost kategorija bez eksplicitnoga prijekora, točnije strategije nagovještavanja, statistički se značajno razlikuju između izvornih govornika engleskoga jezika

i Danaca koji uče engleski jezik, dok značajne razlike nisu primijećene među pripadnicima triju različitih razina učenja. Autorica takve rezultate pripisuje poteškoćama u ovladavanju kompleksnom vještinom nagovještavanja u stranome jeziku. Slični su rezultati dobiveni u kategoriji izražavanja nelagode i neodobravanja, posebno strategije upozoravanja na loše posljedice, gdje su uočene značajne razlike između Danaca koji uče engleski jezik i izvornih govornika engleskoga jezika, ali isto tako i između izvornih govornika danskoga i izvornih govornika engleskoga jezika. Optuživanje indirektnom strategijom, statistički promatrano, zastupljeno je u znatno većoj mjeri kod ispitanika nižih razina učenja, dok se izvedba Danaca na višim razinama učenja ne razlikuje od one izvornih govornika engleskoga jezika. Razlike su se pokazale značajnije pri uporabi direktne strategije na svim razinama učenja. U kategoriji okrivljavanja učestalošću korištenja strategije modificirane optužbe ispitanici na višim razinama učenja približili su se izvornim govornicima engleskoga jezika, a oni na visokoj razini i korištenjem strategije optužbe adresata kao osobe koja se ponaša na društveno neprihvatljiv način. Ispitanici se na svim razinama znatno više koriste strategijama eksplicitnoga osuđivanja djelovanja adresata, što bi se moglo protumačiti kao čin kritike, a ne pritužbe (Murphy i Neu, 1996). Poteškoće su se također pokazale u korištenju oznaka modaliteta kod triju grupa učenika koji nisu umjeli ublažiti pritužbu prema slušatelju ili poduprijeti učinak pritužbe te nisu bili vješti napraviti potrebne prilagodbe kako bi opravdali čin izvođenje pritužbe. Nadalje, pokazalo se da Danci u engleskome jeziku nisu znali prilagoditi svoje pritužbe parametrima različitoga statusa i izražene društvene distance te da, za razliku od izvornih govornika, nisu posegnuli za indirektnim strategijama kada se radilo o pritužbi upućenoj osobi dominantnoga statusa. S druge strane, pokazali su veću razinu argumentiranja kada se radi o interakciji bez društvene distance, tj. s bliskim osobama. Budući da su slične razlike primijećene među grupama izvornih govornika danskoga i engleskoga jezika, rezultati se mogu pripisati utjecaju materinskoga jezika i kulture. Ove razlike ujedno su i jedine zamijećene među pripadnicima dviju skupina izvornih govornika, pa se može zaključiti kako razlog nepodudaranja u načinu izvođenja pritužbi između Danaca koji uče engleski jezik i izvornih govornika engleskoga jezika nije utjecaj materinskoga jezika na izvedbu u stranome jeziku. Razlog Trosborg vidi u ograničenoj sposobnosti korištenja različitih strategija u djelotvornome nizu, nemogućnosti uvjerljivoga podupiranja pritužbe i općenito u nedovoljnome ustrajanju govornika kada se suoči s odbijanjem. Zaključuje da činjenica što se značajne razlike nisu pokazale u izvođenju zahtjeva

i isprika upućuje na nekonvencionalnu prirodu govornoga čina pritužbe gdje govornik mora pronaći njemu svojstven način otkrivanja uzroka smetnje i nelagode.

Murphy i Neu (1996) smatraju kako se istraživanjem govornih činova otkriva društveni kontekst i njegova kulturno uvjetovana pravila. Tvrdi da je važan aspekt komunikacijske kompetencije izvođenje govornih činova pritužbi koje je zbog prijetnje očuvanju obraza potrebno unaprijed planirati i promišljati o strategijama koje će se pritom primijeniti. Njihovo je istraživanje trebalo odrediti način izvođenja govornoga čina pritužbi kod dviju grupa ispitanika, Amerikanaca kao izvornih govornika engleskoga jezika i Korejaca kojima je to strani jezik te procijeniti prihvatljivost takva izvođenja. U prvome je koraku ispitano četrnaest američkih studenata i četrnaest korejskih studenata kako bi se odredio način izvođenja govornoga čina pritužbe i njegove osnovne karakteristike. U drugome koraku američki studenti fonetike analizirali su govorne čine pritužbe koje su izveli Korejci i procijenili njihovu prihvatljivost. Podatci o načinu izvođenja govornoga čina prikupljeni su usmenim zadatkom dopunjavanja diskursa u kojemu je simulirana situacija u kojoj student treba uložiti pritužbu profesoru zbog pogrešno ocijenjenoga rada. Prihvatljivost se procjenjivala upitnikom koji se sastojao od deset da/ne pitanja i jednoga pitanja otvorenoga tipa. Svrha takve procjene bila je otkriti kada i zbog čega govornici stranoga jezika ne uspijevaju postići željeni komunikacijski cilj. Cilj istraživanja bio je ponuditi odgovore na osam pitanja od kojih su se prva tri pitanja odnosila na izvođenje čina pritužbe i kod izvornih govornika i kod Korejaca kojima je to strani jezik, a ostalih pet pitanja odnosilo se na procjenu izvornih govornika engleskoga jezika o djelotvornosti i samome načinu izvođenja govornoga čina kod Korejaca kojima je engleski strani jezik. Rezultati pokazuju da su i američki i korejski studenti prije nego su započeli s izvođenjem pritužbe prvo pojasnili svrhu svojega obraćanja sugovorniku. Američki su studenti tada započeli s izvođenjem čina pritužbe kao prihvatljivoga oblika izražavanja neslaganja sa stanjem stvari. Samo troje korejskih studenata izvelo je takav čin, a jedanaest ih je izvelo govorni čin kritike.⁴³ Obje su grupe studenata ponudile dobro razrađene razloge kojima su opravdali izvođenje čina. Nadalje, svi su američki i većina korejskih studenata ponudili rješenje u obliku zamolbe profesoru da ponovo razmotri ocjenu, a dva korejska studenta uputila su zahtjev za takvo djelovanje. U verbalnome izvješću američki studenti fonetike različito su procijenili jedanaest činova kritike i tri čina pritužbe. Kritiku su doživjeli kao neprikladno i

⁴³ Autori pojašnjavaju da je razlika između pritužbe i kritike u tome što prva pretpostavlja da govornik snosi dio krivnje za predmet prigovora, a potonja krivnju isključivo prebacuje na adresata.

neuvjerljivo ponašanje, agresivnoga tona, bez poštovanja i obzira iz čega slijedi da bi Amerikanci u danim okolnostima izveli čin pritužbe. Ograničenja navedenoga istraživanja odnose se na mali uzorak isključivo muških ispitanika i manjak stvarne interakcije jer su se odgovori odnosili na hipotetsku situaciju predstavljenu u pisanome obliku, kao i kod drugih sličnih istraživanja u kojima je korišten zadatak dopunjavanja diskursa.

Boxer (1993a) izučavajući uporabu indirektnih pritužbi opaža kako Amerikanci njima često započinju i održavaju razgovor i tako uspostavljaju odnos sa sugovornikom. Kako bi utvrdila posljedice takva govornoga ponašanja, zabilježila je 39 sati razgovora između Japanaca s visokom razinom poznavanja engleskoga jezika i izvornih govornika američkoga engleskoga. Ispostavilo se da zbog kulturno uvjetovanih obrazaca ponašanja Japanci često ne odgovaraju na neizravnu pritužbu suosjećanjem, kako to Amerikanci očekuju, i time ugrožavaju mogućnost uspostavljanja odnosa i održavanja interakcije. Mišljenja je stoga da bi neizvorni govornici trebali ovladati pravilima uporabe govornih činova u stranome jeziku kako bi djelotvorno komunicirali s izvornim govornicima. U svojem drugom istraživanju Boxer (1993b) polazi od pretpostavke da je društvena distanca bitna varijabla u istraživanjima govornih činova jer određuje razinu uljudnosti/poštovanja temeljem koje se procjenjuju potrebna ograničenja i dopuštene slobode u interakciji. Istraživanjem su obuhvaćene pritužbe na vlastiti račun, na račun druge osobe, na situaciju iz vlastitoga života i na opće stanje stvari. Neujednačenost rezultata uputila je na zaključak da se ponašanje pojedinca razlikuje u interakciji s bliskim osobama u odnosu na interakciju s poznanicima ili strancima. Proizašle spoznaje ključne su pri određivanju parametara relevantnih za istraživanja pragmatičke kompetencije jer društvena distanca može dovesti do supreznja od izvođenja određenoga čina.

Geluykens i Kraft (2003) također provode istraživanje o strategijama izvođenja govornoga čina pritužbe kod izvornih govornika engleskoga i izvornih govornika njemačkoga jezika te kod Nijemaca kojima je engleski strani jezik. Uspoređujući dobivene podatke, pokušali su istražiti sociokulturne varijable koje utječu na prijenos pragmatičke kompetencije iz materinskoga jezika u strani. Korišten je zadatak dopunjavanja diskursa, a relevantne su varijable spol sugovornika kojemu je pritužba upućena i društvena distanca među sudionicima interakcije na trima razinama: prisna (prijatelji, rodbina...), poznanici (osobe koje lošije poznaju) i stranci (osobe koje ne poznaju). Ustanovilo se da iskazi izvornih govornika imaju manji broj riječi te da je češća uporaba neizravnih strategija. Rezultati međutim ne idu u prilog stereotipnim tvrdnjama da su muškarci skloniji izravnim strategijama jer se u svim trima

grupama ispitanika pokazalo da se upravo žene u većem postotku služe izravnim izvođenjem govornoga čina pritužbe. Načini pružanja podrške analizirani su u trima kategorijama: potezi usmjereni na jačanje solidarnosti (pokazivanje razumijevanja, ispričavanje ili naznake prihvatanja); neutralni potezi (predlaganje alternativnih rješenja, iskazivanje vlastitih želja ili zahtjevi za pomirbu) i konfrontacijski potezi (naređivanje, upozoravanje, vrijeđanje ili prijetnja). Prema rezultatima Nijemci koji uče engleski jezik, posebno ispitanice, više se služe načinima izražavanja podrške, a neutralni su potezi najzastupljeniji u svim grupama ispitanika. Utjecaj društvene distance ispitivao se uporabom izraza ublažavanja i ograđivanja. Ispostavilo se da veća društvena distanca u interakciji donosi češću uporabu izraza ublažavanja, u ovome slučaju također u većoj mjeri kod ispitanica. Autori stoga zaključuju da spol bitno određuje način izvođenja govornoga čina pritužbe.

Nuzzo (2006) u svojem istraživanju posegnula za metodom igranja uloga kao najdjelotvornijim načinom prikupljanja podataka u longitudinalnom istraživanju. Ispitanici su dobili kartice s opisom situacije u kojoj se nalaze i na koju trebaju reagirati, bez izravnoga upućivanja na govorni čin pritužbe. Nuzzo (2006) smatra da se takvim pristupom ispitanicima ostavlja sloboda izbora govornoga čina prikladnoga u zadanoj situaciji. Pokazalo se, slično kao i kod Murphy i Neu (1996), da neizvorni govornici agresivnije izvode govorni čin pritužbe jer se koriste strategijama koje izravno upućuju na adresatovu krivnju. Izvorni govornici, s druge strane, češće se koriste strategijama koje sami čin opisuju kao neprihvatljiv bez eksplicitnoga izražavanja odgovornosti samoga adresata za takvo stanje stvari. Također, neizvorni se govornici u većoj mjeri koriste pojačivačima, a izvorni ublaživačima. Ipak, longitudinalni razvoj pragmatičke kompetencije ispitanika pokazao je kako su u početnoj fazi istraživanja, kada su ispitanici bili na nižoj razini poznavanja jezika, govorni činovi pritužbe imali agresivniju notu jer su pragmalingvistička sredstva kojima su se koristili bila ograničenoga raspona. U kasnijim fazama, na većim razinama poznavanja jezika, ispitanici su ovladali svrhovitom uporabom pojačivača i ublaživača. Proizlazi da izloženost jeziku i razina poznavanja jezičnih zakonitosti utječu na ovladavanje pragmatičkim normama.

Rubino (2011) provodi zanimljivo istraživanje na talijanskim iseljenicima u Australiji kako bi pokazala da strani jezik može bitno utjecati na izvedbe u materinskome jeziku, posebno u kontekstu emigranata. Iako je istraživanje pokazalo da su talijanski iseljenici pri izvođenju čina pritužbe bliži Talijanima jer izravno i snažno izražavaju svoje nezadovoljstvo situacijom, ipak se nešto više obaziru na očuvanje obraza adresata, što je odlika Australaca. Dakle, autorica

je dokazala da nije nužno da se pragmatički prijenos odvija uvijek iz materinskoga u strani jezik, već je moguće da zbog učestalije izloženosti stranome jeziku taj prijenos promijeni smjer.

Gallaher (2014a) svoje je istraživanje usmjerila na određivanje semantičke strategije kojom se studenti dvaju američkih i jednog ruskoga sveučilišta koriste pri izvođenju govornoga čina pritužbe u materinskome jeziku s gledišta teorije uljudnosti kako su je definirali Brown i Levinson. Ispitanici su snimali odgovore na zadatak dopunjavanja diskursa koji se sastojao od petnaest situacija među kojima tri nisu bile usmjerene na izvođenje pritužbe. Pri izradi upitnika vodilo se računa o varijablama društvenoga statusa i društvene distance te težini samoga prijestupa. Također, situacije opisane u upitniku bile su iz svakodnevnoga života kako bi ispitanici lakše oblikovali pritužbe na osnovi sličnoga ili istoga prijašnjeg iskustva. Istraživanje je otkrilo da Amerikanci teže manje izravnim strategijama kako bi izbjegli mogući sukob i pokazali poštovanje prema tuđemu pravu na autonomiju i privatnost. Rusi takav pristup smatraju neiskrenim i nesolidarnim, stoga pribjegavaju izravnomu izražavanju pritužbe. Dobiveni empirijski podatci pružaju uvide u jezičnu uljudnost i kulturne vrijednosti tih dviju kultura i upućuju na razlike među njima što može biti ključ uspješne međukulturne interakcije. Gallaher (2014b) svojim istraživanjem dokazuje da ponašanje muškaraca i žena nije isključivo spolno uvjetovano nego na njega utječe i pripadnost određenoj kulturi. Što se spolno uvjetovanoga ponašanja tiče, ustanovilo se da muški ispitanici obiju grupa koriste manji broj riječi i jezičnih poteza te da češće pokušavaju uspostaviti vezu sa slušateljem. Ispitanice, pak, koriste više različitih strategija i veći broj riječi pa se njihove pritužbe doimaju uljudnijima od onih muških ispitanika iste kulturne pripadnosti. Ipak, između izvornih govornika ruskoga jezika i Amerikanaca koji taj jezik uče kao strani jezik značajna odstupanja pokazala su se u načinu i učestalosti uporabe pojačivača, što potvrđuje kulturno uvjetovano ponašanje. Gallaher smatra da ovakva istraživanja imaju važne pedagoške implikacije jer ne samo da određuju jezično ponašanje unutar određene kulture nego pružaju korisne smjernice za izradu nastavnih planova poučavanja stranih jezika.

Svojim istraživanjem Lukić i Halupka–Rešetar (2020) dolaze do sličnih spoznaja. Smatraju da bi učenici uporabom autentičnih nastavnih materijala u nastavi stranih jezika bili izloženi primjerima jezičnih i društvenih normi u ciljnoj kulturi, što bi u konačnici rezultiralo pragmatički kompetentnim govornikom stranoga jezika. Autorice su istraživale jezične poteze u govornome činu izravnih pritužbi izvornih govornika engleskoga i srpskoga jezika s ciljem uočavanja sličnosti i razlika u njihovoj izvedbi. Također su proučavale kako izvorni govornici

srpskoga jezika na naprednoj razini poznavanja engleskoga jezika⁴⁴ koriste pojedine jezične poteze pri izvođenju govornoga čina pritužbe na engleskome jeziku te u kojoj je mjeri prisutan pragmatički prijenos u tome procesu. Podatke su prikupljale zadatkom dopunjavanja diskursa. Uspoređeni su podatci triju skupina ispitanika, s naglaskom na kontekstualne varijable društvene moći i ozbiljnosti pritužbi. Rezultati istraživanja nisu pokazali značajne razlike u uporabi jezičnih poteza kod izvornih govornika engleskoga i srpskoga jezika. Obje skupine pritužbe češće ublažavaju u komunikaciji s osobama veće društvene moći nego s osobama jednake društvene moći. Rezultati upućuju na sličnosti između dviju kultura pa je očekivano da će pragmatički prijenos biti na niskoj razini. Ono što bi ipak moglo upućivati na pojavu jezičnoga prijenosa jest što je primijećeno češće ublažavanje pritužbi kod manje ozbiljnih prijestupa kod izvornih govornika srpskoga jezika u materinskome jeziku i kod ispitanika na naprednoj razini poznavanja engleskoga jezika. Isto tako srpski ispitanici napredne razine poznavanja engleskoga jezika u većoj su se mjeri koristili pojačivačima u komunikaciji s govornicima jednake društvene moći. Budući da izvorni govornici srpskoga jezika nisu pokazali takve sklonosti u materinskome jeziku, može se zaključiti da takvi rezultati nisu kulturno uvjetovani. Kao mogući uzrok takva ponašanja autorice navode nedovoljno poznavanje jezičnih i društvenih normi ciljne kulture koje može rezultirati pretpostavkom govornika da se neki obrasci ponašanja razlikuju od onih polazne kulture.

Hong (2015) svojim istraživanjem upućuje na važnost komunikacijskoga alata. Tvrdi da iako se elektroničke poruke intenzivno koriste u komunikacijske, pedagoške i društvene svrhe, postoji relativno mali broj istraživanja usmjeren na društvenu interakciju ili govorne stilove u njima. Autorica je, stoga, istražila strategije pritužbi, fokusirajući se na intenzifikaciji i argumentiranju elektroničkih poruka pritužbe upućenih profesorima i kolegama. Ispitanici su bili studenti niže i srednje razine poznavanja engleskoga kao stranoga jezika, a svaka se grupa sastojala od dvadeset i dva sudionika. Rezultati su pokazali da su dvije grupe ispitanika koristile slične strategije pri izvođenju govornoga čina pritužbe u interakciji s profesorima te u interakciji s kolegama, pokazujući ipak veću sklonost prema eksplicitnim pritužbama, argumentiranju i ublažavanju u interakciji s profesorom radi smanjenja ugroze obraza. Rezultati pokazuju da nije bilo značajnih razlika između dviju skupina ispitanika u korištenju strategija za izvođenje govornoga čina pritužbe. Ipak, govornici na samostalnoj razini poznavanja jezika, kako bi

⁴⁴ Razina poznavanja jezika se nije dodatno provjeravala nego se smatralo da su studenti završnih godina sveučilišnog studija anglistike napredni govornici engleskoga jezika. Dobne skupine ostalih sudionika istraživanja nisu iznesene.

umanjili ugrozu adresatova obraza, često su se koristili argumentiranjem za razliku od govornika na temeljnoj razini poznavanja jezika koji su se češće koristili ublaživačima. Istraživanje je pokazalo da ispitanici na temeljnoj razini poznavanja jezika nisu još uvijek razvili pragmatičku kompetenciju, dok oni na razini samostalnoga korisnika ipak donekle jesu.

Izvođenje govornoga čina pritužbe vezano je za mnogobrojne vanjske parametre, međutim istraživanja su uglavnom usmjerena na pojedinačne varijable.

Strzałka (2015) istraživala je izvođenje govornoga čina pritužbe kod neizvornih govornika engleskoga jezika. Autorica polazi od stava da se u anglosaskoj kulturi pri izvođenju ovoga govornog čina obraz štiti izbjegavanjem izravnoga kritiziranja osobe te samo ponašanjem i korištenjem raznih oblika ublažavanja iskaza pri izražavanju nezadovoljstva. Iskazi neizvornih govornika engleskoga jezika iz različitih dijelova svijeta često se razlikuju od onih izvornih govornika što se nerijetko opisuje kao odstupanje od norme. Ispitani su napredni govornici različitih materinskih jezika koji se engleskim jezikom služe kao *lingua franca*. Ispitane su i uspoređene razlike u kulturološkim vrijednostima među ispitanicima te njihov utjecaj na način izvođenja govornoga čina pritužbe. Osim očekivanih razlika, neki su ispitanici pokazali značajne sličnosti s izvornim govornicima engleskoga jezika. Takve rezultate autorica je pripisala češćemu kontaktu s izvornim govornicima engleskoga jezika, što je dovelo do veće kulturološke osviještenosti.

Slično istraživanje proveli su Ferguson i Phau (2012) kako bi otkrili razlikuju li se studenti iz Australije, Indonezije i Malezije u svojoj sklonosti prigovaranju i stavovima prema prigovaranju. Ispitanici, studenti jednoga australskog sveučilišta, ispunjavali su upitnik osmišljen kako bi se utvrdio odnos između stavova i ponašanja ispitanika pri izvođenju čina pritužbe. Rezultati su pokazali da pozitivan stav prema izvođenju pritužbe znači i veću sklonost k takvomu djelovanju.

Prykarpatska (2008) u svojem je radu istražila kulturološki specifične razlike među izvornim govornicima američkoga engleskog i izvornim govornicima ukrajinskoga jezika pri izvođenju govornoga čina pritužbe u komunikaciji s prijateljima. Komunikacijsko ponašanje obiju skupina ispitanika analizirano je u okviru modela njihovih kultura. Pokazalo se da su američki ispitanici skloni negativnoj uljudnosti dok su Ukrajinci skloniji pozitivnoj. Također, pokazalo se da su ispitanici obiju grupa skloni ublažavanju, međutim, u onim slučajevima u kojima su se koristili pojačivačima Ukrajinci su pokazali veću sklonost uveličavanju i njihove su pritužbe bile ozbiljnijega prizvuka. Analiza strategija kojima se su koristili ispitanici

pokazala je da prijatelji u Ukrajini rabe široki spektar strategija pri izvođenju govornoga čina pritužbe, od najmanje uvredljivih do onih najstrožih, dok se u Sjevernoj Americi koriste konvencionalno neizravnim strategijama. Rezultati istraživanja potvrdili su početne hipoteze da se prihvatljiva razina bliskosti među prijateljima značajno razlikuje u dvjema kulturama.

Ezzaoua i Hammani (2021) istraživali su vanjske i unutarnje prilagodbe pritužbi kojima se Marokanci koriste pri izvođenju govornoga čina pritužbe u engleskome jeziku. Uspoređene su strategije kojima su se u istim situacijama koristili marokanskih govornici arapskoga i izvorni govornici američkoga engleskog jezika kako bi se pokušao odrediti utjecaj kontekstualnih varijabli moći i udaljenosti na način izvođenja čina i utvrditi pragmatički prijenos iz marokanskoga arapskog. Rezultati su pokazali da su marokanski govornici arapskoga i u materinskome i u engleskome kao stranome jeziku pokazali veću osjetljivost na moć, dok je kod govornika američkoga engleskog različita frekvencija prilagodbe bila izraženija prema razini društvene distance, što je autor protumačio pragmatičkim prijenosom kulturnih vrijednosti. Sklonost marokansko–arapskim normama bila je očita na razini izravnosti i pokazivanja osjetljivosti na kontekstualnu varijablu moći. Autori zaključuju kako oslobađanje od jezičnoga i pragmatičkoga prijenosa iz materinskoga jezika te odabir najprikladnije strategije govornoga čina zahtijeva naprednu pragmatičku svijest o ciljnome jeziku.

Usó–Juan i Martínez–Flor (2017) istražile su učinak razine poznavanja engleskoga jezika na odabir strategija pri izvođenju govornoga čina pritužbe kod učenika engleskoga jezika izmjenjujući pritom sociopragmatičke čimbenike društvenoga statusa, društvene distance i težinu prekršaja. Učenici su na dvjema razinama poznavanja jezika, prijelazni i samostalni stupanj, pokazali slične obrasce s obzirom na uporabu argumentiranja i strategija u različitim situacijama. Obje su skupine ispitanika izravnijim strategijama iznosile pritužbu, ali su se koristile argumentiranjem kako bi je ublažile. Dobiveni rezultati, smatraju, trebali bi poslužiti nastavnicima u osmišljavanju didaktičkih aktivnosti s ciljem upoznavanja učenika sa svim strategijama dostupnim za izražavanje pritužbe kao i kontekstima u kojima se one mogu prikladno upotrebljavati, čime bi se potaknuo razvoj pragmlingvističke i sociopragmatičke kompetencije učenika.

Iako nije isključivo vezano za govorni čin pritužbe, istraživanje Cohena i Olshtain (1993) o procesima koji prethode izvođenju određenoga govornog čina svakako je potrebno spomenuti. Ispitano je petnaest naprednih učenika engleskoga kao stranoga, jedanaest izvornih govornika hebrejskoga jezika te četiri napredna korisnika hebrejskoga čiji su materinski jezici

bili redom portugalski, francuski, španjolski i arapski. Ispitivanje se provelo pomoću metode igranja uloga u interakciji s izvornim govornicima u šest različitih situacija; dvije isprike, dvije pritužbe i dva zahtjeva. Interakcije su snimane audiovizualnom tehnologijom, a nakon svakoga niza od dvije situacije istoga govornog čina reproducirane su i ispitanicima su postavljena pitanja na hebrejskome jeziku o čimbenicima koji su utjecali na jezičnu proizvodnju u zadanoj situaciji. Retrospektivna verbalna izvješća analizirana su s obzirom na sljedeće parametre: opseg u kojemu su iskazi bili procijenjeni i planirani; odabir jezika na kojemu su ispitanici razmišljali tijekom planiranja i izvođenja iskaza; traženje, dohvaćanje i/ili izbor jezičnih oblika; mjera do koje su ispitanici pazili na gramatičku točnost i izgovor te jezični izvori dostupni za izvođenje govornoga čina. Analizom dobivenih podataka otkrilo se da su ispitanici u izvođenju govornoga čina gotovo polovicu vremena proveli procjenjujući iskaze prikladne za zadanu situaciju, ne vodeći pritom pretjerano računa o vokabularu i gramatičkim strukturama, u svojim su se promišljanjima koristili dvama jezicima, ponekad i trima, koristili su se nizom različitih strategija pronalaženja odgovarajućih jezičnih oblika, ne obazirući se previše na gramatiku i/ili izgovor. Pedagoške implikacije ovakva istraživanja mogle bi biti višestruke; s jedne strane učenicima bi pomogle osvijestiti nastajanje procesa koji se odvijaju u pozadini izvedbe govornoga čina na stranome jeziku, a nastavnike usmjeriti na njihovo nastajanje i razjasniti da nisu svi govorni zadatci jednaki jer neki postavljaju veće zahtjeve za učenike od drugih.

Dakle, istraživanja jezičnoga prijenosa u govornim činovima pritužbi mogu se provesti pomoću nekoliko različitih instrumenata od kojih će svaki polučiti rezultate značajnih pedagoških i društvenih implikacija.

6.1. Osvrt na metodološke pristupe u prikazanim istraživanjima međujezičnoga prijenosa govornoga čina pritužbe

Različiti metodološki pristupi koriste se za prikupljanje i analizu podataka pri izučavanju govornih činova, a različite vrste zadataka postavljaju različita ograničenja. U pragmatici Kasper i Dahl (1991) prepoznaju dvije razine varijabilnosti: prva odražava društveni aspekt govornoga događaja, izbore jezičnih strategija i obrasce ponašanja pomoću kojih sudionici komunikacijskoga akta pokušavaju postići komunikacijske ciljeve, a druga je uzrokovana različitim alatima korištenim za prikupljanje podataka. Iz toga slijedi da način i metode prikupljanja podataka imaju značajan utjecaj na krajnji rezultat.

Primjetno je da su se u prikazanim istraživanjima međujezičnoga prijenosa pri izvođenju govornih činova pritužbi podatci prikupili uglavnom zadatkom dopunjavanja diskursa (usp. Olshtain i Weinbach, 1987 i 1993; Murphy i Neu, 1996; Geluykens i Kraft, 2003; Gallaher, 2014a i 2014b; Lukić i Halupka–Rešetar, 2020), zatim metodom igranja uloga (usp. Trosborg, 1995; Nuzzo, 2006 i 2007; Rubino, 2011), etnografskim upitnikom/intervjuom (usp. Boxer, 1993a i 1996) te ponegdje i verbalnim izvješćem kao osnovnim instrumentom istraživanja (usp. Cohen i Olshtain, 1993) ili zbog triangulacije instrumenata (usp. Olshtain i Weinbach, 1987 i 1993; Murphy i Neu, 1996).

Takav odabir metodologije nije slučajan. Naime, zadatci dopunjavanja diskursa najčešće su korišten instrument u međujezičnim istraživanjima govornih činova i razvoja pragmatičke kompetencije (Ogiermann, 2018). Kasper i Dahl (1991: 221) opisuju ih kao pisane upitnike s nizom kratkih opisa situacija iza kojih slijedi kraći dijalog koji ispitanici trebaju ispuniti izvođenjem onoga govornog čina koji se uklapa u zadani kontekst. Smatraju da je takav način brzoga i djelotvornoga prikupljanja podataka posebno pogodan za istraživanje jezičnoga prijenosa. Budući da su situacije opisane, kontekstualne varijable poput društvene distance, društvene moći i stupnja nametanja mogu se lakše odrediti, ali to ponekad može biti otežavajuća okolnost jer kontekstualne varijable donekle određuju izbor strategija. Ogiermann (2018) tvrdi da bi podatci bili najvjerodostojniji kada bi se izmjenom kontekstualnih varijabli u istome scenariju došlo do spoznaja koja varijabla u kojoj situaciji značajnije utječe na izbor strategije. Zaključuje kako se scenariji moraju pozorno birati i podvrgnuti pokusnomu testiranju kako bi prikupljeni podatci bili relevantni. Barrone (2003) prednost vidi u tome što se ovakav tip zadatka može lako usmjeriti na određenu vrstu govornih činova, omogućava prikupljanje većega uzorka u relativno kraćemu razdoblju, lakše određivanje i pronalaženje potrebnih kontekstualnih varijabli. Budući da su namjerno izazvani, pružaju uvid u stereotipne oblike interakcije i prikaz društveno prihvatljivih normi jezičnoga ponašanja u određenoj kulturi. Kada su u pisanome obliku, sudionicima se ostavlja više vremena za razmišljanje o pragmatički prihvatljivoj izvedbi. Nadalje, pisanim upitnicima lako se može dodati i demografski dio (spol, razina poznavanja jezika i slično) koji može služiti za daljnje usporedbe (Ogiermann, 2018). Intrakulturna, interkulturna i individualna varijabilnost ključne su pri određivanju načina izvođenja govornoga čina. Intrakulturna se odnosi na situacijske i društvene parametre poput moći, distance ili razine nametanja, interkulturna na utjecaj koji gore navedeni parametri imaju

u određenoj kulturi/zajednici, a pod individualnom varijabilnosti podrazumijeva se spol, dob i razina poznavanja stranoga jezika (Olshtain i Blum–Kulka, 1985a).

Nedostatak zadatka dopunjavanja diskursa jest taj što se govor ne promatra u prirodnome tijeku, nego proizlazi iz opisanih situacija koje ne moraju nužno polučiti iste iskaze u stvarnoj interakciji.

Olshtain i Blum–Kulka (1985a) smatraju kako se autentični podatci o govornim činovima prikupljaju etnografskim upitnikom/intervjuom⁴⁵ gdje u idealnim okolnostima autor osluškuje stvaran, prirodni govor, snima ga ili vodi bilješke. Ipak, takva metodologija rijetko može dovesti do relevantne količine podataka u razumnome vremenu jer se željeni podatci ne moraju javiti u govoru, čak i u slučaju kada istraživači simuliraju situaciju na način da se izvede točno određena vrsta govornoga čina.⁴⁶ Bez obzira na dugotrajan proces takva istraživanja, etnografski upitnici ne bi smjeli biti zanemareni. Ispitujući poglede i razmišljanja o kulturno uvjetovanome jezičnom ponašanju izvornih govornika, neizvorni govornik može lakše i potpunije obuhvatiti distinktivna kulturna obilježja koja ga okružuju i utječu na strani jezik. Takve spoznaje olakšat će komunikaciju i pridonijeti razumijevanju „skrivenoga“ značenja iskaza.

U svojim istraživanjima Boxer (1996) uglavnom rabi etnografske intervjuje jer pružaju uvid u način i navike izvođenja određenih govornih činova kod izvornih govornika, a kod neizvornih govornika nude mogućnost izučavanja pragmatičkoga prijenosa. Tom se metodom analiziraju različiti konteksti i gledišta izvornih govornika što neizvornim govornicima može poslužiti kao pokazatelj sociolingvističkih pravila (Boxer, 1993a). Ipak, bez obzira na mnogobrojne prednosti koje donose, etnografske su metode uglavnom nepravedno zanemarene kao istraživački alati (Boxer, 1996). Cohen (1996) pak smatra da bi oni trebali biti prva faza istraživanja govornih činova i tako polučiti početne hipoteze koje bi se u kasnijim fazama pokušale dokazati.

Olshtain i Blum–Kulka (1985a) metodu igranja uloge smatraju poluetnografskom (engl. *semietnographic*) jer je način prikupljanja podataka sličan onomu u autentičnim etnografskim upitnicima. Cohen i suradnici (2007: 371) definiraju je kao „...sudjelovanje u simuliranim

⁴⁵ „...etnografska istraživanja pružaju višestruke interpretacije stvarnosti kao i mnoštvo alternativnih interpretacija podataka kroz samo istraživanje, pružajući podlogu za prepoznavanje širine i kompleksnosti društvenih veza i povezanosti. Dominantne metode kojima to ostvaruje jesu promatranje i promatranje sa sudjelovanjem, različiti tipovi intervju s naglaskom na etnografski intervju, što konačno definira i posebne oblike bilježenja, pristupa i analize rezultata etnografskih istraživanja.“ (Relja, 2011: 179).

⁴⁶ Cohen (1996) poziva se na istraživanje Aguilar Murillo, Aguilar i Meditz (1991).

društvenim simulacijama kojima je cilj rasvjetljavanje konteksta uloga/pravila koje upravljaju stvarnim životnim društvenim epizodama“. Kasper (2008) pojašnjava kako se takva simulacija komunikacijske interakcije temelji na više ili manje detaljno opisanoj situaciji, odnosno kontekstu u kojemu se odvija. Kako je ova metoda poluetnografska, omogućuje prilagodbu varijabli ključnih za istraživanje, posebno kod zadataka otvorenoga tipa, a može se provesti usmenim ili pisanim ispitivanjima. Kasper i Dahl (1991) tako prema ograničenjima koje zadatak postavlja metode igranja uloga dijele na one zatvorenoga tipa bez interakcije (engl. *closed role-play*) i one otvorenoga tipa (engl. *open role-play*) koje omogućavaju ispitivanje govornoga ponašanja pri izvođenju čina u kontekstu diskursa. Igranje uloga zatvorenoga tipa jednosmjerni je govorni čin, gdje ispitanik nudi odgovor na opisno zadanu situaciju, a kod otvorenoga tipa tijekom i rezultat interakcije nisu unaprijed određeni, nego su podložni promjenama i pregovaranju. Ova metoda ima osnovna obilježja autentičnoga govora, sudionici interakcije izmjenjuju se u govoru, slušajući sugovornika donose odluke o daljnjim strategijama i pregovaraju oko ciljeva. Slično tomu Cohen (1996 b) metodu igranja uloga dijeli prema izvedbi na izvorno igranje uloga (engl. *genuine role-play*), točnije simuliranje situacije kako bi se proizveo određeni govorni čin te na igranje uloge u intervjuu (engl. *role-play interview*) gdje ispitanik odgovarajući na pitanja opisuje na koji bi način djelovao u zadanim situacijama.

Metoda igranja uloga vrlo je djelotvorna za istraživanja komunikacijske kompetencije zbog velike sličnosti s interakcijama iz stvarnoga života.⁴⁷ Važno je da odabir situacija koje će se simulirati bude što sličniji onima iz stvarnoga života (Rose i sur., 2020) ili temeljen na prijašnjim iskustvima (Kasper, 2008). Cohen i suradnici (2007) prednost ove metode vide u tome što su sudionici upoznati s ciljevima istraživanja i mogu jasno interpretirati svoje misli i osjećaje. Golato (2003) smatra da su pri igranju uloga ispitanici svjesni da njihovo djelovanje ne nosi ozbiljne posljedice u stvarnome svijetu pa ponekad mogu biti više ili manje uljudni ili izravni nego što bi to bili u stvarnoj interakciji. Stoga tvrdi da se podatci prikupljeni ovom metodom značajno razlikuju od autentičnih uglavnom jer je kontekst izmišljen, a ispitanici često igraju ulogu u situacijama u kojima se u stvarnome životu nikada nisu našli. Razvidno je da, iako slična prirodnomu razgovoru, metoda igranja uloga nema stvaran kontekst interakcije, nego je on konstrukt usklađen s ciljevima istraživanja, što donekle može utjecati na rezultate.

Navedeni su instrumenti vrlo korisni za prikupljanje deskriptivnih podataka o govornim činovima, ali za bolji uvid u govorno ponašanje ispitanika češće se koriste verbalna izvješća

⁴⁷ Kormos (1999) je svojim istraživanjem to potvrdila.

(engl. *verbal reports*). Kasper (2000: 298) ih definira kao verbalizaciju procesa mišljenja kroz koji osoba prolazi dok izvršava zadatak. Cohen (2004: 26) smatra da ona omogućavaju pristup cijelomu nizu podataka o kognitivnim procesima, a odraz su samoizvješća (engl. *self-report*), samopromatranja (engl. *self-observation*) i samootkrivanja (engl. *self-relation*) pomoću kojih govornik opisuje, introspektivno i retrospektivno uočava te slijedom toga otkriva procese jezičnoga ponašanja. Ipak, osvrćući se na istraživanje Cohena i Olshtain (1993), upozorava kako je moguća zamjerka ove metodologije istraživanja što se formulacijom pitanja može nenamjerno sugerirati odgovor. U svakome slučaju, primjenom verbalnoga izvješća dolazi se do spoznaja o tome kako ispitanici doživljavaju zadanu situaciju i kako takva percepcija utječe na odgovor te način na koji planiraju odgovor i općenito promišljaju o zadanim društvenim događajima i prikladnim načinima ponašanja (Cohen, 2004).

Stoga se možemo složiti s Cohenovom tvrdnjom (1996: 22): „Ono što proizlazi iz opširnih empirijskih istraživanja i sveobuhvatnoga pregleda literature jest to da uspješno planiranje i izvedba iskaza govornih činova ovisi o sociokulturnim i sociolingvističkim vještinama govornika.“

6.2. Zaključna razmatranja teorijskoga dijela

Uvid u relevantnu literaturu pokazao je zastupljenost studija o temi međujezičnoga prijenosa u kontekstu ovladavanja stranim jezikom. Prevladavaju istraživanja negativnoga učinka međujezičnoga prijenosa te istraživanja u području produktivnih vještina (usp. Jakobovits, 1969; Kirstein, 1972; Gass, 1979; Wolfson, 1981; Richards i Sukwihat, 1983; Kellerman, 1986; Beebe i sur., 1990). Neka se istraživanja bave pragmatičkim prijenosom, uglavnom u domeni uljudnosti (usp. House i Kasper, 1981; Blum Kulka i Olshtain, 1984; Olshtain i Weinbach, 1987; Boxer, 1993; Trosborg, 1995; Murphy i Neu, 1996; Geluykens i Kraft, 2003; Nuzzo, 2006; Gallaher, 2014 i Lukić i Halupka–Rešetar, 2020). U okviru opsežne literature pozornost je ponajprije bila usmjerena na proučavanje prijenosa strategija uljudnosti pri izvođenju govornoga čina pritužbe. U uvodnome dijelu rada ponuđen je sažet prikaz teorijskih postavki vezanih za pragmatiku, pragmatički prijenos, govorne činove i strategije uljudnosti. Slijedi prikaz rezultata istraživanja govornih činova pritužbi i njima svojstvenih strategija uljudnosti u međujezičnoj komunikaciji. Uočen je nedostatak takvih istraživanja u

hrvatskome znanstvenome i obrazovnom kontekstu, a među malobrojnim studijama koje se bave tom tematikom primijećen je nedostatak usmjerenosti na određenu vrstu govornih činova.

U kratkome pregledu koji slijedi izdvojene su ključne spoznaje proizašle iz izučavane literature od kojih će neke biti obuhvaćene ovim empirijskim istraživanjem, a druge će služiti kao moguće smjernice za daljnja istraživanja:

- sustavna kontrastivna analiza može uvijek iznjedriti nove poglede na pragmatičke aspekte međujezika (Geluykens i Kraft, 2003)

- društveni parametri, točnije status i društveno obvezujući faktori, značajno utječu na izbor strategija u izvedbi svih govornih činova (Olshtain i Weinbach, 1987)

- društvena distanca ne utječe značajno na izbor strategija (Olshtain i Weinbach, 1987)

- društvena distanca značajno utječe na izvođenje čina (Boxer, 1993b)

- istraživači prvo trebaju odrediti niz strategija koje je moguće koristiti pri izvedbi određenoga govornoga čina (Olshtain i Weinbach, 1987)

- govorni činovi trebaju se istraživati na interkulturnoj i intrakulturnoj razini (Olshtain i Weinbach, 1987)

- zadatak dopunjavanja diskursa nudi mogućnost bržega i lakšeg prikupljanja većega uzorka pritužbi, iako ima neke nedostatke poput neprirodnoga okružja izvođenja (Geluykens i Kraft, 2003)

- u zadatcima i upitnicima koji se koriste u istraživanju ne treba eksplicitno spomenuti govorni čin koji se ispituje kako bi se ispitanicima ostavila sloboda odabira čina koji će u zadanoj situaciji proizvesti (Nuzzo, 2006)

- govorni čin pritužbe dio je svakodnevnoga komunikacijskoga djelovanja učenika i studenata (Alicke i sur., 1992)

- neizvorni govornici pokazuju poteškoće pri oblikovanju govornih činova pritužbi (Kraft i Geluykens, 2002; Murphy i Neu, 1996)

- neizvornim govornicima dostupan je jednak broj strategija kao i izvornima pri jezičnomu djelovanju (Torsborg, 1995)

- neizvorni su govornici izravniji i manje se koriste strategijama ublažavanja pritužbe (Torsborg, 1995)

- neizvorni govornici uglavnom zvuče agresivnije zbog ograničenoga poznavanja strategija u stranome jeziku kojima bi mogli ublažiti svoj iskaz (Nuzzo, 2006)

- na višim razinama poznavanja jezika neizvorni se govornici približavaju izvornima u izboru strategija izvođenja pritužbi (Torsborg, 1995; Nuzzo, 2006)
- govornik promišlja o načinu izvođenju pritužbe i prosuđuje ugrožava li takvo djelovanje obraz govornika i adresata (Olshtain i Weinbach, 1993)
- empirijska istraživanja pragmlingvističkih elemenata imaju važne pedagoške implikacije jer određuju jezično ponašanje unutar određene kulture i pružaju korisne smjernice za izradu nastavnih planova poučavanja stranih jezika (Gallaher, 2014b)
- situacije opisane u upitniku trebaju biti iz svakodnevnoga života kako bi ispitanici lakše oblikovali pritužbe na osnovi stvarnih prijašnjih iskustava (Gallaher, 2014a)
- zbog nedovoljnoga poznavanja jezičnih i društvenih normi ciljne kulture, a pod pretpostavkom da bi se one mogle razlikovati od onih u polaznoj kulturi, govornici se ponekad u stranome jeziku koriste strategijama različitim od onih kojima se koriste u materinskome jeziku (Lukić i Halupka–Rešetar, 2020).

7. ISTRAŽIVANJE PRAGMATIČKOGA PRIJENOSA U GOVORNIM ČINOVIMA PRITUŽBE IZ HRVATSKOGA KAO MATERINSKOGA JEZIKA U ENGLISKI I TALIJANSKI KAO STRANE JEZIKE

7.1. Cilj istraživanja i hipoteze

Dosadašnja istraživanja pragmatičkoga prijenosa na primjerima različitih materinskih i stranih jezika dokazala su da se određena jezična ponašanja i navike prenose iz materinskoga jezika u onaj koji se uči kao strani. Cilj je ovoga istraživanja ispitati i opisati pragmatički prijenos iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u engleski i talijanski jezik kao strane jezike. U istraživanju će sudjelovati hrvatski studenti na dvjema razinama poznavanja jezika, a prijenos će se ispitati na primjeru govornoga čina pritužbe.

Istraživanjem se želi:

- a) ispitati kojim se strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja koriste izvorni govornici hrvatskoga jezika pri izvođenju govornoga čina pritužbe u materinskome jeziku
- b) ispitati kojim se strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja koriste izvorni govornici hrvatskoga jezika pri izvođenju govornoga čina pritužbe u engleskome i talijanskome kao stranom jeziku
- c) ispitati u kojoj mjeri stupanj poznavanja stranoga jezika, izloženost stranome jeziku i trajanje učenja stranoga jezika utječe na razinu pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga u strani jezik
- d) ispitati pokazuju li izvorni govornici hrvatskoga jezika osjetljivost na različitu razinu društvene moći i statusa u materinskome i stranome jeziku

Sukladno ciljevima ovoga istraživanja postavljena su sljedeća istraživačka pitanja i prema njima oblikovane su hipoteze:

1. Koliko se često izvorni govornici hrvatskoga jezika koriste pojedinim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja pri izvođenju govornoga čina pritužbe u materinskome jeziku? Koliko se često izvorni govornici hrvatskoga jezika koriste pojedinim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga

sadržaja pri izvođenju govornoga čina pritužbe u engleskome i talijanskome kao stranome jeziku? Postoje li značajne razlike u odnosu na izvorne govornike englskoga i talijanskoga jezika? Postoje li dokazi pragmatičkoga prijenosa?

Hipoteza 1: Izvorni govornici hrvatskoga jezika koristit će se istim ili veoma sličnim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja u hrvatskome i engleskome i talijanskome kao stranim jezicima, što će dokazati postojanje pragmatičkoga prijenosa.

2. Kojim se strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja služe izvorni govornici hrvatskoga jezika pri izvođenju govornoga čina pritužbe na engleskome i talijanskome kao stranim jezicima na različitim razinama poznavanja jezika? Postoje li značajne razlike u odnosu na izvorne govornike englskoga i talijanskoga jezika? Postoje li dokazi različite razine pragmatičkoga prijenosa?

Hipoteza 2: Izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini naprednoga korisnika (C1) stranoga jezika rabi će raznovrsnije strategije oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja nego izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini samostalnoga korisnika (B2) engleskoga i talijanskoga jezika, što će potvrditi manju razinu pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga jezika.

3. U kojoj mjeri, uz stupanj poznavanja engleskoga i talijanskoga kao stranoga jezika, izloženost stranomu jeziku i trajanje učenja stranoga jezika utječu na nižu razinu pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga u strani jezik? Postoje li manje razlike u odnosu na izvorne govornike englskoga i talijanskoga jezika na višem stupanju poznavanja engleskoga i talijanskoga kao stranoga jezika, pri većoj izloženosti stranomu jeziku i dužem trajanju učenja stranoga jezika?

Hipoteza 3: Izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini samostalnoga korisnika (B2) i naprednoga korisnika (C1) talijanskoga jezika zbog manje izloženosti stranomu jeziku oslanjat će se u većoj mjeri na pragmatičku kompetenciju u materinskome jeziku i pokazati veću razinu pragmatičkoga prijenosa u odnosu na samostalnoga korisnika (B2) i naprednoga korisnika (C1) engleskoga jezika.

4. Koriste li se izvorni govornici hrvatskoga jezika istim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja u engleskome i talijanskome kao stranome jeziku i hrvatskome kao materinskome jeziku s obzirom na različitu razinu društvene moći i statusa?

Hipoteza 4: Odabir strategija uvjetovan varijablom društvene moći i statusa izvorni govornici hrvatskoga jezika prenose u engleski i talijanski kao strani jezik na svim razinama poznavanja jezika.

7.2. Metodologija istraživanja

U ovome dijelu rada opisan je odabir i konstrukcija instrumenata za prikupljanje podataka, postupak istraživanja i uzorak ispitanika.

7.2.1. Odabir instrumenata za prikupljanje podataka

Fraser, Rintell i Walters (1980: 78–79) tvrde da govornik kada se u zadanome društvenom kontekstu služi jezikom ustvari izvodi govorni čin. Ono što je zajedničko svim jezicima jest osnovna kategorizacija govornih činova prema funkcijama i strategije kojima se služimo pri izvođenju određenoga čina, ali će se značajne razlike pokazati u kontekstu i načinu izvođenja govornoga čina. Stoga metode istraživanja pragmatičkih funkcija jezika moraju biti takve da uključuju sve one kontekstualne faktore koji utječu na izbor govornoga čina i strategija u situacijama bliskima onima iz stvarnoga života. Metoda igranja uloga zadovoljava te kriterije jer se kontekstualni faktori mogu mijenjati i prilagođavati potrebama istraživanja, dok su zadane situacije one iz svakodnevnoga života. Kako bi dobiveni podatci bili što vjerodostojniji, potrebno je simulirati situacije što sličnije onima iz stvarnoga života i onima o kojima ispitanici imaju spoznaje iz nekih prijašnjih iskustava (Rose i sur., 2020; Kasper, 2008). Stoga se odabir situacija koje će se simulirati nije temeljio na vlastitoj procjeni, nego su se referentni podatci prikupili u preliminarnome istraživanju procesom generiranja primjera (engl. *exemplar generation*) onako kako predlaže Liu (2010).

U glavnome istraživanju zadane situacije u metodi igranja uloge opisane su u pisanome obliku, a od ispitanika se tražilo da napišu kraću elektroničku poruku kao reakciju na zadani kontekst. Izborom pisanoga formata upitnika ispitanike se stavlja u autentičnu situaciju u kojoj imaju dovoljno vremena za promišljanje o strategijama i odabir onih koje smatraju najprikladnijima. Budući da su prethodna istraživanja pokazala da izbor strategija ovisi o društvenome statusu (moći), od ispitanika se tražilo da napišu dvije elektroničke poruke, jednu upućenu profesoru, kao društveno dominantnoj osobi, a drugu kolegi s fakulteta kao društveno jednakoj osobi.

Neposredno nakon zadatka metode igranja uloge ispitanici su ispunjavali upitnik sastavljen od dijela s demografskim pitanjima i dijela s pitanjima zatvorenoga i otvorenoga tipa ondje gdje je bilo potrebno pojašnjenje prethodno odabrane kategorije odgovora (Cohen i sur., 2007). Pisanje je najstroženija od jezičnih vještina, a na njenu ovladanost u stranome jeziku utječe vremensko trajanje učenja, učenje drugih stranih jezika te izloženost jeziku (usp., Zergollern–Miletić, 2007). Stoga su se ti podatci, uz osnovne o dobi i spolu, prikupili demografskim pitanjima. Odgovorima na preostala pitanja pokušalo se odrediti kulturološki uvjetovane obrasce ponašanja pri izvođenju govornoga čina pritužbe.

Dakle, u istraživanju su korištena dva instrumenta, metoda igranja uloge i upitnik (Prilozi 4, 5 i 6), kako bi se odgovorilo na istraživačka pitanja i dokazale postavljene hipoteze. Dobiveni podatci obrađeni su pomoću statističkoga programa Statistica Software12., a deskriptivna se metoda primijenila na analizu pisanih pritužbi dobivenih metodom igranja uloge. Podatci su, dakle, analizirani kvantitativno i kvalitativno.

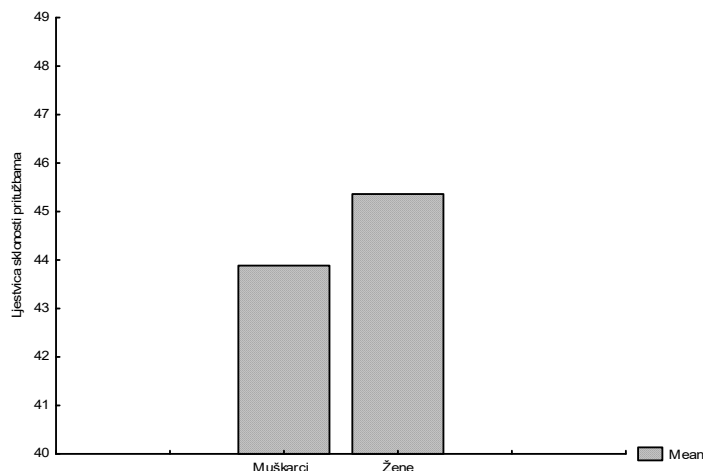
Postupak istraživanja odvijao se u dvama ciklusima. U prvome ciklusu, preliminarnome istraživanju, prikupljeni su podatci potrebni za konstrukciju upitnika koji će se koristiti u glavnome istraživanju. U drugome ciklusu, glavnome istraživanju, prikupljeni su podatci koji će se analizirati i prezentirati kao rezultati istraživanja.

7.2.2. Preliminarno istraživanje

Proces generiranja upitnika za glavno istraživanje odvijao se u siječnju 2022. godine na Fakultetu elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, a prikupljanje potrebnih podataka provedeno je u trima etapama.

Kako bi se opravdao odabir govornoga čina pritužbe, u prvoj etapi konstrukcije upitnika pokušalo se odrediti postoji li sklonost izvođenju govornoga čina pritužbe kod populacije približno slične dobi kao i ispitanici glavnoga istraživanja, točnije osobe koje su obuhvaćene hrvatskim obrazovnim sustavom. U tu se svrhu koristio upitnik (Prilog 1) koji je osmislila Kowalski (2003). Upitnik se sastoji od četrnaest tvrdnji za koje su ispitanici ljestvicom od 1 do 5 procijenili u kojoj se mjeri odnosi na njih. U istraživanju je sudjelovao 51 student (23 studentice i 28 studenata) prve godine stručnih studija Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu. Ispitanici iz toga dijela istraživanja nisu sudjelovali u glavnome istraživanju i bili su odabrani slučajnim odabirom dostupnosti uzorka. Nakon izdvajanja dvaju

upitnika zbog nepotpunosti podataka, dobio se konačan uzorak od ukupno 51 studenta, od toga 23 studentice i 28 studenata. Analizom rezultata prema *Ljestvici sklonosti pritužbama* koju predlaže Kowalski (2003), pokazalo se da je najveća distribucija rezultata uglavnom u središnjemu dijelu. Ovim je upitnikom utvrđeno da su Hrvati u dobi od 18 do 27 godina u određenoj mjeri skloni pritužbama, s obzirom na to da je prosječni rezultat testa bio 45 bodova.⁴⁸



Slika 1. Prosječne vrijednosti na *Ljestvici sklonosti pritužbama* s obzirom na spol (N=51)

Distribucija rezultata pokazuje da rezultati na *Ljestvici sklonosti pritužbama* slijede normalnu distribuciju. Rezultati pokazuju da ne postoje značajnija odstupanja prema spolu ispitanika ($t(49)=-0.66$; $p=0.51$) (Slika 1.), što se slaže i s istraživanjem koje je provela Kowalski (2003). Stoga smo pretpostavili da se iznošenje pritužbi neće značajnije razlikovati prema spolu i da se stoga spol ne treba uvrstiti kao ključna varijabla istraživanja pragmatičkoga prijenosa.

Prvi dio upitnika, ispitivanje sklonosti pritužbama, usmjerio je ispitanike prema temi istraživanja i potaknuo ih na razmišljanje o mogućim situacijama u kojima se pritužbe iznose. Budući da je važan preduvjet djelotvornoga simuliranja ustvari postojanje prijašnjega iskustva ispitanika u opisanoj situaciji (Kasper, 2008: 291), odlučili smo odabir situacija ne temeljiti na vlastitoj procjeni nego se što više približili stvarnoj životnoj situaciji koja je ispitanicima

⁴⁸ Kowalski (2003) pojašnjava kako su ispitanici s rezultatom manjim od 45 bodova osobe koje se rijetko žale, dok se oni s rezultatom iznad 45 kronično žale, dakle više prigovaraju one osobe koje su postigle veći rezultat.

poznata i na koju su nekada prije reagirali. Referentni su podatci prikupljeni procesom generiranja primjera (Liu, 2010). U prvoj je etapi izrađen upitnik (Prilog 2) s ponuđenih pet praznih mjesta na koja su ispitanici ukratko trebali opisati situacije iz akademskoga života u kojima su se koristili govornim činom pritužbe. Tri odgovora ponudilo je 39 ispitanika, njih 7 ponudilo je četiri odgovora i samo 5 ispitanika ponudilo je svih pet mogućih situacija. U 170 odgovora prikupljeno je deset različitih opisa situacija, što je prema Liu (2010) sasvim dovoljno jer broj situacija mora biti barem tri puta veći od broja simulacija koji će se koristiti u konačnome upitniku. Situacije su prikazane u Tablici 2. prema učestalosti od veće (1.) do najmanje (10.).

Tablica 1. Zabilježeni opisi situacija i udio ispitanika koji su ponudili pojedini odgovor (N=51)

Zabilježeni odgovori	Udio ispitanika koji su ponudili odgovor
1. Gradivo koje nije u potpunosti obrađeno na nastavi provjeravalo se na ispitu.	42 (82 %)
2. Kolege nisu navrijeme podijelili nastavne materijale koje im je profesor uručio.	39 (76 %)
3. Studentska služba nije izvršila upis navrijeme što je utjecalo na ostvarivanje studentskih prava.	30 (59 %)
4. Kolege nisu prenijeli poruku o skriptama potrebnim za predmet.	26 (51 %)
5. Profesor nije održao konzultacije.	25 (49 %)
6. Kolege nisu prenijeli poruku profesoru o preklapanjima u rasporedu nekolicini studenata.	3 (6 %)
7. Kolege nisu htjeli podijeliti bilješke.	2 (4 %)
8. Naručene skripte nisu stigle navrijeme jer je knjižničarka kasnila s narudžbom.	1 (2 %)
9. Profesor nije navrijeme obavijestio studente da se nastava odgađa.	1 (2 %)
10. Profesor za vrijeme ispita/nastave nije mogao održati disciplinu, neki su studenti ulazili i izlazili iz dvorane, što je smetalo ostalima.	1 (2 %)

U upitniku su se nalazila još dva pitanja (2. i 3.) koja su trebala ponuditi podatke relevantne za izradu upitnika za glavno istraživanje. Na pitanje 2. *U kojoj biste od gore navedenih situacija odlučili reagirati i napisati elektroničku poruku (e-poruku) pritužbe? (zaokružite broj ispred primjera)* svih 42 ispitanika koji su opisali situaciju pod 1. u gornjoj tablici zaokruživanjem broja ispred opisane situacije potvrdili su kako bi u tom slučaju pisali

elektroničku poruku, a od 39 ispitanika koji su opisali situaciju pod 2. u gornjoj tablici njih čak 37 izjavilo je da bi pisalo elektroničku poruku. Za ostale bi se situacije manji broj ispitanika odlučio reagirati i napisati elektroničku poruku pritužbe (Tablica 3.).

Tablica 2. Ponuđeni opis situacije i udio ispitanika koji bi pisali elektroničku poruku u zadanoj situaciji (N=51)

Opisane situacije	Udio ispitanika koji bi pisao elektroničku poruku
1. Gradivo koje nije u potpunosti obrađeno na nastavi provjeravalo se na ispitu.	42 /42 (100 %)
2. Kolege nisu navrijeme podijelili nastavne materijale koje im je profesor uručio.	37/39 (94,9 %)
3. Studentska služba nije izvršila upis navrijeme što je utjecalo na ostvarivanje studentskih prava.	18/30 (60 %)
4. Kolege nisu prenijeli poruku o skriptama potrebnim za predmet.	16/26 (61,5 %)
5. Profesor nije održao konzultacije.	20/25 (80 %)
6. Kolege nisu prenijeli poruku profesoru o preklapanjima u rasporedu nekolicini studenata.	0/3 (0 %)
7. Kolege nisu htjeli podijeliti bilješke.	0/2 (0 %)
8. Naručene skripte nisu stigle navrijeme jer je knjižničarka kasnila s narudžbom.	0/1 (0 %)
9. Profesor nije navrijeme obavijestio studente da se nastava odgađa.	0/1 (0 %)
10. Profesor za vrijeme ispita/nastave nije mogao održati disciplinu, neki su studenti ulazili i izlazili iz dvorane, što je smetalo ostalima.	0/1 (0 %)

Trećim pitanjem *Razmislite razlikuje li se ton Vaše poruke kada pišete osobi muškoga spola od onoga kada pišete osobi ženskoga spola?* pokušalo se utvrditi hoće li i uolikoj mjeri parametar spola utjecati na način izvođenja govornoga čina pritužbe. Da spol osobe kojoj se obraćaju ne utječe na način pisanja poruka, odgovorilo je 48 ispitanika, s pojašnjenjima da na ton više utječu društveni status i moć (43 ispitanika, 89.6 %) i društvena distanca (4 ispitanika, 8.3 %). Ispitanici koji su se izjasnili da se ton njihove poruke razlikuju kada pišu osobi muškoga spola od onoga kada pišu osobi ženskoga spola pojasnili su kako se poruke razlikuju tako što prema osobama ženskoga spola više paze na formu pisma u smislu pozdrava i jezičnih pravila.

Na temelju dobivenih rezultata odlučeno je da će se prve dvije situacije koristiti u glavnome istraživanju, da će se simulacijom tražiti pisanje elektroničke poruke i da se spol sugovornika neće uzimati u obzir, odnosno neće biti određen.

U drugoj etapi prikupljeni su i analizirani opisi situacija, a najčešći od njih uvršteni su u novi upitnik (Prilog 3), kojim se procjenjivala vjerojatnost. 30 ispitanika, 12 studentica i 18 studenata, koji su izrazili želju za sudjelovanjem u ovom dijelu preliminarnoga istraživanja, na ljestvici su od 1 (nije vjerojatno) do 5 (vrlo vjerojatno) brojčano označili vjerojatnost da se opisana situacija zaista dogodi u njihovu svakodnevnom životu. U ovom dijelu upitnika korišteno je pet najzastupljenijih situacija jer smo smatrali da odgovori koje je ponudilo manje od 50 % ispitanika neće pokazati visoke vrijednosti na ljestvici vjerojatnosti. Rezultati procjene vjerojatnosti prikazani su u Tablici 4.

Tablica 3. Procjena vjerojatnosti da se opisana situacija dogodi (N=30)

Opisane situacije	Ljestvica odgovora				
	1	2	3	4	5
1. Gradivo koje nije u potpunosti obrađeno na nastavi provjeravalo se na ispit.	0	0	0	3 (10 %)	27 (90 %)
2. Kolege nisu navrijeme podijelili nastavne materijale koje im je profesor uručio.	0	0	1 (3 %)	3 (10 %)	26 (87 %)
3. Studentska služba nije izvršila upis navrijeme što je utjecalo na ostvarivanje studentskih prava.	0	0	8 (27 %)	3 (10 %)	19 (63 %)
4. Kolege nisu prenijeli poruku o skriptama potrebnim za predmet.	0	1 (3 %)	12 (40 %)	14 (47 %)	3 (10 %)
5. Profesor nije održao konzultacije.	4 (13 %)	6 (20 %)	14 (47 %)	5 (17 %)	1 (3 %)

Napomena: 1–nije vjerojatno; 2–malo vjerojatno; 3–vjerojatno; 4–prilično vjerojatno; 5–vrlo vjerojatno

Dakle, od pet ponuđenih situacija odlučeno je da će prve dvije biti uključene u konačnu verziju upitnika jer, osim što su to situacije o kojima će ispitanici imati nekakvo prijašnje iskustvo, imaju i različite varijable društvene moći, što u potpunosti odgovara potrebama istraživanja.

7.2.3. Glavno istraživanje

Prije provedbe glavnoga istraživanja u ožujku 2022. godine provedeno je pilot istraživanje s po pet ispitanika svake grupe. Pilot istraživanje u kojem je sudjelovalo 10 % ispitanika svake grupe (1 - IGH, 2 - SGE, 3 - SGT, 4 - NGE i 5 – NGT) provedeno je kako bi se ustanovila prikladnost istraživanja, otklonile eventualne nejasnoće i problemi vezani za upitnik i provedbu te utvrdilo vrijeme potrebno za rješavanje upitnika. Osim što su ispunjavali upitnik, ispitanici su sudjelovali i u kratkome intervjuu u kojem su upozorili na probleme s kojima su se susreli popunjavajući upitnik i rješavajući zadatka igranja uloge. Prva varijanta upitnika za sve je ispitanike bila napisana na hrvatskome jeziku (Prilog 4). Međutim, ispitanici obiju razina poznavanja stranoga jezika primijetili su da ako bi opis situacije u zadatku igranja uloge bio na stranome jeziku, sudionici istraživanja bili bi sigurni da na tome jeziku pišu simulirane elektroničke poruke (Prilog 5 i Prilog 6). Stoga je odlučeno opis situacije u zadatku igranja uloge napisati na stranome jeziku za one ispitanike koji će ga na tome jeziku i ispunjavati. S ostalim dijelovima zadatka i upitnika nisu imali problema, stoga je odlučeno da osim što opis situacije za ispitanike koji će upitnik ispunjavati na stranome jeziku trebaju biti pisane na stranome jeziku, ostali će dijelovi ostati nepromijenjeni. Pilot je istraživanje pokazalo da je u prosjeku potrebno 45 minuta za ispunjavanje upitnika. Rezultati dobiveni ovim pilot istraživanjem uvršteni su u konačne rezultate svake od grupa.

Pilot istraživanje nije provedeno s izvornim govornicima stranoga jezika jer oni nisu ciljna skupina ovoga istraživanja, nego su služili za usporedbu pragmatičkih navika govornika različitih jezika i kao dokaz da strategije kojima se izvorni govornici hrvatskoga jezika koriste u stranome jeziku predstavljaju pragmatički prijenos iz materinskoga jezika, a ne pragmatičke obrasce naučene u stranome jeziku.

U drugoj etapi, glavnome istraživanju, prikupljanje podataka trajalo je od travnja do prosinca 2022. godine. Istraživanja su provedena u Prvoj gimnaziji u Splitu, na Filozofskom fakultetu u Splitu, Fakultetu elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, Filozofskom fakulteta u Zagrebu i Sveučilištu u Zadru. Kako bi provedba istraživanja bila što brža i jednostavnija, u slučaju kada nismo bili u mogućnosti ispitanicima dati pisani primjerak upitnika poveznicom im je poslan isti kreiran pomoću mrežnoga alata za izradu anketa *Google Forms*.

Što se tiče upitnika za izvorne govornike stranih jezika, talijanskoga i engleskoga, izrađen je metodom povratnoga prijevoda pri čemu su nam svojim prijedlozima pomogli dvojezični⁴⁹ i izvorni govornici stranih jezika, a čime se otklonila svaka dvosmislenost i nejasnoća. Taj je prijevod korišten i s izvornim govornicima hrvatskoga jezika koji su zadatak igranja uloge ispunjavali na stranome jeziku. Taj je upitnik također kreiran pomoću mrežnoga alata za izradu anketa *Google Forms* i poveznicom poslan izvornim govornicima talijanskoga i engleskoga jezika.

7.2.3.1. Ispitanici

U glavnome istraživanju sudjelovali su izvorni govornici hrvatskoga jezika, izvorni govornici engleskoga i izvorni govornici talijanskoga jezika srednjoškolskoga i visokoškolskoga uzrasta. Nakon izdvajanja nekoliko upitnika i testova zbog nepotpunosti, dobio se konačan uzorak od ukupno 322 ispitanika – 262 govornika hrvatskoga kao materinskoga jezika i 60 izvornih govornika stranih jezika, talijanskoga ili engleskoga. Uz opis grupe ispitanika prikazan je i kriterij na kojem se temeljila procjena razine jezičnoga znanja, stoga se nije ispitala dodatnim testovima⁵⁰.

U glavnom dijelu istraživanja ispitane su sljedeće grupe:

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika: 59 studenata 2. godine prijediplomskoga studija Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu kao skupina izvornih govornika hrvatskoga jezika s visokom razinom poznavanja jezičnih normi materinskoga jezika što se procijenilo na temelju položenoga ispita državne mature iz predmeta Hrvatski jezik na višoj razini ocjenama vrlo dobar i odličan.

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika: 51 student 1. i 2. godine prijediplomskoga studija Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu kao samostalni govornici, razina B2 poznavanja engleskoga jezika. Procjena se temeljila na položenome ispitu državne mature Engleskoga jezika na višoj razini ocjenama vrlo dobar i odličan. Ipak, moguće je da su postignuća opisana u predmetnome kurikulumu od 1. do 4.

⁴⁹ Dvojezični govornici u obama slučajevima, i engleskoga i talijanskoga jezika, osobe su rođene u Hrvatskoj gdje su pohađale niže razrede osnovne škole, ali žive u Velikoj Britaniji i Italiji duže od 20 godina.

⁵⁰ Postupak kojim se pretpostavlja da razina znanja stranoga jezika odgovara razini stupnja obrazovanja ispitanika u svojim su radovima koristili Olshtain i Weinbach (1993), Trosborg (1995), Rose (2000), Nuzzo (2006) te Lukić i Halupka-Rešetar (2020).

razreda opće, klasične, prirodoslovno-matematičke i prirodoslovne gimnazije (9. – 12. godine učenja), s kojim je viša razina ispita državne mature iz Engleskoga jezika usklađena, kod nekih ispitanika nadmašena zbog svakodnevne izloženosti engleskome jeziku.

Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika: 50 učenika trećih i četvrtih razreda Prve gimnazije u Splitu, kao samostalni govornici, razina B2 poznavanja talijanskoga jezika. Procjena se temeljila na sadržaju ishoda u Kurikulumu predmeta Talijanski jezik za jezične gimnazije, nastavak učenja, prema kojima je procijenjeno da razina odgovara razini B2 Zajedničkoga europskog referentnog okvira za jezike: učenje, poučavanje, vrednovanje (ZEROJ, 2005).

Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika: 51 student Filozofskoga fakulteta u Splitu, Zagrebu i Zadru koji studiraju engleski jezik kao napredni govornici, razina C1+ poznavanja engleskoga jezika, 4. i 5. godina studija. Procjena se temeljila na ishodima studijskoga programa Filozofskoga fakulteta u Splitu, Zagrebu i Zadru.

Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika: 50 studenata Filozofskoga fakulteta u Splitu, Zagrebu i Zadru koji studiraju talijanski kao napredni govornici, razina C1 poznavanja talijanskoga jezika, 4. i 5. godina studija. Procjena se temeljila na ishodima studijskoga programa Filozofskoga fakulteta u Splitu, Zagrebu i Zadru.

Studenti Filozofskoga fakulteta u Zagrebu i Zadru djeca su poznanika i njihovi prijatelji koji su dobrovoljno pristali sudjelovati u istraživanju (Tablica 1.). Neki su ispunjavali pisani upitnik, kada je to bilo moguće, a neki su upitnik ispunjavali u *Google Forms* aplikaciji.

Tablica 4. Broj ispitanika grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 5 – NGT prikazan prema sveučilištu (N = 211)

Naziv grupe	Ukupan broj ispitanika	Broj ispitanika UNIST	Broj ispitanika UNIZG	Broj ispitanika UNIZD
Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika	59	59 (100 %)	0	0
Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika	51	51 (100 %)	0	0
Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika	51	29 (56.9 %)	12 (23.52 %)	10 (19.6 %)
Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika	50	29 (58 %)	9 (18 %)	12 (24 %)

UNIST - Sveučilište u Splitu, Filozofski fakultet i Fakultetu elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje

UNIZG - Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet

UNIST - Sveučilište u Zadru, Odjel za anglistiku i Odjel za talijanistiku

Iako se ispitivao pragmatički prijenos iz hrvatskoga jezika u strani jezik, uključivanje skupina izvornih govornika talijanskoga i engleskoga jezika bilo je potrebno kako bi se prijenos mogao empirijski dokazati kontrastivnom analizom, kako predlažu Žegarac i Pennington (2000). Izvorni govornici talijanskoga i engleskoga jezika uglavnom su djeca poznanika i njihovi prijatelji koji su dobrovoljno pristali sudjelovati u istraživanju. Oni su sačinjavali dvije skupine:

Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika: 30 izvornih govornika engleskoga jezika u dobi između 17 i 23 godine.

Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika : 30 izvornih govornika talijanskoga jezika u dobi između 16 i 21 godine.

Pri odabiru ispitanika vodili smo se smjernicama da uzorak mora biti reprezentativan s najmanje 30 ispitanika ako će se podaci statistički analizirati (Cohen i sur., 2007).

7.2.3.2. *Etička odgovornost prema ispitanicima*

Etičke smjernice za istraživače u području odgoja i obrazovanja objavljene na stranicama Hrvatskoga udruženja za obrazovna istraživanja (2019)⁵¹ navode kako sudjelovanje u istraživanjima treba biti dobrovoljno uz usmeni ili pisani pristanak i u skladu s nacrtom istraživanja koji je prethodno dobio pozitivno mišljenje odgovarajućega povjerenstva za etička pitanja. Stoga smo prije provođenja istraživanja zatražili od Etičkoga povjerenstva Filozofskoga fakulteta u Splitu mišljenje o etičnosti provedbe planiranoga istraživanja.

Budući da su studenti koji su sudjelovali u istraživanju punoljetne, odrasle osobe, prije samoga početka istraživanja upoznali smo ih s relevantnim detaljima istraživanja i zamolili da potpišu unaprijed pripremljeni pismeni pristanak za sudjelovanje u istraživanju (Prilog 8) pri čemu nije došlo do znatnijega osipanja uzorka.

U istraživanju su, uz studente, sudjelovala i djeca srednjoškolske dobi zbog čega je bilo potrebno proučiti načela *Etičkoga kodeksa istraživanja s djecom* (Vijeće za djecu Vlade Republike Hrvatske, 2020). Prema tom kodeksu dijete starije od četrnaest godina samo daje informirani pristanak, u našem slučaju potpisivanjem unaprijed pripremljenoga obrasca (Prilog 8). Prije provedbe istraživanja u srednjoj školi zatražili smo pristanak nastavnika, a

⁵¹ (http://huoi.hr/wp-content/uploads/sites/561/2020/07/eticki_kodeks_HUOI.pdf, pristupljeno 21. 10. 2021.)

zatim i ravnatelj te ih upoznali sa svrhom, ciljevima i metodologijom istraživanja prema stavkama članka 3.5. *Etičkoga kodeksa istraživanja s djecom* (2020). Zatim smo i učenike upoznali sa svim stavkama i naglasili dobrovoljnost sudjelovanja u istraživanju kao i mogućnost odustajanja od sudjelovanja i povlačenja podataka u svim fazama istraživanja. Ni u ovome slučaju nije došlo do znatnijega osipanja uzorka.

Prikupljanje je podataka, dakle, bilo u skladu s etičkim standardima znanstvene i stručne prakse.

7.2.4. Definiranje kategorija analize podataka glavnoga istraživanja

Govornik pri izvođenju govornoga čina primjenjuje različite strategije kojima nastoji doći do željenoga učinka (Haverkate, 1984). Stoga se, prema smjernicama Olshtain i Weinbach (1987)⁵², prvo pristupilo određivanju strategija kojima se izvorni govornici hrvatskoga jezika koriste u materinskom jeziku pri izvođenju govornoga čina pritužbe u interakciji s društveno dominantnim osobama s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom i s osobama jednakoga društvenoga statusa bez društveno obvezujućih faktora u situacijama opisanima u zadatku igranja uloge.

George (1990), prihvaćajući Searlovu taksonomiju govornih činova, prema ilokucijskoj snazi pritužbe klasificira u dvije skupine: ekspresive, kojima govornik izražava svoje stavove o propozicijskome sadržaju pritužbe, i direktive, kojima govornik želi utjecati na buduće djelovanje adresata. Međutim, model Trosborg (1995), analogno tomu i model Nuzzo (2006), pokazali su i neka druga distinktivna obilježja govornih činova pritužbi. Prateći upravo ta dva modela, način izvođenja govornoga čina pritužbe analiziran je kroz pet kategorija s pripadajućim strategijama kojima se izvorni govornici hrvatskoga jezika služe pri oblikovanju govornoga čina pritužbe u materinskom jeziku:

1. *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata*⁵³
2. *Traženje odštete*
3. *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe*
4. *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe*

⁵² Njihovo je istraživanje pokazalo da društvena distanca nema značajan utjecaj na odabir strategija među izvornim govornicima, stoga taj parametar nije obuhvaćen ovim istraživanjem.

⁵³ Budući da je u istraživanju adresat ujedno i počinitelj predmeta pritužbe, u daljnjem će se tekstu riječ upotrebljavati isključivo u tom značenju.

5. Argumentiranje govornoga čina pritužbe

Prvim dvjema kategorijama analizira se oblikovanje ilokucijske snage iskaza i određuju se strategije kojima se govornici služe kako bi sačuvali vlastiti obraz ili obraz adresata. Preostale tri kategorije usmjerene su na analizu onoga dijela propozicijskoga sadržaja koji ne mijenja ilokucijsku snagu nego je prilagođava i usmjerava k ispravnom shvaćanju.

7.2.4.1. Upućivanja na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata

Ilokucijska je namjera ekspresiva izražavanje psihološkoga stanja uzrokovanoga stanjem stvari iznesenim u propozicijskome sadržaju (Searle, 1979). Pritužbom govornik izravno ili neizravno iznosi negativnu prosudbu o stanju stvari uzrokovanom predmetom prigovora. Analizom korpusa hrvatskih ispitanika glavnoga istraživanja koji su pritužbu pisali na materinskom (Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika) jeziku utvrdilo se deset strategija koje su klasificirane u dvije osnovne skupine: one u kojima govornik neizravnim načinom iznosi pritužbu (a.) i one u kojima izravno upućuje na odgovornost adresata za predmet pritužbe (b.).

a. Strategijama neizravnoga iznošenja pritužbe govornik se uglavnom referira na predmet pritužbe bez izravnoga prozivanja adresata kao odgovorne osobe, a ovdje su klasificirane prema načinu na koji se govornik referira na predmet pritužbe.

Strategija 1 *Neizravno upućivanje na predmet pritužbe*

Kako bi izbjegao ugrozu adresatova i/ili vlastita obraza, govornik pritužbu iznosi neizravno insinuirajući ili nagoviještajući predmet pritužbe. Budući da ova strategija ne upućuje izravno na predmet pritužbe, ne može se poistovjetiti sa zahtjevom. Ključna razlika između ovih dviju vrsta govornih činova jest u tome što se zahtjevom adresata pokušava navesti na neku buduću radnju, a pritužbom se referira na radnju koja se već dogodila (House i Kádár, 2021). U analiziranome su korpusu prikupljenom glavnim istraživanjem primjeri takve strategije elektroničke poruke u kojima studenti traže sastanak s profesorom/kolegom ne iznoseći izravno predmet pritužbe, nego tek upućujući na situacijski kontekst u kojemu se on odvio. Budući da se situacijski kontekst odvio nekada prije i da se stanje stvari ne može promijeniti, radi se o pritužbi, a ne zahtjevu.

Primjer⁵⁴:

(1) Poštovani profesore,

želio bih doći na konzultacije jer imam nekoliko pitanja vezanih za nedavni ispit.

(2) Poštovani kolega,

molim Vas da mi proslijedite materijale koje Vam je profesor dostavio jer ih dosada nisam dobio.

Trosborg (1995) tvrdi da je ova strategija, jer nema izraženu ilokucijsku snagu, nego samo nudi naznake (engl. *hints*) pritužbe, ustvari pripremna i često prethodi snažnijoj strategiji. Takva je uporaba opažena i u analiziranome korpusu.

Primjer:

(3) Poštovani profesore,

zamolila bih Vas da mi omogućite uvid u ispit jer nisam zadovoljna svojim rezultatima.

Mislim da sam na većinu pitanja odgovorila dobro, osim onih vezanih za gradivo za koje je rečeno da neće biti u testu.

U navedenome primjeru strategija neizravnoga upućivanja na predmet pritužbe prethodi strategiji upućivanja na prekršene norme (vidi Strategiju 5.) kako bi ublažila ugrozu adresatova obraza.

Strategija 2 Prikazivanje situacije kao nepovoljne

Govornik predmet pritužbe opisuje kao negativan, a ponekad, kako bi opravdao svoje shvaćanje, pojašnjava takvo viđenje stanja stvari. Obraćajući se izravno adresatu, govornik ga prikazuje kao odgovornu osobu.

Primjeri:

(4) Poštovani profesore,

na prošlom ispitnom roku, iako sam položio ispit, rezultati nisu bili kako sam očekivao.

Ispit sam zaista pripremao, ali se u njemu našlo i gradivo one cjeline za koju nam materijali nisu bili dostupni i nismo je bili u mogućnosti pripremiti.

⁵⁴ Svi primjeri preuzeti su iz elektroničkih poruka koje su ispitanici Grupe 1 – IGH pisali na materinskom jeziku i preneseni su u izvornom obliku.

(5) Poštovani kolega,

na prošlom ispitnom roku nisam ostvario očekivani rezultat zbog nedostatka nastavnih materijale onoga dijela gradiva koje nismo obradili na nastavi i nema ga na mrežnim stranicama.

Strategija 3 Iznošenje loših posljedica

Govornik stanje stvari koje je posljedica predmeta pritužbe opisuje kao nepovoljno.

Primjeri:

(6) Poštovani profesore,

na prošlom ispitnom roku, iako sam položio ispit, rezultati nisu bili kako sam očekivao. Naime, meni je prosjek ocjena od velike važnosti za ostvarivanje financijske potpore o kojoj mi ovisi daljnje školovanje.

(7) Poštovani kolega,

molim Vas da mi proslijedite ispitne materijale za koje Vas je profesor zadužio jer taj dio gradiva nismo obradili na nastavi pa na ovom ispitnom roku nisam imao dovoljno izvora kako bih se dobro pripremio i ostvario željeni rezultat.

Iz primjera (6) vidljivo je da situacijski kontekst utječe na potrebu govornika da ponudi dodatna pojašnjenja kako bi opravdao negativno viđenje stanja stvari. Za razliku od prethodne strategije u kojoj je predmet pritužbe (neuspjeh na ispitu) negativan, ovom strategijom govornik upućuje na posljedice, odnosno nepovoljno stanje stvari koje će tek uslijediti, a uzrokovano je predmetom pritužbe.

Strategija 4 Upućivanje na prekršene norme

Govornik ovom strategijom upućuje na normu koja je predmetom pritužbe, odnosno adresatovim ponašanjem prekršena, bez okrivljavanja adresata kao odgovorne osobe.

Primjeri:

(8) Poštovani profesore,

većina studenata shvatila je kako dio gradiva pete cjeline neće biti u kolokviju jer ga nismo u potpunosti obradili i dodatni materijali toga dijela gradiva nisu dostupni na mrežnim stranicama.

(9) Poštovani kolega,
budući da nekolicina studenata nije dobila ispitne materijale koje je profesor poslao
Vama, molim Vas da nam ih proslijedite.

Strategija 5 Traženje pojašnjenja

Govornik zahtijeva pojašnjenje za nepovoljno stanje stvari uzrokovano predmetom pritužbe, čime neizravno upućuje na adresatovu odgovornost. Kao i kod prve strategije, riječ je o pritužbi, a ne zahtjevu jer se govornik referira na raniji situacijski kontekst.

Primjeri:

(10) Budući da su se u testu našla pitanja za koja je rečeno da se u ispitu neće naći, nisam
više siguran jesam li što krivo shvatio?

Govornik u primjeru (10) ugrožava svoj pozitivni obraz preuzimajući krivnju na sebe i tako ugrožava pozitivnu sliku o sebi.

Primjeri:

(11) Mislim da si mi zaboravio poslati materijale pete cjeline?

U primjeru (11) govornik ugrožava pozitivni obraz adresata, omogućivši na taj način adresatu da se ogradi od takva ponašanja ili opravda zbog toga. Govornik pojašnjenje nastalog stanja stvari traži retoričkim jesno–niječnim pitanjem, pa se odgovor ne očekuje (Badurina i Palašić, 2016), dakle, ne ugrožava govornikov negativni obraz.

U gore opisanim strategijama adresata se neizravno prikazuje kao odgovornu osobu tako što govornik u njegovu prisustvu spominje predmet pritužbe i iznosi svoje stavove i mišljenja o stanju stvari koje iz toga proizlazi.

b. Strategije izravnoga upućivanja na odgovornost adresata za predmet pritužbe snažnije su ilokucijske snage i prema tom su kriteriju i klasificirane.

Strategija 6 Okrivljavanje adresata za kršenje normi

Govornik ponašanje adresata smatra neprihvatljivim zbog prethodnoga dogovora ili u odnosu na prihvaćene društvene norme. Za razliku od četvrte strategije, govornik adresata izravno prikazuje kao vršitelja prijestupa.

Primjeri:

(12) Na predavanjima ste tvrdili kako se taj sporni dio gradiva neće provjeravati ovim kolokvijem jer nije u potpunosti obrađen.

(13) Prema Vašim uputama vezanim za gradivo i polaganje prvoga kolokvija, dio gradiva o vodljivosti nije ispitno gradivo koje je trebalo biti uključeno u ispit.

(14) Budući da ste se obvezali nastavne materijale spornoga dijela gradiva proslijediti svim kolegama, trebali ste to navrijeme i ispuniti.

Strategija 7 Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnog stanja stvari

Govornik ne odobrava ponašanje adresata koje je dovelo do nepovoljnoga stanja stvari. Ova se strategija često veže za strategiju okrivljavanja adresata za kršenje normi, ali je naglasak uvijek na nepovoljnom stanju stvari proizašlom iz predmeta pritužbe.

Primjeri:

(15) Iako ste na predavanjima tvrdili kako se dio gradiva pete cjeline neće provjeravati ovim kolokvijem, svejedno ste ga uvrstili u ispitne zadatke, a da nam pritom ni na koji način niste omogućili pristup nastavnim materijalima te su mnogi od nas ostvarili znatno lošije rezultate.

(16) Budući da ste se obvezali nastavne materijale spornoga dijela gradiva proslijediti svim kolegama, mišljenja sam da se ovakav propust nije trebao dogoditi i sve nas dovesti u situaciju da moramo ponavljati ispit.

Strategija 8 Traženje opravdanja

Slično kao zahtjev za pojašnjenje, govornik zahtijeva opravdanje adresata za neprihvatljivo ponašanje koje je uzrokovalo nepovoljno stanje stvari. Za razliku od Strategije 5, kojom se traži pojašnjenje stanja stvari izazvanog predmetom pritužbe, pri traženju opravdanja govornik izravno okrivljuje adresata i od njega traži opravdanje zbog takva djelovanja, vrlo često koristeći upitni oblik rečenice.

Primjeri:

(17) Iako ste više puta naglasili kako se dio gradiva o transformatorima neće naći u ispit, Vi ste ga uvrstili, a da nas pritom niste pravodobno izvijestili o tome. Možete li nam objasniti kako se i zašto to dogodilo kako se ne bismo opet našli u istoj situaciji na idućem kolokviju?

(18) Materijale ste morali poslati svim studentima, a to niste napravili. Postoji li neka ozbiljna prepreka zbog koje niste bili u mogućnosti izvršiti dodijeljeni Vam zadatak?

Strategija 9 Osuda radnje

Govornik oštro, često bez ublažavanja, osuđuje predmet pritužbe kao društveno negativan ili moralno neprihvatljiv čin za koji je odgovoran adresat.

Primjeri:

(19) Tvrditi da se dio gradiva neće naći u pisanoj provjeri, a onda se ne držati dogovora i dovesti nas u situaciju da moramo ponavljati ispit, kako ste to Vi napravili ovoga puta, nije nešto što bismo očekivali od profesora.

(20) Zaboraviti da i drugi kolege polažu isti ispit i da trebaju iste materijale, nije, ako ćemo iskreno reći, ponašanje kakvo se očekuje u akademskoj zajednici.

Strategija 10 Osuda optužene osobe

Govornik izravno optužuje adresata kao nemoralnu ili društveno neodgovornu osobu, ne mareći pritom za ugrozu njegova obraza.

Primjeri:

(21) Kao profesor trebali biste biti svjesni da usmeni dogovor ne obvezuje samo nas na učenje nego i Vas na dostupnost nastavnih materijala i ostalih potrebnih izvora.

(22) Nakon svega što je Vaš nemar prouzročio, mogu samo izraziti svoju duboku sumnju u slučajnost takvoga ponašanja.

Iako ponuđena taksonomija pokazuje sličnosti među strategijama, od iznimne je važnosti bilo napraviti preciznu klasifikaciju kako bi se lakše detektirale sličnosti i razlike u izricanju pritužbe na materinskome i stranome jeziku.

7.2.5.2. Traženje odštete⁵⁵

Potraživanje odštete ili ispravka stanja stvari prema Searleovoj taksonomiji (1979) govorni je čin direktiva jer se adresata usmjerava k određenome djelovanju, perlokuciji, što posljedično ugrožava njegov negativni obraz.

U analiziranome korpusu izdvojeno je šest strategija od kojih je nulta *Bez traženja odštete* jer se u nekim elektroničkim porukama ispitanici nisu služili ovom kategorijom.

Strategija 1 *Prijedlog ispravak predmeta pritužbe*

Ova je strategija najblaže ilokucijske snage jer govornik iznosi samo prijedlog mogućega ispravka predmeta pritužbe i na taj način ispituje spremnost adresata da prema tomu prijedlogu i postupi.

Primjeri:

(23) *Pretpostavljam da će se, obzirom na sve gore navedeno, taj dio gradiva zanemariti i da će ispiti biti ocijeniti sukladno tome.*

(24) *Možemo li očekivati da ćeš uskoro svim kolegama proslijediti ispitne materijale koje ti je profesor poslao?*

Strategija 2 *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban*

Ovom strategijom govornik ispravak predmeta pritužbe prikazuje kao prijeko potreban proces koji se podrazumijeva.

Primjer:

(25) *Dakle, ocjene bi trebale biti zaključene bez uzimanja u obzir spornoga dijela gradiva.*

Strategija 3 *Ispravak je predmeta pritužbe obveza*

Uporabom ove strategije govornik ispravak predmeta pritužbe nameće kao obvezu adresata i jedini mogući način ispravka stanja stvari.

Primjeri:

(26) *Očekujemo stoga da će ocjene biti zaključene bez spornoga dijela gradiva.*

⁵⁵ Trosborg (1995) ove strategije naziva zahtjevima za odštetu (engl. *request for repair*), ali nismo bili skloni zadržati naziv jer upućuje na drugu vrstu govornoga čina.

(27) Sigurni smo da ste zabunom uvrstili i bodovali dio gradiva koji nije trebao biti zastupljen u ovom kolokviju.

Strategija 4 *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi*

Govornik izravno napada adresatov obraz jer prijeti lošim posljedicama za adresata odbije li ispraviti predmet pritužbe.

Primjeri:

(28) Ako ne uspijemo riješiti ovu neugodnu situaciju, bit ćemo prisiljeni obratiti se Studentskom zboru i prodekanu za nastavu.

(29) Molim te da što prije razgovaraš s profesorom i pokušaš ispraviti ovaj nesporazum jer ću se u protivnom obratiti prodekanu za nastavu.

Strategija 5 *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe*

Govornik u ovom slučaju ne traži ispravak stanja stvari uzrokovan predmetom pritužbe, već apelira na buduće ponašanje adresata kako se predmet pritužbe više ne bi ponovio.

Primjeri:

(30) Molio bih Vas da sljedeći put navrijeme proslijedite materijale koje Vam profesor pošalje i da odgovorno pristupite svojim obvezama.

(31) Smatramo da je ovo bio propust i sigurni smo da se u sljedećim kolokvijima ovakvo što neće ponoviti.

U analiziranome korpusu pritužbi ove se strategije nisu koristile samostalno, nego su uvijek stajale uz neku od strategija upućivanja na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata.

7.2.4.3. Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe

Stajalištem koje zauzima pri izvođenju govornoga čina govornik može istaknuti ili umanjiti svoju ulogu u komunikacijskome događaju.⁵⁶ Četiri su osnovna stajališta klasificirana prema tomu nalazi li se u središtu komunikacijskoga događaja adresat ili govornik, odnosno izmiče li se iz središta adresat ili govornik (Haverkate, 1984).

Strategija 1 *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe*

Govornik uporabom prvoga lica jednine u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe i vlastitu perspektivu stanja stvari, izražavajući nedvojben prijekor prema predmetu pritužbe ili adresatu kao njegovu vršitelju. Ovim načinom govornik ugrožava vlastiti pozitivni obraz, ali i negativni obraz adresata, dajući mu do znanja da je odgovoran za predmet pritužbe.

Primjer:

(32) *Smatram kako je uključivanje spornoga gradiva uvelike utjecalo na moje loše rezultate.*

Hrvatski je jezik u kojemu je moguće ispustiti subjektnu zamjenicu (engl. *pro-drop language*), čak su i prihvatljivije rečenica u kojima ih nema (Marković, 2008: 242) (33), međutim „kada se takav subjekt ipak izreče, on je time osobito istaknut“ (Katačić, 2002: 72) (34).

Primjeri:

(33) *Izrazito sam zabrinuta jer nisam očekivala ovakve rezultate.*

(34) *Ja sam izrazito zabrinuta za svoje buduće školovanje jer o rezultatima ovisi moja stipendija.*

Strategija 2 *Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja*

Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja kako bi smanjio ugrozu vlastitoga pozitivnog obraza i ublažio svoju odgovornost za ugrozu negativnoga obraza adresata. Uporabom prvoga lica množine govornik smetnju izazvanu predmetom pritužbe

⁵⁶ Komunikacijski je događaj jedinica komunikacijskoga ponašanja koje se provodi prema društvenim pravilima ili normama uporabe govora. (<http://struna.ihj.hr/naziv/komunikacijski-dogadjaj/23616/>, pristupljeno 14. 9. 2023).

predstavlja kao mišljenje skupine kojoj pripada (35) ili implicira da adresat dijeli njegove stavove o društveno neprihvatljivome ponašanju koje je predmet pritužbe (36).⁵⁷

Primjeri:

(35) *Vjerujemo da je uključivanje spornoga gradiva u ispit bilo nenamjerno.*

(36) *Možemo se složiti da ovaj nesporazum znatno utječe na rezultate ispita.*

Strategija 3 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata

Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata kada mu uporabom glagolskih oblika i zamjenica u drugome licu izravno upućuje svoj iskaz. Takvim se pristupom ugrožava adresatov pozitivni obraz jer ga se optužuje za izvođenje predmeta pritužbe, odnosno društveno neprihvatljivoga ponašanja. Glagolskim oblicima u drugome licu množine i zamjenicom *Vi* govornik se koristi u interakciji s osobama višega društvenog statusa s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom, a tek ponekad s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.

Primjeri:

(37) *Poštovani profesore, u ispit ste uključili dio gradiva za koji ste reli da neće biti obuhvaćen ovom pisanom provjerom.*

(38) *Poštovani kolega, materijale niste dostavili, iako ste to obećali profesoru.*

Ipak, s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora hrvatski govornici češće koriste glagolske oblike drugoga lica jednine, kojim ujedno žele umanjiti društvenu distancu između sebe i adresata.

Primjer:

(39) *Zašto nisi proslijedio materijale koje ti je profesor poslao?*

Strategija 4 Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja

Uporabom bezličnih konstrukcija i neodređenih zamjenica govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja. Govornik će se ovom strategijom poslužiti kada nije važno naglasiti tko je odgovoran za predmet pritužbe (40) ili kada se podrazumijeva da je to adresat (41), ali se ne želi izbjeći ugroza njegova obraza.

⁵⁷ Brown i Levinson (1987) također smatraju da govornik uporabom osobne zamjenice prvoga lica množine (*mi*) umjesto jednine (*ja*) umanjuje prijetnju prema sugovorniku.

Primjeri:

(40) *Poštovani profesore,*
u ispitu se našao dio gradiva za koji je bilo rečeno da će se ispitivati u sljedećem kolokviju.

(41) *Poštovani kolega,*
ispitni materijali nekolicini nisu proslijeđeni.

7.2.4.4. Intenzifikacija govornoga čina pritužbe

Intenzifikacija je modificiranje propozicijskoga sadržaja govornoga čina s ciljem ublažavanja ili pojačavanja njegove ilokucijske snage. Nigoević (2020: 69) tvrdi da je intenzifikacija „...prvenstveno semantička kategorija, ali je njezina svrha pragmatička jer se koristi za postizanje određenih konverzacijskih ciljeva.“ Kako bi intenzivirao propozicijski sadržaj i pojačao ili ublažio ilokucijsku snagu govornoga čina, govornik se služi različitim leksičkim, morfološkim i sintaktičkim sredstvima. Budući da je teško razlučiti koja su sredstva isključivo morfološka, a koja sintaktička, analizirat će se u dvjema skupinama, leksičkoj i morfosintaktičkoj,⁵⁸ usustavljenima prema funkcionalnome načelu na pojačivače (engl. *upgraders*) i ublaživače (engl. *downgraders*).

1. Ublaživači

A. Na leksičkoj razini ublažavanje se postiže uporabom:

a) priloga koji izriču veću ili manju pouzdanost

Primjer:

(42) *Možda niste išli za tim da mi gradivo pete cjeline nismo u potpunosti obradili.*

b) priloga koji izriču sumnju

Primjer:

(43) *Navodno je profesor Vama poslao ispitne materijale pete cjeline.*

⁵⁸ „Morfologija je povezana s jezičnom sastavnicom sintaksom jer da bismo prikladno povezali riječi u veće cjeline moramo primijeniti morfološki prikladan oblik te riječi. Zbog bliske povezanosti ovih dviju jezičnih sastavnica ponekad se u takvim slučajevima govori o jezikoslovnoj disciplini morfosintaksi.“ (Hržica i Peretić 2015: 16).

c) priloga koji izriču neočekivanost

Primjer:

(44) *Ipak smatram kako profesor nije trebao takvu obvezu nametnuti nekome od nas.*

Gore navedenim priložima govornik izražava sumnja i nesigurnost u svoj iskaz, ostavljajući tako adresatu prostora da ispravi i promijeni predmet pritužbe a da ne ugrozi svoj negativni obraz.

d) priloga naglašavanja količine

Primjer:

(45) *Pomalo smo zabrinuti za idući kolokvij?*

e) pridjeva dimenzije⁵⁹

Primjer:

(46) *Nastao je manji problem.*

Priložima količine i pridjevima govornik kvantitativno umanjuje učinak predmeta pritužbe ili regulirajućega negativnog stanja stvari.

f) pridjevima vrijednosti

Primjeri:

(47) *Cijenjeni profesore, ...*

(48) *Poštovani profesore, ...*

(49) *Draga kolegice, ...*

Izrazima poštovanja također se stvara distanca između govornika i sugovornika, dok se izrazima dragosti stvaraju osjećaji bliskosti i solidarnosti među sudionicima komunikacijskoga događaja i na taj način govornik ublažava prijetnju svojem pozitivnom obrazu. Stoga se slažemo s Udier (2018) da formula obraćanja ovisi o

⁵⁹ Koristit će se podjela pridjeva prema semantičkim tipovima koju predlaže Marković (2013: 293) jer u potpunosti odgovara definiranju pridjeva kao intenzifikatora iskaza.

osobinama i međuljudskim odnosima osoba uključenih u komunikaciju, ali i o razini formalnosti, odnosno neformalnosti, bliskosti i distanciranosti.

g) umanjenicama

Primjer:

(50) *Budući da nam niste navrijeme dostavili nastavne materijale, nastao je problemčić.*

Slično kao s pridjevima ili s priložima količine, i umanjenicama se može kvantitativno umanjiti predmet pritužbe ili negativno stanje koje je izazvao.

B. Na morfosintaktičkoj razini ublažavanje obnašaju različite jezične strukture:

h) posvojni pridjevi kada su u drugom licu množine čime govornik dio krivnje preuzima na sebe, a adresata solidarizira sa svojom situacijom.

Primjer:

(51) *Nažalost, dogodio nam se nesporazum.*

i) subjektivizacija iskaza kada govornik negativno stanje stvari uzrokovano predmetom pritužbe predstavlja kao vlastiti doživljaj koji ne mora nužno biti i stvaran.

Primjer:

(52) *Vjerujem kako biste i Vi bili zadovoljni takvim ishodom.*

j) ublažavanje zapovjednoga tona pomoću:

i. konvencionalno uljudnih oblika bez nametanja

Primjer:

(53) *Možete li, molim Vas, razmotriti ovu molbu.*

ii. umetnutih rečenica

Primjer:

(54) *Takvim bi ishodom, nadam se, i Vi i mi bili zadovoljni.*

iii. pitanja s oblicima prezenta

Primjer:

(55) *Hoćete li nam izaći u susret i dopustiti da naknadno pišemo provjeru spornoga dijela gradiva?*

iv. modalnih glagola mogućnosti⁶⁰

Primjer:

(56) *Možete li mi objasniti kako se gradivo treće cjeline našlo u pisanoj provjeri?*

v. oblika kondicionala

Primjer:

(57) *Ako biste mogli razmotriti našu molbu...*

k) obezličene strukture

Primjeri:

(58) *Ako bi bilo moguće da nam se omogući naknadno polaganje spornoga dijela gradiva.*

(59) *Pristup dodatnim materijalima uvelike bi olakšao učenje i pripremu za ispit.*

Ublažavanje zapovjednoga tona uglavnom se primjenjuje kao modifikacija strategija traženja odštete s ciljem da iskaz ne ugrozi adresatov negativni obraz.

2. Pojačivači

A. Na leksičkoj razini pojačavanje se postiže uporabom:

a) priloga pojačavanja

Primjeri:

(60) *Prijeko je potrebno da se takva nepravda ispravi i da svi imamo iste uvjete polaganja ispita.*

(61) *Takvo je ponašanje apsolutno neprihvatljivo.*

b) načinskih priloga

Primjer:

(62) *Ne znam kako ste mogli neodgovorno postupiti?*

⁶⁰ Werkmann Horvat (2023) smatra da je modalna snaga važna značenjska odrednica modalnosti, a modalni glagoli mogu izricati dvije vrste modalne snage: nužnost (engl. *necessity*) i mogućnost (engl. *possibility*).

c) priloga koji izriču neočekivanost

Primjer:

(63) *Iako ste obećali profesoru da ćete svim kolegama dostaviti materijale, to ipak niste napravili.*

d) priloga koji izriču suprotnost

Primjer:

(64) *Međutim, gradivo te cjeline uključili ste u ispit i time onemogućili studente da postignu dobar rezultat.*

e) pridjeva dimenzije

Primjer:

(65) *Veliki je problem nastao upravo zato što Vi, kolega, niste u potpunosti izvršili one obveze koje ste preuzeli.*

f) pridjeva kvalifikacije ili vrednovanja

Primjer:

(66) *Sporno je gradivo pete cjeline, za koje ste rekli da neće biti dio ovoga ispita.*

g) pridjevima intenzifikacije ili pojačanja

Primjer:

(67) *Takvim ste nas neodgovornim ponašanjem doveli u vrlo nezgodan položaj.*

B. Na morfosintaktičkoj razini izdvojene su sljedeće jezične strukture kojima se postiže pojačavanje iskaza:

h) retorička pitanja kojima govornik od adresata traži priznanje da je shvatio težinu prijestupa, ugrožavajući tako njegov pozitivan obraz

Primjer:

(68) *Ne znam kako se sporni dio gradiva ipak našao u ispitu?*

i) zapovjedni ton bez ublažavanja primjenjuje se kako bi se adresatu predmet pritužbe prikazao kao njegova obveza i dužnost

Primjer:

(69) *Pošalji mi odmah nastavne materijale jer vremena je malo, a gradivo je poprilično opsežno, kako su mi rekli oni kolege koji su ga i dobili.*

j) modalni glagoli nužnosti kao modifikacija samoga čina traženja odštete (42) ili kao način isticanja da je upravo adresat odgovoran za predmet pritužbe ako se koriste u prošlome glagolskome vremenu (43)

Primjeri:

(70) *Trebate odmah postaviti nastavne materijale na platforme za učenje.*

(71) *Morao si provjeriti jesu li svi studenti dobili nastavne materijale.*

k) oslovljavanje vlastitim imenom ili općom imenicom bez konvencionalno uljudnih načina oslovljavanja

Primjer:

(72) *Kolega,*

niste poslali svima nastavne materijale, iako ste tako obećali profesoru.

Oslovljavajući adresata imenom ili općom imenicom, govornik se distancira od njega čime ugrožava svoj i adresatov pozitivni obraz.

7.2.4.5. Argumentiranje govornoga čina pritužbe

Argumentiranjem se čin pritužbe podupire iskazima koji nisu izravni nositelji ilokucijske snage nego adresatu pružaju dodatne informacije o razini smetnje koju je prijestup uzrokovao govorniku ili razini odgovornosti koja se adresatu pripisuje za takvo stanje stvari. Tri se načina argumentiranja pojavljuju u analiziranome korpusu.

Strategija 1 *Opravađavanje potrebe za iznošenje pritužbe*

Govornik, kako bi sačuvao pozitivni obraz, opravdava svoju potrebu iznošenja pritužbe prikazujući takav potez kao jedini mogući način ispravljanja nepovoljnoga stanja stvari.

Primjeri:

*(73) Poštovani profesore,
nalazim se u jednoj iznimno nepovoljnoj situaciji, a koju je moguće riješiti samo uz Vašu pomoć.*

*(74) Dragi kolega,
imam jedan veliki problem koji mi možeš pomoći riješiti.*

Strategija 2 Ispričavanje za buduće ponašanje

Govornik se unaprijed ispričava za svoje buduće ponašanje čime upozorava adresata da bi njegov obraz mogao biti ugrožen.

Primjeri:

*(75) Poštovani profesore,
oprostite na uznemiravanju, ali vjerujem da mi možete pomoći.*

*(76) Dragi kolega,
žao mi je što ti smetam i na ovakav način oduzimam dragocjeno vrijeme za učenje, ali nemam druge mogućnosti.*

Strategija 3 Pripremni potezi

Pripremnim potezima govornik upozorava adresata da će uslijediti razgovor o društveno neprihvatljivome ponašanju.

Primjeri:

*(77) Poštovani profesore,
imao bih nekoliko pitanja vezanih za ispit.*

*(78) Dragi kolega,
trebao bih te nešto pitati.*

7.2.4.6. Primjer analize govornoga čina pritužbe u elektroničkome pismu

Primjerom (79) u kojem je zastupljeno svih pet kategorija analize govornoga čina pritužbe prikazat će se na koji su način strategije oblikovanja ilokucijske snage i propozicijskoga sadržaja analizirane u prikupljenome korpusu.

(79) Poštovani profesore,

student sam prve godine smjera strojarstvo. Obraćam Vam se jer imam nekoliko nejasnoća vezanih uz ispit iz Vašeg kolegija koji sam prošloga tjedna pisao. Obzirom da se u ispitu našao dio gradiva za koji je rečeno da neće biti jer ga nismo u potpunosti obradili, smatram da bi rezultate trebalo uskladiti s uputama dobivenim za vrijeme nastave. Vjerujem da se gradivo slučajno našlo u ispitu, ali sam siguran da su moji rezultati zbog toga lošiji od očekivanoga. Akademski uspjeh od iznimne je važnosti za moje daljnje studiranje stoga svakom pa i ovom ispitu pristupam s odgovornošću.

Molio bih Vas stoga da revidirate ocjene ovoga ispita ili da mi omogućite ponovno polaganje ispita bez spornoga dijela gradiva.

Unaprijed zahvaljujem,

Ivan Ivić⁶¹

U navedenom primjeru ispitanik se koristi dvjema strategijama kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata*. Prva je strategija *Upućivanje na prekršene norme*, a što je vidljivo iz toga što se ističe da ispit sadrži i onaj dio gradiva za koji je prethodno rečeno da neće biti uključen.

Primjer: *Obzirom da se u ispitu našao dio gradiva za koji je rečeno da neće biti...*

Druga korištena strategija je *Iznošenje loših posljedica*. Govornik naglašava nepovoljan utjecaj stanja stvari opisujući važnost akademskog uspjeha za svoje daljnje studiranje, ističući pritom odgovoran pristup svakom ispitu, uključujući i ovaj.

Primjer: *Akademski uspjeh od iznimne je važnosti za moje daljnje studiranje stoga svakom pa i ovom ispitu pristupam s odgovornošću.*

Kao strategija kategorije *Traženja odštete* korištena je strategija *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* najblaže ilokucijske snage. Ispitanik molbom iskušava spremnost profesora da prihvati prijedlog mogućega ispravka predmeta pritužbe, odnosno da revidira ocjene spornoga ispita.

Primjer: *Molio bih Vas, stoga, da revidirate ocjene ovoga ispita ili da nam omogućite ponovno polaganje ispita bez spornoga dijela gradiva.*

⁶¹ Primjer elektroničke poruke prenesen je u izvornom obliku, onako kako ju je napisao sam ispitanik.

Kategorija *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* je ona u kojoj govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe, a u ovom primjeru donosi se uporabom glagola u prvom licu i osobnih i posvojnih zamjenica prvoga lica jednine.

Primjer: *Vjerujem da se gradivo slučajno našlo u ispitu, ali sam siguran da su moji rezultati zbog toga lošiji od očekivanoga., ...da mi omogućite ponovno polaganje...*

Kategorija *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe*, u ovom slučaju pojačavanje propozicijskoga sadržaja postiže se uporabom pridjeva kvalifikacije ili vrednovanja.

Primjer: *...lošiji od očekivanoga, ...iznimne je važnosti.*

U prikazanom primjeru kategorija *Argumentiranje govornoga čina pritužbe* prepoznaje se time što se govornik koristi pripremnim potezima kojima upozorava adresata da će uslijediti razgovor o ispitu koji je ujedno i predmet pritužbe.

Primjer: *Obraćam Vam se jer imam nekoliko nejasnoća vezanih uz ispit iz Vašeg kolegija koji sam prošloga tjedna pisao.*

Važno je ipak napomenuti kako su ove strategije, kao i njihove modifikacije, visoko kontekstualne i pravilno razumijevanje ilokucijske snage iskaza ne ovisi samo o jezičnim elementima nego i izvanjezičnom kontekstu.

7.3. Analiza podataka glavnoga istraživanja

U sljedećim poglavljima opisat će se i tablično prikazati rezultati istraživanja. Deskriptivna analiza relevantnih podataka sažeta je u vrijednostima aritmetičkih sredina (M), standardnih devijacija (sd), frekvencijama (n) i postotcima (%). Da bi se utvrdile razlike u pojedinim varijablama, korišten je Studentov t -test, Kruskal Wallisov test za razlike među više nezavisnih grupa (H vrijednost), χ^2 -hi kvadrat test te *Wilcoxon test parova* za zavisne grupe (Z vrijednost) i prezentirana je p -vrijednost kao i prag značajnosti od $p < .05$. χ^2 -hi kvadrat test statistički je postupak koji se koristi za utvrđivanje razlika između dviju varijabli, u ovom slučaju grupa i strategija, čije su vrijednosti izražene na nominalnoj skali. Studentov t -test upotrebljava se za ispitivanje tvrdnje o jednakosti sredina dviju skupina podataka s pretpostavljenom normalnom distribucijom. *Kruskal Wallis* neparametrijski je test kojim se utvrđuje pripada li više nezavisnih uzoraka istoj populaciji. *Wilcoxon test parova* također je neparametrijski test kojim se ispituje jednakosti dvaju uzoraka ako distribucija podataka nije normalna. Podatci su se analizirali pomoću programa Statistica Software12.

Uz kvantitativnu analizu podatci su i kvalitativno interpretirani zbog rezultata istraživanja Rose i Ono (1995) usmjerenoga na metodološko utvrđivanje valjanosti rezultata dobivenih istraživanjem govornih činova. Njihovo je istraživanje, naime, pokazalo se da s obzirom na sklonost grupiranja odgovora u nekoliko kategorija, pri čemu neke nisu bile uopće zastupljene, a druge s izrazito niskom frekvencijom, nije bilo moguće provođenje preciznije analize prema kojoj svaka kategorija treba imati frekvenciju od najmanje 5 kada je stupanj slobode veći od 2. Autori tvrde da iako se uporaba hi-kvadrat testa čini najboljom opcijom, ona može dovesti do odbacivanja nulte hipoteze bez čvrstih osnova za to. Iz toga je razloga uz statističku obradu podataka nužan bio opis trendova i određivanje smjera kretanja podataka kako bi se rezultati ispravno interpretirali.

7.3.1. Obrada rezultata dobivenih metodom igranja uloge

U ovom će se poglavlju prikazati frekvencije uporabe strategija definiranih za svaku od pet kategorija oblikovanja govornoga čina pritužbe u odnosu na sedam grupa ispitanika i dvije razine interakcije, one s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom i druge s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.

Budući da se radi o kvalitativnim podacima s dvije nominalne varijable, strategije i grupe, za statističku obradu koristio se χ^2 - hi kvadrat test. Rezultati prikazani u tablicama za svaku kategoriju opisat će se vertikalno s aspekta različitih grupa ispitanika i horizontalno s aspekta uporabe pojedine strategije ili neke druge kategorije odgovora u različitim grupama u rasponu od 0 % do 100 %. Također, razlike u uporabi strategija kodiranja govornoga čina pritužbe izračunat će se i među grupama Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika i Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, kako bismo se referirali na prijenos u engleskome jeziku te među grupama Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika i Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika kako bismo se referirali na prijenos u talijanskome jeziku.

7.3.1.1. Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata

Upućivanja na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata temeljni je dio govornoga čina pritužbe, a strategije kojima se ispitanici služe kako bi iznijeli negativnu prosudbu o stanju stvari uzrokovanom predmetom prigovora mogu biti izravnoga ili neizravnoga karaktera. Frekvencije uporabe strategija prikazane su u odnosu na sedam grupa ispitanika i u odnosu na dvije razine interakcije, one s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom (Tablica 5. a) i one s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablica 6. a). U nekim je elektroničkim porukama evidentirana uporaba dviju strategija, a u tablicama je njihov udio prikazan iza znaka + i udjela onih ispitanika koji su se koristili samo tom strategijom. U takvim je slučajevima konačan udio ispitanika koji su se određenom strategijom služili zbroj tih dvaju brojeva izražen u postotcima.

Tablica 5. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

		Grupa n (%)						
Strategija		1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	3 – SGT (N=50)	4 – NGE (N=51)	5 – NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
Strategije neizravnoga iznošenja pritužbe	1 Neizravno upućivanje na predmet pritužbe	6 (10.2 %)	4 (7.8 %)	2 (4 %)	4 (7.8 %)	9 (18 %)	0	0
	2 Prikazivanje situacije kao nepovoljne	4 (6.8 %)	6 + 2 (15.7 %)	4 + 1 (10 %)	12 + 1 (25.5 %)	12 + 3 (30 %)	1 (3.3 %)	0
	3 Iznošenje loših posljedica	6 (10.2 %)	1 + 7 (15.7 %)	0 + 17 (34 %)	0 + 14 (27.5 %)	9 + 11 (40 %)	3 + 2 (16.7 %)	4 + 3 (23.3 %)
	4 Upućivanje na prekršene norme	19 + 4 (39 %)	13 + 9 (43.1 %)	12 + 21 (66 %)	9 + 12 (41.2 %)	7 + 7 (28 %)	8 + 5 (43.3 %)	9 + 6 (50 %)
	5 Traženje pojašnjenja	2 (3.4 %)	2 + 3 (9.8 %)	1 + 1 (4 %)	3 + 1 (7.8 %)	0 + 1 (2 %)	3 + 3 (20 %)	5 + 3 (26.7 %)
Strategije izravnoga upućivanja na odgovornost adresata	6 Okrivljavanje adresata za kršenje normi	6 + 1 (11.7 %)	3 + 3 (11.8 %)	4 + 1 (10 %)	0	2 (4 %)	0	0
	7 Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnog stanja stvari	9 + 3 (20.3 %)	5 + 5 (19.6 %)	2 + 2 (8 %)	8 (15.7 %)	0	5 + 2 (23.3 %)	3 (10 %)
	8 Traženje opravdanja	3 (5.1 %)	1 + 5 (11.8 %)	3 + 1 (8 %)	0	0	3 + 2 (16.7 %)	3 (10 %)
	9 Osuda radnje	0	0	0	1 (2 %)	0	0	0
	10 Osuda optužene osobe	0	0	0	0	0	0	0

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Promatrajući rezultate Tablice 5. a s aspekta grupa, prvo se primjećuje da se najveći udio ispitanika svake od grupa koristio strategijom *Upućivanja na prekršene norme*, osim Grupe 5 – NGT, gdje se 40 % ispitanika koristilo strategijom *Iznošenja loših posljedica*. Također, sve su grupe pokazale veću sklonost izvođenju strategija *Neizravnoga iznošenja pritužbe* i nitko se od ispitanika nije koristio najizravnom strategijom *Osude optužene osobe*.

Horizontalno promatrani podatci s aspekta uporabe pojedine strategije pokazuju kako ispitanici nisu skloni uporabi strategija *Osuda radnje* i *Osuda optužene osobe*. Odstupanja u

učestalosti uporabe najizraženija su kod strategija *Upućivanje na prekršene norme* (u rasponu od 28 % do 66 %), *Iznošenje loših posljedica* (u rasponu od 10.2 % do 40 %) i *Prikazivanje situacije kao nepovoljne* (u rasponu od 0 % do 30 %). Međutim, strategija *Upućivanje na prekršene norme* najzastupljenija je strategija kod ispitanika grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE, 6 – IGE i 7 – IGT dok je strategija *Iznošenja loših posljedica* najzastupljenija kod ispitanika Grupe 5 – NGT. Strategijom *Neizravnoga upućivanja na predmet pritužbe* koristili su se isključivo ispitanici čiji je materinski jezik hrvatski (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) bez obzira na to kojim su jezikom pisali elektroničke poruke. Ispitanici koji su se koristili tom strategijom u svojim su porukama tražili sastanak s profesorom spomenuvši provedeni ispit kao razlog pisanja poruke (vidi primjer (1) str. 92). Sličnu distribuciju pokazali su rezultati dobiveni za strategiju *Prikazivanja situacije kao nepovoljne*, kod koje se među izvornim govornicima talijanskoga i engleskoga jezika tek jedan ispitanik, izvorni govornik engleskoga jezika, koristio tom strategijom. Oni ispitanici koji su se služili tom strategijom pritužbu su usmjerili na nemogućnost pripreme spornoga dijela gradiva zbog nedostatka materijala. Nadalje, samo oni ispitanici čiji je materinski jezik hrvatski (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT i 5 – NGT) koristili su se strategijom *Okrivljavanja adresata za kršenje normi*, iako u relativno niskoj frekvenciji (od 4 % do 11. 8 %), a hrvatski ispitanici Grupe 4 – NGE tom se strategijom nisu uopće služili. Strategijom *Traženja pojašnjenja* izvorni govornici hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) rjeđe se koriste od izvornih govornika talijanskoga (Grupa 7 – IGT) i engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE). Zanimljivo je da su ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE pokazali veću sličnost frekvencije uporabe strategije *Okrivljavanja adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* nego ispitanici grupa 3 – SGT, 5 –NGT i 7 – IGT koji su svoje elektroničke poruke pisali na talijanskome jeziku.

Što se pak udjela ispitanika koji su se koristili dvjema strategijama tiče, rezultati su sljedeći:

- u Grupi 1 – IGH četvero ispitanika (6.8 %) – strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* (tri ispitanika) i strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Okrivljavanje adresata za kršenje normi* (jedan ispitanika)
- u Grupi 2 – SGE sedamnaest ispitanika (33.3 %) – strategije *Prikazivanje situacije kao nepovoljne* i *Iznošenje loših posljedica* (dva ispitanika), strategije *Iznošenje loših posljedica* i *Upućivanje na prekršene norme* (pet ispitanika), strategije *Upućivanje na prekršene norme* i

Traženje pojašnjenja (dva ispitanika) i strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Traženje opravdanja* (dva ispitanika), strategije *Traženje pojašnjenja* i *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* (jedan ispitanik), strategije *Okrivljavanje adresata za kršenje normi* i *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* (dva ispitanika), strategije *Okrivljavanje adresata za kršenje normi* i *Traženje opravdanja* (jedan ispitanik) te strategije *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* i *Traženje opravdanja* (dva ispitanika)

- u Grupi 3 – SGT dvadeset dvoje ispitanika (44 %) – strategije *Prikazivanje situacije kao nepovoljne* i *Upućivanje na prekršene norme* (jedan ispitanik), strategije *Iznošenje loših posljedica* i *Upućivanje na prekršene norme* (sedamnaest ispitanika), strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Traženje pojašnjenja* (jedan ispitanik), strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* (jedan ispitanik), strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Traženje opravdanja* (jedan ispitanik) te strategije *Okrivljavanje adresata za kršenje normi* i *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* (jedan ispitanik)

- u Grupi 4 – NGE četrnaest ispitanika (27.5 %) – strategije *Iznošenje loših posljedica* i *Upućivanje na prekršene norme* (dvanaest ispitanika), strategije *Prikazivanje situacije kao nepovoljne* i *Iznošenje loših posljedica* (jedan ispitanik) i strategije *Iznošenje loših posljedica* i *Traženje pojašnjenja* (jedan ispitanik)

- u Grupi 5 – NGT jedanaest ispitanika (22 %) – strategije *Prikazivanje situacije kao nepovoljne* i *Iznošenje loših posljedica* (tri ispitanika), strategije *Iznošenje loših posljedica* i *Upućivanje na prekršene norme* (sedam ispitanika) i strategije *Iznošenje loših posljedica* i *Traženje pojašnjenja* (jedan ispitanik)

- u Grupi 6 – IGE sedam ispitanika (23.3 %) – strategije *Iznošenje loših posljedica* i *Upućivanje na prekršene norme* (dva ispitanika), strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Traženje pojašnjenja* (tri ispitanika) i strategije *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* i *Traženje opravdanja* (dva ispitanika)

- u Grupi 7 – IGT šest ispitanika (20 %) – strategije *Iznošenje loših posljedica* i *Upućivanje na prekršene norme* (tri ispitanika) i strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Traženje pojašnjenja* (tri ispitanika).

Prikazani se rezultati uporabe strategija razlikuju, međutim, sagledaju li se strategije prema kriteriju veće ili manje izravnosti, može se utvrditi kako su ispitanici svih grupa skloniji

neizravnomu iznošenju pritužbe u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom (Tablica 5. a).

Razlike u uporabi strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* izračunate su među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE te među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT.

Tablica 5. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	4 – NGE (N=51)	6 – IGE (N=30)	
1 Neizravno upućivanje na predmet pritužbe	10.2	7.8	7.8	0	
2 Prikazivanje situacije kao nepovoljne	6.8	15.7	25.5	3.3	
3 Iznošenje loših posljedica	10.2	15.7	27.5	16.7	
4 Upućivanje na prekršene norme	39	43.1	41.2	43.3	
5 Traženje pojašnjenja	3.4	9.8	7.8	20	$\chi^2=44.15$ $df=24$ $p=0.007$
6 Okrivljavanje adresata za kršenje normi	11.7	11.8	0	0	
7 Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari	20.3	19.6	15.7	23.3	
8 Traženje opravdanja	5.1	11.8	0	16.7	
9 Osuda radnje	0	0	2	0	
10 Osuda optužene osobe	0	0	0	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

Iz Tablice 5. b vidljivo je da su značajne razlike u uporabi strategija dobivene su među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=44.15$, $df=24$, $p=0.007$). Također, značajne razlike dobivene su između Grupe 1 – IGH i Grupe 4 – NGE ($\chi^2=20.89$, $df=8$, $p=0.007$), zatim Grupe 4 – NGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=20.77$, $df=7$, $p=0.004$), dok značajne razlike nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 2 – SGE ($\chi^2=4.32$, $df=7$, $p=0.74$) te između Grupe 2 – SGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=10.45$, $df=7$, $p=0.16$).

Kad je u pitanju interakcija s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom, najveći udio ispitanika iz grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE koristio se strategijom *Upućivanja na prekršene norme* (u rasponu od 25.5 % do 43.1 %). Od ostalih strategija sudionici istraživanja iz Grupe 4 – NGE koristili su se često strategijama *Iznošenje loših posljedica* (27.5 %) i *Prikazivanje situacije kao nepovoljne* (25.5 %). Nadalje, ispitanici Grupe 1 – IGH, kao i Grupe 6 – IGE, često su se koristili i strategijom *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnog stanja stvari* (20.3 % i 23.3 %). Pokazalo se da ispitanici ovih grupa nisu skloni najizravnijim strategijama budući da strategiju *Osuda optužene osobe* nije koristio niti jedan ispitanik, a strategiju *Osuda radnje* tek jedan sudionik iz Grupe 4 – NGE (Tablica 5. b).

Tablica 5. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	3 – SGT (N=50)	5 – NGT (N=50)	7 – IGT (N=30)	
1 Neizravno upućivanje na predmet pritužbe	10.2	4	18	0	$\chi^2=86.01$ $df=21$ $p<0.001$
2 Prikazivanje situacije kao nepovoljne	6.8	10	30	0	
3 Iznošenje loših posljedica	10.2	34	40	23.3	
4 Upućivanje na prekršene norme	39	66	28	50	
5 Traženje pojašnjenja	3.4	4	2	26.7	
6 Okrivljavanje adresata za kršenje normi	11.7	10	4	0	
7 Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari	20.3	8	0	10	
8 Traženje opravdanja	5.1	8	0	10	
9 Osuda radnje	0	0	0	0	
10 Osuda optužene osobe	0	0	0	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

U Tablici 5. c prikazana je statistička važnost dobivena za učestalost uporabe strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=86.01$, $df=21$, $p<0.001$). Razlike su značajne

i između Grupe 1 – IGH i Grupe 5 – NGT ($\chi^2=34.78$, $df=7$, $p<0.001$), Grupe 3 – SGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=16.65$, $df=7$, $p=0.01$) te Grupe 5 – NGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=39.94$, $df=7$, $p<0.001$). Značajne razlike nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 3 – SGT.

Najveći udio ispitanika u svim četirima grupama koristio se strategijom *Upućivanja na prekršene norme* (u rasponu od 28 % do 66 %). Nadalje, ispitanici Grupe 5 – NGT često su se koristili strategijama *Iznošenja loših posljedica* (40 %) i *Prikazivanja situacije kao nepovoljne* (30 %), dok su se oni u Grupi 7 – IGT uz *Upućivanja na prekršene norme* (50 %) često koristili strategijom *Traženje pojašnjenja* (26.7 %) i strategijom *Iznošenja loših posljedica* (23.7 %). Uz ispitanike Grupe 1 – IGH za koje je već dokazano da nisu skloni najizravnijim strategijama *Osuda radnje* i *Osuda optužene osobe*, isto se utvrdilo i za ispitanike grupa 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT jer također nitko od sudionika tih grupa nije koristio te strategije. (Tablica 5. c).

Kako bi se ispitao utjecaj društvenoga statusa i moć na razinu pragmatičkoga prijenosa, ispitanici su uz elektroničku poruku upućenu društveno dominantnoj osobi s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom pisali i drugu upućenu osobi jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablice 6. a – c).

Tablica 6. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

		Grupa n (%)						
Strategija		1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	3 – SGT (N=50)	4 – NGE (N=51)	5 – NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
Strategije neizravnog iznošenja pritužbe	1 Neizravno upućivanje na predmet pritužbe	6 (10.2 %)	10 (19.6 %)	9 (18 %)	7 (13.7 %)	4 (8 %)	0	0
	2 Prikazivanje situacije kao nepovoljne	3 (5.1 %)	5 (9.8 %)	5 (10 %)	16 + 7 (45.1 %)	23 (46 %)	4 (13.3 %)	1 + 2 (10 %)
	3 Iznošenje loših posljedica	3 (5.1 %)	3 + 1 (7.8 %)	3 + 3 (12 %)	3 + 7 (19.6 %)	0 + 3 (6 %)	2 + 2 (13.3 %)	4 + 2 (20 %)
	4 Upućivanje na prekršene norme	11 + 2 (22 %)	4 + 2 (11.8 %)	5 + 3 (16 %)	2 (3.9 %)	7 + 8 (30 %)	8 + 4 (40 %)	0
	5 Traženje pojašnjenja	3 + 2 (9.8 %)	2 + 2 (7.8 %)	2 (4 %)	1 + 1 (3.9 %)	3 + 2 (10 %)	5 + 2 (23.3 %)	9 + 4 (43.3 %)
Strategije izravnog upućivanja na odgovornost adresata	6 Okrivljavanje adresata za kršenje normi	5 (8.5 %)	4 + 1 (9.8 %)	4 (8 %)	2 (3.9 %)	1 + 3 (8 %)	2 (6.7 %)	8 + 4 (40 %)
	7 Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari	5 (8.5 %)	3 + 2 (9.8 %)	9 + 1 (20 %)	8 + 1 (17.6 %)	2 + 1 (6 %)	4 (13.3 %)	2 (6.7 %)
	8 Traženje opravdanja	3 (5.1 %)	4 + 2 (11.8 %)	5 + 1 (12 %)	4 (7.8 %)	1 + 1 (2 %)	1 (3.3 %)	0
	9 Osuda radnje	4 (6.8 %)	2 + 2 (7.8 %)	1 (2 %)	0	0	0	0
	10 Osuda optužene osobe	14 (27.5 %)	7 + 2 (17.6 %)	3 (6 %)	0	0	0	0

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Prema Tablici 6. a u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora ispitanici Grupe 1 – IGH najčešće su se koristili strategijom *Osude optužene osobe* (27.5 %) i *Upućivanja na prekršene norme* (22 %), dok su se ispitanici Grupe 2 – SGE u najvećem postotku koristili dvjema potpuno oprečnim strategijama, odnosno *Neizravno upućivanje na predmet pritužbe* (19.6 %) kao izrazito neizravnom strategijom i *Osuda optužene osobe* (17.6 %) kao strategijom najizravnijega upućivanja na odgovornost adresata. Ispitanici Grupe 3 – SGT nešto su se češće koristili izravnijom strategijom *Okrivljavanja adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* (20 %) u odnosu na strategiju

Neizravnoga upućivanja na predmet pritužbe (18 %), ali se, također, primjećuje da kod te grupe niti jedna strategija nije znatnije zastupljena od drugih. Ispitanici grupa 4 – NGE i 5 – NGT najčešće su se koristili strategijom *Prikazivanja situacije kao nepovoljne* (41.5 % i 46 %). Izvorni govornici engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) najčešće su se koristili strategijom *Upućivanja na prekršene norme* (40 %), kao i u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa, a izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) gotovo su se podjednako koristili strategijom *Traženja pojašnjenja* (43.3 %) i *Okrivljavanja adresata za kršenje normi* (40 %).

Horizontalno promatrani podatci Tablice 6. a, iz perspektive pojedine strategije, pokazuju značajnije razlike među grupama. Kao i u interakciji s društveno dominantnom osobom, strategijom *Neizravnog upućivanja na predmet pritužbe* koristili su se samo ispitanici čiji je materinski jezik hrvatski (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT), i to u sličnome omjeru (u rasponu od 8 % do 19.65 %). Svi ispitanici koji su se u svojim porukama koristili tom strategijom tražili su od kolege da im pošalje ispitne materijale naglašavajući kako ih do sada nisu dobili (vidi primjer (2) str. 92). Strategijama *Osude radnje* i *Osude optužene osobe* ne koriste se izvorni govornici hrvatskoga na višim razinama poznavanja talijanskoga (Grupa 5 – NGT) i engleskoga jezika (Grupa 4 – NGE) kao ni izvorni govornici engleskoga Grupa (6 – IGE) i talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT). Najznačajnije razlike u frekvenciji uporabe pokazuje strategija *Prikazivanja situacije kao nepovoljne* u rasponu učestalosti od 5.1 % do 46 %. Najmanje razlike vidljive su u uporabi strategije *Osude radnje* koja je zastupljena s niskim udjelom samo kod ispitanika grupa 1 – IGH (6.8 %), 2 – SGE (7.8 %) i 3 – SGT (2 %). Svih devet ispitanika koji su se strategijom *Osude radnje* koristili u sadržaju poruke naglasilo je kako je takvo ponašanje neispravno i društveno neprihvatljivo.

I u ovom je vidu interakcije zamijećena uporaba dviju strategija u istoj elektroničkoj poruci, a udio je kako slijedi:

- u Grupi 1 – IGH dva ispitanika (3.4 %) – strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Traženje pojašnjenja*

- u Grupi 2 – SGE sedam ispitanika (13.7 %) – strategije *Iznošenje loših posljedica* i *Upućivanje na prekršene norme* (jedan ispitanik), strategije *Upućivanje na prekršene norme* i *Traženje pojašnjenja* (jedan ispitanik), strategije *Traženje pojašnjenja* i *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* (jedan ispitanik), strategije *Okrivljavanje adresata za kršenje normi* i *Traženje opravdanja* (jedan ispitanik), strategije *Okrivljavanje adresata zbog*

nepovoljnoga stanja stvari i Traženje opravdanja (jedan ispitanik) i strategije Osuda radnje i Osuda optužene osobe (dva ispitanika)

- u Grupi 3 – SGT četiri ispitanika (8 %) – strategije *Iznošenje loših posljedica i Upućivanje na prekršene norme* (tri ispitanika) i strategije *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari i Traženje opravdanja* (jedan ispitanik)

- u Grupi 4 – NGE osam ispitanika (15.7 %) – strategije *Prikazivanje situacije kao nepovoljne i Iznošenje loših posljedica* (sedam ispitanika) te strategije *Traženje pojašnjenja i Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* (jedan ispitanik)

- u Grupi 5 – NGT devet ispitanika (18 %) – strategije *Iznošenje loših posljedica i Upućivanje na prekršene norme* (tri ispitanika), strategije *Upućivanje na prekršene norme i Traženje pojašnjenja* (dva ispitanika), strategije *Upućivanje na prekršene norme i Okrivljavanje adresata za kršenje normi* (tri ispitanika) te strategije *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari i Traženje opravdanja* (jedan ispitanik)

- u Grupi 6 – IGE četiri ispitanika (13.3 %) – strategije *Iznošenje loših posljedica i Upućivanje na prekršene norme* (dva ispitanika) i strategije *Upućivanje na prekršene norme i Traženje pojašnjenja* (dva ispitanika)

- u Grupi 7 – IGT šest ispitanika (20 %) – strategije *Prikazivanje situacije kao nepovoljne i Iznošenje loših posljedica* (dva ispitanika) i strategije *Traženje pojašnjenja i Okrivljavanje adresata za kršenje normi* (četiri ispitanika).

- Za razliku od izvođenja govornoga čina u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom gdje su ispitanici svih grupa pokazali sklonost uporabe strategija neizravnoga iznošenje pritužbe, u interakciji s osobom jednakoga društvenoga statusa bez društveno obvezujućih faktora pokazale su se značajnije razlike. Ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT gotovo su u jednakome omjeru rabili strategije neizravnoga iznošenja pritužbe i strategije izravnoga upućivanja na odgovornost adresata, a ispitanici grupa 4 – NGE, 5 – NGT, 6 – IGE i 7 – IGT pokazali su nešto veću sklonost neizravnim strategijama (Tablica 6. a).

Tablica 6. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	4 - NGE (N=51)	6 – IGE (N=30)	
1 Neizravno upućivanje na predmet pritužbe	10.2	19.6	13.7	0	$\chi^2=107.3$ 6 df=27 $p<0.001$
2 Prikazivanje situacije kao nepovoljne	5.1	7.8	19.6	13.3	
3 Iznošenje loših posljedica	5.1	7.8	19.6	13.3	
4 Upućivanje na prekršene norme	22	11.8	3.9	40	
5 Traženje pojašnjenja	9.8	7.8	3.9	23.3	
6 Okrivljavanje adresata za kršenje normi	8.5	9.8	3.9	6.7	
7 Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari	8.5	9.8	17.6	13.3	
8 Traženje opravdanja	5.1	11.8	7.8	3.3	
9 Osuda radnje	6.8	7.8	0	0	
10 Osuda optužene osobe	27.5	17.6	0	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

Kao što je prikazano u Tablici 6. b, uporaba *Strategija neizravnoga iznošenja pritužbe* i *Strategija izravnoga upućivanja na odgovornost adresata* u interakciji s osobom jednakoga društvenoga statusa bez društveno obvezujućih faktora pokazala je značajne razlike među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=107.36$, df=27, $p<0.001$). Značajne su razlike isto tako dobivene između Grupe 1 – IGH i Grupe 2 – SGE ($\chi^2=33.94$, df=9, $p<0.001$), Grupe 1 – IGH i Grupe 4 – NGE ($\chi^2=77.10$, df=9, $p<0.001$), zatim Grupe 2 – SGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=45.27$, df=9, $p<0.001$) te između Grupe 4 – NGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=55.43$, df=7, $p<0.001$).

U interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora najveći udio sudionika istraživanja u Grupi 1 – IGH koristio se strategijom *Osude optužene osobe* (27.5 %) te u nešto manjoj mjeri strategijom *Upućivanja na prekršene norme* (22 %).

Zanimljivo je da su se sudionici iz Grupe 2 – SGE također često koristili najizravnijom strategijom *Osude optužene osobe* (17.6 %) i u neznatno većem postotku najmanje izravnom strategijom – *Neizravnim upućivanjem na predmet pritužbe* (19.6 %). Ostale su strategije kod ove grupe zastupljene u gotovo jednakom postotku (u rasponu od 7.8 % do 11.8 %). Ispitanici Grupe 4 – NGE koristili su se često strategijom *Iznošenje loših posljedica* (19.6 %) i strategijom *Prikazivanje situacije kao nepovoljne* (19.6 %), dok najizravnije strategije *Osuda radnje* i *Osuda optužene osobe* nisu koristili uopće, isto kao ni izvorni govornici engleskoga jezika Grupa 6 – IGE. Kod sudionika iz Grupe 6 – IGE najčešće primjenjivana strategija bila je *Upućivanje na predmet pritužbe* (40 %) (Tablica 6. b).

Tablica 6. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	3 – SGT (N=50)	5 – NGT (N=50)	7 – IGT (N=30)	
1 Neizravno upućivanje na predmet pritužbe	10.2	18	8	0	$\chi^2=149.5$ 1 df=27 $p<0.001$
2 Prikazivanje situacije kao nepovoljne	5.1	10	46	10	
3 Iznošenje loših posljedica	5.1	12	6	20	
4 Upućivanje na prekršene norme	22	16	30	0	
5 Traženje pojašnjenja	9.8	4	10	43.3	
6 Okrivljavanje adresata za kršenje normi	8.5	8	8	40	
7 Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari	8.5	20	6	6.7	
8 Traženje opravdanja	5.1	12	2	0	
9 Osuda radnje	6.8	2	0	0	
10 Osuda optužene osobe	27.5	6	0	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

Nadalje, Tablica 6. c pokazuje da je statistička važnost dobivena i za učestalost uporabe strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u

interakciji s osobom jednakoga društvenoga statusa bez društveno obvezujućih faktora među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=149.51$, $df=27$, $p<0.001$). Razlike su značajne i između Grupe 1 – IGH i Grupe 5 – NGT ($\chi^2=34.71$, $df=9$, $p<0.001$), Grupe 3 – SGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=43.02$, $df=9$, $p<0.001$) te Grupe 5 – NGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=42.03$, $df=7$, $p<0.001$), dok značajnih razlika nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 3 – SGT ($\chi^2=14.49$, $df=9$, $p=0.12$).

Ispitanici grupa 1 – IGH i 3 – SGT koristili su se svim strategijama kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata*, iako u različitim omjerima, dok ispitanici grupa 5 – NGT i 7 – IGT nisu koristili najizravnije strategije *Osuda radnje* i *Osuda optužene osobe*. S druge pak strane, najveći udio sudionika istraživanja u Grupi 1 – IGH koristio se strategijom *Osuda optužene osobe* (27.5 %) te u nešto manjem postotku strategijom *Upućivanje na prekršene norme* (22 %). U Grupi 3 – SGT najzastupljenije su strategije *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* (20 %) te *Neizravno upućivanje na predmet pritužbe* (18 %). Ispitanici Grupa 5 – NGT uglavnom su primjenjivali strategije *Prikazivanje situacije kao nepovoljne* i *Upućivanje na prekršene norme*, dok su se ispitanici Grupa 7 – IGT najčešće koristi *Iznošenjem loših posljedica*, *Traženjem pojašnjenja* i *Okrivljavanjem adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari*. (Tablica 6. c).

Uspoređeni su također rezultati prikazani u tablicama 5. (a – c) i 6. (a – c) kako bi se utvrdilo postojanje razlika i sličnosti u frekvencijama i učestalosti uporabe strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom s onima koje su ispitanici koristili u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Podatci pokazuju da su ispitanici svih grupa u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom znatno skloniji korištenju strategija neizravnoga iznošenja pritužbe nego strategija izravnoga upućivanja na odgovornost adresata (Tablica 5. a). U interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora kod grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT gotovo je podjednak udio strategija neizravnoga iznošenja pritužbe i strategija izravnoga upućivanja na odgovornost adresata (Tablica 5. c), čemu ponajviše pridonosi razlika u uporabi najizravnijih strategija *Osuda radnje* i *Osuda optužene osobe*. Ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT u interakciji s društveno dominantnom osobom nisu se koristili tim strategijama, a u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa tim se strategijama koriste u rasponu od 2 % do 27.5 % (*Osuda*

radnje 2.5 % – 7.8 % i *Osuda optužene osobe* 6 % – 27.5 %). Iako u manjoj mjeri, porast udjela strategija izravnoga upućivanja na odgovornost adresata u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora primijećen je i kod naprednih govornika engleskoga jezika Grupa 4 – NGE i naprednih govornika talijanskoga jezika Grupe 5 – NGT. Što se Grupe 4 – NGE tiče najveće su se razlike pokazale u uporabi strategije *Upućivanje na prekršene norme* kojom se 41.2 % ispitanika koristilo u interakciji s društveno dominantnom osobom, a tek 3.9 % u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa te strategije *Prikazivanje situacije kao nepovoljne* kojom se 25.5 % ispitanika koristilo u interakciji s društveno dominantnom osobom, a čak 45.1 % u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa. Ispitanici Grupe 5 – NGT najveće su razlike pokazali u uporabi strategije *Iznošenje loših posljedica* kojom se 40 % ispitanika koristilo u interakciji s društveno dominantnom osobom, a tek 6 % u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa. Izvorni govornici engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) nisu pokazali veće razlike u korištenju strategija neizravnoga iznošenja pritužbe i strategija izravnoga upućivanja na odgovornost adresata u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom u odnosu na interakciju s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Ispitanici Grupe 6 – IGE najveće su razlike pokazali u uporabi strategije *Okrivljavanje adresata zbog nepovoljnoga stanja stvari* kojom se 23.3 % ispitanika koristilo u interakciji s društveno dominantnom osobom, a 13.3 % u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa te strategije *Traženje opravdanja* kojom se 16.7 % ispitanika koristilo u interakciji s društveno dominantnom osobom, a tek 3.3 % u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa. Kod ispitanika Grupe 7 – IGT značajna je razlika uočena u uporabi strategije *Upućivanje na prekršene norme* koju je čak 50 % ispitanika koristilo u interakciji s društveno dominantnom osobom, a nitko u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa. Rezultati pokazuju da svi sudionici istraživanja strategiju *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* koriste u različitim omjerima ovisno o tome radi li se o interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom ili s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Primijećene su sličnosti uporabe strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* između izvornih govornika hrvatskoga jezika pri izvođenju govornoga čina pritužbe u materinskom jeziku (Grupa 1 – IGH) i izvornih govornika hrvatskoga jezika na razini samostalnoga korisnika pri izvođenju govornoga čina

pritužbe u engleskome jeziku (Grupa 2 – SGE) i talijanskome jeziku (Grupa 3 – SGT). Razlike su, međutim, veće u rezultatima hrvatskih ispitanika Grupe 1 – IGH i hrvatskih ispitanika na razini naprednoga korisnika engleskoga (Grupa 4 – NGE) i talijanskoga jezika (Grupa 5 – NGT). Ipak, rezultati hrvatskih ispitanika na razini naprednoga korisnika engleskoga (Grupa 4 – NGE) nisu pokazali značajniju sličnost ni s izvornim govornicima engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE), kao ni rezultati hrvatskih ispitanika na razini naprednoga korisnika talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) s izvornim govornicima talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT).

7.3.1.2. Traženje odštete

Kategorija *Traženje odštete*, za razliku od kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata*, nije temeljni čin i nije nužno prisutna u izvođenju govornoga čina pritužbe.

Tablica 7. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

Strategija	Grupa n (%)						
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	3 – SGT (N=50)	4 – NGE (N=51)	5 – NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
Bez traženja odštete	12 (20.3 %)	9 (17.6 %)	8 (16 %)	5 (9.8 %)	16 (32%)	1 (3.3 %)	5 (16.7 %)
1 Prijedlog ispravka predmeta pritužbe	20 (33.9 %)	15 (29.4 %)	20 (40 %)	8 (15.7 %)	6 (12%)	5 (16.7 %)	0
2 Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban	9 (15.3 %)	9 (17.6 %)	10 (20 %)	17 (33.3 %)	22 (44%)	11 (36.7 %)	14 (46.7 %)
3 Ispravak je predmeta pritužbe obveza	14 (23.7 %)	17 (33.3 %)	12 (24 %)	21 (41.2 %)	6 (12 %)	13 (43.3 %)	11 (36.7 %)
4 Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi	2 (3.4 %)	1 (2 %)	0	0	0	0	0
5 Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe	2 (3.4 %)	0	0	0	0	0	0

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Podatci iz Tablice 7. a do kojih se došlo ispitivanjem frekvencijâ i učestalosti uporabe strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s društveno dominantnom osobom s

eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom dokazuju kako je veći broj ispitanika ipak sklon traženju odštete. Strategija *Bez traženja odštete* pokazuje relativno sličnu distribuciju rezultata. Znatnija odstupanja primijećena su kod ispitanika Grupe 5 – NGT, od kojih 32 % nije pokazalo sklonost traženju odštete, i kod ispitanika Grupe 6 – IGE, gdje je takvu sklonost pokazao tek jedan ispitanik.

Horizontalna analiza podataka Tablice 7. a pokazuje najveće sličnosti pri izbjegavanju strategija *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi*, kojom se koristilo dvoje ispitanika Grupe 1 – IGH i jedan ispitanik Grupe 2 – SGE te *Apeliranja na neponavljanje predmeta pritužbe*, kojom se koristilo samo dvoje ispitanika Grupe 1 – IGH. Razlika se očituje u frekvenciji i učestalosti uporabe strategija *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* koju sudionici koriste u rasponu od 0 % do 40 %, ali, isto tako, veća sklonost toj strategiji primjećuje se kod ispitanika grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT u odnosu na hrvatske ispitanike na naprednoj razini poznavanja stranoga jezika (grupe 4 – NGE i 5 – NGT) i izvornih govornika stranih jezika (grupe 6 – IGE i 7 – IGT). Strategija *Ispravak je predmeta pritužbe obveza* zastupljena je u rasponu od 12 % do 43.3 %. Sličan raspon zastupljenosti, od 15.3 % do 46.7 %, uočljiv je kod strategije *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban*, a nešto veću sklonost toj strategiji pokazuju hrvatski ispitanici na naprednoj razini poznavanja stranoga jezika (grupe 4 – NGE i 5 – NGT) i izvorni govornici stranih jezika (grupe 6 – IGE i 7 – IGT) u odnosu na hrvatske ispitanike grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT.

Tablica 7. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	4 – NGE (N=51)	6 – IGE (N=30)	
Bez traženja odštete	20.3	17.6	9.8	3.3	
1 Prijedlog ispravka predmeta pritužbe	33.9	29.4	15.7	16.7	
2 Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban	15.3	17.6	33.3	36.7	$\chi^2=27.03$ $df=15$ $p=0.03^*$
3 Ispravak je predmeta pritužbe obveza	23.7	33.3	41.2	43.3	
4 Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi	3.4	2	0	0	
5 Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe	3.4	0	0	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode; $*p<0.05$

Prema Tablici 7. b uporaba strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom značajno se razlikuje u grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=27.03$, $df=15$, $p=0.03$). Značajne su razlike dobivene i između Grupe 1 – IGH i Grupe 4 – NGE ($\chi^2=15.38$, $df=5$, $p=0.008$), a značajne razlike nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 2 – SGE ($\chi^2=3.20$, $df=5$, $p=0.66$), Grupe 2 – SGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=8.24$, $df=4$, $p=0.08$), Grupe 4 – NGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=1.16$, $df=3$, $p=0.76$).

Ispitanici grupa 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE, odnosno oni ispitanici koji su elektroničke poruke pisali na engleskome jeziku, najučestalije su se koristili strategijom *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban*, ali se sličnost u distribuciji rezultata pokazala znatnija kod ispitanika Grupe 4 – NGE (41.2 %) i Grupe 6 – IGE (43.3 %), slično kao i pri uporabi strategije *Ispravak je predmeta pritužbe obveza* (Grupa 4 – NGE 33.3 % i Grupa 6 – IGE 36.7 %). Ispitanici tih grupa nisu se koristili strategijama *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* i *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe*. Znatnija je sličnost između grupa 1 – IGH i 2 – SGE uočljiva u uporabi strategije *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* (Grupa 1 –

IGH 33.9 % i Grupa 2 – SGE 29.4 %) i strategije *Ispravak je predmeta pritužbe obveza* (Grupa 1 – IGH 23.7 % i Grupa 2 – SGE 33.3 %).

Tablica 7. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	3 – SGT (N=50)	5 – NGT (N=50)	7 – IGT (N=30)	
Bez traženja odštete	20.3	16	32	16.7	
1 Prijedlog ispravka predmeta pritužbe	33.9	40	12	0	
2 Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban	15.3	20	44	46.7	$\chi^2=47.55$ $df=15$ $p<0.001$
3 Ispravak je predmeta pritužbe obveza	23.7	24	12	36.7	
4 Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi	3.4	0	0	0	
5 Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe	3.4	0	0	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

Kako je prikazano u Tablici 7. c, statistički značajne razlike u frekvencijama opaženim za uporabu strategija kategorije *Traženje odštete* pronađene su među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=47.55$, $df=15$, $p<0.001$). Razlike su značajne i između Grupe 1 – IGH i Grupe 5 – NGT ($\chi^2=20.15$, $df=5$, $p=0.001$), Grupe 3 – SGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=17.49$, $df=3$, $p<0.001$) te Grupe 5 – NGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=10.67$, $df=3$, $p=0.01$), dok značajne razlike nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 3 – SGT ($\chi^2=4.29$, $df=5$, $p=0.51$).

Ispitanici grupa 1 – IGH i 3 – SGT imaju vrlo sličnu distribuciju rezultata, najzastupljenija je strategija *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* (Grupa 1 – IGH 33.9 % i Grupa 3 – SGT 40 %) iza koje slijedi *Ispravak je predmeta pritužbe obveza* (Grupa 1 – IGH 23.7 % i Grupa 3 – SGT 24 %). Sličnost je primijećena u visokoj frekvenciji uporabe strategije *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban* među naprednim govornicima talijanskoga jezika (Grupa 5 – NGT 44 %) i izvornim govornicima talijanskoga (Grupa 7 – IGT 46.7 %). Međutim, ove se dvije skupine značajno razlikuju u korištenju strategije *Bez traženja odštete* (Grupa 5 – NGT 32 % i

Grupa 7 – IGT 16.7 %) i *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* (Grupa 5 – NGT 15.7 % i Grupa 7 – IGT 0 %). Ispitanici Grupe 5 – NGT najveću sličnost s ispitanicima Grupe 1 – IGH pri odabiru strategija traženja odštete pokazuju pri uporabi strategije *Bez traženja odštete* (Grupa 5 – NGT 32 % i Grupa 1 – IGH 20.3 %). Zanimljivo je da se nitko od ispitanika grupa 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT nije koristio strategijama *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* i *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe* (Tablica 7. c).

Tablica 8. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

Strategija	Grupa n (%)						
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	3 – SGT (N=50)	4 – NGE (N=51)	5 – NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
Bez traženja odštete	18 (30.5 %)	12 (23.5 %)	11 (22 %)	5 (9.8 %)	9 (18 %)	6 (20 %)	7 (23.3 %)
1 Prijedlog ispravka predmeta pritužbe	5 (8.5 %)	0	0	4 (7.8 %)	1 (2 %)	0	0
2 Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban	12 (20.3 %)	18 (35.3 %)	22 (44 %)	29 (56.9 %)	34 (68 %)	14 (46.7 %)	9 (30 %)
3 Ispravak je predmeta pritužbe obveza	9 (15.3 %)	12 (23.5 %)	13 (26 %)	10 (19.6 %)	6 (12 %)	10 (33.3 %)	11 (36.7 %)
4 Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi	4 (6.8 %)	4 (7.8 %)	1 (2 %)	0	0	0	3 (10 %)
5 Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe	11 (18.6 %)	5 (9.8 %)	3 (6 %)	3 (5.9 %)	0	0	0

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Rezultati iz Tablica 8. a dobiveni ispitivanjem frekvencija i učestalosti uporabe strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora pokazuju kako je i u ovom slučaju veći broj ispitanika sklon traženju odštete.

Analizom Tablice 8. a iz perspektive grupa vidljivo je da je u grupama 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE, 5 – NGT i 6 – IGE najčešće korištena strategija *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban*, u Grupi 1 – IGH *Bez traženja odštete* te u Grupi 7 – IGT *Ispravak je predmeta pritužbe obveza*. Ispitanici grupa 4 – NGE, 5 – NGT i 6 – IGE nisu koristili strategiju *Loše*

posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi, a oni grupa 5 – NGT, 6 – IGE i 7 – IGT strategiju *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe*.

Zanimljivi podatci dobiveni horizontalnom analizom iz perspektive strategija kategorije *Traženje odštete* pokazali su da se hrvatski ispitanici pri izvođenju pritužbe u materinskome jeziku (Grupa 1 – IGH) u odnosu na ispitanike ostalih grupa u znatno većem broju koriste strategijom *Apeliranja na neponavljanje predmeta pritužbe*. Nadalje, strategijom *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* ne koriste se izvorni govornici engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) te hrvatski ispitanici na samostalnoj razini poznavanja engleskoga jezika (Grupa 2 – SGE) i samostalnoj razini poznavanja talijanskoga jezika (Grupa 3 – SGT). Ipak, raspon korištenja te strategije nije velik, od 0 % do 8.5 %, za razliku od strategije *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban* čiji je raspon uporabe znatno veći, od 20.3 % do 68 %. Tom su se strategijom u najvećem udjelu koristili ispitanici grupa 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE, 5 – NGT i 6 – IGE. Značajan raspon distribucije imaju i strategije *Ispravak je predmeta pritužbe obveza* (od 12 % do 36.7 %), kojom su se u najvećem udjelu koristili ispitanici Grupe 7 – IGT. Strategije *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe* (od 0 % do 18.6 %) i *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* (od 0 % do 10 %) zastupljene su te u nešto manjem rasponu.

Tablica 8. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	4 – NGE (N=51)	6 – IGE (N=30)	
Bez traženja odštete	30.5	23.5	9.8	20	$\chi^2=40.03$ $df=15$ $p<0.001$
1 Prijedlog ispravka predmeta pritužbe	8.5	0	7.8	0	
2 Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban	20.3	35.3	56.9	46.7	
3 Ispravak je predmeta pritužbe obveza	15.3	23.5	19.6	33.3	
4 Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi	6.8	7.8	0	0	
5 Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe	18.6	9.8	5.9	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

Analizom podataka iz Tablica 8. b dobivene su značajne razlike u pojavnosti pojedinih strategija kategorije *Traženje odštete* u grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=40.03$, $df=15$, $p<0.001$). Značajne razlike u uporabi strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora dobivene su između Grupe 1 – IGH i Grupe 4 – NGE ($\chi^2=22.67$, $df=5$, $p<0.001$), a značajne razlike nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 2 – SGE ($\chi^2=9.54$, $df=5$, $p=0.09$), Grupe 2 – SGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=6.68$, $df=4$, $p=0.15$), Grupe 4 – NGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=0.18$, $df=4$, $p=0.18$).

Bez traženja odštete, *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban* i *Ispravak je predmeta pritužbe obveza* strategije su koje primjenjuju sudionici svih grupa (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE). Sudionici grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 6 – IGE pokazuju veću sklonost strategijama *Bez traženja odštete* i *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban*. Ipak, najveći udio ispitanika Grupe 1 – IGH (30.5 %) koristi strategiju *Bez traženja odštete*, a grupa 2 – SGE (35.3 %), 4 – NGE (56.9 %) i 6 – IGE (46.7 %) strategiju *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban*. I dok strategija *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* pokazuje velike sličnosti među grupama hrvatskih ispitanika Grupe 1 – IGH i Grupe 2 – SGE,

istovremeno uporaba te strategije upućuje na značajne razlike između tih grupa (grupe 1 – IGH i 2 – SGE) te naprednih govornika Grupe 4 – NGE i izvornih govornika engleskoga jezika Grupe 6 – IGE. Strategijom *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe* koriste se isključivo hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE i 4 – NGE). Ispitanici Grupe 6 – IGE, izvorni govornici engleskoga jezika, uz strategiju *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe*, nisu se koristili strategijama *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* i *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi*.

Tablica 8. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	3 – SGT (N=50)	5 – NGT (N=50)	7 – IGT (N=30)	
Bez traženja odštete	30.5	22	18	23.3	
1 Prijedlog ispravka predmeta pritužbe	8.5	0	2	0	
2 Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban	20.3	44	68	30	$\chi^2=55.14$ $df=15$ $p<0.001$
3 Ispravak je predmeta pritužbe obveza	15.3	26	12	36.7	
4 Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi	6.8	2	0	10	
5 Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe	18.6	6	0	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

Iz Tablice 8. c proizlazi da su značajna odstupanja u učestalosti korištenja pojedinih strategija prisutna i među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=55.14$, $df=15$, $p<0.001$). Razlike su značajne i između Grupe 1 – IGH i Grupe 3 – SGT ($\chi^2=16.09$, $df=5$, $p=0.006$), Grupe 1 – IGH i Grupe 5 – NGT ($\chi^2=31.25$, $df=5$, $p<0.001$) te Grupe 5 – NGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=16.27$, $df=4$, $p=0.002$). Između Grupe 3 – SGT i Grupe 7 – IGT nisu se pokazale značajne razlike ($\chi^2=5.87$, $df=4$, $p=0.21$).

Strategije koje primjenjuju sudionici svih grupa (grupe 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT) su *Bez traženja odštete*, *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban* i *Ispravak je predmeta pritužbe obveza*. Strategija *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban*

najzastupljenija je kod ispitanika grupa 3 – SGT (44 %) i 5 – NGT (68 %), strategija *Bez traženja odštete* kod ispitanika Grupe 1 – IGH (30.5 %) i strategija *Ispravak je predmeta pritužbe obveza* kod ispitanika Grupe 7 – IGT (36.7 %). Strategiju *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* ispitanici Grupe 3 – SGT koristili su u nešto manjem udjelu (2 %) nego ispitanici Grupe 1 – IGH (6.8 %) ili Grupe 7 – IGT (10 %). Tu strategiju nisu koristili ispitanici Grupe 5 – NGT. *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe* kao strategiju koristili su samo ispitanici grupa 1 – IGH (18.6 %) i 3 – SGT (6 %). *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* kao strategiju nisu koristili ispitanici grupa 3 – SGT i 7 – IGT, dok su je u manjoj mjeri koristili ispitanici grupe 5 – NGT (2 %).

Rezultati tablica 7. (a – c) i tablica 8. (a – c) pokazuju sklonost ispitanika pri traženju kompenzacije za stanje stvari koje je nastalo kao posljedica predmeta pritužbe. Izvorni govornici engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) pokazali su znatno veću sklonost strategiji *Bez traženja odštete* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora od one u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Hrvatski ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT i izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) pokazali su neznatno veću sklonost toj strategiji, a hrvatski ispitanici Grupe 4 – NGE jednaku. Ispitanici Grupe 5 – NGT pokazali su veću sklonost strategiji *Bez traženja odštete* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Strategija *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* pokazuje značajna odstupanja u frekvencijama u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom (od 0 % do 40 %) s frekvencijama dobivenim za istu strategiju u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora u usporedbi (od 0 % do 8.5 %). Strategija *Ispravak predmeta pritužbe prijeko je potreban* koristi se u znatno većem udjelu (od 20.3 % do 68 %) u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora, a strategija *Ispravak je predmeta pritužbe obveza* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom (od 15.3 % do 46.7 %). Strategije *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* i *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe* pokazuju sličnu distribuciju u oba vida interakcije iako se u nešto većem udjelu koriste u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Tako se strategijom *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* koristi 5.8 % više ispitanika Grupe 2 – SGE, 3.4

% više ispitanika Grupe 1 – IGH i 2 % više ispitanika Grupe 3 – SGT. Proizlazi da su u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom veće sličnosti primijećene kod hrvatskih ispitanika Grupe 1 – IGH i samostalnih korisnika engleskoga jezika (Grupa 2 – SGE) i talijanskoga jezika (Grupa 3 – SGT). U interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora pokazala se statistički značajna razlika među svim grupama.

7.3.1.3. Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe

Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe jedna je od kategorija koja se uzela u obzir pri određivanju količine pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u strane jezike, u ovome istraživanju engleski i talijanski. Elektroničke poruke usustavljene su u četiri kategorije prema kojima se govornik ili adresat mogu naći u središtu komunikacijskoga događaja ili se izmaknuti iz središta komunikacijskoga događaja.

Tablica 9. a. Frekvencija i učestalost strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

Strategija	Grupa n (%)						
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
1 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe	14 (23.7 %)	15 (29.4 %)	13 (26 %)	17 (33.3 %)	21 (42 %)	0	0
2 Govornik izmiče sebe iz središta događaja	8 (13.6 %)	6 (11.8 %)	11 (22 %)	8 (15.7 %)	11 (22 %)	9 (30 %)	0
3 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata	23 (39 %)	24 (47.1 %)	24 (48 %)	14 (27.5 %)	11 (22 %)	19 (63.3 %)	19 (63.3 %)
4 Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja	14 (23.7 %)	6 (11.8 %)	2 (4 %)	12 (23.5 %)	7 (14 %)	2 (6.6 %)	11 (36.7 %)

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Usporedbom rezultata iz Tablice 9. a promatranih s aspekta grupa prema frekvencijama i učestalosti strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

pokazale su se određene sličnosti. Ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 6 – IGE i 7 – IGT najčešće koriste strategiju *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata*, a ispitanici grupa 4 – NGE i 5 – NGT tek u nešto većem broju strategiju *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe*.

Značajne razlike pokazala je horizontalna analiza kojom je uočeno da hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) koriste strategiju *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe*, za razliku od izvornih govornika engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i izvornih govornika talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) koji ni u jednoj elektroničkoj poruci tu strategiju nisu koristili. Izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) nisu koristili ni strategiju *Govornik izmiče sebe iz središta događaja*, a kod ostalih ispitanika ta je strategija zastupljena u rasponu od 11.8 % do 30 %. Strategija *Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja* zastupljena je kod svih grupa u rasponu od 4 % (Grupa 3 – SGT) do 36.7 % (grupa 7 – IGT).

Tablica 9. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za strategije kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	4 – NGE (N=51)	6 – IGE (N=30)	
1 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe	23.7	29.4	33.3	0	$\chi^2=25.55$ $df=9$ $p<0.01$
2 Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja	13.6	11.8	15.7	30	
3 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata	39	47.1	27.5	63.3	
4 Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja	23.7	11.8	23.5	6.6	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

U Tablici 9. b uočava se značajna razlika između ispitanika grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=25.55$, $df=9$, $p<0.01$) s obzirom na strategiju kojom se koriste u kategoriji *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Značajne razlike dobivene su između Grupe 2 – SGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=13.65$, $df=3$, $p=0.003$) te Grupe 4 –

NGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=20.92$, $df=3$, $p<0.001$). Značajne razlike nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 2 – SGE ($\chi^2=2.97$, $df=3$, $p=0.39$) te Grupe 1 – IGH i Grupe 4 – NGE ($\chi^2=2.06$, $df=3$, $p=0.55$).

Strategijom *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe* u najvećem se udjelu koriste ispitanici Grupe 4 – NGE (33.3 %), zatim u nešto manjem ispitanici Grupe 2 – SGE (29.4 %) i Grupe 1 – IGH (23.7 %) za razliku od izvornih govornika engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) koji tu strategiju ne koriste. Strategijom *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata* u najvećem udjelu koriste ispitanici grupa 1 – IGH (39 %), 2 – SGE (47.1 %) i 6 – IGE (63.3 %). Sudionici istraživanja u Grupi 6 – IGE također češće primjenjuju strategiju *Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja* (30 %). Nešto više od 23 % ispitanika Grupe 1 – IGH i Grupe 4 – NGE primjenjuje strategiju *Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja*. Podatci prikazani u Tablici 9. b ukazuju na manje razlike u distribuciji među grupama hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE) i veće u odnosu na izvorne govornike engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE).

Tablica 9. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za strategije kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	3 – SGT (N=50)	5 – NGT (N=50)	7 – IGT (N=30)	
1 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe	23.7	26	42	0	$\chi^2=41.98$ $df=9$ $p<0.001$
2 Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja	13.6	22	22	0	
3 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata	39	48	22	63.3	
4 Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja	23.7	4	14	36.7	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

Prema podacima iz Tablice 9. c u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom pojavnost je pojedinih strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* ponešto drukčija, ali statistički

značajno različita među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=41.98$, $df=9$, $p<0.001$). Razlike su značajne i između Grupe 3 – SGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=27.53$, $df=3$, $p<0.001$) te Grupe 5 – NGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=32.02$, $df=3$, $p<0.001$). Značajne razlike nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 3 – SGT ($\chi^2=8.84$, $df=3$, $p=0.03$) i Grupe 1 – IGH i Grupe 5 – NGT ($\chi^2=7.75$, $df=3$, $p=0.05$).

Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe najčešće je primjenjivana strategija Grupe 5 – NGT (42 %), a *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata* najčešća je u grupama 1 – IGH (39 %), 3 – SGT (48 %) i 7 – IGT (63.3 %). Za Grupu 7 – IGT značajna je i strategija *Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja* (36.7 %). Hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT) koriste se svim strategijama za razliku od izvornih govornika talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) koji se ne služe strategijama *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe* i *Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja*.

Na isti se način pristupilo analizi podataka dobivenih u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora gdje je distribucija rezultata ponešto ujednačenija (Tablice 10. a – c).

Tablica 10. a. Frekvencija i učestalost strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

Strategija	Grupa n (%)						
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	3 – SGT (N=50)	4 – NGE (N=51)	5 – NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
1 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe	7 (11.9 %)	16 (31.4 %)	15 (30 %)	14 (27.5 %)	16 (32 %)	2 (6.6 %)	0
2 Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja	3 (5.1 %)	7 (13.7 %)	5 (10 %)	12 (23.5 %)	3 (6 %)	8 (26.7 %)	1 (3.3 %)
3 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata	43 (72.9 %)	26 (51 %)	30 (60 %)	20 (39.2 %)	18 (32 %)	12 (40 %)	26 (86.7 %)
4 Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja	6 (10.2 %)	2 (3.9 %)	0	5 (9.8 %)	12 (24 %)	8 (26.7 %)	3 (10 %)

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Iz Tablice 10. a uočava se da su ispitanici svih grupa najviše u središte komunikacijskoga događaja stavljali adresata. Razlike među grupama hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) i stranih ispitanika (grupe 6 – IGE i 7 – IGT) značajne su u drugoj strategiji po zastupljenosti u kategoriji *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe*, koja je kod ispitanika svih grupa *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata*. Kod ispitanika Grupe 4 – NGE ta je strategija zastupljena u jednakom omjeru kao i strategija *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe* (32 %).

Slično kao i u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitno obvezujućim faktorom i ovdje su se horizontalnom analizom pokazale razlike među ispitanicima svih grupa. Naime, iako se svi ispitanici najčešće koriste strategijom *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata*, raspon je uporabe velik, od 32 % do 86.7 %. Također, značajna razlika primijećena je i kod uporabe strategije *Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja* jer su se ispitanici njome koristili u rasponu od 3.3 % do 23.5 %. Izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) nisu koristili strategiju *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe*, a hrvatski ispitanici (Grupa 3 – SGT) nisu koristili ni strategiju *Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja*. Podatci prikazani u Tablici 10. a ukazuju na nešto manje razlike u distribuciji među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 5 – NGT, a veće u odnosu na hrvatske ispitanike Grupe 3 – SGT kao i izvorne govornike engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i izvorne govornike talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT).

Tablica 10. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za strategije kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	4 - NGE (N=51)	6 – IGE (N=30)	
1 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe	11.9	31.4	27.5	6.6	$\chi^2=34.1$ 3 df=9 p<0.01
2 Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja	5.1	13.7	23.5	26.7	
3 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata	72.9	51	39.2	40	
4 Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja	10.2	3.9	9.8	26.7	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

Tablica 10. b pokazuje da kada je u pitanju smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija za strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora, postoje značajne razlike među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=34.13$, $df=9$, $p<0.001$). Značajne razlike dobivene su između Grupe 1 – IGH i Grupe 2 – SGE ($\chi^2=10.78$, $df=3$, $p=0.01$), Grupe 1 – IGH i Grupe 4 – NGE ($\chi^2=15.72$, $df=3$, $p<0.001$) te Grupe 2 – SGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=15.29$, $df=3$, $p=0.01$). Zanimljivo je da značajne razlike nema između Grupe 4 – NGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=7.55$, $df=3$, $p=0.05$).

Najčešće korištena strategija u svim četirima grupama jest *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata*, a uz nju je zapažena značajnija frekvencija uporabe strategije *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe* u Grupi 2 – SGE (31.4 %) i Grupi 4 – NGE (27.5 %). Ostale strategije ne pokazuju značajne sličnosti među hrvatskim ispitanicima grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 4 – NGE, kao ni sa izvornim govornicima engleskoga jezika Grupe 6 – IGE.

Tablica 10. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za strategije kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

Strategija	Grupa (%)				Test
	1 – IGH (N=59)	3 – SGT (N=50)	5 – NGT (N=50)	7 – IGT (N=30)	
1 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe	11.9	30	32	0	$\chi^2=38.41$ $df=9$ $p<0.001$
2 Govornik izmiče sebe iz središta komunikacijskoga događaja	5.1	10	6	3.3	
3 Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata	72.9	60	32	86.7	
4 Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja	10.2	0	24	10	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika
Napomena: χ^2 – hi kvadrat test; df – stupnjevi slobode.

Iz Tablice 10. c vidljivo je da je razlika prisutna i među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=38.41$, $df=9$, $p<0.001$). Razlike su značajne i između Grupe 1 – IGH i Grupe 3 – SGT ($\chi^2=11.05$, $df=3$, $p=0.01$), Grupe 1 – IGH i Grupe 5 – NGT ($\chi^2=14.97$, $df=3$, $p=0.02$)

Grupe 3 – SGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=17.01$, $df=3$, $p<0.001$) te Grupe 5 – NGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=20.46$, $df=3$, $p<0.001$).

Najčešće se također koristi strategija *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata* (u rasponu od 32 % do 86.7 %), a uz nju u grupama 3 – SGT i 5 – NGT oko 30 % ispitanika koristilo je i strategiju *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe*. Ipak, značajnija sličnost među grupama nije utvrđena. Razlika je najznačajnije izražena kod ispitanika Grupe 3 – SGT koji nisu koristili strategiju *Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja* i ispitanika Grupe 7 – IGT koji nisu koristili strategiju *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe*.

Tablice 9. (a – c) i Tablice 10. (a – c) ukazuju na razlike u uporabi strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora u odnosu na interakciju s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 7 – IGT veću su sklonost uporabi strategije *Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja* pokazali u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom nego u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. U oba vida interakcije ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 6 – IGE i 7 – IGT najčešće su se koristili strategijom *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata* uporabom zamjenica i glagola u drugome licu jednine, odnosno drugome licu množine kada se osobi obraćamo iz poštovanja. Zanimljivo je da su se hrvatski ispitanici grupa 1 – IGH, 3 – SGT i 5 – NGT u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora koristili u gotovo jednakom omjeru drugim licem jednine i drugim licem množine za razliku od izvornih govornika talijanskoga kod kojih nije primijećena uporaba oblika iz poštovanja (tal. *forma di cortesia*). U talijanskome jeziku oblici iz poštovanja postižu se korištenjem trećega lica jednine, dok u engleskome jeziku takve razlike u obraćanju ne postoje.

Odstupanje od toga obrasca ispitanici grupa 4 – NGE i 5 – NGT pokazali su samo u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom jer su najvećim udjelom koristili strategiju *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe*. Značajno je da se tom strategijom nije služio niti jedan od izvornih govornika engleskoga (Grupa 6 – IGE) i talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) jezika. Sličnosti u kretanju

udjela ispitanika za svaku od strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* primijećene su ponajprije kod hrvatskih ispitanika grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT i 4 – NGE, a nešto manje za ispitanike Grupe 5 – NGT. Također, opaža se da je razlika značajna između hrvatskih ispitanika grupa 1 – IGH, 3 – SGT i 5 – NGT i izvornih govornika talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT). Sličnosti nisu primijećene ni između izvornih govornika engleskoga (Grupa 6 – IGE) i hrvatskih ispitanika grupa 1 – IGH i 2 – SGE, a ispitanici Grupe 4 – NGE značajne razlike s izvornim govornicima engleskoga (Grupa 6 – IGE) pokazuju u interakciji s društveno dominantnom osobom. Izvorni se govornici talijanskoga i engleskoga jezika u analiziranim porukama u oba vida interakcije nisu koristili neodređenim zamjenicama za izmicanje govornika iz središta komunikacijskoga događaja, za razliku od izvornih govornika hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) koji su se tim oblicima koristili samo u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.

7.3.1.4. Intenzifikacija govornoga čina pritužbe

Budući da se intenzifikacija govornoga čina odvija na dvjema razinama, leksičkoj i morfosintaktičkoj, a može ublažavati ili pojačavati propozicijski sadržaj iskaza, rezultati će se prikazati u odvojenim tablicama uzimajući u obzir i vrstu interakcije.

Tablica 11. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe ublažavanjem propozicijskoga sadržaja* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

		Grupa n(%)						
Ublaživači		1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
na leksičkoj razini	a) prilozi koji izriču veću ili manju pouzdanost	3 (5.1 %)	0	0	0	0	8 (26.7 %)	4 (13.3 %)
	b) prilozi koji izriču sumnju	0	0	0	0	0	2 (6.6 %)	1 (3.3 %)
	c) prilozi koji izriču neočekivanost	2 (3.4 %)	0	0	0	0	2 (6.6 %)	1 (3.3 %)
	d) prilozi naglašavanja količine	5 (8.5 %)	4 (7.8 %)	3 (6 %)	7 (13.7 %)	5 (10 %)	0	0
	e) pridjevi dimenzije	10 (16.9 %)	6 (11.8 %)	5 (10 %)	9 (17.6 %)	8 (16 %)	0	0
	f) pridjevi vrijednosti	51 (86.4 %)	48 (94.1 %)	42 (84 %)	47 (92.2 %)	46 (92 %)	30 (100 %)	30 (100 %)
	g) umanjnice	2 (3.4 %)	0	0	0	0	0	2 (6.6 %)
na morfosintaktičkoj razini	h) posvojni pridjevi	9 (15.3 %)	5 (9.8 %)	3 (6 %)	10 (19.6 %)	7 (14 %)	0	0
	i) subjektivizacija	15 (25.4 %)	9 (17.6 %)	7 (14 %)	11 (21.6 %)	12 (24 %)	4 (13.3 %)	2 (6.6 %)
	j) ublažavanje zapovjednoga tona	31 (52.5 %)	19 (37.3 %)	20 (40 %)	17 (33.3 %)	20 (40 %)	3 (10 %)	1 (3.3 %)
	k) obezličene strukture	6 (10.2 %)	3 (5.9 %)	2 (4 %)	7 (13.7 %)	6 (12 %)	3 (10 %)	1 (3.3 %)

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Tablica 11. a pokazuje da su gotovo svi ispitanici kao ublaživače koristili *pridjeve vrijednosti*, što ne iznenađuje jer su u tu kategoriju uvršteni oblici formalnoga obraćanja u pisanoj komunikaciji poput *poštovani* (engl. *dear* i tal. *egrgio, gentile*). Samo su se hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) koristili *prilozima naglašavanja količine* (npr. *sitan problem, manji nesporazum*) i *pridjevima dimenzije* (npr. *ponešto drukčiji od očekivanog, ne baš sasvim jasan*). Primjetno je da su se hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) često koristili *ublažavanjem zapovjednoga tona* za razliku od izvornih govornika talijanskoga (Grupa 7 – IGT) i engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) koji se tim ublažavanjem koriste u manjoj mjeri. Izvorni govornici talijanskoga (Grupa 7 – IGT) i engleskoga (Grupa 6 – IGE) jezika pri ublažavanju zapovjednoga tona koristili su se konvencionalno uljudnim oblicima bez nametanja (engl. *please*; tal. *per favore*) i oblicima kondicionala, a hrvatski su ispitanici pri ublažavanju uz te oblike upotrebljavali i modalne glagole mogućnosti te umetnute rečenice. Također, hrvatski su se ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) često koristili *subjektivizacijom* za razliku od izvornih govornika talijanskoga (Grupa 7 – IGT) i engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE). Za postizanje *subjektivizacije* izraza hrvatski su ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT koristili isključivo prezentom glagola kao što su *vjerujem, mislim i smatram*. S druge strane 5 od 11 ispitanika Grupe 4 – NGE te 5 od 12 ispitanika Grupe 5 – NGT primijenili su istu strategiju. Preostali ispitanici iz Grupe 4 – NGE, kao i svi izvorni govornici engleskog jezika (Grupa 6 – IGE), za postizanje subjektivizacije koristili su prilog *hopefully* (hrv. *u nadi*⁶²), dok su preostali ispitanici Grupe 5 – NGT i svi izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) koristili izraz *secondo me* (hrv. *po mojemu mišljenju*).

Horizontalno gledano najmanje su se razlike pokazale u korištenju *priloga koji izriču sumnju, priloga koji izriču neočekivanost i umanjenica*, od kojih je svaka korištena u rasponu od 0 % do 6.6 %. Kod ostalih se grupa uočavaju znatno veće razlike zbog velikog raspona frekvencije i učestalosti njihove uporabe. Kod *ublažavanja zapovjednoga tona* kojim su se

⁶² U hrvatskome jeziku ne postoji prilog koji bi u potpunosti značenjem odgovarao engleskome prilogu *hopefully*, stoga smo ga preveli izrazom *u nadi*.

koristili ispitanici svih grupa zabilježena je značajna razlika uporabe u rasponu od 3.3 % do 52.5 %.

Značajne razlike dobivene su u učestalosti korištenja pojedinih ublaživača na leksičkoj razini u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom (od a do g u Tablici 11. a) u grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=54.20$, $df=18$, $p<0.001$). Najčešće korišteni ublaživači u svim četirima grupama jesu *pridjevi vrijednosti*. Nadalje, razlika je značajna i među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=31.75$, $df=18$, $p=0.02$) u kojima su također najčešće korišteni *pridjevi vrijednosti*.

Međutim, kada je u pitanju korištenje ublaživača na morfosintaktičkoj razini u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom (od h do k u Tablici 11. a) nema značajnih razlika u učestalosti korištenja ublaživača među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=9.26$, $df=9$, $p=0.41$) niti među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=5.77$, $df=9$, $p=0.76$).

Tablica 11. b. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe ublažavanjem propozicijskoga sadržaja* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

		Grupa n(%)						
Ublaživači		1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
na leksičkoj razini	a) prilozi koji izriču veću ili manju pouzdanost	2 (3.4 %)	0	0	2 (3.9 %)	1 (2 %)	0	0
	b) prilozi koji izriču sumnju	4 (6.8 %)	0	0	3 (5.9 %)	2 (4 %)	1 (3.3 %)	2 (6.6 %)
	c) prilozi koji izriču neočekivanost	5 (8.5 %)	0	0	3 (5.9 %)	7 (14 %)	3 (10 %)	1 (3.3 %)
	d) prilozi naglašavanja količine	2 (3.4 %)	1 (2 %)	0	1 (2 %)	1 (2 %)	1 (3.3 %)	3 (10 %)
	e) pridjevi dimenzije	4 (6.8 %)	5 (9.8 %)	4 (8 %)	6 (11.8 %)	8 (16 %)	1 (3.3 %)	1 (3.3 %)
	f) pridjevi vrijednosti	45 (76.3 %)	48 (94.1 %)	35 (70 %)	47 (92.2 %)	41 (82 %)	30 (100 %)	30 (100 %)
	g) umanjnice	1 (1.7 %)	0	0	0	2 (4 %)	0	0
na morfosintaktičkoj razini	h) posvojni pridjevi	3 (5.1 %)	1 (2 %)	0	3 (5.9 %)	2 (4 %)	0	0
	i) subjektivizacija	6 (10.2 %)	10 (19.6 %)	12 (24 %)	5 (9.8 %)	7 (14 %)	2 (6.6 %)	3 (10 %)
	j) ublažavanje zapovjednoga tona	9 (15.3 %)	7 (13.7 %)	8 (16 %)	6 (11.8 %)	5 (10 %)	3 (10 %)	2 (6.6 %)
	k) obezličene strukture	1 (1.7 %)	0	0	0	0	4 (13.3 %)	6 (20 %)

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Slično kao u interakciji s društveno dominantnom osobom i u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablica 11. b) ispitanici su najčešće kao ublaživače koristili *pridjeve vrijednosti* jer su u tu kategoriju uvršteni oblici neformalnoga obraćanja na početku elektroničke poruke poput *dragi*. Na leksičkoj razini, uz navedenu strategiju ublažavanja, ispitanici svih grupa također su koristili *pridjeve dimenzije*, ali u znatno manjem rasponu od 3.3 % do 16 %. Na morfosintaktičkoj razini ispitanici svih grupa koristili su se *subjektivizacijom* i *ublažavanjem zapovjednoga tona*. Slično kao i u

interakciji s društveno dominantnom osobom i u ovom vidu interakcije izvorni govornici talijanskoga (Grupa 7 – IGT) i engleskoga (Grupa 6 – IGE) jezika pri ublažavanju zapovjednoga tona koristili su se konvencionalno uljudnim oblicima bez nametanja (engl. *please*, tal. *per favore*) i oblicima kondicionala, a hrvatski su ispitanici uz te oblike upotrebljavali i modalne glagole mogućnosti te umetnute rečenice. Za razliku od *ublažavanja zapovjednoga tona* koje je i u ovom vidu interakcije pokazalo uporabu različitih strategija hrvatskih ispitanika i izvornih govornika talijanskoga i engleskoga jezika, za postizanje *subjektivizacije* izraza ispitanici svih grupa koristili su se glagolima *mislim*, *držim* i *smatram*.

Horizontalno gledano najmanje se razlike uočavaju u korištenju *priloga koji izriču veću ili manju pouzdanost* (u rasponu od 0 % do 3.9 %) i *umanjenica* (u rasponu od 0 % do 4 %). Kod ostalih se grupa uočavaju znatno veće razlike zbog velikog raspona frekvencije i učestalosti njihove uporabe. Tako je kod *pridjeva vrijednosti* kojima su se koristili ispitanici svih grupa zabilježena razlika zastupljenosti od 30 % (zabilježen je raspon od 70 % do 100 %).

U učestalosti korištenja ublaživača na leksičkoj razini u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (od a do g u Tablici 11. b) među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=16.76$, $df=18$, $p=0.53$) nema značajnih razlika. Također, razlika nije statistički značajna ni među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=23.47$, $df=18$, $p=0.17$).

Kada je u pitanju korištenje ublaživača na morfosintaktičkoj razini u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (od h do k u Tablici 11. b), značajne su razlike dobivene u učestalosti korištenja ublaživača među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=22.60$, $df=9$, $p<0.01$) te među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=32.41$, $df=9$, $p<0.001$).

Rezultati prikazani u Tablici 11. a i Tablici 11. b pokazuju veće sličnosti u frkvenciji uporabe pojedinih strategija ublažavanja među hrvatskim ispitanicima grupa 1 – IGH, 4 – NGE i 5 – NGT. Uporaba *priloga naglašavanja količine* i *pridjeva dimenzija* kao ublaživača na leksičkoj razini u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom pokazala je značajne sličnosti među grupama hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT), kao i razlike u odnosu na izvorne govornike engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i izvorne govornike talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT). Slično tome, uporaba *posvojnih pridjeva* kao ublaživača na morfosintaktičkoj razini pokazala

je znatne razlike između hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) i izvornih govornika engleskoga (Grupa 6 – IGE) i talijanskoga (Grupa 7 – IGT) jezika u oba vida interakcije, s društveno dominantnom osobom i s osobom jednakoga društvenog statusa. Također, u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablica 11. b) pokazalo se da hrvatski ispitanici (grupe 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) nisu uopće skloni ili su tek u neznatnoj mjeri (Grupa 1 – IGH, 1.7 %) skloni uporabi *obezličenih struktura* za razliku od 20 % izvornih govornika engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i 13.3 % izvornih govornika talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) koji se tom strategijom češće koriste. Izvorni govornici talijanskoga (Grupa 7 – IGT) i engleskoga (Grupa 6 – IGE) jezika pri ovakvome ublažavanju *obezličene strukture* upotrebljavaju isključivo u pogodbenim rečenicama, kao i hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT), u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom (vidi primjer 58). Međutim, jedini hrvatski ispitanik (Grupa 1 – IGH) koji se ovom strategijom služio u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablica 11. b) upotrijebio ju je u jednostavnoj rečenici (vidi primjer (59) str. 104). Izvorni govornici hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom upotrebljavaju od 10 % do 35 % više strategija ublažavanja propozicijskoga sadržaja na morfosintaktičkoj razini nego u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora za razliku od izvornih govornika engleskoga (Grupa 6 – IGE), odnosno talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT), gdje je razlika u frekvenciji i učestalosti određene strategije prema vidu interakcije znatno manja.

Tablica 12. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe pojačavanjem propozicijskoga sadržaja* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

		Grupa n(%)						
Pojačivači		1 – IGH	2 – SGE	3 – SGT	4 – NGE	5 – NGT	6 – IGE	7 – IGT
		(N=59)	(N=51)	(N=50)	(N=51)	(N=50)	(N=30)	(N=30)
na leksičkoj razini	a) prilozi pojačavanja	2 (3.4 %)	2 (3.9 %)	0	2 (3.9 %)	0	2 (6.6 %)	4 (13.3 %)
	b) načinski prilozi	1 (1.7 %)	1 (2 %)	2 (4 %)	1 (2 %)	3 (6 %)	3 (10 %)	1 (3.3 %)
	c) prilozi koji izriču neočekivanost	1 (1.7 %)	0	0	1 (2 %)	0	0	1 (3.3 %)
	d) prilozi koji izriču suprotnost	1 (1.7 %)	0	0	1 (2 %)	1 (2 %)	1 (3.3 %)	2 (6.6 %)
	e) pridjevi dimenzije	3 (5.1 %)	1 (2 %)	1 (2 %)	2 (3.9 %)	1 (2 %)	2 (6.6 %)	3 (10 %)
	f) pridjevi kvalifikacija ili vrednovanja	2 (3.4 %)	3 (5.9 %)	1 (2 %)	2 (3.9 %)	2 (4 %)	0	2 (6.6 %)
	g) pridjevi intenzifikacije ili pojačanja	3 (5.1 %)	2 (3.9 %)	1 (2 %)	0	1 (2 %)	2 (6.6 %)	2 (6.6 %)
na morfosintaktičkoj razini	h) retorička pitanja	5 (8.5 %)	2 (3.9 %)	1 (2 %)	4 (7.8 %)	4 (8 %)	0	0
	i) zapovjedni ton bez ublažavanja	0	0	0	0	0	0	1 (3.3 %)
	j) modalni glagoli nužnosti	4 (6.8 %)	1 (2 %)	0	2 (3.9 %)	3 (6 %)	2 (6.6 %)	2 (6.6 %)
	k) oslovljavanje vlastitim imenom ili općom imenicom	8 (13.6 %)	3 (5.9 %)	8 (16 %)	4 (7.8 %)	4 (8 %)	0	0

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Ukupno promatrani rezultati Tablice 12. a pokazuju da ispitanici nisu skloni pojačavanju propozicijskoga sadržaja govornoga čina pritužbe u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom, posebno na leksičkoj razini gdje udio ispitanika za pojedine strategije ne prelazi 10 %. Na morfosintaktičkoj razini hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) koriste se *retoričkim pitanjima* i *oslovljavanjem vlastitim imenom ili općom imenicom*, dok se izvorni govornici engleskoga

jezika (Grupa 6 – IGE) i izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) tim grupama pojačivača uopće ne koriste.

Također, horizontalno promatrani podatci najmanje razlike pokazuju kod uporabe *pridjeva dimenzije* i načinskih priloga, a najznačajnija se razlika uočava u uporabi *oslovljavanja vlastitim imenom ili općom imenicom* koje je zastupljeno u rasponu od 0 % do 13.6 % i *retoričkih pitanja* koja su zastupljena u rasponu od 0 % do 8.5 %. *Retorička su pitanja* sva sugestivnoga karaktera i ugrožavaju adresatov negativni obraz. Ispitanici Grupe 1 – IGH koristili su se upitnom česticom *zar*, a u stranim jezicima ekvivalentima te čestice, odnosno u engleskome jeziku (grupe 2 – SGE i 4 – NGE) upitnim oznakama (engl. *question tag*) i u talijanskome (grupe 3 – SGT i 5 – NGT) pridjevom *vero* (hrv. *istinito*⁶³). Što se strategije *oslovljavanja vlastitim imenom ili općom imenicom* tiče, ispitanici su se služili općom imenicom *profesore* na početku elektroničke poruke bez ublaživača *poštovani* ili *dragi*.

U učestalosti korištenja strategija pojačavanja propozicijskoga sadržaja govornoga čina pritužbe u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom na leksičkoj razini među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=10.87$, $df=18$, $p=0.89$) i među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT nema značajnih razlika ($\chi^2=11.52$, $df=18$, $p=0.87$) (od a do g u Tablici 12. a). Nadalje, kada je u pitanju morfosintaktička razina, nema značajne razlike među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=6.55$, $df=9$, $p=0.36$), dok među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT postoje značajne razlike ($\chi^2=23.88$, $df=9$, $p<0.01$) (od h do k u Tablici 12. a).

⁶³ Kada se nalazi na kraju pitanja i iziskuje potvrdu određene tvrdnje, ovaj se pridjev prevodi hrvatskim *zar ne*.

Tablica 12. b. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe pojačavanjem propozicijskoga sadržaja* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora

Pojčaivači		Grupa n(%)						
		1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	1 – IGH (N=59)	4 - NGE (N=51)	1 – IGH (N=59)	6 – IGE (N=30)	1 – IGH (N=59)
na leksičkoj razini	a) prilozi pojačavanja	5 (9.8 %)	2 (3.9 %)	1 (2 %)	3 (5.9 %)	1 (2 %)	9 (30 %)	3 (10 %)
	b) načinski prilozi	2 (3.4 %)	4 (7.8 %)	2 (4 %)	4 (7.8 %)	2 (4 %)	1 (3.3 %)	2 (6.6 %)
	c) prilozi koji izriču neočekivanost	1 (1.7 %)	0	0	0	1 (2 %)	0	1 (3.3 %)
	d) prilozi koji izriču suprotnost	1 (1.7 %)	0	0	1 (2 %)	1 (2 %)	0	2 (6.6 %)
	e) pridjevi dimenzije	2 (3.4 %)	1 (2 %)	1 (2 %)	0	0	3 (10 %)	3 (10 %)
	f) pridjevi kvalifikacija ili vrednovanja	2 (3.4 %)	2 (3.9 %)	0	3 (5.9 %)	2 (4 %)	0	0
	g) pridjevi intenzifikacije ili pojačanja	1 (1.7 %)	0	0	2 (3.9 %)	1 (2 %)	0	0
na morfosintaktičkoj razini	h) retorička pitanja	4 (6.8 %)	0	0	1 (2 %)	1 (2 %)	0	0
	i) zapovjedni ton bez ublažavanja	5 (9.8 %)	1 (2 %)	2 (4 %)	3 (5.9 %)	2 (4 %)	0	0
	j) modalni glagoli nužnosti	4 (6.8 %)	2 (3.9 %)	1 (2 %)	4 (7.8 %)	3 (6 %)	1 (3.3 %)	2 (6.6 %)
	k) oslovljavanje vlastitim imenom ili općom imenicom	14 (23.7 %)	3 (5.9 %)	18 (36 %)	4 (7.8 %)	9 (18 %)	0	0

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Podatci iz Tablice 12. b upućuju na manju sklonost ispitanika pojačavanju propozicijskoga sadržaja govornoga čina pritužbe u interakciji s društveno jednakom osobom bez društveno obvezujućih faktora. Iako frekvencija i učestalost ovih strategija nisu visoke, primjetno je da se ispitanici svih grupa koriste *prilozima pojačavanja* i *načinskim prilozima* na leksičkoj razini te *modalnim glagolima nužnosti* na morfosintaktičkoj razini. Također,

primjetno je da je svaku strategiju pojačavanja koristio barem jedan ispitanik Grupe 1 – IGH za razliku od ostalih grupa gdje nekoliko strategija ima frekventnost 0 %.

Horizontalno promatrani podatci najveće razlike pokazuju u uporabi *priloga pojačavanja* zastupljenih u rasponu od 2 % do 30 % te *oslovljavanja vlastitim imenom ili općom imenicom* koje je zastupljeno u rasponu od 0 % do 36 %. Uporaba *priloga koji izriču neočekivanost* pokazala je najmanju razliku u rasponu od 0 % do 3.3 % jer su se njima služili tek po jedan ispitanik grupa 1 – IGH, 5 – NGT i 7 – IGT. Svi ispitanici koristili su se istim *prilogom koji izriče neočekivanost*, odnosno u hrvatskome jeziku *ipak* (vidi primjer 63), a u talijanskome *pure* (hrv. *ipak*). Primijećena je također različita uporaba *priloga pojačavanja* ovisno o vidu interakcije. Tako se hrvatski ispitanici Grupe 1 – IGH u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom koriste samo prilogom *prijeko* (vidi primjer 60), a u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora koriste samo prilogom *apsolutno* (vidi primjer 61). U oba vida interakcije hrvatski ispitanici koji su elektroničke poruke pisali na engleskome jeziku (grupe 2 – SGE i 4 – NGE) koristili su se samo prilogom *absolutely* (hrv. *apsolutno*), a oni koji su poruke pisali na talijanskome jeziku (grupe 3 – SGT i 5 – NGT) samo prilogom *assolutamente* (hrv. *apsolutno*). Engleski ispitanici (Grupa 6 – IGE) u oba vida interakcije koriste se priložima *absolutely* (hrv. *apsolutno*) i *definitely* (hrv. *definitivno*), a talijanski (Grupa 7 – IGT) *affatto* (hrv. *uopće, nipošto*) i *assolutamente* (hrv. *apsolutno*).

U učestalosti korištenja strategija pojačavanja propozicijskoga sadržaja govornoga čina pritužbe u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=21.80$, $df=18$, $p=0.24$) i među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT nema značajnih razlika ($\chi^2=11.93$, $df=18$, $p=0.85$) (od a do g u Tablici 12. b). Nadalje, kada je u pitanju morfosintaktička razina, nema značajne razlike među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=5.48$, $df=9$, $p=0.78$) i među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=12.67$, $df=9$, $p=0.17$) (od h do k u Tablici 12. b).

Iz Tablice 12. a i Tablice 12. b sličnost među grupama hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) vidljiva je u uporabi strategije *oslovljavanja vlastitim imenom ili općom imenicom* kao pojačivačem na morfosintaktičkoj razini jer se njome nisu služili izvorni govornici engleskoga (Grupa 6 – IGE) i talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT). Isto tako, samo su se hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) služili *retoričkim pitanjima*, iako ne u značajnoj frekvenciji i učestalosti. Pojačavanje

propozicijskoga sadržaja generalno pokazuje znatno manje razlike među grupama, ali je primjetno da se hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) češće koriste pojačavanjem na morfosintaktičkoj razini u odnosu na izvorne govornike engleskoga (Grupa 6 – IGE) i talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT).

7.3.1.5. Argumentiranje govornoga čina pritužbe

Budući da se pokazalo da govornici pri izvođenju govornoga čina pritužbe ponekad dodatno pojašnjavaju razinu smetnje nastale predmetom pritužbe ili ulogu adresata u nastalome stanju stvari, činilo se potrebnim usporediti frekvencije uporabe triju evidentiranih strategija argumentiranja govornoga čina pritužbe na dvjema razinama interakcije (Tablica 13. i Tablica 14.).

Tablica 13. Frekvencija i učestalost strategija kategorija *Argumentiranje govornoga čina pritužbe* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom

Strategije	Grupa n(%)						
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	3 – SGT (N=50)	4 – NGE (N=51)	5 – NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
1 Opravdavanje potrebe za iznošenje pritužbe	11 (18.6 %)	9 (17.6%)	3 (6 %)	12 (23.5 %)	18 (32%)	0	1 (3.3 %)
2 Ispričavanje za buduće ponašanje	17 (28.8 %)	1 (2 %)	10 (20 %)	5 (9.8 %)	2 (4 %)	0	3 (10 %)
3 Pripremni potezi	1 (1.7 %)	1 (2 %)	0	3 (5.9 %)	3 (6 %)	2 (6.6 %)	5 (16.7 %)
Ukupno	29 (49.2 %)	11 (21.6 %)	13 (26 %)	20 (39.2 %)	23 (46 %)	2 (6.7 %)	9 (30 %)

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

Iz Tablice 13. vidljivo je da se u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom uporaba strategija *argumentiranja govornoga čina pritužbe* značajno razlikuje među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=27.59$, $df=6$, $p<0.001$) i među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=38.63$, $df=6$, $p<0.001$). Značajne razlike dobivene su između Grupe 1 – IGH i Grupe 2 – SGE ($\chi^2=7.92$, $df=2$, $p=0.02$), zatim Grupe 1 – IGH i Grupe 4 – NGE ($\chi^2=6.14$, $df=2$, $p=0.04$), Grupe 2 – SGE i

Grupe 6 – IGE ($\chi^2=7.87$, $df=2$, $p=0.01$) te Grupe 4 – NGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=7.48$, $df=2$, $p=0.02$). Razlike su značajne i između Grupe 1 – IGH i Grupe 5 – NGT ($\chi^2=14.03$, $df=7$, $p<0.001$), Grupe 3 – SGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=9.35$, $df=2$, $p=0.01$) te Grupe 5 – NGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=12.01$, $df=2$, $p=0.02$). Značajne razlike nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 3 – SGT ($\chi^2=1.51$, $df=2$, $p=0.47$).

Nadalje, primjećuje se da su hrvatski ispitanici na višim razinama poznavanja stranoga jezika (Grupa 4 – NGE i Grupa 5 – NGT) kao i oni koji su elektroničke poruke pisali na materinskome jeziku (Grupa 1 – IGH) u većem broju argumentirali svoje pritužbe nego su to radili hrvatski ispitanici na nižim razinama poznavanja stranoga jezika (Grupa 2 – SGE i Grupa 3 – SGT). Ipak, bez obzira na sličnosti uporabe argumentiranja, razlike su se pokazale u strategijama kojima se pripadnici svake grupe koriste. Ispitanici grupe 1 – IGH i 3 – SGT najviše su se koristili strategijom *Ispričavanja za buduće ponašanje*, a ispitanici grupa 2 – SGE, 4 – NGE i 5 – NGT strategijom *Opravadavanja potrebe za iznošenje pritužbe*. Izvorni govornici stranih jezika također su pokazali značajnije razlike jer engleski ispitanici (Grupa 6 – IGE) gotovo da i nisu argumentirali svoje pritužbe, a talijanski su se ispitanici (Grupa 7 – IGT) najviše koristili *Pripremnim potezima*.

Horizontalno promatrani podatci iz Tablice 13. pokazuju da je najmanja razlika u rasponu uporabe *pripremnih poteza* (od 0 % do 16.7 %), a veća u uporabi strategijama *ispričavanja za buduće ponašanje* (od 0 % do 28.8 %) i *opravadavanja potrebe za iznošenje pritužbe* (od 0 % do 32%). Bez obzira na razlike u frekvencijama uporabe navedenih strategija među hrvatskim ispitanicima (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) pokazala se velika sličnost u oblikovanju svake od njih. Naime, pri uporabi strategije *Opravadavanja potrebe za iznošenje pritužbe* svi su ispitanici u uvodnim rečenicama elektroničke poruke naglasili kako im jedino adresat može riješiti predmet pritužbe, zatim su se pri uporabi strategije *Ispričavanja za buduće ponašanje* ispitanici ispričali adresatu na uznemiravanju te su pri uporabi strategije *Pripremnih potezi* naveli kako imaju neka pitanja vezana za ispit. Usto, istim su se načinom oblikovanja navedenih strategija poslužili i izvorni govornici talijanskoga (Grupa 7 – IGT) te dvoje izvornih govornika engleskoga (Grupa 6 – IGE) koji su se koristili strategijom *Pripremnih potezi*.

Tablica 14. Frekvencija i učestalost strategija kategorija *Argumentiranje govornoga čina pritužbe* u interakciji s osobom jednakoga društvenoga statusa bez društveno obvezujućih faktora

Strategije	Grupa n(%)						
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	3 – SGT (N=50)	4 – NGE (N=51)	5 – NGT (N=50)	6 – IGE (N=30)	7 – IGT (N=30)
1 Opravdavanje potrebe za iznošenje pritužbe	1 (1.7 %)	1 (2 %)	0	2 (3.9 %)	3 (6 %)	4 (13.3 %)	0
2 Ispričavanje za buduće ponašanje	2 (3.4 %)	1 (2 %)	3 (6 %)	2 (3.9 %)	1 (2 %)	1 (3.3 %)	0
3 Pripremni potezi	8 (13.6 %)	2 (3.9 %)	4 (8 %)	0	1 (2 %)	1 (3.3 %)	0
Ukupno	11 (18.6 %)	4 (7.8 %)	7 (14 %)	4 (7.8 %)	5 (10 %)	6 (20 %)	0

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika, Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika, Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

U interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora argumentiranje govornoga čina pritužbe ne razlikuje se značajno među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 6 – IGE ($\chi^2=10.81$, $df=6$, $p=0.09$), dok je učestalost korištenja strategija među grupama 1 – IGH, 3 – SGT, 5 – NGT i 7 – IGT ($\chi^2=9.65$, $df=4$, $p=0.04$) značajno različita. Značajne razlike u argumentiranju govornoga čina pritužbe u interakciji s osobama jednakog društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora dobivene su samo između Grupe 3 – SGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=21.28$, $df=7$, $p=0.03$). Značajne razlike nema između Grupe 1 – IGH i Grupe 2 – SGE ($\chi^2=0.85$, $df=3$, $p=0.83$), Grupe 1 – IGH i Grupe 4 – NGE ($\chi^2=6.47$, $df=3$, $p=0.09$), Grupe 2 – SGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=1.80$, $df=3$, $p=0.61$), Grupe 4 – NGE i Grupe 6 – IGE ($\chi^2=1.66$, $df=3$, $p=0.64$), Grupe 1 – IGH i Grupe 3 – SGT ($\chi^2=1.73$, $df=3$, $p=0.63$), Grupe 1 – IGH i Grupe 5 – NGT ($\chi^2=5.26$, $df=3$, $p=0.15$), Grupe 5 – NGT i Grupe 7 – IGT ($\chi^2=13.8$, $df=7$, $p=0.05$).

Prema frekvenciji i učestalosti strategija argumentiranja govornoga čina pritužbe u interakciji s društveno jednakom osobom bez društveno obvezujućih faktora prikazanim u Tablici 14. ustanovilo se da veći udio ispitanika nije koristio spomenute strategije. Primjećuje se ponešto veća frekvencija uporabe *pripremni poteza* kod Grupe 1 – IGH (13.6 %) i strategije *opravdavanja potrebe za iznošenje pritužbe* kod Grupe 6 – IGE (13.3 %), što se poklapa s većim odstupanjima uočenima pri horizontalnom promatranju tih strategija. Budući da uporaba pojedine strategije ne prelazi 13.6 %, a ukupan broj ispitanika pojedine grupe 20 % zaključak

je da ispitanici rijetko argumentiraju razinu smetnje nastale predmetom pritužbe ili ulogu adresata u nastaloj stvari u interakciji s osobom jednakoga društvenoga statusa bez društveno obvezujućih faktora. Propozicijski sadržaj kojim su se ispitanici koristili pri oblikovanju strategija ove kategorije jednak je onome u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Nadalje, iz Tablice 14. vidljivo je da se izvorni govornici talijanskoga (Grupa 7 – IGT) jezika u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora nisu koristili niti jednom od strategija *argumentiranja govornoga čina*.

Frekvencija i učestalost *argumentiranja govornoga čina* prikazane u Tablici 14. za interakciju s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora pokazuju statistički znatno manje razlike među grupama hrvatskih ispitanika (1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) nego rezultati u Tablici 13. za interakciju s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom gdje značajna razlika nije utvrđena samo između grupa 1 – IGH i 3 – IGT. Također, razlike su značajnije u odnosu na izvorne govornike talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) u Tablici 13.

7.3.2. Obrada rezultata upitnika

Izvorni govornici hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) ispunjavali su upitnik kojim se pokušao odrediti utjecaj nekih stavova i iskustava ispitanika na pragmatički prijenos u stranome jeziku pri izvođenju govornoga čina pritužbe. Grupe izvornih govornika engleskoga (6 – IGE) i talijanskoga (7 – IGT) jezika nisu ispunjavale upitnik jer se smatralo da ti odgovori nemaju utjecaj na dokazivanje pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u strane jezike. U ovom će se poglavlju iznijeti rezultati upitnika grupirani prema istraživačkim pitanjima na koja će ponuditi odgovore i dodatna pojašnjenja.

7.3.2.1. Osjetljivost na različitu razinu društvene moći

Očekivalo se da će se elektroničke poruke upućene društveno dominantnoj osobi s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom i one upućene osobi jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora razlikovati prema kategorijama kodificiranja

govornoga čina pritužbe, stoga je ispitana sposobnost razumijevanja i tumačenja obrazaca ponašanja u interakciji s osobama na različitim razinama društvene moći.

Tablica 15. Odgovori ispitanika na pitanje 4.⁶⁴ *Kažete li bliskim osobama izravno ako smatrate da njihovo ponašanje ili bilo kakvo djelovanje nije u skladu s očekivanim društvenim normama?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	0	1 (2 %)	0	0	0	H (4) =5.52 p =0.23
b) rijetko	6 (10.2 %)	6 (11.8 %)	3 (6 %)	7 (13.7 %)	2 (4 %)	
c) ponekad	16 (27.1 %)	16 (31.4 %)	13 (26 %)	20 (39.2 %)	23 (26 %)	
d) često	25 (42.4 %)	22 (3.9 %)	28 (56 %)	22 (43.1 %)	18 (36 %)	
e) uvijek	12 (20.3 %)	6 (11.8 %)	6 (12 %)	2 (3.9 %)	7 (14 %)	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

U ispitivanju osjetljivosti na razinu društvene moći sudionike istraživanja pitalo se kažu li bliskim osobama izravno ako smatraju da njihovo ponašanje ili bilo kakvo djelovanje nije u skladu s očekivanim društvenim normama. Nije dobivena značajna razlika među grupama 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT (H=5.52, p=0.23) (Tablica 15.)

⁶⁴ Budući da je upitnik koji su ispunjavali ispitanici grupa 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT imao više pitanja, donosimo redni broj pitanja prema prilogima 5. i 6.

Tablica 16. Odgovori ispitanika na pitanje 5. *Kažete li izravno osobama s kojima niste u bliskom odnosu (profesor, direktor, ravnatelj i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	11 (18.6 %)	10 (19.6 %)	6 (12 %)	15 (29.4 %)	13 (26 %)	H (4) =2.42 p =0.65
b) rijetko	28 (47.5 %)	27 (52.4 %)	24 (46 %)	18 (35.3 %)	22 (44 %)	
c) ponekad	10 (16.9 %)	12 (23.5 %)	13 (26 %)	15 (29.4 %)	12 (24 %)	
d) često	5 (8.5 %)	1 (2 %)	7 (14 %)	3 (5.9 %)	3 (6 %)	
e) uvijek	5 (8.5 %)	1 (2 %)	0	0	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Nadalje, razlike među grupama nisu izračunate ni kad se sudionike pitalo kažu li izravno osobama s kojima nisu u bliskom odnosu (profesor, direktor, ravnatelj i slično) ako smatraju da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama ($H=2.42$; $p=0.65$) (Tablica 16.).

Tablica 17. Odgovori ispitanika na pitanje 6. *Izražavate li izravno svoje nezadovoljstvo u komunikaciji sa službenim osobama (službenici u studentskoj referadi, službenici u banci, pošti i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	8 (13.6 %)	12 (23.5 %)	4 (8 %)	7 (13.7 %)	13 (26 %)	H (4) =6.50 p =0.16
b) rijetko	15 (25.4 %)	21 (41.2 %)	19 (38 %)	18 (35.3 %)	15 (30 %)	
c) ponekad	18 (30.5 %)	10 (19.6 %)	14 (28 %)	17 (33.3 %)	22 (44 %)	
d) često	14 (23.7 %)	7 (13.7 %)	11 (22 %)	9 (17.6 %)	0	
e) uvijek	4 (6.8 %)	1 (2 %)	2 (4 %)	0	0	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Također, značajne razlike nema ni za pitanje o izražavanju nezadovoljstva u komunikaciji sa službenim osobama (H=6.50, p=0.16) (Tablica 17.).

7.3.2.2. Pisano izvođenje govornoga čina pritužbe

Budući da je u istraživanju korišteno pisanje kao modalitet jezične produkcije, pokušalo se provjeriti iskustva i stavove ispitanika prema pisanome izvođenju govornoga čina pritužbe.

Odgovore na pitanje *Koliko često komunicirate elektroničkom poštom?* ispitanici su označili na ljestvici od pet stupnjeva (*nikada, rijetko, ponekad, često i svaki dan*). Prilikom procjene učestalosti takva oblika komunikacije prosječna procjena ispitanika iznosila je 3.15 (sd=0.91). Nadalje, kao odgovor na pitanje *Elektroničkom poštom komuniciram* trebalo je označiti jedan od tri ponuđena odgovora *u službene svrhe, s bliskim osobama* ili *oboje*. Rezultati pokazuju da ispitanici elektroničkom poštom komuniciraju najviše u službene svrhe, a s bliskim osobama rijetko ili nikada.

Tablica 18. Odgovori ispitanika na pitanje 1. *Ako biste se našli u gore navedenim situacijama, biste li svakako pisali elektroničke poruke?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
Da	37 (62.7 %)	41 (80.4 %)	37 (74 %)	33 (64.7 %)	33 (66 %)	H (4) =5.41 p =0.24
Ne	22 (37.3 %)	10 (19.6 %)	13 (26 %)	18 (35.3 %)	17 (34 %)	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H–vrijednost Kruskal–Wallis testa.

Rezultati Tablice 18. pokazali su da bi sličan udio ispitanika svake od grupa pisao elektroničke poruke ako bi se našli u opisanim situacijama, odnosno u učestalosti jesnih i niječnih odgovora nema značajnih razlika među grupama 1 - IGH, 2 - SGE, 3 - SGT, 4 - NGE i 5 - NGT (H=5.41, p=0.24).

Tablica 19. Odgovori ispitanika na pitanje 3. *Jeste li imali ikakvih teškoća pri pisanju ovih elektroničkih poruka?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)				Test
	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
Da	21 (41.2 %)	37 (74 %)	21 (41.2 %)	34 (68 %)	H (3) =10.17 p =0.02*
Ne	30 (58.8 %)	13 (26 %)	30 (58.8 %)	16 (32 %)	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

*Napomena: H–vrijednost Kruskal–Wallis testa; *– $p < 0.05$.*

Nadalje, ponešto veći udio sudionika iz Grupe 2 – SGE i Grupe 4 – NGE nije imao teškoća pri pisanju elektroničkih poruka, dok su na teškoće češće naišli ispitanici iz grupa 3 – SGT i 5 – NGT ($H=10.17$, $p=0.02$) (Tablica 19.).

Uz jсни i niječni odgovor o poteškoćama pri pisanju elektroničkih poruka, ispitanici su zamoljeni da pobliže pojašne svoj odabir. Budući da se radi o pitanjima otvorenoga tipa, ispitanici su ih samostalno verbalizirali, ali zbog sličnosti sadržajnih navoda naknadno su usustavljeni u tri sveobuhvatne kategorije. Ispitanici grupa 2 – SGE i 4 – NGE, samostalni i napredni govornici engleskoga jezika, kao razloge poteškoća naveli su nedovoljno poznavanje oblika i strukture elektroničkih poruka te oblikovanje jasnoga, kratkoga i nedvosmislenoga sadržaja, dok je ispitanicima grupa 3 – SGT i 5 – NGT, samostalnim i naprednim govornici talijanskoga jezika, usto problem stvaralo i nedovoljno poznavanje pravopisa, vokabulara i jezičnih normi.

Uspoređujući odgovore svih ispitanika u Tablici 18. i Tablici 19., primijećeno je da su svi ispitanici koji su se izjasnili da nisu imali poteškoće pri pisanju elektroničkih poruka ujedno naveli kako bi u zadanim situacijama pisali pismo pritužbe, dok su oni koji su se izjasnili da su imali poteškoće, a također su naveli da bi pisali pismo pritužbe, uglavnom pojašnili kako je uzrok poteškoćama bilo nedovoljno poznavanje specifičnosti oblikovanja pisma na stranome jeziku.

Nadalje, sudionici istraživanja trebali su odgovoriti na pitanje *Jeste li dosada pisali pritužbe?* Razlika među grupama u učestalosti odgovora nikad, jednom i nekoliko puta nije

značajna ($H=6.03$, $p=0.19$). Odnosno, sudionici svih grupa podjednako su učestalo pisali pritužbe. Važno je istaknuti da više od trećine ispitanika svake grupe dosada nije pisalo pritužbe.

Podatci o dosadašnjemu pisanju pritužbi uspoređeni su s pitanjem o poteškoćama pri pisanju elektroničkih poruka i ustanovljeno je da su se svi ispitanici koji nikada nisu pisali pismo pritužbe izjasnili da su imali probleme s pisanjem zadatka, a kao razlog naveli su nedovoljno poznavanje načina oblikovanja pisma. Jednako tako svi ispitanici koji su nekoliko puta pisali pismo pritužbe izjasnili su se da nisu imali nikakve probleme pri izvršavanju zadatka.

Tablica 20. Odgovori ispitanika na tvrdnju 10. *Pritužbu je bolje iznijeti usmeno ili pismeno*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 – SGE (N=51)	3 – SGT (N=50)	4 – NGE (N=51)	5 – NGT (N=50)	
a) usmeno	40,7	39,2	40	39,2	26	$H(4)=5.96$ $p=0.20$
b) pismeno	59,3	60,8	60	60,8	74	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H-vrijednost Kruskal-Wallis testa.

Značajna razlika među grupama u iskazivanju sklonosti iznošenja pritužbe usmenim ili pisanim načinom nije pronađena ($H=5.96$, $p=0.20$) (Tablica 20.).

Uz jednoznačan odgovor o tome kojim je načinom, pismeno ili usmeno, bolje iznijeti pritužbu, od ispitanika se tražilo da pojasne svoj izbor. Kao i kod prethodnoga pitanja otvorenoga tipa, i ovdje su odgovore samostalno oblikovali ispitanici koji su naknadno usustavljeni u nekoliko skupina prema sličnosti sadržajnih navoda ispitanika za svaku kategoriju, pisanu ili usmenu.

Ispitanici koji smatraju da je pritužbe bolje iznijeti pismeno obrazložili su svoje odgovore tvrdnjama da tako imaju više vremena za oblikovanje iskaza, bolje promišljaju o odgovorima, pod manjim su utjecajem emocija i pisana riječ ostaje kao dokaz, što je posebno važno kod pritužbi. Oni koji smatraju da je pritužbe bolje iznijeti usmeno tvrde da je takav vid komunikacije brži s više mogućnosti dodatnih pojašnjenja, a i afektivni su faktori izraženiji, što

dodatno može potkrijepiti poruku. Odgovori su, također, pokazali da su ispitanici svjesni važnosti neverbalne komunikacije i samoga konteksta u kojemu se interakcija odvija.

Budući da društveni aspekti jezične uporabe utječu na izvođenje govornoga čina pritužbe, pokušala se odrediti osjetljivost ispitanika na formalni i neformalni vid pisane interakcije.

Tablica 21. a. Odgovori ispitanika na pitanje 11. *Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	0	0	0	0	0	
b) rijetko	2 (3.4 %)	1 (2 %)	0	0	0	
c) ponekad	1 (1.7 %)	1 (2 %)	4 (8 %)	1 (2 %)	2 (4 %)	H (4) =9.93 p =0.05
d) često	21 (35.6 %)	20 (39.2 %)	10 (20 %)	16 (31.4 %)	12 (24 %)	
e) uvijek	35 (59.3 %)	29 (56.9 %)	36 (72 %)	34 (66.7 %)	36 (72 %)	
M ±sd	4.5±0.70	4.5±0.64	4.64±0.63	4.64±0.52	4.68±0.55	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H-vrijednost Kruskal-Wallis testa.

Kada je u pitanju pozorno odabiranje riječi i izraza u pisanju formalne elektroničke poruke kako bi se poruka jasno shvatila, nema značajne razlike u odgovorima ispitanika među grupama 1 - IGH, 2 - SGE, 3 - SGT, 4 - NGE i 5 - NGT ($H_{9.93} = 0.05$) (Tablica 21. a). Najčešći je odgovor *često* ili *uvijek*.

Tablica 21. b. Odgovori ispitanika na pitanje 11. *Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), pazite li da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	0	0	0	0	0	
b) rijetko	0	0	1 (2 %)	0	0	
c) ponekad	4 (6.8 %)	1 (2 %)	1 (2 %)	1 (2 %)	0	H (4) =19.03 p <0.001
d) često	10 (16.9 %)	15 (29.4 %)	3 (6 %)	2 (3.9 %)	4 (8 %)	
e) uvijek	45 (76.3 %)	35 (68.6 %)	45 (90 %)	48 (94.1 %)	46 (92 %)	
M ±sd	4.69±0.59	4.66±0.51	4.84±0.54	4.92±0.33	4.92±0.27	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H-vrijednost Kruskal-Wallis testa.

Paze li sudionici istraživanja kada pišu formalnu elektroničku poruku da je poruka uljudna prikazano je u Tablici 21. b. Prema rezultatima, postoje značajne razlike u odgovoru na ovo pitanje među grupama 1 - IGH, 2 - SGE, 3 - SGT, 4 - NGE i 5 - NGT (H=19.03, p<0.001). Najčešći je odgovor *uvijek*.

Tablica 21. c Odgovori ispitanika na pitanje 11. *Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	0	3 (5.9 %)	1 (2 %)	0	0	H (4) =5.84 p =0.21
b) rijetko	5 (9.8 %)	3 (5.9 %)	0	2 (3.9 %)	0	
c) ponekad	18 (30.5 %)	12 (23.5 %)	14 (28 %)	14 (27.5 %)	10 (20 %)	
d) često	23 (39 %)	24 (47.1 %)	19 (38 %)	25 (49 %)	30 (60 %)	
e) uvijek	13 (22 %)	9 (17.6 %)	16 (32 %)	10 (19.6 %)	10 (20 %)	
M ±sd	3.74±0.90	3.64±1.03	3.98±0.89	3.84±0.78	4.00±0.63	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H-vrijednost Kruskal-Wallis testa.

Ako ispitanici smatraju da bi dio sadržaja formalne poruke koji šalju mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, tada većina sudionika u svim grupama navodi da bi taj sadržaj *ponekad* i *često* izostavila (H=5.84, p=0.21) (Tablica 21. c).

Tablica 21. d. Odgovori ispitanika na pitanje 11. *Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj neizravno iznijeti?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	2 (3.4 %)	2 (3.9 %)	2 (4 %)	1 (2 %)	2 (4 %)	H (4) =7.25 p =0.12
b) rijetko	8 (13.6 %)	12 (23.5 %)	6 (12 %)	7 (13.7 %)	8 (16 %)	
c) ponekad	23 (39 %)	18 (35.3 %)	19 (38 %)	17 (33.3 %)	6 (12 %)	
d) često	21 (35.6 %)	14 (27.5 %)	13 (26 %)	17 (33.3 %)	25 (50 %)	
e) uvijek	5 (8.5 %)	5 (9.8 %)	10 (20 %)	9 (17.6 %)	9 (18 %)	
M ±sd	3.32±0.93	3.15±1.03	3.46±1.07	3.51±1.01	3.62±1.08	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H-vrijednost Kruskal-Wallis testa.

Također, ako će sadržaj poruke ugroziti odnos s osobom kojoj je formalna poruka upućena, takav sadržaj podjednako učestalo neće neizravno iznijeti većina ispitanika neovisno o grupi (H=7.25, p=0.12) (Tablica 21. d).

Tablica 22. a. Odgovori ispitanika na pitanje 12. *Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	6 (10.2 %)	3 (5.9 %)	7 (14 %)	3 (5.9 %)	0	H (4) =1.06 p =0.89
b) rijetko	22 (37.3 %)	13 (25.5 %)	15 (30 %)	14 (27.5 %)	16 (32 %)	
c) ponekad	15 (25.4 %)	12 (23.5 %)	13 (26 %)	15 (29.4 %)	9 (18 %)	
d) često	6 (10.2 %)	12 (23.5 %)	11 (22 %)	11 (21.6 %)	4 (8 %)	
e) uvijek	10 (16.9 %)	11 (21.6 %)	4 (8 %)	8 (15.7 %)	21 (42 %)	
M ±sd	2.86±1.25	3.29±1.24	2.80±1.18	3.13±1.01	3.60±1.08	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H-vrijednost Kruskal-Wallis testa.

Kada je u pitanju pažljivo odabiranje riječi i izraza u pisanju neformalne elektroničke poruke kako bi se poruka jasno shvatila, nema značajne razlike u odgovorima ispitanika među grupama 1 - IGH, 2 - SGE, 3 - SGT, 4 - NGE i 5 - NGT (H=1.06, p=0.89) (Tablica 22. a).

Tablica 22. b. Odgovori ispitanika na pitanje 12. *Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, pazite da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	5 (9.8 %)	3 (5.9 %)	4 (8 %)	0	0	H (4) =6.99 p =0.13
b) rijetko	13 (22 %)	3 (5.9 %)	10 (20 %)	8 (15.7 %)	3 (6 %)	
c) ponekad	17 (28.8 %)	16 (31.4 %)	10 (20 %)	10 (19.6 %)	4 (8 %)	
d) često	12 (20.3 %)	20 (39.2 %)	15 (30 %)	20 (39.2 %)	16 (32 %)	
e) uvijek	12 (20.3 %)	9 (17.6 %)	11 (22 %)	13 (25.5 %)	27 (54 %)	
M ±sd	3.22±1.24	3.56±1.04	3.38±1.26	3.74±1.01	4.34±0.87	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H-vrijednost Kruskal-Wallis testa.

Paze li sudionici istraživanja kada pišu neformalnu elektroničku poruku da je poruka uljudna, prikazano je u Tablici 22. b. Prema rezultatima nema značajne razlike u odgovoru na ovo pitanje među grupama 1 - IGH, 2 - SGE, 3 - SGT, 4 - NGE i 5 - NGT (H=6.99, p=0.13).

Tablica 22. c. Odgovori ispitanika na pitanje 12. *Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	5 (8.5 %)	5 (9.8 %)	4 (8 %)	0	1 (2 %)	H (4) =1.44 p =0.83
b) rijetko	9 (15.3 %)	5 (9.8 %)	4 (8 %)	5 (9.8 %)	9 (18 %)	
c) ponekad	15 (25.4 %)	19 (37.3 %)	21 (8 %)	16 (31.4 %)	14 (28 %)	
d) često	19 (32.2 %)	17 (33.3 %)	13 (26 %)	17 (33.3 %)	15 (30 %)	
e) uvijek	11 (18.6 %)	5 (9.8 %)	8 (16 %)	13 (25.5 %)	11 (22 %)	
M ±sd	3.37±1.20	3.23±1.08	3.34±1.09	3.74±0.95	3.54±1.07	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H-vrijednost Kruskal-Wallis testa.

Ako ispitanici smatraju da bi dio sadržaja poruke koji šalju mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je neformalna poruka upućena, tada većina sudionika u svim grupama navodi da bi taj sadržaj *ponekad* ili *često* izostavila (H=1.44, p=0.83) (Tablica 22. c).

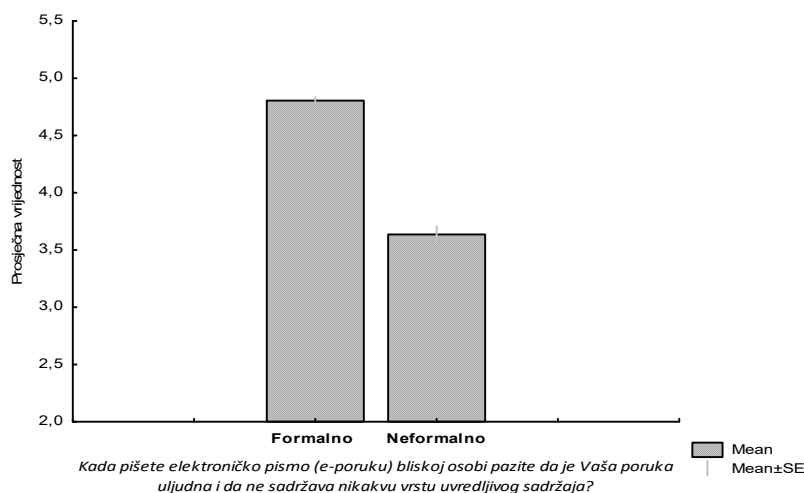
Tablica 22. d. Odgovori ispitanika na pitanje 12. *Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj neizravno iznijeti?*

Kategorije odgovora	Grupa n(%)					Test
	1 – IGH (N=59)	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)	
a) nikada	9 (15.3 %)	6 (11.8 %)	1 (2 %)	5 (9.8 %)	1 (2 %)	H (4) =15.15 p <0.01
b) rijetko	17 (28.8 %)	12 (23.5 %)	9 (18 %)	3 (5.9 %)	8 (16 %)	
c) ponekad	16 (27.1 %)	16 (31.4 %)	15 (30 %)	20 (39.2 %)	17 (34 %)	
d) često	11 (18.6 %)	15 (29.4 %)	22 (44 %)	17 (33.3 %)	19 (38 %)	
e) uvijek	6 (10.2 %)	2 (3.9 %)	3 (6 %)	6 (11.8 %)	5 (10 %)	
M ±sd	2.79±1.21	2.90±1.08	3.34±0.91	3.31±1.08	3.38±0.94	

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Napomena: H-vrijednost Kruskal-Wallis testa.

Također, ako će sadržaj neformalne poruke ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav će sadržaj neizravno iznijeti različito, ovisno o kojoj grupi ispitanika se radi (H=15.15, p<0.01) (Tablica 22. d). Primjerice, takav će sadržaj češće iznijeti sudionici grupa 2 - SGE, 3 - SGT, 4 - NGE i 5 - NGT nego Grupe 1 - IGH.



Slika 2. Usporedba odgovora svih ispitanika na pitanje 11. *Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?* i odgovori na pitanje 12. *Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?* (N=261)

U daljnjoj analizi usporedili su se odgovori svih ispitanika na pitanje 11. *Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?* koji su prezentirani u Tablici 21. a i odgovori na pitanje 12. *Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?* prezentirani u Tablici 22. a. Između odabiranja riječi i izraza u formalnome i neformalnome pisanju elektroničke poruke nema značajnih razlika ($Z=-0.07$, $p=0.94$). Međutim, kada se usporede odgovori na pitanje *Kada pišete formalnu* u odnosu na *Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku), pazite da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja?* (tablice 21. b i 22. b) postoji značajna razlika u ovim dvjema zavisnim grupama ($Z=10.94$, $p<0.001$), odnosno sudionici istraživanja odgovaraju da češće paze na uljudnost poruke kada pišu formalne poruke (Slika 2.).

Tablica 23. Odgovori ispitanika na uputu 13. *Označite ili dopunite osnovnu svrhu pisanja pritužbe* (N=261)

Kategorije odgovora	n(%)
1 uputiti na ponašanje koje nije u skladu s očekivanim i/ili društvenim konvencijama	152 (58.46 %)
2 potaknuti osobu kojoj je pritužba upućena na odgovor (isprika, opravdanje i slično)	59 (22.61 %)
3 ostalo	11 (4.23 %)
1 i 2	39 (15.00 %)

Većini sudionika istraživanja svrha pisanja pritužbe jest uputiti na ponašanje koje nije u skladu s očekivanim i/ili društvenim konvencijama (58.46 %) te potaknuti osobu kojoj je pritužba upućena na odgovor (isprika, opravdanje i sl.) (22.31 %). Jedan dio ispitanika smatra da je i jedan i drugi odgovor točan (15 %), a manji broj ispitanika smatra da je u pitanju neki drugi razlog pisanja pritužbe (4.23 %) (Tablica 23.).

Uz ponuđene odgovore o svrsi pisanja pritužbe ispitanici su mogli navesti vlastita razmišljanja i ponuditi vlastit odgovor koji su tada prema sličnosti sadržajnih navoda usustavljeni u tri skupine. Od ukupno jedanaest ispitanika koji su sami dopunili svrhu pisanja pritužbe, njih je šest navelo ispravak, odnosno nadoknadu štete kao osnovnu svrhu pisanja pritužbe, troje se izjasnilo da je to rješenje nastalog problema, a dvoje smatra da se tako postiže ispravak budućega ponašanja i neponavljanje predmeta pritužbe.

7.3.2.3. Stupanj poznavanja stranoga jezika, izloženost stranome jeziku i trajanje učenja stranoga jezika

Usvajanje jezika u početnoj fazi uglavnom se temelji na primjeni znanja iz materinskoga jezika, ali se takav utjecaj smanjuje s višom razinom poznavanja stranoga jezika te dužom i većom izloženosti stranome jeziku.

Tablica 24. Odgovori ispitanika na pitanje 15. *Koliko dugo učite strani jezik?*

Godine formalnoga učenja jezika	Grupa (%)			
	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)
4	–	2	–	
5	–	0	–	
6	–	22	–	24
7	–	22	–	0
8	–	52	–	18
9	5.9	2	–	6
10	9.8	–	–	6
11	2	–	–	8
12	11.8	–	–	0
13	35.3	–	–	28
14	9.8	–	7.7	8
15	11.8	–	27.5	2
16	5.9	–	35.3	
17	3.7	–	5.9	
18	2	–	13.7	
19	0	–	0	
20	2	–	9.8	

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Dobivena je značajna razlika u godinama učenja stranoga jezika između Grupe 2 – SGE i Grupe 4 – NGE ($t=7.35$, $p<0.001$). Sudionici Grupe 4 – NGE u prosjeku su više godina učili strani jezik nego ispitanici Grupe 2 – SGE (Tablica 26.). Nadalje, značajna je razlika i između Grupe 3 – SGT i Grupe 5 – NGT ($t=6.24$, $p<0.001$) gdje su ispitanici u Grupi 5 – NGT u prosjeku više godina učili strani jezik nego ispitanici Grupe 3 – SGT.

Iz Tablice 24. vidljivo je da općenito Grupa 3 - SGT ima najmanje godina učenja stranoga jezika, a najviše godina ima Grupa 4 - NGE.

Tablica 25. Odgovori ispitanika na pitanje 2. *Na kojem ste jeziku razmišljali dok ste pisali elektroničke poruke?* (N=202)

Kategorije odgovora	Grupa 2 – SGE (N=51)	Grupa 4 – NGE (N=51)	Test
Hrvatski jezik	25 (49 %)	5 (9.8 %)	$\chi^2=18.89$ $df=1$
Engleski jezik	26 (51 %)	46 (90.2 %)	$p<0.01$
	Grupa 3 – SGT (N=50)	Grupa 5 – NGT (N=50)	Test
Hrvatski jezik	46 (92 %)	27 (54 %)	$\chi^2=18.32$ $df=1$
Talijanski jezik	4 (8 %)	23 (46 %)	$p<0.01$

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika, Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

χ^2 – hi kvadrat tets, df – stupnjevi slobode.

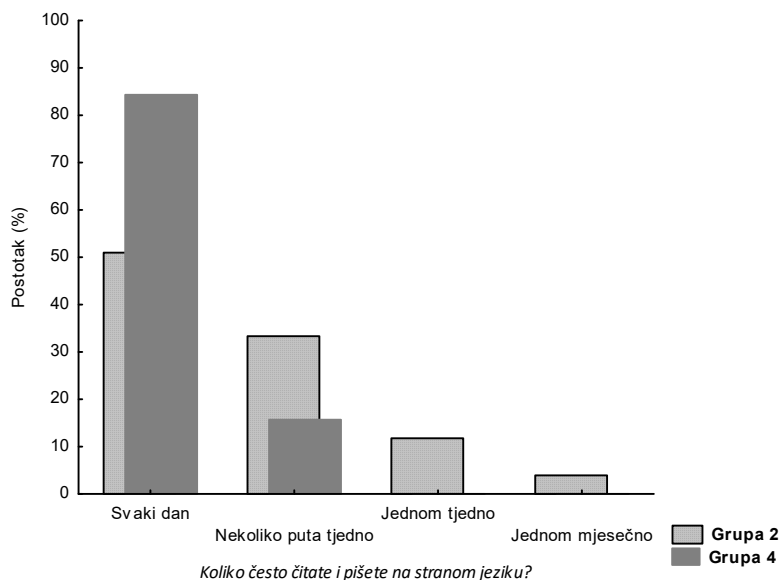
Također, sudionici istraživanja Grupe 2 – SGE značajno se razlikuju od sudionika Grupe 4 – NGE s obzirom na jezik na kojem su razmišljali dok su pisali elektroničke poruke ($\chi^2=18.89$, $p<0.001$). 51 % ispitanika iz Grupe 2 – SGE, a 90.2 % ispitanika iz Grupe 4 – NGE razmišljalo je na engleskome jeziku dok su pisali elektroničke poruke. Takvi rezultati ne iznenađuju jer su sudionici Grupe 4 – NGE studenti engleskoga jezika, a Grupe 2 – SGE studenti koji su ujedno položili višu razinu ispita državne mature s ocjenama vrlo dobar i odličan. Postoji značajna razlika ($\chi^2=18.32$, $p<0.001$) i među ispitanicima grupa 5 – NGT i 3 – SGT. Naime, 92 % ispitanika iz Grupe 3 – SGT razmišljalo je na hrvatskome jeziku, dok je udio ispitanika Grupe 5 – NGT koji su razmišljali na hrvatskome jeziku (54 %) vrlo sličan udjelu ispitanika koji su razmišljali na talijanskome jeziku (46 %) dok su pisali elektroničke poruke (Tablica 25.). Iako su sudionici Grupe 5 – NGT studenti talijanskoga jezika, može se primijetiti niža frekvencija onih koji su na tom jeziku razmišljali dok su pisali elektroničke poruke. Budući da su sudionici Grupe 3 – SGT ujedno i srednjoškolci, zbog manje izloženosti talijanskome jeziku ipak su skloniji razmišljanju na materinskom jeziku.

Tablica 26. Odgovori ispitanika na pitanje 16. *Koliko često čitate i pišete na stranome jeziku?*

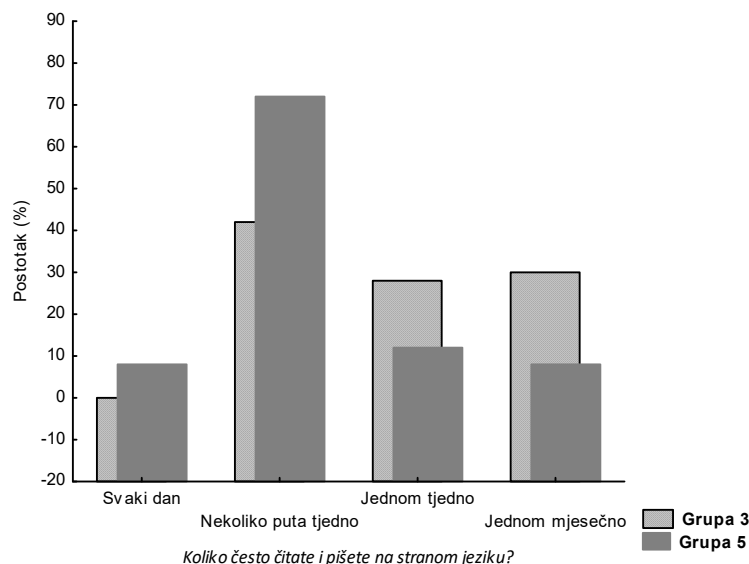
Kategorija odgovora	Grupa n(%)			
	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)
svaki dan	26 (51 %)	0	43 (84.3 %)	4 (8 %)
nekoliko puta tjedno	17 (33.3 %)	21 (42 %)	8 (15.7 %)	36 (72 %)
jednom tjedno	6 (11.8 %)	14 (28 %)	0	6 (12 %)
jednom mjesečno	2 (3.9 %)	15 (30 %)	0	4 (8 %)

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

U provedenome istraživanju ispitanici su procijenili i koliko se često koriste pisanim i govorenim stranim jezikom. Većina ispitanika iz Grupe 2 – SGE (51 %) i Grupe 4 – NGE (84.3 %) svaki dan piše i čita na engleskome jeziku (Tablica 26.). U Grupi 3 – SGT (42 %) i Grupi 5 – NGT (72 %) sudionici izjavljuju da nekoliko puta tjedno čitaju i pišu na talijanskome jeziku (Tablica 26.).



Slika 3. Odgovori ispitanika grupa 2 – SGE i 4 – NGE na pitanje 16. *Koliko često čitate i pišete na stranome jeziku?* (N=102)



Slika 4. Odgovori ispitanika grupa 3 – SGT i 5 – NGT na pitanje 16. *Koliko često čitate i pišete na stranome jeziku?* (N=100)

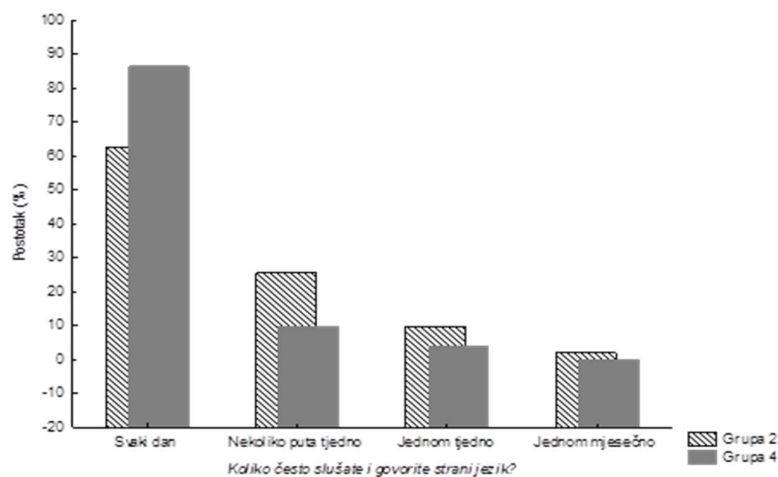
Slikovno su podatci prikazani prema grupama ispitanika koji su elektroničke poruke ispunjavali na engleskome (Slika 3.) i talijanskome (Slika 4.) jeziku. Većina ispitanika iz Grupe 2 – SGE i Grupe 4 – NGE svaki je dan izložena pisanome engleskom jeziku (Slika 3.) za razliku od većine ispitanika Grupe 3 – SGT i Grupe 5 – NGT koji su nekoliko puta tjedno izloženi pisanome talijanskom jeziku (Slika 4.).

Tablica 27. Odgovori ispitanika na pitanje 17. *Koliko često slušate i govorite strani jezik?*

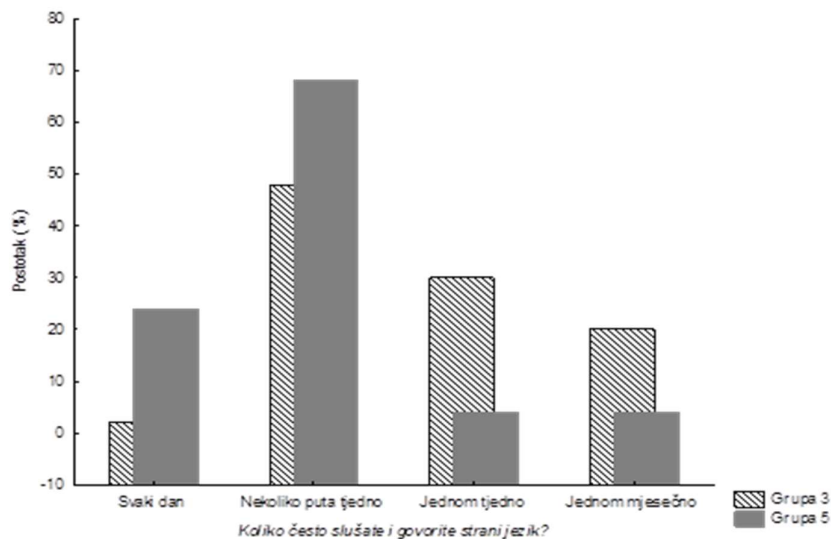
Kategorija odgovora	Grupa n(%)			
	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)
svaki dan	32 (62.7 %)	1 (2%)	44 (86.3 %)	12 (24 %)
nekoliko puta tjedno	13 (25.5 %)	24 (48%)	5 (9.8 %)	34 (68 %)
jednom tjedno	5 (9.8 %)	15 (30 %)	2 (3.9 %)	2 (4 %)
jednom mjesečno	1 (2 %)	10 (20 %)	0	2 (4 %)

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Rezultati pokazuju da sudionici podjednako slušaju i govore strani jezik. Većina ispitanika iz Grupe 2 – SGE (62.7 %) i Grupe 4 – NGE (86.3 %) svaki dan sluša i govori na engleskome jeziku (Tablica 27.). U Grupi 3 – SGT (30 %) sudionici najčešće izjavljuju da jednom tjedno slušaju i govore na talijanskome jeziku, dok u Grupi 5 – NGT(68 %) najčešće to rade nekoliko puta tjedno (Tablica 27.).



Slika 5. Odgovori ispitanika grupa 2 – SGE i 4 – NGE na pitanje 17. *Koliko često slušate i govorite strani jezik?* (N=102)



Slika 6. Odgovori ispitanika grupa 3 – SGT i 5 – NGT na pitanje 17. *Koliko često slušate i govorite strani jezik?* (N=100)

Kao i kod prethodnih kategorija, i ovdje je većina ispitanika iz Grupe 2 – SGE i Grupe 4 – NGE svaki dan izložena govornome modalitetu engleskoga jezika (Slika 5.) za razliku od ispitanika Grupe 3 – SGT i Grupe 5 – NGT koji su većinom nekoliko puta tjedno izloženi govornome modalitetu talijanskoga jeziku (Slika 6.).

Tablica 28. Odgovori ispitanika na pitanje 18. *Komunicirate li s nekim od ukućana ili bliskih prijatelja na engleskome (grupe 2 – SGE i 4 – NGE) / talijanskome (grupe 3 – SGT i 5 – NGT) jeziku?*

Kategorija odgovora	Grupa n(%)			
	2 - SGE (N=51)	3 - SGT (N=50)	4 - NGE (N=51)	5 - NGT (N=50)
Da	8 (15.7 %)	0	18 (32.3 %)	2 (4 %)
Ne	43 (84.3 %)	50 (100 %)	33 (67.7 %)	48 (96 %)

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika, Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika, Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika, Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

Vezano za prethodno pitanje, ispitanici su naveli i komuniciraju li s nekim od ukućana ili bliskih prijatelja na stranome jeziku. Tim se pitanjem pokušalo otkriti komuniciraju li ispitanici na stranome jeziku i izvan sustava formalnoga obrazovanja, uzimajući u obzir da odgovori jednom tjedno uglavnom impliciraju da se radi o nastavi stranoga jezika. Primijećena je značajna razlika među ispitanicima koji su govornici engleskoga kao stranoga jezika i ispitanicima koji su govornici talijanskoga kao stranoga jezika na objema razinama poznavanja. Kod ispitanika koji su govornici talijanskoga kao stranoga jezika zapažena je manja komunikacija na stranome jeziku izvan sustava formalnoga obrazovanja; 25.5 % ispitanika koji su govornici engleskoga kao stranoga jezika komunicira na engleskom jeziku i izvan sustava formalnoga obrazovanja, a tek 2 % ispitanika koji su govornici talijanskoga kao stranoga jezika komunicira na talijanskome jeziku i izvan sustava formalnoga obrazovanja. Također, usporedbom dviju grupa govornika engleskoga kao stranoga jezika (grupe 2 – SGE i 4) postoji značajna razlika među grupama ($\chi^2=5.16$; $df=1$; $p=0.02$), odnosno Grupa 4 – NGE više komunicira s ukućanima na engleskome jeziku. S druge strane, usporedbom dviju grupa ispitanika koji su govornici talijanskoga kao stranoga jezika (grupe 3 – SGT i 5 – NGT), razlike nisu statistički značajne ($\chi^2=2.04$; $df=1$; $p=0.15$) (Tablica 28.).

Rezultati pitanja iz upitnika u raspravi su uključeni u odgovore na ona istraživačka pitanja na koja se smatralo da su imali utjecaj i da se njima može poduprijeti postojanje pragmatičkoga prijenosa.

7.4. Rasprava

Svrha prikazanoga istraživanja bila je utvrditi postoji li i u kojoj mjeri pragmatički prijenos iz hrvatskoga kao materinskoga u engleski i talijanski kao strane jezike koji se uče u formalnoj nastavi. Na provedbu istraživanja naveo nas je nedostatak istraživanja pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga u strane jezike u hrvatskome znanstvenome i obrazovnom kontekstu. Usto, govorni čin pritužbe zapostavljen je u istraživanjima pragmatičke kompetencije u odnosu na neke druge govorne činove, iako njegovo izvođenje u kontekstu međukulturne komunikacije može dovesti do ozbiljne ugroze obraza (Deveci, 2015).

Rezultati prikazani u ovom poglavlju promatrani su u pet kategorija kodiranja govornoga čina u hrvatskome jeziku: *Upućivanja na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata, Traženje odštete, Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe, Intenzifikacija govornoga čina pritužbe i Argumentiranje govornoga čina pritužbe*. Svaka od kategorija ispitana je na dvjema razinama interakcije, prva s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom i druga s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Rezultati pitanja iz upitnika kombinirani su s podacima dobivenim metodom igranja uloge kako bi se ponudila dodatna pojašnjenja na neka istraživačka pitanja.

Rezultati istraživanja u raspravi će se analizirati prema istraživačkim pitanjima i postavljenim hipotezama s posebnim osvrtom na relevantne podatke, ali i ostale zanimljive nalaze.

7.4.1. Provjera istraživačke hipoteze 1

Odgovore na istraživačka pitanja *Koliko se često izvorni govornici hrvatskoga jezika koriste pojedinim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja pri izvođenju govornoga čina pritužbe u materinskome jeziku?, Koliko se često izvorni govornici hrvatskoga jezika koriste pojedinim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i*

modifikacija propozicijskoga sadržaja pri izvođenju govornoga čina pritužbe u engleskome i talijanskome kao stranome jeziku?, Postoje li značajne razlike u odnosu na izvorne govornike engleskoga i talijanskoga jezika? te Postoje li dokazi pragmatičkoga prijenosa? vezana za hipotezu 1: *Izvorni govornici hrvatskoga jezika koristit će se istim ili veoma sličnim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja u hrvatskome i engleskome i talijanskome kao stranim jezicima, što će dokazati postojanje pragmatičkoga prijenosa* ponudila je deskriptivna analiza.

Analizirani su rezultati tablica 5. (a – c) i 6. (a – c) kako bi se utvrdile sličnosti u frekvencijama i učestalosti uporabe strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom i u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora među izvornim govornicima hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) te razlike u odnosu na izvorne govornike engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i izvorne govornike talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT). Podatci pokazuju da su ispitanici svih grupa u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom skloniji korištenju pet strategija neizravnoga iznošenja pritužbe nego strategija izravnoga upućivanja na odgovornost adresata. Podjednaka zastupljenost strategija neizravnoga iznošenja pritužbe i strategija izravnoga upućivanja na odgovornost adresata zamijećena je kod grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablica 6. a). Dokaz pozitivnoga prijenosa visoka je frekvencija uporabe strategije *Upućivanje na prekršene norme* kod ispitanika svih grupa u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Tom su se strategijom svi ispitanici služili na početku elektroničkih pisama koristeći se gotovo istim propozicijskim sadržajem. S druge strane, uočene su razlike u uporabi nekih strategija među hrvatskim ispitanicima grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT u odnosu na ispitanike grupa 4 – NGE i 5 – NGT koje, osim što navode na zaključak da razina poznavanja jezika ima utjecaj na razinu pragmatičkoga prijenosa iz materinskoga u strani jezik, također upućuju na to da odabir strategije može biti uvjetovan stavovima i vrijednostima koje govornik posjeduje, a koji nisu uvijek nužno istovjetni onima drugih govornika istoga materinskog jezika (Barron i Schneider, 2009). Druge su pak strategije pokazale sličnosti među hrvatskim ispitanicima svih grupa (1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT), a značajnije razlike u odnosu na izvorne govornike engleskoga (Grupa 6 – IGE) odnosno

talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT). Tako je uporaba strategije *Neizravno upućivanje na predmet pritužbe* ponudila dokaz pragmatičkog prijenosa utoliko što se njome služe samo izvorni govornici hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT). Nijedan izvorni govornik engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) ni izvorni govornik talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) tom se strategijom nije koristio. Isto tako strategijom *Traženje pojašnjenja* hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) koriste se u manjoj frekvenciji nego izvorni govornici engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT).

Rezultati frekvencije i učestalosti uporabe strategije kategorije *Traženje odštete* (tablice 7. i 8.) pokazuju da je udio ispitanika koji nisu tražili odštetu, strategija *Bez traženja odštete*, u svakoj od grupa manji nego udio ispitanika koji se koristio nekom od pet kodiranih strategija traženja odštete. Takav rezultat nije u skladu s odgovorom na pitanje iz upitnika o svrsi pisanja pritužbe (Tablica 23.) jer veći broj ispitanika smatra da je to upućivanje na ponašanje koje nije u skladu s očekivanim i/ili društvenim konvencijama, a tek jedna trećina ispitanika pritužbom želi doći do odštete. S druge pak strane, istraživanje Lala i Priluck (2011) pokazalo je da su studenti skloni izvođenju pritužbi onda kada vjeruju da će rezultirati rješanjem problema. Pet strategija kojima se odšteta traži pokazalo je značajno različite frekvencije uporabe u odnosu jedna prema drugoj. U interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom dokaz pragmatičkoga prijenosa vidljiv je kod ispitanika na razini samostalnoga korisnika engleskoga jezika (Grupa 2 – SGE) i talijanskoga jezika (Grupa 3 – SGT) koji ne pokazuju značajne razlike u uporabi strategija *Traženja odštete* u odnosu na hrvatske ispitanike Grupe 1 – IGH.

Tablice 9. (a – c) i tablice 10. (a – c) pokazale su razlike u uporabi strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe*. U interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom dokaz pragmatičkoga prijenosa može se prepoznati u uporabi strategije *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe* jer su se njome koristili samo hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE, 5 – NGT). Tom se strategijom izvorni govornici talijanskoga jezika (7 – IGT) nisu koristili ni u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora, a izvorni govornici engleskog jezika (6 – IGE) njome su se koristili u izrazito niskoj frekvenciji. Također, slična frekvencija uporabe strategije *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata* među grupama izvornih govornika engleskoga (6

– IGE) i talijanskoga (7 – IGT) jezika te hrvatskih ispitanika grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT dokaz je pozitivnoga pragmatičkog prijenosa. Ovi se rezultati poklapaju s onima do kojih je došla Trosborg (1995) u svojem istraživanju, ali je zanimljivo da Strzałka (2015) tvrdi kako su izvorni govornici engleskoga skloniji kritiziranju ponašanja, a ne izričito odgovorne osobe, ali to nije empirijski dokazala svojim istraživanjem. Trosborg (1995), osim što je otkrila da govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata, također je potvrdila kako su govornici skloniji strategijama kojima u središte stavljaju adresata ili govornika nego onima gdje ih izmiču iz središta komunikacijskoga događaja. Takvi se rezultati također podudaraju s rezultatima ovoga istraživanja što je dokaz sličnosti u stavovima i shvaćanjima nekih obrazaca ponašanja među pripadnicima različitih kultura koji mogu dovesti do pozitivnoga pragmatičkoga prijenosa.

Podatci iz tablica 11. a, 11. b, 12. a i 12. b dokazuju prijenos strategija kategorije *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe* iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u engleski i talijanski kao strane jezike bez obzira na vid interakcije. Također, podatci upućuju i na postojanje pozitivnoga prijenosa jer se kod nekih strategija ublažavanja i pojačavanja propozicijskoga sadržaja primjećuje ista ili vrlo slična frekvencija kod hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) i izvornih govornika stranih jezika (grupe 6 – IGE i 7 – IGT). Pozornost se usmjerila na one strategije koje su rabili izvorni govornici hrvatskoga jezika, a kojima se izvorni govornici stranih jezika uopće nisu koristili. Tako su se u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom samo hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) na leksičkoj razini koristili *prilozima naglašavanja količine* i *pridjevima dimenzija* te na morfosintaktičkoj razini *posvojnim pridjevima*. S druge strane, izvorni govornici engleskoga (Grupe 6 – IGE) i talijanskoga jezika (Grupe 7 – IGT) u istom vidu interakcije koristili su *priloge koji izriču veću ili manju pouzdanost, sumnju i neočekivanost, priloge koji izriču sumnju* te *priloge koji izriču neočekivanost* u većoj frekvenciji nego hrvatski ispitanici koji se takvim načinom ublažavanja nisu koristili uopće (grupe 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) ili u vrlo niskoj frekvenciji (Grupa 1 – IGH). U oba vida interakcije hrvatski su ispitanici pokazali veću sklonost strategijama ublažavanja na morfosintaktičkoj razini. U interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora značajnije su se razlike pokazale kod uporabe *obezličenih struktura* kojima se hrvatski ispitanici nisu uopće služili (grupe 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) ili su se služili u vrlo niskoj

frekvenciji (Grupa 1 – IGH) za razliku od izvornih govornika stranih jezika (grupa 6 – IGE i 7 – IGT). Osim strategija navedenih u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora ostale strategije nisu pokazale veće razlike između hrvatskih ispitanika grupa 1 – IGH, 4 – NGE i 5 – NGT i izvornih govornika stranih jezika (grupa 6 – IGE i 7 – IGT), što se može protumačiti kao postojanje pozitivnoga prijenosa. Primjetno je da su se hrvatski ispitanici koristili u većoj mjeri ublažavanjem nego pojačavanjem iskaza, ali se dokaz pragmatičkog prijenosa može naći i u uporabi strategija pojačavanja propozicijskoga sadržaja. Razlike su značajnije na morfosintaktičkoj razini nego na leksičkoj jer su se isključivo hrvatski ispitanici u oba vida interakcije koristili *oslovljavanjem vlastitim imenom ili općom imenicom* koja nije ublažena pridjevom kvalifikacije ili vrednovanja. Također, samo su se hrvatski ispitanici svih grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT koristili *retoričkim pitanjima* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom te grupa 1 – IGH, 4 – NGE i 5 – NGT u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Iako u niskoj frekvenciji, *ublažavanjem zapovjednog tona* koristili su se samo hrvatski ispitanici u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa, a tom se strategijom uopće nisu koristili u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom, isto kao i izvorni govornici engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE).

Rezultati kategorije *Argumentiranje govornoga čina* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom iz Tablice 13. ukazuju na statistički značajne razlike među gotovo svim grupama osim Grupe 1 – IGH i Grupe 3 – SGT. Međutim, promatra li se zasebno svaka od strategija, mogu se uočiti sličnosti među hrvatskim ispitanicima (1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) i razlike u odnosu na izvorne govornike stranih jezika (grupe 6 – IGE i 7 – IGT). Tako su hrvatski ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 4 – NGE koristili u sličnom rasponu strategiju *Opravlđavanje potrebe za iznošenje pritužbe* za razliku od izvornih govornika engleskoga (Grupa 6 – IGE) koji se tom strategijom uopće nisu služili. S druge pak strane, hrvatski ispitanici grupa 1 – IGH, 3 – SGT i 5 – NGT uopće nisu koristili ili su u vrlo niskoj frekvenciji koristili strategiju *Pripremni poteza* za razliku od izvornih govornika talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT) kod kojih se najviše ispitanika, od onih koji su govorni čin argumentirali, koristilo upravo tom strategijom. Izdvojeni rezultati svakako potvrđuju pragmatički prijenos. S druge pak strane, rezultati za interakciju s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora prikazani u Tablici

14. ne pokazuju statistički značajnije razlike među grupama hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) ni u odnosu na izvorne govornike engleskoga (Grupa 6 – IGE). Takvi se rezultati, iako je frekvencija uporabe strategija veoma niska, ipak mogu pripisati postojanju pozitivnoga pragmatičkog prijenosa.

Uz navedene podatke o zastupljenosti pojedinih strategija bitan je dokaz pragmatičkoga prijenosa upravo u načinu na koji su one kombinirane i upotrijebljene, kako u onim porukama pisanim na hrvatskome kao materinskome jeziku, tako i u onim porukama koje su hrvatski ispitanici pisali na engleskome i talijanskome jeziku. Ispitanici koji su se u svojim porukama služili strategijom *Neizravnoga upućivanja na predmet pritužbe* sadržajem su ugrožavali negativni obraz adresata, u središte komunikacijskoga događaja stavili su sebe, a propozicijski sadržaj ublažili su kondicionalnim oblicima u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Usporedbom primjera (1) i (2) (str. 92) s primjerima koji slijede vidljivo je da su se istim načinom oblikovanja hrvatski ispitanici služili bez obzira na jezik kojim su pisali poruke.

Primjeri:

Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika

(80) *Egregio professore,*

vorrei venire da Lei per chiarire alcune cose sulla verifica di ieri.

(hrv. *Poštovani profesore,*

*htio bih doći k Vama da razjasnimo neke stvari vezane za jučerašnji test.*⁶⁵)

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika

(81) *Dear colleague,*

please send me the papers that the professor provided you with, as I have not received them.

(hrv. *Poštovani kolega,*

molim te pošalji mi radove koje ti je profesor dostavio jer ih nisam dobio.)

U prilog postojanju pragmatičkoga prijenosa idu i one elektroničke poruke u kojima su se ispitanici služili strategijom *Traženja pojašnjenja*. Tom su se strategijom u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom hrvatski

⁶⁵ Prijevodi primjera s engleskoga i talijanskoga jezika na hrvatski u ovome radu djelo su autorice koja je pokušala zadržati što je više bilo moguće doslovni prijevod kako bi se bolje prepoznale prikazane strategije.

ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) rjeđe koristili od izvornih govornika talijanskoga (Grupa 7 – IGT) i engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE). Osim razlike u frekvenciji uporabe strategije, izvorni govornici hrvatskoga jezika pojašnjenje traže ugrožavajući svoj pozitivni obraz (vidi primjer (10) str. 94), a izvorni govornici talijanskoga i engleskoga jezika tom strategijom ugrožavaju negativni obraz adresata, što je vidljivo usporedbom primjera (10) (str. 94) s primjerima (82) i (83).

Primjeri:

Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika

(82) *You informed us that any parts of the exam we didn't cover would not be included.*

Could shed some light on why the topics still appeared in the test?

(hrv. *Obavijestili ste nas da oni dijelovi ispita koje nismo obradili neće biti uključeni.*

Možete li pojasniti zašto su se određene teme svejedno pojavile u testu?)

Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

(83) *Come mai ha inserito nel test domande riguardanti lezioni che non abbiamo mai esercitato in classe?*

(hrv. *Zašto ste u test stavili pitanja o gradivu koje nikada nismo obradili na nastavi?.*)

Prikazani rezultati dokazuju postojanje pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga u strani jezik čime je Hipoteza 1. potvrđena.

7.4.2. Provjera istraživačke hipoteze 2

U ovom poglavlju analizirani su podatci koji će ponuditi odgovore na istraživačka pitanja *Kojim se strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja služe izvorni govornici hrvatskoga jezika pri izvođenju govornoga čina pritužbe na engleskome i talijanskome kao stranim jezicima na različitim razinama poznavanja jezika?, Postoje li značajne razlike u odnosu na izvorne govornike engleskoga i talijanskoga jezika? i Postoje li dokazi različite razine pragmatičkoga prijenosa?* vezana za hipotezu 2: *Izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini naprednoga korisnika (C1) stranoga jezika rabi će raznovrsnije strategije oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja nego izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini samostalnoga korisnika (B2) engleskoga i talijanskoga jezika što će potvrditi manju razinu pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga jezika.*

Razina poznavanja jezika u grupama izvornih govornika hrvatskoga jezika koji su poruke pisali na stranome jeziku, kako je već spomenuto (vidi poglavlje 7.2.3.1. Ispitanici), nije se provjerila dodatnim testovima nego se temeljila na položenome ispitu državne mature Engleskoga jezika na višoj razini ocjenama vrlo dobar i odličan, sadržaju ishoda u Kurikulumu predmeta Talijanski jezik za jezične gimnazije, nastavak učenja i ishodima studijskoga programa Filozofskoga fakulteta u Splitu, Zagrebu i Zadru.

Zastupljenost strategija u elektroničkim porukama prema razini poznavanja stranoga jezika očekivano je pokazala razlike. Kod grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT uočen je gotovo podjednak udio strategija neizravnoga iznošenja pritužbe i strategija izravnoga upućivanja na odgovornost adresata u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablica 6. a). Veća sličnost u načinu oblikovanja govornoga čina pritužbe među izvornim govornicima hrvatskoga jezika koji su pritužbu pisali na materinskome jeziku i izvornih govornika hrvatskoga jezika na razini samostalnoga korisnika engleskoga jezika (2 – SGE) te na razini samostalnoga korisnika talijanskoga jezika (3 – SGT) očituje se u tome što se ispitanici grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT nisu koristili strategijama *Osuda radnje* i *Osuda optužene osobe* u interakciji s društveno dominantnom osobom, nego samo u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa. Sličnost u kretanju frekvencija i učestalosti uporabe tih strategija pripisat će se pragmatičkomu prijenosu koji se time pokazao izraženijim na razini samostalnoga korisnika nego na razini naprednoga korisnika engleskoga, odnosno talijanskoga

jezika. Nadalje, u dva vida interakcije napredni su govornici engleskoga (Grupa 4 – NGE) i napredni govornici talijanskoga (Grupa 5 – NGT) značajno različito koristili strategiju *Prikazivanje situacije kao nepovoljne*. Takve razlike nisu primijećene kod ostalih grupa izvornih govornika hrvatskoga jezika (grupe 1 - IGH, 2 - SGE i 3 – SGT) ni kod izvornih govornika engleskoga (Grupa 6 -IGE) i talijanskoga (Grupa 7 – IGT) jezika, što navodi na zaključak da takve promjene nisu uzrokovane razvojem pragmatičke kompetencije u stranome jeziku. Također, ispitanici Grupe 5 – NGT pokazali su značajno opadanje frekvencije uporabe strategije *Iznošenje loših posljedica* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa, a takve razlike nisu primijećene kod izvornih govornika talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT). Ovi se rezultati mogu objasniti tumačenjem Su (2001) prema kojem govornici na višoj razini poznavanja stranoga jezika povezuju strategije dvaju jezika i stvaraju vlastite odabire koji tada nisu istovjetni ni materinskome ni stranome jeziku. Zanimljivo je da se ispitanici obiju skupina izvornih govornika stranih jezika, engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT), nisu koristili najizravnijim strategijama. Ta se činjenica u slučaju engleskih ispitanika poklapa s rezultatima do kojih je u svome istraživanju došla Trosborg (1995). U slučaju talijanskih ispitanika zastupljenost takvih strategija nije se očekivala jer u istraživanju koje je provela Nuzzo (2006) te dvije strategije nisu bile obuhvaćene klasifikacijom, što znači da se izvorni govornici talijanskoga jezika njima ne koriste. Takve su sklonosti pokazali i izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini naprednoga korisnika engleskoga i talijanskoga jezika. Budući da se kod grupa naprednih govornika (grupe 4 – NGE i 5 – NGT) radi o studentima stranih jezika, koji su više izloženi autentičnome govoru i pismu te bolje poznaju pragmatičke norme stranih jezika, pretpostavlja se da imaju veću pragmatičku kompetenciju. Ove se sličnosti između naprednih govornika i izvornih govornika stranih jezika ne mogu pripisati pozitivnome prijenosu jer su hrvatski ispitanici Grupe 1 – IGH te hrvatski ispitanici na razini samostalnoga korisnika engleskoga jezika (2 – SGE) i u manjoj frekvenciji talijanskoga jezika (3 – SGT) te strategije ipak koristili u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa. Pozitivnome pragmatičkom prijenosu, s druge strane, može se pripisati niska uporaba tih strategija u interakciji s društveno dominantnom osobom jer gotovo da ih ni hrvatski ispitanici svih grupa (grupe 1 – IGH, 2 - SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) u tom vidu interakcije nisu koristili.

Uporaba strategije *Traženje odštete* prema podacima prikazanim u Tablici 7. (a – c) i Tablici 8. (a – c) pokazala je kako u oba vida interakcije razlike između grupe 1 – IGH i 2 –

SGE nema, ali je prisutna između grupe 1 – IGH i 4 – NGE. Budući da razlika nije statistički značajna između naprednih govornika engleskoga jezika (Grupa 4 – NGE) i izvornih govornika engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE), može se zaključiti da je na višoj razini poznavanja jezika pragmatički prijenos iz materinskoga jezika manji. Kod talijanskih ispitanika veća sličnost između ispitanika Grupe 1 – IGH i samostalnih govornika talijanskog jezika (Grupa 3 – SGT), a značajna razlika između ispitanika Grupe 1 – IGH i naprednih govornika talijanskoga jezika (Grupa 5 – NGT) pokazala se samo u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. U ovom slučaju ne možemo govoriti o razvoju pragmatičke kompetencije jer napredni govornici talijanskoga jezika (Grupa 5 – NGT) nisu pokazali sličnosti s izvornim govornicima talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT).

Uporaba strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* (Tablica 9. b i Tablica 9. c) značajnije je razlike pokazala između hrvatskih ispitanika Grupe 1 – IGH u odnosu na hrvatske ispitanike grupa 2 – SGE i 4 – NGE, koji su elektroničke poruke pisali na engleskome jeziku nego u odnosu na ispitanike grupa 3 – SGT i 5 – NGT, koji su pisali na talijanskome jeziku. Međutim, jasan dokaz razvoja pragmatičke kompetencije nije pronađen jer su se rezultati hrvatskih ispitanika grupa 2 – SGE i 4 – NGE značajno razlikovali i od onih izvornih govornika engleskog (Grupa 6 – IGE). Ipak, budući da je uporaba strategije *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata* ponudila dokaz pozitivnoga prijenosa, ne može se u potpunosti isključiti mogućnost da je pragmatički prijenos manji na višim razinama poznavanja jezika. Nadalje, u prilog postojanju pozitivnoga pragmatičkoga prijenosa ide frekvencija uporabe strategije *Govornik izmiče adresata iz središta komunikacijskoga događaja* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora, koju su koristili hrvatski ispitanici Grupe 1 – IGH, napredni govornici engleskoga (Grupa 4 – NGE) i talijanskoga (Grupa 5 – NGT) te izvorni govornici engleskoga (Grupa 6 – IGE) i izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT), i dva ispitanika na razini samostalnoga korisnika engleskoga (Grupa 2 – SGE).

Kategorija *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe* (tablice 11. a, 11. b, 12. a i 12. b) ponudila snažne dokaze pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u engleski i talijanski kao strane jezike, a veće su sličnosti uporabe ublaživača i pojačivača primijećene kod ispitanika Grupe 1 – IGH i naprednih korisnika engleskoga (Grupa 4 – NGE) i talijanskoga (Grupa 5 – NGT) jezika. Za razliku od tih grupa ispitanika samostalni govornici engleskoga (Grupa 2 – SGE) i talijanskoga (Grupa 3 – SGT) jezika manje su koristili

intenzifikaciju propozicijskoga sadržaja. Ipak, takvi se rezultati prije mogu pripisati nedovoljnome poznavanju leksika i morfosintakse nego smanjenome pragmatičkom prijenosu. Potvrda ovih zaključaka može se pronaći u odgovorima na pitanje o poteškoćama pri pisanju elektroničkih poruka u kojima su se samostalni govornici talijanskoga i engleskoga jezika izjasnili da ne poznaju dovoljno oblike i forme ublažavanja, odnosno pojačavanja značenja iskaza. Hong (2015) tvrdi da govornici na nižim razinama poznavanja jezika pribjegavaju korištenju izravnih strategija jer one izravno preslikavaju propozicijsko značenje i jezični oblik, pa su govornici sigurni da će se njihova poruka pravilno shvatiti, dok Biesenbach–Lucas (2007) kao moguć razlog izravnosti navodi nedovoljno iskustvo u pisanju uljudnih elektroničkih poruka i nesigurnost u vezi s oblikovanjem takve poruke. U skladu s tim promišljanjima je i činjenica da su ispitanici grupe 3 – SGT srednjoškolci, a ispitanici grupe 2 – SGE studenti prve godine i imaju manje iskustva u formalnom obraćanju nastavniku ili profesoru u odnosu na napredne govornike tih jezika koji su studenti završnih godina (vidi Tablicu 5. a). Ipak, razlike koje ti ispitanici pokazuju u odnosu na hrvatske ispitanike Grupe 1 – IGH koji su elektroničko pismo oblikovali na materinskom jeziku znatno su manje nego u odnosu na izvorne govornike stranih jezika (grupe 6 – IGE i 7 – IGT), što u konačnici ide u prilog postojanju pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga u engleski i talijanski jezik. Posebno se treba osvrnuti na *ublažavanje zapovjednoga tona* i *subjektivizaciju*. Iako se izvorni govornici talijanskoga (Grupa 7 – IGT) i engleskoga (Grupa 6 – IGE) jezika *ublažavanjem zapovjednoga tona* koriste u manjoj mjeri, isključivo konvencionalno uljudnim oblicima bez nametanja (engl. *please*, tal. *per favore*) i oblicima kondicionala, sličnost je ipak uočena jer su se hrvatski ispitanici na naprednoj razini poznavanja jezika (grupe 4 – NGE i 5 – NGT) koristili također samo tim oblicima. Iz primjera koji slijede vidljivo je da se tim oblicima ublažavanja koriste pri uporabi strategija kategorije *Traženje odštete* stavljajući u središte adresata i ugrožavajući pri tome njegov negativni obraz.

Primjeri:

Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika

(84) *Please reevaluate the exam.*

(hrv. *Molimo Vas ponovno ocijenite ispit.*)

Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

(85) *Caro collega,*

mi mandi dei materiali per l'esame di letteratura, per favore?

(hrv. *Poštovani kolega,*

možete li mi, molim Vas, poslati materijale za ispit iz književnosti?)

Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika

(86) Please reconsider my score on the exam, given that the materials I would be tested on were not communicated in advance.

(hrv. Molim Vas da ponovno razmotrite moju ocjenu, s obzirom na to da nastavni materijali gradiva koje će se provjeravati nisu bili unaprijed dostupni.)

Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

(88) Per favore, forniscimi i materiali necessari per l'esame di professor Morretti.

(hrv. Molim Vas dostavite mi materijale potrebne za ispit profesora Morrettija.)

Subjektivizacija izraza u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom pri uporabi strategija kategorije *Traženje odštete* također je ponudila potvrdu veće razine pragmatičkoga prijenosa kod ispitanika na nižim razinama poznavanja jezika (grupe 2 – SGE i 3 – SGT) koji su se, isto kao i izvorni govornici hrvatskoga jezika (Grupa 1 – IGH), koristili isključivo glagolima *vjerujem*, *mislim* i *smatram*, kako je prikazano u primjerima koji slijede.

Primjeri:

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika

(89) Smatram da bi u tom slučaju rezultati bili bolji kod većine studenata.

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika,

(90) I believe that omitting the part in question from the overall assessment would improve the results for all students.

(hrv. Vjerujem da bi izostavljanje spornoga dijela iz konačne ocjene poboljšalo rezultate svih učenika.)

Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika

(91) Credo che questa sia la migliore soluzione per tutti noi.

(hrv. Mislim da je to najbolje rješenje za sve nas.)

Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Argumentiranje govornoga čina* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora prikazane u Tablici 13. pokazuju da su hrvatski ispitanici Grupe 1 – IGH te oni na višim razinama poznavanja stranoga jezika (Grupa 4 – NGE i Grupa 5 – NGT) u većem broju argumentirali

svoje pritužbe u odnosu na hrvatske ispitanike na nižim razinama poznavanja stranoga jezika (Grupa 2 – SGE i Grupa 3 – SGT). To potvrđuje da samostalni govornici nemaju dovoljno jezičnoga znanja i pragmatičkoga iskustva da bi djelotvorno argumentirali govorni čin pritužbe i time ublažili ugrozu obraza. Hong (2015) je u svojem istraživanju došla do sličnih zaključaka jer su se govornici na nižoj razini poznavanja jezika više koristili ublaživačima nego složenijim argumentiranjem, što ona pojašnjava ograničenjima u semantičkome repertoaru. Trosborg (1995) tvrdi da ispitanicima nedostaje znanje o uporabi onih strategija čija je jedina i isključiva uloga uljudnost, pa su se uglavnom koristili onim potezima kojima bi opravdali potrebu iznošenja pritužbe. Sukladno tomu može se izvesti zaključak da hrvatski ispitanici na razini naprednoga korisnika (Grupa 4 – NGE i Grupa 5 – NGT) zbog visoke razine poznavanja stranoga jezika vještinu argumentiranja mogu prenijeti u strani jezik. Time je potvrđeno da izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini naprednoga korisnika stranoga jezika koriste raznovrsnije strategije nego izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini samostalnoga korisnika, ali i da je smanjeni prijenos kod naprednih govornika uzrokovan nedovoljnom razinom jezične, a ne visokom razinom pragmatičke kompetencije.

Dakle, iz navedenog proizlazi da samostalni korisnici engleskoga (Grupa 2 – SGE) i talijanskoga (Grupa 3 – SGT) jezika pokazuju veću sličnost s hrvatskim ispitanicima Grupe 1 – IGH u odnosu na napredne govornike engleskoga (Grupa 4 – NGE) i talijanskoga (Grupa 5 – NGT) jezika. S obzirom na ove rezultate može se zaključiti kako je potvrđena Hipoteza 2.

7.4.3. Provjera istraživačke hipoteze 3

U ovom se poglavlju iznose rezultati vezani za istraživačka pitanja *U kojoj mjeri, uz stupanj poznavanja engleskoga i talijanskoga kao stranoga jezika, izloženost stranomu jeziku i trajanje učenja stranoga jezika utječu na nižu razinu pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga u strani jezik?* i *Postoje li manje razlike u odnosu na izvorne govornike engleskoga i talijanskoga jezika na višem stupanju poznavanja engleskoga i talijanskoga kao stranoga jezika, pri većoj izloženosti stranomu jeziku i dužem trajanju učenja stranoga jezika?* i njima pripadajuću hipotezu 3: *Izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini samostalnoga korisnika (B2) i naprednoga korisnika (C1) talijanskoga jezika zbog manje izloženosti stranomu jeziku oslanjati će se u većoj mjeri na pragmatičku kompetenciju u materinskome jeziku i pokazati veću razinu*

pragmatskoga prijenosa u odnosu na samostalnoga korisnika (B2) i naprednoga korisnika (C1) engleskoga jezika.

Upitnikom se, između ostaloga, provjerila i izloženost stranome jeziku i trajanje učenja stranoga jezika. Potrebno je naglasiti da je položaj engleskoga jezika jedinstven u odnosu na ostale strane jezike koji se u hrvatskome obrazovnom sustavu poučavaju zbog visoke izloženosti Hrvata tom jeziku u svakodnevnome životu (Mihaljević Djigunović. i Geld, 2002 : 337). Također, u školskoj godini 2022./2023. čak 91 % djece učilo je engleski kao strani jezik u prvome razredu osnovne škole, dok je talijanski učilo tek 1.3 % polaznika prvih razreda osnovne škole.⁶⁶

Rezultati tablica 26. – 29. pokazuju da su ispitanici na razini samostalnoga korisnika talijanskoga jezika u prosjeku najmanje godina učili strani jezik, izloženi su jeziku tek jednom tjedno i nitko od ispitanika ne komunicira s nekim od ukućana ili bliskih prijatelja na talijanskome jeziku. Slijede govornici na razini naprednoga korisnika talijanskoga jezika, zatim samostalni govornici engleskoga jezika koji su se izjasnili da su više godina izloženi jeziku te da se tim jezikom služe u prosjeku više puta tjedno. Znakovito je da su ispitanici koji duže vrijeme uče strani jezik i koji su se izjasnili da su više puta tjedno ili svaki dan izloženi pisanome ili govornome modalitetu stranoga jezika ujedno potvrdili kako su na tome jeziku razmišljali dok su pisali elektroničke poruke (Tablica 25.). Samostalni govornici engleskoga (Grupa 2 – SGE) i talijanskoga (Grupa 3 – SGT) jezika značajno se razlikuju u izloženosti i godinama učenja stranoga jezika, a analogno tome razlikuju se i u stupnju sličnosti frekvencija uporabe pojedinih strategija u odnosu na izvorne govornike hrvatskoga jezika Grupe 1 – IGH. Oslanjajući se na tvrdnju Su (2016) da na pragmatički prijenos iz materinskoga u strani jezik ne utječe način usvajanja jezika već okružje te da će pragmatički prijenos biti manji, a izvedba bliža onoj izvornih govornika usvoji li se jezik u onome okružju u kojem se govori, očekivalo se da će rezultati pokazati manji prijenos kod ispitanika koji su se izjasnili da s nekim od ukućana ili bliskih prijatelja komuniciraju na stranome jeziku te da će se ti ispitanici odabirom strategija približiti izvornim govornicima stranih jezika (Tablica 29.). S druge strane, istraživanje Neizgode i Rövera (2001), koje je također dokazalo da na razvoj pragmatičke osjetljivosti više utječe okružje u kojemu se jezik usvaja nego razina poznavanja jezika, pokazalo je da samo okružje usvajanja jezika ipak ne može pridonijeti visokoj pragmatičkoj osjetljivosti izostane li motiviranost učenika za otkrivanje i usvajanje pragmatički prihvatljivih oblika.

⁶⁶ Prema podacima Državnoga zavoda za statistiku dostupnim na <https://podaci.dzs.hr/2024/hr/76961>.

Kod strategija kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablica 6. a) nije se pokazala statistički značajna razlika uporabe samo između hrvatskih ispitanika Grupe 1 – IGH i samostalnih govornika talijanskoga jezika (Grupa 3 – SGT), dok su ostale grupe hrvatskih ispitanika (grupe 2 – SGE, 4 – NGE i 5 – NGT) usporedbom pokazale značajne razlike jedna u odnosu na drugu. U interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom (Tablica 5. a) nisu se pokazale statistički značajne razlike uporabe strategija između samostalnih korisnika engleskoga jezika (Grupa 2 – SGE) i hrvatskih ispitanika Grupe 1 – IGH, ali isto tako i izvornih govornika engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE). Također, statistički značajna razlika nije se pokazala ni između hrvatskih ispitanika Grupe 1 – IGH i samostalnih govornika talijanskoga jezika (Grupa 3 – SGT). Iako su ispitanici grupa 2 – SGE i 3 – SGT na istoj razini poznavanja jezika prema rezultatima upitnika ispitanici Grupe 2 – SGE u većoj su mjeri bili izloženi stranome jeziku (tablice 26. – 29.). Potvrdu da izloženost jeziku utječe na razinu prijenosa ponudila je uporaba strategije *Traženje opravdanja*. Naime, hrvatski ispitanici grupa 1 – IGH, 3 – SGT i 5 – NGT opravdanje traže izravnim pitanjem za razliku od izvornih govornika talijanskoga jezika koji ga traže neizravnim pitanjem, kako je prikazano u sljedećim primjerima (za Grupu 1 – IGH vidi primjere (17) i (18) str. 95.).

Primjeri:

Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika

(92) *Perché nel test abbiamo trovato delle domande sull'unità non bene elaborata durante le lezioni?*

(hrv. *Zašto smo u testu dobili pitanja o nastavnoj jedinici koja nije dobro obrađena tijekom nastave?*)

Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

(93) *Come mai nel test sono state inserite delle domande sull'unità non elaborata?*

(hrv. *Zašto su pitanja iz neobrađene cjeline prisutna u testu?*)

Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

(94) *Voglio capire come mai sono state inserite nel test domande riguardanti lezioni che non abbiamo mai esercitato in classe.*

(hrv. *Želim shvatiti zašto su u test uključena pitanja koja se tiču cjeline koju nikada nismo vježbali na satu?*)

Hrvatski ispitanici grupa 2 – SGE i 4 – NGE, kao i izvorni govornici engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE), također su se pri *Traženju opravdanja* koristili isključivo neizravnim pitanjem. Takva sličnost pri oblikovanju ove strategije potvrđuje da izloženost jeziku utječe na razvoj pragmatičke kompetencije.

Primjeri:

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika

(95) *Could you possibly explain how come this inconvenient situation happened.*

(hrv. *Možete li nam objasniti kako je došlo do ove nepogodne situacije.*)

Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika

(96) *I wonder if you could help me understand why some of us did not get the learning materials.*

(hrv. *Pitam se možete li mi pomoći shvatiti zašto neki od nas nisu dobili materijale za učenje.*)

Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika

(97) *We are curious about why this has happened and why you didn't inform us about it.*

(hrv. *Zanima nas zašto se to dogodilo i zašto nas o tome niste obavijestili.*)

Slično tome, pri uporabi strategije *Iznošenje loših posljedica* hrvatski ispitanici grupa 1 – IGH, 3 – SGT i 5 – NGT naglašavaju mogućnost gubitka stipendije, dok izvorni govornici talijanskoga jezika ističu nepovoljan rezultat ispita (za Grupu 1 – IGH vidi primjere (6) i (7) str. 92. i 93.).

Primjeri:

Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika

(98) *Il successo nell'esame è molto importante per me siccome ho una borsa di studio e la voglio tenere.*

(hrv. *Uspjeh na ispitu mi je jako bitan jer imam stipendiju i želim je zadržati.*)

Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

(99) *Il risultato dell'esame è fondamentale perché io possa ottenere una borsa di studio.*

(hrv. *Rezultat ispita mi je neophodan za dobivanje stipendije.*)

Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

(100) *Per la presenza di questi argomenti, il risultato dell'esame non era come me lo aspettavo.*

(hrv. *Zbog prisutnosti ovih tema rezultat ispita nije bio onakav kakav sam očekivao.*)

Pri uporabi strategija kategorije *Traženje odštete* (tablice 7. a i 8. a) napredni govornici engleskoga jezika (Grupa 4 – NGE) pokazuju veću sličnost s izvornim govornicima engleskoga (Grupa 6 – IGE) nego s hrvatskim ispitanicima koji su elektroničke poruke pisali na materinskome jeziku (Grupa 1 – IGH). Razlog tomu svakako je i gotovo svakodnevna izloženost engleskome jeziku (usp. Tablica 27. i Tablica 28.) koja onda rezultira prepoznavanjem, a zatim i usvajanjem pragmatičkih normi ciljnoga jezika. Ispitanici Grupe 2 – SGE također pokazuju sličnosti i s izvornim govornicima engleskoga (Grupa 6 – IGE), ali i s hrvatskim ispitanicima Grupe 1 – IGH, što se može protumačiti prisustvom određene razine pozitivnoga pragmatičkog prijenosa.

Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom nisu pokazale značajne razlike među izvornim govornicima hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT). Zanimljivo je da su sve grupe pokazale značajne razlike u odnosu na izvorne govornike stranih jezika (grupe 6 – IGE i 7 – IGT) (Tablica 9. a). U interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora značajna razlika ne postoji samo između ispitanika Grupe 4 – NGE, koji su ujedno i najviše izloženi stranome jeziku, i izvornih govornika engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE), a sve ostale grupe statistički se značajno razlikuju.

Budući da su kategorije *Stajalište pri izvođenju govornoga čina*, *Intenzifikacije govornoga čina pritužbe* i *Argumentiranje govornoga čina* vezane za jezične konstrukcije kojima se modificira propozicijski sadržaj, uočene razlike u odnosu na izvorne govornike hrvatskoga jezika (Grupa 1 – IGH) koji su elektroničku poruku pisali na materinskome jeziku ne potvrđuju nužno nedostatak izloženosti jeziku već nedovoljno poznavanje jezika, što otežava pragmatički prijenos.

Zaključak je, stoga, da postoje značajne razlike u razini pragmatičkoga prijenosa zbog veće izloženosti engleskom kao stranom jeziku kod ispitanika grupa 2 – SGE i 4 – NGE u odnosu na ispitanike grupa 3 – SGT i 5 – NGT koji su manje izloženi talijanskom kao stranom jeziku, što dokazuje korelaciju između izloženosti stranome jeziku i razine pragmatičkoga

prijenosa iz materinskoga jezika. Budući da se u radu krenulo od pretpostavke da će veća izloženost jeziku umanjiti razinu pragmatičkoga prijenosa, hipoteza 3 potvrđena je.

7.4.4. Provjera istraživačke hipoteze 4

Odgovor na istraživačko pitanje *Koriste li se izvorni govornici hrvatskoga jezika istim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja u engleskome i talijanskome kao stranome jeziku i hrvatskome kao materinskom jeziku s obzirom na različitu razinu društvene moći i statusa?* kako bi se potvrdila hipoteza 4: *Odabir strategija uvjetovan varijablom društvene moći i statusa izvorni govornici hrvatskoga jezika prenose u engleski i talijanski kao strani jezik na svim razinama poznavanja jezika* ponudili su podatci dobiveni metodom igranja uloga i odgovori iz upitnika.

Upitnikom se pokušala utvrditi predisponiranost izravnome upućivanju na ponašanje ili djelovanje koje nije u skladu s društvenim normama s obzirom na različit status sudionika interakcije. Odnose između sudionika komunikacijskoga događaja u pitanjima se razgraničilo na govorniku bliske osobe, one s kojima nije u bliskom odnosu, ali gdje postoji društveno obvezujući faktori, te osobe s kojima je u službenoj komunikaciji bez izraženih društveno obvezujućih faktora. Rezultati su pokazali da ispitanici *ponekad* i *često* izravno kažu ako smatraju da ponašanje ili bilo kakvo djelovanje bliskih im osoba nije u skladu s očekivanim društvenim normama (Tablica 15.), u interakciji sa službenim osobama *rijetko* i *ponekad* (Tablica 17.), a s osobama s kojima nisu bliski *rijetko* (Tablica 16.). Navedeni rezultati pokazuju da društveni status i moć utječu na jezično ponašanje. Na to upućuju i rezultati prikazani u Tablici 5. b prema kojima su u interakciji s društveno dominantnim osobama s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom izvorni govornici hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT), slično kao i izvorni govornici engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) i izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupa 7 – IGT), skloniji neizravnome iznošenju pritužbe. U interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablica 6. a) porast frekvencija uporabe strategija izravnog upućivanja na odgovornost adresata primjetan je u jednakom omjeru kod izvornih govornika hrvatskoga jezika grupa 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT, dok je taj porast znatno manji kod ispitanika na naprednoj razini poznavanja stranoga jezika (grupe 4 – NGE i 5 – NGT) koji ujedno nisu koristili dvije najizravnije strategije, *Osudu radnje* i *Osudu optužene osobe*.

Frekvencije strategija kategorije *Traženje odštete* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom (Tablica 7. a) i u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora (Tablice 8. a) pokazale su razlike. Strategija *Prijedlog ispravka predmeta pritužbe* kod svih grupa hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) zastupljena je u interakciji s društveno dominantnom osobom za razliku od strategija *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* te *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe* koje su hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT) koristili isključivo u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa. U tom vidu interakcije strategijom *Apeliranje na neponavljanje predmeta pritužbe* koristili su se i ispitanici Grupe 4 – NGE, a strategijom *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* izvorni govornici talijanskoga jezika (Grupe 7 – IGT). Ipak, hrvatski su se ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE i 3 – SGT) za intenzifikaciju propozicijskoga sadržaja pri uporabi strategije *Loše posljedice ako se predmet pritužbe ne ispravi* koristili ublaživačima, za razliku od izvornih govornika talijanskoga jezika (Grupe 7 – IGT) koji su se koristili pojačivačima. Izvorni govornici engleskoga jezika (Grupe 6 – IGE) tom se strategijom nisu koristili u ni u jednom od dvaju vidova interakcije.

Primjeri:

Grupa 1 – IGH – izvorni govornici hrvatskoga jezika

(101) *Trebao bi pokušati ispraviti ovaj nesporazum kako ne bismo bili prisiljeni obratiti se prodekanu za studentska pitanja.*

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika

(102) *Wolud you mind talking to professor so that we don't have to go to Dean's office.*
(hrv. *Biste li razgovarati s profesorom tako da mi ne moramo ići u dekanat.*)

Grupa 3 – SGT – samostalni govornici talijanskoga jezika

(103) *Dovresti spiegare tu la situazione al professore, altrimenti noi ci rivolgeremo al preside.*
(hrv. *Trebali biste profesoru objasniti situaciju, inače ćemo kontaktirati ravnatelja.*)

Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

(104) *Se il mio fallimento sarà determinato da tue colpe, mi opererò a richiedere provvedimenti serii.*
(hrv. *Ako je moj neuspjeh uzrokovao vašom krivnjom, poduzet ću korake i zatražiti ozbiljne mjere.*)

Uporaba strategija kategorije *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom i u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora nisu pokazale značajne razlike među izvornim govornicima hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) jer su najveću sklonost pokazali prema strategijama *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja adresata* i *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe*. Strategija *Govornik u središte komunikacijskoga događaja stavlja sebe* tako je ponudila dokaz pragmatičkoga prijenosa jer se njome izvorni govornici stranih jezika nisu koristili uopće u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom, a tek u malom postotku izvorni govornici engleskoga jezika (Grupa 6 – IGE) u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Također, u gore navedenim primjerima (101 – 104) primjećuje se da hrvatski ispitanici uporabom zamjenice i glagola u drugom licu množine (*ne bismo bili prisiljeni, we, noi ci rivolgeremo*) izmiču sebe iz središta komunikacijskoga događaja, a izvorni govornici talijanskoga jezika uporabom zamjenice i glagola u prvom licu jednine (*mi opererò*) stavljaju sebe u središte komunikacijskoga događaja.

Dalton–Puffer (2005) tvrdi da govornik, temeljeći svoju odluku na situacijski relevantnim vrijednostima parametara poput moći, društvene udaljenosti ili obvezujućih faktora, svoj iskaz gradi kombinirajući dostupne mu modalitete intenzifikacije ili, ovisno o slučaju, nekorištenjem nijednoga, a međuovisnost se ovih čimbenika može odrediti upravo jezičnim ostvarenjima koja su njima uvjetovana. Pretpostavilo se, stoga, da modalitet *Intenzifikacije govornoga čina pritužbe* može posvjedočiti utjecaj društvenoga statusa i moći na odabir jezičnih oblika i strategija kojima će se iskaz ublažiti ili pojačati. Pri ublažavanju propozicijskoga sadržaja na morfosintaktičkoj razini kod hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) primijećena je značajnija razlika s obzirom na vid interakcije. Pokazalo se da su izvorni govornici hrvatskoga jezika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) dvostruko više rabili ublažavanje na morfosintaktičkoj razini u interakciji s društveno dominantnom osobom nego s osobom jednakoga društvenog statusa, što je u skladu s tvrdnjom Dalton–Puffer (2005) da govornik iskaz kao sintaktičku cjelinu temelji na situacijskim parametrima. U obzir se nije uzela kategorija *pridjeva vrijednosti i kvalifikacija* jer su gotovo svi ispitanici svoje elektroničke poruke započinjali pridjevima *dragi* ili *poštovani*, a mali broj

hrvatskih ispitanika poruku je započeo *profesore* ili *kolega*. Nitko od izvornih govornika stranih jezika (grupe 6 – IGE i 7 – IGT) svoju poruku nije započeo na takav način, što navodi na zaključak da je takav oblik obraćanja društveno neprihvatljiv u njihovim kulturama. Nadalje, kod hrvatskih je ispitanika primijećeno češće *oslovljavanje vlastitim imenom ili općom imenicom* u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa. Kod hrvatskih ispitanika koji su elektroničku poruku pisali na materinskome jeziku (Grupa 1 – IGH) primijećena je veća frekvencija uporabe modaliteta pojačavanja propozicijskoga sadržaja. Podatci iz tablica 11. a i 11. b pokazuju da su ispitanici skloniji ublažavanju propozicijskoga sadržaja posebno u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Iz tablica 12. a i 12. b uočava se da je pojačavanje propozicijskoga sadržaja znatno učestalije u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Budući da takva odstupanja u frekvencijama uporabe ublaživača i pojačivača nisu primijećena kod izvornih govornika talijanskoga i engleskoga jezika, može se zaključiti da hrvatski ispitanici strategije intenzifikacije prenose iz hrvatskoga u strani jezik. Pojašnjenja odabira načina intenzifikacije propozicijskoga sadržaja u odnosu na status i moć sudionika komunikacijskoga događaja mogu se pronaći i u odgovorima na pitanja 11. i 12. iz upitnika o odabiru izraza i riječi, sadržaja koji je uljudan i izostavljanju sadržaja koji bi mogao ugroziti odnos s adresatom u formalnim (Tablica 21. a – d) i neformalnim porukama (Tablica 22. a – d). Tako su se hrvatski ispitanici izjasnili da *uvijek* i *često* u interakciji s društveno dominantnom osobom (Tablica 21. a), a *rijetko* i *ponekad* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa (Tablica 22. a) pažljivo odabiru riječi i izraze kako bi njihova poruka bila jasna, uljudna i bez uvredljivoga sadržaja. Ispitanici, nadalje, *često* i *uvijek* paze da je njihova poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja u interakciji s društveno dominantnom osobom (Tablica 21. b), a *ponekad* i *često* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa (Tablica 22. b). Međutim, ispitanici su u oba vida interakcije (Tablica 21. c i Tablica 22. c) *ponekad* i *često* spremni izostaviti sadržaj poruke za koji smatraju da bi mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena. Isto tako, *ponekad* i *često* ispitanici će neizravno iznijeti onaj dio sadržaja poruke za koji smatraju da bi mogao ugroziti njihov odnos s osobom kojoj je poruka upućena (Tablica 21. d i Tablica 22. d). Dakle, primijećena sličnost u frekvencijama modaliteta ublažavanja ili pojačavanja propozicijskoga sadržaja među grupama hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) u interakciji s društveno dominantnom osobom i u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa navodi na zaključak da se razumijevanje

i tumačenje pragmatički prihvatljivih obrazaca jezičnoga ponašanja prenose iz materinskog jezika u strani.

Budući da se strategije kategorije *Argumentiranja govornoga čina* rabe ponajprije kako bi govornik sačuvao svoj obraz ili obraz adresata, hrvatski ispitanici (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT) njima su se koristili u većoj frekvenciji u interakciji s društveno dominantnom osobom (Tablica 13.) nego s osobom jednakoga društvenog statusa (Tablica 14.). Hong (2015) tvrdi da na korištenje argumentiranja i intenzifikacije utječe status adresata. U svojem istraživanju dokazala da se ispitanici bez obzira na razinu poznavanja jezika više koriste argumentiranjem i ublažavanjem u interakciji s profesorom nego s kolegom. Više od polovice elektroničkih poruka upućenih profesoru sudionici njezina istraživanja započeli su argumentiranjem čime su, prema navodima autorice, dokazali da su svjesni ozbiljnosti ugroze obraza koju argumentiranjem pokušavaju umanjiti. Međutim, u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom značajna razlika ne postoji samo između Grupe 1 – IGH i samostalnih korisnika talijanskoga jezika (Grupa 3 – SGT). Razlike su primijećene u frekvenciji uporabe strategije *Pripremni potezi*, kojom su se koristili po jedan ispitanik grupa 1 – IGH i 2 – SGE te nekoliko ispitanika grupa 4 – NGE, 5 – NGT i 6 – IGE, dok je kod ispitanika Grupe 7 – IGT ta strategija zastupljena sa 16.7 %. Zanimljivo je da hrvatski ispitanici na naprednoj razini poznavanja engleskoga (Grupa 4 – NGE) i talijanskoga jezika (Grupa 5 – NGT) pokazuju znatne sličnosti s izvornim govornicima engleskoga i talijanskoga jezika pri oblikovanju propozicijskoga sadržaja ove strategije, što je vidljivo iz sljedećih primjera.

Primjeri:

Grupa 4 – NGE – napredni govornici engleskoga jezika

(105) *Dear Professor,*

I have a few concerns regarding the recent exam.

(hrv. *Poštovani profesore,*

imam nekoliko nejasnoća u vezi nedavnog ispita.)

Grupa 6 – IGE – izvorni govornici engleskoga jezika

(106) *Dear Professor,*

I am sending this email in regards to the recent exam we had.

(hrv. *Poštovani profesore,*

ovu e-poruku šaljem u vezi nedavnoga ispita koji smo imali.)

Grupa 5 – NGT – napredni govornici talijanskoga jezika

(107) *Egregio Professore,*

ho qualche dubbio sui risultati dell'ultimo esame.

(hrv. *Poštovani profesore,*

imam neke nedoumice vezane za rezultate prošlog ispita.)

Grupa 7 – IGT – izvorni govornici talijanskoga jezika

(108) *Egregio Professore,*

ho alcuni chiarimenti da chiederle riguardo al test.

(hrv. *Poštovani profesore,*

moram Vas pitati neka pojašnjenja u vezi testa.)

Iako se tek jedan hrvatski ispitanik Grupe 1 – IGH i jedan Grupe 2 – SGE koristio ovom strategijom i u ovom su se slučaju pokazale sličnosti u oblikovanju jer su se oba ispitanika koristila ublažavanjem oblicima kondicionala (za Grupu 1 – IGH vidi primjer (77) str. 107).

Primjeri:

Grupa 2 – SGE – samostalni govornici engleskoga jezika,

(109) *Dear Professor,*

I have a few questions regarding the exam results.

(hrv. *Poštovani profesore,*

imam nekoliko pitanja vezanih za rezultate ispita.)

Potrebno je naglasiti da se niti jedan ispitanik grupa 4 – NGE, 6 – IGE, 5 – NGT i 7 – IGT nije koristio ublažavanjem oblicima kondicionala pri uporabi strategije *Pripremni potezi*. Međutim, u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora značajna ne postoji razlika u frekvencijama uporabe strategija kategorije *Argumentiranja govornoga čina* među svim grupama hrvatskih ispitanika (grupe 1 – IGH, 2 – SGE, 3 – SGT, 4 – NGE i 5 – NGT). Također, način oblikovanja strategija ove kategorije sličan je među svim hrvatskim ispitanicima.

Rezultati, dakle, potvrđuju da izvorni govornici hrvatskoga jezika odabir strategija uvjetovan varijablom društvene moći i statusa prenose u engleski i talijanski kao strani jezik, ali ipak ne podjednako na svim razinama poznavanja jezika. Naime, samostalni govornici stranih jezika (grupe 2 – SGE i 3 – SGT) pokazali su veće sličnosti s izvornim govornicima

hrvatskoga koji su elektroničke poruke pisali na materinskome jeziku (Grupa 1 – IGH) od naprednih govornika stranih jezika (grupe 4 – NGE i 5 – NGT). Hipoteza 4 stoga je tek djelomično potvrđena.

8. ZAKLJUČAK

U hrvatskoj istraživačkoj zajednici dosada nije zabilježen pokušaj ispitivanja pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u engleski ili talijanski kao strane jezike, pa bi u tome smislu ovaj rad mogao biti vrijedan doprinos izučavanju pragmatike. Pragmatika istražuje način na koji se jezik upotrebljava u stvarnim, društvenim kontekstima, odnosno kako društvene norme, odnosi među sudionicima komunikacijskoga procesa, kultura kojoj oni pripadaju i namjera samoga komunikacijskog čina oblikuju značenje. Zbog dvaju metodoloških pristupa pragmatičkoj analizi često govorimo o pragmalingvistici, izučavanju govornih činova i njihova značenja u komunikacijskome procesu, i sociopragmatici, društvenoj prikladnosti komunikacijskoga ponašanja. Polazišne su teorije na koje se pragmatika oslanja teorije govornih činova i teorije uljudnosti. Prema teoriji govornih činova govornici upotrebljavaju jezik ne samo za prenošenje informacija već i za postizanje željenoga učinka, kao što je iznošenje pritužbe. Svakim iskazom govornik izvodi govorni čin koji se sastoji od triju razina: lokucijske (izgovorenoga sadržaja), ilokucijske (govornikove namjere) i perlokucijske (učinka koji iskaz ima na slušatelja). Teorija uljudnosti objašnjava kako govornici koriste jezik da bi očuvali obraz (engl. *face*), pojam koji označava predodžbu o pojedincu ili o njegovu društvenom ugledu. Pozitivni je obraz želja da budemo voljeni, prihvaćeni i cijenjeni, a negativni da budemo slobodni od nametanja i kontrole.

U radu se krenulo od pretpostavke da pragmatička znanja i vještine govornici prenose iz materinskoga jezika u strani, što se empirijskim nalazima u dobroj mjeri potvrdilo. Pragmatički prijenos može biti pozitivan i negativan, a istraživanja se uglavnom bave negativnim prijenosom jer uzrokuje nesporazume u komunikaciji. Na negativan pragmatički prijenos utječe razina poznavanja stranoga jezika, količina izloženosti ciljnomu jeziku i društveno-kontekstualni čimbenici. S druge strane, na pozitivan prijenos utječe jezična udaljenost materinskoga i ciljnoga jezika, odnosno sličnosti među kulturama i samim time sličnosti u pragmatičkim normama, što govorniku omogućava da iskaz uskladi s društvenim i kulturnim kontekstom komunikacije na stranome jeziku. Međukulturno okruženje u kojemu danas živimo čini izučavanje pragmatičkoga prijenosa neophodnim.

Za istraživanje prijenosa odabran je govorni čin pritužbe kao čest oblik jezičnoga djelovanja. Usto, pritužbe su pragmatički osjetljivi govorni činovi jer ugrožavaju obraz i time utječu na međuljudske odnose, pa govornici moraju pažljivo birati strategije ovisno o

društvenim normama i obvezujućim faktorima te komunikacijskom kontekstu i cilju. Dakle, pritužbe predstavljaju strukturirane govorne činove koji odražavaju društvene odnose i strategije komunikacije, a za razliku od spontanijih usmenih pritužbi, pisane pritužbe podliježu većem stupnju planiranja, formalnosti i jezične svjesnosti. Pragmatički prijenos u ovome radu ispitan je na primjerima simuliranih elektroničkih poruka pritužbe u zadatku metode igranja uloge.

Kako bi se odredili parametri za analizu korpusa prikupljenoga zadatkom metode igranja uloge, govorni čin pritužbe u hrvatskome jeziku kodiran je u pet kategorija: *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata*, *Traženje odštete*, *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe*, *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe* i *Argumentiranje govornoga čina pritužbe*. Budući da društveno–kontekstualni čimbenici također utječu na razinu prijenosa u stranome jeziku, varijable statusa i moći obuhvaćene su ovim istraživanjem. Navedene kategorije kodificiranja ispitane su tako na dvjema razinama interakcije, s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom i s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Za provjeru pojedinih hipoteza bilo je potrebno promatrati rezultate zadatka igranja uloge u kombinaciji s odgovorima koje su hrvatski ispitanici dali na pitanja postavljena u upitniku.

Prvom se hipotezom pretpostavilo se da će se izvorni govornici hrvatskoga jezika koristiti istim ili veoma sličnim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja u hrvatskome te engleskome i talijanskome kao stranim jezicima, čime bi se dokazao pragmatički prijenos iz materinskoga u strani jezik. Kategorija *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* ponudila je dokaze pozitivnoga prijenosa kod onih strategija kojima su se u sličnom omjeru koristili hrvatski ispitanici i izvorni govornici engleskoga i talijanskoga jezika, a negativnoga prijenosa kod onih strategija koje su koristili samo hrvatski ispitanici. Kod ispitanika svih grupa u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom uočena je veća sklonost korištenju pet strategija neizravnoga iznošenja pritužbe nego strategija izravnoga upućivanja na odgovornost adresata. Ipak, najmanje izravnom strategijom *Neizravno upućivanje na predmet pritužbe* koristili su se samo izvorni govornici hrvatskoga jezika bez obzira na jezik kojim su pritužbe pisali i time dokazali negativni pragmatički prijenos. Kategorija *Traženje odštete* dokaze pragmatičkoga prijenosa ponudila je kod ispitanika na razini samostalnoga govornika stranoga jezika jer su se oni strategijama ove kategorije koristili u sličnome omjeru kao i

hrvatski ispitanici koji su elektroničke poruke pisali na stranome jeziku. Kategorija *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe* dokaz negativnoga pragmatičkoga prijenosa ponudila je ponajprije u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom, gdje su samo hrvatski ispitanici u središte komunikacijskoga događaja stavljali sebe. S druge strane, sličnosti u frekvencijama uporabe strategije *stavljanja adresata u središte komunikacijskoga događaja* između izvornih govornika engleskoga i talijanskoga jezika te hrvatskih ispitanika dokazala je postojanje pozitivnoga pragmatičkog prijenosa. Kategorija *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe* pokazala je najviše sličnosti među grupama hrvatskih ispitanika jer su se koristili sličnim ili istim oblicima intenzifikacije u materinskome i stranome jeziku. Razlika u uporabi strategija kategorije *Argumentiranje govornoga čina pritužbe* nije se pokazala statistički znatnom u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora, što ide u prilog postojanju pozitivnoga pragmatičkog prijenosa. Budući da rezultati dokazuju postojanje pozitivnoga i negativnoga pragmatičkog prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga u strani jezik, prva je hipoteza potvrđena.

Očekivalo se da će izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini naprednoga korisnika stranoga jezika rabiti strategije oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja sličnije onima izvornih govornika engleskoga i talijanskoga jezika nego izvorni govornici na razini samostalnoga korisnika prema čemu je formulirana druga hipoteza. Uporaba strategija pet kodiranih kategorija izvođenja govornoga čina pritužbe u većini slučajeva pokazala je sličnosti među hrvatskim ispitanicima koji su elektroničke poruke pisali na materinskome jeziku i ispitanicima na razini samostalnoga govornika engleskoga i talijanskoga jezika. Također, sličnost s izvornim govornicima engleskoga i talijanskoga jezika češće su pokazali napredni nego samostalni govornici, što je potvrdilo manju razinu pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga jezika. Tako su, na primjer, u kategoriji *Upućivanja na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata* strategije *Osuda radnje* i *Osuda optužene osobe* u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa upotrebljavali samo izvorni govornici hrvatskoga jezika koji su pritužbu pisali na materinskome jeziku i izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini samostalnoga korisnika engleskoga jezika i na razini samostalnoga korisnika talijanskoga jezika. Slično tome, u kategoriji *Traženje odštete* pokazala se sličnost između izvornih govornika hrvatskoga jezika koji su pritužbu pisali na materinskome jeziku i onih na razini samostalnoga korisnika engleskoga i talijanskoga jezika pri *subjektivizaciji* izraza u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim

društveno obvezujućim faktorom. S druge pak strane, u kategoriji *Traženje odštete* sličnost je uočena između hrvatskih ispitanika na razini naprednoga korisnika engleskoga i talijanskoga jezika i izvornih govornika talijanskoga i engleskoga jezika pri *ublažavanju zapovjednoga tona*. Dakle, samostalni korisnici engleskoga i talijanskoga jezika pokazali su veću sličnost s hrvatskim ispitanicima koji su pritužbu pisali na materinskome jeziku nego napredni govornici engleskoga i talijanskoga jezika, čime je potvrđena druga hipoteza.

Rezultati upitnika pokazali su da su izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini samostalnoga i naprednoga korisnika talijanskoga jezika znatno manje izloženi stranomu jeziku nego samostalni i napredni korisnici engleskoga jezika. Pokazalo se da se ispitanici koji su elektroničke poruke pisali na talijanskome jeziku u većoj mjeri oslanjaju na pragmatičku kompetenciju u materinskome jeziku, pa je analogno tome i razina pragmatičkoga prijenosa kod tih ispitanika veća. Uočene su, tako, značajne razlike među grupama engleskih i talijanskih samostalnih korisnika. Pritužbe samostalnih korisnika talijanskoga jezika zbog manje izloženosti jeziku bile su izravnijega sadržaja s manje intenzifikacije i nisu upućivale na razvoj pragmatičke kompetencije. Samostalni korisnici engleskoga jezika, s druge strane, pokazali su da, zbog čestoga kontakta s jezikom, imaju razvijeniju jezičnu kompetenciju, što im omogućava djelotvornije pragmatičko djelovanje. Primjerice, pri *Traženju opravdanja* hrvatski ispitanici koji su pritužbu pisali na materinskome jeziku te samostalni i napredni korisnici talijanskoga jezika opravdanje traže izravnim pitanjem za razliku od izvornih govornika talijanskoga jezika koji ga traže neizravnim pitanjem. Međutim, samostalni i napredni korisnici engleskoga jezika također su se koristili isključivo neizravnim pitanjem, isto kao i izvorni govornici engleskoga jezika. S obzirom na ove rezultate može se zaključiti kako govornici na razini samostalnoga i naprednoga korisnika talijanskoga jezika zbog manje izloženosti talijanskome jeziku pokazuju veću razinu pragmatičkoga prijenosa iz materinskoga jezika u odnosu na samostalnoga i naprednoga korisnika engleskoga jezika, što ujedno potvrđuje treću hipotezu.

Iako su govornici na razini naprednoga korisnika pokazali da su donekle ovladali pragmatičkim normama stranoga jezika i tako stekli pragmatičku kompetenciju, njihovo ponašanje slično je onome u materinskome jeziku kada su društveno–kontekstualni čimbenici poput moći i statusa uključeni u interakciju. U posljednjoj se hipotezi stoga krenulo od pretpostavke da odabir strategija uvjetovan varijablom društvene moći i statusa izvorni govornici hrvatskoga jezika prenose u engleski i talijanski kao strani jezik na svim razinama poznavanja jezika. Ipak, takva je pretpostavka tek djelomično potvrđena. Naime, napredni

govornici engleskoga i talijanskoga jezika u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora pokazali su manji porast uporabe strategija izravnog upućivanja na odgovornost adresata u odnosu na samostalne govornike tih jezika. S druge pak strane, svi hrvatski ispitanici pokazali su veću sklonost neizravnome iznošenju pritužbe u interakciji s društveno dominantnim osobama s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Međutim, takve su sklonosti pokazali i izvorni govornici engleskoga i talijanskoga jezika. Ipak, najizravnijim strategijama, *Osudom radnje* i *Osudom optužene osobe*, koristili su se samo izvorni govornici hrvatskoga jezika koji su pritužbu pisali na materinskome jeziku i izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini samostalnoga korisnika engleskoga jezika i na razini samostalnoga korisnika talijanskoga jezika. Također, izvorni govornici hrvatskoga jezika pokazali su manju osjetljivost na ugrozu obraza prema osobama jednakoga društvenog statusa u odnosu na izvorne govornike stranih jezika, bez obzira na jezik kojim su pisali elektroničke poruke. Tako se, na primjer, ublažavanjem na morfosintaktičkoj razini hrvatski ispitanici koriste gotovo dva puta više u interakciji s društveno dominantnim osobama s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom nego s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Suprotno tomu, pojačivačima se koriste znatno više u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora nego s društveno dominantnim osobama s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom. Takva odstupanja u frekvencijama nisu primijećena kod izvornih govornika talijanskoga i engleskoga jezika. Ovakvi rezultati svakako potvrđuju da izvorni govornici hrvatskoga jezika odabir strategija uvjetovan varijablom društvene moći i statusa prenose u engleski i talijanski kao strani jezik, ali i da količina prijenosa nije jednaka na svim razinama poznavanja jezika, zbog čega je četvrta hipoteza tek djelomično potvrđena.

Analizom podataka iz zadatka metode igranja uloge i odgovora iz upitnika dokazano je postojanje pragmatičkoga prijenosa iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u engleski i talijanski kao strane jezike te da na njega utječu razina poznavanja stranoga jezika, izloženost jeziku i društveni status sudionika komunikacijskoga događaja. Postojanje pozitivnoga pragmatičkog prijenosa uglavnom je vidljivo na sociopragmatičkoj razini zbog sličnosti frekvencija uporabe određenih strategija. Takve podjednakosti svjedoče o sličnosti među kulturama i njima pripadajućim pragmatičkim normama. Negativni je prijenos izraženiji na pragmalingvističkoj razini u načinu oblikovanja ilokucijske snage i modifikacije propozicijskoga sadržaja.

Istraživanje je, također, pokazalo da hrvatskim ispitanicima nedostaje iskustva i znanja da bi elektroničke poruke pragmatički pravilno formulirali u stranome jeziku.

Ovim istraživanjem željelo se potaknuti govornike stranih jezika da u formalnome obrazovanju ili u svakodnevnom i međukulturnom djelovanju osvijeste postojanje sociopragmatičkih i pragmalingvističkih pravila u materinskome jeziku, samostalno prepoznaju razlike u odnosu na strani jezik i u konačnici spriječe negativni prijenos.

8.1. Implikacije istraživanja

Rezultati ovoga istraživanja potvrđuju da se pragmatička kompetencija u stranome jeziku najčešće preslikava iz materinskoga jezika, stoga je potrebno da govornici stranoga jezika uvide da se ponekad pojavljuju razlike u shvaćanjima i da, kao posljedica toga, njihova poruka može biti pogrešno protumačena.

Budući da se radi o istraživanju u području ovladavanja stranim jezikom, implikacije su ponajprije glotodidaktičke naravi. Bardovi – Harlig (1999: 679) tvrdi da su istraživanja međujezične pragmatike uglavnom usmjerena na kontrastivne analize, a manje na moguće didaktičke implikacije. Zaključci istraživanja upućuju na potrebu razvijanja pragmatičke kompetencije u stranome jeziku tražeći sličnosti i razlike s onima materinskoga jezika. U tom procesu potrebno je spoznati da se sve strategije ne mogu prenijeti u strani jezik jer nemaju odgovarajuće ekvivalente (npr. umanjnice koje ne postoje u engleskome jeziku). Nedovoljno poznavanje uljudnih oblika obraćanja može dovesti do toga da se osobu okarakterizira kao neuljudnu ili da se čak njezino ponašanje tumači kao nametanje i ponižavanje drugoga. Kako bi se takvi nesporazumi izbjegli, potrebno je poučavanje pragmatike sustavno uključiti u proces ovladavanja stranim jezikom. Prema Barón, Celaya i Watkins (2023) pristup poučavanju pragmatike može biti induktivan, deduktivan, pomoću zadataka, temeljen na uporabi ili konceptu te analizama konverzacije. Dakle, poučavanje pragmatike lako se može prilagoditi dobi učenika i razini poznavanja stranoga jezika. Uzme li se prikazano istraživanje kao polazište poučavanja pragmatike stranoga jezika, tada se deduktivnim načinom učenicima može pojasniti forma i oblik elektroničke poruke od oslovljavanja na početku poruke preko tijela poruke do pozdrava na samome kraju. Induktivnim načinom učenici mogu samostalno uočiti razlike između formalnoga i neformalnoga načina pisanja te sami konstruirati takve elektroničke poruke. Analiza izvornih materijala pritom je vrlo korisna metoda koja od učenika zahtijeva

aktivni angažman. Upravo Kurikulum nastavnoga predmeta Talijanski jezik za osnovne škole i gimnazije u RH predlaže da učenik na razini samostalnoga govornika uz pomoć sugovornika ili nastavnika na izvornim materijalima traži dodatne informacije radi razumijevanja kulturološki uvjetovanih sadržaja ta da uz povremenu pomoć razlikuje činjenice o stranoj kulturi i uspoređuje ih s vlastitim iskustvom.⁶⁷

Tehnologija koja napreduje nevjerovatnom brzinom donosi nam nove načine komuniciranja, a elektronička pošta najčešći je oblik računalne komunikacije u obrazovanju (Eslami i sur., 2015). Istraživanje pragmatičkih aspekata komunikacije posredstvom računala stoga je neophodno, a ovo je istraživanje ponudilo neke smjernice. Biesenbach–Lucas (2007) smatra da bi se istraživanjem trebalo otkriti kakav bi vid poučavanja, eksplicitni, implicitni ili podizanje svijesti omogućio učenicima stranih jezika da sastave pristojnu i djelotvornu elektroničku poruku.

Pitanja otvorenoga tipa pokazala su nedostatke pragmatičke, ali i jezične kompetencije, i one komponente koje bi poučavanje stranoga jezika trebalo obuhvatiti. Osim nedovoljnoga poznavanja forme elektroničke poruke, odgovori su pokazali da ispitanici nisu sigurni kako nadomjestiti elemente neverbalne komunikacije u pisanoj komunikaciji. Dakle, eksplicitne instrukcije o načinu pojačavanja ili ublažavanja iskaza trebale bi biti sastavni dio poučavanja stranoga jezika. Uporaba autentičnih materijala ponudila bi primjere koji bi uz dodatna objašnjenja nastavnika potaknuli učenike na uočavanje razlika. Usto, pragmatika je elektroničke poruke pritužbe formulaična, što znači da uz pravilna objašnjenja učenici lako mogu ovladati njome.

Međutim, pragmatička kompetencija nije nešto što se tiče samo učenika jer nastavnici stranih jezika u hrvatskome obrazovnom sustavu uglavnom nisu izvorni govornici stranih jezika, već hrvatskoga. Stoga bi ovo istraživanje moglo poslužiti podizanju svijesti nastavnika o važnosti pragmatičke kompetencije. Rose (1997) po prvi put spominje razliku između nastavnika izvornih govornika stranih jezika i onih koji to nisu vezano za proces poučavanja pragmatike. Naime, učitelji koji nisu izvorni govornici stranoga jezika ne posjeduju jednako pragmatičko znanje kao i nastavnici izvorni govornici. Rose (1997: 132) predlaže takozvano podizanje

67

<https://mzo.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Publikacije/Predmetni/Kurikulum%20nastavnoga%20predmeta%20Talijanski%20jezik%20za%20osnovne%20skole%20i%20gimnazije%20u%20RH.pdf>, pristupljeno 14. 1. 2024.

svijesti o pragmatici (engl. *Pragmatic Consciousness–Raising*) koje ne bi ponudilo konkretna rješenja problema poučavanja pragmatike, nego bi za cilj imalo osposobljavanje nastavnika za provođenje vlastitih pragmatičkih analiza nakon čega bi uputili učenike da čine isto. Cohen (2016) smatra da je poučavanje pragmatike u kontekstu učenja stranoga jezika izazovno i za izvorne govornike i nastavnike kojima strani jezik nije materinski. Njegovo je istraživanje pokazalo da neizvorni govornici kao model pragmatičkih aspekata uporabe jezika uzimaju izvorne govornike jer ne postoji dovoljan broj istraživanja na koja bi se oslonili. Cilj poučavanja pragmatike ne bi trebao biti usvajanje pragmatičkih strategija koje rabe izvorni govornici nego upućivanje na postojanje raznih jezičnih oblika dostupnih za kombiniranje sa specifičnim kontekstualnim čimbenicima, što onima koji strani jezik usvajaju omogućuje donošenje prikladnijih jezičnih odluka tijekom interakcije na stranome jeziku (Tello Rueda, 2006: 178). Pragmatika pritužbi kao društveno osjetljivih govornih činova trebala bi svakako biti zastupljena u poučavanju stranoga jezika. Kulturne razlike u načinu izvođenja ovoga govornog čina velike su i lako mogu dovesti do nesporazuma ili čak uvrede ako se pritužba ne izvede na odgovarajući način. Sukladno tomu, ovo bi istraživanje moglo poslužiti kao polazište poučavanja pragmatike govornoga čina pritužbe tako što bi nastavnici prepoznali strategije kojima se koriste izvorni govornici stranih jezika i usporedili ih s onima u hrvatskome jeziku te potom, prema rezultatima, osmislili aktivnosti pomoću kojih bi učenici prepoznali sličnosti i razlike i tako ovladali strategijama koje mogu rabiti u stranome jeziku.

8.2. Ograničenja istraživanja i smjernice za buduća istraživanja

Na kraju, potrebno je istaknuti ograničenja ovoga istraživanja i ponuditi smjernice za buduća slična istraživanja.

Najveće je ograničenje ovoga istraživanja nedostatak realnoga konteksta zadane situacije, jer bi se u takvome slučaju možda pokazale i neke druge razlike uvjetovane varijablama društvenoga statusa i moći te stvarne psihološke perspektive stanja stvari uzrokovanoga predmetom pritužbe. Nadalje, podatci prikupljeni metodom igranja uloge kategorizirani su u skupine prema utvrđenim kategorijama i tretirani su kao varijable s odgovarajućom brojčanom vrijednosti. Budući da su se odgovori grupirali u nekoliko kategorija, frekvencije su se ponekad pokazale preniskima da bi se odgovarajuće analizirali. Rose i Ono (1995) rješenje problema vide u većem broju ispitanika, ali samo u slučaju kada bi oni polučili rezultate ravnomjerno

raspoređene u svim kategorijama, što ne može biti slučaj našega istraživanja. Stoga, iako je za ovu vrstu analize podataka najbolje statističko rješenje, hi–kvadrat test može dovesti do odbacivanja hipoteze bez statistički pouzdanih dokaza. Iz toga razloga uz statističku analizu raščlanjeni su trendovi te su određeni smjerovi kretanja podataka. Buduća bi istraživanja svakako trebala podatke obuhvatiti i kvantitativnom i kvalitativnom analizom.

U našem istraživanju ispitivani stavovi izvornih govornika hrvatskoga jezika kako bi se opravdao izbor strategije oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja. Smatrali smo da bi upitnik mogao poduprijeti odabir određene strategije oblikovanja i modifikacije i tako dokazati da se kulturološki uvjetovani obrasci ponašanja prenose i u strani jezik. Ipak, u budućem istraživanju trebali bi se ispitati stavovi izvornih govornika stranih jezika kako bi se lakše utvrdilo radi li se možda ipak o pozitivnome prijenosu umjesto pragmatičkoj kompetenciji.

Što se odabira ispitanika tiče, premda se temeljio na tome da su aktivno uključeni u obrazovni proces, izvorni govornici hrvatskoga jezika na razini naprednoga govornika talijanskoga jezika u prosjeku su nešto mlađi u odnosu na ispitanike ostalih grupa te su još uvijek na razini srednjoškolskoga obrazovanja. Nadalje, u naše istraživanje bili uključeni izvorni govornici hrvatskoga jezika na naprednoj i samostalnoj razini poznavanja stranoga jezika, što bi moglo biti dopunjeno i istraživanjem s govornicima na početnoj razini poznavanja jezika. Uključivanje takve skupine ispitanika u buduće istraživanje omogućilo bi sustavno praćenje utjecaja razine poznavanja stranoga jezika na razinu pragmatičkoga prijenosa iz materinskoga u strani jezik na svim stupnjevima, od pripremnoga do vrsnoga.

Iako je odabrano pisanje elektroničke poruke kako bi se uvjeti izvedbe govornoga čina pritužbe približili situaciji iz stvarnoga života, moguće je da se manja razlika s obzirom na razinu poznavanje jezika pokazala upravo zato što takav vid komunikacije dopušta govorniku da isplanira sadržaj i pažljivo bira strategije i tako umanju ograničenja zbog nedovoljnoga poznavanja jezika. Prema Olujić i Matić (2017) pisana je komunikacija jednomedijska jer upotrebljava samo pismo, ali Scott (2022) tvrdi da u slučaju elektroničkih poruka emotikoni, interpunkcijski znakovi i velika slova mogu nadomjestiti neverbalne elemente u komunikaciji. Budući da je ovo istraživanje simuliralo pisanje elektroničke poruke jer su ispitanici poruku pisali na podijeljenim im upitnicima tiskanima na papiru i tek se jedan ispitanik služio crtežima emotikona, u nekome budućem istraživanju ispitivanje bi trebalo provesti posredstvom računala kako bi se ispitanici mogli služiti svim alatima koji su dostupni u računalnoj komunikaciji.

Usto, u institucionalnoj komunikaciji (npr. obrazovnim ustanovama) postoji visoka razina formalnosti i konvencionalnosti koja se može proučavati.

Danas kada je komunikacija u međukulturnome okružju česta, a nerijetko se odvija na jeziku koji nikome od sudionika nije materinski, važno je biti svjestan pragmatičkih funkcija u jeziku i znati ih prilagoditi zadanoj situaciji. Zbog toga bi se daljnjim istraživanjem trebalo provjeriti uolikoj mjeri međukulturne razlike ometaju prenošenje poruke, odnosno ako je prijenos veći, hoće li shvaćanje poruke biti umanjeno. Osim toga, u budućnosti bi svakako trebalo provesti cjelovito istraživanje stavova nastavnika o poučavanju pragmatike i načina na koji bi taj segment jezika trebao biti predstavljen. Takvo bi istraživanje poslužilo kao podloga za osmišljavanje aktivnosti kojima bi se u kontekstu nastave stranoga jezika potaklo učenike na razmišljanje i usvajanje pragmatičkih pravila stranoga jezika. Osim što bi takve aktivnosti potakle učenike na razmišljanje, one bi ih usmjerile na daljnja istraživanja. Izvorni su govornici potvrdili kako se pragmatička pravila jezika mijenjaju i kako je ponekad i njima teško ponuditi pravilne smjernice pragmalingvističkih i sociopragmatičkih uzusa vlastite kulture (Cohen, 2015), stoga je potrebno neprestano preispitivati i pragmatička znanja u materinskome jeziku. Govornik koji je spreman na takvo preispitivanje lakše će i brže prepoznati razlike u stranome jeziku i prilagoditi im se i tako umanjiti negativni prijenos.

9. POPIS LITERATURE

1. Acheoah, J. E. (2017). Searle's speech act theory: An integrative appraisal. *American Research Journal of English and Literature* (ARJEL) 1, 1–13. Preuzeto 19.2.2022. s <https://www.arjonline.org/papers/arjel/v3-i1/2.pdf> –
2. Aliche, M., Braun, J., Glor, J., Klotz, M., Magee, J., Sederhoim, H. i Siegel, R. (1992). Complaining Behavior in Social Interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 286–295.
3. Allan, K. (1997a). Speech act classification. U R. Asher (ur.), *Encyclopedia of Language and Linguistics* (str. 448–452). Oxford: Pergamon Press.
4. Allan, K. (1997b). Speech act theory – Overview. U R. Asher (ur.), *Encyclopedia of Language and Linguistics* (str. 454–467). Oxford: Pergamon Press,.
5. Allan, K. (1986) *Linguistic Meaning*. London: Routledge and Kegan Paul.
6. Arndt, H. i Janney, R. W. (1985.) Politeness revisited: Cross-modal supportive strategies. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 23 (4), 281–300.
7. Austin, J. L. (1962/2014) *Kako djelovati riječima*. Prevela: Andrea Milanko. Zagreb: Disput.
8. Bach, K. (2006). Speech Acts and Pragmatics. U M. Devitt i R. Hanley (ur.) *The Blackwell Guide to the Philosophy of Language* (str. 147–167). Malden, MA: Blackwell Publishing Ltd.
9. Bach, K. i Harnish, R. M. (1979). *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
10. Badurina, L. i Palašić, N. (2018). Odgovori na pitanja o pitanjima. *Slavistična Revija*, 66 (3), 383–397.
11. Balažić Bulc, T. i Požgaj Hadži, V. (2017). Interakcijske retoričke strategije u znanstvenom diskursu (na primjeru znanstvenog jezika Ivana Ivasa). *Govor*, 34 (2), 127–151.
12. Bardovi-Harlig, K. (1999), Exploring the Interlanguage of Interlanguage Pragmatics: A Research Agenda for Acquisitional Pragmatics. *Language Learning*, 49, 677-713.
13. Bardovi-Harlig, K. (2001). Evaluating the empirical evidence: Grounds for instruction in pragmatics. U Kasper, G., i Rose, K. (ur.), *Pragmatics and language teaching* (str. 11–32). Cambridge: Cambridge University Press.

14. Bardovi-Harlig, K., i Hartford, B. S. (1990). Congruence in native and nonnative conversations: Status balance in the academic advising session. *Language learning*, 40, 467–501.
15. Barón, J., Celaya, M.L., i Watkins, P. (2023). *Pragmatics in Language Teaching: From Research to Practice (1st ed.)*. New York: Routledge.
16. Barron, A. (2003). *Acquisition in Interlanguage Pragmatics. Learning how to do things with words in a study abroad context*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
17. Barron, A., i Schneider, K. P. (2009). Variational pragmatics: Studying the impact of social factors on language use in interaction. *Intercultural Pragmatics*, 6(4), 425–442.
18. Beebe, L., Takahashi, T., i Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic Transfer in ESL Refusals. U R. Scarcella, E. Andersen i S. Krashen (ur.), *Developing Communicative Competence in a Second Language* (str. 55–73). Cambridge, MA: Newbury House.
19. Beebe, L. M. (1988). Five sociolinguistic approaches to second language acquisition. U L. M. Beebe (ur.), *Issues in Second Language Acquisition: Multiple Perspectives* (str. 43–55). Rowley, MA: Newbury House.
20. Bertuccelli Papi, M. (2010). Linguaggio della cortesia. U R. Simone (ur.) *Enciclopedia dell'italiano*, Roma: Istituto dell'Enciclopedia Italiana. Preuzeto 21.2.2022 s https://www.treccani.it/enciclopedia/linguaggio-della-cortesia_%28Enciclopedia-dell%27Italiano%29/
21. Bettoni, C. (2006). *Usare un'altra lingua. Guida alla pragmatica interculturale*. Roma/Bari: Laterza.
22. Biesenbach-Lucas, S. (2007). Students writing emails to faculty: an examination of E-politeness among native and non-native speakers of English. *Language Learning & Technology*, 11, 59–81.
23. Blum-Kulka, S. (1982). Learning to say what you mean in a second language: A study of the speech act performance of learners of Hebrew as a second language. *Applied Linguistics*, 3(1), 29–59.
24. Blum-Kulka, S. (1990). You don't touch lettuce with your fingers. *Journal of Pragmatics* 14, 259–288.
25. Blum-Kulka, S. (1992). The metapragmatics of politeness in Israeli society. U R. Watts, S. Ide i K. Ehlich (ur.), *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice* (255–280). Berlin: Mouton de Gruyter.

26. Blum–Kulka, S. i Olshtain, E. (1984). Requests and Apologies: A Cross–Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5 (3), 196– 213.
27. Blum–Kulka, S. i Olshtain, E. (1986). Too Many Words: Length of Utterance and Pragmatic Failure. *Studies in Second Language Acquisition*, 8(02), 165–180.
28. Bou–Franch, P. i Clavel–Arroitia, B. (2020). Pragmatic transfer. U C. A. Chapelle, N. Taguchi, i D. Kádár (ur.), *The encyclopedia of applied linguistics, second edition: Pragmatics* (str. 931–935). Wiley–Blackwell.
29. Bousfield, D. (2007). Beginnings, middles and ends: A biopsy of the dynamics of impolite exchanges. *Journal of Pragmatics*, 39 (12), 2185–2216. Preuzeto 12.3.2022. s <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378216606002281>
30. Bousfield, D. (2008). Impoliteness in the struggle for power. U D. Bousfield i M. Locher (ur.), *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice* (str. 127–154). Berlin, New York: De Gruyter Mouton. Preuzeto 23.3.2022. s <https://doi.org/10.1515/9783110208344.3.127>
31. Boxer, D. (1993a). *Complaining and Commiserating. A Speech Act View of Solidarity in Spoken American English*. New York: Peter Lang.
32. Boxer, D. (1993b). Social distance and speech behaviour: The case of indirect complaints. *Journal of Pragmatics*, 19, 103–125.
33. Boxer, D. (1996). Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints. U S. Gass i J. Neu (ur.), *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language* (str. 217–240). Berlin, New York: De Gruyter Mouton.
34. Boxer, D. i Pickering, L. (1995). Problems in the presentation of speech acts in ELT materials: the case of complaints. *ELT Journal*, 49(1), 44–58.
35. Brown, H. D. (2000). *Principles of Language Learning and Teaching, Fourth Edition*. New York: Longman.
36. Brown, P. i Levinson, S. C. (1978). Universals in Language Usage: Politeness Phenomena. U E. Goody (ur.), *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction* (str. 56–310). Cambridge: Cambridge University Press.
37. Brown, P. i Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
38. Cardona, G. R. (1987). *Introduzione alla sociolinguistica*. Torino: Loescher Editore.

39. Clark, E. V. (2004). Pragmatics and Language Acquisition. U L. R. Horn i G. Ward (ur.), *The Handbook of Pragmatics* (str. 562–577). Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
40. Cohen, A. D. (1996). Investigating the production of the speech act set. U S. M. Gass i J. Neu (ur.), *Speech Acts Across Cultures* (str. 21–43). Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
41. Cohen, A. D. (2004). Assessing Speech Acts in a Second Language. U D. Boxer i A. D. Cohen (ur.), *Studying Speaking to Inform Second Language Learning* (str. 302–327). Clevedon/Buffalo/Toronto: Multilingual Matters Ltd.
42. Cohen, A. D. (2016). The teaching of pragmatics by native and nonnative language teachers: What they know and what they report doing. *Studies in Second Language Learning and Teaching*, 6(4), 561–585.
43. Cohen, A. D., i Olshtain, E. (1993). The Production of Speech Acts by EFL Learners. *TESOL Quarterly*, 27(1), 33–56.
44. Cohen, L., Manion, L. i Morrison, K. (2007). *Metode istraživanja u obrazovanju*. Zagreb: Naklada Slap.
45. Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25(3), 349–367.
46. Culpeper, J. (2005). Impoliteness and Entertainment in the Television Quiz Show: The Weakest Link. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 1(1), 35–72.
47. Culpeper, J. (2011a). Politeness and impoliteness. U G. Andersen i K. Aijmer (ur.), *Pragmatics of Society* (str. 393–438). Berlin/Boston: De Gruyter Mouton.
48. Culpeper, J. (2011b). *Impoliteness: Using language to cause offence*. Cambridge: Cambridge University Press.
49. Culpeper, J., Bousfield, D. i Wichmann, A. (2003). Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects. *Journal of Pragmatics*, 35(10–11), 1545–1579.
50. Dalton-Puffer, C. (2005). Negotiating interpersonal meanings in naturalistic classroom discourse: directives in content-and-language-integrated classrooms. *Journal of Pragmatics*, 37–8, 1275–1293.

51. D'Amico-Reisner, L. (1983). An analysis of the surface structure of disapproval exchanges. U N. Wolfson i E. Judd (ur.), *Sociolinguistics and Language Acquisition* (str. 102–115). Rowley, MA: Newbury House Publishers.
52. Deveci, T. (2015). The Complaint Speech Act Set Produced by University Student Speaking English as a Foreign Language. *Literacy Information and Computer Education Journal*, 4(1), 2161–2171.
53. Dulay, H., Burth, M., i Krashen, S. (1982). *Language Two (First)*. Oxford: Oxford University Press.
54. Edmondson, W. i House, J. (1981). *Let's talk and talk about it*. München: Urban & Schwarzenberg.
55. Eelen, G. (2001). *A Critique of Politeness Theory*. Manchester: St Jerome Publishing.
56. Ehlich, K. (1992). On the history of politeness. U R. Watts, S. Ide, S. i K. Ehlich (ur.) *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice* (str. 71–108). Berlin: De Gruyter Mouton.
57. Ellis, R. (1997). *Second language acquisition*. Oxford: Oxford University Press.
58. Eslami, Z. R., Mirzaei, A. i Dini, S. (2015). The role of asynchronous computer mediated communication in the instruction and development of EFL learners' pragmatic competence. *System*, 48, 99–111. Preuzeto 14.11.2023. s
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0346251X14001419>
59. Ezzaoua, O. i Hammani, M. (2021). Modifications in Complaint Realization: Moroccan EFL Learners As a Case Study. *IOSR Journal of Research & Method in Education*, 11(2), 59–68.
60. Ferguson, G. i Phau, I. (2012). A cross-national investigation of university students' complaining behaviour and attitudes to complaining. *Journal of International Education in Business* 5 (1), str. 50–70. Preuzeto 14.11.2023. s
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/18363261211261755/full/html>
61. Filipović, R. (1967). Contrastive Analysis of Serbo-Croatian and English. *Studia Romanica et Anglica Zagrabienia*, – (23), 5–27.
62. Fraser, B. (1978). Acquiring Social Competence in a Second Language. *RELC Journal*, 9(2), 1–21. Preuzeto 1.5.2023. s
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/003368827800900201>

63. Fraser, B. (1980). Conversational mitigation. *Journal of Pragmatics*, 4, 341–350.
Preuzeto 1.5.2023. s
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0378216680900296>
64. Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics*, 14, 219–236.
Preuzeto 1.5.2023. s
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/037821669090081N>
65. Fraser, Bruce (2010). Pragmatic competence: The case of hedging. U G. Kaltenböck, W. Mihatsch i S. Schneider (ur.), *New Approaches to Hedging* (str. 15–34). UK: Emerald.
66. Fraser, B. i Nolen, W. (1981). The association of deference with linguistic form. *International Journal of the Sociology of Language*, 27, 93–109.
67. Fraser, B., E. Rintell, i J. Walters. (1980). An Approach to Conducting Research on the Acquisition of Pragmatic Competence in a Second Language. U D. Larsen–Freeman (ur.), *Discourse Analysis in Second Language Research* (str. 75–91). Rowley, MA: Newbury House.
68. Gallaher, B. (2014b). Effect of Gender on Language Performance of American Speakers, Russian Native Speakers, and American L2 Learners of Russian in a Complaint Situation. *Lodz Papers in Pragmatics*, 10(2), 171–195
69. Gallaher, B. (2014a). The Speech Act Set of Direct Complaints in American and Russian Cultures. *Russian Journal of Linguistics*, 4, 167–177.
70. Gass, S. M. (1979). Language transfer and universal grammatical relations. *Language Learning*, 29(2), 327–344.
71. Gass, S. M. (1988). Second Language Acquisition and Linguistic Theory: The Role of Language Transfer. U S. Flynn, i W. O’Neil (ur.), *Linguistic Theory in Second Language Acquisition. Studies in Theoretical Psycholinguistics* (str. 384–403). Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
72. Geluykens, R. i Kraft, B. (2003). Sociocultural variation in native and interlanguage complaints. U K. M. Jaszcolt i K. Turner (ur.), *Meaning Through Language Contrast* (str. 251–261). Amsterdam/New York: Benjamins.
73. Glaser, K. (2014). *Inductive or deductive? The impact of method of instruction on the acquisition of pragmatic competence in EFL*. Newcastle: Cambridge Scholars Publishing.
74. Glaser, K. (2018). Enhancing the role of pragmatics in primary English teacher training. *Glottodidactica. An International Journal of Applied Linguistics*, 45(2), 119–131.

75. Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual; Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Pantheon books.
76. Golato, A. (2003). Studying Compliment Responses: A Comparison of DCTs and Recordings of Naturally Occurring Talk. *Applied Linguistics*, 24(1), 90–121.
77. Grice, H. P. (1957). Meaning. *The Philosophical Review*, 66 (3), 377–388.
78. Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. U P. Cole i J. L. Morgan (ur.), *Syntax and Semantics, Vol 3: Speech Acts* (str. 41–58). New York: Academic Press.
79. Grice, H. P. (1967/1987). Logika i razgovor. Prevela: Dunja Jutronić–Tihomirović. U N. Mišćević i M. Potrč (ur.), *Kontekst i značenje* (str. 55–67). Izdavački centar Rijeka, Rijeka.
80. Grice, H. P. (1989). *Studies in the way of words*. Cambridge: Harvard University Press.
81. Gu, Y. (2011). Modern Chinese Politeness Revisited. U F. Bargiela–Chiappini i D.Z. Kádár (ur.) *Politeness Across Cultures* (str. 128–148). London: Palgrave Macmillan.
82. Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 237–257.
83. Haugh, M. (2007). The discursive challenge to politeness research: An interactional alternative. *Journal of politeness research*, 3(2), 295–317.
84. Haverkate, H. (1984). *Speech Acts, Speakers, and Hearers: Reference and Referential Strategies in Spanish*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
85. Held, G. (1992). Politeness in linguistic research. U R. Watts, S. Ide, S. i K. Ehlich (ur.) *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice* (str. 131–154). Berlin: De Gruyter Mouton.
86. Hong, C. (2015). Making Complaints—Proficiency Effects on Instructor– and Peer–directed Email Correspondence. *Journal of Language Teaching and Research*, 6(1), 53–60.
87. House, J. i Kasper, G. (1981). Politeness markers in English and German. U F. Coulmas (ur.) *Conversational Routine* (str. 157–187). The Hague: Mouton.
88. House, J. i Kádár, D. Z. (2021). *Cross-cultural Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
89. Hržica, G., Peretić, M. (2015). Što je jezik. U J. Kuvač Kraljević (ur.), *Priručnik za prepoznavanje i obrazovanje djece s jezičnim teškoćama* (str. 9–25). Zagreb: Edukacijsko–rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
https://www.researchgate.net/publication/281462066_Sto_je_jezik

90. Huang, Y. (2007). *Pragmatics*. New York: Oxford University Press Inc.
91. Ide, S. (1989). Formal Forms and Discernment: Two Neglected Aspects of Linguistic Politeness. *Multilingua*, 8(2–3), 223–248.
92. Ishihara, N. i Cohen, A. D. (2014). *Teaching and Learning Pragmatics: Where Language and Culture Meet* (2. izdanje). London: Routledge.
93. Ishihara, N. (2014). Is It Rude Language? Children Learning Pragmatics Through Visual Narrative. *TESL Canada Journal*, 30(7), 135–149.
94. Ivanetić, N. (1995). *Govorni činovi*. Zagreb: Zavod za lingvistiku Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
95. Jakobovits, L. A. (1969). Second Language Learning and Transfer Theory: A Theoretical Assessment. *Language Learning*, 19(1–2), 55–56.
96. Janney R. i Arndt, H. (1992). Intracultural tact versus intercultural tact. U R. Watts, S. Ide, S. i K. Ehlich (ur.), *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice* (str. 21–41). Berlin: De Gruyter Mouton.
97. James, C. (1971). The exculpation of contrastive linguistics. U Nickel, G. (ur.), *Papers in contrastive linguistics* (str. 53–68). Cambridge University Press.
98. Jarvis, S. (2000). Methodological Rigor in the Study of Transfer: Identifying L1 Influence in them Interlanguage Lexicon. *Language Learning*, 50(2), 245–309.
99. Jarvis, S. i Pavlenko, A. (2008). *Crosslinguistic Influence in Language and Cognition*. New York: Routledge.
100. Jernej, J. (1972). Introduzione allo studio contrastivo dell'italiano e del serbocroato. *Studia Romanica et Anglica Zagradiensia*, – (33–34–35–36), 573–578.
101. Kádár, D. Z. (2017a). *Politeness in Pragmatics*. English Language and Linguistics, University of Huddersfield. Preuzeto 17.11.2022. s <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199384655.013.218>
102. Kádár, D. Z. (2017b). *Politeness, impoliteness, and ritual: Maintaining the moral order in interpersonal interaction*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press.
103. Kapović, M. (2022). Strani jezici u formalnom obrazovanju u Hrvatskoj. *Strani jezici*, 51 (2), 283–309.
104. Kasper, G. (1992.) Pragmatic transfer. *Second Language Research*, 8(3), 81–112.

105. Kasper, G. (2000). Data Collection in Pragmatics Research. U H. Spencer–Oatey (ur.). *Culturally Speaking Second Edition: Culture, Communication and Politeness Theory* (str. 279–303). London: Continuum International Publishing Group.
106. Kasper, G. i Dahl, M. (1991). Research Methods in Interlanguage Pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition*, 13, 215 – 247.
107. Kasper, G. i Blum–Kulka, S (1993.) *Interlanguage Pragmatics*. New York/Oxford: Oxford University Press.
108. Katičić, R. (2002). *Sintaksa hrvatskoga književnoga jezika*. Zagreb: Hrvatska akademija znanosti i umjetnosti; Nakladni zavod Globus.
109. Kirstein, B. H.–J. (1972). Reducing Negative Transfer: Two Suggestions for the Use of Translation. *The Modern Language Journal*, 56(2), 73–78.
110. Kohn, K. (1986). The analysis of transfer. U E. Kellerman i M. Sharwood Smith (ur.) *Crosslinguistic Influence in Second Language Acquisition* (str. 21–34). Oxford: Pergamon.
111. Kordić, S. (1991). Konverzacijske implikature. *Suvremena lingvistika*, 17 (31–32), 87–96.
112. Kormos, J. (1999). Simulating conversations in oral–proficiency assessment: a conversation analysis of role plays and non–scripted interviews in language exams. *Language Testing*, 16(2), 163–188.
113. Kowalski, R. M. (1996). Complaints and complaining: Functions, antecedents, and consequences. *Psychological Bulletin*, 119(2), 179–196.
114. Kowalski, R. M. (2003). *Complaining, teasing, and other annoying behaviors*, New Haven: Yale University Press.
115. Kujundžić, N. (1990). Struktura jezika i govornih činova kod Austina. *Filozofska istraživanja*, 10(2), 553–542.
116. Kuna, B. (2009). Uljudnost i njezini učinci u komunikaciji. *Lingua Montenegrina*, 3, 81–93.
117. Lado, R. (1957). *Linguistics across cultures. Applied linguistics for language teachers*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
118. Lakoff, R. (1973). The Logic of Politeness: Or, Minding Your p’s and q’s. *Chicago Linguistic Society*, 8, 292–305.
119. Lakoff, R. (1975). *Language and woman’s place*. New York: Harper Colophon Books.

120. Lala, V. i Priluck, R. (2011). When Students Complain. *Journal of Marketing Education*, 33(3), 236–252.
121. Leech, G. N. (1980). *Explorations in Semantics and Pragmatics*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
122. Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
123. Leech, G. N. (2007). Politeness: Is there an East–West divide?. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture*, 3 (2), 167–206.
124. Leech, G. N. (2014). *The Pragmatics of Politeness*. Oxford: Oxford University Press.
125. Liu, J. (2010). Testing interlanguage pragmatic knowledge. U A. Trosborg (ur.), *Pragmatics across Languages and Cultures* (str. 467–488). Berlin, New York: De Gruyter Mouton.
126. Lukić, M. i Halupka–Rešetar, S. (2020). Supportive Moves in The Speech Act of Direct Complaint in English and Serbian: A Cross–Cultural And Interlanguage Pragmatic Analysis. *Annual Review of the Faculty of Philosophy*, 5, 113–131.
127. Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
128. Mariottini, L. (2007). *La cortesia*. Rome, Carocci, Le Bussole.
129. Marković, I. (2008). Hrvatski posvojni pridjev kao antecedent relativnoj zamjenici. *Rasprave Instituta za hrvatski jezik*, 34 (1), 239–253.
130. Marković, I. (2013). *Uvod u jezičnu morfologiju*. Zagreb: Disput.
131. Marmaridou, S. (2011). Pragmalinguistics and sociopragmatics. U W. Bublitz i N. R. Norrick (ur.) *Foundations of pragmatics* (str.77–106). Berlin: De Gruyter Mouton.
132. Marot, D. (2005). Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji. *Fluminensia*, 17(1), 53–70.
133. Martí-Arnándiz, O. (2008). Grammatical and pragmatic competence in EFL contexts: Do they really go hand in hand? U E. Alcón-Soler (ur.), *Learning how to request in an instructed language learning context* (str. 163–189). Bern: Peter Lang.
134. McManus, K. (2022). *Crosslinguistic Influence and Second Language Learning*. New York: Routledge.
135. Mey, Jacob L. (2001). *Pragmatics: An Introduction (2nd Edition)*. Malden MA & Oxford: Wiley–Blackwell.

136. Mihaljević Djigunović, J. i Geld, R. (2002). English in Croatia Today: Opportunities for Incidental Vocabulary Acquisition. *Studia Romanica et Anglica Zagrabienia*, 47-48 (-), 335-352.
137. Mihaljević Djigunović, J. i Bagarić, V. (2007). A comparative study of attitudes and motivation of Croatian. *Studia Romanica et Anglica Zagrabienia: Revue publiée par les Sections romane, italienne et anglaise de la Faculté des Lettres de l'Université de Zagreb*, 52, 259-281.
138. Mills, S. (2003). *Gender and politeness*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press..
139. Mills, S. (2005). Gender and impoliteness. *Journal of Politeness Research*, 1, 263–280.
140. Morris, C. W. (1938). Foundations of the theory of signs. U O. Neurath, R. Carnap i C. W. Morris (ur.), *International encyclopedia of unified science* (str. 1–59). Chicago: The University of Chicago Press.
141. Murphy, B. i Neu, J. (1996). My grade's too low: The speech act set of complaining. U S. M. Gass i J. Neu (ur.), *Speech Acts Across Cultures* (str. 191–217). Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
142. Nemser, W. (1971). Approximative Systems of Foreign Language Learners. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 9(2), 115–124.
143. Niezgoda, K. and Röver, C. (2001). Pragmatic and grammatical awareness. U K.R. Rose i G. Kasper (ur.), *Pragmatics in Language Teaching* (str. 63–79). Cambridge: Cambridge University Press.
144. Nigoević, M. (2020). *Intenzifikacija u jeziku: s primjerima iz hrvatskog i talijanskog jezika*. Split: Sveučilište u Splitu, Filozofski fakultet.
145. Nuzzo, E. (2006). Sviluppare la competenza pragmatica: proteste in italiano L2. *Studi Italiani di Linguistica Teorica e Applicata*, XXXV(3), 579–601.
146. Nuzzo, E. (2007a). *Imparare a fare le cose con le parole. Richieste, proteste, scuse in italiano lingua seconda*. Perugia: Guerra Edizioni.
147. Nuzzo, E. (2007b). Gestire le richieste e le proteste in italiano L2: un difficile equilibrio tra efficacia e tutela della faccia. *ITALS – Didattica e linguistica dell'italiano come lingua straniera*, V(13), 53–75.
148. Nyomárkay, I. (2000). Strategije uljudnosti u komunikaciji. U S. Damjanović (ur.) *Kroatističke studije* (str. 275–284). Zagreb: Matica hrvatska.

149. Odlin, T. (1989). *Language Transfer: Cross-Linguistic Influence in Language Learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
150. Odlin, T. (1992). Transferability and linguistic substrates. *Interlanguage Studies Bulletin (Utrecht)*, 8(3), 171–202.
151. Odlin T. (2003). Crosslinguistic influence. U C. Doughty i M. Long (ur.), *Handbook of second language acquisition* (str. 436– 486). Oxford: Blackwell.
152. Ogiermann, E. (2018). Discourse completion tasks. U A. Jucker, K. Schneider i W. Bublitz (ur.), *Methods in Pragmatics* (str. 229–256). Berlin, Boston: De Gruyter Mouton.
153. Oishi, E. (2006). Austin's Speech Act Theory and the Speech. *Esercizi Filosofici 1*, 1–14. Preuzeto 22.5.2022. s <https://www2.units.it/eserfilo/art106/oishi106.pdf>
154. Olujić, M. i Matić, A. (2017). Govorni i pisani jezik odraslih: koliko se razlikuju?. *Govor*, 34(1), 33–52.
155. Olshtain, E. i Blum-Kulka, S. (1985a). Crosscultural pragmatics and the testing of communicative competence. *Language Testing*, 2 (1), 16–30.
156. Olshtain, E. i Blum-Kulka, S. (1985b). Degree of approximation: Nonnative reactions to native speech act behavior. U S. Gass i C. Madden (ur.) *Input in second language acquisition* (str. 303–325). New York: Newbury House.
157. Olshtain, E. i Weinbach, L. (1987). Complaints: A study of speech act behaviour among native and nonnative speakers of Hebrew. U M. Bertuccelli- Papi, Marcella i J. Verschueren, (ur.), *The Pragmatic Perspective: Selected Papers from the 1985 International Pragmatics Conference* (str. 195–208). Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
158. Olshtain, E. i Weinbach, L. (1993). Interlanguage features of the speech act of complaining. U G. Kasper, i S. Blum-Kulka (ur.), *Interlanguage Pragmatics* (str. 108–122). Oxford/New York: Oxford University Press.
159. Omazić, M. i Pavičić V. (1999). Pragmatička kompetencija i načela komunikacije u stranom jeziku. U L. Badurina, N. Ivanetić, B. Pritchard i D. Stolac (ur.), *Teorija i mogućnosti primjene pragmatolingvistike* (str. 549–554). Zagreb – Rijeka: Hrvatsko društvo za primijenjenu lingvistiku.
160. Paiva, B. (2010). Theoretical and methodological approaches in interlanguage pragmatics. U A. Trosborg (ur.), *Pragmatics across Languages and Cultures* (str. 261–286). Berlin, New York: De Gruyter Mouton.

161. Pavelin Lešić, B. (2013). *Vizualna obilježja govorenoga jezika*. Zagreb: FF Press, Filozofski fakultet u Zagrebu.
162. Pavičić Takač, V. i Bagarić Medve, V. (2013). *Jezična i strategijska kompetencija u stranome jeziku*. Osijek, Filozofski fakultet.
163. Periša, A. (2016). *Uvod u filozofiju jezika*. Zadar: Sveučilište u Zadru. Preuzeto 22.5.2022. s http://www.unizd.hr/Portals/41/Uvod_u_filozofiju_jezika.pdf?ver=2016-10-12-134025-980
164. Portolés, L. (2015). *Multilingualism and Very Young Learners: An Analysis of Pragmatic Awareness and Language Attitudes*. Boston: De Gruyter Mouton.
165. Prykarpatska, I. (2008). Why are you late? Cross-cultural pragmatic study of complaints in American English and Ukrainian. *Revista Alicantina De Estudios Ingleses*, 21, 87–102.
166. Relja, R. (2011). Metodološke posebnosti suvremenog etnografskog istraživanja. *Godišnjak Titius*, 4 (4), 179–193. Preuzeto 27.10.2023. s <https://hrcak.srce.hr/118062>
167. Richards, J. C., i Sukwiwat, M. (1983). Language Transfer and Conversational Competence. *Applied Linguistics*, 4 (2), 113–125.
168. Ringbom, H. (2007). *Cross-linguistic Similarity in Foreign Language Learning*. Clevedon: Multilingual Matters.
169. Rose, H., McKinley, J. i Bafooe-Djan, J. B. (2020). *Data collection research methods in Applied Linguistics*. London /New York: Bloomsbury Academic.
170. Rose, K. R. (1997). Pragmatics in teacher education for nonnative-speaking teachers: A consciousness-raising approach. *Language, Culture and Curriculum*, 10 (2), 125–138.
171. Rose, K. R. i Ono, R. (1995). Eliciting Speech Act Data in Japanese: The Effect of Questionnaire Type. *Language Learning*, 45 (2), 191–223.
172. Rubino, A. (2011). Changes in the Speech Act of Complaint in a Migration Context: Italo-Australians vs Italians and Anglo-Australians. *Italica*, 88 (1), 115–139. Preuzeto 12.4.2023. s <http://www.jstor.org/stable/23070861>
173. Sadock, J. (2006). Speech Acts. U L. R. Horn i G. Ward (ur.), *The Handbook of Pragmatics* (str. 53–73). New Jersey: Blackwell Publishing Ltd.
174. Sadock, J. M. (1974). *Toward a Linguistic Theory of Speech Acts*. New York: Academic Press.
175. Sbisà, M. (2013). Locution, illocution, perlocution. U M. Sbisà i K. Turner (ur.) *Pragmatics of Speech Actions* (str. 25–75). Berlin: Mouton de Gruyter.

176. Schachter, J. (1983). A new account of language transfer. U S.M. Gass i L. Selinker (ur.), *Language Transfer in Language Learning* (str. 32–46). Rowley, MA: Newbury House.
177. Scott, K. (2022). *Pragmatics Online (1st Ed.)*. New York: Routledge.
178. Searle, J. (1968). Austin on Locutionary and Illocutionary Acts. *The Philosophical Review*, 77 (4), 405–424.
179. Searle, J. R. (1971). What is a speech act?. U J.R. Searle (ur.), *The Philosophy of Language* (str. 39–53). Oxford: Oxford University Press.
180. Searle, J. (1975). Indirect Speech Acts. U P. Cole i J. L. Morgan (ur.), *Syntax and Semantics, Vol 3: Speech Acts* (str. 59–82). New York: Academic Press.
181. Searle, J. R. (1979). *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
182. Searle, J. R. (1969/2018) *Govorni činovi: Ogledi iz filozofije jezika*. Prevela Nikolina Palašić. Zagreb: Matica Hrvatska.
183. Searle, J. R., Kiefer, F. i Bierwisch, M. (1980). *Speech Act Theory and Pragmatics*. Dordrecht: Reidei.
184. Selinker, L. (1969). Language transfer. *General Linguistics*, 9, 67–92
185. Sharwood Smith, M. i Truscott, J. (2006). Full transfer full access: A processing-oriented Interpretation. U S. Unsworth, T. Parodi , A. Sorace i M. Young–Scholten (ur.), *Paths of development in L1 and L2 acquisition* (str. 201–216). Amsterdam: John Benjamins.
186. Spencer–Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics*, 34 (5), 529–545.
187. Spencer–Oatey, H. (2005a). Rapport management theory and culture. *Intercultural Pragmatics*, 2–3, 335–346.
188. Spencer–Oatey, H. (2005b). (Im)Politeness, face and perceptions of rapport: Unpackaging their bases and interrelationships. *Journal of Politeness Research*, 1 (1), 95–119.
189. Spencer–Oatey, H. (2008a). Introduction. U H. Spencer–Oatey (ur.), *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory (2nd Edition)* (str. 1–8). London/New York: Continuum.

190. Spencer–Oatey, H. (2008b). Face, (Im)politeness and Rapport. U H. Spencer–Oatey (ur.), *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory (2nd Edition)* (str. 11–46). London/New York: Continuum.
191. Strzałka, A. (2015). Complaining in English by English as a Lingua Franca users. *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia Anglica (Online)*, 5, 99–111. Preuzeto 9.8.2023. s <https://rep.up.krakow.pl/xmlui/bitstream/handle/11716/10631/AF191—08—Complaining—Strzalka.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
192. Su, I.-R. (2001). Transfer of sentence processing strategies: A comparison of L2 learners of Chinese and English. *Applied Psycholinguistics*, 22, 83–112.
193. Su, I.-R. (2016). Pragmatic transfer in foreign language learners: a multi-competence perspective. U: V. Cook i L. Wei (ur.), *The Cambridge Handbook of Linguistic Multi-Competence* (str. 298–320). Cambridge: Cambridge University Press.
194. Šegedin Borovina, D. (2014). Krossekcijsko istraživanje razvoja pragmatičke kompetencije u učeničkom međujeziku. *Strani jezici: časopis za unapređenje nastave stranih jezika*, 43 (3), 187–213.
195. Taguchi, Naoko (ur.) (2009). *Pragmatic Competence*. Berlin i New York: Mouton de Gruyter.
196. Taguchi, N. (2011). Teaching pragmatics: Trends and issues. *Annual Review of Applied Linguistics*, 31, 289-310.
197. Takahashi, T. i Beebe, L. M. (1987). The development of pragmatic competence by Japanese learners of English. *JALT Journal*, 8, 131–155.
198. Takahashi, S. (1992). Transferability of indirect request strategies. *University of Hawaii Working Papers in ESL*, 11(1), 69–124.
199. Takahashi, S. (1993). Transferability of L1 indirect strategies to L2 contexts. u: L. F. Bouton & Y. Kachru (ur.), *Pragmatics and language learning* (str. 50–84). Urbana: Division of English as an International Language, University of Illinois at Urbana–Champaign.
200. Takahashi, S. (1996). Pragmatic Transferability. *Studies in Second Language Acquisition*, 18(02), 189–223.
201. Tello Rueda, Y. (2006). Developing pragmatic competence in a foreign language. *Colombian Applied Linguistics Journal*, 8, 169–182.

202. Thomas, Jenny (1983). Cross-Cultural Pragmatic Failure. *Applied Linguistics*, 4(2), 91–112.
203. Trosborg, Anna (1995) *Interlanguage Pragmatics. Requests, Complaints and Apologies*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
204. Trosborg, A., i Shaw, P. (1998). "Sorry does not pay my bills". The Handling of Complaints in Everyday Interaction/Cross-Cultural Business Interaction. *HERMES – Journal of Language and Communication in Business*, 11(21), 67–94.
205. Tünde, W. (2007). *Cortesia nella lingua italiana Uso cortese dell italiano di oggi*. Doktorski rad. Sveučilište u Pečuhu, Pečuh, Mađarska. Preuzeto 4.11.2022. s <https://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/15509/wallendums-tunde-phd-2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
206. Udier, L. S. (2018). Razvijanje pragmatičke kompetencije u hrvatskome kao inome jeziku. *Jezikoslovlje*, 19(1), 159–183
207. Usó-Juan, E. i Martínez-Flor, A. (2017). Proficiency Effect on EFL Learners' Realization of Complaints. U C. Vargas-Sierra (ur), *Professional and Academic Discourse: an Interdisciplinary Perspective. Volume 2*. (str. 75 – 81). Preuzeto 12.8.2023. s https://easychair.org/publications/volume/AESLA_2016.
208. Vijeće Europe (2005). *Zajednički europski referentni okvir za jezike: učenje, poučavanje, vrednovanje*. Zagreb: Školska knjiga.
209. Watts, R. J. (1989). Relevance and Relational Work: Linguistic Politeness as Politic Behavior. *Multilingua*, 8, 131–166.
210. Watts, R. J. (1992). Linguistic politeness and politic verbal behaviour. U R. Watts, S. Ide, S. i K. Ehlich (ur.), *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice* (str. 43–69), Berlin: De Gruyter Mouton.
211. Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
212. Werkmann Horvat, A. (2023). Modalnost u hrvatskom jeziku: Što trebamo i moramo znati o njoj?. *Rasprave: Časopis Instituta za hrvatski jezik i jezikoslovlje*, 49 (1), 53 –76.
213. Witeczak-Plisiecka, I. (2009). Speech acts and the autonomy of linguistic pragmatics. *Lodz Papers in Pragmatics*, 5(1), 85–106.
214. Wolfson, N. (1981). Invitations, compliments and the competence of the native speaker. *International Journal of Psycholinguistics*, 8(4), 7–22.
215. Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.

216. Zergollern–Miletić, L. (2007). Ovladanost vještinom pisanja na engleskome jeziku na kraju osnovnoškolskog i srednjoškolskog obrazovanja kod hrvatskih učenika. *Metodika*, 8(14), 190–204.

Mrežni izvori:

217. *Govorni čin. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021.*
URL:<http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=22891>
(pristupljeno 12.1. 2023.).
218. Korta, Kepa and John Perry, "Pragmatics", *The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Spring 2020 Edition)*, Edward N. Zalta (ed.),
URL:<https://plato.stanford.edu/archives/spr2020/entries/pragmatics/>
(pristupljeno 12.1.2023.)
219. Fillmore, Charles J. (1975). *Santa Cruz Lectures on Deixis 1971*, Bloomington: Indiana University Linguistics Club.
URL: <http://www-personal.umich.edu/~jlawler/FillmoreDeixisLectures.pdf>
(pristupljeno 2.11. 2022.).
220. *Narodne novine.*
URL:https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_01_7_142.html
(pristupljeno: 1.2.2023.)
221. *Narodne novine.*
URL:https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_01_7_139.html
(pristupljeno: 1.2.2023.)
222. *Hrvatski jezični portal.*
URL:https://hjp.znanje.hr/index.php?show=search_by_id&id=d1tnXBg%3D
(pristupljeno: 14.2.2023.)
223. *Struna. Hrvatsko strukovno nazivlje.*
URL:<http://struna.ihjj.hr/naziv/komunikacijski-dogadjaj/23616/>
(pristupljeno: 14.9.2023.)

224. *MROSP (2020) Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike*
URL: <https://mrosp.gov.hr/dokumenti/5688>>.
(pristupljeno 21. listopada 2021.)
225. *HUOI (2019) Hrvatskog udruženja za obrazovna istraživanja*
URL: http://huoi.hr/?page_id=127&lang=hr>.
(pristupljeno 21. listopada 2021.)

10. PRILOZI

10.1. Prilog 1

Poštovani kolege,
molimo vas da ispunite ovaj kratki upitnik.

Navedite u kojoj se mjeri ove tvrdnje odnose na Vas, koristeći sljedeću ljestvicu⁶⁸:

1 – uopće se NE odnosi na mene

2 – uglavnom se NE odnosi na mene

3 – donekle se odnosi na mene

4 – uglavnom se odnosi na mene

5 – u potpunosti se odnosi na mene

1. Kad god sam nezadovoljan/nezadovoljna, to jasno izrazim drugim ljudima.

1 2 3 4 5

2. Često izražavam nezadovoljstvo ponašanjem drugih.

1 2 3 4 5

3. Obično ne izražavam svoje frustracije ili nezadovoljstva. (R)

1 2 3 4 5

4. Kad me ljudi živciraju, kažem im.

1 2 3 4 5

5. Rijetko iskazujem svoje razočaranje. (R)

1 2 3 4 5

6. Obično skrivam svoje nezadovoljstvo. (R)

1 2 3 4 5

7. Kada netko učini nešto zbog čega se osjećam loše, vjerojatno ću tu osobu obavijestiti o svojem nezadovoljstvu.

1 2 3 4 5

⁶⁸ Kowalski, 2003: 55.

8. Sklon/a sam prigovaranju.

1 2 3 4 5

9. Rijetko izražavam svoje nezadovoljstvo ponašanjem drugih. (R)

1 2 3 4 5

10. Općenito ne govorim puno kad sam nezadovoljan/nezadovoljna. (R)

1 2 3 4 5

11. Obično iskažem svoje nezadovoljstvo.

1 2 3 4 5

12. Svoje nezadovoljstvo držim za sebe.

1 2 3 4 5

13. Kada sam nesretan/nesretna ili uzrujan/a, obično to zadržim za sebe. (R)

1 2 3 4 5

14. Kada ljudi ili događaji ne ispunjavaju moja očekivanja, obično izrazim svoje nezadovoljstvo.

1 2 3 4 5

Zahvaljujem vam na sudjelovanju!

Mira Braović Plavša

10.2. Prilog 2

Poštovani kolege,

kako biste nam pomogli i olakšali osmisliti upitnik za istraživanje pragmatičkoga prijenosa iz materinskoga u strani jezik, molimo vas da ukratko opišete situacije iz akademskoga života u kojima ste iznijeli pritužbu (službenoj osobi, profesoru, kolegi...).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

2. U kojoj biste od gore navedenih situacija odlučili reagirati i napisati elektroničku poruku (e-poruku) pritužbe? Zaokružite broj ispred primjera.

3. Razmislite razlikuje li se ton Vaše poruke kada pišete osobi muškoga spola od onoga kada pišete osobi ženskoga spola? DA NE

Pojasnite: _____

Zahvaljujem Vam na sudjelovanju,
Mira Braović Plavša

10.3. Prilog 3

Poštovane kolege,

molimo Vas da pažljivo pročitate opisane situacije te brojkom od 1 do 5 označite u kojoj je mjeri moguće da se one zaista dogode (1–nije vjerojatno; 2–malo vjerojatno; 3–vjerojatno; 4–prilično vjerojatno; 5–vrlo vjerojatno).

Opisane situacije	Skala vjerojatnosti (1–5)
1. Gradivo koje nije u potpunosti obrađeno na nastavi provjeravalo se na ispitu.	
2. Kolege nisu navrijeme podijelili nastavne materijale koje im je profesor uručio.	
3. Studentska služba nije izvršila upis navrijeme što je utjecalo na ostvarivanje studentskih prava.	
4. Kolege nisu prenijeli poruku o skriptama potrebnim za predmet.	
5. Profesor nije održao konzultacije.	

Zahvaljujem Vam na sudjelovanju,

Mira Braović Plavša

10.4. Prilog 4

Poštovani,

bavimo se istraživanjem utjecaja materinskoga jezika na razumijevanje i proizvodnju govora i pisma u stranom jeziku. Kako biste nam pomogli u istraživanju, molim Vas da napišete elektroničke poruke kao odgovor na zadane situacije i zatim ispunite kratku anketu. Vaši odgovori u potpunosti su anonimni i koristit će se isključivo za potrebe istraživačkog rada, stoga Vas molimo za iskrenost. Zahvaljujemo Vam na uloženom vremenu i trudu.

Molimo Vas da napišete kraće elektroničke poruke (e-poruke) kao Vašu reakciju na sljedeće niže opisane situacije:

a) Očekivani rezultat na ispitu je izostao jer je profesor u ispit uvrstio gradivo za koje materijali nisu bili dostupni na platformi za učenje i nisu zastupljeni u nastavnim materijalima. Tijekom nastave, kada se obrađivao sporni dio gradiva, profesor je tvrdio da taj dio gradiva neće biti zastupljen budući da nije u potpunosti obrađen. Vama je uspjeh na ispitu od velike važnosti budući da Vam o tome ovisi financijska potpora za nastavak školovanja.

Molimo Vas da napišite profesoru elektroničku poruku.

Prima: m.mare@sveuciliste.hr

Predmet: _____

b) Profesor se ispričao zbog nastale situacije i pojasnio kako je do toga došlo zabunom. Naime, on je materijale poslao Vašem kolegi, studentu istoga smjera i godine, koji se obvezao proslijediti ih svima, ali to, kako se čini, nije učinio. Uz dodatne nastavne materijale nalazilo se i popratno pismo profesora u kojem je naveo vrijeme konzultacija kako biste mogli pravovremeno dobiti pojašnjenje za sve moguće nejasnoće i odgovore na dodatna pitanja. Budući da su ga neki studenti posjetili u vrijeme koje je naveo u pismu, zaključio je kako su svi studenti primili njegovu poruku i materijale i nije smatrao potrebnim to provjeriti. Poslao Vam je kontakt studenta kojega je zadužio za materijale kako biste ga mogli kontaktirati.

Molimo Vas da sada napišite kolegi elektroničku poruku kao reakciju na nastalu situaciju.

Prima: t.sumin@student.hr

Predmet: _____

Spol: M Ž ne želim se izjasniti
Dob: _____ godina

1. Ove su poruke sastavni dio istraživanja te Vas molimo da ih napišete. Ako biste se našli u gore navedenim situacijama, biste li svakako pisali elektroničke poruke?

DA NE

Zaokružite odgovor koji se najviše odnosi na Vas:

2. Kažete li bliskim osobama izravno ako smatrate da njihovo ponašanje ili bilo kakvo djelovanje nije u skladu s očekivanim društvenim normama

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

3. Kažete li izravno osobama s kojima niste u bliskom odnosu (profesor, direktor, ravnatelj i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama??

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

4. Izražavate li izravno svoje nezadovoljstvo u komunikaciji sa službenim osobama (službenici u studentskoj referadi, službenici u banci, pošti i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama?

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

5. Koliko često komunicirate elektroničkom poštom?

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) svaki dan

6. Elektroničkom poštom komuniciram:

(moguće je zaokružiti oba odgovora)

a) u službene svrhe b) s bliskim osobama

7. Jeste li do sada pisali pritužbe?

a) nikada b) jednom c) nekoliko puta

8. Pritužbu je bolje iznijeti:

a) usmeno b) pismeno

Možete li kratko obrazložiti. _____ – _____

9. Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku):

• pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- pazite da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj iznijeti u neizravnom obliku

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

10. Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi:

- pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- pazite da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj iznijeti u neizravnom obliku

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

11. Označite ili dopunite osnovnu svrhu pisanja pritužbe:

- a) ukazati na ponašanje koje nije u skladu s očekivanim i/ili društvenim konvencijama
- b) potaknuti osobu kojoj je pritužba upućena na odgovor (isprika, opravdanje i slično)
- c) ostalo (navedite): _____

12. Koje strane jezike poznajete? _____

Zahvaljujem Vam na sudjelovanju,

Mira Braović Plavša

10.5. Prilog 5

Poštovani,

doktorandica sam Poslijediplomskom doktorskom studiju pri Filozofskom fakultetu u Splitu. U doktorskom radu bavim se istraživanjem utjecaja materinskoga jezika na razumijevanje i proizvodnju govora i pisma u stranom jeziku.

Kako biste mi pomogli u istraživanju takva prijenosa, molim Vas da napišete elektroničke poruke kao odgovor na zadane situacije i zatim ispunite kratku anketu. Vaši odgovori u potpunosti su anonimni i koristit će se isključivo za potrebe istraživačkog rada, stoga Vas molim za iskrenost. Zahvaljujem Vam na uloženom vremenu i trudu.

Prvi dio upitnika vođen je na engleskome jeziku te Vas stoga molim da na tom jeziku i napišete/zabilježite vaše odgovore na sljedeće zadatke.

Molim Vas da napišete kraće elektroničke poruke (e-poruke) kao Vašu reakciju na sljedeće niže opisane situacije:

a) The exam results are not as expected since a part of the exam was not explained completely during the lessons. Due to the lack of time and learning materials for students to consult, the professor claimed that part would not be tested in the exam. Success in that particular exam is important to you, as the financial support for your further education depends on it.

Please, write an email to the professor.

To: *m.mare@sveuciliste.hr*

Subject: _____

b) The professor apologized for the situation and explained that it happened by mistake. Namely, he had sent the materials to your fellow student who promised to forward them to all the students. He also mentioned that attached to the learning materials was a cover letter with individual advisory hours available in case further clarifications were needed. Since some students visited him for further clarifications, he thought you all had received the materials and all the issues had been settled. He also sent the email address of the student in charge of materials.

Please, write an email to the colleague regarding the above situation.

To: *t.sumin@student.hr*

Subject: _____

Spol: M Ž ne želim se izjasniti

Dob: _____ godina

1. Ove su poruke sastavni dio istraživanja te Vas molimo da ih napišete. Ako biste se našli u gore navedenim situacijama, biste li svakako pisali elektroničke poruke?

DA NE

2. Na kojem ste jeziku razmišljali dok ste pisali elektroničke poruke?

a) hrvatskom b) engleskom

3. Jeste li imali ikakvih teškoća pri pisanju ovih elektroničkih poruka?

DA NE

(Ako ste imali poteškoće, možete li ih kratko opisati) _____

Zaokružite odgovor koji se najviše odnosi na Vas:

4. Kažete li bliskim osobama izravno ako smatrate da njihovo ponašanje ili bilo kakvo djelovanje nije u skladu s očekivanim društvenim normama

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

5. Kažete li izravno osobama s kojima niste u bliskom odnosu (profesor, direktor, ravnatelj i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama?

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

6. Izražavate li izravno svoje nezadovoljstvo u komunikaciji sa službenim osobama (službenici u studentskoj referadi, službenici u banci, pošti i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama?

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

7. Koliko često komunicirate elektroničkom poštom?

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) svaki dan

8. Elektroničkom poštom komuniciram:

(moguće je zaokružiti oba odgovora)

a) u službene svrhe b) s bliskim osobama

9. Jeste li do sada pisali pritužbe?

a) nikada b) jednom c) nekoliko puta

10. Pritužbu je bolje iznijeti:

a) usmeno b) pismeno

Možete li kratko obrazložiti. _____

11. Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e–poruku):

- pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- pazite da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj iznijeti u neizravnom obliku

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

12. Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e–poruku) bliskoj osobi:

- pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- pazite da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj iznijeti u neizravnom obliku

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

13. Označite ili dopunite osnovnu svrhu pisanja pritužbe:

a) ukazati na ponašanje koje nije u skladu s očekivanim i/ili društvenim konvencijama

b) potaknuti osobu kojoj je pritužba upućena na odgovor (isprika, opravdanje i slično)

c) ostalo (navedite): _____

14. Koje strane jezike poznajete? _____

15. Koliko dugo učite engleski jezik? _____

16. Koliko često čitate i pišete na engleskome jeziku?

a) svaki dan b) nekoliko puta tjedno c) jednom tjedno d) jednom mjesečno

17. Koliko često slušate i govorite engleski jezik?

a) svaki dan b) nekoliko puta tjedno c) jednom tjedno d) jednom mjesečno

18. Komunicirate li s nekim od ukućana ili bliskih prijatelja na engleskome jeziku?

DA NE

Zahvaljujem Vam na sudjelovanju,

Mira Braović Plavša

10.6. Prilog 6

Poštovani,

doktorandica sam Poslijediplomskom doktorskom studiju pri Filozofskom fakultetu u Splitu. U doktorskom radu bavim se istraživanjem utjecaja materinskoga jezika na razumijevanje i proizvodnju govora i pisma u stranom jeziku.

Kako biste mi pomogli u istraživanju takva prijenosa, molim Vas da napišete elektroničke poruke kao odgovor na zadane situacije i zatim ispunite kratku anketu. Vaši odgovori u potpunosti su anonimni i koristit će se isključivo za potrebe istraživačkog rada, stoga Vas molim za iskrenost. Zahvaljujem Vam na uloženom vremenu i trudu.

Prvi dio upitnika vođen je na talijanskom jeziku te Vas stoga molim da na tom jeziku i napišete/zabilježite vaše odgovore na sljedeće zadatke.

Molim Vas da napišete kraće elektroničke poruke (e-poruke) kao Vašu reakciju na sljedeće niže opisane situacije:

a) *Il risultato dell'esame non è come se lo aspettava perché nel test c'erano delle domande sull'unità di apprendimento non bene elaborata durante le lezioni. Allora, il professore sosteneva che quell'unità non sarebbe compresa nel test per la mancanza di elaborazione. Il successo nella materia è di grande importanza per Lei, poiché da questo dipende la Sua borsa dello studio.*

Scrivi un messaggio di posta elettronica al professore.

A: *maticevic@sveuciliste.hr*

Oggetto: _____

b) *Il professore si è scusato per la situazione spiegando che si trattava di un errore. Lui ha inviato i materiali al tuo collega, uno studente dello stesso gruppo, che li doveva inoltrare a tutti. Oltre al materiale didattico, c'era una lettera allegata con l'ora della consultazione precisata in caso ci fossero altre cose da chiarire. Dato che alcuni studenti sono venuti a chiedere delle spiegazioni, lui ha capito che tutti gli studenti avevano ricevuto materiale e che tutte le ambiguità erano risolte. Le ha anche procurato il contatto dello studente responsabile dei materiali.*

Ora scrivi un messaggio di posta elettronica all'collega.

A: *t.ivic@student.hr*

Oggetto: _____

Spol: M Ž ne želim se izjasniti

Dob: _____ godina

1. Ove su poruke sastavni dio istraživanja te Vas molimo da ih napišete. Ako biste se našli u gore navedenim situacijama, biste li svakako pisali elektroničke poruke?

DA NE

2. Na kojem ste jeziku razmišljali dok ste pisali elektroničke poruke?

a) hrvatskom b) talijanskom

3. Jeste li imali ikakvih teškoća pri pisanju ovih elektroničkih poruka?

DA NE

(Ako ste imali poteškoće, možete li ih kratko opisati) _____

Zaokružite odgovor koji se najviše odnosi na Vas:

4. Kažete li bliskim osobama izravno ako smatrate da njihovo ponašanje ili bilo kakvo djelovanje nije u skladu s očekivanim društvenim normama

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

5. Kažete li izravno osobama s kojima niste u bliskom odnosu (profesor, direktor, ravnatelj i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama?

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

6. Izražavate li izravno svoje nezadovoljstvo u komunikaciji sa službenim osobama (službenici u studentskoj referadi, službenici u banci, pošti i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama?

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

7. Koliko često komunicirate elektroničkom poštom?

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) svaki dan

8. Elektroničkom poštom komuniciram:

(moguće je zaokružiti oba odgovora)

a) u službene svrhe b) s bliskim osobama

9. Jeste li do sada pisali pritužbe?

a) nikada b) jednom c) nekoliko puta

10. Pritužbu je bolje iznijeti:

a) usmeno b) pismeno

Možete li kratko obrazložiti. _____

11. Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e–poruku):

- pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- pazite da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- smatrate li da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj iznijeti u neizravnom obliku

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

12. Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e–poruku) bliskoj osobi:

- pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- pazite da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivog sadržaja

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

- ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj iznijeti u neizravnom obliku

a) nikada b) rijetko c) ponekad d) često e) uvijek

13. Označite ili dopunite osnovnu svrhu pisanja pritužbe:

a) ukazati na ponašanje koje nije u skladu s očekivanim i/ili društvenim konvencijama

b) potaknuti osobu kojoj je pritužba upućena na odgovor (isprika, opravdanje i slično)

c) ostalo (navedite): _____

14. Koje strane jezike poznajete? _____

15. Koliko dugo učite talijanski jezik? _____

16. Koliko često čitate i pišete na talijanskome jeziku?

a) svaki dan b) nekoliko puta tjedno c) jednom tjedno d) jednom mjesečno

17. Koliko često slušate i govorite talijanski jezik?

a) svaki dan b) nekoliko puta tjedno c) jednom tjedno d) jednom mjesečno

18. Komunicirate li s nekim od ukućana ili bliskih prijatelja na talijanskome jeziku?

DA NE

Zahvaljujem Vam na sudjelovanju,

Mira Braović Plavša

11. POPIS TABLICA

Tablica 1. Zabilježeni opisi situacija i udio ispitanika koji su ponudili pojedini odgovor (N=51).....	82
Tablica 2. Ponuđeni opis situacije i udio ispitanika koji bi pisali elektroničku poruku u zadanoj situaciji (N=51).....	83
Tablica 3. Procjena vjerojatnosti da se opisana situacija dogodi (N=51).....	84
Tablica 4. Broj ispitanika grupa 1 – IGH, 2 – SGE, 4 – NGE i 5 – NGT prikazan prema sveučilištu (N = 211).....	87
Tablica 5. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije <i>Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom	111
Tablica 5. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije <i>Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom	114
Tablica 5. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije <i>Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom	115
Tablica 6. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije <i>Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata</i> u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.....	117

Tablica 6. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije <i>Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata</i> u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.....	120
Tablica 6. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije <i>Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata</i> u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora	121
Tablica 7. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije <i>Traženje odštete</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom.....	124
Tablica 7. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije <i>Traženje odštete</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom	126
Tablica 7. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije <i>Traženje odštete</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom	127
Tablica 8. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije <i>Traženje odštete</i> u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.....	128
Tablica 8. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije <i>Traženje odštete</i> u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora	129
Tablica 8. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za uporabu strategija kategorije <i>Traženje odštete</i> u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.....	131
Tablica 9. a. Frekvencija i učestalost strategija kategorije <i>Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom.....	133

Tablica 9. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za strategije kategorije <i>Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom.....	134
Tablica 9. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za strategije kategorije <i>Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom.....	135
Tablica 10. a. Frekvencija i učestalost strategija kategorije <i>Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe</i> u interakciji s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.....	136
Tablica 10. b. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za strategije kategorije <i>Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe</i> u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.....	137
Tablica 10. c. Smjer i veličina odstupanja opaženih frekvencija od očekivane vrijednosti za strategije kategorije <i>Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe</i> u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.....	138
Tablica 11. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije <i>Intenzifikacija govornoga čina pritužbe ublažavanjem propozicijskoga sadržaja</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom.....	141
Tablica 11. b. . Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije <i>Intenzifikacija govornoga čina pritužbe ublažavanjem propozicijskoga sadržaja</i> u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.....	144
Tablica 12. a. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije <i>Intenzifikacija govornoga čina pritužbe pojačavanjem propozicijskoga sadržaja</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom.....	147
Tablica 12. b. Frekvencija i učestalost uporabe strategija kategorije <i>Intenzifikacija govornoga čina pritužbe pojačavanjem propozicijskoga sadržaja</i> u interakciji s osobom jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora.....	149

Tablica 13. Frekvencija i učestalost strategija kategorija <i>Argumentiranje govornoga čina pritužbe</i> u interakciji s društveno dominantnom osobom s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom.....	151
Tablica 14. Frekvencija i učestalost strategija kategorija <i>Argumentiranje govornoga čina pritužbe</i> u interakciji s osobom jednakoga društvenoga statusa bez društveno obvezujućih faktora	153
Tablica 15. Odgovori ispitanika na pitanje 4. <i>Kažete li bliskim osobama izravno ako smatrate da njihovo ponašanje ili bilo kakvo djelovanje nije u skladu s očekivanim društvenim normama?</i>	155
Tablica 16. Odgovori ispitanika na pitanje 5. <i>Kažete li izravno osobama s kojima niste u bliskom odnosu (profesor, direktor, ravnatelj i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama?</i>	156
Tablica 17. Odgovori ispitanika na pitanje 6. <i>Izražavate li izravno svoje nezadovoljstvo u komunikaciji sa službenim osobama (službenici u studentskoj referadi, službenici u banci, pošti i slično) ako smatrate da njihovo ponašanje ili djelovanje, verbalno i/ili neverbalno, nije u skladu s očekivanim društvenim normama?</i>	157
Tablica 18. Odgovori ispitanika na pitanje 1. <i>Ako biste se našli u gore navedenim situacijama, biste li svakako pisali elektroničke poruke?</i>	158
Tablica 19. Odgovori ispitanika na pitanje 3. <i>Jeste li imali ikakvih teškoća pri pisanju ovih elektroničkih poruka?</i>	159
Tablica 20. Odgovori ispitanika na tvrdnju 10. <i>Pritužbu je bolje iznijeti usmeno ili pismeno</i>	160
Tablica 21. a. Odgovori ispitanika na pitanje 11. <i>Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?</i>	161

Tablica 21. b. Odgovori ispitanika na pitanje 11. <i>Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), pazite li da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja?</i>	162
Tablica 21. c. Odgovori ispitanika na pitanje 11. <i>Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti?</i>	163
Tablica 21. d. Odgovori ispitanika na pitanje 11. <i>Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj neizravno iznijeti?</i>	164
Tablica 22. a. Odgovori ispitanika na pitanje 12. <i>Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?</i>	165
Tablica 22. b. Odgovori ispitanika na pitanje 12. <i>Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, pazite da je Vaša poruka uljudna i da ne sadržava nikakvu vrstu uvredljivoga sadržaja?</i>	166
Tablica 22. c. Odgovori ispitanika na pitanje 12. <i>Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj izostaviti?</i>	167
Tablica 22. d. Odgovori ispitanika na pitanje 12. <i>Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, ako smatrate da bi dio sadržaja Vaše poruke mogao ugroziti odnos s osobom kojoj je poruka upućena, takav ćete sadržaj neizravno iznijeti?</i>	168
Tablica 23. Odgovori ispitanika na uputu 13. <i>Označite ili dopunite osnovnu svrhu pisanja pritužbe (N=261).</i>	170
Tablica 24. Odgovori ispitanika na pitanje 15. <i>Koliko dugo učite strani jezik?</i>	171
Tablica 25. Odgovori ispitanika na pitanje 2. <i>Na kojem ste jeziku razmišljali dok ste pisali elektroničke poruke? (N=202)</i>	172

Tablica 26. Odgovori ispitanika na pitanje 16. *Koliko često čitate i pišete na stranome jeziku?*.....173

Tablica 27. Odgovori ispitanika na pitanje 17. *Koliko često slušate i govorite strani jezik?*...174

Tablica 28. Odgovori ispitanika na pitanje 18. *Komunicirate li s nekim od ukućana ili bliskih prijatelja na engleskome (grupe 2 – SGE i 4 – NGE) / talijanskome (grupe 3 – SGT i 5 – NGT) jeziku?*.....176

12. POPIS SLIKA

Slika 1. Prosječne vrijednosti na <i>Ljestvici sklonosti pritužbama</i> s obzirom na spol (N=51)....	81
Slika 2. Usporedba odgovora svih ispitanika na pitanje 11. <i>Kada pišete formalnu elektroničku poruku (e-poruku), pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?</i> i odgovori na pitanje 12. <i>Kada pišete neformalnu elektroničku poruku (e-poruku) bliskoj osobi, pažljivo odabirete riječi i izraze kako bi se Vaša poruka jasno shvatila?</i> (N=173).....	169
Slika 3. Odgovori ispitanika grupa 2 – SGE i 4 – NGE na pitanje 16. <i>Koliko često čitate i pišete na stranome jeziku?</i> (N=102).....	173
Slika 4. Odgovori ispitanika grupa 3 – SGT i 5 – NGT na pitanje 16. <i>Koliko često čitate i pišete na stranome jeziku?</i> (N=100).....	174
Slika 5. Odgovori ispitanika grupa 2 – SGE i 4 – NGE na pitanje 17. <i>Koliko često slušate i govorite strani jezik?</i> (N=102)	175
Slika 6. Odgovori ispitanika grupa 3 – SGT i 5 – NGT na pitanje 17. <i>Koliko često slušate i govorite strani jezik?</i> (N=100)	175

13. SAŽETAK

Ova se disertacija bavi pragmatičkim prijenosom iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u engleski i talijanski kao strane jezike. Pragmatički prijenos ispitan je na primjerima simuliranih elektroničkih poruka pritužbe.

Govornik, kako bi ovladao stranim jezikom i postao kompetentan govornik toga jezika, treba poznavati ne samo jezične zakonitosti nego i pragmatička pravila uporabe jezika. Dva su metodološka pristupa pragmatičkoj analizi: pragmalingvistički, koji izučava govorne činove i njihova značenja u komunikacijskome procesu; i sociopragmatički, koji se bavi društvenom prikladnosti komunikacijskoga ponašanja. Pragmatička znanja i vještine govornici često prenose iz materinskoga jezika u strani, a takav prijenos može biti pozitivan ili negativan. Većina istraživanja bavi se negativnim prijenosom jer takva vrsta prijenosa uzrokuje nesporazume u komunikaciji. S druge strane pozitivan prijenos indikator je sličnosti među kulturama i njima pripadajućim pragmatičkim normama, što govorniku omogućava prilagodbu iskaza prema društvenome i kulturnome kontekstu komunikacije.

U ovoj disertaciji istražen je pragmatički prijenos na primjeru govornoga čina pritužbe iz hrvatskoga kao materinskoga jezika u engleski i talijanski kao strane jezike na razinama samostalnoga korisnika (B2) i naprednoga korisnika (C1). Odabran je govorni čin pritužbe jer se u svakodnevnoj komunikaciji pojavljuje kao neizbježan oblik izražavanja nezadovoljstva i predstavlja čin visoke ugroze pozitivnoga i negativnoga obraza. Korpus pritužbi prikupljen je metodom igranja uloge prema situacijama koje su ispitanici odabrali u procesu generiranja primjera. Prema korpusu pritužbi koje su izvorni govornici hrvatskoga jezika pisali na materinskome jeziku kodirane su kategorije strategija kojima se izvorni govornici hrvatskoga jezika koriste pri izvođenju toga govornog čina u interakciji s društveno dominantnim osobama s eksplicitnim društveno obvezujućim faktorom i s osobama jednakoga društvenog statusa bez društveno obvezujućih faktora. Izdvojene su kategorije *Upućivanje na predmet pritužbe i izražavanje osude radnje ili adresata*; *Traženje odštete*; *Stajalište govornika pri izvođenju govornoga čina pritužbe*; *Intenzifikacija govornoga čina pritužbe* te *Argumentiranje govornoga čina pritužbe*, a za pripadajuće im strategije ponuđeni su primjeri.

Rezultati su pokazali da se izvorni govornici hrvatskoga jezika koriste istim ili veoma sličnim strategijama oblikovanja ilokucijske snage i modifikacija propozicijskoga sadržaja u hrvatskome i engleskome te talijanskome kao stranim jezicima, čime se dokazao pragmatički

prijenos iz materinskoga u strani jezik. Dokazi pozitivnoga prijenosa vidljivi su kod onih strategija kojima su se u sličnoj frekvenciji koristili hrvatski ispitanici i izvorni govornici engleskoga i talijanskoga jezika, a negativnoga prijenosa kod onih strategija koje su upotrebljavali samo hrvatski ispitanici. Usto, hrvatski ispitanici koristili su se sličnim modifikacijama propozicijskoga sadržaja u svojim elektroničkim porukama bez obzira na jezik kojim su pisali poruke. Rezultati također upućuju na to da je pragmatički prijenos znatniji kod ispitanika na razini samostalnoga korisnika engleskoga i talijanskoga jezika. Govornici na razini naprednoga korisnika engleskoga i talijanskoga jezika pokazali su da uglavnom vladaju pragmatičkim normama stranoga jezika i da su dosegli određenu razinu pragmatičke kompetencije. Upitnikom se dokazalo da su samostalni korisnici talijanskoga jezika u prosjeku manje bili izloženi stranome jeziku u odnosu na samostalne govornike engleskoga jezika, a rezultati zadatka igranja uloga potvrdili su da izloženost jeziku značajno utječe na razinu prijenosa. Nadalje, izvorni govornici hrvatskoga jezika pokazali su manju osjetljivost na ugrozu obraza prema osobama jednakoga društvenog statusa, bez obzira na jezik kojim su pisali elektroničke poruke i tako dokazali da se kulturološki uvjetovani obrasci ponašanja prenose u strani jezik. Istraživanje je isto tako pokazalo da hrvatski ispitanici nemaju dovoljno iskustva i znanja da bi elektroničke poruke pragmatički pravilno formulirali u stranome jeziku.

Rezultati istraživanja pokazali su da je potrebno poticati govornike stranih jezika da osvijeste postojanje sociopragmatičkih i pragmlingvističkih pravila u materinskome jeziku te da samostalno prepoznaju razlike u odnosu na strani jezik. Sukladno tome, predložene su neke glotodidaktičke implikacije s ciljem razvijanja pragmatičke kompetencije u stranome jeziku.

Ključne riječi: međukulturna pragmatika; pragmatički prijenos; govorni činovi; uljudnost; pritužbe; strategije izvođenja pritužbi; strani jezik; materinski jezik

14. SUMMARY

To achieve communicative competence in a foreign language, learners must acquire not only linguistic knowledge but also pragmatic competence. Pragmatic analysis generally follows two methodological approaches: pragmalinguistics, which examines speech acts and their meanings within the communicative process, and sociopragmatics, which addresses the social appropriateness of language use in context. Language learners frequently transfer pragmatic knowledge and strategies from their mother tongue to a foreign language. This transfer can be either positive or negative. While many studies focus on negative transfer due to its potential to cause misunderstandings and communicative breakdowns, positive transfer reflects cultural and pragmatic similarities that facilitate the appropriate adaptation of language use to the social and cultural context of communication.

This dissertation focuses on pragmatic transfer in the speech act of complaining, examining Croatian as the mother tongue and English and Italian as foreign languages. The research participants were Croatian speakers at the B2 (independent user) and C1 (proficient user) levels of English and Italian. The speech act of complaining was chosen because it frequently occurs in everyday communication as a natural means of expressing dissatisfaction and poses a significant threat to both positive and negative face. The complaint corpus was collected through role-play, based on situational prompts generated via the exemplar generation method.

Complaint emails composed in Croatian were used to identify strategies that native speakers employ when performing the speech act of complaining in interactions with socially dominant persons with implied socially binding relations, as well as with individuals of equal social status without socially binding relations, in the situations described in the role-playing task. The study identifies categories including reference to the complainable and reproach of the complainable or complaine; requests for forbearance or repair; the speaker's perspective in performing the complaint; intensification of the speech act of complaint; and argumentation strategies of the speech act of the complaint. The strategies used in each category are described in detail.

The results indicate that Croatian native speakers employed the same or very similar strategies for shaping illocutionary force and modifying propositional content across Croatian, English, and Italian, providing evidence of pragmatic transfer from the mother tongue to the

foreign languages. Positive transfer was observed in strategies used with similar frequency by Croatian participants and native speakers of English and Italian, while negative transfer appeared in strategies used exclusively by Croatian participants. Additionally, Croatian respondents employed similar modifications of propositional content in their complaint emails regardless of the language used. The findings also suggest that pragmatic transfer was more pronounced among participants at the B2 level, whereas those at the C1 level generally adhered to the pragmatic norms of the target languages, indicating a higher level of pragmatic competence.

Questionnaire results revealed that independent users of Italian were, on average, less exposed to the foreign language compared to their counterparts studying English. The role-play task further confirmed that language exposure significantly impacts the degree of pragmatic transfer. Moreover, Croatian native speakers exhibited lower sensitivity to face-threatening acts when addressing individuals of equal social status, regardless of the language used in their emails. This finding supports the notion that culturally conditioned behavioural patterns are transferred into foreign language use. The study also indicates that Croatian participants may lack the necessary experience and pragmatic competence to formulate complaint emails appropriately in a foreign language.

These findings highlight the importance of raising foreign language learners' awareness of the sociopragmatic and pragmalinguistic norms of their mother tongue, as well as the differences between these norms and those of the target language. Based on these insights, several glottodidactic implications are proposed to support the development of pragmatic competence in foreign language learning.

Keywords: intercultural pragmatics; pragmatic transfer; speech acts; complaint; complaining strategies; foreign language; mother tongue

15. ŽIVOTOPIS I POPIS ZNANSTVENIH I STRUČNIH RADOVA

Mira Braović Plavša rođena je 19. veljače 1975. godine u Splitu, gdje je završila osnovnu i srednju školu. Diplomirala je 1998. godine Engleski jezik i književnost te Talijanski jezik i književnost na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zadru.

Od 2018. godine do danas zaposlena je u zvanju višeg predavača za engleski jezik na Fakultetu elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu. Nositeljica je kolegija Engleski jezik 1 i Engleski jezik 2 na stručnim studijima Elektrotehnike, Računarstva, Strojarsva i Brodogradnje te na preddiplomskim studijima Elektrotehnike i informacijske tehnologije i Strojarsva. Od studenog 2011. do travnja 2018. predavala je (kao zamjena) talijanski jezik i engleski jezik u V. gimnaziji „Vladimir Nazor“ u Splitu. Od ožujka 1998. do rujna 2011. predavala je talijanski jezik i engleski jezik u Centru za strane jezike u Splitu. Kao vanjska suradnica predavala je Poslovni engleski jezik pri Aspiri, visokoj školi za sportski menadžment (2009. – 2013.), Engleski jezik na Odsjeku za pedagogiju pri Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Splitu (2009. – 2011.), Engleski jezik pri Umjetničkoj akademiji Sveučilišta u Splitu (2008. – 2012.), Engleski jezik pri Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Splitu (2002. – 2003.) te Engleski jezik pri Sveučilištu u Splitu (1999. – 2001.).

Redovito sudjeluje na stručnim i znanstvenim skupovima u zemlji i inozemstvu. Autorica je nekoliko članaka iz područja poučavanja stranoga jezika i međukulturne komunikacije. Također prevodi i lektorira tekstove uglavnom iz raznih područja tehničkih znanosti.

Popis objavljenih radova:

- Braović Plavša, M. i Sirković, N (2021). I tratti storici e culturali del Mediterraneo nel fumetto Favola di Venezia di Hugo Pratt. *HUM*, 16 (25), 67–86.
- Alujević, M. i Braović Plavša, M. (2021). L'influsso della psicotipologia e dell'atteggiamento verso la lingua bersaglio sull'efficienza del transfer a livello di ricezione al primo contatto dei croatofoni con l'italiano come lingua straniera. *Folia linguistica et litteraria*, 36, 249–270.
- Braović Plavša, M. (2020). Leksem more u poslovicama talijanskog jezika. *Fluminensia*, 32 (2), 41–62.

- Alujević, M. i Braović Plavša, M. (2020). L'uso dei proverbi nell'insegnamento della lingua italiana. *Zbornik radova Filozofskog fakulteta u Splitu*, 13, 185–200.
- Braović Plavša, M. i Alujević, M. (2020). Student's Perception of Nonverbal Elements in Intercultural Communication. *Cultural Perspectives*, 25, 55–86.
- Braović Plavša, M. (2019). Kratke bilješke o kulturalnim studijima. *Zbornik radova veleučilišta u Šibeniku*, 13 (3–4), 107–114.
- Braović Plavša, M. (2019). Vrijeme u međukulturnoj komunikaciji – različita poimanja sa stajališta hrvatske kao polazne kulture. *Zbornik Međimurskog veleučilišta u Čakovcu*, 10 (1), 23–31.
- Braović Plavša, M.; Bojčić, I. (2018). Kultura u nastavi stranoga jezika. *Zbornik Međimurskog veleučilišta u Čakovcu*, 9 (1), 7–11.
- Braović Plavša, M. i Bojčić, I. (2016). What Kind of „Culture“ Do We Teach?, *Folia Linguistica et Litteraria*, 12, Nikšić, Crna Gora, 171–180.
- Braović Plavša, M. i Bojčić, I. (2014). Analiza potreba u tečajevima općeg engleskog jezika. *Školski vjesnik*, 63, 189–200.
- Braović Plavša, M. i Bojčić, I. (2012). Language Borrowing. *Zbornik Međimurskog veleučilišta u Čakovcu*, 3 (2), 7–14.
- Braović Plavša, M. i Bojčić, I. (2009). Teach – Teacher – The teachest. *Zbornik radova Reconsidering Conventions: Essays on Language and Literature*, Nikšić, Crna Gora, 135–141.
- Braović Plavša, M. i Bojčić, I. (2008). Analiza najčešćih pogrešaka u učenju engleskog i talijanskog jezika. *Strani jezici*, 37 (3), 203–214.
- Braović Plavša, M. i Bojčić, I. (2008). Testiranje jezičnih vještina u nastavi stranih jezika. *Zbornik radova Prema kvalitetnoj školi*, 6. dani Osnovne škole Splitsko-dalmatinske županije, Split, 289–298.
- Braović Plavša, M. i Bojčić, I. (2007). Kakvog nastavnika stranog jezika treba suvremena škola? *Školski vjesnik*, 56, 535–542.
- Braović Plavša, M. i Bojčić, I. (2006). Televizijski programi kao didaktičko sredstvo u nastavi stranog jezika. *Strani jezici*, 35 (4), 445–450.
- Bojčić, I. i Braović Plavša, M. (2005). Dijete – priča – igrokaz i učenje stranog jezika sa zadovoljstvom. *Zbornik radova Od baštine do baštine*, Hvar, 215–219.