

Suzana Jurin  
Filozofski fakultet  
Odsjek za germanistiku  
Sveučilišna avenija 4, HR-51000 Rijeka  
sjurin@ffri.hr

## FUNKCIONALNE KARAKTERISTIKE TEKSTNE VRSTE *IZVJEŠĆE*

U radu se na komunikacijsko-pragmatičnoj, tematskoj i jezično-stilskoj razini analiziraju specifičnosti tekstova koji se prema svojim funkcionalnim karakteristikama mogu odrediti kao tekstne podvrste *formalno* i *neformalno izvješće*.

### Uvod

U ovom radu analizirat će se odlike tekstova koji prema svojim funkcionalnim karakteristikama pripadaju tekstnoj vrsti *izvješće*. Ta je tekstna vrsta jedno od sredstava poslovne pismene komunikacije u poduzećima, korporacijama i institucijama. Analizirani korpus tekstova prikupljen je u menadžmentu srednje i visoke razine u jednom poduzeću, instituciji te u dvjema korporacijama (= PIK).<sup>1</sup> Raščlambi se podvrgavaju tekstovi koji se rabe u općoj (nestrukovnoj) i strukovnoj komunikaciji. Analiza tekstova pokazuje da je u komunikaciji u PIK-u potrebno razlikovati dvije vrste *izvješća* — *formalno izvješće* i *neformalno izvješće*.<sup>2</sup> Obje vrste *izvješća* pokazuju različitosti i sličnosti na razini makro- i mikrostrukture teksta, kao i na razini primjenjivosti u zadanoj komunikacijskoj situaciji.

<sup>1</sup> To su: INTEGRA Zagreb (poduzeće), Hrvatska gospodarska komora — Županijska komora Rijeka (institucija), UNILEVER Croatia i INA (korporacije). Osim toga, u obzir je uzeta i građa skupljena u Hrvatskoj stručnoj udruzi za plin (HSUP). U daljnjem tekstu upotrebljavat će se u odnosu na njih akronim PIK (*poduzeće, institucija, korporacija*).

<sup>2</sup> Primjeri iz korpusa koji služe analizi, a uvršteni su u ovaj rad, donose se bez izmjena i ispravaka jezično-stilskih ili pravopisnih manjkavosti.

## 1. Teorijski okvir

### 1.1. Tekstne vrste

*Tekst* promatramo kao rezultat jezične djelatnosti ljudi koji su uključeni u socijalnu interakciju. Njihova znanja odražavaju se na tekstove i konstituiraju dimenzijske strukture tekstova (Heinemann/Viehweger 1991:126, Ivanetić 2003:6). Tekstne su vrste tako gledajući oblici jezičnoga djelovanja u društvenom kontekstu i stoga se mijenjaju zajedno s kontekstom (usp. Swales 1990, Ivanetić 2003). Postoji velik broj različitih definicija teksta i tekstnih vrsta koje se temelje na različitim modelima njihovih analiza (npr. komunikacijsko-funkcionalni, integrativni modeli analize itd.). Za ovo istraživanje uzima se kao mjerodavan Brinkerov model (Brinker 2002:43–45).

### 1.2. Tekstovi s dominantnom funkcijom eksplikacije

Tekstovi kojima je glavna funkcija izvršiti utjecaj na primatelja informacijama o izvanjezičnoj stvarnosti, nazivaju se asertivi<sup>3</sup>. Asertivnim tekstovima menadžeri pokušavaju u prikupljenoj poslovnoj komunikaciji eksterne primatelje (javnost) ili interne primatelje (zaposlenike svih hijerarhijskih razina) informirati o relevantnim i aktualnim (strukovnim ili nestrukovnim) sadržajima vezanima uz PIK ili pokušavaju prenijeti htijenje i želju za izvršavanje nekih radnja, zadataka ili ostvarenje ciljeva. Ti su sadržaji tijekom prijenosa informacija markirani stručnom kompetencijom, ali i osobnim, emotivnim doživljajem menadžera.

Asertivi imaju različite funkcije pa se prema njima dijele u četiri podtipa. Za ovaj je rad relevantan podtip tekstnih vrsta s dominantnom funkcijom eksplikacije (eksplikativi), koje izriču kakvo je stanje u izvanjezičnoj stvarnosti s ciljem da se primatelju opiše ili predoči stanje stvari.

Iako se u lingvističkoj literaturi kaže da su asertivne tekstne vrste, pogotovo eksplikativi, u komunikaciji u području gospodarstva i menadžmenta razmjerno slabo zastupljene (Hundt 2000:646), u mojem se korpusu nalazi veći broj tekstova koji pripadaju podtipu eksplikativa, a među njima i više primjera za tekstnu vrstu *izvješće*. Za analizu u ovome radu obrađeno je 35 tekstova koji pripadaju vrsti *izvješće*. U njima je dominant-

<sup>3</sup> Ako govorimo o asertivnim govornim činovima (Austin 1962), asertive (Austin ih zove i konstativima) parafraziraju glagoli koji odražavaju odnose vanjskoga svijeta u bilo kojem obliku (Beck 2003:15–31), pa se nazivaju i reprezentativima jer odražavaju mentalne reprezentacije pojava izvanjezične stvarnosti.

na funkcija eksplikacije. Promatraju se na tri razine (Brinker 2002:43–50) – komunikacijsko-pragmatičnoj, tematskoj i jezično-stilskoj razini.

## 2. Tekstna vrsta *izvješće*

Lingvistička literatura razlikuje više vrsta *izvješća* (Rouse/Rouse 2005:133–150). Najviše tematizirano *izvješće* jest iscrpno (detaljno) *izvješće* koje ustraje na objektivnosti i točnosti činjenica; tekst je u njem pravopisno i gramatički pravilno oblikovan, a jezične formulacije koje se rabe u takvu tekstu, vrlo su često tipizirane i standardizirane. Ton *izvješća* ovisi o odnosu između pošiljatelja i primatelja. Između sudionika u komunikaciji koji hijerarhijski asimetrično komuniciraju, prevladava formalizirani ton. U komunikaciji se javljaju i *izvješća u obliku dopisa*, koji prenose kratke i jednostavne informacije na papiru formata A4, a zastupljen je često i kombinirani oblik između *dopisa* i *detaljnog* ili *formalnog izvješća*. U literaturi se izdvaja i *neformalno izvješće*, tj. ono koje pošiljatelj podnosi neposrednomu menadžeru ili primatelju istoga hijerarhijskog statusa, te *rutinsko izvješće* koje se redovito podnosi svaki tjedan, mjesec itd. *Izvješće o činjeničnom stanju* nastaje kao posljedica kakva iznenadnoga stanja i priprema se na zahtjev pretpostavljenoga. To je sažetak sastavljen na temelju velikoga broja informacija koje kruže korporacijom, pa menadžeri obično radi jasnoće, boljšega razumijevanja i sl. moraju u određenim vremenskim razmacima podnositi sažetak stanja ili procesa.

*Izvješća* na funkcionalnoj razini, osim obavijesti o učinjenim radnjama, obavljenim poslovima ili o ostvarenom profitu, redovito sadrže i informacije o projektima ili proizvodima te o pošiljatelju poruke. Uz te konstitutivne komponente, u velikom se broju tekstova javljaju i dijelovi teksta koji ekspliciraju cijeli proces ostvarenja profita ili realizacije projekta, ponude po fazama poslovne realizacije. Na temelju tih elemenata *izvješće* se može svrstati u tip asertivnih tekstova s propozicijskom strukturom ekspliciranja.

### 2.1. Analiza korpusa

Analizom korpusa pronađene su dvije inačice tekstne vrste *izvješće*. Jednoj inačici pripadaju *izvješća* koja služe internoj, simetričnoj, horizontalnoj i unutarstrukovnoj korporativnoj komunikaciji. Ona su “ležerna” i “fleksibilno” pisana (neformalno izvješće). Ne podnose se formalno menadžmentu, već predstavljaju prvenstveno oblik horizontalnoga izvješćivanja o nekom poslu ili završetku kakva projekta. U toj skupini analiziran je 21 tekst.

Druga inačica vrste *izvješće* ima strogo standardiziranu mikro- i makrostrukturu, kao i formaliziran jezik, te služi internoj, vertikalnoj, asimetričnoj i unutarstrukovnoj komunikaciji, npr. u obliku obraćanja nadzornom odboru korporacije. U toj je skupini (formalno izvješće) analizirano 14 tekstova.

#### 2.1.1. Funkcionalne karakteristike tekstne vrste *neformalno izvješće*

*Neformalna izvješća* klasificirana su kao tekstovi s dominantnom funkcijom ekspliciranja i ispunjavaju ove predispozicije (usp. Hoffmann 1998:538): 1. pošiljatelj izvješćuje primatelja i eksplicira mu sadržaj i predočava kvalitetu proizvoda, stanje u korporaciji ili stanje na tržištu, 2. primatelju se predočava stanje i kvaliteta situacije ili proizvoda, 3. temeljni komunikacijski proces jest eksplikacija, 4. komunikacijska situacija pretpostavlja postojanje primatelja koji se na temelju dobivenih informacija lakše odlučuje na kupnju proizvoda ili usluga, ili na neke postupke unutar korporacije i 5. predmet je komunikacije prezentacija novih proizvoda ili usluga.

Sva *izvješća* toga tipa imaju unificiran grafički dizajn, a na makrorazini dolazi do varijacija. Ton je neformalan. Nisu strogo standardizirana, a s pomoću njih pošiljatelj neposredno komunicira s menadžerom uglavnom istoga hijerarhijskog statusa, tj. pošiljatelj i primatelj komuniciraju simetrično.

##### 2.1.1.1. Neformalno izvješće na razini komunikacijsko-pragmatične, tematske i jezično-stilske analize

Pošiljatelji *neformalnoga izvješća* uglavnom su menadžeri srednje razine te timovi menadžera najniže razine, koji izvješćuju o rezultatima kakve promotivne akcije, nude proizvode koji su prošli ateste kvalitete i slično, tako da takva izvješća na funkcionalnoj razini redovito sadrže informacije o proizvodima ili uslugama korporacije. Primatelji su redovito menadžeri srednje ili visoke razine, tj. osobe koje odlučuju o implementaciji proizvoda i usluga unutar korporacije ili na tržištu.

Na makrorazini teksta, svi analizirani tekstovi sadrže slične elemente tako da se prototipična *neformalna izvješća* sastoje od sljedećih obveznih i fakultativnih (u zagradama) elemenata:

Uvodni dio	Zaglavlje Obraćanje (neutralno) Predmet teksta
Središnji dio	Opis sadržaja predmeta teksta
Završni dio	Formulacija mjesta i vremena sastavljanja izvješća

U uvodnom dijelu tih tekstova evidentno je zaglavlje koje ima funkciju vizualne tipizacije i oslobađa pošiljatelja od obveze da rješava problem grafičkoga oblikovanja, dok se primatelju ujedno signalizira vrsta i funkcija teksta. U nastavku se pošiljatelj primatelju obraća službeno i neosobno, npr.: *Poštovani gosp....* ili: *Uvažene kolege... i slično.*

Nakana pošiljatelja i komunikacijska funkcija *izvješća* izražava se često performativnom formulacijom: *Imam izuzetno zadovoljstvo i čast izvijestiti Vas... i slično.*

Taj dio teksta ujedno preuzima funkciju uvodnoga predstavljanja teme. Slijedi određivanje predmeta teksta, npr.:

Imam izuzetno zadovoljstvo i čast izvijestiti Vas da smo realizirali projekt LOW

NOx na gami kotlova iz našeg proizvodnog programa koje ćemo plasirati na tržište početkom Nove 2007. godine...

Odredba predmeta teksta preuzima funkciju uvodnoga signala kojim se postiže koherentnost sa središnjim dijelom teksta. Tako npr. slijedi:

Možemo reći da smo vlastitim istraživanjem i razvojem dokazali da smo u tehničkom smislu ispred vodećih europskih proizvođača termoenergetske i gasne opreme što potvrđuju najmeritornije europske institucije uz oštru i kontinuiranu kontrolu procesa od projektiranja, primijenjenih procesa u proizvodnji i kontroli gotovog finalnog proizvoda... i sl.

Ako je riječ o kakvu novom proizvodu, navode se sve pojedinosti koje struka traži, što znači da se podastire podroban opis proizvoda, funkcije, atesta proizvoda i ostalih stručnih detalja. *Izvješća* koja se upotrebljavaju u stručnoj komunikaciji odlikuju se naglašeno stručnom deskriptivnošću (usp. Hundt 2000:649), kao što pokazuje i sljedeći primjer opisa proizvoda iz analiziranoga korpusa:

Uposlenici firme ITG d.o.o Sarajevo BiH su prva europska kompanija koja je razvila i dokazala reduciranu emisiju polutanata iz ložišta i stavlja na tržište toplovodne cijevi kapaciteta 100 kW do 3500 kW na gas/plin...

ili: Kotlovi se proizvode i ispituju u skladu s usvojenim i provjerenim procedurama EN ISO 9001:2000 sistem upravljanja kvalitetom i EN ISO 14001:2004 upravljanje okolišom, koje kontrolira...

ili: Ispitivanje i atestiranje su obavili stručnjaci GASWÄRME-INSTITUT E.V. Essen Njemačka, a od njemačke institucije DVGW-a očekujemo certifikat za gamu od 33 proizvoda koji će dobiti pravo na isticanje usvojenog međunarodnog znaka CE sigurnosti koji vrijedi u 27 zemalja Europske Unije... i sl.

Ako je u takvim *izvješćima* riječ o proizvodima koji će se plasirati na trži-

šte, katkada se prikazuju ili opisuju njihove cijene, npr.:

Cijene nove game Tlx... DTKx... i TVKx... kotlova u odnosu na europsku konkurenciju, koju još uvijek nemamo, ne možemo validno usporediti ali stvarna cijena je za pretpostaviti konkurentna i tržišno prihvatljiva.... i sl.

Katkada slijede i formulacije koje opisuju tehnička svojstva proizvoda, npr.:

Mora se naglasiti da i dalje kotlovi mogu raditi na povratnoj temperaturi od 50C, da je stupanj iskorištenja prosječno preko 92%, radni tlak 5bar i temperatura do 110C...

ili:

Gabariti iskorištenja u odnosu na kapacitet je ostao skoro isti u svim veličinama, što je bitno istaknuti... itd.

*Neformalna izvješća* u PIK-u monotematski su tekstovi, koji nastaju u povodu prezentacije ili plasmana kakva proizvoda ili projekta. Glavna im je tema prodaja ili implementacija proizvoda ili projekta, a dodatne, sporedne teme razvijaju se iz glavne. Ta *izvješća* vrlo često sadrže i neku promotivnu temu, kojima se nastoji utjecati na primatelja. Tema teksta razvija se najčešće deskriptivno, katkada i argumentativno, slijedeći kronologiju nastanka projekta ili proizvoda, a u *izvješćima* koja su usmjerena na odabrane aspekte slijedi se i logika predmeta. Analiza informacijske strukture teme i reme teksta pokazuje da prevladava tip neprekinute teme, a usredotočenost na novi projekt ili proizvod kao komunikacijsku temu odražava se i na sintaktičkoj razini tako da u rečenici zauzima funkciju subjekta ili objekta (usporedi gore navedeni primjer). Usredotočenost na proizvod ili projekt kao komunikacijsku temu, na semantičkoj se razini javlja u funkciji agensa ili pacijensa.

Tema *neformalnoga izvješća* u PIK-u vremenski je uglavnom usmjerena prema prošlosti, npr.:

Naglašavamo da smo vlastitim istraživanjem i financijskim sredstvima dokazali da se proizvod XY može koristiti... i sl.

Zbog toga u tekstu prevladava i uporaba perfekta kao glagolskoga vremena. Formulacijama u perfektu, u središnjem se dijelu teksta iskazuje i svijest o vremenskoj distanci između realizacije projekta ili proizvoda i njegove recepcije kod primatelja. To znači da povod *izvješća* određuje i potpuno vremenski ograničava temu teksta. Međutim, u nastavku teksta koji uobičajeno dobiva promotivni ili promidžbeni efekt, rabi se prezent ili futur kao glagolsko vrijeme za eksplikaciju projekta, proizvoda ili njihova uspjeha na tržištu. Npr.:

...a od njemačke institucije DVGW-a očekujemo certifikat za gamu od 33

proizvoda koji će dobiti pravo na isticanje usvojenog međunarodnog znaka CE sigurnosti koji vrijedi u 27 zemalja Europske Unije... i sl.

Promotivni efekt u tekstu postiže se karakterističnim leksemima kao što su imenice *uspjeh*, *vrijednost* i *dokaz* kvalitete.

Navedeni primjer sadržava opis kvalitete proizvoda i usluga, čime se karakteristično ističu pozitivne odlike koje će imati utjecaja na poslovnu okolinu korporacije i realizaciju njezina poslovnoga cilja odnosno ostvarenje profita. Te se formulacije na leksičkoj razini realiziraju sljedećim sintagmama: *certifikat proizvoda*, *usvojeni međunarodni znak sigurnosti*, *provjerene procedure*, *sistem provjere kvalitete* i sl.

U 85 % tekstova evidentna je uporaba riječi iz stručnoga jezika naftne i plinske tehnologije; imenice i sintagme koje su nestručnjacima uglavnom nejasne ili teško razumljive, npr.: *reducirana emisija polutanata iz ložišta... hladnovodne cijevi... toplovodne cijevi... gasne odskočnice... naftni transmitenti... provodnici naftnih para...* itd., a javljaju se i sintagme iz jezika menadžmenta u praksi, npr. *swot analiza*, *najnovije metode aplikacije*, *možemo preporučiti*, *primjenjujemo najsuvremenije metode* i sl. Usp. sljedeći primjer iz korpusa:

Ako promatramo ukupno vrijeme koje je potrebno da bi bila postignuta redukcija naftnih para iz svih raspoloživih spremnika, vidimo da to u konačnici nije isplativa realizacija. Zbog toga možemo preporučiti TK spremnike čije iskorištenje graniči s maksimumom, a pri tome govorimo o 93,5% iskorištenja spremnika... itd.

Na sintaktičkoj razini, u 90 % slučajeva javljaju se eksplicitno zavisno složene rečenice kojima se efikasno izražava stručna deskriptivnost. S obzirom na to, vrlo se malo primjenjuju retorička sredstva kao što su konvencionalne metafore koje su odraz konceptualnih metafora.

Završni dio takvih *izvješća* obično ne završava pozdravom, potpisom odgovorne osobe ili osobe koja je sastavljala *izvješće*, a što je u potpunoj suprotnosti sa standardiziranim *izvješćima* koja su usmjerena glavnomu menadžmentu ili ostalim upravljačkim tijelima korporacije. Završni je dio uglavnom mjesto i datum sastavljanja *izvješća*.

*Neformalna izvješća* rezultat su izbora i kombinacije sadržajnih, leksičkih i sintaktičkih sredstava koja su determinirana pragmatičkim i situacijskim, funkcionalnim okolnostima i konvencijama tekstne vrste (Ivanetić 2003:118). Stil *neformalnoga izvješća* pretežito je neutralan, a izrazi emotivnosti gotovo su potpuno izostavljeni.

### 2.1.2. Funkcionalne karakteristike tekstne vrste *formalno izvješće*

*Formalno izvješće* strogo je standardizirano i tipizirano na razini tekstne makrostrukture i mikrostrukture. Pošiljatelj ga podnosi višem ili najviše rangiranomu menadžeru, predsjedniku upravnoga ili nadzornoga odbora.

*Formalna izvješća* klasificiraju se kao tekstovi s dominantnom funkcijom ekspliciranja sa sljedećim karakteristikama (usp. Hoffmann 1998:538): 1. pošiljatelj izvješćuje primatelja i eksplicira mu sadržaj te predočava stanje u korporaciji, 2. primarna je komunikacijska nakana *izvješća* predočiti primatelju stanje, 3. temeljni komunikacijski proces jest eksplicacija, 4. komunikacijska je situacija eksplicirati hijerarhijski više rangiranomu primatelju stanje u korporaciji, a koji se onda na temelju dobivenih informacija odlučuje na strateške postupke unutar korporacije (kadrovske, financijske, nabavne i sl.) i 5. predmet je komunikacije prezentacija obavljenih korporativnih zadataka.

U korpusu je ta inačica izvješća zastupljena među ostalim tekstom s naslovom *Prijedlog/Izvještaj Upravi INA d.d. ili Nadzornom odboru INA d.d.* Riječ je o iscrpnom *izvješću* koje naglašava objektivnost i točnost činjenica, a ton je vrlo formalan.

#### 2.1.2.1. *Formalno izvješće* na komunikacijsko-pragmatičnoj, tematskoj i jezično-stilskoj razini

U toj je vrsti izvješća grafički format tipiziran na razini korporacije pa vizualna tipizacija oslobađa pošiljatelja obveze da individualno rješava probleme grafičkoga oblikovanja teksta. Grafički dizajn gore spomenutoga teksta iz korpusa sadrži logo INA-e, a tekst je adresiran Upravi ili Nadzornom odboru INA-e d.d. Iza toga slijedi datum, ime osobe koja podnosi prijedlog ili izvješće, ime osobe koja je pripremila prijedlog ili izvješće, njezin potpis i funkcija u INA-i. Zbog grafički tipiziranoga oblika *formalna izvješća* tvore kompleksni semiotički znak koji obavlja unificiranu funkciju unutar korporacije.

*Formalno izvješće* predstavlja tekstnu vrstu kojom se komunicira s menadžmentom najviše razine, a minimalna sadržajno-funkcionalna struktura teksta može se proširivati novim konvencionalnim ili fakultativnim elementima. Na makrorazini teksta svi analizirani primjeri sadrže iste dijelove teksta, što navodi na zaključak da se prototipična *formalna izvješća* sastojе od sljedećih obveznih i fakultativnih (u zagradama) elemenata:



Uvodni dio	Zaglavlje (Predmet teksta)
Središnji dio	Opis sadržaja predmeta teksta
Završni dio	Formulacija mjesta i vremena sastavljanja izvješća

U *formalnom izvješću* javlja se formulacija razloga podnošenja *izvješća*, ime i potpis osobe koja podržava ili donosi prijedlog, datum podržavanja ili donošenja prijedloga, zatim podatci o tome gdje je prethodno razmatran dotični prijedlog te referiranje na prijedlog vezano uz neki prethodni posao, projekt, sastanak upravnoga odbora i slično, a na samom se kraju traži ime osobe koja je zaprimila dopis. Slijed tih strukturalnih elemenata određen je logikom predmeta i konvencijama unutar korporacije.

Struktura u karakterističnom *formalnom izvješću* sintaktički se oblikuje nazivima (razlog podnošenja *izvješća*, ime i potpis osobe koja podržava prijedlog ili *izvješće*, podatci o tome gdje i kada je prethodno razmatran prijedlog itd.), a semantički je povezana imenom osobe koja zaprima dopis. Koherentnost se ostvaruje i nazivom *izvješća* ili prijedloga. I taj je dio grafički izdvojen i sadrži osnovne podatke o pošiljatelju i primatelju, a služi i kao uvodni signal u središnji dio teksta.

U središnjem dijelu teksta tema se razvija argumentativno, primatelju se obrazlažu, pojašnjavaju, argumentiraju pojedine točke *izvješća* ili pojedini segmenti teksta. Obrazlaže se idejno rješenje i proces koji je doveo do realizacije predmeta *izvješća*. Vremenski je taj dio teksta okrenut prošlosti, dok su prijedlozi za daljnje postupke nužno usmjereni prema budućnosti. Iako bi, međutim, trebalo očekivati da u dijelu koji je vremenski orijentiran prema prošlosti, prevladava uporaba perfekta, formulacije su oblikovane u prezentu i futuru. Razlog je tomu taj što su sve karakteristike koje takav tekst (visokostandardiziran i shematiziran) u komunikaciji smije sadržavati, već unaprijed determinirane formom, pa tako i izborom glagolskoga vremena. Opis sadržaja predmeta teksta slijedi u opisu pojedinih točaka:

Točka 1. daje sažetak *izvješća* ili prijedloga, a iskazuju se i obvezne informacije za lakše razumijevanje, upute o formatu teksta (npr. *bullet format*) te upute o kratkom opisu problema i rješenja. Ovdje se tema razvija deskriptivno, iskaz signalizira pretežito informativnu funkciju. Pošiljatelj tu funkciju realizira uporabom performativnih glagola *davati (prikaz)* i *opisati*.

Točka 2. upućuje na pozadinu *izvješća* ili prijedloga, tako da primatelju daje upute o formiranju iskaza koji bi trebao sadržavati kratak prikaz nedavnih događaja te opis trenutačne situacije. I ovdje se tema razvija deskriptivno, s time da je iskaz na granici direktivnoga. Pošiljatelj takav iskaz ostvaruje uporabom performativnoga glagola *opisati* i formulacija-

ma u imperativu, npr: *Navesti točan broj korištenih jednokratnih unosa...* i sl.

Točka 3. traži predmet *izvješća* ili prijedloga te odražava direktivnu funkciju iskaza i koristi imperativne formulacije kao npr.: *Precizno odrediti problem i razloge...* itd.

Točka 4. upućuje na razradu predloženoga postupka i daje naputke o opisima alternativnih odluka, traži navode svih relevantnih rizika te prikaz svih prednosti i budućih aktivnosti. Tema se u ovom dijelu razvija argumentativno, a pošiljalatelj se koristi konvencionalnim indirektnim glagolima kao npr. *upisati, navesti, razraditi, izračunati* i sl.

Točka 5. traži prezentaciju odluke, tj. prijedlog teksta odluke Uprave INA-e d.d., s naznačenim dužnostima i rokovima. Taj iskaz ima direktivnu funkciju i iskazuje se imperativnim formulacijama, npr.: *Potrebno je do 15. u mjesecu izvršiti pregled kompletne dokumentacije...* itd.

Točka 6. daje upute kako formulirati listu dodataka, ako lista postoji. Ovdje se tema razvija deskriptivno, iskaz ima eksplikativnu/informativnu funkciju, a ta se funkcija realizira glagolima *upisati, sastaviti* i *predložiti*.

Na leksičkoj razini ponavljaju se glagoli koji upućuju na obavljanje administrativnoga zadatka, npr.: *ispuniti, navesti, odrediti, skicirati, izraditi, izračunati, izvijestiti, realizirati* i dr. Često se ponavljaju i sljedeće imenice i sintagme: *projekt, projektna dokumentacija, materijali, dokumenti* i *troškovnik*.

Kratice su u tim izvješćima zastupljene razmjerno slabo, dok je uporaba brojeva (pogotovo za izražavanja troškova ili procjene troškova) vrlo česta, npr. *DTK, ISO, 92%, 100.000 kn* itd.

Anglizmi i internacionalizmi u tim su tekstovima slabo zastupljeni. Očita je učestalost imenica i sintagma iz jezika ekonomije, npr.: *troškovnik, godišnji izračun, kvartalni izračun, stanje dionica, vrijednost dionica, ukupni troškovi dokumentacije, bilanca* i drugo.

Na leksičkoj razini, u segmentu opisa sadržaja predmeta teksta, potvrđena je uporaba sintagma iz stručnoga jezika naftne i plinske tehnologije i jezika ekonomije, npr.: *certifikat za gamu, kotlovi, projekt plinifikacije, troškovi, cijena, obračun, ponuda* itd.

Na sintaktičkoj razini *formalna izvješća* pokazuju visok stupanj jezične ekonomije, tako da je približno 70 % teksta oblikovano u jednostavne proširene i zavisno složene asindetske rečenice. Npr.:

Ako se usmjerimo na kvartalnu projekciju procjene troškova omogućit ćemo pravovremena sredstva za izradu projektne dokumentacije za SW-100...

ili:

Realizacija nije moguća u okviru 250 dana...

U središnjem dijelu, tj. u segmentu opisa sadržaja predmeta, potvrđena je uporaba eksplicitnih zavisno složenih rečenica, sastavnih s veznici-ma (npr. veznici: *te, a, gdje, koji, zbog*).

*Formalno izvješće* pokazuje i na razini izraza redukciju koju ne prati redukcija na razini sadržaja. Zbog toga se učestalo javlja nominalizacija ili komprimirane formulacije s eliptičnim konstrukcijama u kojima se izostavljaju neki sadržajni elementi u obliku glagola i imenica, npr.: *Stanje u postotcima...* ili: *Iznos u dolarima...* ili: *Izvješćivanje o potrebnoj redukciji kotlova DTX...*

Upravo navedeno pokazatelj je stila jezika u *formalnim izvješćima*, a može se okarakterizirati i kao administrativni stil jezika (Silić 1996:252) koji izražava činjeničnost, stručnost, ekonomičnost, preglednost, discipliniranost, točnost, preciznost, neosobnost, strogost i jasnoću.

Završna formula teksta iskazuje se formulacijom mjesta i vremena sastavljanja *izvješća*.

Forma *prijedloga* ili *izvješća* upućena Upravi INA-e ili Nadzornom odboru INA-e strogo je standardizirana na način koji ne trpi promjene i odstupanja. Osnovna karakteristika tekstova u PIK-u s gospodarskim predznakom upravo je njihova stabilnost (usp. Hundt 2000:643), a stabilnost se manifestira shematizacijom i standardizacijom. Tako su i u *izvješćima* toga tipa već unaprijed determinirane formom sve karakteristike koje takav tekst u komunikaciji PIK-a smije sadržavati. Za postizanje određenoga komunikacijskog cilja, u PIK-u se moraju rabiti unaprijed određene tekstne sheme koje su podložne komunikacijskoj potrebi, ali i izvanjezičnim uvjetima. Svako ponavljanje oblika i forme u *izvješću* daje naslutiti određenu ustaljenost (usp. Ivanetić 2003:142), a ta se ustaljenost i u *formalnom izvješću* očituje ne samo u kompoziciji, nego i u stereotipnom jezičnom izrazu koji određuje stil ili formulacijski obrazac te tekstne vrste (Sandig 2006:194:196). Poruka se šalje i oblikom teksta, tj. njegovim se grafičkim dizajnom stvara prvi dojam. Shematizirano i standardizirano *izvješće* spoj je znaka (tj. optike) i stilistike te pridonosi optimalizaciji teksta i njegovoj boljoj razumljivosti. Iz toga se nadalje mogu iščitati ne samo eksplicitne, nego i implicitne informacije o pošiljatelju, o tome kakve su njegove predodžbe o primatelju i sl. (Stillar 1998:101). Konačni učinak ovakva načina izvješćivanja odaje red i formalizam te dojam da su u PIK-u hijerarhijski i standardizirani način rada, a time i komunikacije, strogo zadani.

### 3. Zaključak

U ovom su radu analizirani tekstovi koji se prema svojim specifičnim funkcionalnim karakteristikama određuju kao *izvješća*. *Izvješća* pripadaju tekstnom tipu asertiva, podtipu eksplikativa. Analizom njihovih karakteristika na komunikacijsko-pragmatičnoj, tematskoj i jezično-stilskoj razini potvrđeno je da u korporativnoj komunikaciji menadžment komunicira s pomoću dvije inačice *izvješća*, a to su *neformalno* (25 analiziranih tekstova) i *formalno* ili detaljno *izvješće* (14 analiziranih tekstova). Opći je zaključak da obje inačice *izvješća* služe vertikalnoj, internoj, asimetričnoj, unutarstrukovnoj komunikaciji. Nasuprot *neformalnomu izvješću*, *formalno* je *izvješće* strogo standardizirano na mikrorazini (uglavnom) i makrorazini teksta, što ograničava jezični izraz te se na tipičan i predvidljiv način daje do znanja pošiljateljeva komunikacijska nakana. Standardizirane forme *izvješća* gotova su rješenja za standardizirane komunikacijske situacije i nastaju zbog ponovljenoga iskustva komunikatora. Analizirani tekstovi pokazuju sličnost na makrorazini teksta, u prvom redu u uvodnom dijelu koji se odnosi na adresata i predmet teksta, te na završni dio teksta koji se odnosi na pozdravne formulacije. Središnji dio teksta razlikuje se ovisno o tipu korporacije i njezinu načinu realizacije poslovanja i postizanja rezultata te o njezinoj korporativnoj ideologiji. *Izvješća* se služe određenim tekstualno-lingvističkim sredstvima. U korpusu su potvrđena sljedeća: pretežito se upotrebljavaju formulacije upozorenja, izvješćivanja i argumentacije. Glagoli koji se rabe u tim tekstovima uglavnom su u aktivnom obliku, a rabi se i velik broj kratica (više u *neformalnom izvješću*), akronima i brojeva, neologizama i anglizama (više u *neformalnom izvješću*). Ako je riječ o stručnim sadržajima koji se prezentiraju u tekstovima, terminologija koja se upotrebljava vezana je uz opći, ali i uz stručni leksik, a to je jezik iz područja naftne i plinske tehnologije; horizontalno uža specijalizacija toga jezika jest jezik u menadžmentu naftne i plinske industrije. Djelomično prevladava i jezik ekonomije i gospodarstva, a u užem smislu rabi se i jezik menadžmenta u praksi. *Formalna* i *neformalna izvješća* služe se administrativnim stilom jezika.

Prema svim funkcionalnim karakteristikama *izvješća* (*formalna* i *neformalna*) koja su analizirana u ovom radu, može se zaključiti da se njima uspješno ostvaruje komunikacija u PIK-u. Komunikacija *izvješćima* predstavlja intelektualne obrasce na kojima počiva zajedničko znanje menadžera.

## Literatura

- Austin, John Langshaw. 1962. *How to do things with words*. Oxford : Blackwell.
- Brinker, Klaus. 2000. Textstrukturanalyse. U: Brinker, K., et. al. (Hrsg.), *Text- und Gesprächslinguistik*. 1. Halbband. New York—Berlin : Walter de Gruyter. 164–175.
- Brinker, Klaus. 2000. Textfunktionale Analyse. U: Brinker, K., et. al. (Hrsg.), *Text- und Gesprächslinguistik*. 1. Halbband. New York—Berlin : Walter de Gruyter. 175–186.
- Brinker, Klaus. 2002. Textsortenbeschreibung auf handlungstheoretischer Grundlage (am Beispiel des Erpressbriefs. U: Adamzik, K.(Hrsg.). *Texte, Diskurse, Interaktionsrollen. Analysen zur Kommunikation im öffentlichen Raum*. Stauffenburg—Tübingen. 41–61.
- Brinker, Klaus. 2005. *Linguistische Textanalyse*. Berlin : Erich Schmidt.
- Heinemann, Wolfgang, D. Viehweger. 1991. *Textlinguistik. Eine Einführung*. Tübingen : Niemeyer.
- Hoffmann, Ludger. 1998. *Fachtextsorten: Eine Konzeption für die fachbezogene Fremdsprachenausbildung*. U: Hoffmann, L., H. Kahlverkämper, E. Wiegand (Hrsg.). *Fachsprachen. Ein Internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. 1.Halbband. New York—Berlin : Walter de Gruyter. 468–482.
- Hundt, Markus. 2000. *Textsorten des Bereichs Wirtschaft und Handel*. U: Brinker, K., et. al. (Hrsg.), *Text- und Gesprächslinguistik*. 1. Halbband. New York—Berlin : Walter de Gruyter. 642–658.
- Ivanetić, Nada. 2003. *Uporabni tekstovi*. Zagreb : Zavod za lingvistiku FF.
- Rolf, Eckard. 1993. *Die Funktionen der Gebrauchstextsorten*. Berlin : De Gruyter.
- Rouse, Michael, Sandra Rouse. 2005. *Poslovne komunikacije*. Zagreb : Masmmedia.
- Sandig, Barbara. 2006. *Textstilistik des Deutschen*. New York—Berlin : Walter de Gruyter.
- Searle, John. R. 1972. *Speech Acts*. Cambridge : CUP.
- Silić, Josip, Ivo Pranjković. 2007. *Gramatika hrvatskog jezika*. Zagreb : Školska knjiga.
- Silić, Josip. 2006. *Funkcionalni stilovi hrvatskog jezika*. Zagreb : Disput.
- Stillar, Glen F. 1998. *Analyzing Everyday Texts*. Sage : Thousand Oaks etc.

## Funktionale Textsortencharakteristiken der Textsorte *Bericht*

### Zusammenfassung

Dieser Beitrag analysiert Texte die nach spezifischen Textsortenmerkmalen als Textsorte *Bericht* gekennzeichnet werden können. Diese Texte werden weiterhin in den assertiven Texttyp, explikativen Textuntertyp klassifiziert und auf den kommunikations-pragmatischen, thematischen und sprachlich-stilistischen Ebenen betrachtet. Die Textsorte *Bericht* wird wegen spezifischen Kommunikationszwecken in zwei Varianten realisiert. Die erste Variante ist der *informale Bericht* und die zweite Variante ist der *formale Bericht*. Die Analyse zeigt, dass die Kommunikation durch die Textsorte *Bericht* ein kognitives Konzept darstellt, auf dem das gemeinsame Wissen der Kommunikatoren basiert. Die funktionale Charakteristiken dieser Textsorte zeigen deutlich die Kommunikationsformen und die sprachliche Realisierung solcher Texte in der gekennzeichneten Kommunikationssituation.

Ključne riječi: tekstne vrste, izvješće, assertiv, eksplikativ, komunikacijsko-pragmatična, tematska, jezično-stiliska razina

Key words: Text types, business report, assertive text type, explicative text type, communicationally-pragmatic, thematic and linguistically-stylistic analysis level