

UDK 395 : 372.881.116.342  
Prethodno priocjenje  
Primljeno: 3. rujna 2012.

## JEZIČNI BONTON U NASTAVI HRVATSKOGA JEZIKA

**Doc. dr. sc. Dubravka Smajić**

**Monika Jurić, studentica**

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Učiteljski fakultet u Osijeku

**Sažetak:** Jedno od područja ljudskoga djelovanja u kojem se jezik ostvaruje jest jezično-odgojno područje, što se odnosi na institucionalno poučavanje jezika u odgojno-obrazovnim ustanovama. Pritom je učiteljeva jezična uloga presudna u razvijanju govornoga izraza i cjelokupne jezične kulture mlađih naraštaja. Da bi učiteljevo jezično djelovanje u stvarnim nastavnim okolnostima bilo odgovarajuće i primjereno, zahtijeva se neprekidna težnja za profesionalnim jezičnim usavršavanjem te sustavno napredovanje u tom smislu. Što je veći učiteljev trud u podizanju vlastite jezične kulture, odnosno u usavršavanju osobne komunikacijske kompetencije, to će ga i učenik spremnije u tom slijediti.

Jedan od načina na koji se podiže razina učeničke jezične kulture i razvija njegova komunikacijska kompetencija jest usvajanje i poštivanje pravila jezičnoga bontona. Jezični bonton podrazumijeva uljudbeno govorno ponašanje sudionika komunikacijskoga procesa. Takvo govorno ponašanje formalno je prikladno u svim govornim situacijama i normativno korektno na svim jezičnim razinama. U međuljudskom se ophođenju pritom razlučuju poželjni od nepoželjnih načina i oblika jezičnoga izražavanja. Jezični se bonton velikim dijelom ostvaruje u odgojno-obrazovnom procesu, i to prije svega i ponajviše u nastavi hrvatskoga jezika.

Sadržaji jezičnoga bontona u nastavnom programu za predmet Hrvatski jezik u osnovnoj školi zastupljeni su neposredno i posredno. U mlađoj školskoj dobi jezični se bonton neposredno javlja, između ostaloga, u nastavnoj temi slušanje sugovornika i govorenje u telefonskom razgovoru, jer se kao obrazovno postignuće navodi da učenici trebaju naučiti uljudbeno razgovarati i slušati sugovornika pri telefonskom razgovoru.

Svrha je rada pokazati kako učitelj može u zadanu nastavnu temu ugraditi i dodatne sadržaje jezičnoga bontona. Daje se prikaz aktivnosti kojima se to postiže na satu obrade nastavne teme telefonski razgovor.

**Ključne riječi:** jezični bonton, nastava hrvatskoga jezika, jezična komunikacija, jezična kompetencija, mlađa školska dob, telefonski razgovor.

## Uvod

Pri razvijanju govorenja, kao jedne od jezičnih djelatnosti, i pri jezičnom poučavanju dijete treba poticati na pravilno, jasno i precizno jezično izražavanje, i to treba činiti ustrajno i od njegove najranije dobi. U nastavi jezičnoga izražavanja „temeljnim se postignućem drži razvijanje učenikove jezične kompetencije koja mu osigurava uključivanje u društvenu komunikacijsku praksu u standardnome jeziku (...)“ (Visinko, 2007, 118). Jezik se ostvaruje, potvrđuje i provjerava u jezično-odgojnom području ljudskoga djelovanja<sup>1</sup>, a ono se odnosi na učenje jezika u institucijama odgojno-obrazovnoga sustava, jer usvajanje jezika, a time i učenje, nije drugo nego oblik komunikacije (Pavličević-Franić, 2005, 23). Škola kao jezgra cjelokupnoga odgojno-obrazovnoga sustava stoga mora omogućiti učeniku redovito slušanje pravilna, književnoga govora. Učitelji trebaju s mnogo stvaralačkoga duha pristupati sadržajima jezičnoga izražavanja, pokazivati stalno zanimanje za proučavanje učenikova izražavanja i iznalaziti mnoge načine motivacije učenika za uvježbavanje jezičnih djelatnosti (Visinko, 2007). Učitelji, kao govorni uzori, pritom trebaju biti i širitelji pravilnoga, uljudbenoga govorenja jasnim izražavanjem i bogatim rječnikom, jer je društvo ponajprije njima povjerilo brigu o razvijanju govornoga izraza i cjelokupne jezične kulture mlađih naraštaja.

No provodi li se u praksi učiteljeva jezična uloga doista tako?

Veliki bi propust u obrazovanju nastao kada bi, ne mareći za svoj izričaj, upravo učitelji nesmotreno grijeshili u govoru i pisanju i kada se na nastavi ne bi služili normiranim, dakle književnim jezikom. U metodičkoj se literaturi doduše ističe da u izobrazbi učitelja kao temeljnoga nositelja sustava odgoja i obrazovanja „treba postojati stručno obrazovanje (obrazovanje za izvođenje nastavnog predmeta), pedagoško, psihološko, didaktičko i metodičko obrazovanje“ (Bežen, 2008, 276), no podupire se i potreba za posebnom brigom o učiteljevu jeziku i njegovoj jezičnoj ulozi. Na teorijskoj razini, i onoj deklarativnoj, cjelokupna društvena zajednica, i ona stručna, a i šira javnost, zalaže se za osnaživanje učiteljeve jezične uloge, no kad je u pitanju jezično djelovanje u stvarnim nastavnim okolnostima, držimo li se svi koji smo pozvani poučavati druge, odgovorno književnoga jezika u koji se tako bespogovorno zaklinjemo?

Ni od kojega se učitelja ne očekuje savršeno izbrušeno retoričko umijeće, ali se zahtijeva neprekidno napredovanje i neugasiva težnja za profesionalnim usavršavanjem, što neizostavno znači i jezičnim usavršavanjem. Ako učitelji imaju upravo takve porive, zasigurno će ih

---

<sup>1</sup> Dunja Pavličević-Franić (2005) navodi područja ljudskoga djelovanja u kojima se ostvaruju jezične uloge: jezično-izražajno područje, jezično-odgojno područje, jezično-spoznajno područje, jezično-djelatno područje i jezično-umjetničko područje.

prenijeti i na svoje učenike. Što je veći učiteljev trud u podizanju vlastite jezične kulture, to će ga i učenik spremnije u tom slijediti.

## **Bonton**

Jedan od načina na koji bi se podigla razina učeničke jezične kulture jest učenje te poštivanje pravila jezičnoga bontona. Riječ je o novijem pojmu, ali ipak prepoznatljivom u svojem temeljnom značenju i namjeri. Ako na primjer nasumce prolaznike na ulici priupitamo što je jezični bonton, malo će njih ponuditi kakav zadovoljavajući odgovor. Bonton je općenito, a posebno jezični bonton, danas u društvu zapostavljen.

*Rječnik stranih riječi* Bratoljuba Klaića (1978) navodi da je *bonton* riječ koja dolazi iz francuskoga jezika, a ima dva značenja: 1. dobro vladanje, 2. pravila o ponašanju u društvu.

U *Rječniku hrvatskoga jezika* (ur. Jure Šonje, 2000) također se navodi da je u pitanju riječ francuskoga podrijetla koja označuje pravila o dobrom ponašanju u ophođenju s ljudima. Vladimir Anić u *Rječniku hrvatskoga jezika* (1998) definira bonton kao ukupnost pravila o dobru i prikladnu ponašanju u društvu, a jednako tako i *Hrvatski enciklopedijski rječnik* (2002), koji još dodaje odrednicu da je to „lijepo ponašanje (on zna što je ~), *fr.* bon ton (*dosl.*): dobar zvuk“.

Bonton je skup dogovorenih norma uljudbenoga ponašanja u sredinama istoga ili sličnoga kulturnoga kruga u određenom vremenskom razdoblju. Kulturno naslijeđe, običaji, odgoj, religija i niz drugih društvenih pojava i postupaka utječu na pojedince tako da u raznim situacijama reagiraju na svojstven način primjeren društvenoj sredini.

## **Jezični bonton**

Jezični bonton podrazumijeva uljudbeno govorno ponašanje sudionika komunikacijskoga procesa. Budući da se jezik ostvaruje i u usmenom i u pisanom obliku, pod govornim se ponašanjem pri tome misli na uljudbenu usmenu i pisanu komunikaciju koja je pravogovorno, odnosno pravopisno korektna (govor se ovdje drži realizacijom jezika). Takvo govorno ponašanje formalno je prikladno u svim govornim situacijama i normativno korektno na svim jezičnim razinama. U međuljudskom se ophođenju pritom razlučuju poželjni od nepoželjnih načina i oblika jezičnoga izražavanja.

U suvremenoj se retorici navodi pojam „govorni bonton“, a on se odnosi na bonton u govorništvu. Jezični je bonton pojam koji ima širi okvir, u koji je uključen i govorni bonton. O jezičnom se bontonu dosada malo

govorilo, ali u novije vrijeme on postaje i jedno od suvremenih interesnih područja pragmalingvistike te sociolingvistike. Naime, kada se bavimo pitanjima jezičnoga bontona, jezik nužno promatramo isključivo u njegovu društvenom okružju. Tako primjerice Gabriele Kasper (1998), baveći se interakcijom i interpolacijom jezika i društva, odnosno makroproblemski (Heffer, 2004) proučavajući jezik poglavito kao društvenu pojavu, objašnjava kako se jezični bonton odnosi na praksu organiziranja jezične aktivnosti u bilo kojoj jezičnoj zajednici tako da se ta aktivnost promatra kao prikladna u danom komunikacijskom događaju. Područje fenomena koje jezični bonton obuhvaća mnogo je šire no što to podrazumijeva rječnička definicija bontona koja taj pojam ograničuje na „formalna pravila pristojnoga ponašanja“,<sup>2</sup> ističe Kasper. Sanja Vulić (2009) kada govori o utjecaju novih medija na jezični bonton na primjeru korespondencije, također ističe sociolingvistički pristup. Vulić zaključuje kako je nekadašnja visoka kultura korespondiranja, s razvijenim uljudbenim formama oslovljavanja i „odslovljavanja“, postupno zamijenjena reduciranim, pa i depersonaliziranim oblicima elektroničke korespondencije – bez oslovljavanja.

Jezični bonton oblikuje kulturno ozračje svake sredine, a poglavito utječe na gradnju pojedinčeva kulturnoga profila, o kojem se prosuđuje upravo i na osnovi razine osobne jezične uljudbenosti.

Na žalost, današnja sve brža komunikacija, što ju omogućuje elektronički razvoj i napredak, katkada dovodi i do potpune relativizacije hrvatskoga književnoga jezika u pisanom izražavanju mladih, naročito kad je u pitanju komunikacija na društvenim mrežama. Vulić ocjenjuje da u današnje vrijeme u pisanom jezičnom ophođenju „brzina izmjene elektroničkih pisama uvjetuje sve očiglednije odumiranje uljudbenih navika i bontona pri korespondenciji“ (2009, 114).

Jezični se bonton u suvremenim hrvatskim bontonima (i izvornima, a i prevedenima) uključuje i potvrđuje u sljedećim poglavljima općega bontona: pozdravljanje, upoznavanje i predstavljanje, oslovljavanje, razgovor, telefonski razgovor, tzv. četiri „čarobne“ riječi (*molim, hvala, izvoli, oprost*) te pisanje pisma, čestitke i pozivnice. Kasper ističe da je pri tome riječ o jezičnom bontonu različitih diskursnih konteksta, pa tako primjerice telefonski razgovor, zajedno s računalnim igrama i poštom, svrstava u „diskurs različitih medija“ (1998). Kasper zaključuje da je jezični bonton oblik ljudske komunikacije koji je izrazito podložan (diskursnom) kontekstu, ali on zapravo istodobno oblikuje taj kontekst i odnose sugovornika u njemu.

---

<sup>2</sup> Prema Longmanovu rječniku suvremenoga engleskoga jezika (1978, 373.).

### Jezični bonton kao nastavni sadržaj u hrvatskom jeziku

Jedan od značajnih poticaja za proučavanje jezičnoga bontona bila je pretpostavka o učeničkom nedovoljnom poznavanju sadržaja pojma bonton, odnosno sadržaja jezičnoga bontona. Zbog toga smo u trećim i četvrtim razredima u pet slavonskih osnovnih škola provele 2011. godine anketno ispitivanje o jezičnom bontonu na uzorku od 293 učenika - 140 djevojčica i 153 dječaka.<sup>3</sup> Pritom je u trima seoskim školama anketiran 131 učenik, a u dvjema gradskim 162 učenika. Inicijalno anketno pitanje odnosilo se općenito na učeničko poznavanje pojma bonton (tablice 1. i 2.).

ODGOVORI	Dječaci	Djevojčice	Ukupno
DA (%)	42,25	58,33	49,62
NE (%)	57,75	41,67	50,38

Tablica 1. Seoske škole - prikaz učeničkih odgovora na pitanje: Znaš li što je bonton?

ODGOVORI	Dječaci	Djevojčice	Ukupno
DA (%)	69,51	68,75	69,14
NE (%)	30,49	31,25	30,86

Tablica 2. Gradske škole - prikaz učeničkih odgovora na pitanje: Znaš li što je bonton?

Inicijalno je pitanje otkrilo zabrinjavajuću činjenicu da u seoskim školama čak polovina ispitanika ne zna što znači izraz *bonton*, a u gradskim školama 30 % učenika, što je iznimno visok postotak. Taj je podatak pokazatelj da bonton na žalost nije u središtu naše školske pozornosti ni interesa te da će škola svoju odgojnu ulogu morati što skorije usmjeriti prema sadržajima bontona.

Zanimanje ovoga rada usmjereno je prije svega na jezični bonton pri telefonskom razgovoru kao posebnom diskursnom kontekstu. Telefonskom se razgovoru pritom pristupa kao neposrednom sadržaju u nastavnom planu i programu predmeta Hrvatski jezik u elementarnoj školi.

Nakon analize rezultata anketnoga ispitivanja odlučeno je da bi nastavnu temu o telefonskom razgovoru trebalo upotpuniti dodatnim sadržajima iz jezičnoga

<sup>3</sup> Rezultati navedenoga anketnog ispitivanja predočeni su na znanstvenom skupu Rano učenje hrvatskoga / materinskoga jezika, u Zagrebu 2011. godine. U ovom se radu donose oni dijelovi analize provedene ankete koji se odnose na jezični bonton u telefonskom razgovoru ili su za njega relevantni.

bontona. To su potvrdili učenički odgovori na sljedeća dva pitanja iz ankete koja se odnose na uljudno telefonsko razgovaranje:

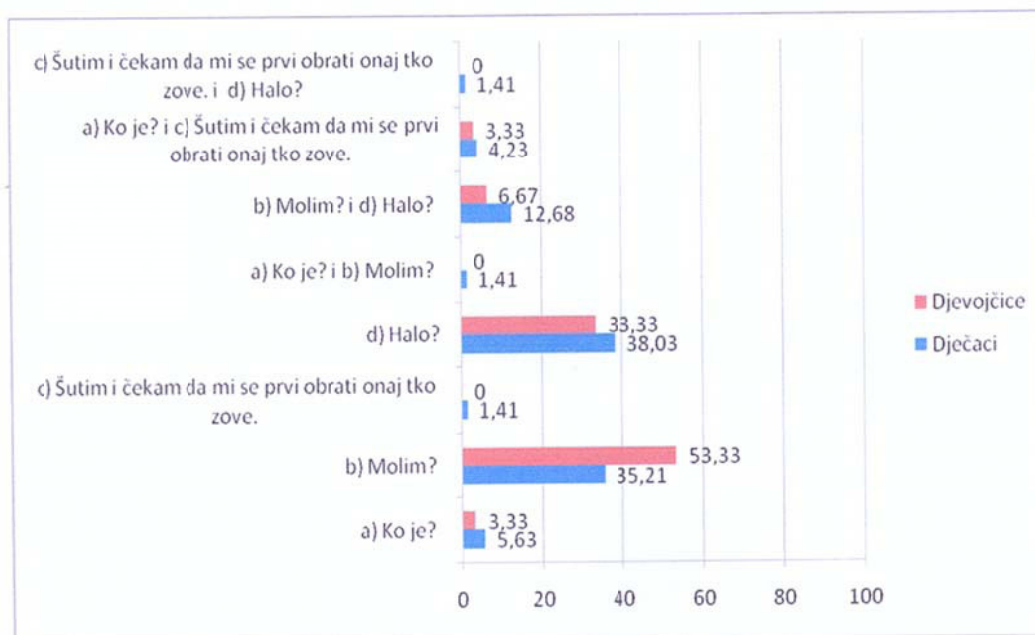
**a) Prvo pitanje**

Što kažeš kad se javljaš na telefonski poziv?

- a) *Ko je?*
- b) *Molim?*
- c) *Šutim i čekam da mi se prvi obrati onaj tko zove.*
- d) *Halo?*

ODGOVORI	Dječaci	Djevojčice	Ukupno
a) Ko je?	5,63	3,33	4,58
b) Molim?	35,21	53,33	43,51
c) Šutim i čekam da mi se prvi obrati onaj tko zove.	1,41	0,00	0,76
d) Halo?	38,03	33,33	35,88
a) Ko je? i b) Molim?	1,41	0,00	0,76
b) Molim? i d) Halo?	12,68	6,67	9,92
a) Ko je? i c) Šutim i čekam da mi se prvi obrati onaj tko zove.	4,23	3,33	3,82
c) Šutim i čekam da mi se prvi obrati onaj tko zove. i d) Halo?	1,41	0,00	0,76

Tablica 3. Seoske škole - prikaz učeničkih odgovora koje daju kad se javljaju na telefonski poziv (%)

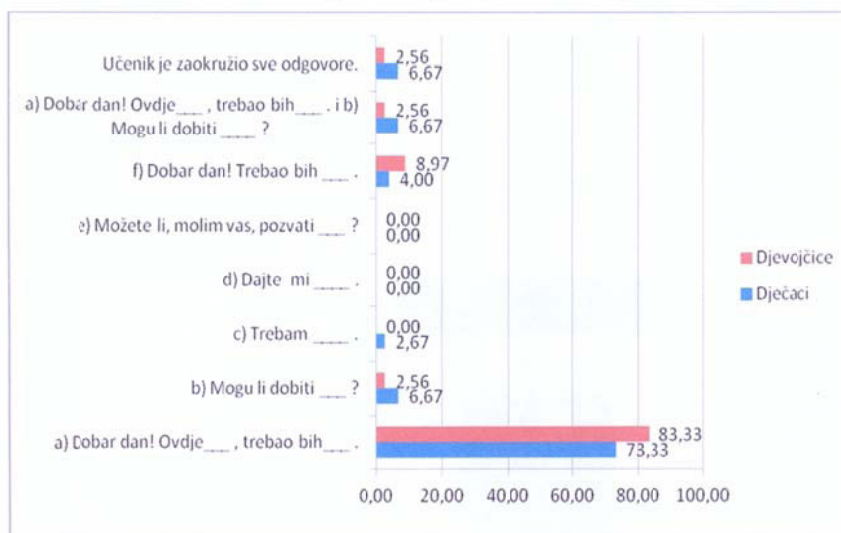


Graf 1. Seoske škole - prikaz učeničkih odgovora koje daju kad se javljaju na telefonski poziv (%)

U seoskim je školama najzastupljeniji pravilan odgovor *molim* (43,51 %), a slijedi ga usvojena tuđica *halo* (35,88 %) kao vrlo uvriježena u telefoniranju svih dobnih skupina. Odgovor *molim* izabralo je najviše djevojčica (53,33 %), a odgovor *halo* najviše dječaka (38,03 %). Budući da se ta oba izraza u jezičnom bontonu smatraju primjerenima pri odgovaranju na telefonski poziv, potvrdilo se očekivanje da većina ispitanika u seoskim školama (79,39 %) poznaje pravila uljudbenoga odgovaranja na telefonski poziv. Kombiniranje odgovora pokazuje i neuvriježenost ustaljenoga načina javljanja na telefonski poziv kod manjega dijela učenika (15,26 %), ponajprije dječaka, no najveći se postotak kombiniranih odgovora odnosi na izraze primjerene jezičnom bontonu.

ODGOVORI	Dječaci	Djevojčice	Ukupno
a) Ko je?	15,85	10,00	12,96
b) Molim?	17,07	25,00	20,99
c) Šutim i čekam da mi se prvi obrati onaj tko zove.	0,00	1,25	0,62
d) Halo?	45,12	40,00	42,59
a) Ko je? i d) Halo?	3,66	7,50	5,56
b) Molim? i d) Halo?	14,63	15,00	14,81
a) Ko je?, b) Molim? i d) Halo?	1,22	0,00	0,62
e) Učenik je ponudio svoj odgovor.	2,44	1,25	1,85

Tablica 4. Gradske škole - prikaz učeničkih odgovora koje daju kad se javljaju na telefonski poziv (%)



Graf 2. Gradske škole - prikaz učeničkih odgovora koje daju kad se javljaju na telefonski poziv (%)

U gradskim je školama obratna situacija. Najzastupljeniji odgovor jest usvojenica *halo* (42,59 %), a tek potom hrvatski izraz *molim* (20,99 %). Dio ispitanika odgovorit će reduciranim, skraćenim razgovornim oblikom *Ko je?* (12,96 %), što nije preporučljivo po jezičnom bontonu, a dio učenika kombinira dva ili čak tri načina javljanja na telefonski poziv. Međutim, samo 63,58 % ispitanika primjenjuje pravila uljudbenoga odgovaranja na telefonski poziv iako su ih na prethodnoj obrazovnoj razini svi usvojili. To dokazuje da pravilni jezični izričaji, koje su učenici imali priliku naučiti i uvježbati na nastavi, zapravo nisu usvojeni ili pak da u djece nije razvijena svijest o tome kako odgovaranje na telefonski poziv pripada javnoj, a ne privatnoj komunikaciji jer dijete ne može predvidjeti tko je njegov telefonski sugovornik.

### b) Drugo pitanje

Kad nekoga zoveš telefonski, što kažeš?

- a) *Dobar dan! Ovdje \_\_\_\_\_, trebao bih \_\_\_\_\_.*
- b) *Mogu li dobiti \_\_\_\_\_?*
- c) *Trebam \_\_\_\_\_.*
- d) *Dajte mi \_\_\_\_\_.*
- e) *Možete li, molim vas, pozvati \_\_\_\_\_?*
- f) *Dobar dan! Trebao bih \_\_\_\_\_.*

Učenici su trebali na prazne crte dopisati ime sugovornika zamišljajući stvarnu situaciju telefonskoga razgovora u kojoj oni nekoga telefonski pozivaju. Mogli su odabrati i više od jednoga odgovora s obzirom na mogućnost različitih iskaza iste osobe u takvoj situaciji, stoga su se neki od njih odlučili čak za tri i više odgovora, što pokazuje tablica 12. Ponuđeni niz odgovora donosi komunikacijske nijanse u uspostavljanju telefonskoga razgovora.

Odgovor *Dobar dan! Ovdje \_\_\_\_\_, trebao bih \_\_\_\_\_* potpuno je primjeren jer obuhvaća sve govorne dijelove pravilnoga, uljudnoga telefonskog poziva: pozdravljanje, predstavljanje i upit kojim tražimo osobu s kojom želimo razgovarati.

Odgovor *Dobar dan! Trebao bih \_\_\_\_\_* donekle je primjeren. Tom odgovoru nedostaje predstavljanje koje je obvezno kada nekoga telefonski pozivamo.

Odgovori *Mogu li dobiti \_\_\_\_\_, Trebam \_\_\_\_\_, Dajte mi \_\_\_\_\_, Možete li, molim vas, pozvati \_\_\_\_\_* nepravilni su i neprimjereni. Oni ne



uključuju ni pozdravljanje ni predstavljanje. Telefoniranje na takav način treba izbjegavati jer ono nije dio jezičnoga bontona.

Iz tablice 5. vidi se da je najviše ispitanih učenika u seoskim sredinama izabralo potpuno pravilan način započinjanja telefonskoga razgovora (60,31 %). Također se taj odgovor nalazi i u osam od deset kombiniranih odgovora (odabrao ga je 21 ispitanik), što znači da je to najčešće birani odgovor. No s druge strane gotovo 40-ak posto učenika ne osjeća potrebu predstaviti se sugovorniku ili to tek povremeno čini.

Za neprikladni, potpuno reducirani odgovor *Trebam \_\_\_\_\_* odlučilo se samo četvero ispitanika, a neprikladni imperativni razgovorni izričaj *Dajte mi \_\_\_\_\_* ispitanici nisu odabrali.

Odgovore koji ne sadrže pozdrav na početku telefonskoga kontakta sa sugovornikom, odabralo je 15 ispitanika.

Dio učenika (23) izabirao je dvostruke, trostruke, pa čak i četverostruke kombinacije odgovora, a to više govori o neustaljenosti njihovih jezičnih navika u telefoniranju nego što pridonosi jasnom zaključivanju o oblicima izražavanja u tim govornim situacijama.

Kategorije	Frekvencije	Relativne frekvencije	Relativne frekvencije (%)
a) Dobar dan! Ovdje _____, trebao bih _____.	79	0,60	60,31
a) Dobar dan! Ovdje _____, trebao bih _____.			
b) Mogu li dobiti _____?	5	0,04	3,82
a) Dobar dan! Ovdje _____, trebao bih _____.			
f) Dobar dan! Trebao bih _____.	9	0,07	6,87
b) Mogu li dobiti _____?	9	0,07	6,87
b) Mogu li dobiti _____?			
e) Možete li, molim vas, pozvati _____?	1	0,01	0,76
c) Trebam _____.	3	0,02	2,29
e) Možete li, molim vas, pozvati _____?	1	0,01	0,76
e) Možete li, molim vas, pozvati _____?			
f) Dobar dan! Trebao bih _____.	1	0,01	0,76
f) Dobar dan! Trebao bih _____.	15	0,11	11,45
a) Dobar dan! Ovdje _____, trebao bih _____.			
b) Mogu li dobiti _____?			
e) Možete li, molim vas, pozvati _____?	1	0,01	0,76
a) Dobar dan! Ovdje _____, trebao bih _____.			
b) Mogu li dobiti _____?	1	0,01	0,76

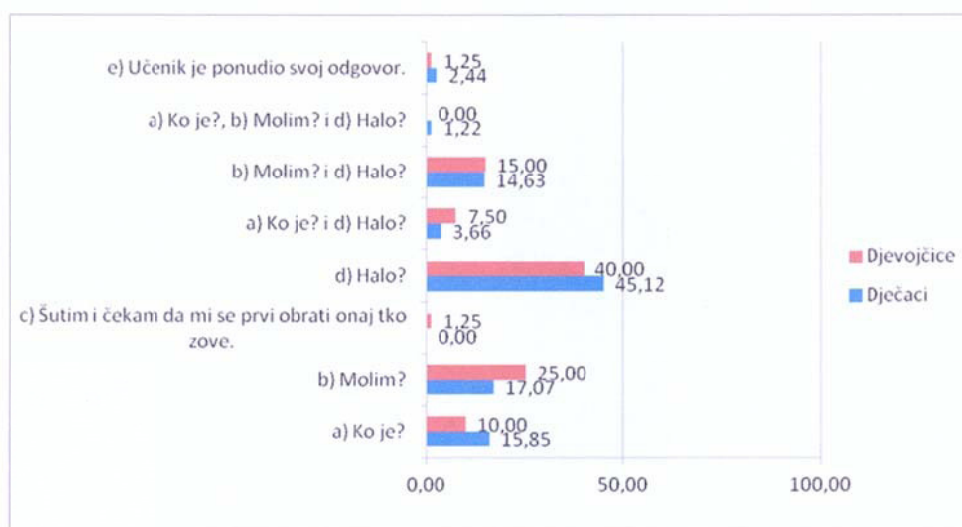
e) Možete li, molim vas, pozvati ___ ? f) Dobar dan! Trebao bih ___ .			
a) Dobar dan! Ovdje___ , trebao bih___ . b) Mogu li dobiti ___ ? f) Dobar dan! Trebao bih ___ .	1	0,01	0,76
a) Dobar dan! Ovdje___ , trebao bih___ . c) Trebam _____. f) Dobar dan! Trebao bih ___ .	1	0,01	0,76
a) Dobar dan! Ovdje___ , trebao bih___ . e) Možete li, molim vas, pozvati ___ ? f) Dobar dan! Trebao bih ___ .	1	0,01	0,76
Učenik je zaokružio sve odgovore.	3	0,03	2,29
	131	1	100

Tablica 5. Prikaz učeničkih odgovora koje daju kad nekoga zovu telefonski – seoske škole

Iz tablice 6. vidi se da je velika većina ispitanih učenika iz gradskih sredina izabrala potpuno pravilan način započinjanja telefonskoga razgovora (78,43%). Ostali, neprikladni odgovori zastupljeni su u vrlo niskom postotku ili uopće nisu odabrani.

	Dječaci	Djevojčice	Ukupno
a) Dobar dan! Ovdje___ , trebao bih___ .	73,33	83,33	78,43
b) Mogu li dobiti ___ ?	6,67	2,56	4,58
c) Trebam _____. d) Dajte mi _____. e) Možete li, molim vas, pozvati ___ ?	2,67 0,00 0,00	0,00 0,00 0,00	1,31 0,00 0,00
f) Dobar dan! Trebao bih ___ .	4,00	8,97	6,54
a) Dobar dan! Ovdje___ , trebao bih___ . i b) Mogu li dobiti ___ ?	6,67	2,56	4,58
Učenik je zaokružio sve odgovore.	6,67	2,56	4,58

Tablica 6. Prikaz učeničkih odgovora koje daju kad nekoga zovu telefonski – gradske škole



Graf 10. Prikaz učeničkih odgovora koje daju kad nekoga zovu telefonski – gradske škole

Nastavnim planom i programom za osnovne škole i Hrvatskim nacionalnim obrazovnim standardom (HNOS), koji je na snazi od 2006. godine, određuje se što se uči (predmeti) i vrijeme potrebno za realizaciju svakoga predmeta, a sve se predočava u obliku tablice. Program se razrađuje po predmetima i razredima. Strukturira konkretne sadržaje nastavnih predmeta na područja, cjeline, teme (Peko & Pintarić, 1999). Za svaku temu navedeni su ključni pojmovi i obrazovna postignuća.

Učenici moraju usvojiti na satu obrazovna postignuća, a na koji način će ih usvojiti ovisi o učiteljevu odabiru izvora znanja, nastavnih metoda i socijalnih oblika rada.

Hrvatski jezik najopsežniji je predmet osnovnoškolskoga obrazovanja. Nastava hrvatskoga jezika najuže je povezana sa svim ostalim predmetnim područjima jer se sva nastavna komunikacija ostvaruje hrvatskim jezikom. Kao predmet zastupljen je u osnovnoškolskoj nastavi od prvoga do osmoga razreda, a dosada je sadržavao četiri nastavna područja: hrvatski jezik, književnost, jezično izražavanje i medijsku kulturu.

Zastupljenost sadržaja jezičnoga bontona u nastavnom planu i programu za osnovnu školu – HNOS-u može se promatrati na dvije razine – neposredno i posredno.

Neposredna razina odnosi se na nastavno područje jezično izražavanje. Tom području pripadaju teme čija obrazovna postignuća izravno navode sadržaje jezičnoga bontona. Na primjer, tema *Postavljanje pitanja i davanje odgovora (razgovor)* ima obrazovno postignuće *poštivati pravila pristojnoga razgovaranja (komuniciranja)*. Još je jedna tema u tom smislu posebno zanimljiva: *Slušanje sugovornika i govorenje – telefonski razgovor*, čije obrazovno postignuće navodi *uljudno razgovarati i slušati sugovornika u*

*telefonskome razgovoru* (Nastavni plan i program, 2006.) – *Mislim da je u pitanju ovdje Nastavni plan i program.*

Posredna razina odnosi se na cijelo nastavno područje hrvatski jezik. U tom se području nalaze teme koje obrađuju sadržaje pravopisa (u 1. i 2. razredu), a kasnije i pravogovora (u 3. i 4. razredu). Učeći pravopisnu i pravogovornu normu i poštujući ju, razvija se i podiže kvaliteta jezične kulture, čime se zapravo posredno usvaja i jezični bonton.

Važno je naglasiti da učitelj u nastavne teme može ugraditi dodatne sadržaje jezičnoga bontona. Da bi se to dokazalo, održan je nastavni sat na temu *Slušanje sugovornika i govorenje – telefonski razgovor.*

### **Nastavni sat *slušanje sugovornika i govorenje – telefonski razgovor***

Ovdje se donosi prikaz aktivnosti kojima se nastojalo u nastavnu temu iz hrvatskoga jezika *Slušanje sugovornika i razgovaranje – telefonski razgovor* u drugom razredu osnovne škole ugraditi dodatne sadržaje jezičnoga bontona preuzete iz općega bontona. Navedena je tema bila najprikladnija za to jer svaki opći bonton sadrži poglavlje koje obrađuje upravo pravila uljudbenoga telefonskoga razgovora, a kao što je navedeno u uvodu rada, to je ujedno i propisano obrazovno postignuće koje HNOS određuje za navedenu nastavnu temu.

Na početku sata učitelj projicira videosnimku telefonskoga razgovora. Videosnimka prikazuje dvije djevojke koje neuljudno razgovaraju, ne poštujući pravila uljudbenoga telefonskoga razgovora. Na početku njihova razgovora nema ni pozdrava ni predstavljanja, djevojke prekidaju jedna drugu u govoru, viču, daju nepotpune obavijesti itd. Nakon odgledane videosnimke učenicima se postavljaju pitanja o tome što su uočili na videosnimci, na koji su način djevojke vodile telefonski razgovor, treba li tako razgovarati i zašto te što bi trebalo promijeniti u njihovu razgovoru. Time se željelo doznati što učenici misle o telefonskom razgovoru dviju djevojaka, uočavaju li da je takav telefonski razgovor neuljudan. Također, željelo se potaknuti kritičko mišljenje učenika i doznati što bi učenici promijenili u tom telefonskom razgovoru i kako bi ga oni vodili. Naime, htjelo se prije obrade navedene nastavne teme od učenika doznati koliko poznaju pravila uljudbenoga telefonskoga razgovaranja. Nakon toga slijedi najava teme nastavnoga sata: *Slušanje sugovornika i razgovaranje – telefonski razgovor* te se zapisuje naslov teme.

Potom slijedi slušanje audiosnimke uljudbenoga telefonskoga razgovora, preuzetoga iz udžbenika hrvatskoga jezika za drugi razred osnovne škole *Tajna slova 2* autorica T. Zokić i J. Bralić. Nakon odslušanoga telefonskoga razgovora, učenici ponovno prosuđuju ono što su čuli. Učitelj potiče učenike da usporede telefonski razgovor s videosnimke i onaj drugi, s

audiosnimke. Nastoji se da učenici uoče razliku između dvaju telefonskih razgovora. Kada učenici potvrde da im je prihvatljiviji drugi telefonski razgovor, učitelj im dijeli tekstualne predloške toga razgovora. Dvije učenice čitaju tekst s predloška po ulogama. Razlog ponovnoga čitanja jest u tome što jedno slušanje učenicama nije dovoljno za uočavanje i zapamćivanje svakoga od dijelova telefonskoga razgovora. Naime, izostavljanje makar i jedne rečenice narušit će pravila uljudbenoga telefonskoga razgovaranja.

Nakon čitanja slijedi emocionalno-intelektualna stanka kako bi se učenicama omogućila doživljajna recepcija i sređivanje dojmova. Postavljajući niz pitanja o telefonskom razgovoru dviju djevojčica (tko razgovara, kako se zovu djevojčice, u kakvom su one odnosu, o čemu djevojčice razgovaraju), učitelj s učenicama sadržajno analizira tekstualni predložak iz udžbenika.

Sat se nastavlja razgovorom o nastavnoj temi. Učitelj je za taj dio sata pripremio slikokaz na računalu, čime se željelo postići ekonomičnost, a učenicama nastavni sat učiniti življim. Naime, integracijom elektroničkih medija u nastavni proces postiže se odmak od tradicionalne nastave na koju su učenici navikli i u kojoj je glavni subjekt učitelj.

Uz projiciranje slikokaza učitelj postavlja pitanja, a nakon dobivenih učeničkih odgovora, prikazuje im točan odgovor. Tim postupkom željelo se potaknuti učenike na samostalno odgovaranje, a tek potom u slikokazu dati odgovor, koji učenici mogu pročitati. Takvim postupkom učiteljeva vođenja usmjerenim pitanjima učenici sami otkrivaju činjenice. Učenicama su postavljena sljedeća pitanja: Što je razgovor? Kako se zovu osobe koje sudjeluju u razgovoru? Tko je govornik? Tko je sugovornik? Pretpostavlja se da su učenici te sadržaje obradili na prethodnom satu te da su im stoga ti pojmovi poznati.

Učenici trebaju odrediti tko je u odslušanom telefonskom razgovoru govornik, a tko sugovornik te uočiti da se uloge govornika i sugovornika stalno izmjenjuju.

Učenicama se prikazuje nastavak slikokaza s podacima o telefonskom razgovoru. Istovremeno, s njima se razgovara o nekim pravilima uljudbenoga telefoniranja, primjerice što se prvo treba učiniti kad se nekoga nazove ili zašto se ne smije dugo telefonski razgovarati. Učenici mudro zaključuju da se ne smije dugo razgovarati jer možda netko drugi treba obaviti telefonski poziv i jer će telefonski račun biti visok.

U razgovoru s učiteljem i nakon njegovih poticajnih pitanja učenici izvode zaključke i sami predlažu pravila uljudbenoga telefonskoga razgovora. Nakon zajedničkoga usuglašavanja, pravila zapisuju na ploči.

*Nastavni plan i program za osnovnu školu* (dio HNOS-a) u drugom razredu osnovne škole propisuje nastavnu temu *Slušanje sugovornika i razgovaranje – telefonski razgovor*. Učenicama te dobi na satu treba rekreativna stanka da bi se odmorili od složenoga nastavnoga sadržaja koji

obrađuju. Za rekreativnu stanku poslužila je poznata igra *Pokvareni telefon*. Tom igrom željelo se pokazati da je iznimno važno pozorno slušati što nam sugovornik govori te da u telefonskome razgovoru moramo govoriti jasno kako bi obavijest bila točno prenesena.

Nakon igre učenici, prateći plan ploče, ponavljaju pravila uljudbenoga telefonskoga razgovora.

Slijedi samostalni učenički telefonski razgovor uz poštivanje pravila zapisanih na ploči. Dva su učenika dobrovoljca „odglumila“ telefonski razgovor. Na taj se način htjelo provjeriti do koje su mjere učenici usvojili pravila uljudbenoga telefoniranja te kako ih primjenjuju u praksi: Jedan učenik izlazi iz učionice, a drugi dobiva obavijest koju treba prenijeti telefonskim pozivom, npr. „Ivane, pozovi Maju na svoj rođendan, koji će se održati u petak u 17 sati.“ Nakon dva „odglumljena“ telefonska poziva učitelj razgovara s učenicima o onome što su upravo vidjeli. Zajednički ocjenjuju kako su učenici telefonski razgovarali, jesu li se pridržavali pravila uljudbenoga telefonskoga razgovora, što jest, a što nije bilo u skladu s pravilima telefonskoga razgovaranja prema jezičnom bontonu, što se treba promijeniti itd. Ukratko se ponavlja što se naučilo na satu.

Budući da je cilj toga sata u nastavnu temu ugraditi i dodatne sadržaje jezičnoga bontona, učitelj s učenicima vodi razgovor o sljedećim pitanjima služeći se slikokazom: Kada je najbolje uputiti telefonski poziv? Što učiniti ako slučajno odaberemo pogrješan telefonski broj? Kako se prikladno ponašati u takvoj situaciji? Što se nikako ne smije činiti tijekom telefonskoga razgovora? Na veći dio pitanja učenici su sami ponudili odgovarajuće odgovore. Na taj su način bili upućeni u dodatne sadržaje jezičnoga bontona o telefoniranju, preuzete iz općega bontona i ugrađene u sat jezičnoga izražavanja, ali koji nisu predviđeni Nastavnim planom i programom niti su ponuđeni u njihovu jezičnom udžbeniku.

U završnom dijelu sata učitelj organizira rad s učenicima u četiri skupine. Svaka skupina dobiva s uputama za rad i kratak strip bez dijaloga. Na temelju tih uputa učenici trebaju napisati u oblačiće iznad likova njihov telefonski razgovor. Kada dovrše zadatak, čitaju svoje uratke, a učitelj zajedno s ostalim učenicima ispravlja moguće pogreške.

Na kraju sata učitelj zadaje domaću zadaću – telefonski nazvati člana uže ili šire obitelji i razgovarati s njim služeći se pravilima uljudbenoga telefoniranja te imajući na umu osnove telefonskoga razgovora prema općem bontonu. Nakon obavljenog telefonskoga razgovora potrebno zapisati u bilježnicu tijekom razgovora.

### Jezični bonton i kao odgojni čimbenik

D. Pavličević-Franić zaključuje da „jezikom ostvarujemo identitet, pripadnost određenome kulturnome krugu ili zajednici, jezikom se potvrđujemo, izražavamo, igramo se, stvaramo, iskazujemo osjećaje, vladamo stvarnošću. Stoga je važno razvijati pozitivne stavove o jeziku općenito, osobito o materinskome jeziku, te poticati svijest o važnosti učenja jezika (...) Jezikom iskazujemo tko smo, odakle smo, kamo pripadamo, čime se bavimo, koliko smo obrazovani, čak i kakva smo osoba.“ (2005, 24) Pavličević-Franić ističe kao imperativ suvremene nastave hrvatskoga jezika *komunikacijsku sposobnost i jezičnu osposobljenost na razini funkcionalne primjene*, odnosno razvijenu sposobnost uporabe jezika u svakodnevnim priopćajnim situacijama (2005, 113), a telefonski razgovor i pripadajući mu jezični bonton i nisu drugo nego upravo jedna od svakodnevnih priopćajnih situacija. Kada je u pitanju jezični bonton, uvijek je nužno riječ i o stvarnoj funkcionalnoj jezičnoj primjeni.

Svrha je jezičnoga bontona uspješnija komunikacija, a njegovo svladavanje nužno rezultira izražavanjem bez straha da smo pritom pogriješili. Naime, Patricia Rossi (2011) u svojem bontonu slikovito ističe kako je znanje pogonska energija osobnom samopouzdanju. Kada smo usvojili znanje o tome kako nešto kvalitetno i točno obaviti, osjećamo mnogo više sigurnosti pri samome obavljanju te djelatnosti. Takav naš osjećaj sigurnost, nadalje pak, kod naše okoline izaziva ugodu kada su u našoj blizini i tada međusobna komunikacija teče mnogo lakše (Rossi, 2011, 12). U toj se činjenici ogleda i važna uloga jezičnoga bontona u nastavi, jer njegove zadaće prelaze obrazovne okvire (kao što ih nadilazi i sam opći bonton) te pritom dobiva prije svega odgojnu ulogu.

Rossi se ne zadržava samo na jezičnom bontonu pri telefonskom razgovoru, već se usredotočuje na različite situacije suvremenijega oblika telefoniranja - mobilnim telefonom. Pučkoškolce bi svakako trebalo dodatno uputiti i u uljudbene načine služenja mobilnim telefonom. Budući da to uključuje navođenje čitava niza pravila iz jezičnoga bontona, to će biti predmetom nekoga drugog rada. Dovoljno je ukratko općenito navesti da dokle god smo tijekom komunikacije prema svojoj okolini, i sugovornoj, a i negovornoj, ljubazni, obzirni, uljudni i jezično korektni, ne ćemo narušiti pravila jezičnoga bontona.

### Školski udžbenici i priručnici:

1. Zokić, T. & Bralić, J. (2008). *Tajna slova 2, udžbenik hrvatskoga jezika za drugi razred osnovne škole*. Zagreb: Školska knjiga.
2. Zokić, T. & Bralić, J. (2008). *Tajna slova 2, radna bilježnica A za hrvatski jezik u drugome razredu osnovne škole*. Zagreb: Školska knjiga.

### Literatura:

1. Anić, V. (1998). *Rječnik hrvatskoga jezika*. Zagreb: Novi liber.
2. Bežen, A. (2008). *Metodika – znanost o poučavanju nastavnog predmeta*. Zagreb: Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Profil.
3. Heffer, H. (2004). Mikro i makro u sociolingvistici. *Rasprave Instituta za jezik i jezikoslovlje*. Knj. 30., 265. – 268.
4. Vican, D. & Milanović Litre, I., Eds. (2006). *Nastavni plan i program za osnovnu školu* Zagreb: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa.
5. Anić, V. et al, Ed. (2002). *Hrvatski enciklopedijski rječnik*. Zagreb: Novi liber.
6. Kasper, G. (1998). Linguistic etiquette. In F. Coulmans (Ed), *The Handbook of Sociolinguistics* (pp.374-388). Blackwell Publishing.
7. Klaić, B. (1985). *Rječnik stranih riječi*. Zagreb: Nakladni zavod MH.
8. Rossi, P. (2011). *Everyday Etiquete*. New York: St. Martin's Griffin.
9. Pavličević-Franić, D. (2005). *Komunikacijom do gramatike*. Zagreb: Alfa.
10. Peko, A. & Pintarić, A. (1999). *Uvod u didaktiku hrvatskoga jezika*. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera, Pedagoški fakultet Osijek.
11. Šonje, J., Ed. (2000). *Rječnik hrvatskoga jezika*. Zagreb: Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Školska knjiga.
12. Visinko, K. (2007.) Proces stjecanja pismenosti. In M. Češi & M. Barbaroša-Šikić, M. (Eds.), *Komunikacija u nastavi hrvatskoga jezika* (pp. ). Jastrbarsko: Naklada Slap.
13. Vulić, S. (2009). Utjecaj novih medija na jezični bonton na primjeru korespondencij (sociolingvistički pristup). In D. Labaš (Ed), *Zbornik radova Okrugloga stola s međunarodnim sudjelovanjem Studijsko središte Hrvatskih studija u Skradinu, 17. svibnja 2008. Novi mediji - nove tehnologije - novi moral* (pp. 111-119). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Hrvatski studiji.

### LANGUAGE ETIQUETTE IN PRIMARY SCHOOL

Abstract: One of the fields of human activity concerning language is that of language education, referring to the formal language teaching in educational institutions. Therefore a teacher's linguistic role plays a crucial part in the development of children's linguistic expression and their mastery of oral language conventions. In order to make teacher's linguistic performance appropriate and adequate in real teaching situations, it is necessary to constantly improve teacher's linguistic knowledge and to make progress in that field. The more effort teachers make to work



on their own language, i.e. to improve their personal communication competence, the more willing their pupils will be to follow them.

One of the ways to improve pupils' language and develop their communication competence is to acquire and follow the rules of language etiquette. Language etiquette is a set of rules describing nice and polite communication. It is mainly being realised during a teaching process, especially in Croatian language teaching.

Language etiquette subject matter is directly and indirectly an integral part of the Croatian language curriculum for primary schools. In lower primary school grades language etiquette is directly present, among other things, in the lesson about listening to others during a conversation and making a telephone call since one of the teaching aims states that pupils should learn how to "make polite conversation and listen to others in telephone calls".

The aim of the paper is to demonstrate how a teacher can integrate additional language etiquette teaching in prescribed teaching topics. The paper also gives a review of activities for the lesson "A telephone call".

Keywords: language etiquette, Croatian language teaching, spoken communication, language competence, younger primary school pupils.

## **SPRACHETIKETTE IM KROATISCHUNTERRICHT**

Zusammenfassung: Einer der Bereiche der menschlichen Tätigkeit, in welcher sich die Sprache realisiert, ist der sprachlich-pädagogische Bereich, was sich auf den institutionellen Sprachunterricht in Bildungseinrichtungen bezieht. Dabei ist die Sprachrolle der Lehrer ausschlaggebend bei der Entwicklung des Sprachausdrucks und der gesamten Sprachkultur der jüngeren Generation. Damit die sprachliche Tätigkeit der Lehrer in realen Unterrichtsbedingungen entsprechend und angemessen ist, wird nach ständigem Streben nach professioneller Sprachfortbildung und in dieser Hinsicht systematischer Progression verlangt. Je größer die Bemühungen des Lehrers bei der Erhebung seiner eigenen Sprachkultur und der Entwicklung der persönlichen Kommunikationskompetenzen ist, desto mehr werden auch die Schüler bereit sein, ihm dabei zu folgen.

Eine der Möglichkeiten zur Erhöhung des Sprachkulturniveaus der Schüler und Entwicklung seiner Kommunikationskompetenz ist die Aneignung und Einhaltung von Regeln der Sprachetikette. Die Sprachetikette impliziert das zivilisierte Sprachverhalten der Teilnehmer am Kommunikationsprozess. Ein solches verbales Verhalten ist formal in allen kommunikativen Situationen angemessen und normativ korrekt auf allen sprachlichen Ebenen. Im zwischenmenschlichen Umgang werden dabei wünschenswerte von nicht wünschenswerten Formen des sprachlichen Ausdrucks getrennt. Die Sprachetikette wird größtenteils im pädagogischen Prozess realisiert, vor allem und vorwiegend im Kroatischunterricht.

Die Inhalte der Sprachetikette sind im Lehrplan für die kroatische Sprache in der Grundschule direkt und indirekt vertreten. Im jüngeren Schulalter ist die Sprachetikette direkt vertreten, unter anderem beim Unterrichtsthema Zuhören des

Gesprächspartners und Sprechen beim Telefongespräch, denn als Bildungsstand wird angeführt, dass die Schüler lernen sollten, zivilisiert ein Gespräch zu führen und dem Gesprächspartner beim Telefongespräch zuzuhören.

Der Zweck dieser Studie ist es zu zeigen, wie der Lehrer bei einem gegebenen Unterrichtsthema auch zusätzliche Inhalte der Sprachetikette integrieren kann. Es wird ein Überblick über die Aktivitäten gegeben, mit deren Hilfe das in der Klasse bei der Bearbeitung des Themas Telefongespräch erreicht werden kann.

Schlüsselbegriffe: Sprachetikette, Kroatischunterricht, sprachliche Kommunikation, Sprachkompetenz, jüngeres Schulalter, Telefongespräch.