

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Ovaj rad dostupan je za upotrebu pod međunarodnom licencom Creative Commons Attribution 4.0.




<https://doi.org/10.31820/f.35.2.8>

Ismail Palić, Mirela Omerović, Elma Selmanagić-Lizde

POZDRAVI I ZAHVALE KAO VAŽNI GOVORNI ČINOVI U ŠKOLSKOM I VANŠKOLSKOM OKRUŽENJU¹

dr. sc. Ismail Palić, Univerzitet u Sarajevu, Filozofski fakultet
ismail.palic.ba@gmail.com  orcid.org/0000-0002-9128-236X

dr. sc. Mirela Omerović, Univerzitet u Sarajevu, Pedagoški fakultet
mirelamuftic@yahoo.com  orcid.org/0000-0003-1157-2744

dr. sc. Elma Selmanagić-Lizde, Univerzitet u Sarajevu, Pedagoški fakultet
eslizde@gmail.com  orcid.org/0000-0002-7100-7926

izvorni znanstveni članak

UDK 811.163.4'27

rukopis primljen: 2. studenoga 2023; prihvaćen za tisak: 11. prosinca 2023.

U članku se raspravlja o upotrebi govornih činova pozdravljanja i zahvaljivanja kod učenika srednjoškolskog uzrasta i važnosti ovih komunikacijskih jedinica u svakodnevnom ophođenju u školskom i vanškolskom okruženju. Poznato je da ljudi govornim činovima obavljaju specifične društvene aktivnosti. Pozdravljanje i zahvaljivanje predstavljaju jednostavne govorne činove iz područja fatičke komunikacije koji se odlikuju visokim stupnjem konvencionaliziranosti, ritualnosti i stereotipnosti i pokazatelji su kulturno preporučenog i prihvatljivog ponašanja u društvu. Mnogi govorni činovi u određenoj zajednici obuhvaćaju ustaljene, često formulaične obrasce koji su kolektivno usvojeni od njezinih pripadnika. Tu svakako spadaju i pozdravi i zahvale kao visoko

¹ Članak je pripremljen u okviru naučnoistraživačkog projekta *Poticanje kulturnih vrijednosti i unapređenje pedagoških kompetencija kroz komunikacijsko-funkcionalnu pismenost u poučavanju bosanskoga jezika*, koji je realiziran na Univerzitetu u Sarajevu – Pedagoškom fakultetu, a odobren i finansijski podržan od Federalnog ministarstva obrazovanja i nauke (BiH) za 2022. god. (br. Ugovora: 05-35-2170-1/22).

tipizirani fatički iskazi koji se ubrajaju u skupinu predstrukturiranih jezičkih obrazaca u okviru institucionaliziranih govornih činova. Govorni činovi pozdravljanja i zahvaljivanja imaju značajne pedagoške vrijednosti jer igraju ključnu ulogu u razvoju komunikacijskih i socijalnih vještina kod djece i mladih. Cilj je rada pokazati načine jezičkoga ostvarivanja navedenih govornih činova kod srednjoškolaca te utvrditi i analizirati njihove stavove o važnosti takve vrste jezičkog ponašanja i djelovanja s aspekta iskazivanja ljubaznosti i zauzimanja odgovarajućeg stava prema drugim ljudima i u odgojno-obrazovnoj praksi i u svakodnevnoj komunikaciji izvan školskog okruženja. Posebno je značajno ukazati i na obrazovnu potrebu za poučavanjem o važnosti pozdravljanja i zahvaljivanja u nastavnoj praksi u kontekstu kulture izražavanja i jezičkog bontona. Istraživanje je provedeno anketiranjem srednjoškolaca triju sarajevskih gimnazija, s pretpostavkom da općenito postoje razlike u izvođenju ispitivanih govornih činova u školskom okruženju i izvan njega. Također se očekuje da su navedene nepodudarnosti uvjetovane društvenim statusom komunikatora, stupnjem bliskosti odnosno distanciranosti, dobnim ili spolnim razlikama te porodičnim i drugim vrijednostima i običajima.

Ključne riječi: govorni činovi; ljubaznost; fatička komunikacija; društvene konvencije; školsko i vanškolsko okruženje; svakodnevna komunikacija

1. Uvod

Komunikacija je svrhovita djelatnost koja predstavlja instrument kojim ljudi djeluju u društvenom okruženju i u međusobnim relacijama zadovoljavaju različite društvene potrebe. Verbalna je komunikacija najčešći, najprecizniji i najuspješniji oblik sporazumijevanja među ljudima, a konkretna upotreba jezika događa se uvijek u određenom kontekstu. U komunikaciji ljudi ostvaruju zajedničke namjere i koordinirano djeluju (de Saussure–Rocci 2016: 10), a jezik je multifunkcionalno sredstvo koje prilagođavamo vlastitim ciljevima i potrebama. Uspješna je komunikacija određena brojnim činiocima kao što su: uzrast, spol, jezičko predznanje, društveni položaj, relacija sa sagovornikom, bliskost teme komunikacije, kontekst, komunikacijsko iskustvo itd. Komunikacijsko se djelovanje odvija u socijalnim situacijama u određenom vremenu i na određenom mjestu, a jezički djelujemo na specifičan način u skladu s namjeravanim ciljem, procjenom situacije, sagovornikovom reakcijom, te uzimajući u obzir interakcijsko-komunikacijski kontekst primjenjujemo različite jezičke odnosno komunikacijske strategije. U produktivnoj komunikaciji kao govornici uvijek razmišljamo ne samo o tome šta ćemo reći nego i kako ćemo to kazati – koliko ćemo biti jasni, izravni, konkretni, ljubazni. Pritom smo normalno

svjesni da su svi naši izbori koji čine i definiraju naše komunikacijsko ponašanje i u konačnici izvođenje konkretnog govornog čina uvjetovani brojnim činiocima, a najviše ukupnim relacijama prema sagovorniku, temom, komunikacijskim ciljem i sviješću o mogućim i očekivanim posljedicama. „Komunikacijski smisao iskaza proizlazi iz su-djelovanja jezičnih i kontekstualnih datosti i konvencija razgovornih situacija“ (Ivanetić 1995: 57). Poznato je da govornim činovima ljudi na specifičan način obavljaju različite društvene aktivnosti. Zato govorni čini tipično uključuju kolektivno prihvaćene ustaljene obrasce koji u pojedinim slučajevima dobivaju fizionomiju i obilježja jezičkih formula. Razlikuju se prema vrsti društvene aktivnosti koja se njima obavlja. Svaka konkretna realizacija govornog čina kao vjerovatno najvažniji parametar koji je definira uključuje izbor iz skupa mogućih jezičkih formi, a uz to i druge izbore koji se tiču komunikatora, ukupnoga konteksta i svih njegovih elemenata. Govorni je čin očitovanje jezičke odnosno komunikacijske prakse te predstavlja konvencionalan vid interakcije, poveznicu između forme i njene upotrebe.²

Pozdravljanje i zahvaljivanje ubrajaju se u jednostavne govorne čine iz područja fatičke komunikacije koji se odlikuju visokim stupnjem konvencionaliziranosti, ritualnosti i stereotipnosti i pokazatelji su kulturno preporučenog i prihvatljivog ponašanja u društvu. Predstavljaju visoko tipizirane iskaze s ciljem ostvarivanja fatičke komunikacije te spadaju u skupinu predstrukturiranih jezičkih obrazaca u okviru institucionaliziranih govornih činova. Imaju predvidivu strukturu i sadržaj, formalizirani su i stereotipizirani, informativno prazni i performativni (Ivanetić 1995, 2003; Palašić 2020).

2. Teorijski okvir

Teorija govornih činova počiva na uvjerenju da je naše jezičko djelovanje intencionalno i da se odvija po određenim pravilima. Utemeljitelj ove teorije John Austin (1962, 2014) prije svega raspravlja o tome šta činimo kazujući nešto, te, kako je poznato, u osnovi razlikuje tri vrste govornih činova: lokucijski, ilokucijski i perlokucijski. Lokucijski čin podrazumijeva izricanje riječi s njihovim značenjem i u skladu s gramatičkim pravilima, ilokucijski se odnosi na izricanje riječi s nekom ilokucijskom snagom, npr. postavljanje pitanja, davanje komentara, upućivanje molbe ili obavijesti i sl.

² Više o tome v. Palić–Omerović (2023: 137–142).

Drugi dio govornikova intencionalnog djelovanja podrazumijeva njegovu namjeru da govornim činom izvrši utjecaj na sagovornika, što Austin naziva perlokucijom, odnosno „posljedičnim učinkom koji određeni govorni čin ima na recipijenta“ (Palašić 2020: 30), npr. nagovor, odvracanje, uzbuđivanje i sl. Austin (1962, 2014) ističe da te tri vrste govornih činova predstavljaju vrste upotrebe jezika te da se stvarni govorni činovi, budući da su višeslojni, trebaju proučavati u cjelovitim govornim situacijama, s obzirom na ilokucijsku snagu, situacijske okolnosti, društvene konvencije, stupanj njihove istinitosti i „posrećenosti“ te s obzirom na namjere, prethodno znanje i iskustvo učesnika u komunikacijskom procesu.

Svakodnevna komunikacijsko-interakcijska praksa kompleksna je djelatnost budući da u njoj pored razmjene informacija šaljemo i niz signala o međusobnom odnosu i procjeni učesnika u njoj. Takvi odnosi uvjetovani su društvenim statusom i ulogom, stupnjem bliskosti i vrstom afektivnih odnosa među učesnicima. Jezičke su zajednice stvorile niz iskaza vezanih za isti tip komunikacijske situacije, iste povode ili dijelove interakcije koji svojom strukturom pridonose njenoj ritualizaciji, te su tako nastali ritualni govorni činovi kojima se reducira kompleksnost komunikacije upotrebom obrazaca za njeno savladavanje (Ivanetić 1999: 329). Često su obavezni, predvidivi, formalizirani i u službi su ostvarivanja fatičke komunikacije. Tipični govorni činovi iz ove karakteristične skupine jesu pozdravi i zahvale.

2.1. Prema Austinovoj klasifikaciji govornih činova razvrstanoj s obzirom na ilokucijsku snagu pozdravi i zahvale spadaju u razred *behaviora*, koji se odnose na šaroliku skupinu govornih činova što su u vezi sa stavovima i društvenim ophođenjem, a uključuju reakciju na ponašanje drugih, životne okolnosti i izražavanje stavova prema nečijem prošlom ili budućem ponašanju (Austin 1962, 2014: 105–116). Austin naglašava da su kod *behaviora* očigledne veze s opisivanjem i izražavanjem naših osjećaja, dok Searle (1969) takve govorne čine određuje pojmom *ekspresiva*. Naime Searle smatra da se ilokucijski činovi iz klase *ekspresiva* temelje na društvenim konvencijama, da se njihovim izricanjem presuponira istinitost izrečene propozicije (zajedničkog sadržaja kao dijela izvođenja nekog ilokucijskog čina) i da služe ispunjavanju stanovite forme. Njima se iskazuje određeno psihološko stanje, pri čemu je istinitost propozicije pretpostavljena, ali nije nužan uvjet za njegovo uspješno izricanje (Searle 1969, Palašić 2020: 55–57, Ivanetić 1995, 2003). S obzirom na svoju usmjerenost *ekspresivi* imaju funkciju uspostavljanja ili održavanja kontakta (te je riječ o tzv.

kontaktivima, kao što su npr. pozdrav, čestitka, izvinjenje, kompliment, pohvala i sl.), zatim iskazivanja negativnog stava prema nekome/nečemu (npr. prigovor, protest, ukor, zamjerka i sl.) te davanja oduška osjećajima (npr. žalovanje, tugovanje, jadikovka i sl.) (Ivanetić 2003: 73–74). Zajednička obilježja svih ekspresivnih govornih izvedbi sastoje se u sljedećemu: (1) sredstvo su reagiranja na verbalne ili neverbalne radnje, stanja i događaje; (2) njihov propozicijski sadržaj povezan je s radnjama ili osobinama govornika ili sagovornika; (3) tematiziraju odnos govornika prema sagovorniku, odnosno iskazuju emocionalno stanje govornika i stoga su iznimno važni za neposrednu interakciju (Ivanetić 1995: 44–45).

2.2. Pozdravi predstavljaju ritualne oblike izražavanja ljubaznosti i pozitivnog stava prema drugim ljudima i tipični su govorni činovi s fatičkim interakcijskim sredstvima. Igraju esencijalnu ulogu u svakodnevnoj komunikaciji, a koriste se za uspostavljanje, održavanje ili ojačavanje društvenih veza s drugim ljudima te za započinjanje razgovora s njima. Sastoje se od kratkih konvencionaliziranih izraza koji se ne interpretiraju u doslovnom smislu, jer im funkcija nije prenijeti obavijest, nego najčešće otpočeti komunikaciju. Fatička je komunikacija općenito važna odlika ljudskih bića, nit koja ih povezuje, i utemeljena je na općeljudskoj potrebi za kontaktom i razgovorom (Malinowski 1999, Katnić-Bakaršić 2001). Vezana je za situacije u kojima se ponavljaju iste riječi, konstrukcije, geste i sl., a na njoj počivaju obredi, ceremonije, svečanosti, porodični ili koji drugi razgovori itd.

Pozdravi se smatraju univerzalijama u jezičkoj upotrebi i spadaju u skupinu institucionaliziranih govornih činova s naglašenom fatičkom jezičkom funkcijom. Odlikuju se visokim stupnjem konvencionaliziranosti, ritualnosti i stereotipnosti. Njima se najprije započinje ili završava komunikacija, ali najčešće imaju i druge implicitne i eksplicitne funkcije. Repertoar jezičkih obrazaca prilikom pozdravljanja razlikuje se od jezika do jezika i uvjetovan je različitim kulturalnim činiocima, društvenim kontekstom, pa i ideološkim aspektima društvenog ponašanja (Bratanić 1999: 103). Za kojim će konverzacijskim sredstvima posegnuti učesnici u komunikaciji, ovisi o nizu kriterija: društvenom statusu govornika i sagovornika, dobi, spolu, okolnostima razgovora i sl. U Bosni i Hercegovini kao višekonfesionalnoj sredini interkulturalni kontekst uveliko određuje izbor pozdrava i upotrebu specifičnih jezičkih obrazaca u funkciji pozdravljanja. Budući da je jezička praksa normalno uvjetovana kulturalnim odrednicama, izbor pozdravnog rituala u značajnoj mjeri pokazuje brojne socijalne i kulturalne specifičnosti.

Opisujući glavna pragmatička obilježja pozdrava, Palić–Omerović (2023: 156–158) navode da se oni uobičajeno sastoje od govornikove inicijacije i sagovornikova odgovora. Za inicijaciju se koriste tipizirani pozdravni izrazi – *zdravo, dobar dan, poštovanje* itd. te tipizirana pitanja – *kako si/ste?, šta ima?, kako ide?* i sl. Na pozdrave se normalno odgovara ili ponavljanjem istoga odnosno sličnog pozdravnog izraza (npr. A: *Zdravo*, B: *Zdravo*; A: *Dobar dan!*, B: *Dobar dan!*) ili davanjem odgovora na pitanje i uzvratanjem istog pitanja (npr. A: *Kako si?*, B: *Dobro. Kako si ti?/A ti?*). Ponekad se (ob. s ciljem pojačavanja) tipizirani pozdravni izrazi i pitanja objedinjuju u jednu inicijaciju (npr. *Zdravo! Kako si?*) i jedan odgovor (npr. *Zdravo! Dobro sam. Kako si ti?/A ti?*). Pozdravi pokazuju vrlo jaku osjetljivost na parametre kao što su društveni status, stupanj bliskosti ili distanciranosti, uzrast, spol i dr. Zato će se npr. razlikovati pozdravi društveno jednakih i nejednakih osoba, pozdravi prijatelja, kolega i osoba koje se međusobno ne družu ili ne poznaju, pozdravi mlađih i starijih itd. Pozdravljanje uključuje najmanje pet posebnih strategija: (1) pokretanje razgovora umjesto konvencionalnog pozdrava, ob. u okolnostima kakve hitnosti, žurbe i sl. (npr. A: *Tu si?*, B: *Da, hajdemo!*); (2) nenametljiv pozdrav s ciljem zaštite ličnosti sagovornika (npr. A: *Oprostite, mogu li Vas pozdraviti?*, B: *Naravno*, A: *Dobar dan!*, B: *Dobar dan!*); (3) nametljiv pozdrav s ciljem ugađanja ili laskanja sagovorniku (npr. A: *Čast mi je pozdraviti Vas! Dobar dan!*, B: *I meni Vas! Dobar dan!*); (4) šaljiv ili prividno provokativan pozdrav s ciljem iskazivanja solidarnosti i podrške (npr. A: *Još se držiš?*, B: *Itekako!*); (5) izbjegavanje otvorenog pozdrava s ciljem zaštite vlastite ličnosti kad postoji procjena da je ona na neki način ugrožena (različite geste i pokreti kao što su klimanje glavom, podizanje ruke, kašljanje, osmijeh i dr.)³

2.3. U temeljnom opisu zahvala Palić–Omerović (2023: 163–164) navode da ova vrsta govornog čina načelno ima jedan od tri glavna cilja: pokazivanje poštovanja za nečiji postupak (npr. *Hvala ti na pomoći*), pohvalu nekome (npr. *Hvala ti na odlično obavljenom poslu*) i signaliziranje kraja razgovora (npr. *Hvala što ste i večeras bili s nama*). Zahvale su u osnovi mnogo manje varijabilne od pozdrava, što znači da su tipizirane i uglavnom svedene na varijacije povezane sa samom riječju *hvala* odnosno glagolom *zahvaljivati (se)* (usp. *Hvala (ti, Vam)*; *Zahvaljujem (ti, Vam) (se)*). Osim kad se koristi ironično, zahvala je uvijek obilježena iskazivanjem ljubaznosti koja se još povećava upotrebom intenzifikatora kao pratećih elemenata

³ Usp. Palić–Omerović (2023: 156–158).

(npr. *Hvala ti puno; Zahvaljujem ti se od srca* i sl.). Pored toga zahvala se često proširuje elementima koji imaju i druge pragmatičke funkcije kao što su komplimentiranje (npr. *Hvala ti, najbolji si!*), potvrda ispunjenog očekivanja (npr. *Hvala ti, nisam drugo ni očekivao od tebe*), isticanje važnosti čina na kojem se zahvaljuje (npr. *Hvala ti, bez tvoje pomoći nikad ne bih uspio*), obećanje ekvivalentnog odgovora (npr. *Hvala ti, i ti jednako možeš računati na mene*), iznenađenost ili ushićenost (npr. *Jao, hvala ti!*), oslobođenje od potrebe/obaveze (npr. *Hvala ti, zaista nisi trebao/morao*), preuveličavanje izvedenog čina, pretjerivanje (npr. *Hvala ti, dužnik sam ti do smrti!*) i dr. Odgovori na zahvale također su tipizirani, ali nešto šireg repertoara. Osnovni je odgovor *molim (lijepo)*; njime se jednostavno prihvća zahvala. Izbor drukčijeg odgovora uvjetovan je posebnim pragmatičkim ciljem, a to može biti umanjivanje značaja čina (npr. *Nema na čemu*), isticanje nepotrebnosti zahvale (*Ma ništa*), pokazivanje spremnosti za novi sličan čin (npr. *I drugi put*).⁴

2.4. Pozdravi i zahvale naglašeno su obilježeni iskazivanjem *ljubaznosti*. Pragmalingvistika taj pojam općenito razumije kao pokazivanje obzira prema drugome upotrebom posebne komunikacijske strategije. Za Leecha (1983) to je „strateško izbjegavanje konflikta“, dok Brown–Levinson (1987) u tome vide racionalno ublažavanje činova koji ugrožavaju obraz sagovornika.⁵ Kulturalno, ljubaznost u najširem podrazumijeva stečeni način izražavanja obzira prema drugima (ili prema sebi) u širem društvenom kontekstu, i u privatnim i u javnim situacijama; ljubaznost uvijek uključuje namjeru govornika i njegova očekivanja u vezi s reakcijama sagovornika te upućuje na različite stupnjeve njihove (ne)solidarnosti (Marot 2005: 54–56).⁶ Ljubaznost se smatra neodredivim kvalitetom interakcije koji je podložan vremenskim i kulturnim promjenama. Watts–Ide–Ehlich (2005: xiii) ističu da ne postoji stabilan referent indeksiran leksemom *ljubazan*, te da je ljubaznost „sklisko“ područje komunikacije.

⁴ Usp. Palić–Omerović (2023: 163–164).

⁵ Usp. Bakšić–Bulić (2019: 189), Marot (2005).

⁶ U anglosaksonske lingvistike, gdje je i utemeljena pragmatička teorija ljubaznosti, koristi se odgovarajući termin *politeness*. On uključuje i ponašanje i govorenje u nekoj situaciji, što predstavlja bitnu razliku u odnosu na sociolingvističke pojmove *pristojnosti* (skup pravila ponašanja), *uglađenosti*, *otmjnosti* i *profinjenosti* (sociolingvistička ponašanja u određenim prilikama – javna društvena zbivanja, događaji s ustaljenim društvenim obrascima i sl.). Iako je ljubaznost normalno uvjetovana spomenutim faktorima, ona nije isključivo njihov rezultat, što znači da ju „može izraziti i osoba koja nije privedena tekovinama kulture i civilizacije, nije profinjena, galantna itd.“ (Marot 2005: 55).

Ljubaznost je sa sociopsihološkog gledišta dinamična međuljudska aktivnost određena funkcionalno-interakcijskim okvirima. Ona se najprije promatra s društvenog aspekta kao uglađenost, društvena pristojnost u skladu s kontekstualnim znanjem (Spencer-Oatey 2008) i društvenim konvencijama, a cilj joj je uspostaviti okvir standardiziranih strategija za „elegantno“ započinjanje i završavanje tipizirane socijalne situacije. U interpersonalnom pogledu uljudnost je utemeljena na ljudskoj potrebi za međusobnom saradnjom s ciljem iskazivanja poštovanja i očuvanja obraza drugih. Jedno od osnovnih pragmatičkih načela jeste biti taktičan, što podrazumijeva izbjegavanje sukoba, poštivanje društvenih konvencija u interakciji i ponašanja koje podupire interpersonalne odnose, a to uključuje empatičnost i izbjegavanje djelovanja koje će povrijediti druge (Watts-Ide-Ehlich 2005: 22–24). Ljubaznost u govornoj interakciji pokazujemo na različite načine, uključujući i upotrebu pozdrava i zahvala. Oni pripadaju skupini konsenznih govornih činova koji podrazumijevaju „partnerstvo i respektiranje“ sagovornika i uključuju opće kooperativne ciljeve komunikacije (Ivanetić 1995: 74).

2.5. U odgojno-obrazovnoj praksi pozdravljanje i zahvaljivanje imaju značajne pedagoške vrijednosti jer igraju važnu ulogu u razvoju komunikacijskih i socijalnih vještina kod djece i mladih. Odraz su poštivanja društvenih konvencija, „općenitih kulturnih standarda“ (Marot 2005: 62), pristojnog, profinjenog i kulturnog ponašanja, a njihova primjerena realizacija u određenim situacijskim kontekstima očituje razinu komunikacijske kompetencije govornika, posebno njene pragmatičke komponente.⁷ Školsko okruženje naročito potiče primjerenu upotrebu govornih činova, uključujući i pozdrave i zahvale kao eksplicitne pokazatelje kultiviranoga govornog ponašanja i razvijene socijalne inteligencije koja cilja na bliže povezivanje s drugima i razvoj empatije. Da bi se empatija djeteta manifestirala na primjeren način, potrebno ga je poučavati tome i poticati na vježbanje. Za to je posebno pogodno iskustveno učenje kroz pozdravljanje, zahvaljivanje, čestitanje i sl. Potrebna je razumska refleksija nastavnika i učenika koja će empatijskoj intuiciji omogućiti da iziđe iz dubine ljudske prirode (Slatina 2023).

⁷ Usp. Bagarić Medve (2012). *Pragmatička kompetencija* stječe se od početka procesa usvajanja jezika i kontinuirano se razvija u procesu konkretne jezičke upotrebe. U osnovi se definira kao sposobnost svjesnog analiziranja jezika, a odnosi se na vještinu kreiranja i interpretacije iskaza u stvarnom kontekstu (Palić–Omerović 2023: 35).

Komunikacija između učenika i nastavnika kroz upotrebu određenih jezičkih obrazaca naglašava iskazivanje društvenog statusa komunikatora (nadređeni – podređeni), njihovu dob (stariji – mlađi), stupanj distanciranosti, službenost i poštivanje određenih društvenih konvencija. Tako je npr. pozdravljanje općim pozdravima *dobar dan*, *dobro jutro*, *doviđenja* i sl. poželjno u svakoj vrsti službene komunikacije, pa tako i u školskom okruženju. Svaki otklon od ustanovljenih konvencija prepoznaje se kao strategija za kojom se poseže kako bi se utjecalo na društvenu distancu i uspostavljanje bliskosti (Bratanić 1999: 104), što se uglavnom određuje kao neprimjereno ponašanje, naročito na relaciji učenik – nastavnik.

Usvajanjem znanja o pravilima pozdravljanja i zahvaljivanja učenici istovremeno uče o tome kako poštovati druge, kako razvijati odnose saradnje s drugima i prepoznati vrijednosti međuljudskih odnosa. Izvođenje ovih govornih činova razvija učeničko samopouzdanje jer se osjećaju bolje kad znaju kako pristojno komunicirati s drugima i na taj način razvijati svoje osjećaje i način njihova iskazivanja.

Pozdravi u školskom okruženju pružaju odličnu osnovu za uspostavljanje dobrih odnosa između nastavnika, učenika i drugih koji su uključeni u odgojno-obrazovni proces. Međusobno pozdravljanje može doprinijeti kreiranju ugodnog okruženja te stvoriti osjećaj dobrodošlice i sigurnosti, što je važno za socijalni razvoj i učenje. Osim što su značajni za jačanje odnosa između nastavnika i učenika, pozdravi igraju važnu ulogu i u komunikaciji među samim učenicima jer predstavljaju osnovnu komponentu uspješnog učenja i rješavanja problema. Izvođenjem ovih govornih činova ne određuju se samo socijalne uloge u razgovoru, nego na taj način učesnici konstruiraju i vlastiti identitet (Bratanić 1997: 403, Glovacki-Bernardi 2010). Samim činom pozdravljanja djeca i mladi uče o pristojnosti, pravilnom ponašanju u društvenim situacijama, izražavanju poštovanja prema drugima kao i obazrivosti u komunikaciji. Prilikom pozdravljanja i nastavnici i učenici, bez obzira na statusne razlike, osjećaju se u punini dijelom odgojno-obrazovnog procesa te razumiju da su prihvaćeni i važni. Pozdravljanje predstavlja i dio dnevne rutine u učionici, što doprinosi boljoj organizaciji i upravljanju vremenom u odgojno-obrazovnom okruženju. Stoga ovaj čin nije samo formalnost već jedna od ključnih karika kvalitetne odgojno-obrazovne prakse kroz koju učenici mogu bolje učiti i razvijati se u psihosocijalnom, kognitivnom i komunikacijskom smislu.

Izvođenjem govornih činova zahvaljivanja postiže se „ravnoteža ljubavnosti“, izražava poštovanje prema drugome i njeguju međuljudski odnosi, što najčešće izaziva osjećaje topline i solidarnosti među učesnicima u komunikaciji (Díaz Pérez 2005: 91–93). Odgojno-obrazovna praksa općenito, a pogotovo ona koja se tiče komunikacije, naročitu pažnju poklanja upravo navedenim vrijednostima. Govoreći o nenasilnoj komunikaciji i zahvaljivanju, Rosenberg (2006: 172) razgraničava tri komponente u iskazivanju zahvalnosti: (1) postupke koji su doprinijeli našem blagostanju, (2) specifične potrebe koje su time zadovoljene i (3) osjećaje zadovoljstva potaknute ispunjavanjem tih potreba. Autor ističe da se u ovome slučaju zahvalnost iskazuje da bismo nešto proslavili, a ne da bismo dobili nešto zauzvrat. „Primamo u svoja srca radosnu stvarnost da možemo jedni drugima podići kvalitetu života“, naglašava Rosenberg (2006: 173), te zaključuje da je iznimno važno zahvalnost primiti bez osjećaja superiornosti i lažne skromnosti, a uvijek imati na umu, koliko god nekim osobama bilo neprijatno primiti zahvalnost, da ljudi vole i žele čuti riječi zahvalnosti.

3. Metodološki dio

Izvođenje govornih činova pozdravljanja i zahvaljivanja uvjetovano je pripadnošću određenoj dobnoj skupini, stupnjem bliskosti/distanciranosti, društvenim položajem, dnevnim vremenskim okvirima, okolnostima susreta, kulturalnim specifičnostima i dr. To je osobito naglašeno u školskom okruženju, gdje se jezičkim obrascima u određenom komunikacijskom činu jasno iskazuju statusne razlike između učenika i nastavnika te očituje njihova distanciranost zasnovana na odgovarajućoj društvenoj konvenciji.

3.1. Opis istraživanja

Imajući na umu navedene bitne činioce koji upravljaju izvođenjem govornih činova, za potrebe istraživačkog dijela rada proveli smo anketiranje učenika srednjoškolskog uzrasta. Cilj je bio utvrditi načine pozdravljanja i zahvaljivanja koji se očituju kroz upotrebu specifičnih govornih strategija čiji je izbor motiviran različitim parametrima, uključujući i onaj najvažniji – društveni profil sagovornika, te ispitati njihove stavove o važnosti takvih komunikacijskih jedinica s obzirom na navedene parametre u školskom i vanškolskom okruženju. Očekivali smo da će učenici vrlo jasno pokazati razlike u pozdravljanju s vršnjacima i onima koji im nisu vršnjaci te da će spomenuta glavna razdjelnica jednako upravljati izborom strategija zahvalji-

vanja. Također je pretpostavljeno da su odgovarajući jezički obrasci pozdrava i zahvala najprije određeni stupnjem bliskosti (formalnosti), društvenim statusom govornika i sagovornika, kontekstualnom situacijom, porodičnim i kulturnim vrijednostima, običajima i dr. Srednjoškolski uzrast odabran je zbog toga što se normalno očekuje da učenici u toj dobi posjeduju viši stupanj pragmatičke kompetencije u odnosu na osnovnoškolski uzrast, te da će, posljedično, demonstrirati raznolikije obrasce kojim se nijansiraju doživljaji društvene ili lične bliskosti/udaljenosti s drugom osobom. Posebno smo smatrali značajnim ukazati i na obrazovnu potrebu za poučavanjem o pozdravljanju i zahvaljivanju u odgojno-obrazovnoj praksi u kontekstu kulture izražavanja, jezičkog bontona i unapređenja komunikacijsko-funkcionalne pismenosti učenika, te ispitati koliko se o sadržajima govornih činova poučavalo u okviru osnovnoškolske nastave maternjeg jezika budući da govorni činovi pozdravljanja i zahvaljivanja imaju značajne pedagoške vrijednosti zbog svoje ključne uloge u razvoju komunikacijskih i socijalnih vještina kod djece i mladih. Upotrebom određenih strategija pozdravljanja i zahvaljivanja mladi komunikatori u velikoj mjeri pokazuju razinu razvijenosti svoje pragmatičke kompetencije, ali i razinu razvoja psihosocijalnih osobenosti u svom ukupnom društvenom ponašanju.

U istraživanju su učestvovali učenici prvog, drugog, trećeg i četvrtog razreda triju sarajevskih gimnazija.⁸ Uzorak obuhvaća 122 ispitanika, pri čemu tri četvrtine uzorka čine učenice, a jednu četvrtinu učenici budući da većina odjeljenja u svom sastavu ima veći broj djevojaka. S obzirom na spolni disbalans uzorka nisu ispitivani parametri određeni spolom, no svakako je uočljivo da je kod muških ispitanika zastupljenija leksika određene (karakteristične) vrste. Odabrane su škole tipa gimnazija⁹ budući da njih uglavnom pohađaju učenici koji su pokazali najbolje rezultate u osnovnoj školi, pa se osnovano pretpostavlja da takve osobe posjeduju razvijeniju komunikacijsku odnosno pragmatičku kompetenciju.

⁸ Anketiranje je provedeno u septembru 2023. god. u formi upitnika u printanom obliku na časovima nastave bosanskoga jezika i književnosti. Anketni upitnici s odgovorima nalaze se u arhivi autorā, a analiza istraživanja utemeljena je na rezultatima sistematizacije odgovora koje su dali ispitanici (učenici).

⁹ Navedene škole – Prva i Druga gimnazija, te Prva bošnjačka gimnazija među najboljim su srednjim školama na području Kantona Sarajevo po ostvarenim rezultatima na brojnim domaćim i međunarodnim takmičenjima srednjoškolaca iz različitih oblasti, ali i na području cijele BiH. Druga gimnazija Sarajevo npr. uveliko je ispred drugih srednjih škola u BiH po osvojenim međunarodnim priznanjima iz mnogih disciplina.

Tabela 1. *Struktura uzorka – razredi i škola*

| | | Ukupan broj | Ženski | Muški | % |
|------------|---|-------------|-----------|-----------|--------------|
| I razred | Prva gimnazija | 26 | 15 | 11 | 21,3% |
| | Prva bošnjačka gimnazija | 22 | 14 | 8 | 18% |
| | Ukupno (I razred) | 48 | 29 | 19 | 39,3% |
| II razred | Prva gimnazija | 20 | 20 | - | 16,4% |
| | Ukupno (II razred) | 20 | 20 | - | 16,4% |
| III razred | Prva bošnjačka gimnazija | 28 | 23 | 5 | 23% |
| | Ukupno (III razred) | 28 | 23 | 5 | 23% |
| IV razred | Druga gimnazija | 26 | 21 | 5 | 21,3% |
| | Ukupno (IV razred) | 26 | 21 | 5 | 21,3% |
| | Ukupan uzorak u sva četiri razreda | 122 | 93 | 29 | 100% |

Ispitanici su u najvećem postotku iz urbanih područja i kad je riječ o mjestu odrastanja i kad je riječ o osnovnoj školi koju su pohađali. Svima im je maternji bosanski jezik (100%). Anketni upitnik sadržavao je 64 pitanja vezana za izvođenje govornih činova pozdravljanja i zahvaljivanja. Sastojao se od dvije cjeline: (1) 33 pitanja odnosila su se na govorni čin pozdravljanja, (2) 31 pitanje bilo je vezano za govorni čin zahvaljivanja. Od toga je 36 pitanja formulirano tako da se odgovori kategoriziraju prema Likertovoj ljestvici za mjerenje stavova, dok su ostala pitanja bila otvorenog tipa ili s ponuđenim opcijama kad je riječ o pozdravu ili načinu zahvale, s tim da su u posljednjoj opciji imali mogućnost otvorenog odgovora.

Pitanja o govornom činu pozdravljanja odnosila su se na načine, strategije i okolnosti pozdravljanja srednjoškolaca s određenim osobama (drugovima/drugaricama, profesorima/profesoricama, starijim osobama, članovima porodice, nepoznatim osobama u pojedinim prilikama, npr. prilikom ulaska u dom zdravlja, općinu, poštu i sl., s nepoznatim osobama prilikom susreta u prirodi, na sportskom terenu itd.), te na njihove stavove o tome da li pozdravljanje predstavlja dio tradicije i kulture općenito, da li je važno za razvoj komunikacije i šta misle o načinu pozdravljanja u BiH kao višekonfesionalnoj sredini. Nekoliko pitanja odnosilo se i na izjašnjavanje o tome da

li su o načinima pozdravljanja učili na nastavi maternjeg jezika i književnosti u osnovnoj školi, te da li smatraju potrebnim dopuniti znanja o tome u okviru srednjoškolske nastave.

Pitanja o govornom činu zahvaljivanja uključivala su načine i strategije zahvaljivanja ispitanika određenim osobama, npr. vršnjacima, članovima porodice, profesorima/profesoricama, zatim okolnosti i razloge zahvaljivanja (za pomoć u rješavanju zadataka, ponudu za jelo, upućivanje komplimenta, pohvale, primanje rođendanskog poklona, čestitke za uspjehe, praznike itd.), o tome da li ponekad zanemaruju zahvaliti se nekome zato što se to podrazumijeva i u kojim to okolnostima čine, da li se loše osjećaju kad im se drugi ne zahvale za učinjenu uslugu, te njihove stavove o tome da li se ljudi zahvaljuju samo zbog društvenih pravila i normi, da li je zahvaljivanje segment kulture komunikacije, da li činom zahvaljivanja osobi pokazujemo poštovanje i da li ljudi općenito vole kad im se na nečemu zahvaljuje. Također se nekoliko pitanja odnosilo i na izjašnjavanje o tome da li su o načinima zahvaljivanja učili u okviru osnovnoškolske nastave maternjeg jezika i književnosti, te da li smatraju potrebnim dopuniti znanja o tome u srednjoj školi.

S obzirom na to da je istraživanje uglavnom bilo kvalitativnog tipa, za potrebe ovoga rada iskorištena su ona pitanja koja nude odgovore na postavljene ciljeve istraživanja. Stoga smo u analizi rezultata opisno predstavili odgovore na postavljena pitanja, a iz njihovih se formulacija jasno uočava o kojim je pitanjima bilo riječi.¹⁰

¹⁰ Budući da je anketa obuhvaćala veći broj pitanja otvorenog tipa, za potrebe pisanja ovoga rada nisu tabelarno izneseni rezultati istraživanja jer bi to znatno premašilo kvantitativne okvire jednog članka, a fokus je bio na kvalitativnoj analizi rezultata. Posebno je to značajno istaknuti s obzirom na to da su postavljena ciljevi istraživanja utemeljeni i na pragmatičkom i na pedagoškom aspektu upotrebe govornih činova pozdrava i zahvala, te je interpretacija rezultata usmjerena ka sintetiziranju navedenih aspekata funkcioniranja ovih komunikacijskih jedinica u srednjoškolskoj odgojno-obrazovnoj praksi. Izvođenje govornih činova u velikoj mjeri pokazuje razinu razvijenosti komunikacijske odnosno pragmatičke kompetencije svakog pojedinca, tako da način njihove realizacije kod navedene ciljne skupine može biti dobar indikator za kreiranje smjernica o poučavanju pragmatičkih sadržaja u osnovnoškolskoj i srednjoškolskoj nastavi bosanskoga jezika naročito kad je riječ o govornim činovima i dobro odabranim komunikacijskim strategijama za postizanje poželjnih komunikacijskih učinaka. Stoga je i opredjeljenje u ovome radu na opisnom predstavljanju rezultata ispitivanja budući da se mogu izvesti relevantni zaključci na temelju kojih se može unapređivati komunikacijsko-funkcionalna pismenost u procesu poučavanja bosanskoga jezika.

3.2. Analiza rezultata

3.2.1. Kad je riječ o pozdravljanju, ispitanici su se u najvećem procentu izjasnili da pozdravljaju drugove/drugarice (84% njih) i profesore/profesorice (86%) svaki put kad ih sretnu. U ponuđenim odgovorima za pozdravljanje drugova/drugarica imali su mogućnost zaokružiti više opcija (najčešće su birali 2–3 ponuđene opcije ili su još nešto dodali), te su se izjasnili da se međusobno pozdravljaju najčešće sa – *gdje si?/đe si?* (59%), *ćao* (42%), *šta ima?* (38,5%), *haj* (13%), a ostali su pozdravi: *selam* (13%)¹¹, *hej/ej/ooo/eee* (8%), rjeđe *hello/halo*, *vozdra/vozdrica*, *šta mai*, *siđe?*, *kako si?* i sl., a naveli su i da se pozdravljaju zagrljajem. Professore/profesorice najčešće pozdravljaju sa *dobar dan* (88%) i *kako ste?* (19,7%), te *selam/eselamu alejkum* (26%)¹², *zdravo* (4%), *poštovanje* (2,5%) i *ćao* (1,6%). 41% učenika kaže da različito pozdravlja profesore koji su im draži ili koje više cijene, a njih 57% profesore pozdravlja na isti način bez obzira na stupanj bliskosti s njima. Oni koji su se izjasnili da profesore ne pozdravljaju na isti način naveli su da uz formalni pozdrav najčešće dodaju *kako ste?* i *šta ima?*, čine to ljubaznije, s osmijehom, s više entuzijazma, slobodnije, jasno i glasno, te da ih uz to često oslove etiketom *profesore/profesorice*. Zanimljivo je da je isti postotak ispitanika rekao da ima i da nema nedoumice kako će pozdraviti profesore ili neku stariju osobu (u oba slučaja po 47,5%), a samo neki to imaju ponekad ili rijetko. Razlog njihovih nedoumica najčešće je to što nisu sigurni hoće li sagovornik odgovoriti na pozdrav, zatim strah da ih se profesori ne sjećaju/ne prepoznaju ih, to da oni profesore ne žele ometati ili dovesti u neugodnu situaciju (uglavnom zbog eventualnog neprepoznavanja), to što nisu sigurni hoće li upotrijebiti primjeren pozdrav, što su u žurbi, na velikoj udaljenosti, što procjenjuju da mjesto ili vrijeme susreta nije primjereno itd. Neki su se izjasnili da profesore obično pozdravljaju, a druge starije osobe samo ako su im bliske. Na pitanje je li neprikladno profesora pozdraviti sa *ćao*, *haj*, *zdravo* ili samo klimnuti glavom njih 80% smatra da jeste neprikladno, 15,6% smatra da nije, neki izdvajaju da je samo *zdravo* prikladno, a neki da to ovisi o situaciji.¹³

¹¹ Pozdravljanje *selamom* u najvećem broju slučajeva potvrđeno je kod učenika Prve bošnjačke gimnazije, a u jednom od popunjenih upitnika navedeno je da je to jedan od zvaničnih pozdrava ove škole, što je svakako zanimljivo s aspekta sociodemografskih i kulturoloških obilježja.

¹² Uglavnom kod učenika Prve bošnjačke gimnazije.

¹³ Uglavnom su učenici četvrtih razreda slobodniji u pozdravljanju sa *ćao*, *haj* i *zdravo* s obzirom na to da su stariji i rasterećeniji u komunikaciji s profesorima, što je u određenoj mjeri i očekivano.

92,6% ispitanika kazalo je da se pozdravljaju s članovima porodice pri ulasku u stan/kuću, a najčešći su pozdravi *selam* (47,5%), *ćao* (38,5%), *kako ste?* (13%), *zdravo* (7%), *gdje si/ste?/đe si/ste?* (6,6%), zatim *šta ima?/šta se radi?* (4%), *hej/haj/heeej* (6,6%), *ja došla/evo me (mene)/stigla sam* (4%), *hello/halo* (2,5%), *zagrljajem* itd. U ovome pitanju također su mogli birati više opcija. 93% ispitanika kazalo je da se i članovi njihovih porodica pozdravljaju pri ulasku u kuću/stan, a neki da to uglavnom čine ili da ovisi o situaciji. Na pitanje kako najčešće pozdravljaju starije osobe 60% ih je odabralo pozdrav *kako ste?*, 47,5% *dobar dan*, zatim *zdravo* (12,3%), *selam alejkum* (5%) (s napomenom da to čine samo ako znaju da su muslimani), *poštovanje* (2,5%). U ovom pitanju također su mogli odabrati više opcija, a najčešća je kombinacija pozdrava za starije osobe *dobar dan* i *kako ste*.

Kad ulaze u neku instituciju (općinu, dom zdravlja, poštu...), srednjoškolci se najčešće pozdravljaju sa *dobar dan* (91%), *zdravo* (15,6%), *kako ste* (2,5%) i *poštovanje* (4%). Uglavnom su birali po jednu opciju, a ako je bilo više njih, onda su to najčešće pozdravi *dobar dan* i *zdravo*. Na pitanje izbjegavaju li namjerno neki pozdrav 47,5% njih kaže da ne izbjegava, 36% da izbjegava, 11,5% ponekad izbjegava, a ostali rijetko. Oni koji to čine naveli su da pozdrave uglavnom izbjegavaju s osobama s kojima nisu više bliski, ako su neraspoloženi ili se žure, kad žele izbjeći interakciju, s ljudima koji ih nerviraju ili su se posvađali s njima, zatim sa starijim osobama zbog sramežljivosti (s njima izbjegavaju i pozdrav *ćao*) ili čak s komšijama i daljom rodbinom, te da izbjegavaju vjerske pozdrave u određenim situacijama, neformalne pozdrave u institucijama, vulgarne pozdrave ili pak pozdrave *ćao* i *hej* (smatraju ih nekulturnim).

63% ispitanika dodaje pozdravu neke druge riječi, dok njih 31% tvrdi da ne dodaje ili to čini ponekad (4%). Pozdravu najčešće dodaju: *šta ima?*, *kako si/ste?*, *gdje si?/đe si?/đe si*, *ba?*, *what's up*, *brate*, *šta ima*, *kume?*, *kako si mi?*, *ljubavi/živote*, *kako familija?*, *otkad se nismo vidjeli*, *prošlo je dugo od našeg posljednjeg susreta*, zatim nadimak ili neku „internu foru“ ili pak spajaju pozdrave. To čine uglavnom kad se pozdravljaju s bliskim osobama i prijateljima, sa starijim osobama i komšijama (uglavnom *kako ste?*), kad su opušteniji, raspoloženiji, kad žele biti naročito ljubazni ili saznati kako se sagovornik osjeća, kakav mu je bio dan, kad nekog nisu vidjeli duže vrijeme, kako bi razbili neugodnu tišinu i započeli konverzaciju, kad misle da sam pozdrav nije dovoljan, kad osjete potrebu i misle da je prikladno.

Na pitanje odgovaraju li na pozdrav uvijek konvencionalno odnosno ponavljanjem pozdrava (npr. *dobar dan – dobar dan*) njih 71% odgovorilo je potvrdno, 16,4% odrično, 5% to čini ponekad, a 3% ovisno o situaciji. Oni koji ne odgovaraju konvencionalno izjasnili su se da najčešće odgovaraju: na *selam – alejkumu selam*; na *ćao* ili *zdravo* (starija osoba) odzdravljaju sa *dobar dan, kako ste?* (iz poštovanja) ili *zdravo, kako ste?* (s komšijama); na *ćao – hej, hej/e, gdje si/vidimo se*; na *merhaba i selam – dobar dan* ili *zdravo*; na *dobar dan – selam*; na *ćao – selam/gdje si, šta ima, kako si?*; na *ćao, kako si? – e, gdje si, šta ima?/hej, šta ima novo?*; na *đe si, ćao – šta ima, kako je/oooo*; na *ćao – ćao, ćao* itd. Neki su isticali da pri pozdravljanju ignoriraju osobu ako ona njih ignorira, zatim da na vjerske pozdrave odgovaraju sa *dobar dan* ako se nađu u državnoj instituciji ili ih uopće ne koriste, da ne odzdravljaju konvencionalno ako su s prijateljima ili da starije osobe pozdrave bez obzira na njihov izostavljeni pozdrav. Indikativno je da 60,6% ispitanika nije sigurno ili uglavnom nije sigurno (5%) kako pozdraviti drugu osobu, a najčešći su razlozi strah da sagovornika ne pozdrave krivim pozdravom (uglavnom iz religijskih razloga) i tako ga uvrijede, zbog nesigurnosti kako pozdraviti osobe s kojima nisu bliski, zbog nedovoljnog poznavanja društvenih normi, zbog nesigurnosti koga će persirati, zbog razlike u godinama, iz straha od govorenja i zbog sramežljivosti ili stoga što se boje da sagovornik neće odgovoriti ili ih ne vidi ako je zauzet. Također su naveli da nisu sigurni kako će sagovornik shvatiti pozdrav ili da ne znaju kako pozdraviti nekoga kad mu pišu email.

67% ispitanika koristi i posebne pozdrave za vrlo drage osobe ili se općenito drukčije pozdravljaju s njima, a najčešće uz uobičajeni pozdrav dodaju nadimak, pozdravljaju prijateljskim tonom, često se zagrlje, rukuju, nabace „pet“, umeću interne šale te dodaju: *kako si, šta ima?*; *đe si, kume/jarane/brate?* (muški ispitanici); *gdje si/đe si, draga/ljepotice?*; *ćao, gdje si ti?*; *haj, kako si mi?*; *hej; ćao, ljubavi; vozdra; aaaa; gdje si, mačko/ženo?*; *selamčić; selam, jarane; kako si, srce?*; *šta radiš?*; *hej, mnogo/baš sam te poželjela; ćao, živote/ljubavi; đe si, okano/legendo/oko moje/pupice/drugarice/bebo moja?* (ženske osobe); *kakav si mi?*; *holla; hello; haj; hajić; ooo, šefe!; ooo, čimpanza; jo, halo, momak.*

Vrlo su interesantni podaci da se 52,5% ispitanika ne pozdravlja s nepoznatim osobama u zatvorenom prostoru ili to čini ovisno o situaciji (njih 6,6%), zatim da se 75% njih ne pozdravlja s nepoznatim osobama kad se sretnu u šetnji u prirodi ili to čini samo ponekad (4%), da ne pozdravljaju nepoznate osobe na sportskom terenu (56%) i sl., ali njih 84,4% kaže da im

smeta kad neko drugi ne odgovori na njihov pozdrav. Ipak 93% njih smatra kako je pozdravljanje dio tradicije i kulture, te u istom postotku kažu da je važno za razvoj komunikacije, no samo 43,4% smatra da o pozdravljanju treba dodatno učiti u okviru srednjoškolske nastave.¹⁴ U tom slučaju navode kako je potrebno učiti o pravilnom pozdravljanju i odzdravljanju u određenim situacijskim kontekstima, o općoj kulturi, pravilima ponašanja i bontonu, o načinima iskazivanja ljubaznosti i poštivanja drugih u skladu s uzrastom ili stupnjem bliskosti/formalnosti, o ciljevima iskazivanja određenih govornih činova, o načinima pozdravljanja u različitim kulturalnim ili geografskim okvirima, o razvoju komunikacijskih vještina i jezičkim strategijama s ciljem kvalitetnije komunikacije i unapređenja socijalnih kompetencija i jačanja samopouzdanja.

Na pitanje da komentiraju načine pozdravljanja u Bosni i Hercegovini kao višekonfesionalnoj društvenoj zajednici isticali su kako je uočljivo da je pozdravljanje često uvjetovano konfesionalnim razlikama, društvenom sredinom i karakterom ljudi, religijskim i kućnim odgojem, zatim da se često koriste neprimjereni pozdravi, ne poštuju se starije osobe, ljudi se sve manje pozdravljaju s komšijama i poznanicima; s druge strane kažu da su Bosanci vrlo otvoreni i sa svima se pozdravljaju s naglašenom bliskošću, da često pri pozdravu koriste žargonizme, vulgarne riječi ili posuđenice, da se pozdravljaju „seljački“ i glasno, da često pri pozdravljanju koriste *selam* i *prijatno*, a da se gubi tradicionalni pozdrav *merhaba*, da ima dosta tradicionalnih/religijskih pozdrava i mnogo dodataka uz pozdrave,¹⁵ da je potrebno više se osmjehivati pri pozdravljanju ili rukovati itd. Neki su naglasili da je nužno dodatno se educirati o različitim kulturama i nacijama i njihovim običajima te da se trebamo više pozdravljati tzv. općim pozdravima.

3.2.2. Kad je riječ o govornom činu zahvaljivanja, svi su ispitanici odgovorili da se zahvaljuju kad im neko pomogne u određenoj situaciji, a najčešće je to uobičajenim tipiziranim jezičkim obrascem – *hvala (Vam, ti); hvala (Vam, ti) puno/mnogo/lijepo*, zatim zagrljajem, rukovanjem, upućivanjem komplimenta, često uzvraćanjem nekim „lijepim činom“ (nerijetko poklanjanjem čokolade). Uz to su navodili i sljedeće tipizirane iskaze: *hvala ti*,

¹⁴ Uglavnom su se učenici prvih i drugih razreda izjasnili kako je potrebno o pozdravljanju dodatno učiti u okviru srednjoškolske nastave.

¹⁵ Pozdrav *merhaba* još se čuva kod starijih generacija, ali sve više iščezava u upotrebi kod mlađe populacije, dok su pozdravi koji potječu iz religijske sfere upotrebe, npr. *selam*, dosta frekventniji u općoj populaciji islamske vjeroispovijesti.

bio/bila si od pomoći; hvala ti na pruženoj pomoći; hvala ti, olakšala si mi; hvala ti do neba; hvala ti, Bog ti dao svako dobro; Allah te nagradio; iskrena zahvala; joj, hvala ti!; thank you; hvala, brate itd. Također su se svi izjasnili da se zahvaljuju svojim vršnjacima kad im oni ponude nešto za jelo i to najčešće već navedenim tipiziranim jezičkim obrascem – *hvala (ti); hvala (ti) puno/mnogo/lijepo/baš; zatim – e hvala, brate (moj); hvala, ljubavi moja/najbolja si/volim te/ljubim te; jesi najjači/najjača; thanks; hvala ti, uzet ću; jaooo/joj, hvala; hvala ti do neba; hvala ti, baš si slatka/duša si; hvala ti na ponudi; zahvaljujem; hvala ti, samo uživaj/ne treba; hvala, brate, nisi trebao/trebala; hvala, ejvallah; neka te Allah nagradi; e može, hvala ti (puno); hvala, može malo; mogu, hvala; ne/neću/ne mogu, hvala; neki se zahvale uz zagrljaj ili uzvraćanjem drugom prilikom.*

Srednjoškolci se u velikoj većini zahvaljuju drugovima/drugaricama za pomoć u rješavanju zadataka i to čine najčešće uobičajenim – *hvala (ti); hvala ti na pomoći; hvala (ti) puno/mnogo/tona/osevapila si se/spasila si me/znači mi/i gdje čuo i gdje ne čuo.* Navode kako često uzvraćaju na pomoći sličnim činom, kupovinom poklona, zahvaljivanjem s osmijehom, komplimentom (čest odgovor) ili pohvalom, a nerijetko kažu: *hvala ti, ljubavi moja/baš si duša/ljubim te; hvala ti, treba li tebi nešto pomoći?; too, legendo!* (kod muških ispitanika); *Allah te nagradio; thank you so much; hvala, brate moj; hvala, sad mi je jasno; oj, hvala, sad kontam; zahvaljujem.* Također se uglavnom zahvaljuju (96%) na upućenom komplimentu tipičnim – *hvala (ti), najčešće uz uzvraćanje komplimenta ili uz pohvalu; zatim – hvala (ti) puno/mnogo/na komplimentu; hvala, i ti si/ne, ne, ti si; zahvaljujem; da, hvala; hvala ti, puno mi znači/ljubavi moja.* Naglasili su da muškim osobama najčešće kažu samo *hvala* ili *hvala, također*, a ženskim s više emocionalnog naboja – *jao, hvala ti; hvala ti (vam), divna si (divni ste); ajoooj/joj/daj, hvala ti punooo; omg, thank you!; e baš ti hvala; ljubim te...* Oni koji se nisu potvrdno izjasnili naveli su da se samo nasmiju, da im je ponekad neugodno ili ne znaju primiti kompliment. Obično ponekad kažu – *hvala, mašalah; hvala, i ti isto.* Svi se također zahvaljuju na primljenom poklonu, a uz već navedene uobičajene obrasce za zahvaljivanje dodali su još: *poklon je divan; jako cijenim tvoj poklon/baš (mnogo, previše) mi se sviđa/dopada; omg, you didn't have to; hvala, brate moj; mnogo ti hvala, (stvarno) nisi se trebala/trebao mučiti; hvala puno na poklonu; hvala ti, srce si/duša si; baš ti hvala; hvala ti, da ti Allah vrati 100 puta/Bog ti namirio mnogo puta; a daj, nisi trebao/trebala, fakat ti hvala previše; wow, hvala, baš je lijepo, nisi trebao/trebala; stvarno?.* Uz tipičnu zahvalu česti su zagrljaji, poljupci, uzvraćanje poklonom, komplimentom, osmjehivanje i sl.

Na pitanje zahvaljuju li se na čestitkama uglavnom su odgovorili potvrdno i to najčešće *hvala* i *hvala ti puno* (uz osmijeh). Uz to su navodili različite načine zahvaljivanja: (1) za postignute uspjehe – *hvala, baš sam se trudila/trudim se/bez tebe ne bih uspjela/nisam sve sam uradio/cijenim što dijelite sreću sa mnom, što ste uz mene/jedva sam*; (2) za rođendanske čestitke – *hvala (ti) puno/mnogo/za lijepe želje/od srca/mnogo mi znači/ljubim te/za sve/amin* (često uz zagrljaj); *hvala ti što si se sjetila*; (3) za Novu godinu – *hvala, također/i tebi i tvojoj porodici/i tebi sretna Nova godina*; (4) za Bajram – *Allah razi olsun; Allah raziola i tebi bajrambarećula; Allah razi olsun i tebi BŠMO; hvala, Allah raziola; hvala*. Na pitanje dodaju li uz riječi zahvalnosti neke druge riječi ili konstrukcije uglavnom su navodili sljedeće: *baš si srce; prava si duša; divna/divan si; ljubim te/volim te; puno si mi pomogao/pomogla; a jooj; thanks, man; too, brate moj!, tenk ju veri mač/tenk juri veliku mačku; nisi trebao; super; sevap; s vršnjacima – oko (moje), paša, lutka, lave, kralju, kingu, srce, kraljice, prijatelju, mačko...; bilo je teško, trudila sam se; sve najbolje; jako ste/si ljubazni/ljubazan; živ bio/bila; jako fino od tebe; baš si mi drag/draga; Allah te nagradio; baš si mi uljepšao dan; ruke ti se pozlatile; sretna sam što vas imam; vaše riječi mi mnogo znače; hvala vam na pažnji koju mi pružate; često dodaju nadimke ili neke interne šale.*

Na isti se način zahvaljuju i profesorima na nekoj vrsti pomoći, dakle – *hvala (Vam); hvala Vam što ste mi pomogli (objasnili)/na pomoći/na izdvojenom vremenu/na dodatnoj pažnji/na motivaciji*, uglavnom uz oslovljavanje *profesore/profesoricе*, te uz dodatke bez mnogo emocionalnog naboja i formalnije – *puno mi znači/mnogo ste mi pomogli/napokon sam ovo shvatila/ne bih znao bez Vas i sl.* Članovima porodice uglavnom se zahvaljuju (njih 94%) na isti način, s tim da ima dosta različitih dodataka s naglašenim emocionalnim nabojem ili zagrljajima, poljupcima i uzvraćanjem: *hvala, mama, babo/tata, sestro, brate; super je; kako si znala šta mi se sviđa?; baš si pogodila; niste morali; srce si; da te Allah nagradi; ruke ti se pozlatile; baš je ukusno; hvala na (preukusnom) ručku; na savjetu; na pažnji; za sve; ljubim te; najbolji si/najbolja si; da te Allah nagradi još ljepše nego ti mene* itd. Na pitanje zanemaruju li ponekad iskazivanje zahvale većina ih je (75%) odgovorila da ne zanemaruju, 12% da zanemaruju, a neki to čine ponekad. Uglavnom to rade s roditeljima i bliskim osobama jer smatraju da se njima ne moraju zahvaljivati zato što se to podrazumijeva, ili ako je riječ o nekim sitnicama, ako se kompliment čini ispraznim, neiskrenim i izrečenim samo iz pristojnosti ili ako se često ponavlja.

Kao svoje odgovore na zahvale uz uobičajeno – *nema na čemu, ništa* (često uz ponavljanje), *molim, nema problema, ne brini, u redu* je navodili su i

dotatke: *i drugi put/ma svaki put; možeš mi se uvijek obratiti; tu sam ako ti išta treba/kad god ti treba/uvijek sam tu za tebe; ma ništa (brate); ne sekiraj se; don't worry; uvijek; always; naravno; šta ti je, logično; nema potrebe za zahvaljivanjem/ne moraš se zahvaljivati; ma šta ti je, ba; hajd' šuti; hvala Allahu; opušteno/sve opušteno; ma sve pet; uživaj u današnjem danu; hvala ti što mi uljepšavaš svaki dan; nadam se da ti se sviđa/da će ti pomoći; samo govorim istinu; bez brige; uvijek u životu* itd. Evidentna je pritom česta upotreba pojačajne čestice *ma*, a kao odgovor na zahvalu navode i osmjehivanje ili šutnju kad je riječ o komplimentima.

Srednjoškolci uglavnom smatraju da trebamo zahvaljivati drugima i za „male“ usluge (njih 93%), kao i da ljudi općenito vole kad im se zahvaljujemo (također 93% ispitanika). Na pitanje osjećaju li se loše kad im se neko ne zahvali za učinjenu uslugu njih 57% kaže da se osjeća loše, 8% ponekad, a ostali ne ili ovisno o situaciji. 43% ispitanika smatra da se ljudi ne zahvaljuju samo zbog društvenih normi i pravila, nego to čine zbog iskrene zahvalnosti, poštovanja, pokazivanja ljubaznosti, radi uspostavljanja boljih međuljudskih odnosa, iz empatije, iz milosti, radi vlastite ispunjenosti i sl., dok neki smatraju da to ljudi čine radi podilaženja drugima, pretvaranja ili iz materijalne koristi. Većinom smatraju da činom zahvaljivanja drugima pokazujemo da ih cijenimo te da je zahvaljivanje važan segment kulture komunikacije.

Zanimljivo je da su na pitanje jesu li o načinima zahvaljivanja učili u osnovnoj školi na nastavi maternjeg jezika odgovorili da u većem procentu nisu (njih 59%) ili nisu sigurni, ne sjećaju se, a kad i jesu, uglavnom su to bile tzv. „magične riječi“ – *izvoli, hvala, molim*, poslovice (npr. *Lijepa riječ i gvozdена vrata otvara*) i sl. Naveli su da su to uglavnom bila pravila bontona i pristojnog ponašanja, persiranje i pozdravljanje starijih osoba, zatim upućivanje komplimenata ili zahvaljivanje u određenim situacijama (za kompliment, pohvalu ili uslugu), kako se rukovati i čvrsto stisnuti ruku i sl. Pritom gimnazijalci smatraju (njih 58%) da o načinima zahvaljivanja ne trebaju dodatno učiti u srednjoj školi (uglavnom najstariji, četvrti razredi, što je i razumljivo s obzirom da su pri kraju školovanja na ovome ciklusu), dok njih 38% smatra da je potrebno učiti dodatne sadržaje o zahvaljivanju (u najvećem procentu prvi i drugi razredi). Uglavnom se to odnosi na razvoj komunikacijskih vještina i pravila kvalitetne i efikasne komunikacije, na lijepo izražavanje, kulturu i jezički bonton, na situacijske kontekste ostvarenja govornog čina zahvaljivanja i precizna pravila za iskazivanje višeg stupnja ljubaznosti kao i na važnost govornih činova u svakodnevnim

aktivnostima, načine iskazivanja poštovanja prema starijima, porodičnu kulturu, načine prevladavanja egoizma itd.

4. Zaključak

Govorni činovi pozdravljanja i zahvaljivanja važne su komunikacijske jedinice i u svakodnevnoj govornoj praksi i u odgojno-obrazovnom okruženju. Ostvaruju se upotrebom jezičkih obrazaca kojima upravljaju sociokulturni činioци komunikacijske situacije, psihoemocionalna obilježja govornika i sagovornika, njihovi komunikacijski ciljevi te općenito elementi interakcijsko-komunikacijskoga konteksta. U skladu s postavljenim ciljevima koristimo različite komunikacijske strategije i tako društveno djelujemo mijenjajući svijet koji nas okružuje. U školskom okruženju pozdravljanje i zahvaljivanje kao govorni činovi naglašeno obilježeni očitovanjem ljubaznosti prema sagovorniku važan su segment opće i jezičke kulture te jezičkog bontona. Primjereno pozdravljanje i zahvaljivanje vrlo je važan pokazatelj u procjeni stupnja razvoja komunikacijske, a posebno pragmatičke kompetencije govornika, što je za učenički uzrast iznimno važno. U odgoju i obrazovanju djece i mladih posebna se pažnja poklanja poštivanju društvenih konvencija, pristojnom i profinjenom ponašanju, jačanju povezanosti među članovima zajednice, te su u tom smislu pozdravljanje i zahvaljivanje kao govorni činovi u kojima se očituju navedene pedagoške vrijednosti iznimno značajni. Stoga su upravo ovi govorni činovi odabrani za analizu u ispitivanoj skupini jer se mogu posmatrati kao prototipi za prepoznavanje razine razvoja pragmatičke kompetencije i to u sprezi njihovih specifičnih jezičkih formula.

Istražujući upotrebu pozdrava i zahvala kod učeničke populacije srednjoškolskog uzrasta u školskom i vanškolskom okruženju, ustanovili smo da se navedeni govorni činovi u većoj mjeri ostvaruju prema ustaljenim obrascima i u skladu s važećim parametrima. To znači da njihovom upotrebom u osnovi (ključno) upravljaju razlike određene društvenim položajem/statusom komunikatora (odnosno stupnjem formalnosti i bliskosti), dob komunikatora, porodične i kulturalne vrijednosti i običaji i dr. Navedene varijable oblikuju odgovarajuće upotrebne obrasce i kad su posrijedi osnovne tipizirane forme pozdrava i zahvala i kad je riječ o dodacima koji nose emocionalno-ekspresivne naboje. Srednjoškolci se u školskom okruženju u komunikaciji s profesorima pozdravljaju i zahvaljuju birajući ritualizirane obrasce utemeljene na hijerarhiji sociokulturnih odnosa, ali je zanimljivo da pritom sporadično i ograničeno dodaju određene komunikacijske elemente kako bi ostvarili po-

treban stupanj bliskosti i uspostavili kvalitetnije socijalne odnose, tj. ostvarili simetričnu komunikaciju u onoj mjeri koliko to dopuštaju društvene norme. O tome svjedoče i njihovi odgovori da su u komunikaciji s profesorima pored upotrebe formalnog pozdrava *dobar dan* prihvatljivi i pozdravi *ćao, haj i zdravo*, uglavnom kod starijih učenika. Njihovi stavovi o važnosti ovih govornih činova u kulturi komunikacije u osnovi potkrepljuju pretpostavke o razini razvijenosti komunikacijske kompetencije srednjoškolaca, no pojedini odgovori ipak ukazuju na to da socijalni odnosi u svakodnevnim aktivnostima nisu razvijeni u potrebnoj mjeri, te da je neophodno raditi na razvoju i jačanju njihovih psihosocijalnih sposobnosti. Uočljiva je naglašena upotreba jezičkih struktura s jakim emocionalnim nabojem, osobito u komunikaciji s vršnjacima i članovima porodice, što je vrlo jasan pokazatelj ne samo psihosocijalnog razvoja mladih i razvijenih sposobnosti izražavanja emocija nego i svijesti o značaju i ulozi koje emocije igraju općenito u intersocijalnom općenju, a posebno u komunikaciji, uključujući i njezine tipizirane forme kakvi su pozdravi i zahvale. Istaknuto mjesto koje zauzimaju emocije samo je dodatno utvrđeno posezanjem za različitim oblicima neverbalne i nevakalne komunikacije kao što su tapšanje, zagrljaji, poljupci, osmijesi i sl. Odgovarajući prostor za pragmalingvističko i pedagoško djelovanje i poučavanje u okviru nastavnog procesa svakako pruža spoznaja do koje smo došli u ovom istraživanju, a to je da neočekivano visok postotak mladih izbjegava čak i najformalnije pozdravljanje s nepoznatim osobama u različitim situacijama (kad ih sretnu na otvorenom prostoru, pa čak i kad se s njima susretnu u zatvorenom prostoru). To je jasan pokazatelj još uvijek nedovoljno izgrađenih vještina primjerenog društvenog ponašanja. Značajan postotak srednjoškolaca, uglavnom u početnim razredima, ukazao je na potrebu da se o važnosti govornih činova poučava u srednjoj školi. S druge strane spoznaja da velik broj učenika koji su podvrgnuti ispitivanju u osnovnoj školi nisu imali odgovarajuće nastavne sadržaje koji su bili posvećeni pozdravljanju i zahvaljivanju daje nam za pravo da pretpostavimo kako su vjerovatno i drugi nastavni sadržaji koji imaju cilj razvoj i usavršavanje pragmatičke kompetencije u maternjem jeziku slabo ili čak nikako nisu zastupljeni.

Napokon u Bosni i Hercegovini kao višekonfesionalnoj sredini upotreba vjerskih pozdrava vrlo je osjetljivo pitanje. Ispitivanje je pokazalo da su srednjoškolci toga itekako svjesni. Oni ne samo da uočavaju problem koji se pojavljuje kad konfesionalno obilježen pozdrav biva upotrijebljen izvan odgovarajućeg okruženja nego uglavnom primjerenoreagiraju uzvraćajući na takav pozdrav nekim od neutralnih pozdrava. Kao karakterističan slučaj na-

vedena je upotreba *selama* kao muslimanskog pozdrava u okruženju koje ne mora biti strogo definirano kao muslimansko. S tim u vezi istaknuta je i suprotna pojava – upotreba neutralnog pozdrava u situacijskom kontekstu u kojem sagovornik očekuje vjerski pozdrav, te odzdravlja tim (vjerskim) pozdravom. To su svakako zanimljive pojave koje bi valjalo dodatno istražiti iz različitih aspekata, što zahtijeva širi metodološki okvir od onoga što su potrebe jednoga članka.

Literatura

- Alić, A. (2018) *Kulturalni modeli odgajanja – uvod u antropologiju porodice*, Sarajevo: Perfecta.
- Austin, J. L. (1962) *How to Do Things with Words*, Oxford: At the Clarendon Press, Oxford University Press, London. (Austin, John L. (2014), *Kako djelovati riječima: Predavanja William James održana na Sveučilištu Harvard 1955*, prev. Andrea Milanko, Zagreb: Disput).
- Badurina, L. (2021) *Od gramatike prema komunikaciji*, Rijeka – Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, Sveučilište u Rijeci – Filozofski fakultet.
- Bagarić Medve, V. (2012) *Komunikacijska kompetencija: Uvod u teorijske, empirijske i primijenjene aspekte komunikacijske kompetencije u stranome jeziku*, Osijek: Filozofski fakultet.
- Bakšić, S. i H. Bulić (2019) *Pragmatika*, Sarajevo: Bookline.
- Bratanić, M. (1997) *Susreti u nastavi*, Zagreb: Školska knjiga.
- Bratanić, M. (1999) „Bok, gospodo profesor! (O nesigurnosti u porabi pozdravnih formula u suvremenom hrvatskom jeziku“, u: Badurina, L., N. Ivanetić, B. Pritchard i D. Stolac, D. (ur.), *Teorija i mogućnosti pragmatolingvistike*, Zagreb – Rijeka: Hrvatsko društvo za primijenjenu lingvistiku, 103–114.
- de Saussure, L. i A. Rocci (2016) „Verbal communication: An introduction“, u: Rocci, A. i L. de Saussure (ur.), *Verbal Communication*, Berlin/ Boston: De Gruyter Mouton, 3–20.
- Díaz Pérez, F. J. (2005) „The speech act thanking in English: Differences between native and nonnative speakers’ behaviour“, *Revista de filología inglesa*, 26, 91–102.
- Glovacki-Bernardi, Z. (2010) „Pozdravljanje i oslovljavanje u svakodnevnom razgovoru“, *Proizvodnja i percepcija govora*, Zagreb: FF Press, 396–405.

- Ivanetić, N. (1995) *Govorni činovi*, Zagreb: Zavod za lingvistiku Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
- Ivanetić, N. (1999) „Komplimenti naši svagdašnji“, u: Badurina, L., N. Ivanetić, B. Pritchard i D. Stolac, (ur.), *Teorija i mogućnosti pragmatolingvistike*, Zagreb – Rijeka: Hrvatsko društvo za primijenjenu lingvistiku, 329–338.
- Ivanetić, N. (2003) *Uporabni tekstovi*, Zagreb: Zavod za lingvistiku Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
- Jocić, M. (2011) „Oslovljavanje i obraćanje“, *Lingvističke sveske*, 9, 297–346.
- Katnić-Bakaršić, M. (2001) *Stilistika*, Sarajevo: Ljiljan.
- Malinowski, B. (1999) „On phatic communion“, u: Jaworski, A. i N. Coupland (ur.), *The Discourse Reader*, London – New York: Routledge.
- Marot, D. (2005) „Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji“, *Fluminnesia*, 17/1, 53–70.
- Palasić, N. (2020) *Pragmatolingvistika – lingvistički pravac ili petlja?*, Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, Sveučilište u Rijeci – Filozofski fakultet.
- Palić, I. i M. Omerović (2023) *Bosanski jezik i komunikacija u nastavnoj praksi*, Sarajevo: Sarajevo Publishing.
- Petrović, D. S. (2019) *Umešnost komuniciranja*, Beograd: Clio.
- Piz, A. i B. Piz (2013) *Definitivni vodič kroz govor tijela*, prev. T. Milosavljević, Podgorica: Nova knjiga.
- Reardon, K. K. (1998) *Interpersonalna komunikacija: Gdje se misli susreću*, prev. P. Novosel, Zagreb: Alinea.
- Rosenberg, M. B. (2006) *Nenasilna komunikacija: Jezik života*, prev. S. Stanić, Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava.
- Rot, N. (2008) *Osnovi socijalne psihologije*, Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
- Searle, J. (1969) *Speech Acts*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Slatina, M. (2023) *O pedagogiji čovjeka – od čovjeka kao bića učenja do učećeg društva*, Bužim: Ilum d.o.o.
- Smajić, D. i I. Vodopija (2016) „Pozdrav i odzdrav kao elementarni pragmemi jezičnoga bontona“, *Pannoniana: Časopis za humanističke znanosti*, 1/1, 82–90.
- Spencer-Oatey, H. (ur.) (2008) *Culturally Speaking Culture, Communication and Politeness Theory*, 2nd ed., New York – London: Routledge.

- Šipka, M. (2009) *Zašto se kaže?*, Novi Sad: Prometej.
- Šipka, M. (2014) *Kultura govora*, Sarajevo: Institut za jezik.
- Vigotski, L. (1983) *Mišljenje i govor*, Beograd: Nolit.
- Žibreg, I. i S. Savić (1982) „Neki aspekti oslovljavanja u govoru dece predškolskog uzrasta“, *Prilozi proučavanju jezika*, 18, 5–26.
- Watts, R. J., S. Ide i K. Ehlich (ur.) (2005) *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*, Berlin – New York: Mouton de Gruyter.

SUMMARY

Ismail Palić, Mirela Omerović, Elma Selmanagić-Lizde GREETINGS AND THANKING AS IMPORTANT SPEECH ACTS IN SCHOOL AND EXTRACURRICULAR ENVIRONMENTS

In this article we discuss the use of speech acts of greeting and thanking among high school students and the importance of this communication unit in everyday dealings with others in school and extracurricular situations. With speech acts, people perform specific social activities by speaking in a certain way. Greeting and thanking represent simple speech acts from the field of phatic communication that is characterized by a high degree of conventionalisation, ritualism and stereotyping and are indicators of real cultural and emancipated behaviour in society. Many speech acts in a certain community include established patterns collectively accepted by its members as a language formula of sorts. In this regard, greetings and thanking are highly typified statements with the aim of achieving phatic communication and they belong to the group of pre-structured language patterns within institutionalised speech acts.

The aim of the paper is to determine the ways of realizing the mentioned speech acts on the language level among high school students and their attitudes regarding the importance of such language behaviour and actions from the aspect of politeness, kindness, and a positive attitude towards other people in educational practice and in everyday communication outside the school environment. It is very important to point out the educational need for teaching about the importance of greeting and thanking in teaching practice in the context of speech culture and language etiquette. The research has been carried out by surveying first, second, third and fourth grade high school students, and differences in the implementation of the mentioned speech acts on the linguistic level when they are used in the school environment and outside of educational practice are expected. It is also expected that the differences will be determined by the gender of the respondents, the social status of the communicator, i.e. the degree of formality, closeness, etc., as well as family and cultural values and customs.

Keywords: *speech acts; politeness; phatic communication; social conventions; school and extracurricular environment; everyday communication*