

# Sličnosti i razlike invokacijskog obraćanja u poljskom i hrvatskom jeziku i kulturi

---

**Markanović, Marijana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2019**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:871301>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-08**



Sveučilište u Zagrebu  
Filozofski fakultet  
University of Zagreb  
Faculty of Humanities  
and Social Sciences

*Repository / Repozitorij:*

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb  
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



FILOZOFSKI FAKULTET SVEUČILIŠTA U ZAGREBU  
ODSJEK ZA ZAPADNOSLAVENSKE JEZIKE I KNJIŽEVNOSTI  
KATEDRA ZA POLJSKI JEZIK I KNJIŽEVNOST

Diplomski rad:

**Sličnosti i razlike invokacijskog obraćanja u poljskom i  
hrvatskom jeziku i kulturi**

Student: Marijana Markanović

Mentor: prof. dr. sc. Neda Pintarić

Zagreb, rujan 2019.



## Sadržaj

0. Uvod .....	3
1. Uljudnost.....	5
2. Pozdravi .....	7
3. Pozdrav iz povijesnog aspekta .....	9
4. Invokacijsko obraćanje – pozdravni pragmemi .....	11
5. Invokacijsko obraćanje – odnos govornik - sugovornik.....	12
6. Invokacijsko obraćanje prema vrsti komunikacije.....	13
7. Neverbalni elementi invokacijskoga obraćanja .....	15
8. Verbalni elementi invokacijskoga obraćanja .....	19
8.1. Pozdravni pragmemi u poljskom jeziku .....	19
8.1.1. Usmena komunikacija .....	19
8.1.2. Oslovljavanje s ti/vi; ty/ pan, pani.....	21
8.1.3. Komunikacija telefonom, domofonom, mobitelom .....	23
8.1.4. Komunikacija internetom .....	24
8.1.5. Tradicionalni oblik pisane komunikacije - pismo .....	24
8.2. Pozdravni pragmemi u hrvatskom jeziku .....	25
8.2.1. Usmena komunikacija .....	25
8.2.2. Oslovljavanje s ti/vi.....	26
8.2.3. Komunikacija telefonom, domofonom, mobitelom .....	28
8.2.4. Komunikacija internetom .....	28
8.2.5. Tradicionalni oblik pisane komunikacije – pismo .....	29
9. Sličnosti i razlike između poljskih pozdravnih pragmeta i hrvatskih pozdravnih pragmeta.....	30
10. Zaključak .....	37
Literatura.....	40
Sažetak.....	42
Streszczenie.....	42

## 0. Uvod

Voditi razgovor nešto je što činimo svakoga dana mnogo puta i s različitim ljudima. Većinu tih razgovora vodimo bez poteškoća, niti ne razmišljajući da nam u tome pomažu usvojeni društveno i kulturno uvjetovani obrasci. Razgovor nije samo jezični fenomen, nego i socijalni jer je sam proces usvajanja jezika vezan za procese funkcioniranja i sudjelovanja u društvu (Glovacki-Bernardi, 2010: 396). Dijeljenje životnoga prostora s drugim ljudima i dijeljenje informacija bitno je svojstvo ljudskoga bića te je nezamislivo bez komunikacije.

U svakom jeziku postoje određena pravila ponašanja, određene norme koje su društveno prihvatljive i kojima se građani služe kako bi ostvarili komunikaciju. Svaka kultura ima određena općeprihvaćena pravila verbalnog i neverbalnog ponašanja koja se prenose s koljena na koljeno. Veliki razvoj tehnologije i modernoga društva te doticaj raznih kultura ubrzava i promjene u pravilima ponašanja. Kako bi razumjeli i shvatili na koji način se razvijaju i obogaćuju ili s druge strane pojednostavljuju norme i pravila ponašanja jednog naroda, više ne možemo uzimati u obzir samo kulturu tog naroda, nego moramo shvatiti i prihvatiti utjecaje koje drugi narodi i kulture vrše.

Unatoč tome što svaka kultura ima svoja pravila i norme lijepog ponašanja, kroz povijesni doticaj one su se na neki način povezale te tako možemo promatrati koje su sličnosti u današnjim obrascima uljudnosti<sup>1</sup>. Prema tome, u ovom radu, usporediti ću sličnosti vezane za invokacijsko obraćanje u poljskom jeziku i kulturi i u hrvatskom jeziku i kulturi, ali i razlike koje nam pokazuju kako se ipak svaka kultura razlikuju jedna od druge. Poticaj i motivacija za obradu ove teme bila mi je knjiga *Pragmemi u komunikaciji* od autorice Nede Pintarić.

Rad je koncipiran u nekoliko dijelova. U prvom dijelu opisane su osnovne informacije o samom pojmu uljudnosti i što ona predstavlja. Povezanost uljudnosti sa pozdravima i pozdravnim pragmemima. Važno je napomenuti i opisati kako su se razvijala istraživanja vezana za pozdrave kroz povijest. Dalje u tekstu opisan je termin invokacijskog obraćanja te njegove bitne sastavnice.

Nakon toga uvodnoga dijela i razrade samih pojmova i sastavnica, prvo imamo opisane neverbalne pozdravne pragmemi hrvatskog i poljskog jezika. Nakon toga se opisuju poljski verbalni pozdravni pragmemi s primjerima, u usmenoj i pisanoj komunikaciji, prema

---

<sup>1</sup> Poljski nazivi za bon ton: grzeczność językowa, etykieta językowa, zasady dobrego wychowania, kodeks towarzyski, savoir-vivre

medijima kojima se prenose. Na isti taj način opisani su i hrvatski pozdravni pragmemi s primjerima, kako bi lakše pratili u tekstu sličnosti i razlike između dva jezika i kulture.

Na samom kraju dodala sam usporedbu pozdravnih verbalnih i neverbalnih pragmemata između ta dva jezika, gdje je na temelju primjera vidljivo na koji način se kulture razlikuju, ali i koliko imaju sličnosti upravo zbog doticaja kroz povijest. U ovo poglavlje rada uključila sam i istraživanja provedena na sveučilištima u Varšavi (Agnieszka Norwa) i Poznańu (Beata Jezierska), kod kojih se navode primjeri iz života poljskog govornog područja, te na sveučilištima u Zagrebu (Zrinjka Glovacki-Bernardi) i Osijeku (Dubravka Smajić i Irena Vodopija), uz primjere iz raznih dijelova Hrvatske. Ova istraživanja su bitna kako bi se na temelju obrađenih podataka dobila jasna slika o tome koliko se prate pravila i norme prilikom pozdravljanja te kako funkcioniraju pozdravi u stvarnom životu.

Kroz rad sam se služila mnogim knjigama i člancima koji opisuju poljske i hrvatske pozdravne pragme, ali temelj i polazišna točka mi je bila knjiga autorice Nede Pintarić *Pragmemi u komunikaciji* iz 2002. godine. Na temelju te knjige, ali i ostalih izvora, koncipirala sam rad, koji se temelji na popisivanju invokacijskih pozdravnih pragmemata u poljskom te u hrvatskom jeziku. Kod opisivanja pozdrava koristila sam komparativnu metodu hrvatskih i poljskih pozdravnih pragmemata.

Cilj ovog rada je ukazati na kulturne i jezične razlike između dva slavenska jezika koji su naoko slični. Invokacijski pozdravni pragmemi usko su povezani s kulturom i bontonom dotičnih zemalja, a popisivanje sličnosti i razlika pomaže nam kod učenja poljskog, odnosno hrvatskog jezika. Za Hrvata stranca u Poljskoj, i za Poljaka stranca u Hrvatskoj važno je osvijestiti različitost kultura.

## 1. Uljudnost<sup>2</sup>

U svakom aspektu našeg života, u svakodnevnim životnim situacijama javlja se potreba za korištenjem neke od formi uljudnosti. Možemo ju izraziti na razne načine, verbalno i neverbalno. „Uljudnost je pojam koji podrazumijeva u kulturi stečen način izražavanja obzira prema drugima ili prema sebi u puno širem socijalnom kontekstu, od privatnih do javnih institucija.“ (Marot, 2005: 54-55).

Branko Kuna do definicije uljudnosti dolazi preko opisa interpersonalne komunikacije. Smatra da je „za snalaženje u svakodnevnim situacijama i posebice novom okružju od velikog značenja poznavanje jezičnih etiketa društveno prihvatljivog i poželjnog ponašanja te općih načela i normi koja vrijede unutar određene kulture kao što su odmjerenost, velikodušnost i suosjećajnost prema drugima, skromnost i obzirnost i dr. Dio pragmalingvistike koji je usmjeren na područje interpersonalne komunikacije naziva se teorija uljudnosti<sup>3</sup>. Pojam uljudnosti odnosi se na različite oblike socijalne i jezične interakcije te uključuje jezične i nejezične elemente koji dopunjuju interpersonalnu i skupnu komunikaciju.“ (Kuna, 2009: 84).

Pod pojmom uljudnosti do sedamdesetih se godina 20. stoljeća podrazumijevao određeni način socijalnog ponašanja i izražavanja. To su najčešće bile ustaljene forme uljudnosti. Najpoznatiji primjeri su otvaranje i pridržavanje vrata ženskoj osobi, oslobađanje mjesta za sjedenje starijoj osobi, skidanje kape kod ulaska muškarca u prostoriju, ljubljenje ruke, naklon. Te geste su nekada bile kodom galantnog ponašanja u višim društvenim slojevima. Poslije 70-ih godina 20. stoljeća uljudnost se promatra kao lingvistički pojam. Jedan od glavnih razloga tome su i istraživanja „govora tijela“. Jedan od oblika komunikacije je neverbalna komunikacija, koja je sastavni dio svake komunikacije, na temelju koje možemo također razaznati forme uljudnosti. Naš odnos prema okolini možemo otkriti u prepoznatljivim pokretima i položajima tijela (Marot, 2005: 54).

„Hrvatski rječnik sinonima ne razlikuje uljudnost kao način izražavanja obzira neovisno o ustaljenim pravilima lijepog ponašanja od pojmova koji upućuju na ponašanje vezano uz određene društvene prigode, socijalni status, pripadnost kulturnoj ili društvenoj skupini ili stupanj obrazovanja.“ (Marot, 2005: 55). Uljudnost kao odnos prema nekome nije samo određen društvenim statusom i ulogom, već i nastalom situacijom, namjerama, očekivanjima, psihičkim stanjem sudionika komunikacije.

---

<sup>2</sup> Hrvatski sinonimi: pristojnost, učtivost, uglađenost, ljubaznost – svi oni podrazumijevaju određeni altruistički način ponašanja i izražavanja te „ukazuju na izražavanje šovanja prema drugim ljudima na temelju njihova višeg statusa, moći ili starije dobi“ dok se uljudnost „odnosi na pokazivanje ili privid pokazivanja obzira prema drugima“ (Marot, 2005: 54)

<sup>3</sup> Teoriju uljudnosti razvili su P. Brown i S. Levinson u djelu *Politeness: Some Universals in Language Usage*

Danas postoji prihvaćeni skup pravila ponašanja u određenim prilikama. Većina našeg ponašanja je naučena, a značenje pokreta, gesta i pozdrava je kulturološki određeno. Svaka osoba svoje ponašanje prilagođava zahtjevima zajednice kako bi komunikacija protekla u pozitivnom smislu i kako bi polučila uspjeh. Uspješna komunikacija znak je dobrog odgoja i dobro usvojenih pravila ponašanja.

Andrzej Markowski pod terminom jezične uljudnosti podrazumijeva ponašanje pojedinca u jezičnim kontaktima (ponajprije u neposrednom razgovoru, ali isto tako i u pismima i e-mailima), koji koristi izraze i forme poštovanja, čime pokazuje koliko cijeni sugovornika. Isto tako time nam govornik pokazuje koliko je obrazovan kulturno i jezično (Markowski, 2009: 99).

Svaki govorni čin, odnosno svako obraćanje govornika sugovorniku možemo shvatiti kao uljudno ili uvredljivo. To ovisi o načinu na koji govornik pristupa sugovorniku, znači o neverbalnom obliku komunikacije, ali isto tako i o sadržaju, odnosno verbalnom obliku. Važno je naglasiti da se uz sami sadržaj poruke, na sugovornika prenosi i ponašanje govornika, način na koji je savladao pravila uljudnosti, intonacija kojom priča, vanjski utjecaji koji u danom trenutku utječu na prenošenje poruke (pr. buka u gradu). Ako se radi u pisanoj komunikaciji, isto tako možemo iščitati dali je pošiljateljeva poruka uljudna ili potencijalno uvredljiva i to uzimajući u obzir dali je tekst pisan rukom ili ne, prema urednosti rukopisa, načinu na koji se koriste velika i mala slova i koje su forme oslovljavanja korištene.

Uljudno ponašanje najizraženije je u neposrednoj komunikaciji. Vidljivo je to u načinu na koji se jedna osoba obraća drugoj, u odabiru pozdravnih oblika, kod predstavljanja sebe, u načinu započinjanja i završavanja razgovora. Jezična uljudnost je sastavni dio takvih oblika obraćanja, kao što su čestitke, izražavanje dobrodošlice, saučešća, molbe, isprike itd., drugim riječima, kod ponašanja koje je karakteristično kako za usmeno obraćanje tako i za pismeno (Markowski, 2009: 100).



## 2. Pozdravi

Pozdravljanje je jedan od najstarijih oblika komunikacije. Dijelimo ju na verbalnu, verbalno-verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Kada govorimo o verbalnoj komunikaciji, najčešće je to oblik dijaloškog razgovora. Kod neverbalne komunikacije do izražaja dolaze različite geste koje sugovornici koriste kako bi nam dali do znanja da su nas primijetili. No, najčešće je u upotrebi kombinacija verbalne i neverbalne komunikacije, jer čovjek ima potrebu svoje izgovorene riječi popratiti raznim, nesvjesno korištenim, gestama.

Svaka komunikacija na svijetu započinje nekim oblikom pozdrava. Svaka od tih situacija ima pisana i nepisana pravila kojih se moramo pridržavati. Dubravka Smajić i Irena Vodopija smatraju da je pozdravljanje ne samo jezično komunikacijska kategorija nego i socijalno ideološka kategorija te uz pozdrave koje smo naučili, moramo znati i kako ih koristiti ovisno o situacijskom kontekstu i osobama s kojima komuniciramo. Oni variraju ovisno o određenim situacijama, kao što su npr. razgovor, pismo, telefonska komunikacija, radio, televizija. Iako mogu varirati, postoje šablone prema kojima se odabire tip pozdrava koji odgovara danoj situaciji koja zahtjeva određeno ponašanje i korištenje društvenog bontona.

Od najranijeg djetinjstva učimo se normama lijepog ponašanja. Uče nas koje su geste i pravila društveno prihvatljiva, a koja su pokazatelj neuljudnosti. Neke od tih naučenih normi primjenjujemo svjesno, jer su nam one bile u djetinjstvu prenesene verbalno. Neke od njih primjenjujemo nesvjesno, oponašanjem okoline.

Pozdravi su stereotipni izrazi koji se pojavljuju u određenom društvenom kontekstu i imaju ograničen i uobičajen oblik te konvencijom određen sadržaj (Blagus Bartolec, 2012: 22). Sastavnice pozdrava su nepromjenjive i stalne te ne postoji mogućnost kombiniranja s drugim sastavnicama (pr. *Dobar dan!*, ali ne i *Dobar ugodan dan!*).

Małgorzata Marcjanik<sup>4</sup> definira pozdrave kao oblike uljudnosti koji započinju, odnosno signaliziraju sastanak. Koriste se kako na početku susreta tako i na kraju susreta i najvažniji su oblici jezične uljudnosti. Poljaci ih najviše koriste upravo kada se susreću i onda kada se rastaju. No, to nije samo karakteristično za poljsku kulturu, nego svi ljudi na svijetu imaju potrebu na neki način označiti početak susreta, ali i završetak.

Pozdravi imaju nekoliko obilježja koji ih definiraju. Jedno od njih je da pozdravi imaju obilježja leksikaliziranih jedinica i strukturu krnje rečenice. Iskazom *Dobar dan* zapravo sugovorniku poručujemo da mu želimo dobar dan, da smo mu dobronamjerno pristupili i da

---

<sup>4</sup>M. Marcjanik, *ABC grzeczności*, s. 264.

želimo s njim razgovarati. Pozdravi su isto tako i dijalekse, jer uključuju dijalošku formu. Tako oba sugovornika mogu pozdraviti istim leksemima, ali isto tako s obzirom na hijerarhiju, dob, rang mogu pozdraviti i sa različitim leksemima. Pozdrave još definiraju i mediji kojima se prenose. Svoje pozdrave prilagođavamo načinu komunikacije, bila ona posredna, neposredna, putem interneta, radija, televizije (Pintarić, 2002: 122-123).

Osim leksičke strukture pozdrav ima i nejezične i neverbalne elemente te se stoga smatraju gestoleksama ili gestoslovima. Svaki verbalni oblik pozdrava popraćen je neverbalnim elementima koji ovise o komunikacijskoj sredini i situaciji. Postoje oni neverbalni elementi koji će pratiti svaku invokaciju (osmijeh, upiranje pogleda) te oni koji se pojavljuju u specifičnim situacijama (rukovanje, naklon) (Pintarić, 2002: 124).

Pozdravi se smatraju i socioleksama, jer se u različitim društvenim sredinama koriste različiti pozdravi. Ribari će se pozdraviti s *Bistro!*, lovci s *Dobra kob!*. Različite socijalne skupine će se različito pozdravljati i to ne samo vojnici, izviđači, djeca u školi, nego će se razlika osjetiti i u velikim sredinama poput različitog invokacijskog ponašanja ljudi sa sela i onih iz gradova (Pintarić, 2002:126).

Pozdrav, prema tome, ima komunikacijsku kategoriju na koju utječu različita sredstva: kinetička sredstva (mimika, geste, položaj tijela), proksemička sredstva (jačina glasa i tip pozdrava ovisno o udaljenosti komunikatora), paralingvistička sredstva (boja glasa, intonacija, melodija, naglasak), subperceptivna sredstva (osjećaj simpatije, antipatije, empatije), taktilna sredstva (dodirivanje, rukovanje, lupkanje po ramenu, grljenje, ljubljenje), ritualni znakovi (razne pozdravne faze: predstavljanje, obraćanje pozornosti, pružanje ruke, ljubljenje, mahanje), statusna obilježja (pozdravno ponašanje ovisno o položaju u društvu, obrazovanju, dobi), institucionalne sheme (različiti pozdravi pojedinih društvenih sredina) itd. (Pintarić, 2002: 121).

### 3. Pozdrav iz povijesnog aspekta

Povijesno gledano poljski lingvisti pozdrave su vidjeli kao dio društvene etikete (Awdiejew, 1983.), nazivali su ih i formama uljudnosti (Grodziński, 1977.), jezičnim bontonom (Zgółkowie, 1992.). Mnogi poljski autori bave se komparativnim studijama obraćanja govornika primatelju u raznim jezičnim sredinama. Eugeniusz Tomiczek smatra da je funkcija adresativnih oblika „stvaranje neposrednog kontakta između govornika i primatelja u činu jezične komunikacije“. Postoje tako adresativne formule (ti, vi + ime, prezime, titula + atributivne riječi *moj, cijenjeni, dragi*) i formule samoodređenja (govornik naziva ili određuje samoga sebe) (Pintarić, 2002: 53). Małgorzata Marcjanik (1993.) opisala je poljsku jezičnu etiketu kao skup jezičnih iskaza u kulturi društvenog ponašanja u određenim pragmatičnim situacijama. Prema njoj društveno prihvaćen poljski model pristojnosti ima dva osnovna pravila: poštivanje partnera u dijalogu uz istovremeno umanjivanje uloge vlastite osobnosti te pokazivanje zanimanja za partnerove probleme (Marcjanik, prema Pintarić, 2002: 48).

U poljskoj kulturi najveće promjene događale su se kada je dolazilo do velikih promjena u svim aspektima ljudskog života, onih društvenih, kulturnih, jezičnih, političkih, ekonomskih... Za Poljsku državu ti događaji iz 20. stoljeća koji su doveli do promjena na svim razinama su I. svjetski rat i II. svjetski rat, te posljednje 1989. godina, odnosno nastanak III. RP. Upravo ta zadnja promjena donijela je ono što možemo nazvati demokratizacija običaja. To se odnosi u najvećoj mjeri na usvajanje američkih pravila ponašanja od strane mlađih generacija posredstvom televizije, filmova, igrice. Tu se javlja i razmišljanje, upravo tih mlađih generacija, da smo svi u svojim pravima jednaki, što se odnosi i na pravila uljudnosti. Jedino što se zadržalo do danas, jedina neravnopravnost je ta da se nekim ljudima mlađe osobe obraćaju sa ti, a nekima sa *pan, pani* (Marcjanik, 2007: 26-28).

U hrvatskoj se malo drugačije pristupalo samom pojmu pozdrava. Smatralo se da su pozdravi dio običaja te su ih hrvatski etnolozi ovako definirali: „Pozdrav je najjednostavniji običaj kojim se izriču osjećaji prijateljstva, odanosti i poštovanja.“ (Balenić, 1941.). Pojavom sociolingvističkih promjena u pozdravima, hrvatski lingvisti započeli su svoja istraživanja prema kojima su pozdrave definirali kao „ritualizirane sociološki i kulturno utemeljene verbalno-neverbalne dijaloške oblike afektivnih odnosa u komunikacijskoj situaciji privremenog susreta dviju ili više osoba.“ (Pintarić, 2002: 122).

U svom članku o komunikaciji i pozdravima, Vesna Deželjin i Hana Klak definiraju pozdrav kao „temeljni komunikacijski čin kojim se iskazuje vlastita nazočnost u društvu

drugih osoba, no pozdrav je ujedno način izražavanja pažnje prema osobi koju se pozdravlja. Ujedno, on odražava kvalitetu odnosa koji vlada među tim osobama kao i vrstu društvenog položaja ili statusa među pojedincima ili skupinama koje dolaze u dodir.“<sup>5</sup>

Kao i u poljskom jeziku i kulturi, tako i u ostalim kulturama i jezicima Europe, među njima i hrvatskom, velike promjene događale su se skupa s velikim promjenama 20-oga stoljeća. Te promjene vidljive su nakon I. i II. svjetskog rata u svim aspektima života ljudi u Europi. Kako od politike i ekonomije do kulture, društva i jezika. Nametnute ideologije utjecale su na cjelokupni život društva pa su tako vidljive i u nametnutim pravilima ponašanja. Kao najbolji primjer možemo navesti kako se za vrijeme komunizma pokušao nametnuti jedan prihvatljivi način pozdravljanja leksemom *Zdravo!*, što danas rijetko tko koristi s obzirom da se uz taj pozdrav vežu određene konotacije (Pintarić, 2002: 122). Raspadom Jugoslavije i stvaranjem Republike Hrvatske došlo je do demokratizacije kulture i okrenutosti prema Zapadu.

Danas se, kao najviše zastupljeni oblik pozdrava, pojavljuje stari skraćeni pozdrav *Bog!*. Uveden je umjesto pozdrava *zdravo!*. Pozdrav *Bog!* izveden je iz forme odzdrava *Dobar dan – Bog daj!*. U kajkavaca (ovamo pripada i zagrebački žargon) zvučni se suglasnici na kraju riječi obezvučuju, tako je nastao oblik toga pozdrava *bok!*, u štokavaca se lijepo izgovara *bog!*, a u čakavaca *boh!*. Ovaj se pozdrav može primjenjivati pri dolasku i odlasku. U Istri i sjevernom primorju češće se može susresti talijanski pozdrav prilagođen hrvatskom izrazu i grafiji: *ćao!* Nekada je funkcionirao samo pri odlasku, a danas se koristi i pri dolasku, kao i *bog*.

---

<sup>5</sup>Deželjin, Vesna i Hana Klak: Komunikacija se mijenja: primjer pozdrava u talijanskom jeziku, Zagreb 2016, str. 134

## 4. Invokacijsko obraćanje – pozdravni pragmemi

Kod svakog susreta vidljiva je invokacijska vrijednost pozdrava, jer se njime zaziva osoba kojoj je taj pozdrav namijenjen.

Pozdravni pragmemi, kao dio kulturnog ophođenja, dio pravila lijepog ponašanja, pripadaju u kulturološke pragmemi koji se rabe prema načelu društvenog bontona određene jezične zajednice. Najčešće se takvi tipovi pragmemi nazivaju jezičnim bontonom. Pri susretu dvaju ili više osoba dolazi do korištenja određenih izraza kako bi se uputilo na to da se želi započeti komunikacija. Svaki razgovor započinje pozdravom, a takva situacija se još može nazvati i invokacijom (Pintarić, 2002: 120-121). Kod svakog takvog obraćanja sugovornik mora postupiti u skladu s pravilima i normama lijepog ponašanja određenog jezika i kulture i upotrijebiti one riječi i izraze kojima će pokazati da on, kao član određenog društva, vlada tim normama i da je prihvaćen u društvu kao obrazovan i dobro odgojen čovjek.

„Budući da su pragmemi i pragmafrazemi emotivno obojeni i česti u govoru i svakodnevnoj komunikaciji, oni su neophodni u učenju svakog stranog jezika, pa tako i u učenju hrvatskoga i poljskoga jezika. Govorni jezik nije samo individualan, kako su to smatrali strukturalni lingvisti, nego podliježe određenom sustavu ponašanja ljudi u određenoj kulturi. Zato se bez njihova poznavanja ne može ostvariti uspješno i uljudno sporazumijevanje, niti se mogu izraziti emocije koje su sadržane u svim našim iskazima.“ (Pintarić, 2010: 12).

Sama riječ *invokacija* može nam sugerirati da se radi o načinu uvođenja u komunikaciju s drugom osobom. Ona se ne sastoji nužno samo od pozdrava, nego je to jedna cjelina koja ima nekoliko dijelova. Najvažniji od njih je upravo pozdrav s vokativnim obraćanjem *Dzień dobry, pane Jacku/Dobar dan Majo*, no iza njega može slijediti i retoričko pitanje *Kako si?/Jak się masz?*, koje isto tako vrši neku dodatnu funkciju pozdrava ili poziv na druženje *Idemo na kavu?!/Chodźmy na herbatę (usiąść)!*. Osim ova tri osnovna tipa invokacije, ona može varirati ovisno o situaciji i partnerima. U razgovor se mogu uključiti dodatna pravila ponašanja ako se komunikatori ne poznaju (pravila upoznavanja), mogu se čak i izostaviti neki dijelovi invokacije i oblici pozdravnih pragmemi (Pintarić, 2002: 121).

## 5. Invokacijsko obraćanje – odnos govornik - sugovornik

Govorna situacija nam sugerira koji ćemo od pozdravnih pragmeta koristiti u kojoj situaciji. Ako sugovornika bolje poznajemo te smo s njim u prijateljskim odnosima, prilikom pozdrava bit ćemo opušteni te samim time birati pozdrav koji je nastrojen više prijateljski. Ako osobu bolje poznajemo, no ipak se prema njoj moramo obraćati s poštovanjem, biramo prikladnije načine pozdravljanja u takvoj situaciji. Moguće je i uključiti neka dodatna pravila ponašanja ako nam je sugovornik stran, odnosno možemo neke oblike invokacije čak i izostaviti kako ne bi došlo do nerazumijevanja i neprimjerenoga ponašanja.

Način na koji se obraćamo primatelju naše poruke mora biti prilagođen njegovom statusu u društvu, godinama, funkciji koju obnaša i odnosu koji postoji između nas. Važno je pridržavati se tih pravila i normi, pogotovo ako je riječ o službenom dopisivanju. Nešto slobodniji način komuniciranja može se primijeniti kod poznanika koji su u prijateljskom odnosu.

Pozornost treba posvetiti i broju sugovornika u razgovoru. Ako u razgovoru sudjeluje jedna osoba, onda možemo lakše procijeniti, prema razini poznanstva, na koji način ćemo se pozdraviti i predstaviti. No, ako u razgovoru sudjeluje više osoba, to zahtijeva drugačije pristupanje samom invokacijskom činu.

Neke studije bave se analizom primjene uljudnosti s obzirom na spol. Zaključak do kojeg je došla Danijela Marot (2005) je da su žene uljudnije od muškaraca, da uživaju u razgovorima i komunikaciji smatrajući ju važnim sredstvom uspostavljanja odnosa s prijateljima i bliskim osobama. Prema njoj, žene koriste jezik da bi uspostavile, njegovale i razvile osobne veze te imaju više obzira prema sugovornicima, dok je muškarcima jezik tek sredstvo prenošenja informacija, prilikom čega ne vode računa o reakcijama sugovornika.<sup>6</sup>

Važna pretpostavka u svakom procesu komunikacije je, da se svaki govornik prilikom obraćanja sugovorniku (bilo individualnoj osobi ili skupini ljudi) vodi načelom govorenja istine, da pristupa razgovoru iskreno i s otvorenim namjerama, ne nameće svoje stavove i poglede i daje mogućnost izbora sugovorniku.

---

<sup>6</sup> Kornelija Pinter se u svom radu *Spol/rod između teorije uljudnosti i feminističke lingvistike* (2011) također dotaknula pitanja vezanih za spol i njegova utjecaja na uljudnost u komunikaciji.

## 6. Invokacijsko obraćanje prema vrsti komunikacije

Pozdravi su najčešće ograničeni na medije kojima se izražavaju. Postoji osjetna razlika ovisno o vrsti komunikacije. Tako se govornici drugačije obraćaju prema nekome u izravnom razgovoru u odnosu na radijskog voditelja ili televizijskog voditelja. Bitne razlike su vidljive i u odnosu na pisanu komunikaciju i usmenu komunikaciju. Čak se i novi oblici komunikacije razlikuju od onih tradicionalnih iako izgledom podsjećaju jedni na druge (tradicionalno pismo i elektronsko pismo – e-mail).

Kod usmene komunikacije najčešće se možemo susresti s razgovorima uživo. Pri susretu na ulici, u dućanima, državnim institucijama, kod doktora, u školi itd. Jedna vrsta usmenog razgovora je i telefonski razgovor prilikom kojega koristimo sve elemente verbalne komunikacije, dok se oni neverbalni mogu samo naslutiti.

Pisana komunikacija u velikom je usponu te se stalno širi na sve aspekte života i na razne medije koji se pojavljuju u današnje vrijeme. Tako imamo, osim one tradicionalne (pisma, razglednice i sl.), komunikaciju putem interneta (razni forumi, chatovi, e-mailovi), mobilnu komunikaciju (SMS i razne nove aplikacije za razmjenjivanje poruka poput Vibera, Whatsapp-a, Messengera).

Danas je najrasprostranjenija i najpopularnija komunikacija putem Interneta, a najpopularniji oblik je zasigurno e-mail. Taj se oblik komunikacije koristi u svim aspektima ljudskog života. Od privatne komunikacije među rodbinom i prijateljima, do službene komunikacije u školi, na fakultetu, u državnim organizacijama, na poslu itd. S obzirom da je to novi oblik komunikacije koji se brzo i silovito razvio u zadnjih dvadesetak godina, ne čudi činjenica da ne postoji određeni obrazac koji bi olakšao komunikaciju i odredio koje su norme pristojnosti prihvatljive i poželjne u pisanju elektroničkoga pisma. S jedne strane e-mail podsjeća na tradicionalno pismo, dok s druge strane podsjeća na neposredni (odnosno telefonski) razgovor. Prema načinu kojim se e-mail započinje, možemo prepoznati je li osoba koja piše mlađa ili starija. Starije osobe često koriste oblike koje su tipične za tradicionalno pismo, dok se mlađe osobe više koriste oblicima karakterističnima za neposredan razgovor. Iako je to noviji oblik komunikacije, s obzirom da je e-mail pisani tekst, podrazumijeva se da ima određene dijelove, početak (invokacija), sredinu (tekst, sadržaj) i kraj (eksvokacija) te se mora pridržavati određenih pisanih i nepisanih pravila lijepoga ponašanja (Norwa, 2014: 4).

S obzirom da je internetska komunikacija zadnjih godina u svom usponu i razvoju, dolazi do potrebe reguliranja pravila internetske jezične uljudnosti. Pojavom tih novih oblika komunikacije i uljudnosti nastao je i skup pravila koji se odnose na uljudnost, odnosno pravila

lijepog ponašanja na mreži, poznata pod nazivom *netiquette*<sup>7</sup> ili *internetetiquette*, u poljskom jeziku to je naziv *netykieta*,<sup>8</sup> koji nam opisuje skup pravila osobnog ponašanja na internetskim stranicama. *Netykieta* nisu kodificirana pravila, nego više spontani skup pravila koja služe lakšoj i ugodnijoj komunikaciji, a temelje se na pravilima *savoir-vivrea* (*bon tona*). Ta su pravila vezana uz formu poruke, sadržaj poruke, formu obraćanja i ponašanje pošiljatelja (Marot, 2005: 64).

---

<sup>7</sup> <https://helpdesk.carnet.hr/Netiquette> (pristupljeno: 20.6.2019.)

<sup>8</sup>zwyczajowe zasady korzystania z usług Internetu (uobičajena pravila za korištenje internetskih usluga) – Słownik języka polskiego PWN



## 7. Neverbalni elementi invokacijskoga obraćanja

Neverbalna komunikacija nastala je prije verbalne te je prirodna svim živim bićima uključujući i čovjeka.

Poljski autor H. Niedzielski istraživao je društvene specifičnosti „poljskog jezika tijela“. On smatra da je poljska neverbalna komunikacija specifična, pa čak i teško razumljiva prosječnom strancu s obzirom da obiluje velikim brojem ilustratora<sup>9</sup>, regulatora<sup>10</sup> i amblema<sup>11</sup> poznatih samo poljskoj kulturi (Niedzielski, prema Pintarić, 2002: 26).

Svaki pozdrav u sebi uključuje neverbalne elemente. To se odnosi na usmenu komunikaciju. Ljudi čak i kada razgovaraju telefonom, koriste elemente neverbalne komunikacije, a sugovornik, iako to ne vidi, može pretpostaviti kojim se gestama služi govornik. Pri svakom susretu kod pozdrava se javljaju i različiti tipovi ponašanja koji ovise o situaciji, ali i o naučenim gestama sugovornika.

Poljska pragmaticarka Krystyna Pisarkowa (1978) istraživala je čimbenike koji utječu na prijenos, značenje i vrstu neverbalne komunikacije. Ona razlikuje 4 tipa čimbenika: fizičke elemente (sredstva prijenosa informacija, vrijeme, mjesto i sudionike govornog procesa), socijalne elemente (odnosi hijerarhije među partnerima, spol, dob, društvena pripadnost, podrijetlo, vjerska određenost, profesija i stupanj obrazovanosti komunikatora), tematske elemente (razgovor o sebi, obitelji, poslu, znanosti, obrazovanju, slobodnom vremenu, kulturnom životu, uslugama, ideologiji, politici itd.) te formalne oblike govora (žanrovska strukturiranost govornog iskaza: pozdravi, čestitke, kondolencije, zdravice, ustaljene izrjeke, krilatice itd.) (Pisarkowa, prema Pintarić, 2002: 26).

Neki od općih elemenata neverbalnih pozdrava su osmijeh, upiranje pogleda, podizanje glave, klimanje glavom. Takav oblik izražavanja naziva se kinetički kod, koji uključuje svjesne i nesvjesne pokrete rukama, licem, glavom, tijelom, nogama. Naravno, postoje i neki specifični elementi koji ovise o određenoj situaciji, razlikama u rangu, o spolnim i dobnim razlikama, te o udaljenosti i preprekama u prostoru. Za neverbalne elemente, ali isto tako i za verbalne, ključna je uloga kulturnog konteksta koji je neodvojiv od pojedinca i kulturne zajednice u kojoj on funkcionira. „Ovakvi znakovi funkcioniraju na konkretnim zemljopisnim područjima na kojima dotični narodi obitavaju te nose obilježje njihove kulture i predstavljaju sastavnice neophodne za njezino poznavanje. Mogu izražavati

---

<sup>9</sup> Geste koje koristimo kako bismo ilustrirali ili pobliže objasnili verbalnu poruku, nemaju značenja ako ih koristimo samostalno.

<sup>10</sup> Znakovi koji reguliraju komunikaciju.

<sup>11</sup> Neverbalne geste koje zamjenjuju verbalnu poruku i imaju dobro poznato značenje unutar određene kulture.

emocionalni odnos pošiljatelja prema sadržaju ili izazvati određene reakcije primatelja. (...) Ove znakove pošiljatelj namjerno uvodi u komunikaciju, a primatelj svjesno reagira na njih.“ (Jaržabek, Pintarić, 2012: 8)

Stranci će si pri prvom susretu pružiti ruku uz obraćanje pažnje na pravila prvenstva koja nalaže bon ton. Prvo će ruku pružiti žena muškarcu, starija osoba ili muškarac mlađoj ženi ili muškarcu, osoba višeg ranga osobi nižeg ranga. Isto tako će i osoba višeg ranga kod zagrljaja potapšati osobu nižeg ranga po ramenu, nikako obrnuto. Međusobno se mogu lupkati samo osobe istog ranga, prijatelji (Pintarić, 2002: 124-125).

U hrvatskoj sredini je pri upoznavanju uobičajeno rukovanje prilikom kojega je dobro osobu gledati u oči za cijelo vrijeme rukovanja. Osoba koja ne gleda drugu osobu u oči i sklanja pogled, smatra se neiskrenom, odnosno zatvorenom i stidljivom. U poljskoj kulturi muškarci i žene skrenut će pogled odmah nakon pozdrava, jer zadržavanje pogleda može značiti da žena izaziva muškarca, a svraćanje pogleda označava stidljivost specifičnu za žene. Ta gesta svraćanja pogleda se unificirala u poljskoj kulturi i na muškarce i na žene (Pintarić, 2002: 133). Kod rukovanja važno je i koliko jak stisak ruke osoba ima, tako da se pretpostavlja da će muškarac jače stisnuti ruku i imati „čvrst stisak ruke“ kako ga se ne bi smatralo feminiziranim i mlakonjom.

Kod Poljakinja položaj ruke kod rukovanja drugačiji je nego kod Hrvatica jer Poljakinje nikada ne mogu znati unaprijed, hoće li im muškarac poljubiti ruku ili ne. Zato one pružaju ruku ovisno o situaciji, vodoravno ispruženoga ili okomitoga dlana. Kod Hrvatica je običaj drugačiji. One uvijek pružaju ruku okomito i čvrsto stišću dlan muškarca ili žene, što je zapravo znak srdačnosti i ravnopravnosti (Pintarić, 2002: 132-133).

Naklon je poseban oblik pozdrava. Uvijek se javlja kod neravnopravnih odnosa (osobe nižeg ranga klanjaju se osobama višeg ranga), a u odnosima muškaraca i žena, muškarac se klanja ženi. Nakloni su bili često u upotrebi kroz povijest, kada je bila izražena razlika između plemstva i običnoga puka, između imućnih i siromašnih. Danas se čak i kod takvih razlika govornici neće nužno klanjati sugovorniku. Jedini oblik komunikacije kod kojega je naklon još uvijek u širokoj upotrebi, religijski su obredi u kojima se vjernik klanja Bogu, što je popraćeno križanjem i naklonom glave (Pintarić, 2002: 125).

U Poljskoj je naklon još uvijek dio kulturnoga ophođenja i pojavljuje se u pozdravnim situacijama, pogotovo kod ženske populacije. U hrvatskoj se takav oblik pozdrava može vidjeti još samo kod vjerskih pozdrava Bogu i na pozornici, kada se na kraju predstave pozdravlja publiku (Pintarić, 2002: 132).

Kada muškarac pozdravlja ženu, uz naklon skida i kapu (Pintarić, 2002: 125). To je isto jedan od starijih oblika pozdrava koje još možemo susresti kod starijih generacija. U današnje vrijeme rijetko se može vidjeti mušku osobu koja u svojoj odjevnoj kombinaciji obavezno nosi šešir, dok su ranije šeširi, kape i ostala pokrivala bila sastavni dio odijevanja. Samim time nije nam teško zamisliti da su tada govornici u znak poštovanja i uljudnosti kod naklona svoj šešir skidali. Danas ipak možemo susresti osobe koje takav oblik pozdrava još koriste, pa ako nemaju šešir ili kapu na glavi, rukom simuliraju skidanje kape ili šešira prilikom naklona.

Prema načinima pozdravljanja možemo pretpostaviti da su Poljaci među sobom mnogo bliskiji nego Hrvati. Puno više i češće se ljube prilikom pozdravljanja. Ljube se najčešće tri puta u obraz i to kreću od desnog obraza. Ako se dvije osobe često susreću, pozdravni poljubac može se svesti na jedan poljubac u lijevi obraz. U Hrvatskoj se najčešće ljubimo dva puta, polazeći od lijevoga obraza. Takav oblik pozdravljanja Hrvati koriste u određenim situacijama kao što su npr. čestitanje, rijetki susreti rodbine i prijatelja, no u svakodnevnoj situaciji poljubac najčešće izostaje (Pintarić, 2002: 132).

U usmenoj komunikaciji invokacijskoga obraćanja najčešće možemo susresti kombinaciju verbalnih i neverbalnih oblika, no ipak postoje i situacije u kojima je primjenjiva samo neverbalna komunikacija. Do takve situacije može doći kada se komunikatori nalaze predaleko jedan od drugoga ili kada je buka prevelika da bi se čuli, ako se žure. Pozdravi koje pritom upućuju su osmjehivanje, mahanje rukom, klimanje glavom. Time dajemo do znanja osobi koju pozdravljamo da nam je stalo do nje i da nam je drago što smo ju sreli. Ako je naš pozdrav uzvraćen na bilo koji način, znači da je i toj osobi drago što smo se sreli. Ako se pozdrav ne uzvratiti, razlog može biti ili neprimjećivanje pozdrava ili ignoriranje kojim želimo drugoj osobi dati do znanja da ne želimo s njom komunicirati (Pintarić, 2002: 125).

U poljskom jeziku postoje određena pravila neverbalnoga ponašanja kojega se moraju pridržavati muškarci kada su u društvu žena. Tako npr. muškarac prvi mora pozdraviti ženu te pritom čeka hoće li mu žena pružiti ruku, kako bi joj uzvratio istom gestom, a ako žena ne pruži ruku, tada se i muškarac suzdržava od rukovanja; ako se radi o većoj skupini ljudi, muškarac počinje pozdravljati najprije žene, a potom pozdravlja ostale muškarce; ako pri pozdravu ljubi ženu u ruku, mora na isti način pozdraviti i sve ostale prisutne žene te se pri tome naginje do ženske ruke, a nikako ne privlači ženinu ruku k sebi; na vratima uvijek mora propustiti ženu da prođe prva, osim kada ulaze u restoran, tada muškarac ulazi prvi; u svim situacijama mora se ustati ženi koja stoji i ponuditi joj svoje mjesto za sjedenje, osim ako je muškarac stariji ili iz zdravstvenih razloga ne može stajati. Takvi primjeri muške uljudnosti

odnose se na situacije u svakodnevnom životu, dok u poslovnom svijetu vrijede druga pravila te su žene ravnopravne s muškarcima (Marcjanik, 2009: 24).

U hrvatskoj kulturi moglo bi se reći da su žene sve ravnopravnije s muškarcima u gotovo svim situacijama. Tako danas rijetko možemo vidjeti situaciju u kojoj će muškarac poljubiti ruku ženi, ali jedna od gesta do koje možda još najviše držimo je ta da će muškarac otvoriti i pridržati vrata ženi kako bi ona prva prošla kroz njih.

## 8. Verbalni elementi invokacijskoga obraćanja

Jezična uljudnost, kao što je već ranije napomenuto, najvidljivija je u izravnom obraćanju jedne osobe prema drugoj ili više osoba. Komunikacija u neposrednim razgovorima dovodi dvoje sudionika u neposredni kontakt licem u lice omogućavajući trenutnu reakciju na izgovorene izjave. Sudionici tako mogu pratiti na koji način njihov sugovornik reagira i mogu dalje birati u kojem smjeru će se razgovor razvijati.

Neposredni razgovori nisu jedini oblik komunikacije koji upotrebljavamo. Razvojem i napredovanjem tehnologije kroz godine razvili su se drugi oblici komunikacije koji ne spadaju direktno u neposredan razgovor licem u lice, nego se odnose na razgovor u kojem se osobe ne vide. Iako se kod takvih razgovora javljaju isti ili slični oblici i forme uljudnosti, velika razlika je u tome što se prilikom takvih razgovora ne mogu vidjeti neverbalni oblici komuniciranja, i to ne samo mimika i geste, nego u nekim slučajevima i intonacija, boja glasa i jačina. Ovom tipu komunikacije pripadaju telefonski razgovori, razgovori domofonom, sms-ovi, razne mobilne aplikacije koje se koriste za dopisivanje, različiti razgovori internetom na stranicama za dopisivanje.

Postoji još jedna vrsta razgovora koji u neku ruku podsjećaju na neposredan razgovor, ali se odvijaju sporije, a to su razgovori putem e-maila. Od sudionika tih razgovora očekuje se brzi odgovor, no to ne znači da će iste sekunde odgovoriti, nego da će odgovoriti kada e-mail pročitati. Dok se u jednu ruku smatra da e-mail dopisivanje podsjeća na neposredan razgovor, on nalikuje i na tradicionalni oblik dopisivanja. Svojom formom podsjeća na oblik tradicionalnoga pisma, što je još jedan oblik komuniciranja, no dosta je zapostavljen u današnje vrijeme.

### 8.1. Pozdravni pragmemi u poljskom jeziku

#### 8.1.1. Usmena komunikacija

Univerzalni pozdrav u poljskoj je *Dzień dobry!*, koji se može upotrijebiti u bilo koje doba dana. Uz taj pozdrav možemo koristiti i neka dodatna obilježja kao npr. *Dzień dobry pani*, *Dzień dobry, panie inżynierze*. Nekada se koristio i oblik pozdrava i imenice u dativu *Dzień dobry panu inżynierowi*, no danas je to zastarjelo i nema svoje mjesto u današnjim normama lijepog ponašanja (Markowski, 2009: 102). Uz pozdrav *Dzień dobry*, u suvremenom poljskom jeziku postoji još mnoštvo pozdravnih oblika, neki od njih su stilski i ekspresivno obilježeni – od službenih i uzvišenih (*Witam*), preko religijskih (*Niech będzie pochwalony*

*Jezus Chrystus*), do neslužbenih (*Czołem, Cześć*) i kolokvijalnih (*Siema, Siemasz, Siemka, Siemanko, Hello, Elo, Hej, Pozdrówka, Strzała, Strzałka, Graba*) (Bańko, 2014: 265). Odluka koji ćemo od njih koristiti u kojoj situaciji, govori nam koliko dobro osoba vlada jezičnim običajima i normama lijepog ponašanja. Ovi pozdravi u poljskom jeziku koriste se uglavnom kada je riječ o usmenoj komunikaciji. *Dzień dobry* reći ćemo nekomu koga sretnemo na ulici i želimo mu dati do znanja da nam je drago da smo se sreli. Takvi oblici obraćanja poput *Dzień dobry, Witam* nisu u skladu sa poljskim običajima pismenog dopisivanja. Naslovi toga tipa bude u primatelju sumnju i dovode do udaljavanja u komunikaciji.

Pozdrav *Witam* sve se više ipak javlja u upotrebi u poljskom jeziku. Može se zaključiti da Poljaci imaju potrebu za nekom formom koja će biti između službenog *Dzień dobry* i neslužbenog *Cześć*. No, kod upotrebe pozdrava *Witam*, mora se paziti na odnose sugovornika, jer se taj pozdrav može koristiti kada se starija osoba obraća mlađoj, više pozicionirana niže pozicioniranoj, ali nikako obratno, na što mnogi danas ne obraćaju pažnju (Bańko, 2014: 265).

Pozdravni oblik također mogu zamijeniti i druge forme i oblici kao na primjer pitanja *Co słyhać?, Co u was dobrego?*, iskaz zadovoljstva pri susretu *Cieczę się, że cię widzę*, komplimenti *Ładnie dziś wyglądasz, Pani jak zwykle elegancka*. Takvi oblici obraćanja pri susretu vezani su za neformalne i prijateljske razgovore, dok se taj oblik obraćanja kod formalnih razgovora može susresti jedino kada se više pozicionirana osoba obraća niže pozicioniranoj osobi (Marcjanik, 2009: 43).

Kod uljudnih pitanja važno je znati da se ona razlikuju od običnih pitanja, jer ne služe samo za prikupljanje općih informacija, nego je njihov cilj uspostaviti kontakt te pokazati da nam je osoba s kojom razgovaramo važna i želimo da se osjeća ugodno u našem društvu. To ponašanje pokazuje nam da se držimo jednoga od važnih pravila poljske uljudnosti, a to je interes za drugog čovjeka. Pitanja se mogu ticati općenitoga stanja kod sugovornika *Cześć! Jak leci?*, nadalje, možemo sugerirati da znamo da je sve dobro kod sugovornika *Cześć! Co słyhać ciekawego?*, zatim možemo pitati za provedene praznike i putovanja *Dzień dobry! Jak minęły święta?, Hej, dziewczyny! Jak po weekendzie?*, možemo se interesirati za zdravlje sugovornika *Dzień dobry, jak zdrowie?*, za napredak na fakultetu ili u školi *Cześć, jak tam sesja?* te se možemo zanimati za ono što se upravo događa u trenutku susreta *Cześć! Spacerek?, Cześć! Na zakupy?* (Marcjanik, 2009: 45-46).

Kada neku osobu susretnemo na ulici, a privatno ju ne poznajemo, ali želimo ju nešto pitati, uvijek ćemo joj se obratiti uz pomoć riječi *przepraszam* koja je prihvaćena od svih Poljaka. Npr.: *Przepraszam, gdzie państwo kupili taki ładny żyrandol?, Przepraszam, czy*

*mogłaby mi pani podać parę czystych rewersów?*. Ovaj oblik obraćanja obavlja istu funkciju kao i pozdravni oblici, te privlači pozornost sugovornika (Marcjanik, 2009: 44).

### 8.1.2. Oslovljavanje s *ti/vi; ty/ pan, pani*

Kada neku osobu dobro poznajemo, s njom smo u prijateljskim odnosima, često se susrećemo ili ako je ta osoba mlađa od nas, poljski jezik nam dopušta da se tada njoj obraćamo s *ti*. To znači da nam je dopušteno zakoračiti na njezin teritorij privatnosti, dok u onim službenim odnosima postoji granica privatnosti koju ne smijemo prijeći. Odnos na *ti* dio je obostranoga dogovora da smo voljni neku osobu pustiti u svoje područje privatnosti.

U poljskom jeziku univerzalni je oblik obraćanja drugoj osobi koju ne poznajemo, odnosno s kojom nismo u bliskim odnosima (s kojom nismo na „ti“), zamjenicom *pan, pani, państwo, panie, panowie*. Korištenje tih zamjenica uz sebe veže uporabu glagola u 3. licu jednine, odnosno množine. U jednini je to obavezno: *Jak pan mnie tu znalazł? Czy pani wychodzi?*. Ako se želimo poslužiti 2. licem jednine, zvučat ćemo veoma nepristojno i to nije prihvatljivo u općem poljskom jeziku. U množini je stilski ljepše i pristojnije koristiti glagolski oblik u 3. licu množine (*Niech państwo spojrzę na lewo, na zamek.*), nego 2. lice množine (*Spójrzcie państwo na lewo, na zamek.*) koje se smatra manje pristojnim, ali ga je prihvatljivo koristiti samo u razgovornom jeziku. Ako se obraćamo osobi koja obavlja neku od duhovnih dužnosti vezanih za religiju, umjesto zamjenice *pan, pani* koristit ćemo imenice koje su vezane uz njihove dužnosti, kao što su *ksiądz, siostra, brat* itd. (Markowski, 2009: 100).

Kada koristimo uz zamjenicu *pan, pani* + ime osobe, možemo se poslužiti formom punog imena ili umanjnice *pani Jadwigo – pani Jadziu*. Samo korištenje imena uz zamjenicu *pan, pani* neformalno je i prijateljski nastrojeno. Pristojnije je, kada se obraćamo starijoj osobi, koristiti puni oblik imena: *pani Jadwigo*, osim u slučajevima kada u njihovom okruženju svi koriste umanjnicu. Mlađim osobama i prijateljima možemo se obratiti u obliku umanjnice njihovog imena *pani Jadziu*. Ponekad se starije osobe mlađima obraćaju imenom u vokativu, te se u rečenici koja slijedi pojavljuje zamjenica *pan, pani* i glagolski oblik u 3. licu *Jurku, podrzuci mi pan tę ksiązkę?*. To su uljudni oblici obraćanja, ali dosta prijateljski i obiteljski nastrojeni, uz što valja obratiti pozornost i na razliku u godinama između komunikatora (Markowski, 2009: 101).

Uz zamjenicu *pan, pani* u poljskom jeziku pišemo titule profesije i znanstvenika u vokativu – *panie inżynierze, pani doktor, pani magister, panie profesorze*. Prijateljski i manje

uljudno je ako pri obraćanju koristimo samo titulu bez zamjenice *pan, pani*, čak i ako se dalje u rečenici ta zamjenica pojavljuje (*Inżynierze, proszę, żeby pan przyszedł jutro na to spotkanie.*). Nikako se ne bi trebalo obratiti osobi pomoću titule i prezimena *Doktorze Skrzypek, Profesorze Malinowski*, to je izuzetno nepristojno. Isto tako nije u skladu s pravilima lijepoga ponašanja obratiti se komu koristeći zamjenicu *pan, pani* s prezimenom te osobe *Pani Kowalska, Panie Malinowski*. Ta forma je neučtiva, čak i ako se dalje u rečenici nalazi glagol u 3. licu (*Panie Malinowski, niech pan zrobi notatkę z zebrania.*). Izvan svih pravila uljudnosti, i neprihvatljivo je čak i u razgovornom jeziku, obraćanje komu sa zamjenicom *pan, pani* i prezimenom te dalje u rečenici korištenje imperativa (*Panie Kowalski, posprzątaj pan ten bałagan!*) (Markowski, 2009: 101). Titule se u Poljskoj koriste u vojnim službama, u Katoličkoj crkvi, u akademskim i znanstvenim krugovima, državnim službama te medicinskim i pravnim službama. Smatra se da korištenje isključivo forme *pan, pani* nije prigodno i da se mora uvijek dodati titula koju osoba nosi (Marcjanik, 2009: 29).

Posebna pravila pisanja titula odnose se na ženske osobe. Titule žena tvore se pomoću muških naziva i nastavaka, no ne koriste se sve titule na taj način. Oni poslovi koje su tradicionalno vrše ženske osobe, imaju svoju žensku formu pomoću sufiksa *-ka* (*aktorka, malarka, nauczycielka*), dok nazivi prestižnih funkcija i znanstvenih titula dolaze samo u muškoj formi te se tako možemo susresti s oblicima *pani doktor, pani prezydent, pani minister, pani rektor* (Bańko, 2014: 157-158).

Osobama koje vrše funkciju čijega zamjenika (uz titulu se koristi prefiks *wice-, pod-*), obraćamo se bez korištenja prefiksa. To u praksi izgleda ovako: ako osoba nosi titulu *wice dyrektor*, reći ćemo mu *panie dyrektorze, podpułkownik – panie pułkowniku* itd. Nepristojno je koristiti oblik s prefiksom pa tako nikada nećemo reći *panie wice dyrektorze* (Markowski, 2009: 101).

Prema poljskoj uljudnosti dopušteno je koristiti višu titulu nego što dotična osoba ima, pogotovo ako znamo da ta osoba čeka promaknuće te ako želimo da se osoba osjeća važno. Višu titulu od one koju osoba nosi možemo koristiti i u slučaju kada ne znamo koju točno funkciju dotična osoba obavlja. Ljepše je tada upotrijebiti višu od niže titule. Katkada se osobe na najvišim funkcijama (poput one predsjednika, ministra, premijera) doživotno tituliraju na taj način. Bivšim predsjednicima uvijek ćemo se obratiti sa *pane prezydentcie* (Marcjanik, 2009: 30).

Prema poljskoj jezičnoj tradiciji ime uvijek dolazi ispred prezimena (*Marta Grzywacz, Jacek Kurski*). Prezime (odvojeno zarezom) možemo pisati ispred imena samo ako navodimo niz osoba prema abecednom redu, kao npr. kada ispisujemo bibliografiju, katalog izložbe ili



neki drugi popis imena. U svim ostalim situacijama, pisanje imena poslije prezimena velika je jezična pogreška (Bańko, 2014: 102-103).

### 8.1.3. Komunikacija telefonom, domofonom, mobitelom

Telefonski razgovori su jedan od oblika komunikacije koji nalikuju na neposredni razgovor, jedina razlika je što se osobe u tom slučaju ne vide fizički, te je kod pozdravljanja, odnosno javljanja na telefon, potrebno predstaviti se. Tako ćemo na primjer izgovoriti *Dzień dobry. Mówi Małgorzata Jezierska. Czy mogę rozmawiać z pani Jadwigą Radecką?*. Sam pozdravni pragmem *Dzień dobry* univerzalan je oblik pozdravljanja prigodan u bilo kojoj situaciji. Predstavljanjem dajemo do znanja osobi koja se javila, tko govori s druge strane. Traženjem razgovora s određenom osobom otkrivamo razlog našeg poziva. Osoba koja se javila na telefon, također pozdravlja univerzalnim pozdravom *Dzień dobry* te odgovara na postavljeno pitanje. U ovom primjeru reći će nam je li je gospođa Jadwiga prisutna (Marcjanik, 2007: 61-62). Ako je razgovor neformalan, odnosno ako se telefonski razgovor odvija među prijateljima, oni mogu koristiti druge pozdravne, stilski obilježene i neslužbene pragrameme.

Domofon je oblik komunikacije koji zahtijeva kratkoću i brzi odgovor. Osoba koja se javlja na domofon, u većini slučajeva koristit će pozdravne pragrameme *Slucham, Proszę, Halo*, dok će osoba koja je pozvonila, kratko izreći što je razlog posjeta i tko je prisutan (Marcjanik, 2007: 66).

SMS komuniciranje noviji je oblik komunikacije koji se pojavio zajedno s razvojem mobilnih uređaja. Zahtijeva kratkoću zbog ograničenoga broja slova. U neslužbenim razgovornima pozdravni pragramemi se najčešće izostavljaju te se odmah prelazi na temu razgovora. Kod službenih poruka ipak su se morali zadržati oblici uljudnosti i to oni koji podsjećaju na pisanje tradicionalnog pisma. Nepoznatoj osobi napisati ćemo *Szanowny Panie* te nastaviti poruku opisujući što trebamo od dotične osobe (Marcjanik, 2007: 69). Kod današnje mladeži popularno je koristiti razne kratice riječi i pozdrava prilikom dopisivanja. Neke od popularnijih su *siema, siemanko, ema, emanko, hej, hejka*. Ponekad se koristi i kratica *Cze*, skraćeno od pozdrava *Cześć*. Koriste se i razne tuđice, kao recimo *hello*, odnosno samo skraćeno *elo*. Mlađe generacije sve više u svom komuniciranju izostavljaju riječi te se dopisuju pomoću emotikona (raznih oblika izražavanja emocija), GIF-ova, sličica i tome slično. Riječi postaju manje važne, te se koriste oni oblici slika koji svojim izgledom podsjećaju na geste pozdrava.

#### 8.1.4. Komunikacija internetom

Najrasprostranjeniji oblik komunikacije danas je elektronska pošta, odnosno e-mail. Nalikuje na tradicionalno pismo samo u elektronskom obliku te bi se prema tome trebali koristiti oblicima i formama uljudnosti koje su mu karakteristične. S druge strane puno je brži oblik komunikacije od pisanja tradicionalnih pisama što bi značilo da se u neku ruku približava oblicima neposrednih razgovora. Upravo zbog toga teško ga je svrstati u neki kalup. Često se može susresti da pošiljalatelj na početku e-maila koristi forme uljudnosti neposrednog razgovora te se obraća sa *Dzień dobry, Witam, Cześć*. Tim oblicima želimo postići dojam razgovora i ubrzati proces komunikacije. Ipak u poljskom jeziku prihvatljivije je koristiti neutralni oblik višeg pragmatičkog ranga *Szanowny Panie, Szanowna Pani*. Te oblike možemo koristiti i u privatnim e-mailovima i u onima naslovljenima na službene osobe. Također možemo uz te izraze dodati i titulu i položaj osobe (*Szanowny Panie Mecenasiu, Szanowna Pani Doktor*) (Norwa, 2014: 5).

Kod privatne korespondencije pravila nisu tako stroga te će pošiljalatelj upotrijebiti onaj oblik invokacije, koji ovisi o vrsti poznanstva i razini privatnosti. Tako se možemo susresti s oblicima *Drogi Panie Marku, Droga Pani Jadziu, Miły Panie Andrzeju*.

#### 8.1.5. Tradicionalni oblik pisane komunikacije - pismo

Naslovljavanje osobe na koverti i na početku pisma u posljednjih pola stoljeća znatno se pojednostavilo. Ispred imena i prezimena na koverti obično se piše samo *Pan, Pani*, rijetko kada *Szanowny Pan, Szanowna Pani*, te često kraticom *Sz. Pan, Sz. Pani*. Nekada se koristio i izraz *Wielce Szanowni Pan, Wielce Szanowna Pani, Wielmożny Pan, Wielmożna Pani*, s kraticama WP, SzP, no danas se ti oblici smatraju zastarjelima. Samo pismo započinjemo oslovljavanjem osobe kojoj pišemo, a konvencija nam nalaže da se kod pisanja službenih pisama upućenih različitim institucijama koristimo pravilima službene uljudnosti, što znači da se moramo obraćati primatelju koristeći oblike *Szanowny Panie*, te ako je to potrebno proširimo i sa titulom odnosno funkcijom koju osoba nosi *Szanowny Panie Prezesie, Szanowna Pani Wojewodo* (Malinowska, 2006: 219). Poljski jezični običaj smatra nepoželjnim oblik obraćanja u invokaciji u kojem koristimo ime ili prezime dotične osobe u ovom obliku *Szanowny Panie Kozłowski, Szanowna Pani Katarzyno*. Korištenje nekih drugih oblika, imenica i pridjeva, u oslovljavanju osobe na početku pisma možemo upotrijebiti samo

u privatnoj korespondenciji gdje je dopušteno i korištenje imena u osnovnom obliku ili kao umanjena *Droga Pani Marysiu, Miły Panie Jacku* (Markowski, 2009: 103).

## 8.2. Pozdravni pragmemi u hrvatskom jeziku

### 8.2.1. Usmena komunikacija

U hrvatskom jeziku najčešće vokativ nosi funkciju izravnog obraćanja sugovorniku, oslovljavanja, skretanja pozornosti na sugovornika, odnosno invokacije kao znaka počeka govorenja ili pisanja. Vokativ se najčešće proučava upravo u komunikacijski uvjetovanim ostvarajima. Jedna od njegovih primarnih funkcija je dozivanje.

Jedan od važnijih priručnika za proučavanje pozdrava u hrvatskom jeziku je Filipovićeva besjedovnica<sup>12</sup> iz 19. stoljeća. To su upute kako pozdravljati i oslovljavati sugovornike. Termin koji on koristi za takve situacije je *nagovor*. Smatra da su nagovori *druže* i *drugarice* bili uobičajeni u 19 stoljeću dok se danas smatraju tipično socijalističkim. U takve nagovore pripada i pozdrav *zdravo*, koji je također danas ideološki obilježen, no on ima dugu tradiciju u hrvatskom jeziku i u suvremenoj je komunikaciji nepravedno zapostavljen. To je pozdrav kojim se nekome želi zdravlje i nalazi se u naslovu jedne svakodnevne molitve, no ipak je s vremenom postao opterećen konotativnim značenjem (Glovacki-Bernardi, 2010: 400). U drugoj polovici XX. stoljeća hrvatsku pozdravnu frazeologiju željelo se svesti na samo jedan ideološki prihvatljiv pozdrav. Marija Bratanić provela je 1990. godine anketu među studentima koja je pokazala da je pozdrav *zdravo* izbačen iz uporabe jer su studenti smatrali da je obilježen kao komunistički, a pozdrav *Bog*, koji je do tog vremena funkcionirao isključivo među prijateljima, proširio se ne sve aspekte života (Bratanić, 1999, prema Pintarić, 2002: 122). *Bog* (u kajkavaca se izgovara kao *bok*, a u čakavaca kao *boh*, a piše se uvijek i samo *bog*!) kratica je odpozdrava *Bog daj!* kao elipse odgovora na pozdrav *Dobar dan* ili *Hvaljen Isus*.

Sada su opstali još samo pozdravi s temporalnom kategorijom: *dobro jutro*, *dobar dan*, *dobra večer* (ili *dobar večer* jer imenice na suglasnik u stsl. su imale ženski rod i-deklinacije, a kasnije su postale muškoga roda, slično kao 'krpelj', 'pelud' itd.), te pozdravne fraze koje su svevremenske i javljale su se na različitim zemljopisnim prostorima. Među te pozdrave pripada: *ćao*, *bok/bog*. Pozdrav *Bog* pojavio se ponovno nakon 1990., - prvo u kajkavskom izričaju kao *bok*, u zagrebačkom izgovoru, i to zato jer su komunisti ranije odbacili religijske

---

<sup>12</sup>Filipović, I., Hrvatsko (srpsko)-njemačka besjedovnica – Praktična uputa za one, koji žele da lako nauče pravilno govoriti hrvatskim (srpskim) ili njemačkim jezikom, Zagreb, 1890

pozdrave. No on time nije lišen svog religijskog značenja, samo je grafijski pretvoren u semantički praznu riječ. Danas je jako rasprostranjen i općeprihvaćen pozdrav, koji je po frekvenciji zauzeo mjesto pozdrava *zdravo*. U današnjem hrvatskom jeziku možemo ga grafijski zapisivati kao *Bog/bog/bok* (Smajić, Vodopija, 2016).

U hrvatskom jeziku još možemo susresti i nekonvencionalne pozdrave koji su nastali preobrazbom konvencionalnih pozdrava, pa tako od *dobar dan* kraćenjem dobivamo pozdrav *dan*, deminutivizacijom od *bog/bok* nastaje *bogić/bokić*, a metatezom od *zdravo* nastaje *vozdra* (Smajić, Vodopija, 2016) zamjenom slogova u šatrovačkom govoru.

Pavao Pavličić smatra da se s pozdravima u hrvatskom jeziku nešto dogodilo te navodi: „...njihov se broj jako smanjio i sveo se praktički na samo jedan jedini slog, kojim možeš pozdraviti i starijega i mlađega od sebe, i bogatijeg i siromašnijeg, i onoga koji ti kapu kroji i kome je ti krojiš. Pozdravi su jedan po jedan izumirali kao egzotične ptice, i sad jedva da je još koji ostao osim toga sveprisutnoga *Bog*. (...) *Bog* je eskaliralo i zauzimalo sve veće prostore zemljopisne i društvene. Nekada se pokušavalo zamijeniti tradicionalne pozdrave sa *Zdravo*, a sada se dobrovoljno usvojio višenamjenski pozdrav.“ (Pavličić, 2002).

U razgovoru se uz sam pozdravni pragmem često javljaju i drugi oblici invokacije, kao što je i pozdravno pitanje koje je najčešće retoričnog oblika. Možemo se osobi obratiti sa *Bok, kako si?, Hej, šta ima?* ili možemo samo izgovoriti retoričko pitanje *Gdje si ti meni?, Koga to moje oči vide?, Jeli moguće da tebe vidim ovdje?*. Kod prisnijih odnosa uz retoričko pitanje rabe se i vokativi vlastitih i općih imenica *Gdje si ti, stari moj? Šta ima, kume?, Stara moja, otkud ti ovdje?*. Uz retorička pitanja, pri susretu se možemo koristiti i uskličnim rečenicama kao jednim od oblika pozdrava: *Konačno da i tebe vidim! Nismo se vidjeli sto godina!* (Pintarić, 2002: 131).

Kada se želimo obratiti osobi na ulici i zatražiti neku informaciju, prilazimo joj, pozdrav može izostati, svraćamo pozornost na sebe upiranjem pogleda te zatim pardoniramo. U hrvatskom jeziku možemo koristiti jedan od ovih oblika: *oprostite, pardon, ispričavam se*. Nakon toga najčešće slijedi upitna rečenica ili neki komentar (*Oprostite, koliko je sati?, Ispričavam se, ispala vam je karta iz džepa.*) (Pintarić, 2002: 127).

### 8.2.2. Oslovljavanje s *ti/vi*

Tijekom 19. stoljeća bilo je dosta izraženih razlika između društvenih slojeva, što se odrazilo i na odnose sugovornika u razgovoru. Slično kako u poljskom jeziku danas koristimo treće lice jednine/množine kako bi se obratili osobama s kojima „nismo na ti“, tako su u to

vrijeme koristili treće lice jednine kako bi se služavke ili osobe nižeg staleža obratile osobama višeg staleža (Glovacki-Bernardi, 2010: 400). Danas to više nije dio običaja hrvatskog jezika. Danas je u uporabi obraćanje s „*ti*“ osobama koje poznajemo i obraćanje s „*vi*“ osobama višeg ranga odnosno nepoznatim ljudima.

U engleskom jeziku *Ti/Vi* sustav oslovljavanja u potpunosti je nestao jer ima jedan te isti oblik - *you*, pa je zamijenjen oslovljavanjem titulama, imenima ili skraćenicama, a u hrvatskom jeziku (kao i u talijanskom, francuskom, njemačkom) on još uvijek postoji te je glavni način uljudnoga obraćanja sugovorniku. *Ti/Vi* sustav duboko je ukorijenjen u hrvatskom jeziku te se djecu od malih nogu uči da se starijim i nepoznatim osobama iz poštovanja obraćaju s „*Vi*“. Nekada su te forme oslovljavanja bile i puno rigoroznije te su se čak i u obiteljima djeca roditeljima obraćali s uljudnim „*Vi*“ iz poštovanja (Marot, 2005: 58).

U hrvatskom jeziku se u današnje vrijeme teži prema bliskosti i intimnosti kod ostvarivanja kontakata te se danas često možemo susresti s formulom *gospodine Ivane, gospođo Marija*, što se ranije nije smatralo uljudnim. Pravilna formula uljudnog obraćanja i neutralnog obraćanja bila je *gospodine Kovačeviću, gospođo Kovačević*. Dozivanje imenom označava bliskost među ljudima, što je u suprotnosti s rodnim obilježateljima *gospodine* i *gospođo* koji nam signaliziraju distanciranost i poštovanje (Kuna, 2009: 89). U poljskoj kulturi vidjeli smo da je obrnuto.

U formalnim razgovorima u različitim institucijama, pogotovo ako je riječ o nepoznatim osobama ili onima višeg ranga, običaj je da se uz pozdrav doda i vokativ titule, no on ne mora nužno stajati uz rodni obilježatelj *gospodine, gospođo*. Ako dolazimo ili se susrećemo s doktorom, obratiti ćemo mu se s *Dobar dan, gospodine doktore*. ili *Dobar dan, doktore*. Isto tako ćemo se obratiti i profesoru, direktoru, ministru, predsjedniku i sl. (Pintarić, 2002:128).

Kod upoznavanja s nepoznatom osobom prvo ćemo izgovoriti univerzalnu pozdravnu formulu *Dobar dan*, nakon čega će uslijediti rukovanje i izgovaranja imena i prezimena i izgovaranje fraze *drago mi je*. Bon-tonom je određeno na koji način će se dvije osobe upoznati, tako npr. važniju osobu predstaviti ćemo manje važnoj osobi, a ženu muškarcu. Čvršća pravila upoznavanje potrebno je poštivati u službenim prilikama poput diplomatskih domjenaka, dok u neslužbenim prilikama, poput izlaska u diskoteku, vrijede manje stroža pravila (Pintarić, 2002:129).

### 8.2.3. Komunikacija telefonom, domofonom, mobitelom

U privatnim telefonskim razgovorima pozdravni oblici kreću se od sasvim neformalnih *Halo?*, *Molim?*, do manje učestalog *Dobar dan* dok se u poslovnim telefonskim razgovorima polazi od utvrđene pozdravne poruke koja može zvučati pomalo suhoparno *Dobar dan*, (*predstavljanje*), *izvolite*, ali svaki drugi oblik pozdrava bi u takvoj situaciji zvučao neuljudno (Marot, 2005:60).

Preko domofona govornici se koriste sličnim načinima pozdravljanja kao i putem telefona. U ovom slučaju se možda najčešće koriste izrazi poput *Molim?*, *Halo?*, *Da?*, *Izvolite!*. S obzirom da se preko domofona želi doći do konkretnih informacija brzo, govornici izostavljaju pozdrav *Dobar dan!* i automatski prelaze na pitanje kojim će dobiti informaciju tko zvoni i zašto.

SMS komuniciranje (te drugi oblici poruka slanih preko mobitela), radi svoje ograničenosti brojem slova i riječi, zahtjeva kratkoću i sažetost te se pozdravi često skraćuju ili čak izostavljaju, pogotovo ako se razgovor nastavlja (u tom slučaju će u potpunosti izostati daljnje pozdravljanje na početku svake poruke). Često se možemo susresti s pozdravima poput *Dan!* (skraćeno od *Dobar dan!*), *Hej!*, *Ej!*, *Bok/Bog*, *Ćao!*, pa čak i *Pozz!* (skraćeno od *Pozdrav!*). Može se dogoditi da pozdrav u potpunosti izostane radi brzine dopisivanja i malog broja slova koja su dopuštena.

### 8.2.4. Komunikacija internetom

Novi oblici komunikacije javljaju se razvojem tehnologije. To je komunikacija putem računala i pametnih telefona koji imaju pristup internetu. Kako se ta tehnologija razvija svuda u svijetu, možda ne istim intenzitetom, ali je dostupna svima u većini zemalja diljem svijeta, tako se i razvijaju novi načini komunikacije koji su uvelike pod utjecajem zapadnjačke kulture, ponajviše pod utjecajem SAD-a. Kod njih je razvoj tehnologije uzeo možda najviše maha i oni razvijaju daleko više novih aplikacija i novih načina komuniciranja, stoga nije ni čudo da imaju veliki utjecaj na stvaranje novih obrazaca ponašanja.

E-mail je najrasprostranjeniji oblik komunikacije putem interneta, koristi se u sve svrhe, od službenog dopisivanja, preko obavijesti i reklama, do privatnog dopisivanja. Obrasci koji se koriste u takvoj vrsti dopisivanja mogu podsjećati na telefonski razgovor ili na tradicionalno pismo. Pozdravnom pragemu *Dobar dan!* na početku e-maila više naginju mlađe generacije upravo zato što odrastaju u vrijeme mobitela i telefona koji nude brze oblike komunikacije, te takve obrasce ponašanja prilikom slanja poruka preslikavaju i na slanje e-

maila. Često tu izostaje navođenje osobe kojoj se šalje ta poruka, no moguće je susresti se sa oblikom *Dobar dan gospodine Horvat*. Prilikom slanja e-maila prijateljima i dobrim poznanicima koriste se i pozdravnim oblicima poput *Bok!*, *Ej!*, *Hej!* *Ćao!*. Starije generacije se više baziraju na preslikavanju tradicionalnih obrazaca, odnosno izgleda tradicionalnog pisma, kod pisanja e-maila. Sam e-mail svojim izgledom podsjeća na tradicionalno pismo, stoga ni ne čudi da se primatelju obraćamo sa *Poštovani gospodine Horvat*, *Poštovana gospođo Kovač*, a dragim prijateljima sa *Dragi Ivane*, *Draga Marta*.

### 8.2.5. Tradicionalni oblik pisane komunikacije – pismo

Tradicionalno pismo je u današnje vrijeme sve više i više zapostavljeno. Prilikom sastavljanja tog oblika korespondencije koristimo se već ustaljenim obrascima. Na koverti primatelja možemo naznačiti tako da napišemo *Gospodin Ivan Horvat* ili samo *Ivan Horvat* te njegovu adresu. Pisanje imena i prezimena omogućava primatelju da ne dolazi do nedoumica kome je pismo točno naznačeno. Prilikom sastavljanja samog teksta, na početku službenih dopisa se primatelju obraćamo sa *Poštovani gospodine Horvat*, *Cijenjeni gospodine Horvat*, *Poštovani direktore Horvat*, *Poštovani profesore Horvat*. Prilikom sastavljanja privatnih pisama, pozdravni pragmem biramo prema vrsti poznanstva i prisnosti, pr. *Draga Natalija*, *Voljena moja Marta*, *Dragi prijatelju*.

## **9. Sličnosti i razlike između poljskih pozdravnih pragmemata i hrvatskih pozdravnih pragmemata**

S obzirom da su poljski i hrvatski slavenski jezici, pretpostavka bi bila da imaju više sličnosti nego razlika kako jezičnih tako i kulturnih. Na razini uljudnosti, odnosno verbalne i neverbalne komunikacije, postoji možda ipak više razlika nego sličnosti. Polazišna točka u oba jezika je vrlo slična, dok je sam ostvaraj taj u kojima su vidljive razlike. Do tih razlika doveli su različiti kulturni utjecaji tijekom godina, različite društvene, kulturne, povijesne i jezične prilike. Cjelokupno djelovanje društva utječe na formiranje novih obrazaca ponašanja i na prilagodbu starih obrazaca.

Neverbalna komunikacija vezana je za geste koje su u određenom društvu prihvatljive i koje se smatraju normom lijepoga ponašanja. Od ranije nabrojenih neverbalnih elemenata lijepog ponašanja, u hrvatskom i poljskom jeziku sličnosti su vidljive kod npr. mahanja rukom kada želimo nekoga pozdraviti na ulici, ali nam je predaleko. U tu kategoriju spada i osmjehivanje i kimanje glavom.

Među sličnosti možemo ubrojiti i rukovanje, naklon, poljubac pri susretu, no unatoč što u obje kulture postoje takvi načini pozdravljanja i koriste se u sličnim ili istim situacijama, postoje razlike koje su dosta izražene. Tako npr. kod rukovanja u poljskoj kulturi žena će prva pružiti ruku i to na način da ruku postavi u takav položaj ovisno o tome dali će im muškarac poljubiti ili stisnuti ruku. U hrvatskoj kulturi žena će uvijek ruku pružiti okomito i čvrsto stisnuti dlan. Kod rukovanja je važno i dali osoba gleda u drugu osobu ili skreće pogled. U poljskoj kulturi žene će skloniti pogled jer to označava stidljivost specifičnu za žene, dok će se u hrvatskoj kulturi osobe gledati ravno u oči prilikom cijelog rukovanja kako ih sugovornici ne bi smatrali neiskrenima i zatvorenima.

Kod invokacijskih pozdrava u Poljaka je izrazito često klanjanje, pojavljuje se kod ženske populacije koja izvodi klečaj (kniks), što u hrvatskoj nije uobičajeno i vezano je isključivo za religiju i religijske, crkvene obrede te za predstave i klanjanje publici.

Poljaci su međusobno bliskiji od Hrvata, jer se puno više ljube prilikom susreta. Ljube se tri puta u obraz i to kreću od desnog obraza, dok se Hrvati ljube dva puta, polazeći od lijevog obraza. U Hrvatskoj se najčešće koristi prilikom čestitanja, susreta rodbine i tome slično, dok se u Poljskoj veže uz bilo kakav susret u svakodnevnim situacijama.

Važno je napomenuti i da se u hrvatskoj kulturi teži ravnopravnosti žena s muškarcima te je to vidljivo i u svim obrascima uljudnog ponašanja, dok u poljskoj kulturi na privatnoj



razini drže dosta do kulturnih normi lijepoga ponašanja muškaraca prema ženama, a na poslovnoj razini teži se ravnopravnosti.

Na leksičkoj razini postoji najviše razlika u poljskim i hrvatskim pozdravima. Prvo treba navesti da je jedna od bitnih razlika ona u grupi temporalnih pozdrava. U hrvatskom tako imamo podjelu dana na tri dijela (*dobro jutro, dobar dan, dobra večer, dobar večer*), dok u poljskom jeziku imamo podjelu na dva dijela (*dzień dobry, dobry wieczór*). Unatoč toj razlici, samo korištenje najčešćeg univerzalnog pozdrava *dobar dan* u oba jezika se odnosi na iste načine uporabe i na iste situacije formalnih i neformalnih razgovora.

Pozdrav *Witam* jedan je od formalnih pozdrava samo u poljskom jeziku. Možemo ga smjestiti između formalnoga *Dzień dobry* i neformalnoga *Cześć*. Poljaci ga sve više koriste u raznim situacijama iako je on specifičan upravo po tome što bi se trebao upotrebljavati samo u određenim slučajevima neformalne komunikacije. U hrvatskom ne postoji takav pozdrav koji bi nam služio za pozdravljanje u nekim polu formalnim situacijama. Izraz koji bi u hrvatskom jeziku koristili kao hrvatsku inačicu tog pozdrava je *dobro došao*, što se zapravo ne koristi toliko često, samo kada dolaze gosti te ih dočekujemo.

Hrvatski pozdravni pragmem *Zdravo* nema svoj adekvatni oblik u poljskom jeziku, no on je i u hrvatskom jeziku zapostavljen s obzirom na konotacije koje se vežu uz njega. U poljskom jeziku ne postoji ni izraz vezan za pozdrav *Dobro jutro*, jer se od jutra do sumraka koristi samo *Dzień dobry*. Poljski pozdrav *Czołem (čelom)* kod nas u hrvatskom jeziku je neprevediv, i obrnuto hrvatski pozdrav *bog* ne postoji u poljskom u tom obliku (Pintarić, 2002: 134).

U Hrvatskoj, ako se obraćamo strancu na ulici, prvo ćemo pokušati dobiti pozornost sugovornika tako što ćemo mu se obratiti sa *Oprostite/Pardon/Ispričavam se* te zatim zatražiti informaciju koja nam je potrebna. U Poljskoj u ovom slučaju postoji samo jedan pragmem koji možemo u toj situaciji koristiti, a to je *Przepraszam*.

Veliku razliku između poljskih i hrvatskih oblika jezične uljudnosti je obraćanje se osobama sustavom oslovljavanja *ti/vi* u hrvatskom jeziku i *ty/pan, pani* u poljskom jeziku. Prema poznanicima s kojima smo u dobrim odnosima u oba jezika ćemo se obraćati sa *ti*. Velika razlika je u korištenju oblika oslovljavanja prema nepoznatim osobama ili onima koje poznajemo, ali se moramo prema njima odnositi s poštovanjem. U hrvatskom jeziku koristit ćemo zamjenicu *vi* i glagole u 2. licu množine, dok ćemo se u poljskom jeziku koristiti sa zamjenicom *pan/pani* i 3. licem jednine, odnosno *państwo* i 3. lice množine.

Kada se obraćamo drugoj osobi, u poljskom jeziku normalno je da se koristimo zamjenicom *pan/pani* i imenom dotične osobe. Ako se obraćamo nekome na visokoj poziciji

uz zamjenicu *pan/pani* koristit ćemo titulu u vokativu. Izuzetno je neuljudno i neprihvatljivo nekome se obraćati sa zamjenicom *pan/pani* i prezimenom osobe. Za razliku od poljskog jezika, u hrvatskom jeziku ćemo koristiti prezime uz rodnog obilježavatelja *gospodine/gospođo* te se isto tako može dodati i titula osobe.

Sličnost između poljskog i hrvatskog jezika je ta da će se kod pisanja imena i prezimena uvijek ime pisati prvo, a zatim prezime. Prezime može doći prvo jedino kod pisanja bibliografije ili nabiranja osoba abecednim redom, tada pišemo prezime ta ime koje odvojimo zarezom.

U hrvatskom jeziku svaku titulu, pa i one prestižnije, možemo koristiti u ženskom obliku (*premijerka, predsjednica, doktorica*), dok u poljskom jeziku postoje posebna pravila kako se pišu titule ženskih osoba. Poslovi koji se tradicionalno vrše od ženskih osoba imaju svoj naziv u ženskoj formi, a one prestižnije funkcije i znanstvene titule dolaze u muškom rodu uz zamjenicu *pani*. S obzirom da se na poslovnoj razini teži ravnopravnosti, novija je pojava u nazivanju zanimanja ženskog roda, npr. *lekarka, dyrektorka, docentka*, umjesto prijašnjega *pani doktor, pani dyrektor, pani docent* itd.

Komunikacija posredstvom nekih od medija poput telefona, mobitela, interneta je u ove dvije zemlje vrlo slična. Kod komunikacije putem telefona i mobitela javljaju se pozdravi kao i u usmenoj komunikaciji *Dzień dobry/Dobar dan, Halo/Halo, Molim/Proszę*. Što se tiče komunikacije putem interneta, pogotovo putem e-maila, javljaju se oblici vezani za pisanu komunikaciju *Szanowny Panie/Poštovani gospodine*. Jedna od većih razlika je to što se u hrvatskom jeziku uz *Poštovani gospodine* može pojaviti ime i prezime dotične osobe, dok u poljskom jeziku nije uljudno koristiti ime i prezime uz oblik *Szanowni Panie/Szanowna pani*, nego samo titulu osobe.

Na poljskim i hrvatskim sveučilištima, u svrhu dobivanja informacija vezanih za promjene na razini invokacijskog i eksvokacijskog obraćanja, provedeno je nekoliko istraživanja u koja su uključeni studenti, kako bi se dobile informacije na koji način oni komuniciraju i u kojoj mjeri koriste starije obrasce uljudnog ponašanja, a u kojoj mjeri koriste, stvaraju i uvode nove obrasce.

Prvo istraživanje koje ću predstaviti provedeno je na sveučilištima u Varšavi<sup>13</sup> od 2008. do 2013. godine. Analizom su obuhvatili 250 e-mailova koje su studenti pisali profesorima, doktorima znanosti i rektoru. Elektronska pisma koja su sudjelovala u ovom

---

<sup>13</sup>Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Uniwersytet Warszawski, Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania

istraživanju izabrana su nasumičnim putem. Studenti koji su sudjelovali, u većini slučajeva su studenti filozofije, poljske filologije i psihologije.<sup>14</sup>

Materijali istraživanja proučavani su i analizirani s obzirom na oblike uljudnosti korištene u invokacijskim i eksvokacijskim elementima teksta. Jednim od važnih elemenata korespondencije te samim time i elektronskog pisma je pisanje zaglavlja, odnosno način na koji se obraćamo osobi koja je primalac e-maila, naročito u službenim situacijama. Pozornost moramo obratiti na status primatelja, godine starosti, u kakvom smo odnosu sa primateljem.

Najneutralniji oblik, a time i najprihvatljiviji i najpristojniji, za započinjanje komunikacije je onaj koji svoje korijene ima u tradicionalnoj korespondenciji, pr. *Szanowny Panie, Szanowna Pani, Szanowni Państwo*. Na taj način obraćamo se osobama kojima pišemo prvi puta, osobama koje su nam nadređene, te ostalim osobama kojima se obraćamo službenim putem. U akademskim krugovima važno je dodati i titulu koju obnaša dotična osoba (*profesor, doktor, dziekan*).

U 250 analiziranih e-mailova najčešće su korišteni ovi oblici pozdrava:

1. *Witam /Witam serdecznie* (85 puta)
2. *Szanowna Pani, Panie Księżu* + znanstvena titula (69 puta)
3. *Dzień dobry/ Dobry wieczór* (59 puta)
4. nedostatak pozdrava (14 puta) – kod ovih e-mailova u potpunosti izostaje pozdravni oblik, pošiljatelj odmah prelazi na sadržaj svog e-maila bez invokacijskog obraćanja

Nedostatak obrazovnoga modela za ovaj oblik dopisivanja dovodi do kreativnosti pošiljatelja, što predstavlja (Norwa, 2014: 14):

- raznovrsnost pozdravnih oblika koji nisu primjereni i prilagođeni statusu i položaju primatelja (samo trećina pozdravnih oblika je napisana pravilno);
- skraćivanje udaljenosti između pošiljatelja i primatelja – korištenje imena kod pozdrava, korištenje pozdravnih oblika koji pokazuju ravnopravnost više nego nadređeno-podređeni odnos – smatra se da je do toga dovela amerikanizacija poljske kulture i demokratizacija;
- kolokvijalni, spontani i emocionalno obilježeni rječnik.<sup>15</sup>

Drugo istraživanje provela je Beata Jezierska uz pomoć studenata druge godine polonistike. U istraživanje je uključeno oko 900 e-mailova koje su pisali studenti profesorima

---

<sup>14</sup>Grzeczność językowa w mailach studentów do pracowników uniwersytetu, pod kierunkiem dr. Sebastiana Żurowskiego, Wydział Nauk Humanistycznych Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie

<sup>15</sup> Norwa, Agnieszka: *Kreatywność językowa w listach elektronicznych (na przykładzie korespondencji studentów do pracowników uczelni)*, 2014

te profesori drugim kolegama na fakultetu<sup>16</sup>, a teme su vezane za razne događaje i situacije, kao što su organizacije studija, konferencija, putovanja i slično.

Beata Jezierska je svoje istraživanje usmjerila na razlike između službenih i neslužbenih e-mailova. Kod neslužbenih e-mailova, koji se odvijaju na razini slobodnih kontakata između kolega i prijatelja, navodi da se studenti najčešće koriste izrazima povezanim s usmenom komunikacijom kao što su *Hej*, *Cześć*, ali bez pisanja imena osobe kojoj šalju. Uporaba oblika koji su karakteristični za tradicionalna pisma (*Asiu*, *Wojtku*, *Droga Aniu*, *Drogi Robercie*) studentima je čudno i neprihvatljivo za svakodnevni razgovor i dopisivanje. U analiziranim e-mailovima koji su slani na više primatelja, visoka je frekvencija pozdrava *hej* (16%), odmah iza njega slijedi *Witam* u raznim oblicima kao što su *Witam serdecznie*, *Witam wszystkich* (14%), dok pozdrav *Cześć* nije toliko zastupljen (5%), koliko bi možda pretpostavili s obzirom na njegovu popularnost u usmenoj komunikaciji. Ako se radi o neslužbenom e-mailu koji se šalje jednom primatelju, onda je situacija malo drugačija. Oblici koji se u tom slučaju pojavljuju često su emocionalno obojeni i pružaju nam uvid u odnose između pošiljatelja i primatelja. Najčešće korišteni oblici su *droga/drogi*, *kochana/kochany* s imenom u vokativu ili umanjenicom imena. Katkada se može pojaviti i *Cześć* ili *Hej*, isto popraćen imenom u vokativu.

Kod službenih e-mailova situacija je malo drugačija. Sasvim je normalno da pošiljatelji na izbor imaju manji broj oblika koje mogu upotrijebiti. Najneutralniji i najelegantniji oblik koji se u ovom slučaju može upotrijebiti je *Szanowni Panie*, *Szanowna Pani*. Ponekad se u obrađenim e-mailovima pojavljuje i *Dzień dobry*, odnosno *Witam*. Ako su primatelji e-maila grupa ljudi, koristimo oblik *Szanowni Państwo* koji je ponekad zamijenjena oblicima *Witam*, *Witam wszystkich*, *Dzień dobry*, pa čak i konstrukcijama *Szanowne Koleżanki*, *Szanowni Koledzy!*, *Szanowna Rado!*, *Drodzy Koledzy!*.

Beata Jezierska smatra da je ova provedena analiza samo dodatno potvrdila tezu kako oblici invokacijskog obraćanja nisu u poljskom jeziku ustaljeni te da nedostaje stabilizacija kod obrasca elektronskog lista. Puno je lakše pisati neslužbene e-mailove s obzirom na to da postoji više različitih mogućnosti i oblika koji se mogu upotrijebiti, što ovisi o emocionalnoj povezanosti osoba i njihovom odnosu. Autorica smatra da bi se za službene e-mailove trebalo ustaliti obrazac pisanja, kako ne bi dolazilo do neprimjerenih i neuljudnih e-mailova.

---

<sup>16</sup>Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, rok akademicki 2012/2013

U hrvatskoj su istraživanje provele Zrinjka Glovacki-Bernardi u Zagrebu i Dubravka Smajić i Irena Vodopija u Osijeku. Analizirale su usmene razgovore i elemente invokacije koje studenti najviše koriste.

Studenti germanistike Sveučilišta u Zagrebu, polaznici seminara „Sociolingvistika“, u akademskoj godini 2007/2008. zabilježili su u Zagrebu, mjestima i gradovima sjeverozapadne Hrvatske i u Makarskoj 150 razgovora realiziranih u dva koraka i to kao pozdrav i odzdrav u tri komunikacijske situacije: u obitelji, s prijateljima i u formalnoj komunikaciji.<sup>17</sup>

Što se tiče samih pozdrava, zabilježili su da je najčešće korišten pozdrav *Bok* za komunikaciju unutar obitelji, dok se u Dalmaciji najčešće koristi inačica *Bog* te pozdrav *Ej*. Što se tiče komunikacije među prijateljima, najčešće se može susresti isto tako pozdrav *Bok/Bog*. Često je isto tako da mladi u komunikaciji s prijateljima izostavljaju takve pozdravne oblike te pozdrav zamjenjuju retoričkim pitanjima *Kaj ima?*, *Šta ima?*, *Kaj se dela? Otkud ti?*.

U formalnoj komunikaciji, odnosno u komunikaciji s nepoznatim osobama, najčešće se na početku izbjegava oslovljavanje te se koristi uobičajeni pozdrav *Dobro jutro*, *Dobar dan*, *Dobra večer* (*Dobar večer*).

U istraživanju koje su provele Dubravka Smajić i Irena Vodopija na Fakultetu za odgojne i obrazovne znanosti u Osijeku 2016. godine, sudjelovalo je 207 studenata Učiteljskog fakulteta. Zastupljena je bila pretežito ženska populacija iz urbane i ruralne sredine (muški sudionici – 5,7%). Istraživanje se temeljilo na šest pitanja na koja su studenti dobrovoljno odgovarali bez vremenskog ograničenja. Istraživanjem se željelo doznati koji su pozdravi i odzdravi najčešći u repertoaru studenata (budućih učitelja). Obuhvatili su time privatnu komunikaciju i onu vezanu za službene i javne prostore te su željeli doznati znaju li studenti neke od starih pozdrava kojima se nekad pozdravljalo.

Velika većina studenata u privatnoj komunikaciji pozdravlja se sa *bok* ili *Bog*, što je najčešći pozdravni pragmem, a uz njega se još pojavljuju i usklici *Eee!*, *Eiii!*, *Eeej!*, *Haj!*, *Hej!*, te također i cijele rečenice upitnog oblika: *Gdje si?*, *Šta ima?*. Javljaju se i reducirani oblici konvencionalnih pozdrava *jutro*, *dan*, te pozdrav s metatezom slogova - *vozdra*.

Kod komunikacije s odraslima, starijim osobama i u službenim situacijama najčešće se navode konvencionalni pozdravi *Dobar dan*, *Dobro jutro*, *Dobra večer/Dobar večer*. To su pozdravni pragmemi neutralnog značenja.

---

<sup>17</sup>Glovacki-Bernardi, Zrinjka: *Pozdravljanje i oslovljavanje u svakodnevnom razgovoru*, 2010

U jednom od pitanja tražilo se od studenata da navedu pozdrave koje su čuli od svojih starijih ukućana ili sumješтана, a kao najčešće navodili su religijske pozdrave: *Hvaljen Isus*, *Hvaljen Isus i Marija*, *Hvaljen Bog*. Kao stari pozdrav javlja se i *Dobri den* što vjerojatno upućuje na slovačko podrijetlo komunikatora. Među tim pozdravima navedene su i cijele rečenice kao pozdravne fraze: *Pozdrav svitu!*; *Jesi dobar?* *Gdje si, prijatelju?*, *Ooo, kolega.*, *Kako je?*, *Kako smo?* koje su namijenjene vršnjačkoj populaciji.

Pozdrav *Bog/bog/bok* je najčešći studentski pozdravni pragmem (24,4% svih pozdrava) i budući da on nadilazi sve ostale pozdrave, provedena je statistička obrada podataka koji od tih oblika se najviše koristi. Pozdravni oblik *bok* pojavljuje se u 87,4% slučajeva, *bog* u 7,8% slučajeva, a *Bog* u najmanjem broju i to samo kod 4,9% ispitanika.

Analizirajući provedena istraživanja možemo zaključiti kako se u privatnim razgovorima i dopisivanjima možemo koristiti širokim spektrom pozdravnih pragmeta, od službenih pa sve do kolokvijalnih. Izbor ovisi isključivo o razini poznanstva i o dotičnoj osobi. Kada se radi o službenom dopisivanju i razgovoru, tu bi ipak trebalo pripaziti na koji način se obraćamo. Iako se studenti ispitani ovim istraživanjima trude koristiti oblike primjerene pravilima lijepoga ponašanja, u dosta slučajeva su oni zapravo vođeni vlastitom intuicijom te koriste oblike koji nisu primjereni za službene razgovore, a sve u svrhu smanjivanja distanciranosti i boljeg ostvarivanja kontakata. Možemo reći kako se i u poljskoj i hrvatskoj kulturi u mladeži razvijaju slične situacije, tj. komunikacija im se demokratizira te se smanjuje jaz između službenoga i privatnoga dopisivanja.

## 10. Zaključak

Uspoređujući poljski i hrvatski kao dva srodna jezika, i njihove tako naoko slične kulture, došla sam do zaključka da ipak nije sve tako univerzalno i tako laički općenito. Naime, pretpostavljala sam da bismo se svi trebali ponašati onako, kako to činimo u našoj kulturi.

„Iako Poljaci i Hrvati govore srodnim jezikom i imaju zajedničku vjeru, u kulturi se veoma razlikuju. Kako su pozdravi kulturna i sociolingvistička kategorija, u njima se vide upravo te velike razlike.“ (Pintarić, 2002: 135).

Svaka kultura u svijetu ima svoja pravila lijepoga ponašanja pomoću kojih aktivno sudjelujemo u društvenom životu. Koristeći ta pravila i učeći kako ih pravilno primijeniti, pokazujemo naš društveni status i ulogu, stupanj obrazovanja i dobar odgoj. Svaki oblik komunikacije i ponašanja prilagođava se zahtjevima zajednice kako bi komunikacija protekla u pozitivnom ozračju.

Invokacijsko obraćanje u poljskom i hrvatskom jeziku ima više razlika nego -sličnosti. Mogli bismo reći da je sama situacija pozdrava slična, no ostvaraj je drugačiji.

- Na primjer, možemo dragu nam osobu pozdraviti tako što ćemo ju poljubiti, no u poljskoj kulturi se osobu ljubi tri puta u obraz krećući od desnog obraza, dok je u hrvatskom normalno osobu poljubiti dva puta i to prvo u lijevi obraz. U Poljskoj je ljubljenje zastupljenije nego u Hrvatskoj. Hrvati će to učiniti samo u određenim situacijama i sa dragim ljudima, dok su Poljaci prisniji narod.
- Način rukovanja dosta se razlikuje s obzirom da je kod Poljaka još uvijek prisutno ženu poljubiti u ruku kod pozdravljanja, dok u Hrvatskoj toga više nema, vrlo rijetko se događa u izuzetnim situacijama, npr. na sceni ili u šaljivim slučajevima. Hrvaticama je važno ruku ispružiti okomito i čvrsto stisnuti ruku sugovorniku, kao znak ravnopravnosti i srdačnosti.
- U Hrvatskoj je zadržavanje pogleda na osobi (gledanje jedno drugomu u oči) znak poštovanja, dok bi to u Poljskoj značilo izazivanje muškarca (pa Poljakinje sklanjaju pogled ustranu). Tu je još jednom vidljiva ravnopravnost žena s muškarcima u hrvatskoj kulturi. U poljskoj kulturi još se uvijek drži do tradicije i tradicionalnih oblika.

To su naoko male razlike u ove dvije kulture, ali one su značajne kada se radi o nepoštivanju pravila lijepog ponašanja te može dovesti osobe u neugodan položaj.

- Uz razlike koje su vidljive na neverbalnoj razini i koje su objašnjene ranije u tekstu, postoje i mnoge razlike u verbalnoj komunikaciji, odnosno na leskičkoj razini. Mnogi pragmemi u poljskom jeziku nemaju svoj adekvatni oblik u hrvatskom jeziku i obrnuto, te ih je samim time i teško prevoditi i dočarati kulturno što oni točno znače. Tako izraz *Czolem* nije moguće prevesti na hrvatski jezik ili mu naći barem približno adekvatan pozdravni oblik. U hrvatskom jeziku s druge strane imamo pozdrav *Zdravo*, koji je teško prevesti na poljski jezik. Najbliže mu se približava pozdrav *Cześć* (u prijevodu *čast*). U tu kategoriju pripada i hrvatski pozdrav *Bog/bog/bok* koji nema svog parnjaka u poljskom jeziku.
- Jedna od značajnijih razlika je ona na temporalnoj razini gdje u poljskom jeziku imamo pozdrav koji označava samo dva dijela dana *Dzień dobry* i *Dobry wieczor*, dok je u hrvatskoj temporalni pozdrav podijeljen u tri dijela *Dobro jutro*, *Dobar dan* i *Dobra večer*. Takve značajnije razlike u jeziku i kulturi, prilikom učenja stranog jezika, mogu stvarati probleme.
- Uz same pozdrave važno je i pripaziti kako se obraćamo određenim osobama. U poljskom jeziku tituliranje osoba je izrazito razrađeno te je važno pridržavati se pravila tituliranja. Važno je ne uvrijediti osobu kojoj se obraćamo i izabrati pravu titulu koju osoba nosi (*Panie Ministrze*, *Panie Profesorze*) ili čak onu veću kako bi iskazali poštovanje prema osobi. U hrvatskom jeziku isto tako postoje titule no samo korištenje nije toliko strogo uvjetovano (ministru se možemo obratiti samo sa gospodine, to se ne smatra greškom iako bi bilo bolje upotrijebiti titulu).
- Najveća razlika između poljskog i hrvatskog jezika koja je najizraženija na leksičkoj razini je u načinu obraćanja se s poštovanjem prema nepoznatim osobama. Dok u hrvatskom jeziku za takvu vrstu obraćanja koristimo zamjenicu *vi* i 2. lice množine glagola, u poljskom jeziku koristi se zamjenica *pan/pani/państwo* i 3. lice jednine glagola, odnosno 3. lice množine. Ni u kojem slučaju u poljskom jeziku nećemo koristiti zamjenicu *vi* i drugo lice množine glagola. Osobe koje u svom jezičnom sustavu koriste oslovljavanje sa *vi*, prilikom učenja poljskog jezika morati će obratiti pozornost na ovakav oblik obraćanja, isto kao što će Poljaci morati obratiti pozornost na oslovljavanja sa *vi* u drugim jezicima. To je jedan od oblika obraćanja koji nam je u materinjem jeziku sasvim prirodan, a kod učenja stranog jezika, koji ima drugačiji sustav obraćanja, teško se prilagoditi i treba vremena da nam postane prihvatljivo i normalno.



- Poljska i hrvatska kultura su naoko jako srodne kulture čije su razlike vidljive tek kada usporedimo kulturne utjecaje i specifičnosti, koje utječu na formiranje jezičnih obrazaca pa tako i invokacijskih pozdravnih oblika u jeziku, pismu i ponašanju. Zaključak, koji možemo iz toga izvesti, je da se ovdje radi o dva različita bontona.

Na drugu kulturu, na druge obrasce ponašanja i načine invokacijskog obraćanja ne smijemo gledati s nerazumijevanjem i neprihvatanjem. Sve razlike koje se pojavljuju između nekih kultura upravo su ono što taj narod čini drugačijim i posebnim. Strance moramo prihvatiti skupa s njihovim običajima i razumjeti da oni ne znaju sva naša pravila ponašanja i da nije greška ponašati se drugačije. Ako mi odlazimo u neku drugu državu, na područje neke druge kulture, moramo pokušati prihvatiti njihov način, odnosno naučiti što je uljudno i pristojno u njihovoj kulturi, kako ne bismo narušavali njihov sklad te se doveli u neke neugodne situacije. Tolerancija bi zapravo trebala biti temelj za razumijevanje drugih.

## Literatura

- Bańko, Mirosława (ur.)(2014): *Polszczyzna na codzień*, Wydawnictwo naukowe PWN, Warszawa
- Blagus Bartolec, Goranka (2012): *Pozdravi kao leksikografske jedinice*, Rasprave Instituta za hrvatski jezik i jezikoslovlje, knj. 38/1, Zagreb
- Deželjin, Vesna i Hana Klak (2016): *Komunikacija se mijenja: Primjer pozdrava u talijanskom jeziku*, Filozofski fakultet sveučilišta u Zagrebu, Media, Culture and Public Relations, 7, 2016, 2, Zagreb, str. 134-142
- Glovacki-Bernardi, Zrinjka (2010): *Pozdravljanje i oslovljavanje u svakodnevnom razgovoru*, u: Proizvodnja i percepcija govora, FF press, Zagreb, str. 396-405
- Jarząbek, Krystyna i Neda Pintarić (2012): *Polsko-chorwacki słownik gestykulacji, mimiki i postaw ciała*, Katowice
- Jeziarska, Beata (2013): *Korespondencyjne formule grzecznościowe w e-mailach*, Kwartalnik Językoznawczy 2, 2013
- Kuna, Branko (2009): *Uljudnost i njezini učinci u komunikaciji*, Lingua Montenegrina, br. 3, str. 81-93, Cetinje
- Malinowska, Ewa (2006): *Style konwersacyjne w listach instytucjonalnych*, u: Style konwersacyjne, Uniwersytet Opolski, str. 217-225, Opole
- Marcjanik, Małgorzata (2006): *ABC Grzeczności językowej*, u: *Polszczyzna na co dzień*, str. 231-310, Warszawa
- Marcjanik, Małgorzata (2007): *Grzeczność w komunikacji językowej*, Wydawnictwo naukowe PWN, Warszawa
- Marcjanik, Małgorzata (2009): *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego savoir-vivre'u*, Wydawnictwo naukowe PWN, Warszawa
- Markowski, Andrzej (2009): *Kultura języka polskiego. Teoria. Zagadnienia leksykalne.*, Wydawnictwo naukowe PWN, Warszawa, str. 99-103
- Marot, Danijela (2005): *Uljudnost u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji*, Fluminensia, god. 17 (2005) br. 1, str. 53-70
- Norwa, Agnieszka (2014): *Kreatywność językowa w listach elektronicznych (na przykładzie korespondencji studentów do pracowników uczelni)*, Kwartalnik Językoznawczy 1, (17), 2014.
- Pavličić; Pavao (2002): *Pozdrav*, Književnost, Kolumne, Vijenac 212, Zagreb, <http://www.matica.hr/vijenac/212/pozdrav-14543/> (pristupljeno: srpanj 2019)
- Pintarić, Neda (2002): *Pragmeme u komunikaciji*, FF press i Zavod za lingvistiku Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb
- Pintarić, Neda (2010): *Pragmatični svijet osjetilnosti (poljsko-hrvatska komparativna studija)*, FF press, Zagreb
- Pintarić, Neda (1998): *Pozdrav kao sociolingvistička kategorija u dvije nacionalne sredine*, Riječ br. 4, sv. 2, Rijeka, str. 37-39

- Pintarić, Neda (2001): *Sociokulturni elementi jezičnoga bontona: Struktura i funkcija eksvokacije*, Słowiańszczyzna w kontekście przemian Europy końca XX wieku, Język-Tradycja-Kultura, Katowice, 9 stranica, str. 297-305
- Pinter, Kornelija (2011): *Spol/rod između teorije uljudnosti i feminističke lingvistike*, Nova Croatica, Zagreb
- Smajić, Dubravka i Irena Vodopija (2016): *Pozdrav i odzdrav kao elementarni pragmemi jezičnog bontona*, Panonniana: Časopis za humanističke znanosti, Vol. 1, No. 1, Osijek

## **Sažetak**

U ovom radu opisuju se elementi invokacijskog obraćanja u poljskom i hrvatskom jeziku i kulturi. Rabljene forme obraćanja, podijeljene su na dvije velike cjeline s obzirom na neverbalnu i verbalnu komunikaciju te kod verbalne na usmenu i pisanu komunikaciju, zajedno s novim oblicima komunikacije vezanima uz razvoj tehnologije i prilagođavanje društva novonastalim potrebama. Navođenjem usporedbe oblika koji se koriste u poljskom i hrvatskom jeziku, na kraju rada dolazimo do opisa sličnosti i razlika između dva naizgled vrlo slična jezika i dvije slične (slavenske) kulture. Analizom tih podataka izvodimo zaključak koliko zapravo dvije slične kulture imaju različitosti uvjetovanih povijesnim, društvenim, političkim, vjerskim i ekonomskim razvojem društva.

Ključne riječi: uljudnost, verbalna komunikacija, neverbalna komunikacija, invokacija, pozdravi

## **Streszczenie**

W niniejszym opracowaniu opisane zostały elementy inwokacji w języku i kulturze polskiej i chorwackiej. Używane formy, podzielone są według przykładów inwokacji w komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz ustnej i pisemnej, wraz z nowymi formami komunikacji, związanymi z rozwojem technologii i dostosowaniem społeczeństwa do nowych potrzeb. Porównując formy używane w języku polskim i chorwackim, na końcu pracy podajemy przegląd podobieństw i różnic między dwoma językami słowiańskimi o podobnych kulturach. Analizą danych, doszliśmy do wniosku, że w rzeczywistości dwie podobne kultury jednak posiadają różnice uwarunkowane historycznym, społecznym, politycznym, religijnym i gospodarczym rozwojem ich społeczeństw.

Słowa kluczowe: grzeczność językowa, komunikacja werbalna, komunikacja niewerbalna, inwokacja, powitania