

Procesiranje indirektnog izražavanja neslaganja

Nena Vukelić, Igor Bajšanski

Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci

Sažetak

Indirektni govor je fenomen u kojem govornik kaže nešto što ne misli doslovno vjerujući pritom da će slušatelj razumjeti pravo značenje poruke. Jedna od novijih teorija indirektnog govora, teorija strateškog govornika, navodi da indirektan govor nije samo socijalni ritual (tehnika pristojnosti u svrhu očuvanja *obraz*a sugovornika) već i logička strategija. Prema tome, indirektni govor pruža govorniku mogućnost nijekanja pravog značenja svojih riječi kada one ne nailaze na plodno tlo, čime, na neki način, zaštićuje sebe. U ovom je istraživanju cilj bio ispitati postoji li razlika u procjeni jasnoće rečeničnog izraza, sigurnosti slušatelja o stvarnom značenju govornikova rečeničnog izraza i procjeni zajedničkog znanja slušatelja i govornika s obzirom na razinu direktnosti rečeničnog izraza. Očekivali smo da će varijabla direktnosti jezičnog izraza utjecati na promjenu u navedenim zavisnim varijablama. Ispitano je 134 ispitanika (101 žena i 33 muškarca) studenata Filozofskog fakulteta u Rijeci. Svi su ispitanici čitali dva scenarija razgovora u kojima je opisan događaj nakon kojeg jedan od aktera daje povratnu informaciju drugom akteru u formi neslaganja. U oba su scenarija korišteni jednaki rečenični izrazi povratne informacije koji su varirali od najdirektnijeg izraza (*U krivu si.*) do najneodređenijeg izraza (*Zaista je teško pronaći pravo rješenje ovog problema.*). Istraživanje je pokazalo da postoji razlika u procjeni zajedničkog znanja govornika i slušatelja s obzirom na razinu direktnosti rečeničnog izraza. Što je izraz direktniji, to su i procjene zajedničkog znanja više. Isti je obrazac dobiven za procjenu sigurnosti slušatelja o stvarnom značenju rečeničnog izraza kao i za procjenu jasnoće rečeničnog izraza.

Ključne riječi: indirektan govor, teorija strateškog govornika, teorija pristojnosti, zajedničko znanje

Uvod

U svakodnevnoj se komunikaciji ljudi često koriste indirektnim govorom da bi prenijeli informacije o vlastitim namjerama. Ponekad kada govorimo, mislimo nešto drugo od onoga što naše riječi zaista znače. Kada ono što mislimo prenijeti komunikacijom nije kompatibilno s onim što naš rečenični izraz doslovno znači, tada

✉ Nena Vukelić, Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Sveučilišna avenija 4, 51000 Rijeka. E-pošta: mvukelic1@ffri.hr

Ovaj je rad nastao u okviru znanstvenog projekta Metacognition in Category Learning, Thinking and Comprehension (METCALTHIC, 4139), kojeg financira Hrvatska zaklada za znanost.

govorimo indirektno (Sternberg, 2005). Indirektan je govor oblik govornog iskaza u kojem govornik kaže nešto što ne misli doslovno vjerujući pritom da će slušatelj razumjeti pravo značenje poruke (Pinker, 2007; Pinker, Nowak i Lee, 2008). U većini slučajeva govornik prikriva svoje zahtjeve i mišljenja, pritom prikrivajući stvarne osjećaje. Primjer indirektnog govora može biti "*Vrata su ti tamo*", što zapravo znači da smo postavili zahtjev slušatelju da otiđe ili "*Trebalo bi ugaziti svijetlo*", što je zapravo traženje od slušatelja da ugasi svijetlo. Različite su teorije pokušale odgovoriti na pitanje zašto i u kojim situacijama govornici preferiraju indirektnan naspram direktnom govoru. U ovom radu spomenut ćemo dvije, teoriju pristojnosti i teoriju strateškoga govornika.

Teorija pristojnosti

Jedna je od najutjecajnijih teorija indirektnog govora teorija pristojnosti (engl. *Politeness Theory*; Brown i Levinson, 1987). Teorija polazi od premise da se ljudi koriste indirektnim govorom u svrhu očuvanju "*obrazu*" (poštovanja i autonomije). *Obraz* je oblik javnog samopoštovanja koji svi projiciramo, i koji smo motivirani očuvati u socijalnim interakcijama (Marti, 2006). Mnoge govorne aktivnosti poput kritiziranja ili uvreda predstavljaju prijetnju *obrazu*. Tada ljudi pribjegavaju strategijama pristojnosti da bi umanjili tu prijetnju (Bonneton, Feeney i Villejoubert, 2009). Govorni iskazi mogu inducirati različite emocije u sugovornicima, a primjena indirektnih govornih iskaza često unaprjeđuje kooperativne odnose u svakodnevnoj komunikaciji (Akmajian, Demers, Farmer i Harnish, 2001; Horn i Ward, 2006; Sperber i Wilson, 1996).

Teorija strateškoga govornika

Pinkerova teorija strateškoga govornika (engl. *Theory of the Strategic Speaker*; Lee i Pinker, 2010; Pinker, 2008) navodi da jezik i komunikacija nisu uvijek samo čista suradnja dviju strana (kao što je to pretpostavljeno u teoriji pristojnosti), već su za sudionike nejasna mješavina suradnje i konflikta. Pritom se sudionici koriste indirektnim govorom da bi razriješili tu nejasnoću. Pinker (Pinker i sur., 2008) navodi da indirektnan govor nije samo socijalni ritual (engl. *politeness*) već i logička strategija. Teorija polazi od ideje da indirektni govor pruža govorniku mogućnost demantiranja pravog značenja njegovih riječi kada one ne nailaze na plodno tlo. Budući da pravo/doslovno značenje nikad nije izrečeno, osoba ima mogućnost nijekanja i zaštićivanja sebe.

Prema Pinkeru (2007, 2008) su neke od vrsta situacija gdje se indirektnan govor nameće kao najbolje rješenje one u kojima ne postoji nesigurnost u interpretaciju onoga što govornik govori, ali se ipak koristi indirektni govor. Takvu vrstu situacija Pinker objašnjava tendencijom percipiranja jezika kao *digitalnog medija* (Terkourafí, 2011). Pinker (1994) sugerira da ljudi implicitno percipiraju direktan govor kao oruđe pomoću kojeg se izražavaju namjere na nedvosmislen, cjelovit i dostatan

način, što su sve karakteristike digitalne transmisije. Budući da indirektan govor ne posjeduje te karakteristike, omogućuje demantiranje pravog značenja govornog čina, pogotovo u situacijama u kojima dolazi do povrede pravila ponašanja u određenom tipu odnosa. Tip odnosa koji dvije osobe njeguju ima veliki utjecaj na ponašanje koje se smatraju prihvatljivim između njih. U jednom su tipu odnosa neka ponašanja dobrodošla, dok u drugom mogu izazvati velike probleme među akterima. Recimo, suprug može uzeti komadić hrane iz tanjura svoje supruge (zajedničko dijeljenje), no ne smije iz tanjura svog šefa (povreda statusa dominacije). Kada pojedinac mora povrijediti pravila ponašanja koja su prihvaćena u određenom tipu odnosa, to najčešće dovodi do osjećaja srama, nelagode, ali također može biti osuđeno od strane društva i stigmatizirano (Fiske, 1991, 1992, 2000). Upravo je zato indirektnost u govoru optimalno rješenje prilikom rješavanja ovakvih problema. Hipoteza nije da je jezik zapravo neovisan o kontekstu ili precizan u transmisiji, već da je direktan govor percipiran kao takav, i dovodi do toga da ljudi doziraju razinu direktnosti u govoru u određenim situacijama. Drugim riječima, korištenje indirektnoga govora u određenim tipovima odnosa u kojima bi direktan govor bio opasan za očuvanje istog služi kao mehanizam za istovremeno prenošenje poruke, ali i održavanje dosadašnjeg tipa odnosa.

Teorija strateškog govornika temelji se na pretpostavci o zajedničkom znanju govornika i slušatelja. Mogućnosti nijekanja u situacijama kada je značenjska namjera govornog čina transparentna proizlaze iz činjenice da sintaktička pravila jezika čine rekurzivni sistem, odnosno rečenica može sadržavati rečenicu iste vrste ("*ona zna da ti znaš*", Pinker, 1994). To omogućava govorniku da iznese rekurzivnu tvrdnju u kojoj je jedna ideja (*Maji se sviđa Marko*) umetnuta u drugu (*On zna da se Maji sviđa Marko*) (Pinker, 2008). Kada dvije ili više strana imaju rekurzivnu reprezentaciju tuđeg znanja o predmetu komunikacije, njihovo se razumijevanje naziva *zajedničko znanje* (Clark, 1996b; Clark i Carlson, 1981; Clark, Schreuder i Buttrick, 1983). Drugim riječima, dva subjekta A i B imaju zajedničko znanje o tvrdnji *X* kada A zna *X*, B zna *X*, A zna da B zna *X*, i B zna da A zna *X*. Mnogi autori smatraju da sugovornici koriste zajedničko znanje da bi efikasno komunicirali. Govornici koriste poznate informacije u konstruiranju svojih iskaza, a slušatelji da bi shvatili govornikove namjere. No, da bi nešto definirali kao zajedničko znanje, nije dovoljno da informaciju znaju pojedinačno oba aktera, već da oboje znaju da onaj drugi zna tu informaciju (Clark i Carlson, 1981; Keysar, Barr, Balin i Paek, 1998; Lee, 2001; Noveck i Sperber, 2004).

Prema ovoj pretpostavci direktan govor generira zajedničko znanje i odnosi su očuvani ili poništeni njime. S druge strane, indirektan govor omogućuje samo jednako individualno znanje, ali ne i zajedničko znanje (A ne zna ili nije siguran da B zna *X* kao ni obrnuto). Za primjer može poslužiti situacija udvaranja, gdje muškarac pozove ženu u svoj stan da vidi njegovu umjetničku zbirku. Iako oboje znaju da se radi o pozivu na ljubavni (a ne prijateljski) susret, to nije nikad javno izrečeno. Budući da namjera nije izravno rečena, ona ne postaje njihovo zajedničko

znanje, i ostavlja mogućnost drugačije interpretacije i očuvanje odnosa kakav su dosad imali (prijateljski). To je strategija kojom se ljudi koriste da bi zaštitili sebe, *obraz* drugih, ali i odnos koji imaju s osobom (Bryant, 2012; Lee i Pinker, 2010).

Negativna povratna informacija i izražavanje neslaganja

Postoji niz situacija u svakodnevnom životu i komunikaciji kada pribjegavamo korištenju indirektnih govornih činova. Jedna su od češćih situacija izražavanje negativnih povratnih informacija ili neslaganja s osobom, njezinim mišljenjem, stavovima i izjavama. Istraživanja pokazuju da indirektan govor često ima negativne konotacije, a ljudi ga interpretiraju kao način izražavanja negativnog mišljenja ili neslaganja (Holtgraves, 1999). Sifianou (2012) navodi da je neslaganje dobar primjer višesmjernosti i multifunkcionalnosti govornih činova. Neslaganje može utjecati na *obraz* govornika i slušatelja (višesmjernost), te može imati više funkcija, od prenošenja mišljenja do izazivanja sukoba. Također, kada se stavi u kontekst teorija indirektnog govora, a ponajviše teorije pristojnosti, neslaganje se smatra prijetnjom *obrazu* slušatelja jer govornik poručuje slušatelju da je u krivu (Holtgraves, 1997; Sifianou, 2012). U takvoj situaciji naše mišljenje/znanje/osjećaji predstavljaju prijetnju *obrazu* osobe kojoj dajemo negativnu povratnu informaciju. Da bi umanjili prijetnju, koristimo se indirektnim govorom (Holtgraves, 1997). Bonnefon i suradnici (Bonnefon, De Neys i Feeney, 2011; Bonnefon i sur., 2009; Bonnefon i Villejoubert, 2006) proveli su niz istraživanja u kojima su prikazali strategije pristojnosti i očuvanja *obrazu* u situacijama davanja negativne povratne informacije. Koristili su nekoliko scenarija u kojima govornik daje pozitivnu ili negativnu povratnu informaciju sugovorniku o nekom njegovu uratku, mišljenju ili prijedlogu, koristeći pritom kvantifikator *neki*. Pronašli su da kada osoba čuje izraz poput "nekima se nije svidio tvoj kolač" ili "neki misle da si u krivu", ona će pridodati veću vjerojatnost da se govornik koristi izrazom *neki* misleći pritom na sve, nego što bi to učinila u neutralnom (*neki ljudi su ostali na zabavi*) ili pozitivnom kontekstu (*nekima se svidio tvoj kolač*). Osim toga, slušač tada ne percipira kvantifikator kao izraz količine, već kao oruđe pomoću kojega govornik na pristojan način daje negativnu povratnu informaciju (Bonnefon i sur., 2009, 2011). Gulan, Valerjev i Bajšanski (2014) potvrdili su te rezultate u hrvatskom jeziku.

U situacijama davanja negativne povratne informacije i izražavanja neslaganja korištenje indirektnoga govora nam omogućuje da smanjimo osjećaj neugode koji osjećamo prilikom izražavanja neslaganja, prijetnju *obrazu* osobe s kojom se ne slažemo (prema teoriji pristojnosti; Brown i Levinson, 1987), ali i mogućnost nijekanja pravog značenja u situaciji kada ono može predstavljati problem za nas (prema teoriji strateškog govornika; Pinker, 2008). Primjer za posljednju situaciju može biti davanje povratne informacije (u formi neslaganja) nadređenom koji inzistira na tome. Ako govornik direktno kaže svoje pravo mišljenje, potencijalno će ugroziti odnos koji ima s nadređenim, pa možda čak i propustiti priliku za unaprjeđenjem. Zato mu preostaje koristiti indirektan govor kojim će zamaskirati

stvarno mišljenje na način da osoba zna što misli. Kada se neslaganje iznese direktno, govornik pretvara vlastito i slušateljevo individualno znanje u zajedničko znanje. Koristeći indirektnan govor govornik može to spriječiti. Iako i govornik i slušatelj znaju pravo značenje govornikovih riječi, odnosno njihovo je individualno znanje jednako ili barem približno jednako (budući da slušatelj ne može sa sigurnošću znati pravo značenje govornikovih riječi), govornik to nije pretvorio u zajedničko znanje i na taj način ugrozio *obraz* slušatelja. Drugim riječima, govornik ne zna ili nije siguran da je slušač shvatio njegove riječi, kao što ni slušač nije siguran ili ne zna je li govornik zna da je shvatio njegove riječi. To omogućuje govorniku priliku da negira stvarno značenje svojih riječi u slučaju da to bude potrebno.

Pinker (Lee i Pinker, 2010) je u svom istraživanju pokazao da direktnost rečeničnog izraza zaista ima efekt na procijenjenu sigurnost da će slušač shvatiti pravo značenje govornikova izraza. Što je rečenični izraz bio direktniji, to su i ispitanici bili sigurniji u pravo značenje izraza. Osim toga, pokazalo se da procjena zajedničkog znanja slušatelja i govornika također ovisi o direktnosti jezičnog izraza. Što je poruka jasnija i direktnija, to su ispitanici procjenjivali zajedničko znanje većim. No, što se stupanj rekurzivnosti rečenice povećavao, to je opadala sigurnost ispitanika u procjenama zajedničkog znanja slušatelja i govornika. Jedino za direktan rečenični izraz nije bilo razlike u procjeni zajedničkog znanja ovisno o stupnju rekurzivnosti rečenice. To se slaže s Pinkerovom hipotezom da je samo direktan govor percipiran kao nedvojbjen, jasan i cjelovit dok indirektnan govor nema te kvalitete, zbog čega se prilikom većih razina rekurzivnosti rečenica prava poruka izraza postepeno gubi (Lee i Pinker, 2010). Polazeći od hipoteze da jezik i komunikacija nisu uvijek samo suradnja dviju strana (kao što je to pretpostavljeno u teoriji pristojnosti), već su za sudionike nejasna mješavina suradnje i konflikta, Pinker (Lee i Pinker, 2010) je provjerio teoriju strateškog govornika samo u situacijama gdje akter govornik traži nešto od aktera slušača: da ga pusti bez plaćanja kazne u scenariju podmićivanja, ili seksualni odnos u situaciji zavođenja ili pak uslugu. U ovom ćemo istraživanju koristiti drugačiji tip situacije koji još nije empirijski provjeren u kontekstu teorije strateškog govornika: situacija gdje govornik mora izraziti svoje neslaganje s mišljenjem, odnosno prijedlogom slušača. Koristit ćemo metodu koju su Bonnefon i suradnici (2009, 2011) koristili u istraživanjima percepcije značenja kvantifikatora (*neki*) u situacijama prijetnje *obrazu* slušatelja. Oni su koristili kratke scenarije u kojima akter prezentira svoj uradak (npr. kolač, sliku, govor) ili svoje mišljenje grupi ljudi, nakon čega dobiva pozitivnu ili negativnu povratnu informaciju od jednog člana grupe.

Cilj je ovog istraživanja bio ispitati efekt direktnosti rečeničnog izraza na procjenu jasnoće rečeničnog izraza, sigurnosti slušatelja o stvarnom značenju govornikova rečeničnog izraza i procjenu zajedničkog znanja slušatelja i govornika. Osnovna je pretpostavka da će s porastom direktnosti rečeničnog izraza rasti i procjene jasnoće, sigurnosti i zajedničkog znanja. Ako ljudi zaista osjećaju da apstraktna lingvistička varijabla direktnosti, koja je u pozadini beskonačnog opsega

izraza, odgovara vjerojatnosti da će slušač poduzeti neku akciju i znaju da na temelju toga govornici strateški upravljaju tom povezanošću na način da zaštite sebe, onda bi trebala postojati razlika u procjeni zajedničkog znanja govornika i slušatelja s obzirom na razinu direktnosti rečeničnog izraza. Također, trebala bi postojati razlika u procjeni sigurnosti slušatelja o stvarnom značenju govornikova rečeničnog izraza i u jasnoći rečeničnog izraza s obzirom na direktnost rečeničnog izraza. Što je direktniji rečenični izraz, to bi procjene jasnoće i sigurnosti slušatelja o stvarnom značenju govornikova rečeničnog izraza trebale biti više. Osim toga, očekuje se da će procjene zajedničkog znanja slušatelja i govornika opadati povećanjem stupnja rekurzivnosti rečenice. Jedino se za direktan rečenični izraz ne očekuje razlika u procjeni zajedničkog znanja ovisno o stupnju rekurzivnosti rečenice.

Nadalje, empirijskom se provjerom teorije pristojnosti pokazalo da se veličina svake potencijalne prijetnje *obrazu* jednoliko povećava funkcijom triju faktora: socijalne udaljenosti između govornika i slušatelja (Holtgraves, 2002; Holtgraves i Yang, 1992), moći koju slušatelj ima nad govornikom (Blum-Kulka, Danet i Gherson, 1985; Holtgraves i Yang, 1990, 1992) i stupnjem nametanja kojeg govornik svojim govornim izrazom nameće slušatelju (Brown i Gilman, 1989; Holtgraves i Yang, 1992). Povećanje bilo kojeg od ova tri faktora dovodi do korištenja strategija pristojnosti da bi se smanjila prijetnja *obrazu* (Bargiela-Chiappini, 2003). Lee i Pinker (2010) su u svim scenarijima pretpostavili da je stupanj nametanja podosta velik, no nisu kontrolirali stupanj socijalne udaljenosti i moć koju slušač ima nad govornikom. U ovom ćemo istraživanju uključiti varijaciju moći koju slušač ima nad govornikom. U jednom će scenariju razlika u moći biti velika u obliku relacije šef-podređeni, a u drugom scenariju mala u obliku relacije dva ravnopravna člana zbora. Očekujemo da u situaciji male razlike u moći neće postojati efekt direktnosti rečeničnog izraza na procjenu jasnoće rečeničnog izraza, sigurnosti slušatelja o stvarnom značenju govornikova rečeničnog izraza i procjenu zajedničkog znanja slušatelja i govornika, dok će u situaciji velike razlike u moći taj efekt postojati.

Metoda

Ispitanici

U ispitivanju su sudjelovala 134 ispitanika, studenata psihologije Sveučilišta u Rijeci (101 studentica i 33 studenta), u dobi od 18 do 28 godina ($M=21.63$, $SD=2.36$).

Mjerni postupci i nacrt

U eksperimentalnom su nacrtu manipulirane nezavisne varijable direktnost rečeničnog izraza, koja je imala četiri razine (vrlo neodređeno, indirektno, gotovo otvoreno i otvoreno) i razlika u moći govornika i slušatelja, koja je imala dvije razine (velika i mala). Razine direktnosti rečeničnog izraza manipulirane su između

ispitanika, a razlika u moći unutar ispitanika. Zavisne su varijable zajedničko znanje slušatelja i govornika operacionalizirano kao procjena razine znanja druge osobe o značenju rečeničnog izraza na skali od 4 stupnja (1 označava procjenu *nepostojanja zajedničkog znanja*, a 4 procjenu *potpunog zajedničkog znanja*), jasnoća rečeničnog izraza (povratne informacije) govornika operacionalizirana kao procjena je li rečenični izraz povratne informacije jasno prenosio stvarni sadržaj poruke na skali od 4 stupnja (1 označava *u potpunosti nejasan* rečenični izraz, a 4 *u potpunosti jasan* rečenični izraz) i sigurnost slušatelja u pravo značenje rečeničnog izraza operacionalizirana kao procjena je li i s kojim stupnjem sigurnosti slušatelj shvatio pravo značenje rečeničnog izraza na skali od 5 stupnjeva (1 predstavlja opciju da slušatelj *sigurno ne misli da mu je govornik poručio da je u krivu*, a 5 predstavlja opciju da slušatelj *sigurno misli da mu je govornik poručio da je u krivu*).

Ispitanici su čitali dva scenarija (koji su predstavljali situacije velike i male razlike u moći) razgovora različitih ljudi u kojima su opisani događaji nakon kojeg jedan od aktera daje povratnu informaciju drugom akteru u formi neslaganja. U svakom je scenariju neslaganje izraženo jednim od četiri moguća rečenična izraza čija je direktnost varirana od najdirektnijeg rečeničnog izraza (*U krivu si.*) preko gotovo otvorenog rečeničnog izraza (*Moguće je da si u krivu.*) i indirektnog rečeničnog izraza (*Mislim da bi trebalo pristupiti ovom problemu na drugačiji način.*) do najneodređenijeg izraza (*Zaista je teško pronaći pravo rješenje ovog problema.*). U prvom se scenariju radi o razgovoru nadređenog (šefa) i njegova podređenog u tvrtki o problemu s proračunom, te je taj scenarij predstavljao situaciju velike razlike u moći slušatelja i govornika. Šef daje prijedlog rješenja problema, a podređeni mu daje negativnu povratnu informaciju o predloženom rješenju. U drugom scenariju koji je predstavljao malu razliku u moći slušatelja i govornika, odvija se razgovor dvojice ravnopravnih članova studentskoga vokalnog zbora koji pokušavaju pronaći način da sakupe dovoljno novaca da odu na natjecanje u Milano. Jedan od članova predlaže rješenje, a drugi mu daje negativnu povratnu informaciju. Svi su ispitanici čitali oba scenarija i odgovarali na pitanja vezana uz njih. Faktor direktnost rečeničnog izraza je manipuliran između ispitanika za svaki tekst. Tako je svaki ispitanik čitao oba teksta u jednom od četiri uvjeta direktnosti rečeničnog izraza, no nikad nisu oba teksta bila u istom uvjetu direktnosti. Napravljena je rotacija redoslijeda tekstova i direktnosti rečeničnog izraza.

Zadatak je ispitanika bio procijeniti zajedničko znanje govornika i slušatelja, odnosno pokušati se postaviti u situaciju govornika i slušatelja, te kroz tri pitanja procijeniti razinu znanja druge osobe o značenju rečeničnog izraza. Svako je od pitanja predstavljalo dublju razinu rekurzivnosti rečeničnog izraza (mali, srednji i veliki). Prije svakog je pitanja o zajedničkom znanju slušatelja i govornika naglašeno stvarno značenje rečeničnog izraza, odnosno da je govornik pokušao reći slušatelju da je u krivu. Prvo se pitanje odnosi na procjenu misli li govornik da ga je slušatelj shvatio. Drugo se pitanje odnosi na procjenu misli li slušatelj da govornik zna da je shvatio pravo značenje rečeničnog izraza. Treće se pitanje odnosi na procjenu misli

li govornik da slušatelj zna da on zna da je shvatio pravo značenje rečeničnog izraza. Osim toga, ispitanici su procjenjivali jasnoću rečeničnog izraza (povratne informacije) govornika, odnosno je li rečenični izraz povratne informacije bio jasan i je li jasno prenosio stvarni sadržaj poruke, te je li ga je slušatelj shvatio i s kojim stupnjem sigurnosti (procjena sigurnosti slušatelja u pravo značenje rečeničnog izraza).

Postupak

Ispitivanje je provedeno u grupama po 20 ispitanika. Sudionicima su podijeljene knjižice sa zadacima koje su na prvoj stranici sadržavale uputu, a na sljedećim stranicama dva scenarija i odgovarajuća pitanja. Ispitivanje je u prosjeku trajalo između 10 i 15 minuta.

Rezultati

Izračunati su deskriptivni podaci (aritmetička sredina i standardna devijacija) za procjenu sigurnosti slušatelja u pravo značenje rečeničnog izraza i jasnoću rečeničnog izraza, zasebno za dvije razine razlike u moći. Podaci su prikazani u Tablici 1. Iz navedene se tablice vidi da se prosječna vrijednost odgovora na svako od pitanja povećava s obzirom na direktnost rečeničnog izraza.

Tablica 1. *Deskriptivni podaci i usporedbe u zavisnim varijablama s obzirom na direktnost rečeničnog izraza, zasebno za dvije razine razlike u moći*

Zavisne varijable	Razlika u moći	Direktnost rečeničnog izraza								$F_{(3,130)}$	η^2
		Vrlo neodređeno		Indirektno		Gotovo otvoreno		Direktno			
		<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>		
Sigurnost u pravo značenje izraza	Mala	3.06	0.78	3.47	0.75	4.09	0.38	4.76	0.44	48.72**	0.53
	Velika	2.62	0.92	3.45	0.87	4.18	0.39	4.61	0.83	42.01**	0.49
Jasnoća rečeničnog izraza	Mala	2.18	0.39	2.79	0.54	2.82	0.64	3.70	0.47	49.41**	0.53
	Velika	2.32	0.77	2.82	0.64	3.12	0.54	3.85	0.44	36.75**	0.46

** $p < .01$.

Da bi se ispitalo postoji li razlika u procjeni sigurnosti u stvarno značenje rečeničnog izraza i procjeni jasnoće rečeničnog izraza s obzirom na direktnost rečeničnog izraza neslaganja, provedene su dvije jednosmjerne analize varijance za nezavisne uzorke. Budući da ispitanici nisu čitali tekstove u svim uvjetima direktnosti rečeničnog izraza, provedene su zasebne analize za malu i veliku razliku

u moći. U *post hoc* analizama korišten je Bonferronijev test s kriterijem značajnosti od .05. Rezultati analiza prikazani su u *Tablici 1*. Oni pokazuju da postoji efekt direktnosti rečeničnog izraza na procjenu sigurnosti slušatelja u pravo značenje rečeničnog izraza i na procjenu jasnoće rečeničnog izraza za obje razine razlike u moći. Što je direktniji rečenični izraz, to su ispitanici sigurniji u stvarno značenje izraza i procjenjuju rečenični izraz jasnijim.

Tablica 2. *Deskriptivni podaci i usporedbe zajedničkog znanja s obzirom na direktnost rečeničnog izraza i rekurzivnost, zasebno za dvije razine razlike u moći*

Razlika u moći	Rekurzivnost rečeničnog izraza	Direktnost rečeničnog izraza						ANOVA (<i>F</i>)				
		Vrlo neodređeno		Indirektno		Gotovo otvoreno		Direktno		Rekurzivnost rečeničnog izraza <i>F</i> _(2,260)	Direktnost <i>F</i> _(3,130)	Interakcija <i>F</i> _(6,260)
		<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>			
Mala	Mala	2.18	0.52	2.71	0.52	3.09	0.58	3.76	0.44	0.69	87.34**	0.96
	Srednja	2.18	0.46	2.56	0.61	3.12	0.55	3.70	0.45			
	Velika	2.12	0.59	2.62	0.65	3.24	0.50	3.82	0.39			
Velika	Mala	2.56	0.89	2.73	0.63	3.15	0.44	3.64	0.55	23.78**	52.71**	2.22*
	Srednja	2.03	0.58	2.64	0.65	3.21	0.48	3.67	0.48			
	Velika	1.82	0.58	2.42	0.61	2.76	0.89	3.15	0.94			

p*<.05; *p*<.01.

Da bi se provjerilo postoji li razlika u procjenama zajedničkog znanja ovisno o stupnju rekurzivnosti i direktnosti rečeničnog izraza, provedene su dvije dvosmjerne analize varijance, u kojima je zavisna varijabla bila zajedničko znanje, a nezavisne rekurzivnost i direktnost rečeničnog izraza (3x4), s ponovljenim mjerenjima na faktoru rekurzivnosti. Prva je analiza varijance provedena za malu razliku u moći, a druga za veliku razliku u moći. U *post hoc* analizama korišten je Bonferronijev test. Rezultati pokazuju da ne postoji glavni efekt rekurzivnosti sadržaja ($F(2, 260)=0.69$; $p>.05$), kao ni interakcija rekurzivnosti rečeničnog izraza i direktnosti rečeničnog izraza u situaciji male razlike u moći ($F(6,260)=0.96$; $p>.05$). Pronađen je samo glavni efekt direktnosti rečeničnog izraza na procjenu zajedničkog znanja govornika i slušatelja ($F(3,130)=87.34$; $p<.01$; $\eta^2=.67$). Što je direktniji rečenični izraz, to su procjene zajedničkog znanja govornika i slušatelje veće.

U situaciji je velike razlike u moći dobiven efekt rekurzivnosti na procjenu zajedničkog znanja govornika i slušatelja ($F(2,260)=23.78$; $p<.01$; $\eta^2=.16$). Glavni efekt rekurzivnosti upućuje na veću procjenu zajedničkog znanja kod najmanje razine rekurzivnosti ($M=3.01$, $SD=0.77$) u odnosu na srednju ($M=2.88$; $SD=0.82$) i najveću razinu rekurzivnosti ($M=2.54$, $SD=0.91$). Nadalje, pronadjen je glavni efekt direktnosti rečeničnog izraza na procjenu zajedničkog znanja govornika i slušatelja ($F(3,130)=52.71$; $p<.01$; $\eta^2=.55$). Što je direktniji rečenični izraz, to su procjene zajedničkog znanja govornika i slušatelje veće. Osim ovog efekta dobivena je i

značajna interakcija rekurzivnosti i direktnosti rečeničnog izraza ($F(6,260)=2.22$; $p<.05$; $\eta^2=.05$). *Post hoc* analiza upućuje na najmanju procjenu zajedničkog znanja kod najveće razine rekurzivnosti ($M=2.54$, $SD=0.07$) u odnosu na srednju ($M=2.89$, $SD=0.05$) i najmanju ($M=3.02$, $SD=0.06$) razinu rekurzivnosti, za sve razine direktnosti rečeničnog izraza.

Rasprava

Dobiveni se rezultati uklapaju u Pinkerov teorijski okvir istraživanja fenomena indirektnoga govora (Lee i Pinker, 2010; Pinker, 2007, 2008). Prvo, postoji razlika u procjeni jasnoće rečeničnog izraza, sigurnosti slušatelja o stvarnom značenju govornikova rečeničnog izraza i procjeni zajedničkog znanja slušatelja i govornika s obzirom na razinu direktnosti rečeničnog izraza. Što je direktniji jezični izraz, to su ispitanici smatrali da je rečenični izraz jasniji, da će ga slušatelj vjerojatnije shvatiti te da će slušatelj i govornik imati jednako znanje o sadržaju koji se pokušava prenijeti komunikacijom. Rezultati idu u prilog teoriji strateškog govornika koja se zasniva na pretpostavci da se direktan govor percipira kao nedvojbena. Prilikom pregovaranja socijalnih odnosa signali mnogih tipova odnosa su dvosmisleni (npr. koliko blizu mora muškarac sjesti do žene da ona shvati da joj se udvara). Suočeni s tim dvosmislenostima ljudi koriste sigurnost kao fokalnu (žarišnu) točku. Fokalna je točka salijentna lokacija na kojoj se dva racionalna subjekta slože u situaciji kada im je bolja opcija da surađuju nego da djeluju odvojeno, te kada ne postoji racionalna osnova za odabir jedne naspram druge opcije (Clark, 1996a, 1996b; Clark, Schreuder i Buttrick, 1983). Primjer toga može biti cijena oko koje se dogovore kupac i prodavač nakon cjenkanja. Pinker smatra da je direktan govor percipiran kao fokalna točka (100% sigurnosti), dok su svi indirektni izrazi percipirani s manje od 99% sigurnosti. Kada ne postoji fokalna točka koja bi pokrenula mijenjanje tipa odnosa, govornik si osigurava moguće poricanje stvarnog značenja i odnos ostaje isti. Dakle, indirektna je govor koristan dokle god pruža prividnu mogućnost demantiranja, čak i kada to zapravo nije moguće (Pinker, 2007). Indirektna govor kombinira veliku dobrobit jer efikasno prenosi informacije i minimalnu cijenu jer omogućuje negiranje stvarnog značenja rečeničnog izraza.

Nadalje, zajedničko znanje ispitano je kroz tri pitanja, a prije svakog je pitanja naglašeno stvarno značenje rečeničnog izraza, odnosno da je govornik pokušao reći slušatelju da je u krivu. Svako od pitanja predstavlja dublju razinu rekurzivnosti rečenice. Pinker (Lee i Pinker, 2010) je u svojem istraživanju pokazao da se kod svih rečeničnih izraza, osim direktnoga, događa opadanje procjena zajedničkog znanja s povećanjem rekurzivnosti rečenice. Samo je direktan govor percipiran kao nedvojbena, jasan i cjelovit dok indirektna govor nema te kvalitete zbog čega se prilikom većih razina rekurzivnosti rečenica prava poruka izraza postepeno gubi. U ovom se istraživanju pokazalo da u situaciji velike razlike u moći slušatelja i govornika dolazi do opadanja procjene zajedničkog znanja s obzirom na stupanj

rekurzivnosti sadržaja. No to se javlja čak i kod direktnog rečeničnog izraza, što nije slučaj u Pinkerovim istraživanjima (Lee i Pinker, 2010). Jedno od mogućih objašnjenja jest specifičnost pitanja koja se odnose na zajedničko znanje. Ona predstavljaju podosta velik zahtjev za ispitanike jer se povećanjem rekurzivnosti sadržaja zapravo povećava i kompleksnost pitanja koja se na njega odnose.

U ovom su istraživanju korištena samo dva različita scenarija i upravo to predstavlja osnovno ograničenje ovog istraživanja. Buduća bi istraživanja trebala uključiti drugačije scenarije davanja negativne povratne informacije unutar kojih se može varirati jačina prijetnje *obrazu* slušatelja/primatelja negativne povratne informacije. Brown i Levinson (1987) smatraju da se količina pristojnosti mijenja ovisno o veličini prijetnje *obrazu* – što je ona veća, to govornici rabe više markera pristojnosti. Povećanje socijalne udaljenosti između govornika i slušatelja, moći koju slušatelj ima nad govornikom i stupnjem nametanja koji govornik svojim govornim izrazom nameće slušatelju dovodi do korištenja strategija pristojnosti da bi se smanjila prijetnja *obrazu* (Bargiela-Chiappini, 2003). Ljudi više koriste indirektnan govor kada traže veliku uslugu, kada je sugovornik nepoznat ili na višem položaju od njih, odnosno ima veću moć i status. Te pretpostavke imaju i empirijsku potvrdu. Félix-Brasdefer (2006) je pokazao da su u situacijama kada je udaljenost u moći velika (relacija profesor-student i šef-podređeni) ispitanici koji su bili u ulozi podređenog, odnosno aktera s manje moći, koristili više indirektnog govora. Autor ih je stavio u dvije situacije: pozdravljanja i traženja usluge od nadređenog. U situaciji kada su morali tražiti uslugu, odnosno kada je njihov čin predstavljao veće nametanje, veću prijetnju *obrazu* drugog aktera, ispitanici su koristili više indirektnog govora nego u situaciji pozdravljanja. Istraživanja (Holtgraves i Yang, 1990, 1992; Stephan, Liberman i Trope, 2010) su pokazala da ljudi koriste strategije pristojnosti u većoj mjeri kada razgovaraju s osobom koja ima više moći od njih i kada je tema osjetljiva (zahtjev za nečime, traženje usluge, odbijanje). U skladu s time očekivali smo da u situaciji male razlike u moći govornika i slušatelja neće doći do razlike u procjenama ispitanika s obzirom na direktnost rečeničnog izraza, no to nije potvrđeno. Da bi mogli bolje ispitati utjecaj varijacije razlike u moći između govornika i slušatelja, u budućim bi se istraživanjima trebali koristiti ujednačeni scenariji koji su međusobno usporedivi. Primjer toga može biti razgovor dvaju članova studentske udruge o rješavanju nekog problema. U situaciji male razlike u moći akteri bi bili dva ravnopravna člana, dok u situaciji velike razlike u moći akteri bi mogli biti član predsjednik i član studentske udruge. Tada bi također trebalo naglasiti na koji je način predsjednik studentske udruge moćniji od člana (npr. može ga samostalno izbaciti iz udruge, može mu dati dosadan posao koji treba napraviti i sl.) i što mogu biti posljedice direktnog izražavanja neslaganja s njime. Na taj bismo način mogli provjeriti postoji li razlika u procjenama ispitanika ovisno o razlici u moći govornika i slušatelja, što u ovom istraživanju nije bilo moguće.

Jedno od ograničenja ovog istraživanja proizlazi iz karakteristike uzorka nejednačenog po spolu. Iako pretpostavke teorije strateškog govornika nisu

provjerene u svjetlu spolnih razlika, dosadašnja su istraživanja spolnih razlika u indirektnom govoru pokazala nekonzistentne rezultate, te su se najčešće fokusirala na pitanje odražava li jezik koji koriste žene njihovu poziciju u društvu, bilo da je ona potlačena ili ravnopravna muškarcima (Wardhaugh, 2010). No, ipak postoje istraživanja koja idu u prilog hipotezi o postojanju spolnih razlika u procesiranju indirektnog govora (Ang i Kuo, 2003; Carli, 1990; Holmes, 1988; Montgomery, 2008; Mulac, Wiemann, Widenmann i Gibson, 1988). Macaulay (2001) je napravila analizu nekoliko televizijskih i radijskih intervjua koje su provodili muški i ženski voditelji, te je pronašla da žene koriste više indirektnosti prilikom traženja informacija od drugih, i to koriste češće u situacijama kada je pitanje koje postavljaju sugovorniku teško ili osobno. Voditeljice su koristile indirektne rečenične izraze da bi održale status u razgovoru i uspješno nastavile ispitivanje do kraja. Dosad su se istraživanja bavila pitanjem spolnih razlika u indirektnom govoru primarno u okviru teorije pristojnosti. Pokazalo se da žene u većoj mjeri koriste strategije pristojnosti od muškaraca, češće koriste pozitivnu pristojnost i češće ublažavaju kritike da ne bi ugrozile *obraz* sugovornika (Hobbs, 2003). U sljedećim bi istraživanjima bilo zanimljivo uključiti pitanje spolnih razlika, no pritom treba biti vrlo oprezan. Ako je zaista istina da žene u većoj mjeri koriste indirektan govor, onda bi trebalo koristiti scenarije u kojim su akteri i muškarci i žene, što u ovom istraživanju nije bio slučaj. Osim toga, moguće je da žene, jer češće koriste indirektnost, bolje prepoznaju i shvaćaju pravo značenje rečeničnih izraza neovisno o stupnju direktnosti istih. Osim toga, potrebno je ispitati koriste li žene više indirektnosti u razgovoru sa ženama ili muškarcima, i utječe li samo obilježje situacije na govornu strategiju koju će osoba odabrati.

Nadalje, potrebno je navesti kako je važno ograničenje ovog rada kulturalno homogen uzorak. Naime, istraživanja proizašla iz teorije pristojnosti pronalaze kulturalne varijabilnosti u procjeni prijetnje *obrazu* i odgovarajuće razine pristojnosti i indirektnog govora koji se koristi u tim situacijama (Scollon i Scollon, 1981). Iako su se odrednice veličine prijetnje *obrazu* (socijalna udaljenosti između govornika i slušatelja, moć koju slušatelj ima nad govornikom i stupanj nametanja kojeg govornik svojim govornim izrazom nameće slušatelju) potvrdile univerzalnima kroz kulture, postoje varijacije koje treba imati na umu. Ono što se smatra velikom prijetnjom *obrazu* slušatelja u jednoj kulturi, nije nužno da će se smatrati prijetnjom u drugoj. Recimo, u kolektivističkim kulturama poput Južne Koreje za razliku od individualističkih kultura poput SAD-a varijable socijalna udaljenost i razlika u moći govornika i slušatelja imaju veću ulogu u svakodnevnim interakcijama, a posljedično utječu na razinu direktnosti koja je primjerena u različitim vrstama odnosa (Ambady, Koo, Lee i Rosenthal, 1996; Holtgraves i Yang, 1992). Na tragu su toga Ang i Kuo (2003) pronašli da u situacijama odbijanja nečijeg zahtjeva muškarci individualističke orijentacije preferiraju direktnije rečenične izraze dok muškarci kolektivističke orijentacije preferiraju indirektne rečenične izraze.

Zaključno, u skladu je s prijašnjim istraživanjima (Lee i Pinker, 2010) i ovo istraživanje pokazalo da ljudi zaista osjećaju da apstraktna lingvistička varijabla direktnosti odgovara vjerojatnosti da će slušač poduzeti neku akciju i znaju da na temelju toga govornici strateški upravljaju tom povezanošću na način da zaštite sebe. Prema tome, njihove procjene jasnoće rečeničnog izraza, sigurnosti u pravo značenje izraza i zajedničko znanje govornika i slušatelja rastu s porastom direktnosti rečeničnog izraza, no potrebno je naglasiti da su istraživanja u području indirektnoga govora na hrvatskom jeziku malobrojna. Nastavak ovakve vrste istraživanja može pridonijeti mogućnosti generalizacije nekih općih psiholingvističkih principa koju su utvrđeni u drugim jezicima.

Literatura

- Akmajian, A., Demers, R.A., Farmer, A.K. i Harnish, R.M. (2001). *Linguistics: An introduction to language and communication*. Cambridge: The MIT Press.
- Ambady, N., Koo, J., Lee, F. i Rosenthal, R. (1996). More than words: Linguistic and nonlinguistic politeness in two cultures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 996-1011.
- Ang, R. i Kuo, E. (2003). Effects of gender and individualism-collectivism on directness of refusal. *South Pacific Journal of Psychology*, 14, 76-80.
- Bargiela-Chiappini, F. (2003). Face and politeness: New (insights) for old (concepts). *Journal of Pragmatics*, 35, 1453-1469.
- Blum-Kulka, S., Danet, B. i Gherson, R. (1985). The language of requesting in Israeli society. U: J. Forgas (Ur.), *Language in social situations* (str. 113-139). New York: Springer-Verlag.
- Bonnefon, J.F. i Villejoubert, G. (2006). Tactful or doubtful? Expectations of politeness explain the severity bias in the interpretation of probability phrases. *Psychological Science*, 17, 747-751.
- Bonnefon, J., Feeney, A. i Villejoubert, G. (2009). When some is actually all: Scalar inferences in face-threatening contexts. *Cognition*, 112, 249-258.
- Bonnefon, J.F., De Neys, W. i Feeney, A. (2011). Processing scalar inferences in face-threatening contexts. U: L. Carlson, C. Holscher i T. Shipley (Ur.), *Proceedings of the 33rd annual conference of the cognitive science society* (str. 3389-3394). Austin, TX: Cognitive Science Society.
- Brown, P. i Levinson, S. (1987). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, R. i Gilman, A. (1989). Politeness theory and Shakespeare's four major tragedies. *Language in Society*, 18, 159-212.
- Bryant, G.A. (2012). Is verbal irony special? *Language and Linguistics Compass*, 6(11), 673-685.

- Carli, L. (1990). Gender, language and influence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 941-951.
- Clark, H.H. (1996a). *Using language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clark, H.H. (1996b). Communities, commonalities, and communication. U: J. Gumperz i S. Levinson (Ur.), *Rethinking linguistic relativity* (str. 324-355). Cambridge: Cambridge University Press.
- Clark, H.H. i Carlson, T.B. (1981). Context for comprehension. U: J. Long i A. Baddeley (Ur.), *Attention and performance IX* (str. 313-330). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Clark, H.H., Schreuder, R. i Buttrick, S. (1983). Common ground and the understanding of demonstrative reference. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 22, 245-258.
- Félix-Brasdefer, J.C. (2006). Linguistic politeness in Mexico: Refusal strategies among male speakers of Mexican Spanish. *Journal of Pragmatics*, 38, 2158-2187.
- Fiske, A.P. (1991). *Structures of social life: The four elementary forms of human relations*. New York, NY: Free Press.
- Fiske, A.P. (1992). The four elementary forms of sociality: Framework for a unified theory of social relations. *Psychological Review*, 99, 689-723.
- Fiske, A.P. (2000). Complementarity theory: Why human social capacities evolved to require cultural complements. *Personality and Social Psychology Review*, 4, 76-94.
- Gulan, T., Valerjev, P. i Bajšanski, I. (2014). Focus and the interpretation of quantifiers in face-threatening contexts. *Review of Psychology*, 21(1), 23-29.
- Hobbs, P. (2003). The medium is the message: Politeness strategies in men's and women's voice mail messages. *Journal of Pragmatics*, 35, 243-262.
- Holmes, J. (1988). Paying compliments: A sex-preferential positive politeness strategy. *Journal of Pragmatics*, 12, 445-465.
- Holtgraves, T.M. (1997). Yes, but...: Positive politeness in conversation arguments. *Journal of Language and Social Psychology*, 16, 222-239.
- Holtgraves, T.M. (1999). Comprehending indirect replies: When and how are their conveyed meanings activated? *Journal of Memory and Language*, 41, 519-540.
- Holtgraves, T.M. (2002). *Language as social action: Social psychology and language use*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Holtgraves, T.M. i Yang, J. (1990). Politeness as universal: Cross-cultural perceptions of request strategies and inferences based on their use. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 719-729.
- Holtgraves, T.M. i Yang, J. (1992). The interpersonal underpinnings of request strategies: General principles and differences due to culture and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 246-256.
- Horn, L.R. i Ward, G. (2006). *The handbook of pragmatics*. Oxford: Blackwell Publishing.

- Keysar, B., Barr, D.J., Balin, J.A. i Paek, T.S. (1998). Definite reference and mutual knowledge: Process models of common ground in comprehension. *Journal of Memory and Language*, 39, 1-20.
- Lee, B.P.H (2001). Mutual knowledge, background knowledge and shared beliefs: Their roles in establishing common ground. *Journal of Pragmatics*, 33, 21-44.
- Lee, J.J. i Pinker, S. (2010). Rationales for indirect speech: The theory of the strategic speaker. *Psychological Review*, 117, 785-807.
- Macaulay, M. (2001). Tough talk: Indirectness and gender in requests for information. *Journal of Pragmatics*, 33, 293-316.
- Marti, L. (2006). Indirectness and politeness in Turkish-German bilingual and Turkish monolingual requests. *Journal of Pragmatics*, 38, 1836-1869.
- Montgomery, M. (2008). *An introduction to language and society*. London: Routledge.
- Mulac, A., Wiemann, J.M., Widenmann, S.J. i Gibson, T.W. (1988). Male/female language differences and effects in same-sex and mixed-sex dyads: The gender-linked language effect. *Communication Monographs*, 55, 315-335.
- Noveck, I.A. i Sperber, D. (2004). *Experimental pragmatics*. New York, NY: Palgrave Macmillian.
- Pinker, S. (1994). *The language instinct: How the mind creates language*. New York, NY: Penguin Books.
- Pinker, S. (2007). The evolutionary social psychology of off-record indirect speech acts. *Intercultural Pragmatics*, 4-4, 437-461.
- Pinker, S. (2008). *The stuff of thought: Language as a window into human nature*. New York: Penguin Group.
- Pinker, S., Nowak, M.A. i Lee, J.J. (2008). The logic of indirect speech. *Proceedings of the National Academy of Sciences, USA*, 105, 833-838.
- Scollon, R. i Scollon, S. (1981). *Narrative, literacy, and face in interethnic communication*. Norwood: Ablex.
- Sifianou, M. (2012). Disagreements, face and politeness. *Journal of Pragmatics*, 44, 1554-1564.
- Sperber, D. i Wilson, D. (1996). *Relevance: Communication and cognition*. Oxford, England: Blackwell.
- Stephan, E., Liberman, N. i Trope, Y. (2010). Politeness and psychological distance: A construal level perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98, 268-280.
- Sternberg, R.J. (2005). *Kognitivna psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Terkourafi, M. (2011). The puzzle of indirect speech. *Journal of Pragmatics*, 43, 2861-2865.
- Wardhaugh, R. (2010). *An introduction to sociolinguistics*. Oxford: Wiley-Blackwell.

Processing Indirect Disagreement

Abstract

Indirect speech is a phenomenon in which a speaker says something he does not literally mean, knowing that the listener will probably understand it correctly. One of the most recent theories of indirect speech, the theory of the strategic speaker, states that indirect speech is not just a social ritual (a technique of politeness used to save the interlocutor's face), but also a logical strategy. Therefore, indirect speech provides the speaker with an opportunity to deny the real meaning of his words and protect himself when the words do not take root. The aim of this research was to investigate whether there is a difference between the perception of the clarity of the speech act, the listener's certainty about the real meaning of the speaker's speech act, and the perception of the mutual knowledge shared by the speaker and the listener with regard to the level of directness of the speech act. It was expected that the variable of directness of the speech act will affect the change in mentioned dependent variables. A total of 134 students (101 females and 33 males) from the Faculty of Humanities and Social Sciences in Rijeka participated in the research. All respondents read two scenarios of conversation which described an event after which one of the actors gives feedback to another actor in the form of disagreement. In both scenarios the same feedback speech acts which varied from the most direct speech act (*You are wrong.*) to the most indirect speech act (*It is really difficult to find the right solution to this problem.*) were used. The research has shown that there is a difference in the perception of the mutual knowledge shared by the speaker and the listener with regard to the level of directness of the speech act. The more direct the speech act, the higher the perceptions of mutual knowledge. The same pattern was obtained for perception of the listener's certainty about the real meaning of the speech act as well as for perception of the clarity of the speech act.

Keywords: indirect speech, theory of the strategic speaker, politeness theory, mutual knowledge

Procesamiento de la expresión indirecta del desacuerdo

Resumen

Habla indirecta es un fenómeno en el que el hablante dice algo que no piensa literalmente, sabiendo que a pesar de esto es muy probable que el oyente le entienda bien. Una de las teorías recientes del habla indirecta, la Teoría del hablante estratégico, afirma que el habla indirecta no es sólo un rito social (técnica de cortesía con el fin de salvar las apariencias del interlocutor), sino también una estrategia lógica. Por lo tanto, el habla indirecta permite al hablante negar el significado verdadero de sus palabras y protegerse si éstas no caen en tierra fértil. El objetivo de esta investigación fue investigar si hay alguna diferencia en la evaluación de la claridad de expresión, la seguridad del oyente en cuanto al significado verdadero de la expresión del hablante y la evaluación del saber común que tienen oyente y hablante tomando en consideración el nivel de franqueza de la expresión. Hemos esperado que la variable de franqueza de la expresión influirá en el cambio en dichas variables dependientes. Se ha examinado a 134 estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras de Rijeka (101 mujeres y 33 hombres). Todos los examinados leyeron dos guiones de las conversaciones en las que se describe un acontecimiento después del que un actor reacciona hacia el otro en forma de desacuerdo. En los dos guiones se usaron las mismas expresiones para reaccionar que variaron desde la expresión más directa (*No tienes razón.*) hasta la expresión menos directa (*De verdad es muy difícil encontrar la solución para este problema.*) La investigación ha demostrado que existe cierta diferencia en la evaluación del saber común del hablante y oyente dependiendo del nivel de franqueza de la expresión. Cuanto más directa es la expresión, tanto más altas son las evaluaciones del saber común. El mismo patrón se ha obtenido para evaluar la seguridad del oyente sobre el significado verdadero de la expresión, tanto como para evaluar la claridad de la expresión.

Palabras claves: habla indirecta, teoría del hablante estratégico, teoría de la cortesía, saber común

Primljeno: 27.05.2015.