
ZORA

48

Darinka Verdonik
Jezikovni elementi spontanosti v pogovoru

ZORA

48

Darinka Verdonik
Jezikovni elementi spontanosti v pogovoru

Uredniki zbirke
Jožica Čeh
Marko Jesenšek
Bernard Rajh

Knjiga je izšla s finančno pomočjo Agencije za raziskovalno dejavnost RS in Fakultete za elektrotehniko, računalništvo in informatiko Univerze v Mariboru

ZORA

48

Darinka Verdonik

**Jezikovni elementi
spontanosti
v pogovoru**

Diskurzni označevalci in popravljanja

Maribor
2007

ZORA

48

Darinka Verdonik
Jezikovni elementi spontanosti v pogovoru

Izdalo in založilo
Slavistično društvo Maribor

Za založbo
Marko Jesenšek

Recenzenta
Izr. prof. dr. Marko Stabej
Izr. prof. dr. Irena Stramljič Breznik

*Oblikovanje, grafična priprava,
tehnična ureditev*
Grafični atelje Visočnik

Naklada
300 izvodov

Tisk
Grafefekt

Maribor 2007

CIP – Kataložni zapis o publikaciji
Univerzitetna knjižnica Maribor

811.163.6'33

VERDONIK, Darinka

Jezikovni elementi spontanosti v pogovoru /
Darinka Verdonik. – Maribor : Slavistično društvo,
2007. – (Zora ; 48)

ISBN 978-961-6320-42-9

COBISS.SI-ID 59024385

Vsebina

1	Uvod	9
1.1	Pogovor kot predmet raziskav	9
1.2	Cilji	10
1.3	Zgradba dela	12
2	O pogovoru	13
2.1	Diskurz – pogovor	13
2.2	Struktura pogovora	15
2.2.1	Zunanja zgradba	15
2.2.2	Menjavanje vlog	16
2.2.3	Bližnji pari	17
2.2.4	Izjave	17
3	Pogovor kot predmet analize diskurza	20
3.1	Temeljni pristopi k analizi diskurza	20
3.2	Metode analize diskurza pri preučevanju pogovora	22
3.1	Analiza diskurza v raziskavah spontanega govornega diskurza v slovenskem prostoru	24
4	Gradivo za analizo	27
4.1	Snemanje pogovorov	27
4.2	Prepisovanje pogovorov in urejanje korpusa	29
4.3	Nekaj statističnih podatkov o korpusu TURDIS-1	35
5	Diskurzni označevalci	38
5.1	Slovenske raziskave nekaterih elementov, ki jih lahko štejemo med diskurzne označevalce	39
5.2	Kratek pregled tujih raziskav diskurznih označevalcev	41
5.3	Lastnosti diskurznih označevalcev	45
5.4	Izhodišča raziskave diskurznih označevalcev v tem delu	46
5.5	Analiza diskurznih označevalcev	48
5.5.1	<i>Ja</i>	49
5.5.2	<i>Mhm, aha, aja</i>	58

5.5.3	<i>Ne?, a ne?, ali ne?, jel?</i>	65
5.5.4	<i>No</i>	72
5.5.5	<i>Eee, mmm ...</i>	78
5.5.6	<i>Dobro, v redu, okej, prav</i>	85
5.2.7	<i>Glejte/poglejte, veste</i>	91
5.5.8	<i>Mislim</i>	97
5.5.9	<i>Zdaj</i>	101
5.5.10	Oporni signali: <i>mhm, ja, aha, aja, dobro, okej, tako, tudi, seveda</i>	106
5.5.11	<i>Sklep</i>	110
6	Popravljanja	116
6.1	Pregled raziskav v slovenskem prostoru	116
6.2	Tuji avtorji o popravljanju	117
6.3	Izhodišča analize v tem delu	121
6.4	Analiza popravljanj	122
6.4.1	Sintagmatsko-paradigmatski vidik popravljanj	123
6.4.2	Pragmatski vidik popravljanj	127
6.4.3	Struktura popravljanj v korpusu Turdis-1	132
6.4.4	<i>Sklep</i>	136
7	Zaključek	137
8	Summary	139
9	Literatura in viri	143
9.1	Seznam literature	143
9.1	Vir	147
	Stvarno kazalo	148
	Imensko kazalo	150
	Priloga 1: Prepis pogovorov v korpusu Turdis-1	153

Seznam tabel

Tabela 1: <i>Oznake v programu Transcriber in v ilustrativnem gradivu.</i>	33–34
Tabela 2: <i>Število in dolžina pogovorov glede na različne kriterije.</i>	35
Tabela 3: <i>Število govorcev glede na spol.</i>	35
Tabela 4: <i>Število govorcev glede na narečni izvor.</i>	35–36
Tabela 5: <i>Nekatere značilnosti posameznih klicateljev.</i>	36
Tabela 6: <i>Nekatere značilnosti posameznih turističnih delavcev.</i>	37
Tabela 7: <i>Pomenski opis analiziranih diskurzni označevalcev.</i>	110
Tabela 8: <i>Usmerjenost analiziranih diskurzni označevalcev k predhodni ali prihodnji vsebini.</i>	111
Tabela 9: <i>Usmerjenost analiziranih diskurzni označevalcev k sogovorniku.</i>	112
Tabela 10: <i>Analizirani diskurzni označevalci kot označevalci odnosa govorca do vsebine.</i>	112
Tabela 11: <i>Analizirani diskurzni označevalci pri organiziranju poteka diskurza.</i>	113
Tabela 12: <i>Najznačilnejši položaji diskurzni označevalcev v izjavi.</i>	114
Tabela 13: <i>Število besed v popravljenem delu besedila v korpusu Turdis-1.</i>	132
Tabela 14: <i>Popravljalna sredstva pri popravljanjih, kjer je prekinitev sredi besede.</i>	133
Tabela 15: <i>Popravljalna sredstva pri popravljanjih, kjer je prekinitev med besedami.</i>	134
Tabela 16: <i>Preglednica ponovljenih elementov v popravku v korpusu Turdis-1 po odstotkih.</i>	135

Seznam slik

Slika 1: <i>Shema poteka signala pri snemanju telefonskih pogovorov za Turdis.</i>	28
Slika 2: <i>Položaj diskurznega označevalca ja v izjavi.</i>	56
Slika 3: <i>Položaj diskurznega označevalca ne? v izjavi.</i>	71
Slika 4: <i>Položaj diskurznega označevalca no v izjavi.</i>	77
Slika 5: <i>Položaj eee v izjavi po odstotkih.</i>	84
Slika 6: <i>Položaj dobro, v redu, okej, prav v izjavi.</i>	89
Slika 7: <i>Položaj glejte v izjavi.</i>	95
Slika 8: <i>Položaj zdaj v izjavi po odstotkih.</i>	104
Slika 9: <i>Razmerja pogostosti rabe posameznih opornih signalov.</i>	106
Slika 10: <i>Položaj opornih signalov glede na izjavo govorca.</i>	109

Pri snemanju gradiva za analizo so pomagali:

- turistična agencija Sonček*
- turistična agencija Kompas*
- turistična agencija Neckermann Reisen*
- turistična agencija Aritours*
- Terme Maribor – Hotel Piramida in Hotel Habakuk*
- Mariborski zavod za turizem – MATIC*

Vsem zaposlenim v teh organizacijah, ki so sodelovali v posnetih telefonskih pogovorih, vsem klicateljem, ki so uporabili snemalni sistem Turdis, in vsem ostalim, ki so omogočili snemanje gradiva, se iskreno zahvaljujem.

1 Uvod

1.1 Pogovor kot predmet raziskav

Pogovor kot predmet raziskav pritegne zanimanje večjega števila raziskovalcev predvsem v zadnjih desetletjih, z razmahom večinoma meddisciplinarnih in večdisciplinarnih pristopov, ki se najpogosteje imenujejo s skupnim terminom analiza diskurza (angl. discourse analysis). Raziskovalci, ki se ukvarjajo s preučevanjem pogovora, večinoma opozarjajo, da je pogovor izredno pomembna človekova dejavnost: skozi pogovore vzpostavljamo in razvijamo medsebojna razmerja, dosegamo cilje, izražamo občutja in čustva, izmenjujemo in oblikujemo mnenja ... Skozi pogovor zaznavamo in sooblikujemo realnost, ali kot pravi Halliday (1978: 40):

»Naravno je, da razumemo besedilo najprej in predvsem kot pogovor: kot spontano izmenjavo pomenov v navadni, vsakdanji komunikaciji. V takšnem kontekstu se oblikuje realnost, v mikrosemiotičnih stikih vsakdanjega življenja.« (1978: 40)¹

Po mnenju Sacksa lahko z analiziranjem pogovora, »z natančnim preučevanjem drobnih pojavov dosežemo izredno stopnjo razumevanja, kako počnemo stvari«² (Sacks 1984: 18). Rezultati analize, prestavljeni v tem delu, kažejo na nekatere zelo splošne, temeljne vzvode in procese medčloveške komunikacije: kažejo nekatere od načinov, kako se oblikujejo in razvijajo medčloveški odnosi v pogovoru, nakazujejo nekatere kognitivne procese, ki potekajo ob pogovoru, opozarjajo, kako udeleženci pogovora obvladujejo časovno omejenost ... Zato se strinjam, da je pogovor kot predmet preučevanja lahko zelo ploden vir spoznanj o človeku, njegovem dojemanju in doživljanju sveta, o načinu, kako človek v svetu deluje in nanj vpliva, in kot tak postaja zanimiv predmet raziskav za številne humanistične in družboslovne vede.

¹ Prevod avtorice. Izvirnik: »It is natural to conceive of text first and foremost as conversation: as the spontaneous interchange of meaning in ordinary, everyday interaction. It is in such context that reality is constructed, in the microsemiotic encounters of daily life.«

² Prevod avtorice. Izvirnik: »the detailed study of small phenomena may give an enormous understanding of the way human do things« (1984:18).

V tradicionalnem jezikoslovju,³ tudi ali celo zlasti slovenističnem, pogovor v preteklosti ni bil običajen predmet raziskav, pa čeprav je to najbolj vsakdanja, najbolj pogosta in tudi prva oblika jezikovne komunikacije, ki se je naučimo. V jezikoslovni stroki se je v preteklosti izoblikovala ločnica med preučevanjem jezika kot sistema in jezikovne rabe. Kot ugotavlja Stabej (2003), je »tako v mednarodnem kot slovenističnem jezikoslovju precej časa veljalo, da je raziskovanja vredna edinole ali pretežno sistemska razsežnost jezika«. Kljub temu se tudi v slovenskem prostoru v zadnjih desetletjih skušajo v jezikoslovju (predvsem prek besediloslovja) uveljaviti pragmatično jezikoslovje in drugi vidiki raziskav o delovanju jezika v besedilih. Tak način opazovanja jezika, meni Stabej (2003), »omogoča preureditev nekaterih zakoreninjenih predstav o delovanju jezika, naravi jezikovnih znakov in njihovi medsebojni povezanosti. Na ta način je torej možna povratna sinteza klasične saussurjevske (in kasneje chomskyjevske) opozicije.« (Stabej 2003) Pričujoče delo ni nastalo v duhu razmišljanja o dihonomiji sistem : jezikovna raba, in se ne opredeljuje ne kot raziskava jezikovne rabe ne kot raziskava jezikovnega sistema. Predmet te raziskave je pogovor in predvsem njegova jezikovna dimenzija, ki pa je tesno prepletena s socialno in kognitivno dimenzijo pogovora.

1.2 Cilji

V tem delu predstavljam raziskavo (nekaterih) jezikovnih elementov, ki so značilni predvsem za spontan medčloveški pogovor, v pisnem diskurzu, ki praviloma velja za nespontanega, pa se redko pojavljajo. Spontanost pri tem razumem kot tisto, kar ni vnaprej pripravljeno in za kar ni na voljo veliko časa za natančen premislek, v pogovoru to praktično pomeni, da je izjava, hkrati ko je tvorjena, tudi posredovana naslovniku. Spontanost je običajno izrazita značilnost medčloveškega pogovora – govorci lahko morda načrtujejo prve začetne izjave pogovora ali kakšno pomembno izjavo, ki jo želijo umestiti v pogovor, ne morejo pa načrtovati vseh svojih izjav v pogovoru, saj jih morajo prilagajati sogovornikovemu oz. sogovornikovim odzivom. Seveda so tudi v pogovorih fraze, ki jih pogosto ponavljamo, s katerimi npr. opravljamo dejanja pozdravljanja, zahvaljevanja, poslavljanja ipd., in ki jim zaradi pogoste rabe lahko pripišemo nižjo stopnjo spontanosti. Spontanost v pogovoru in tudi sicer tako ni nekaj absolutnega, ampak

³ S tradicionalno jezikoslovje mislim tiste jezikoslovne tokove, ki se zbirajo okoli standardiziranja in preučevanja knjižnega jezika.

je variabilna. Kljub temu se lahko strinjamo, da večji del medčloveškega pogovora zaznamuje spontanost.

Če smo natančni, so v izjavi, ki je hkrati, ko je tvorjena, tudi posredovana naslovniku, lahko vsi izbrani jezikovni elementi izraz spontanosti pri tvorjenju. In obratno, če raziščemo in uzavestimo značilnosti spontane komunikacije, lahko vse njene lastnosti posnemamo tudi v vnaprej natančno premišljenem in pripravljenem, torej nespontanem besedilu. Izhodišče raziskave jezikovnih elementov, ki so značilni za spontan medčloveški pogovor, so zato samo tisti jezikovni elementi, ki so pogosto rabljeni v spontanem medčloveškem pogovoru, v nespontanem, tj. predvsem pisnem diskurzu, pa jih redko zasledimo ali sploh ne, zato lahko sklepamo, da so značilni predvsem za spontano tvorjenje izjav. Na podlagi tega izluščim skupino jezikovnih elementov, za katere se zdi, da nič ali skoraj nič ne prispevajo k vsebini diskurza, vendar so v medčloveškem pogovoru kljub temu pogosto rabljeni. Ti jezikovni elementi so predmet analize v tem delu. Ločim jih v dve večji skupini: izraze, ki jih imenujem diskurzni označevalci, in strukturo, imenovano popravljanja.

Diskurzne označevalce lahko prepoznamo kot točno določene besedne izraze, medtem ko so popravljanja strukturna, v tradicionalni slovnici bi rekli skladenjska značilnost. Popravljanja so dokaj jasen in lahko razložljiv mehanizem, nasprotno pa so izrazi, ki jih imenujem diskurzni označevalci, zelo različni (npr. *aha, ja, a ne?, no, dobro, glejte, v redu*) in ponujajo veliko zanimivih vidikov za analiziranje, zato analiziram vsakega posebej in skušam na koncu povzeti skupne značilnosti.

Gradivo, ki je uporabljeno za raziskavo, je omejeno na telefonske pogovore v turizmu. Medtem ko lahko štejem analizirana koncepta (popravljanja, diskurzni označevalci) za splošno veljavna, saj o teh pojavih govorijo raziskave v različnih jezikih, pa konkretnih rezultatov analiz ne smemo prehitro posploševati, z novim gradivom bi namreč dobili nove izraze v vlogi diskurznega označevalca, nove pragmatične vloge že analiziranih diskurzni označevalcev.

Praktična uporaba v tem delu predstavljenih analiz in rezultatov je mogoča na različnih področjih, ki se tudi sicer naslanjajo na spoznanja jezikoslovja: poznavanje za določen jezik značilnih diskurzni označevalcev, njihove rabe in vloge v pogovoru je pomembno pri učenju tujih jezikov, ko želimo usvojiti govorno komuniciranje, in pri prevajanju (npr. v filmih, leposlovju); vedenje o diskurzni označevalcih in njihovi rabi ter prepoznanje popravljanj kot mehanizma, ki je govorcem v pogovoru vsak trenutek na razpolago, je lahko v pomoč pri ustvarjanju besedil, v katerih skušamo posnemati naravni pogovor, npr. v filmu, drami, radijskih igrah; vedenje o diskurzni označevalcih in njihovi rabi ter o popravljanjih je lahko v pomoč tudi pri razvoju govornih tehnologij,

npr. pri razvoju strojnega simultanelega prevajanja govora, v (govorjenih) sistemih dialoga.

1.3 Zgradba dela

Poglavje O pogovoru prinaša nekaj temeljnih pojasnil o predmetu te raziskave. V njem pojasnim nekatere osnovne termine, povezane s pogovorom, ter definiram strukturo pogovora, pri čemer sledim spoznanjem konverzacijske analize (angl. conversational analysis).

V poglavju Pogovor kot predmet analize diskurza najprej na kratko predstavim analizo diskurza in njene temeljne pristope, nato opozorim na tiste metode analize diskurza, ki so najpogosteje uporabljane za preučevanje pogovora, nazadnje pa povzemančno predstavim dosedanje raziskave pogovora in širše spontanega govornega diskurza v slovenskem prostoru.

V četrtem poglavju predstavim gradivo, ki sem ga uporabila za analizo v tej raziskavi – korpus TURDIS-1. Prinaša natančne podatke o tem, kako je bilo gradivo posneto, prepisano in urejeno ter nekaj osnovnih statističnih podatkov o gradivu.

Osrednji del monografije sta peto in šesto poglavje: peto, obsežnejše, je namenjeno diskurznim označevalcem in šesto popravljanjem. V vsakem od teh poglavij si sledijo zaporedoma naslednji tematski sklopi: najprej pregled raziskav slovenskih in nato tujih avtorjev o posamezni temi, na podlagi teh definiram lastna izhodišča za analizo in metodološki postopek analize. Sledijo rezultati analize. Poglavje o diskurzni označevalci je razdeljeno na podpoglavja po posameznih skupinah diskurzni označevalcev, ki jih lahko analiziramo skupaj (to so *ja, mhm/aha/aja, ne?/a ne?/ali ne?/jel?, no, eee/mmm ...*, *dobro/v redu/okej/prav, glejte/poglejte/veste, mislim, zdaj*, oporni signali). Ker je poglavje precej obširno, so rezultati povzeti v sklepu na koncu petega poglavja. V poglavju o popravljanjih so rezultati analize razdeljeni na sklope sintagmatsko-paradigmatski vidik popravljanj, pragmatični vidik popravljanj in struktura popravljanj.

Na koncu monografije sledijo zaključek, povzetek v angleškem jeziku, navedba literature in virov, imensko kazalo, stvarno kazalo ter priloga, prepis vseh pogovorov iz korpusa Turdis-1, ki so bili gradivo za analize.

2 O pogovoru

2.1 Diskurz – pogovor

Tudi v vsakdanjem življenju uporabljamo termin **diskurz** v delno različnih pomenih. Slovar slovenskega knjižnega jezika definira diskurz kot pogovor, zlasti o kaki pomembnejši temi. Jezikovna raba kaže drugače: da se termin diskurz pogosto nanaša na obliko jezikovne rabe, obliko javnega govora (javni diskurz, politični diskurz, filozofski diskurz, teoretski diskurz, moški diskurz, diskurz v medijih ...) in nikakor ne vključuje samo govora, ampak tudi pisna besedila. Lahko pa se nanaša tudi na ideologijo, ki je običajno posredovana in propagirana z neko jezikovno rabo: npr. marksistični diskurz, konzervativni diskurz, neoliberalistični diskurz.

Analiza diskurza najpogosteje definira diskurz kot jezikovno rabo, torej rabo jezika v aktualiziranem kontekstu – s tem ne mislimo samo jezikovnega konteksta, ampak tudi nejezikovni kontekst (mentalni, fizični in socialni svet, prenosnik itd. (prim. Verschueren 2000)). Slovenski avtorji poleg umeščenosti diskurza v kontekst v definiciji diskurza omenjajo, da gre za preučevanje jezikovnih dogajanj na nadpovedni jezikovni ravni (npr. Kovačič 1994a: 5; Kranjc 1999: 61). Bolj natančna je definicija van Dijka (van Dijk 1997), ki poveže diskurz z govornim dogodkom. Tej definiciji sledim v tem delu. Meje diskurza so povezane z mejami govornega dogodka (čeprav obstajajo tudi dvomljivi primeri, npr. dolge parlamentarne razprave o neki temi, ki se lahko razvlečejo tudi na več dni). Diskurz po njegovem vključuje tri dimenzije govornega dogodka – jezikovno rabo, kognicijo in interakcijo v družbenih razmerjih. Analiza diskurza pogosto raziskuje prav razmerja med temi ravninami.

Termin **govorni dogodek** izhaja iz etnografije govora (njegov avtor je Hymes, povzeto po Coulthard (1985)) in pomeni največje jezikovne enote, za katere lahko ugotovimo jezikovno strukturo. Ne sovпада nujno z govorno situacijo, saj se v isti situaciji lahko zgodi več govornih dogodkov. Razmerje med govornim dejanjem, kot izhaja iz dela Austina (Austin 1990) in Searla (Searle 1969), in govornim dogodkom je hierarhično: govorni dogodek lahko sestoji iz več govornih dejanj, vendar iz najmanj enega. Hymes ni ponudil nobenega podobnega spiska za govorne dogodke, kot je Searle za govorna dejanja, tako si večina raziskovalcev glede na trenutne potrebe tvori posamezne kategorije govornih dogodkov. Govorni dogodek je npr. telefonski pogovor, šolska ura, razgovor za službo, med obiskom v zdravniški ordinaciji ipd.

Naslednje pomembno vprašanje za definicijo diskurza v okviru analize diskurza je, ali naj se termin nanaša samo na **govorni prenosnik** ali naj podobno kot v vsakdanji rabi vključuje tudi **pisnega**. Avtorji se glede tega odločajo različno. Nekateri celo postavijo besedilo in diskurz kot protipomenki, pri čemer se prva nanaša na pisni prenosnik in druga na govornega. Tukaj tega ne razumem tako (glej spodaj definicijo besedila). Navezava diskurza na govorni dogodek sicer ne vključuje pisnega prenosnika, vendar je lahko tudi to oblika interakcije (sploh nekatere zvrsti, npr. dopisovanje), z novimi elektronskimi mediji pa se meja med govornim in pisnim prenosnikom zabrisuje, npr. komunikacija prek pisnega prenosnika sprejema lastnosti govornega prenosnika (spontanost, hitra odzivnost, pogovorna zvrst jezika ...). To govori v prid razširitve termina tudi na pisni prenosnik, kar je pogosta praksa, vendar ima taka razširitev tudi pasti: meja med diskurzi je potem še manj jasna (npr. članki v enciklopediji ali zborniku: je to en diskurz ali več diskurzov?), interakcija skozi knjige, revije ipd. je manj očitna (toda enako velja za radijski in televizijski diskurz, kjer je meja med govornim in pisnim prenosnikom lahko zabrisana v nasprotni smeri: govor je vnaprej napisan). V tem delu sledim definicijam, po katerih lahko poteka diskurz prek govornega ali pisnega prenosnika in ustrezno ločim **govorjeni in pisni diskurz**.

Pogovor (tudi konverzacija, angl. conversation) je običajno definiran kot vrsta diskurza, ki lahko poteka samo prek govornega prenosnika in pri katerem sodelujeta najmanj dve osebi (Kranjc 1996/97; Kovačič 1994a). Nekateri raziskovalci ločijo **neformalni** vsakdanji **pogovor** (npr. klepet s prijatelji) od **institucionalnega pogovora** v okviru institucij (npr. predstavitev dokazov na sodišču) (Pomerantz in Fehr 1997: 64) ter prištevajo k pogovorom samo neformalni pogovor. Podobno, čeprav še bolj določno Kranjc (1999: 62) navaja, da je treba pri definiciji pogovora upoštevati javnost oziroma zasebnost komunikacije in socialno razdaljo med govornicema ter njun status in vlogo v družbi. Pogovor je torej ena od diskurzivnih vrst in podpomenka diskurza, pa tudi spontanega govorenega diskurza. Ker v pričujoči raziskavi analiziram telefonske pogovore, zlasti v analizah pogosto uporabljam to podpomenko.

Nazadnje še opozorimo, da se termin diskurz lahko nanaša tudi na druge vrste komunikacij (s sliko, glasbo), zlasti kadar so prepletene z jezikovno.

V razmerju do diskurza in pogovora je treba definirati še **besedilo**. Besedilo se zgodi v govornem ali pisnem obliki, v obliki poslušanja ali branja. Če je besedilo produkt govorenega diskurza, govorim o **govornem besedilu**, če je nastalo v pisnem diskurzu, pa o **pisnem besedilu**. Govorjeno besedilo je običajno **spontano** tvorjeno (je spontano besedilo), pisno besedilo pa je običajno **nespontano** tvorjeno, čeprav obstajajo tudi mejni primeri (branje, nekatere vrste komunikacije prek svetovnega spleta ...).

Ko besedila analiziramo, imamo pred seboj produkt procesa diskurza. Izraz besedilo (tekst) se ponavlja nanaša na ta produkt, in sicer najpogosteje na besedilo v pisni obliki, ker je ta jasnejše zaznavna (Kranjc 1996/97).

2.2 Struktura pogovora

V tem delu analiziram pojave na ravni izjave v pogovoru. Ker pogovor v slovenističnem jezikoslovju še ni ustaljen, pogost predmet raziskav, uvodoma podrobneje predstavim strukturo pogovora in definiram izjavo znotraj te strukture, kakor jo sama razumem.

2.2.1 Zunanja zgradba

Telefonski pogovori so bili pogosto predmet raziskav konverzacijske analize (angl. conversational analysis) in imajo zelo prepoznavno zunanjo zgradbo (Levinson 1983: 308–318).

Uvodne sekcije telefonskih pogovorov so običajno zelo podobne: po zvonjenju telefona praviloma spregovori prvi tisti, ki je klican, ne klicatelj (tisti, ki kliče). Konverzacijska analiza razlaga, da zato, ker je že zvonjenje telefona prvi akt pogovora, klicani pa nanj odgovori (ali tudi ne). Na zvonjenje se pogosto odzove s pozdravom, lahko tudi s predstavitvijo (pove ime podjetja, svoje ime ipd.). Zatem praviloma prevzame vlogo klicatelj, običajno odzdravi, se predstavi. Nato pojasni razlog za klic.

S tem preide v prvi tematski sklop (angl. first topic slot) in v **jedrni del pogovora**. Prvi tematski sklop, ugotavlja konverzacijska analiza, je privilegiran, saj ni odvisen od prejšnjih tem in ima govorec večjo svobodo pri izbiri. Vsebina prvega tematskega sklopa je običajno razumljena kot glavni razlog za klic, vsaka naslednja tema (angl. topic) pogovora se prednostno sklada s predhodno. Nova tema tako pogosto čaka na primerno mesto v pogovoru, kjer jo lahko vključimo kar najbolj »naravno«, tako da so teme med seboj povezane, prehodi med njimi pa čim manj ostri. Temo konverzacijska analiza definira z nanašanjem: sogovornika govorita o isti temi, če govorita o istih stvareh oziroma o istih ali povezanih konceptih (Levinson 1983: 313–314). Levinson (1983: 314–315) opozarja, da je takšna definicija pretirana poenostavitev, tematska koherenca se oblikuje skozi vloge z vzajemnim sodelovanjem sogovornikov in treba je podrobneje raziskati, kako so nove teme uvedene, kako se razvijajo in zaključijo ter preidejo v naslednjo.

Zaključna sekcija telefonskega pogovora je podobno razpoznavna kot uvodna, vendar zelo delikatna. Vljudnostne konvencije sogovornike vzpodbujajo, da umestijo zaključek tako, da se nobeden od sogovornikov ne čuti prisiljenega končati pogovor. Levinson (1983: 317) povzema nasled-

njo zelo splošno shemo, kako sogovorniki izpeljejo prehod v zaključno sekcijo: najprej zaključijo tematski sklop, sledi prehod s predzaključnimi elementi (v analizah jih uvrstim med diskurzne označevalce), kot so *okej*, *v redu*, *torej* itd., če je primerno, sledi zahvaljevanje in na koncu pozdravi. Po mnenju Levinsona sta ključni točki diskurzni označevalci *okej*, *v redu* ipd. ter zaključni pozdravi. Da se sogovornika strinjata o končanju pogovora, običajno preverita tako, da potem ko prvi sogovornik z diskurzniimi označevalci ali zahvaljevanjem nakaže, da nima več kaj dodati k pogovoru, počaka, da tudi njegov sogovornik na podoben način izrazi isto.

2.2.2 Menjavanje vlog

Menjavanje vlog (angl. turn-taking) je dokaj očitna lastnost pogovora. **Vloga** (angl. turn) »je vse, kar govorec reče, preden začne govoriti drugi govorec« (Kranjc 1999: 63). Lahko je sestavljena iz različnih enot: samostojnih leksikalnih izrazov, besednih zvez ali izjav. Meje med vlogami so manj jasne, ko hkrati govorita dva ali več govorcev, tj. tako imenovani **hkratni** ali simultani govor oz. prekrivanje govora (angl. overlapping speech). Kranjc (1999: 67) po Foxu povzema, da obstajata dve vrsti hkratnega govora: tekmovalni in netekmovalni. Netekmovalni hkratni govor »je prekrivanje na koncu ene in na začetku druge enote«. Tekmovalno prekrivanje je, »ko sogovorec začne svojo vlogo, preden lahko prepozna mesto možnega prehoda« (Kranjc 1999: 67). Sama izločim obliko hkratnega govora, pri kateri sogovornik med daljšo vlogo govorca potrjuje svojo pozornost ali strinjanje s t. i. **opornimi signali**⁴ (npr. z besedicami *mhm*, *ja*, *aha*, *tako*), vendar ne prevzame in tudi ne izrazi namena prevzeti vlogo. Takih primerov ne štejem za hkratni govor in so v zapisu pogovorov označeni kot posebna vrsta dogodka. Mesto v govornem nizu, kjer pride do menjave vlog, imenujemo **prehod** (Kranjc 1999: 67).

Raziskovalce menjavanja vlog preseneča sposobnost sogovornikov, da prepoznajo primerno mesto za menjavo vloge brez veliko hkratnega govora. Levinson (1983: 296) navaja, da ga je manj kot 5 %) in brez daljših molkov. Razlagajo (povzeto po Coulthard 1985; Levinson 1983), da sogovorniki ne čakajo, da bo govorec dokončal svojo vlogo, saj je vedno mogoče še kaj dodati, pač pa so pozorni na točke v govoru, kjer je mogoče prevzeti vlogo. Te točke so lahko konec sintaktičnih enot (stavek, poved, besedna zveza itd.), ki so hkrati intonacijsko in prozodično označene. V tej raziskavi tem enotam približno ustreza koncept izjave (glej 2.2.4).

⁴ Termin povzet po Kranjc (1996/97: 310).

2.2.3 Bližnji pari

Konverzacijska analiza (povzeto po Coulthard 1985: 69–73) ugotavlja, da so nekatere vloge bolj povezane kot druge, in jih imenuje **bližnji pari** (angl. adjacency pairs). Značilnosti bližnjih parov so, da:

- vključujejo dve izjavi,
- izjavi tvorita različna govorca zaporedoma,
- izjavi lahko uvrstimo prvo med prve dele bližnjega para in drugo med druge dele bližnjega para,
- izjavi sta povezani, prvemu delu bližnjega para (po pričakovanju) sledi samo ustrezen drugi del bližnjega para,
- prvi del bližnjega para običajno izbere naslednjega govorca in vedno izbere naslednje dejanje, z drugimi besedami, prvi del bližnjega para napove drugi del. Praktično to pomeni, da vprašanje napove, da bo praviloma sledil odgovor.

Prvi deli bližnjega para so lahko: vprašanje, pozdrav, izziv, ponudba, prošnja, pritožba, povabilo, naznanilo. Drugi deli bližnjega para so lahko recipročni (npr. pozdravu sledi pozdrav), lahko je samo ena vrsta drugega dela primerna (vprašanju sledi odgovor), lahko pa so prvemu delu ustrezni različni drugi deli (pritožbi lahko sledi opravičilo ali pritožba). Po mnenju konverzacijske analize so bližnji pari ena temeljnih strukturnih enot pogovora.

Seveda ni težko odkriti na primer vprašanja, ki mu ne sledi odgovor. Konverzacijska analiza argumentira, da pripadajoči drugi del bližnjega para ni zapovedan, vendar ima prednost pred drugimi vrstami. Levinson (1983: 307) navaja, da je treba to prednost razumeti ne v psihološkem, ampak strukturnem smislu in bolj ustreza jezikoslovnemu terminu zaznamovanost – nezaznamovanost. Drugi deli bližnjega para, ki imajo prednost, so nezaznamovani, medtem ko so ostali zaznamovani in jih govorec posreduje ali po kratkem molku, z ustreznim diskurznim označevalcem (npr. *no*), z obrazložitvijo, zakaj ne more odgovoriti s prednostno vrsto drugega dela bližnjega para, ipd.

2.2.4 Izjave

Vloge lahko razdelimo na **izjave** (angl. utterance) oz. izreke. Žagar (1990: 163) definira izjavo kot »vsakokratno udejanitev te abstraktne konstrukcije /tj. stavka, op. pis./ v govoru«. Nekateri avtorji so namesto termina izjava uporabljali termin izrek, definirajo ga kot »poved s komunikacijsko funkcijo« (Bešter 1994; Kranjc 1996/97: 307). Podobne definicije (povzeto iz Schiffrin 1994: 39–41) lahko zasledimo tudi pri nekaterih tujih avtorjih, čeprav drugi tudi nasprotujejo, češ da so povedi in izjave bistveno raz-

lični med seboj. Schiffrin (1994: 39–41) sama ugotavlja, da je izjava vse prej kot jasen pojem, nazadnje pa se vseeno zadovolji z ugotovitvijo, da so izjave enote tvorjenja besedila (govorjenega ali pisnega), ki so same po sebi kontekstualizirane. Ali in kako so povezane s povedmi, ne želi razpravljati (Schiffrin 1994: 39–41). Tudi večina drugih avtorjev se vprašanju definicije izjave izogiba.

Vzpostavljanje razmerja med povedjo in izjavo, ki predpostavlja, da je poved besedilni jezikoslovni koncept, izjava pa njegova sporazumevalna uresničitev – kar lahko razberemo iz zgornjih definicij – za praktično uporabo pri zapisovanju pogovorov in njihovi segmentaciji na izjave ni zadostno, saj ne moremo v pogovoru enoznačno prepoznati mej med enotami besedila, ki bi ustrezale izjavi in analogno povedi. Tako bi lahko naslednjo vlogo razdelili na eno, dve, tri ali več izjav, zelo malo verjetno pa je, da bi se različni zapisovalci odločili enako:

[TPma42.trs]

K39: ker[+SOGO VORNIK_ ja] jim nikoli[nik/o:l] nič ni dobro[d/o:b@r] in vedno najdejo pač dlako v kupu sena in vedno bojo nergali in zato če že pridejo v Slovenijo kjer še #nikoli#[nik/o:l] niso bili[bl/i:] želim res poiskat[] nekaj[n/e:ki] ni finančno ni nikakršnih okvirov oziroma ne() nikakršnih problemov zato jim želim poiskat[*] res nekaj[n/e:ki] naj[n/e:] [IZG] imajo[m/a:j] [IZG] tisti[t/i:zd] deluxe[+tujez] naj[n/e:j] [IZG] imajo[m/a:jO] [IZG] tisti[t/i:st] da bojo enostavno videli[v/i:dl] da tudi[t/u:d] v Sloveniji [.] imamo[m/a:mO] malo[m/a:l] pojma o turizmu in ponudbi[+SOGO VORNIK_ ja] zato[+SOGO VORNIK_ ja] pa kličem na vas da mi lahko ker[k@r] zdaj[z\@j] ne morem reči[r*E:tS] da bi jih[iG] [IZG] bomo kar[k\@r] peljali[pEl/a:li] v na degustacijo v Vinag ali[al] pa na Betnavo*

Vendar je iskanje natančne definicije izjave, ki bi omogočala enoumno označevanje izjav v govornem korpusu, precej obsežna in kompleksna naloga. Verjetno bi morali poleg sporočilne zaokroženosti izjave v govornem diskurzu upoštevati vsaj še prozodične lastnosti. Raziskave prozodije spontanega govora namreč kažejo, da intonacija zaznamuje enote govora (prim. Vitez, Zwitter Vitez 2004). Toda v citiranem članku je ta enota večja od enote, ki jo v analizi diskurza običajno pojmuje kot izjavo, in sicer avtorja govorita o govornem odstavku, ki ga poimenujeta »po analogiji z definicijo tega pojma v pisanju« (Vitez, Zwitter Vitez 2004: 10). Poleg intonacije lahko meje med izjavami označujejo tudi premori. A tega ne smemo razumeti povsem tehnicistično: premori med govorom so lahko zelo različno dolgi – pri hitrem govoru kratki, izjave pa daljše, pri počasnem tempu govora pa so lahko tudi znotraj izjave daljši premori. Poleg tega lahko govorec kadarkoli naredi premor, ker npr. išče ustrezno besedo, intonacija in sporočilna vloga pa kažejo na povezanost obeh delov govora v eno enoto, kot recimo premor (označen z [.]) v naslednjem primeru:

[HOha50.trs]

K39: in sicer ponudbe vašega hotela [.] za zelo petične goste

2 O pogovoru

Pri zapisovanju gradiva za analizo tako sledim definiciji, da je izjava enota govora s sporočilno vlogo, ki je označena s premori in intonacijo, iskanje natančnejših in objektivnejših kriterijev za definiranje izjave pa ostaja izziv za nadaljnje raziskave.

3 Pogovor kot predmet analize diskurza

Metode, uporabljene za analizo v tem delu, lahko uvrstimo širše v analizo diskurza. Analiza diskurza (angl. discourse analysis) je termin, ki se je zadnja desetletja v svetu na splošno uveljavil kot skupno poimenovanje za zelo raznovrstne pristope, ki jih družijo preučevanje diskurza. Pristopi izhajajo iz različnih humanističnih in družboslovnih ved, filozofije, sociologije, antropologije, etnografije itd., vendar jih predmet preučevanja – diskurz – vodi v meddisciplinarno in večdisciplinarno razmerje z jezikoslovjem oz. s preučevanjem jezikovne rabe. Ker jezikovna raba v jezikoslovju tradicionalno ni bila v ospredju zanimanja, se z analizo diskurza tudi v jezikoslovju odpirajo novo področje raziskav in novi pogledi na jezik.

3.1 Temeljni pristopi k analizi diskurza

Tukaj ni smiselno na široko razpravljati o analizi diskurza, saj je lahko že sam pregled tega področja samostojna knjiga, poleg tega je kar nekaj takšnih uvodov v analizo diskurza (žal predvsem v angleškem jeziku) na voljo v slovenskih knjižnicah (npr. Schiffrin 1994; Coulthard 1985; Wood, Kroger 2000), pač pa povsem na kratko po van Dijk (1997) povzemam skupne značilnosti teh pristopov. Van Dijk (1997) razlaga pristope analize diskurza glede na definicijo diskurza oz. glede na tri temeljne ravni, ki jih po njegovem diskurz vključuje (glej 2.1): jezikovno rabo, kognicijo in interakcijo v družbenih razmerjih.

Če se osredotočimo na **jezikovno dimenzijo diskurza**, lahko tudi pri analizi diskurza začnemo z opazovanjem posameznih elementov jezika, načina, kako je jezik uporabljen pri pisanju ali govorjenju in kako je to povezano z diskurzom. Tako npr. preučujemo izgovorjavo, poudarke, intonacijo v diskurzu. Posebno pozornost lahko namenimo vlogi nejezikovnih zvokov in nejezikovne aktivnosti, ki spremlja jezikovno komunikacijo, v diskurzu.

Nadalje lahko opazujemo slovnično strukturo in obliko, način, kako si sledijo besede, besedne zveze, stavki, izjave ... Vendar gre v nasprotju s tradicionalnim jezikoslovjem analiza diskurza pri tem preko meje povedi in opazuje, kako na strukturo in oblike izjav vpliva aktualiziran kontekst – jezikovni (sobesedilo) in nejezikovni (okoliščine). Zaradi tega je tako imenovana slovnična pravilnost v analizi diskurza relativen pojem, saj je lahko v nekem sobesedilnem okolju povsem ustrezna ali vsaj nemoteča.