

UPRAVLJANJE POGOVORA KOT METADISKURZNA FUNKCIJA

Koncept metadiskurza se v uporabnem jezikoslovju nanaša na tiste dele besedila, ki ne prinašajo novih vsebinskih informacij, temveč prispevajo k organizaciji besedila ali pa k odnosu med piscem in bralcem. V članku predstavim nov vidik metadiskurza, ki je viden zlasti v pogovorih, in ga imenujem upravljanje pogovora. Definiram tri ravni upravljanja pogovora: upravljanje tem pogovora, upravljanje menjavanja vlog in upravljanje tvorjenja izjav. Na podlagi praktičnega gradiva skušam definirati vrste diskurzni sredstev, prek katerih govorci v analiziranem gradivu upravljajo pogovor, da bi lahko opazovala načine, kako se ta metadiskurzna funkcija realizira. Izkaže se, da sredstva v funkciji upravljanja pogovora skorajda ne bi mogla biti bolj raznovrstna, hkrati pa lahko za veliko teh sredstev (prozodija, govorna dejanja, propozicijska vsebina ...) rečemo, da ne opravljajo samo ali predvsem metadiskurzne funkcije upravljanja pogovora.

1 Kratek pregled koncepta metadiskurza

Koncept metadiskurza (tudi metabesedila)¹ se je uveljavil zlasti v uporabnem jezikoslovju, večinoma v preučevanju znanstvenega in strokovnega diskurza (npr. Crismore, Farnsworth 1990; Mauranen 1993; Hyland 1998; Abdi 2002; Dahl 2004; Pisanski Peterlin 2005a), redkeje tudi drugih vrst pisnega diskurza, npr. v medijih (Le 2003), reklamnih besedilih (Fuertes-Olivera idr. 2002), redkeje govorjenega diskurza: parlamentarnih debat (Ilie 2003), sociolingvističnih intervjujev (Heisler idr. 2003), vsakdanjega pogovora (Schiffrin 1980) ...

V slovenističnem jezikoslovju sodi med osrednje avtorje o metadiskurzu Agnes Pisanski Peterlin (2001; 2002; 2005a; 2005b). V svojih raziskavah analizira metadiskurzne oz., kot sama imenuje, metabesedilne elemente v znanstvenih člankih. Osredotoči se na dve vrsti metabesedilnih elementov, kažipote (v besedilni funkciji) in označevalce odnosa do vsebine (v medosebni funkciji). Kažipoti

¹ Poleg termina metadiskurz se pogosto rabi tudi termin metabesedilo, oba pa pomensko izhajata iz osnov diskurz in besedilo. Različni avtorji razumejo oba termina različno. Tukaj razumem diskurz kot družbeni dogodek, v katerem se aktivirajo jezikovna raba, interakcija v družbenih razmerjih in kognicija, besedilo pa kot jezikovni produkt diskurza. Diskurz torej ne enačim z besedilom, posledično tudi metadiskurz in metabesedilo zame nista sopomenska.

sodijo po Hylandovem modelu (2000: 111) med endoforične označevalce (ti se nanašajo na informacije v drugih delih besedila), označevalci odnosa do vsebine pa izražajo avtorjev odnos do propozicijske vsebine. Drugi slovenski avtorji se s konceptom metadiskurza ali metabesedila, kot izhaja iz uporabnega jezikoslovja, večinoma ne ukvarjajo eksplicitno, vendar pa nekateri raziskujejo posamezne jezikovne elemente, katerih rabo bi lahko pogosto označili za metadiskurzno (npr. Gorjanc (1998) razpravlja o konektorjih v slovenskem jeziku; Kalin Golob (2000) o sklicevalnih avtomatizmi; Smolej (2004) o členkih kot besedilnih povezovalci; Schlamberger Brezar (1998) o povezovalcih v diskurzu; Verdonik (2006a) o diskurznihi označevalci).

Razumevanje metadiskurza v uporabnem jezikoslovju ni povsem enotno, pregled različnih modelov in razlik med njimi najdemo na primer v (Pisanski 2001: 284) ali (Hyland 2005). Definicije metadiskurza se večinoma opirajo na razlikovanje med **propozicijsko vsebino in metadiskurzom**, pri čemer metadiskurz označuje vse tisto, kar gre prek propozicijske vsebine in npr. organizira, komentira, interpretira, ocenjuje propozicijsko vsebino, ne doda pa ji nič novega.

Metabesedilni elementi so /.../ tisti deli besedila, ki ne prinašajo novih vsebinskih informacij, temveč prispevajo k organizaciji besedila (so v besedilni funkciji) ali pa k odnosu med piscem in bralcem (so v medosebni funkciji). (Pisanski Peterlin 2005a: 15.)

Avtorji se natančni definiciji propozicijske vsebine, ki naj bi predstavljala nasprotni pol metadiskurza, pogosto izogibajo. Termin propozicija je sicer tesno povezan s filozofijo, kjer se praviloma povezuje z (ne)resničnostnim pogojem: propozicijo je mogoče označiti za resnično ali neresnično. V tem duhu jo razume tudi Halliday (1994: 70–71): propozicija je tisto, o čemer je mogoče diskutirati, in se nanaša na semantično funkcijo stavka pri izmenjevanju informacij; vendar hkrati opozori, da takšna raba koncepta propozicije izključi celoten spekter semantičnih funkcij stavka pri izmenjevanju dobrin in storitev (ibid.). Hyland (2005: 19) meni, da razumevanje propozicije v duhu pogoja (ne)resničnosti ni v veliko pomoč pri ločevanju metadiskurza in propozicije, podobna mnenja lahko zasledimo tudi pri nekaterih drugih avtorjih (npr. pri Ifantidou (2005), ki skuša zato definirati drugačne temelje metadiskurza). Prav tako Hyland (1998: 444) opozarja, da metadiskurza in propozicije ne moremo vedno ločiti. Podobno ugotavlja tudi Pisanski Peterlin ob raziskavi metadiskurza v slovenskih besedilih (2005a: 33):

Ob natančnejšem pregledu metabesedilnih elementov v analiziranem gradivu se pojavlja vprašanje, ali je sploh mogoče in smiselno določati, katere besede v posamezni povedi imajo metabesedilni, katere pa propozicijski pomen.

Problem ločevanja metadiskurza in propozicijske vsebine pa analizira še naprej in opozarja:

Metabesedilni elementi niso čiste, samostojne slovanske oblike besed, temveč vsebujejo tudi druge semantične in slovnične prvine. (Pisanski Peterlin 2005a: 35.)

Druga značilnost koncepta metadiskurza v uporabnem jezikoslovju je ločevanje med **medosebni in besedilni metadiskurzom**. Ločevanje sovпада s Hallidayevim

ločevanjem besedilne in medosebne funkcije stavka ali, bolje, temelji na njem. Povzamemo lahko, da besedilni metadiskurz organizira besedilo diskurza, medosebni pa izraža odnos tvorca do diskurza. Vendar nekateri avtorji opozarjajo, da tudi tukaj razlikovanje med enim in drugim ni enoznačno. Ifantidou (2005: 1328) na primer opozori na delno prekrivanje obeh vrst diskurza, in tudi Hyland (1998: 444) opozarja, da metadiskurz ne opravlja nujno samo medosebne ali samo besedilne funkcije. Še bolj zaostri to mnenje v (Hyland 2005: 48–50), kjer zagovarja medosebni model metadiskurza, po katerem ima vsaka vrsta metadiskurza vedno tudi medosebno funkcijo.

Avtorji se večinoma strinjajo, da je metadiskurz **funkcija** in da so lahko isti jezikovni elementi v enem kontekstu v funkciji metabesedila, v drugem v funkciji propozicije. Tako na primer Hyland (1998: 441; 2005: 24–25) opozarja, da lahko posamezna oblika služi ali propozicijski ali metadiskurzni funkciji. Tudi Vande Kopple (1997) pravi, da mora ostati prva skrb metadiskurzna funkcija, in ne posamezne oblike, ki lahko izpolnijo to funkcijo. Dodaja, da lahko včasih ista oblika izpolnjuje več kot eno metadiskurzno funkcijo ali da lahko izpolnjuje metadiskurzno funkcijo na enem mestu in propozicijsko na drugem.² S tega vidika analizira metadiskurz tudi Agnes Pisanski Peterlin (2005a: 32):

Metadiskurz je namreč pragmatična in nikakor ne formalna kategorija./

Poleg metadiskurza je v jezikoslovju znan termin **metajezik**. Kot opozarja Jakobson (1996: 157), je izraz sicer vpeljal A. Tarski, vendar je bil Jakobson tisti, ki je spodbudil njegovo nadaljnjo rabo, s tem ko je kot metajezikovno določil tisto funkcijo jezika, ki je osredotočena na kod:

Kadar koli morata pošiljalec in ali/naslovljenec preveriti, ali uporabljata isti kod, se govor osredotoči na KOD: opravlja METAJEZIKOVNO (tj. glosarsko) funkcijo. (Jakobson 1996: 157.)

Navaja primere kot *Ne razumem vas – kaj mislite s tem?, Kaj ste hoteli reči?, Razumete, kaj hočem reči?*. Po Jakobsonovi delitvi funkcij je metajezikovna funkcija ločena od fatične, ki je usmerjena k stiku – gre za »sporočila, ki naj bi predvsem vzpostavila, nadaljevala ali pretrgala komunikacijo, preverila, ali kanal deluje /.../, pritegnila sogovornikovo pozornost ali potrdila, da je še zmerom pozoren« (Jakobson 1996: 156). Predvsem v tradicionalnem slovenističnem jezikoslovju je koncept metajezika dobro poznan (npr. Vidovič Muha 2000: 62).

Širši je koncept **metakomunikacije**, poznan predvsem v sociologiji in drugih družbenih in humanističnih vedah. Povezuje se predvsem z Gregoryjem Batesonom, angleškim antropologom, sociologom, jezikoslovcem in kibernetikom, ter njegovimi sodelavci. Bateson definira metakomunikacijo kot diskurz, katerega predmet je lahko tako kodifikacija sporočila (na primer pomen nekega izraza) kot razmerja med

² Prevod avtorice. Izvirnik: »the primary concern must remain with the metadiscoursal functions and not with the specific forms that can fulfill those functions. Sometimes one form can fulfill more than one metadiscoursal function in one place; at other times one form can fulfill a metadiscoursal function in one place and a referential function in another.« (Vande Kopple 1997.)

udeleženci v diskurzu (povzeto po Schiffrin 1980: 201).

2 Metadiskurz v govorjenem diskurzu

Ker je predmet te razprave metadiskurz v pogovoru, nas podrobneje zanimajo sicer redkejša raziskava metadiskurza v govorjenem diskurzu.

Schiffrin (1980) si zastavi vprašanja, kako je govor o govoru, ki ga imenuje metagovor (angl. *meta-talk*), integriran v diskurz, na katerih mestih se rabi in zakaj prav tam. Predmet njenih analiz so sociolingvistični intervjuji. Poleg tega, da je lahko govor predmet celotnega pogovora, npr. pri jezikovnem pouku ali psihoterapevtski seansi, je lahko govor tudi stranski predmet katerega koli pogovora, npr. prek izrazov kot *to sem mislil, pravim ti, tako bom rekel ...* Zavedajoč se problemov, ki obkrožajo definiranje metajezikovne funkcije jezika, Schiffrin (1980: 201–202) določi tri kazalce metagovora:

1. metajezikovni nanosniki – entiteta, na katero se nanosnik nanaša, je nekaj, kar je v jeziku samo po sebi (beseda, besedna zveza, stavek, poved), in jo nanosnik označi kot element jezika; lahko pa se nanosnik nanaša tudi na entiteto, ki je zaznamovana z umeščenostjo v besedilo; metajezikovni nanosniki so npr. diskurzni deiksi (*prejšnji, naslednji, prvič ...*),
2. metajezikovni operatorji – označujejo modifikacijo propozicije ali kombinacijo propozicij v bolj kompleksne oblike; npr. diskurzni povezovalci *na primer, z drugimi besedami, mislim ...*,
3. metajezikovni glagoli – poimenujejo stvari v jeziku, vključno s stvarmi, ki jih ljudje počnemo z jezikom; npr. *reči, povedati, vprašati, definirati, dokazovati ...*

Če primerjamo to klasifikacijo z drugimi (Crismore, Farnsworth 1990; Vande Kopple 1997; Hyland 1998; Hyland 2005), vidimo, da Schiffrin (podobno kot npr. Mauranen 1993) šteje za metagovor samo besedilni metadiskurz, ne pa tudi medosebnega. Vendar v zaključku ugotavlja, da ima tudi metagovor tako predstavno kot ekspresivno dimenzijo: na predstavnem, informacijskem ravni učinkuje kot sredstvo organiziranja, na ekspresivnem ravni pa kot sredstvo vrednotenja.

Drugačna izhodišča koncepta metadiskurza, kot smo jih predstavili do zdaj, izbere Ilie (2003), ki analizira metadiskurz v govorih v parlamentu. S terminom metadiskurz označuje premike v ravneh diskurza, s katerimi tvorec sporočilo, usmerjeno na več ravni, posreduje hkrati z diskurzom, in sicer vzporedno z diskurzom, za diskurzom ali nad diskurzom (Ilie 2003: 79). Navaja, da je metadiskurz lahko usmerjen v tri različne ciljne točke oziroma tri različne metaravni: sporočilo, naslovnika in tvorca. Temu ustrezajo tri različne funkcije: usmerjenost v sporočilo, usmerjenost v naslovnika, usmerjenost v tvorca. Metadiskurz v instituciji (parlamentu) opazuje kot vrsto retorično strukturiranih komunikacijskih in interakcijskih strategij, ki jih govorec uporabi, da označi, poudari, ublaži, prekliče posamezne dele diskurza in njihovo različno relevantnost za različne naslovnike in/ali občinstvo. Metadiskurzne izjave se lahko pojavijo poleg diskurzne enote, pred njo, za njo ali med diskurzima enotama – dodani metadiskurz – ali pa med dvema deloma iste

diskurzne enote – vstavljeni metadiskurz. Metadiskurz vidi torej kot neke vrste komentar k diskurzu, ki poteka hkrati s taistim diskurzom, ki ga komentira, in je umeščen vanj. Metadiskurzne izjave lahko imajo več različnih funkcij hkrati in jih ni vedno enostavno ločiti od diskurza.

Na soroden, čeprav drugačen način je koncept metadiskurza predstavljen v Heisler idr. 2003, ki analizirajo metadiskurz v korpusu sociolingvističnih intervjujev. Avtorji govorijo predvsem o metadiskurzni komentarjih, ki delujejo na treh različnih ravneh: interakcijski, besedilni in emotivni. Na interakcijski ravni skušajo metadiskurzni komentarji pritegniti pozornost naslovnika in opozoriti na pomembnost določene izjave, ne da bi jo hkrati kakor koli vrednotili. Tovrstni komentarji so npr. *naj povem, me razumete* ... Na besedilni ravni skušajo metadiskurzni komentarji opozoriti naslovnika na razmerje, ki ga želi tvorec vzpostaviti med ciljno izjavo in drugimi deli besedila. Takšni so na primer komentarji *to ti pravim zato, ker ..., lahko torej rečemo* ipd. Emotivni metadiskurzni komentarji skušajo usmeriti pozornost naslovnika k določeni izjavi tako, da jo vrednotijo, jo na primer označijo z negativno emocijo. Takšni so na primer komentarji *žal mi je, da moram to reči* ali *zlobno je reči* ipd. Predmet raziskave, predstavljene v Heisler idr. 2003, so emotivni metadiskurzni komentarji. V primerjavi z Illie (2003) Heisler idr. (2003) kot metadiskurzne označijo predvsem komentarje, ki so usmerjeni v besedilo, ne pa tudi tistih, ki so usmerjeni v naslovnika ali tvorca.

Illie (2003) in Heisler idr. (2003) predstavijo precej drugačna izhodišča metadiskurza, kot smo jih opisali v prejšnjem poglavju. Ne temeljijo več na razlikovanju propozicije in metadiskurza, pač pa predvsem na konceptu refleksivnosti (Illie 2003) oz. samorefleksivnosti (Heisler idr. 2003).

3 Upravljanje pogovora

Pregled razprav o metadiskurzu kaže, da gre za ploden koncept, ki spodbuja različne interpretacije in s tem odpira nove poglede na dogajanja in procese v diskurzu. V tem poglavju skušam postaviti izhodišča za še en vidik metadiskurza – metadiskurz je (tudi) upravljanje pogovora in s tem diskurza.³ Na različne vidike pomembno vpliva gradivo, ki ga vzamemo za analizo. Pisni, zlasti pisni znanstveni in strokovni diskurz običajno predstavljajo obsežna, kompleksno sestavljena in zahtevna besedila, pri katerih opremljenost s kazalci po besedilu in komentarji olajša interpretacijo, zato jih avtorji pogosto uporabljajo in postanemo pri analizi pozorni nanje. Povsem drugače je v telefonskih pogovorih, ki jih vzamem za gradivo v tej raziskavi: tak pogovor sooblikujeta dve osebi, ki si nenehno izmenjujeta vlogo tvorca in naslovnika (zato se morata usklajevati glede vsebine, menjavanja vlog, poteka pogovora ...), komunikacija poteka prek govornega prenosnika (pri katerem ima pomembno vlogo sporočila tudi prozodija), tvorjenje in interpretacija sta časovno omejena na zelo kratek čas v trenutku komunikacije (zato besedila nikakor niso tako kompleksna in zahtevna kot v pisnem akademskem diskurzu), naknadna interpretacija je, razen izjemoma, mogoča samo po ne preveč zanesljivem spominu ... V zgoraj citiranih

³ Pogovor razumem kot vrsto diskurza in je tukaj obravnavan kot podpomenka diskurza.

raziskavah predstavijo drugačne vidike metadiskurza prav avtorji, ki analizirajo govorjeni diskurz (Illie 2003; Heisler idr. 2003); zelo verjetno tudi zaradi razlik v gradivu, ki je predmet analize.

Kot ugotavljam v prvem poglavju, temelji koncept metadiskurza predvsem na razlikovanju med propozicijo in metadiskurzom, ki pa ni vedno uspešno, če pri tem propozicijo definiramo na podlagi (ne)resničnostega pogoja. Hyland (2005: 38) ponudi drugačno osnovo: propozicije so stvari, ki so del sveta, metadiskurz so stvari, ki so del diskurza. Toda tudi diskurz, pa čeprav diskurz, ki poteka v sedanjem trenutku in še ni zaključen, je del sveta in ga ne moremo opazovati povsem izolirano. Sveta pri tem ne razumem samo kot materialni svet, ampak tudi kot družbeni in mentalni svet. Prav tako na svet ne gledam kot na nekaj objektivnega, stalnega in nespremenljivega, ampak se razlikuje od posameznika do posameznika in se hkrati pri vsakem posamezniku nenehno spreminja.⁴ S tega stališča torej pridejo v diskurzu v stik bolj ali manj različni svetovi posameznikov, pri čemer se znanja, izkušnje, informacije, stanja, lastnosti ... pretakajo med njimi. Del sveta vsakega posameznika so tudi pretekli diskurzi in seveda tudi trenutni, v sedanjem trenutku potekajoč/-i diskurz/-i. Zmožnost jezika in diskurza, da govori sam o sebi, je tako pričakovana – presenečeni bi bili, če o jeziku in preteklem diskurzu oz. delih diskurzov (tudi tistih, ki potekajo ta trenutek) ne bi mogli govoriti. Pač pa je s tega zornega kota zanimivo, kako tvorci in naslovniki v diskurzu obvladujejo časovno dimenzijo: sedanji trenutek je izmuzljiv, če smo zelo natančni, se morajo tvorci in naslovniki nenehno orientirati po (trenutno potekajočem) diskurzu nazaj in naprej. Tega izhodišča v pregledanih razpravah o metadiskurzu ne zasledim eksplicitno izpostavljenega. Pač pa Illie (2003) in delno tudi Heisler idr. (2003) opozorijo, da se morajo govorci poleg tega orientirati tudi med različnimi ravnmi diskurza. Oboje, orientacija po časovni dimenziji in med ravnmi diskurza, nudi izredno zanimiva izhodišča za nadaljnje raziskave.

Vendar želim v tej razpravi kot metadiskurzno izpostaviti še neko drugo funkcijo – upravljanje pogovora. Pri tem izhajam iz rezultatov raziskave diskurznihih označevalcev (Verdonik 2006a) in popravljanj (Verdonik 2006b). Diskurzne označevalce v Verdonik 2006a določim kot vrsto izrazov, ki v nekaterih rabah nič ali skoraj nič ne prispevajo k propozicijski vsebini. V zaključku Verdonik 2006a definiram štiri pragmatične vloge diskurznihih označevalcev: povezovalnost, vzpostavlanje in vzdrževanje stika med sogovorniki, izražanje odnosa do vsebine ter organiziranje poteka diskurza. Če sledimo tistim interpretacijam metadiskurza, ki temeljijo na ločevanju propozicije in metadiskurza, so diskurzni označevalci v vseh teh vlogah metadiskurzna sredstva, v vlogah povezovanja in organiziranja poteka diskurza funkcionirajo kot besedilni metadiskurz, v vlogah vzpostavljanja in vzdrževanja stika med sogovorniki ter izražanja odnosa do vsebine pa kot medosebni metadiskurz. Toda samo vloga organiziranja poteka diskurza pomeni upravljanje diskurza, kot ga razumem tukaj (glej naslednji odstavek). V Verdonik 2006b analiziram samopopravljanja v pogovoru in ugotavljam, da so neke vrste metadiskurzna funkcija (upravljanje), ki je v razmerju z osrednjim sporočilom (lahko bi rekli tudi predstavnim pomenom) in interakcijo (kar lahko poimenujemo

⁴ Natančneje je tovrsten vidik predstavljen že v Verdonik 2003, kjer je povzet po Verschueren 2000.

tudi medosebna, socialna funkcija) – razlaga, ki jo utemeljujejo Allwood idr. (1990).

Upravljanje pogovora (angl. *conversation management* ali *conversational management*) ter nadpomenka upravljanje diskurza (angl. *discourse management*) po mojem védenju do zdaj še nista bila posebej izpostavljena kot metadiskurzna funkcija. V slovenskem prostoru sta to bolj ali manj nova pojma, v angleščini pa precej široko uporabljana. Rabita se na primer v jezikovnih tehnologijah pri razvoju aplikacij za komunikacijo človeka s strojem, v medicini na primer pri terapijah oseb, ki trpijo za afazijo, pri komunikacijah v menedžmentu, v diskurzni študijah, ki preučujejo mehanizme in strategije kontrole nad posameznimi družbenimi skupinami, seveda pa tudi v pragmatičnem jezikoslovju pri preučevanju jezikovnih sredstev za upravljanje diskurza/pogovora. V kontekstu pragmatičnega jezikoslovja uporabljam termin upravljanje pogovora tudi tukaj. V tematski številki *Journal of Pragmatics* urednik (Mey 2006) upravljanje diskurza označi kot načine, ki jih imajo govorci in pisci na voljo, da organizirajo in upravljajo svoj diskurz in diskurz drugih.⁵ V tej razpravi upravljanje pogovora razumem kot načine, kako se sogovorniki dogovarjajo o poteku diskurza oziroma upravljajo potek diskurza. Pri tem opazujem te procese na treh strukturnih ravneh pogovora: na ravni tem,⁶ vlog⁷ in izjav.⁸ (Več o tovrstni delitvi strukture pogovora glej Verdonik 2006c.) V pogovoru govorci določajo teme pogovora, se o njih dogovarjajo in signalizirajo prehode med temami; dogovarjajo se o menjavanju vlog in signalizirajo primerna mesta za menjavo; razkrivajo proces tvorjenja izjave in posegajo vanj. Osredotočim se torej samo na upravljanje pogovora, ki ga izvajajo aktivni udeleženci istega pogovora. Tudi tovrstno upravljanje je mogoče razumeti kot pogovor o pogovoru, kot metapogovor oziroma metadiskurz, in to v zelo ozkem pomenu.

4 Gradivo za analizo in metoda

Kot gradivo za analizo sem uporabila govorni korpus *Turdis-1*, ki vključuje 30 telefonskih pogovorov v turizmu in je bil spomladi 2004 posnet na Fakulteti za elektrotehniko, računalništvo in informatiko Univerze v Mariboru. Polovica pogovorov je s turističnimi delavci v turističnih agencijah Kompas, Sonček, Neckermann Reisen in Aritours, četrtina s hotelskima recepcijama hotelov Habakuk in Piramida ter četrtina z informatorkami v turistični pisarni MATIC. Posneto gradivo je transkribirano z orodjem Transcriber.⁹ Pogovori so prepisani in segmentirani po načelih, ki deloma sledijo priporočilom EAGLES¹⁰ in nekaterim načelom prepisovanja govornih baz tipa Broadcast News (prim. Žgank idr. 2004). Celotna dolžina posnetih pogovorov v *Turdis-1* je 106 minut, korpus obsega 15.163 besed,

⁵ Izvirnik: »This issue focuses on the means that speakers and writers have at their disposal to organize and manage their own and others' discourse.« (Mey 2006.)

⁶ Temo (angl. topic) 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).

⁷ Vloga (angl. turn) »je vse, kar govorec reče, preden začne govoriti drugi govorec« (Kranjc 1999: 63).

⁸ Izjava je enota govora s sporočilno vlogo, ki je zamejena s premori v govoru istega govorca in označena z intonacijo.

⁹ Dostopno na: <<http://trans.sourceforge.net/en/presentation.php>>.

¹⁰ Glej <<http://www.ilc.cnr.it/EAGLES96/spokentx/>>.

2735 različnih besed, 2386 izjav, povprečna dolžina pogovora je 3,5 minute.

Metoda temelji na kvalitativni analizi gradiva. Na podlagi zgoraj definiranih teoretičnih izhodišč upravljanja pogovora najprej ločim tri strukturne ravni pogovora: teme, vloge in izjave. Nato natančno definiram, kaj pomeni upravljanje posamezne od teh ravni. Zatem skušam določiti vrste diskurznihih sredstev, s katerimi si govorci pomagajo, da opravljajo funkcijo upravljanja, kot sem jo definirala. Rezultate analize predstavljam v nadaljevanju. Kvantitativne analize teh sredstev, ki je bila sprva tudi nameravana, ne vključim, saj se pokaže, da so preveč raznovrstna: vključiti bi bilo treba semantično, sintaktično, besedno, prozodično in še kakšno označevanje gradiva, kar predstavlja izredno kompleksno nalogo.

5 Sredstva upravljanja pogovora

5.1 Upravljanje tem pogovora

Upravljanje tem pogovora se nanaša na načine, kako tvorec signalizira, kaj bo (naslednja) tema pogovora, kako sogovornik signalizira, ali se strinja oziroma ne strinja z napovedano temo, ter kako se sogovornika dogovarjata o prehodih med različnimi temami in o zaključku pogovora.

Konverzacijska analiza pogovor razdeli na sekcije: uvod, jedro, zaključek, jedro pa še naprej na posamezne teme oziroma tematske sklope. Kot opozarja Levinson (1983: 314–315) in kot hitro ugotovimo iz analize avtentičnega gradiva, nikakor ni neproblematično, kako določati, kdaj sogovornika nehata govoriti o eni temi in začneta drugo, niti ni vedno povsem nedvoumno, kaj šteje za temo. Na primer v pogovoru **TAso16** v korpusu *Turdis-1*¹¹ klicateljica napove temo takole: *mela bi nekaj vprašanj v zvezi z letovanjem v južni Dalmaciji | in sicer me predvsem zanimajo all inclusive ponudbe*. V nadaljevanju tega pogovora je nato precej izmenjav vlog, ki se vse nanašajo na tovrstne ponudbe, toda mogoče jih je razdeliti na podteme: »pravi all inclusive v južni Dalmaciji«, »najboljši all inclusive, ki obstaja v južni Dalmaciji«, ta podtema se lahko dalje deli na teme o »hotelu Faraon v Trpanju«, »Osminah v Slanem«, »Epidaursu v Cavtatu«, »Bonaci na Braču«, potem sledi podtema »o največjih problemih hrvaških all inclusivov«. Zatem klicateljica uvede novo temo o »cenah navedenih all inclusivov v glavni sezoni«. Tudi ta tema traja kar nekaj izmenjav in ponovno bi jo lahko delili na posamezne podteme, podobno kot prejšnjo temo, še dodatno pa se prepleta s temo o »klimah v obravnavanih hotelih«, ko sogovornici ugotavljata, ali hotel ima klimo ali ne in ali je to vključeno v ceno.

V analiziranih pogovorih je večinoma klicatelj tisti, ki mu po družbeni vlogi pripada privilegij, da izbira in določa teme pogovora in mesto zaključka pogovora, in sicer v tovrstnih pogovorih klicatelj postavi vprašanje oziroma kako drugače pozove turističnega delavca, naj mu zagotovi informacije o temi, ki ga zanima. Za večje prehode med temami so v korpusu *Turdis-1* tipične izjave, ki so lahko uvedene z

¹¹ Ta in vsi ostali pogovori iz korpusa *Turdis-1* so dostopni v Verdonik 2006c.

diskurznimi označevalci *zdaj*, *eee*, *v redu*, *ja (zdaj)*, *aha (zdaj)* itd. ali izrazi *potem*, *pol*, *v bistvu* ipd., sledi eksplicitno izražena vrsta govornega dejanja z glagoli oz. glagolskimi zvezami, kot so *zanimati*, *povedati*, *vprašati*, *pozanimati*, *rabiti*, *imeti (eno) vprašanje* ..., v drugem delu izjave ali tudi v naslednji izjavi/naslednjih izjavah pa je skozi propozicijsko vsebino podana tema. Primeri izjav, ki uvajajo teme: *mene pa zanima v zvezi z informacijami | in sicer ponudbe vašega hotela za zelo petične goste; zdaj pa zanima a mate mogoče točno tej ponudbi ki omenjate že kej v elektronski ponudbi in mi lahko to pošljete po računalniku; zaj mi pa še samo nekaj povejte | plačilni pogoji pri vaši agenciji so pa kakšni*. Prehodi v zaključek pogovora, ki so zelo delikatni, so nakazani z določenimi diskurzni označevalci (značilni so *dobro/v redu/okej/prav*) in govornim dejanjem zahvaljevanja. Na nižjem nivoju lahko potek tematskih sklopov in razvijanje vsebine pogovora razlagamo tudi s konceptom bližnjih parov.¹² Do neke mere nakazuje prehode med temami tudi prozodija, zlasti premori (ob prehodih) in intonacija.

Kadar se sogovornika ne strinjata glede poteka tem pogovora, poteka pogajanje prav tako prek propozicijske vsebine, govornih dejanj in nekaterih diskurzni označevalcev in drugih izrazov, pa tudi s tekmovalnim prevzemanjem vloge. Sogovornik se v teh primerih običajno ne odzove s pričakovanim drugim delom bližnjega para. Na primer v pogovoru **Tako40** klicatelj želi dobiti informacije o aranžmajih za olimpijske igre v Atenah in začne jedrni del pogovora z: *mene zanima eee tle [ime] pr telefonu eee informacije glede Aten v času olimpijskih iger | če maste kašen tedenski aranžma al pa kej podobnega*. Turistični delavec nima časa in skuša hitro končati pogovor, njegov odgovor je zelo skop in namesto pričakovane daljše razlage postavi vprašanje: *mamo kaj vam lahko pošljem program*. Klicatelj vztraja v nadaljnji razlagi, kaj ga zanima, da bi vseeno dobil obširnejšo razlago. Uvede jo z diskurzni označevalci in protivno vezalnim pa: *eee ja pa mmm mene zanima bel eee prenočišče nižji cenovni razred pa ...* Turistični delavec prekine klicatelja sredi izjave in mu predlaga/ga prepričuje, da bi mu poslal program in naj za dodatno razlago pokliče drugič: *jaz vam bom vse poslala če bo pa kaj od tega še za vprašanje pa boste poklical ne?*. Itd.

5.2 Upravljanje menjavanja vlog

Upravljanje menjavanja vlog se nanaša predvsem na dogovarjanje sogovornikov, kdo bo prevzel naslednjo vlogo in kdaj (na katerem mestu). Gre torej za izrazito medosebno, družbeno naravnano funkcijo.

Tudi z menjavanjem vlog se ukvarja predvsem konverzacijska analiza. Sacks, Schegloff, Jefferson (1974) razlagajo, 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

¹² Bližnji pari so vloge, ki so bolj povezane kot druge. 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).

enot (stavek, poved, besedna zveza itd.), ki so hkrati prozodično označene. Kdo bo naslednji govorec, lahko izbere trenutni govorec, lahko pa se naslednji govorec izbere sam, kar mu omogoča hitrejši začetek.

V analiziranem gradivu v tej raziskavi žal ne moremo opazovati, kako se sogovorniki dogovorijo, kdo bo naslednji govorec, saj sta sogovornika vedno samo dva. Zato pa lahko opazujemo diskurzna sredstva, prek katerih se sogovornika dogovarjata o mestu za prevzem vloge.

V korpusu *Turdis-1* so nekatere vloge, praviloma vloge turističnega delavca, dolge tudi prek 20 izjav, klicatelj vmes samo občasno izreka oporne signale. Gre za primere, ko turistični delavec natančno razlaga določeno ponudbo agencije, po kateri klicatelj povprašuje. Menjavanje vlog se torej med drugim pomembno ravna po vsebini: dokler govorec posreduje vsebino, ki je za sogovornika zanimiva in ustreza predhodno izraženemu zanimanju sogovornika, sogovornik ne prevzame vloge (seveda obstajajo izjeme, če npr. želi sogovornik o kaki podrobnosti iz govorčevih izjav natančneje pojasnilo).

Kot ugotavlja konverzijska analiza, je potencialno mesto za prevzem vloge zaključena sintaktična struktura, v analiziranem gradivu je to pogosto izjava – enota govora s sporočilno vlogo, ki je zamejena s premori v govoru istega govornika in označena z intonacijo.

Na (ne)primerna mesta za menjavo vloge lahko kaže tudi prozodija: govorec lahko z intonacijo signalizira, kje je ali ni primerno mesto za menjavo vloge, premori so pogosto signal primerne mesta za menjavo vloge, podaljšan fonem pa nasprotno signalizira, da govorec še ne želi predati vloge sogovorniku.

Kot ugotavljam v Verdonik 2006a, so nekateri diskurzni označevalci pomembno sredstvo pri upravljanju menjavanja vlog: *ne? ja? dobro? v redu?* itd. signalizirajo, da želi govorec predati vlogo, *eee* signalizira, da govorec ne želi predati vloge, sogovornik pa zlasti z *eee* ali *no* idr. signalizira govorniku, da bi želel prevzeti vlogo. K tem izrazom je treba dodati še nekatere druge, npr. *prosim* ali *izvolite* signalizirata, da bo govorec predal vlogo sogovorniku.

K upravljanju menjavanja vlog pa je treba prišteti tudi možnost prekinitve začete izjave, če sogovornik nakaže, da bi rad prevzel vlogo, oziroma še pogostejše ko pride do hkratnega govora – takrat običajno vsaj eden od govorcev, če ne oba, prekine začeto izjavo.¹³

5.3 Upravljanje tvorjenja izjav

Upravljanje tvorjenja izjav se nanaša na načine, kako govorec razkriva proces

¹³ V nekaterih delih pogovora, recimo pri zahvaljevanju in poslavljanju na koncu pogovora ali pri ponavljanju posredovanih informacij, je hkratni govor očitno povsem sprejemljiv: na teh mestih se namreč zelo pogosto pojavlja in sogovorniki običajno ne prekinajo izjave, govorno dejanje kljub hkratnemu govoru štejejo za izvršeno.

tvorjenja izjave, in načine, kako sogovornik posega v proces tvorjenja pri govorcu. V pogovoru je proces tvorjenja časovno zelo omejen in govorci pogosto uporabljajo različne mehanizme, da premagujejo to omejenost, ob tem pa razkrivajo proces tvorjenja izjave. Medtem ko je upravljanje menjavanja vlog izrazito družbeno naravnana funkcija, je torej upravljanje tvorjenja izjav usmerjeno predvsem v kognitivne procese.

Pogosto sredstvo, prek katerega je proces tvorjenja morda najboljše razviden, je samopopravljanje (prim. Verdonik 2006b). Samopopravljanje je retrogradna struktura, pri kateri je govor znotraj iste izjave prekinjen in sledi premik po sintagmatski osi nazaj, da se besedilo uskladi s spremenjeno strategijo, da se popravi napaka ali težave pri izrekanju.

Proces tvorjenja se razkriva tudi ob izrazih, kot so *bom rekla, da rečem, ne vem ipd.*, ki kažejo, da govorci išče primeren izraz. Prav tako lahko sem prištejemo nekatere diskurzne označevalce, zlasti *mislim* (glej Verdonik 2006c) je značilen kot samokorekturno sredstvo.

Izrazi, kot so *čakajte, samo sekundo, samo trenutek, samo malo, samo majčkeno ipd.*, opozorijo sogovornika, da potrebuje govorci nekaj časa, preden nadaljuje vlogo. Podobno lahko pridobiva govorci čas za tvorjenje z diskurznimi označevalci, kot je *eee*, pa tudi tistimi, ki se rabijo večinoma na začetku izjave (*ja, mhm, aha, no, glejte, zdaj ...*), s ponavljanjem ter s prozodičnimi sredstvi: premori, podaljšanimi fonemi, lahko tudi z intonacijo. S tem govorci signalizirajo, da proces tvorjenja poteka, ne določijo pa tega procesa natančneje.

V proces tvorjenja izjave govorca se – sicer redko – lahko vključi sogovornik. Najpogostejše tako, da pomaga dokončati izjavo: k upravljanju tvorjenja izjave lahko štejejo predvsem primere, ko sogovornik pomaga končati izjavo, ker se govorci ne spomni ustreznega izraza. Schegloff, Jefferson, Sacks (1977) pa opozarjajo, da lahko sogovornik sproži tudi popravljanje – tj. sogovornik opozori govorca, da je pri tvorjenju naredil napako. V korpusu *Turdis-1* ne zasledim takega primera.

6 Zaključek

Namen tega prispevka je bil opozoriti na nov vidik metadiskurza, ki je viden zlasti v pogovorih in ga imenujem upravljanje pogovora/diskurza. Definirati skušam vrste diskurzni sredstev, prek katerih govorci v analiziranem gradivu upravljajo pogovor, da bi lahko opazovala načine, kako se ta metadiskurzna funkcija realizira. Izkaže se, da sredstva v funkciji upravljanja pogovora skorajda ne bi mogla biti bolj raznovrstna, hkrati pa lahko za veliko teh sredstev (prozodija, govorna dejanja, propozicijska vsebina ...) rečemo, da ne opravljajo samo ali predvsem metadiskurzne funkcije upravljanja pogovora. Vsaj za ta primer lahko tako trdimo, da so razmerja med diskurznimi sredstvi in funkcijami, ki jih opravljajo, izredno kompleksna. Ker ne moremo reči, da so nekatere diskurzna sredstva samo metadiskurzna, sredstev, prek katerih se izvaja upravljanje pogovora, ne popisujem detajlno. Če bi želeli tak »spisek«, bi morali razprave o diskurzni funkcijah kombinirati z obratno

zasnovanimi raziskavami, ki bi izhajale iz diskurznih sredstev in analizirale vse diskurzne funkcije, ki jih lahko opravljajo (kot sem jo na primer za diskurzne označevalce predstavila v Verdonik 2006a).

Našteti procesi upravljanja pogovora temeljijo na analiziranem gradivu in so lahko izhodišče za širšo diskusijo. Razmisliti je treba, ali je mogoče šteti še kake druge procese k upravljanju pogovora, npr. upravljanje interpretacije, upravljanje medosebnih odnosov, upravljanje vsebine ... Naj na kratko utemeljim, zakaj jih v tej razpravi izključim iz upravljanja pogovora. Interpretacija je introvertirana dejavnost, rezultat procesa interpretacije lahko samo posredno in za nazaj razberemo iz besedila (npr. iz odgovora lahko sklepamo, kako je sogovornik interpretiral neko izjavo), sam proces interpretacije pa večinoma poteka brez jezikovnega izražanja. Tvorjenje izjave v pogovoru pa se nasprotno neposredno manifestira kot besedilo, in to takoj, tako rekoč simultano s procesom tvorjenja, zato se vsaj na nekaterih mestih skozi besedilo razkrije tudi sam proces. Upravljanje medosebnih odnosov močno prestopa okvire organiziranja poteka diskurza kot metadiskurzne funkcije, saj gre za širšo družbeno dimenzijo in aktivnost, ki presega meje enega samega diskurza. Upravljanje vsebine pogovora pa je lahko dokaj nejasen in težaven pojem, saj ni nedvoumno, kaj pri tem razumemo kot vsebino, poleg tega bi se prepletal z upravljanjem tem pogovora. Ker se v tej razpravi naslonim na strukturo pogovora, kot je definirana v konverzacijski analizi in po njej tudi v mojih dosedanjih delih, bi s tem vključila drugo in drugačno diskuržno raven, kar bi vneslo zmedo v predstavljeno razdelitev upravljanja pogovora. Brez dvoma pa ostaja vse naštetu zanimiv predmet nadaljnjih raziskav.

Literatura

- Abdi, R., 2002: Interpersonal metadiscourse: an indicator of interaction and identity. *Discourse Studies* 4/2. 139–145.
- Allwood, J. Nivre, J. in Ahlsen, E., 1990: Speech management: On the non-written life of speech. *Nordic Journal of Linguistics* 13/1.
- Crismore, A. in Farnsworth, R., 1990: Metadiscourse in popular and professional science discourse. Nash, W. (ur.): *The writing scholar: Studies in academic discourse*. Newbury Park, CA: Sage. 118–136.
- Dahl, T., 2004: Textual metadiscourse in research articles: a marker of national culture or of academic discipline? *Journal of Pragmatics* 36. 1807–1825.
- Fuertes-Olivera, P. A., Velasco-Sacristan, M., Arribas Bano, A. in Samaniego-Fernandez, E., 2002: Persuasion and advertising English: Metadiscourse in slogans and headlines. *Journal of Pragmatics* 33. 1291–1307.
- Gorjanc, V., 1998: Konektorji v slovničnem opisu znanstvenega besedila. *Slavistična revija* XLVI/4. 367–388.
- Halliday, M. A. K., 1994: *An Introduction to Functional Grammar*. Second Edition. London, New York, Sydney, Auckland: Arnold.

Heisler, T., Vincent, D. in A. Bergeron, 2003: Evaluative metadiscursive comments and face-work in conversational discourse. *Journal of Pragmatics* 35. 1613–1631.

Hyland, Ken, 1998: Persuasion and context: The pragmatics of academic metadiscourse. *Journal of Pragmatics* 30. 437–455.

Hyland, Ken, 1999: Talking to students: metadiscourse in introductory coursebooks. *English for Specific Purposes* 18/1. 3–26.

Hyland, Ken, 2000: *Disciplinary Discourses*. Harlow: Longman.

Hyland, Ken, 2005: *Metadiscourse: Exploring Interaction in Writing*. London, New York: Continuum.

Ifantidou, Elly, 2005: The semantics and pragmatics of metadiscourse. *Journal of Pragmatics* 37/9. 1325–1353.

Illie, Cornelia, 2003: Discourse and metadiscourse in parliamentary debates. *Journal of Language and Politics* 2/1. 71–92.

Jakobson, Roman, 1996: Lingvistika in poetika. *Lingvistični in drugi spisi*. Ljubljana: ISH. 147–190.

Kalin Golob, M., 2000: Razvoj sklicevalnih avtomatizmov v prvem slovenskem dnevniku. *Slavistična revija* 48/1. 1–26.

Kranjc, S., 1999: *Razvoj govora predšolskih otrok*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.

Le, E., 2003: Active participation within written argumentation: metadiscourse and editorialist's authority. *Journal of Pragmatics* 36/4. 687–714.

Levinson, Stephen, 1983: *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press

Mauranen, Anna, 1993: Contrastive ESP rhetoric: Metatext in Finnish-English economics texts. *English for Specific Purposes* 12/1. 3–22.

Mey, J. L., 2006: Focus-on issue: The pragmatics of discourse management. *Journal of Pragmatics* 38/4. 473–474.

Pang, Kam-yiu S., 2005: »This is the linguist in me speaking«: Constructions to talk about self talking. *Functions of Language* 12/1. 1–38.

Pisanski, Agnes, 2001: Koncept metabesedilnih elementov v uporabnem jezikoslovju. *Vestnik* 35/1–2. 283–292.

Pisanski, Agnes, 2002: Analiza nekaterih metabesedilnih elementov v slovenskih znanstvenih člankih v dveh časovnih obdobjih. *Slavistična revija* 50/2. 183–197.

Pisanski Peterlin, Agnes, 2005a: *Konvencije rabe metabesedilnih elementov*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za anglistiko in amerikanistiko.

Pisanski Peterlin, Agnes, 2005b: Text-organising metatext in research articles: an English-Slovene contrastive analysis. *English for Specific Purposes* 24/3. 307–319.

Sacks, H., Schegloff, E., in Jefferson, G., 1974: A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50/4. 696–735.

Schegloff, E., Jefferson, G. in Sacks, H., 1977: The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language* 53/2. 361–382.

Schiffrin, D., 1980: Meta-talk: Organizational and evaluative brackets in discourse. *Sociological Inquiry: Language and Social Interaction* 50. 199–236.

Schlamberger Brezar, M., 1998: Vloga povezovalcev v diskurzu. *Jezik za danes in jutri*. Ljubljana: Društvo za uporabno jezikoslovje Slovenije. 194–202.

Smolej, Mojca, 2004: Členki kot besedilni povezovalci. *Jezik in slovstvo* 49/5. 45–57.

Vande Kopple, William J., 1997: Refining and applying views of metadiscourse. Annual Meeting of the Conference on College Composition and Communication. ZDA, Phoenix.

Verdonik, D., 2006a: Mhm, ja, no, dobro, glejte, eee ...: diskurzni označevalci v telefonskih pogovorih. *Jezik in slovstvo* 51/2. 19–36.

Verdonik, D., 2006b: Popravljanja v spontano tvorjenih izjavah. *Slavistična revija* 54/2. 188–203.

Verdonik, D., 2006c: Analiza diskurza kot podpora sistemom strojnega simultanege prevajanja govora. Doktorska disertacija. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Verschueren, J., 2000. *Razumeti pragmatiko*. Ljubljana: Založba /*cf.

Vidovič Muha, Ada, 2000: *Slovensko leksikalno pomenoslovje*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.

Žgank, A., Rotovnik, T., Verdonik, D. in Kačič, Z., 2004: Baza Broadcast News za slovenski jezik (BNSI) in sistem za razpoznavanje tekočega govora. Erjavec, T. in Gros, J. (ur.): *Informacijska družba IS'2004: Jezikovne tehnologije*. 94–98.