

I. Анализа конверзације

1. Увод

У свакој граматичкој наћи ћемо попис глаголских облика или, рецимо, деклинационих класа именица (наравно, ако је реч о језику за који су те категорије релевантне), али не и, на пример, списак типичних поздрава, или уобичајених начина да се започне разговор, или да се саговорник током разговора прекине. Зашто је то тако? Део одговора свакако лежи у томе да се граматике по традицији пишу на основу корпуса писаних извора, док свакодневни разговори најчешће остају незабележени, као и у томе да су обележја разговора која смо малочас поменули уклопљена у шире дискурсне целине, а језичке јединице којима се баве граматике, опет по традицији, не прелазе границе једне реченице. Међутим, исто је тако тачно да се бар неки разговори, или бар њихова приближна репродукција (рецимо, дијалози у драмама и књижевности уопште, стенограми са састанака и сл.) могу наћи и у писаном облику, као и то да граматике, иако се обично завршавају синтаксом, неретко имају нешто да кажу и о надреченичним целинама (тако је Маретић, на пример, својој *Граматичкој* прикључио део о стилу, *Граматика* Ж. Станојчића и Љ. Поповића има и одељак о текстуалној кохезији и сл.). Да ли је онда и разговор легитиман предмет интересовања онога ко жели да да опис једног језика?

Разговор се из више разлога може сматрати основним видом употребе језика: најпре, то је усмени облик комуникације, који не захтева писмо нити било какву другу технолошку иновацију; затим, то је први вид језичког општења с којим се деца сусрећу (и кроз који усвајају језик); најзад, то је најуниверзалнија језичка активност – не пишу сви људи чланке нити мејлове, не држе сви предавања или здравице, али сви људи (ако су усвојили језик и имају било какав друштвени живот) бар понекад и бар са неким – разговарају.

Па ипак, наука о језику током већег дела свог развоја у свакодневним, спонтаним, усменим разговорима између људи није видела предмет истраживања вредан посебне пажње. Деветнаестовековна филологија и упоредно-историјска лингвистика биле су пре свега усредсређене на анализу старих текстова, на основу које су покушавале да реконструишу (постојеће или претпостављене) прајезике и њихов развој. Историјска лингвистика се, додуше, интересовала и интересује се и за дијалекатски материјал, који се често прикупља управо кроз мање или више спонтан разговор са информантима. Међутим, такав материјал је историчарима језика занимљив само као извор архаичних језичких форми које у одређеном идиому и/или на одређеној територији нису сачуване у писаном облику, а не као феномен који би био вредан проучавања сам по себи.

Није се много тога променило ни почетком XX века, кад се средиште лингвистичког интересовања почело премештати са историјског развоја језика на проучавање савремених језика. Повлачећи аналогију између језика и шаха, Сосир је истицао да лингвисту мање занимају потези које играчи повлаче у некој конкретној партији и начин на који то раде, већ тежи да разуме систем правила на основу којих се шах игра; предмет његовог интересовања је, дакле, језик као систем правила и конвенција, оно што је „друштвено“ и „суштинско“, а не конкретан говор, тј. оно што је, по Сосиру (1996 [1916]: 38), „индивидуално“ и „небитно и, мање или више, случајно“. Друго велико име лингвистике XX века – Ноам Чомски – још је изричитоји: за њега је примарни предмет лингвистике само језичка способност (*linguistic competence*), тј. имплицитно језичко знање идеалног говорника у хомогеној језичкој

заједници, а не практична реализација те способности, говорна делатност (*linguistic performance*), јер се језичка способност у говорној делатности никад не остварује идеално, већ мање или више одступа од идеалне реализације због различитих фактора: памћење је ограничено, пажња се расипа или усмерава на нешто друго, а не на вербалну активност, говорник не мора бити заинтересован за оно о чему говори, услови за комуникацију могу бити лоши итд.

Стога није необично што су анализу конверзације као дисциплину утемељили истраживачи који се нису бавили лингвистиком, већ социологијом, и друштвеним наукама у ширем смислу. То су, пре свих, амерички социолог Харви Сакс и његови сарадници Гејл Цеферсон и Емануел Шеглоф. Како објашњавају аутори који се баве анализом конверзације (в. Шеглоф 1992; Померанц и Фер 2011: 166), Сакс је средином шездесетих година XX века дошао до снимака телефонских позива центру за спречавање самоубиства. Како је већ био заокупљен идејом о социолошким истраживањима која би била заснована на строго емпиријском испитивању свакодневне друштвене интеракције, почео је да анализира ове снимке, трагајући за општим обрасцима по којима се води разговор. Тако су настали први радови из анализе конверзације, у којима је Сакс показао да се пажљивом анализом иза привидне хаотичности и произвољности свакодневне говорне интеракције могу открити јасни принципи по којима се разговор започиње, води и завршава, по којима говорници преузимају реч, закључују једну и уводе другу тему итд.

2. Реплике и смена говорника

Према Саксу (2004: 35), систем преузимања речи један је од најочигледнијих показатеља да је разговор друштвено уређен: колико год да разговор има учесника, колико год да траје и колико год био различит допринос сваког од учесника, два обележја разговора су константна – учесници говоре један по један (преклапања се избегавају, а и кад се догоде, трају кратко) и смењују се по одређеним правилима.

Основни принцип смене говорника подразумева да реч преузима **само један саговорник, и то „једнократно“**. На пример, ако говорник даје реч неком од саговорника, он обично не бира унапред више од једног наредног говорника, нити може једном говорнику унапред обезбедити право да говори више пута. Другачије стратегије су могуће (рецимо, на дебатним такмичењима или у парламентарним расправама тачан редослед говорника и могућа одступања од њега унапред се прецизно дефинишу, уп. Сакс 2004: 36), али је у свакодневним разговорима оваква организација далеко ређа.

Пошто у сваком тренутку говори само један саговорник, разговор се може посматрати као низ делова који почињу тамо где један од учесника преузме реч, а завршавају тамо где он заврши и реч припадне неком другом. Овај појединачни „наступ“ сваког од говорника, од тренутка кад преузме реч до тренутка кад је препусти неком другом, назива се **реплика** или **турнус**.

Колико ће реплика трајати није, наравно, унапред одређено, али се по правилу састоји од бар једне минималне целине, која би се колоквијално могла назвати „једном реченицом“, мада то не мора бити реченица у синтаксичком смислу, већ комуникативна целина чије се границе обележавају, пре свега, прозодијским средствима (уп. Левинсон 1983: 297) – типично, на крају такве минималне целине интонација пада и наступа пауза (макар и сасвим кратка). Оваква минимална јединица назива се **градивном јединицом реплике / турнуса** (*turn-constructive unit*). У следећем примеру реплика говорника А састоји се од једне, а реплика говорника Б од две такве градивне јединице:

- (1) А: шта ↑пера ради у животу?

Б: па:: свашта нешто. (1.0) сналази се.

Сваки пут кад се једна градивна јединица реплике заврши, тј. кад тренутни говорник спусти интонацију и направи паузу, говорници такав тренутак препознају као место на ком је могуће преузети реч; то је **место релевантно за смену** (*transition relevance place*). Као што се види из претходног примера, смена говорника не догађа се на сваком месту релевантном за смену, већ само на неким од њих.

Кад се говорници смењују, то се, по Саксу (в. Сакс 2004; Сакс и др. 1978, према: Левинсон 1983: 298), дешава према следећим правилима:

(1а) Тренутни говорник може одабрати ко ће следећи говорити. У том случају, он ће на месту релевантном за смену (МРС) престати да говори, а саговорник кога је одабрао мора преузети реч.

Постоје различити начини да говорник да реч неком од саговорника, а најједноставнији и најчешћи је – да постави питање (... *А шта си ти, Перо, радио јуче?*). Реч се може дати и у облику (директног или индиректног) захтева (... *Објасни нам, Перо / ... То ће нам Пера објаснити*), а у неким ситуацијама говорник може дати реч једном од учесника и само тако што ће га погледати и/или показати на њега.

(1б) Ако тренутни говорник не одабере следећег говорника, свако од његових саговорника може (али не мора) „одабрати сам себе“, тј. може самоиницијативно узети реч. Пошто у оваквој ситуацији може бити више „претендената“ на реч, може доћи до преклапања (в. ниже), ако више говорника покуша да преузме реч на истом МРС. Тада право на реч у начелу припада ономе ко ју је први преузео, тј. ко се први „јавио“.

(1в) Ако тренутни говорник не одабере следећег, а на МРС нико од саговорника не преузме реч самоиницијативно, тренутни говорник може наставити да говори, тј. може задржати реч.

(2) Ако се примени правило (1в), на сваком следећем МРС поново се примењују правила (1а–в).¹

3. Паузе и преклапање

Смена говорника може се одиграти тако да следећи говорник почне чим је претходни завршио, без икакве паузе (што се у транскрипцији бележи знаком једнакости на крају једне и на почетку следеће реплике, в. ниже). То је, међутим, ређи случај. Много је чешће да се приликом смене говорника догоди да на тренутак не говори нико (пауза) или да накратко говори више саговорника (преклапање). И паузе и преклапања су уобичајен елемент разговора, али их говорници спонтано „сузбијају“, тј. труде се да паузе не буду предуге и да се преклапања што пре прекину.

Кад је реч о паузама, у литератури се издваја више врста пауза у разговору:

(а) **Пауза унутар реплике истог говорника.** Оваква пауза раздваја градивне јединице реплике и представља МРС, али се на њој не одиграва смена говорника. Осим тога, пауза унутар реплике може и бити последица говорниковог оклевања (о оклевању в. ниже).

(б) **Међупауза** (*gap*), која настаје кад говорник заврши реплику и не одабере следећег саговорника. Тада обично мора протећи кратко време, како би остали учесници препознали МРС и неко од њих одлучио да самоиницијативно узме реч.² У транскрипцији се оваква пауза обично приписује претходном говорнику и бележи се на

¹ Пошто се овај сценарио одиграва при свакој смени изнова и говорник који преузме реч то чини само за наредну реплику, за систем смене говорника каже се да је систем **локалног управљања**.

² Сакс (2004: 40) у међупаузе (*gaps*) убраја све паузе које се јављају између реплика, приликом смене говорника, без обзира на то да ли је следећег говорника одабрао претходни или је он самоиницијативно узео реч.

крају његове реплике (или се, ако није дужа од 0,1–0,2 секунде, не бележи, него подразумева).

(в) **Застој** (*lapse*) јесте пауза која настаје кад један говорник заврши реплику и не одабере следећег говорника, а нико од саговорника не преузима реч, тако да изгледа као да је разговор завршен или прекинут.³ Оваква пауза је по правилу дужа од међупаузе, али је ту разлику немогуће прецизно дефинисати само на основу трајања. Зато неки аутори (уп. Стоц 1991: 140–141) застојем сматрају паузе које настају када саговорници привремено прекидају разговор и мењају активност (нешто записују, читају и сл.), и паузе између већих сегмената разговора, нпр. при промени теме, а све паузе између реплика унутар исте теме сматрају међупаузама. У транскрипцији се застоји не приписују ни претходној ни наредној реплици, већ се бележе између реплика (а понекад се и нумеришу, као да представљају реплику за себе).

Размотримо ово на следећем примеру:

- (2) (1) А: хоћеш да ја возим?=
 (2) Б: =ма не ја ћу да возим. (.) нема везе. (1.0)
 (3) А: мислим, (0.5) како хоћеш.
 (16.0)
 (4) А: оне ципеле су баш лепе.

(Прилагођено према Левинсон 1983: 299–300)

Између прве и друге реплике нема никакве паузе, а између друге и треће постоји међупауза у трајању од једне секунде. У другој и трећој реплици јавља се и по једна пауза унутар реплике (у другој реплици она је сасвим кратка, а у трећој траје око пола секунде). Након треће реплике, међутим, наступа застој – пауза која је знатно дужа него што је потребно да се схвати да је говорник А завршио реплику и да је наступило МРС.⁴ Тек након 16 секунди говорник А поново узима реч, али овај пут говори о сасвим другој теми.

(г) Тзв. **припадајућа** или **значајна пауза** (*attributable / significant pause*), која настаје онда кад је претходни говорник дао реч наредном, али овај из неког разлога не почиње одмах да говори или чак уопште не узме реч (овај други случај је посебно упадљив и такав поступак обично има посебно значење – рецимо, да је говорник љут, да се лоше осећа, да не жели да одговори и сл.). Таква пауза приписује се говорнику коме је дата реч и у транскрипцији се обично бележи на почетку његове реплике, као у следећем примеру (тачка на крају прве реплике показује да је говорник А свој исказ изговорио са неутралном, опадајућом интонацијом, иако је у питању упитна реченица):

- (3) (1) А: кад мислиш да кренемо.
 (2) Б: (4.0) нисам паметан. (0.5) око пет? (0.5) пола пет?

Поред пауза, смену говорника понекад прати и **преклапање**. Преклапања у разговору нису произвољна, већ се по правилу јављају на МРС (или на местима која неко од учесника погрешно протумачи као МРС). Овде постоје два типична случаја.

Један случај је онај кад тренутни говорник заврши реплику и не одабере следећег, већ саговорници имају прилику да самоиницијативно узму реч, па то покуша више

³ Стевић (1997: 41) *застојем* назива међупаузу, док за оно што ми овде називамо застојем користи термин *процен*.

⁴ Разлози за ово могу бити различити (говорници су исцрпили тему или из неког разлога не желе даље да разговарају о њој итд.). Ако се на снимку може уочити да су говорници променили активност или им је неки догађај скренуо пажњу, истраживач који транскрибује разговор забележиће то у транскрипту унутар двоструких заграда (нпр. ((А тражи кључеве, а Б везује појас)) или ((зачује се прасак и говорници гледају кроз прозор у том правцу)) и сл.).

њих. У таквој ситуацији потенцијални говорници ће, према Саксовом правилу (16), одступити у корист оног ко је први узео реч, али чак и ако није очигледно ко је био „најбржи“, говорници теже да преклапање што пре окончају, па се један или више конкурената брзо одричу права на реч, како би се разговор што пре наставио (уп. Левинсон 1983: 300; Сакс 2004: 40). Тако у следећем примеру говорници Б и В истовремено узимају реч и кратко се преклапају (у транскрипцији се почетак и крај преклапања бележе отвореном одн. затвореном угластом заградом), али се Б брзо повлачи и препушта реч говорнику В, а В након тога понавља део своје реплике који се преклапао са покушајем његовог саговорника да узме реч:

- (4) (1) А: он треба да разговара с неким ко вам је наклоњен
(2) Б: [можда горан]
(3) В: [па мислим да] (0.5) мислим да би и ти требао
(Прилагођено према Левинсон 1983: 300)

Други типичан случај јесте преклапање на крају реплике, кад саговорник препозна да се приближава МРС и/или да ће му тренутни говорник дати реч, па започне да говори док тренутни говорник још није потпуно престао:

- (5) (1) А: ти си већ била овде [јел та:ко.
(2) Б: [јесам јесам

4. Оклевање и недопуњавање

Свакодневни разговори су спонтани – саговорници не размењују унапред припремљена саопштења, већ садржај својих реплика осмишљавају у току самог разговора. Зато учесници у разговору могу из различитих разлога **оклевати** – ако не могу да се сете неке речи, ако нису стигли да до краја осмисле свој исказ, ако им је непријатно, уплашени су итд. Један од симптома оклевања јесу паузе унутар реплике које не обележавају границе градивне јединице реплике (тј. не сигнализирају завршетак „реченице“), већ су последица тога што говорник није сигуран шта да каже или како да обликује свој исказ:

- (6) А: пошто треба да иде на: ((спушта поглед)) (2.0) ((подиже поглед)) е ка ге

Да саговорници паузе које настају услед оклевања не би погрешно протумачили као МРС, говорници су склони да такве паузе замењују тзв. **испуњивачима** – садржајем који служи само да попуни време које је говорнику потребно да би осмислио исказ. Један од типичних испуњивача јесте **неуобличена вокализација**.⁵

- (7) (1) А: јесте ове године слушали предмет?
(2) Б: ә::: >да да да<

Другу типичну врсту испуњивача чине тзв. **поштапалице** – речи или конструкције које нису употребљене да пренесу своје уобичајено значење, већ само да испуне празнину. Типичне поштапалице у српском јесу *овај*, *мис(л)им*, *значи* (на почетку реплике и унутар ње), *па* (само на почетку), *ово*, *оно*, *како се зове* (обично унутар реплике) и друге.⁶

⁵ Овде такву вокализацију обележавамо уобичајеним симболом за недиференцирани централни вокал („шва“), мада њен карактер варира од говорника до говорника: код неких је заиста реч о централном вокалу, док је код неких он спуштен (близак вокалу *a*) или померен напред (близак вокалу *e*).

⁶ Треба имати на уму да већина ових речи и израза може имати и друге дискурсне функције, тј. да то што негде нису употребљене у „уобичајеном“ значењу/функцији не значи нужно да су употребљене као „чисти“ испуњивачи. Рецимо, *па* на почетку реплике није увек испуњивач, већ обично служи да покаже

Осим паузама и испуњивачима, говорник може добити на времену и **понављањем** дела свог исказа или **дуљењем вокала**:

(8) А: ја зовем због овог огласа (.) ә:: овог огласа: за ауто.

Наравно, понављање не мора бити само израз оклевања. У претходном одељку видели смо да говорници могу поновити део свог исказа услед преклапања. Осим тога, говорник може део свог исказа поновити и ако жели да га посебно нагласи или ако мисли да га говорник није добро разумео итд. Такође, понављање саговорничковог исказа може служити као тзв. позадински сигнал (в. ниже).

Оклевање говорника може „разрешити“ и саговорник, тако што ће **надопуњавањем** говорнику помоћи да формулише исказ на жељени начин. У следећем примеру Б надопуњава исказ говорника А, који не може да се сети имена особе о којој говори:

- (9) (1) А: кад у посету кијеву долази један (.) <француски политичар> (1.0) ә::м (3.0) ((гледа горе)) (1.0)
(2) Б: едуар ерио
(3) А: е да

Надопуњавање је сараднички чин и треба га разликовати од прекидања (в. ниже).

5. Одржавање контакта међу саговорницима

Типичан разговор води се уживо, лицем у лице. Саговорници су довољно близу да се могу видети и чути, а њихова удаљеност може зависити од формалности ситуације. Тако једна америчка студија о разговорном језику (1965, в. KEJ 1995: 401) налази да је просечна удаљеност саговорника у „интимним“ разговорима око 45 цм, у „неформалним“ разговорима око 1,3 м, а у формалним, званичним ситуацијама око 3,6 м.⁷

Док разговор траје, саговорници одржавају контакт међу собом – онај који говори обраћа пажњу на то да ли га саговорници прате, а саговорници му дају до знања да то чине. Овде је посебно важан контакт очима – саговорници се током разговора гледају (под условом, наравно, да се он води лицем у лице); поглед се периодично спушта или скреће (непрекидно гледање у очи није уобичајено, већ је знак нарочите усредсређености), али само накратко. Разговори у којима контакта очима нема или се он само спорадично успоставља неуобичајени су, и то обично показује да су саговорници незинтересовани, уплашени, љути и сл. Такође, кад говорник жели да се „изузме из разговора“ (досадно му је, непријатна му је тренутна тема, жели да избегне питање које наслућује и сл.), прва стратегија којој ће прибећи јесте да обори поглед.

Осим контакта очима, важну улогу у одржавању контакта имају тзв. **позадински сигнали**. То су вербални или невербални знаци којима саговорник даје говорнику до знања да га прати и/или га подстиче да настави. Типични вербални позадински сигнали су *да*, *аха*, *мхм* или понављање дела говорничковог исказа, а невербални – климање главом. Позадински сигнали непрестано прате разговор и говорници их најчешће и нису свесни, али ако изостану, врло брзо примећују да их нема. Ово је посебно уочљиво у телефонским разговорима – у њима су, пошто нема контакта очима, позадински сигнали још чешћи него у разговорима лицем у лице: док један од

на који начин се говорникова реплика ослања на неки претходни садржај (в. Чудомировић 2015), *значи* може бити и маркер закључивања, *мис(л)им* може бити и маркер реформулације или исправљања итд.

⁷ Наравно, ове конвенције могу бити и културно условљене: према KEJ (1995: 401), у неким деловима Индије још увек се поштују врло прецизна правила о томе колико припадници различитих каста могу једни другима прилазити.

саговорника говори, други периодично „емитује“ позадинске сигнале (*да, да, да, аха, да, да...*), а ако са тим из неког разлога престане, говорник ће почети да проверава да ли веза и даље постоји (*Јеси ту? Је л' ме чујеш?* и сл.). Позадински сигнали су типичан пример *фатичких* израза (према Јакобсону (1960), фатички аспект комуникације не тиче се преношења информације, него успостављања и одржавања комуникативног канала, тј. контакта међу саговорницима).

6. Поправке и прекидање

Током разговора се догађа да се саговорници погрешно разумеју, да се не чују добро, да говорник употреби неки погрешан израз (а не онај који је намеравао) итд. У таквим ситуацијама догађа се **поправка** – скуп поступака којим учесници у разговору указују на овакве проблеме и решавају их (в. Сиднел 2010: 110). Погледајмо следећи пример:

- (10) (1) А: радим за инте(р)еспо(т)
(2) Б: за кога?
(3) А: интерекспорт. (0.5) то је холдин компанија.
(Прилагођено према Левинсон 1983: 341)

У првој реплици говорник А није сасвим јасно изговорио име своје фирме (кад истраживач не чује разговетно неки део снимка, већ само претпоставља шта је изговорено, то обележава тако што спорни садржај ставља у заграде). Својим питањем у другој реплици говорник Б показује да га није разумео – није добро чуо како се фирма зове (а можда није ни схватио да ли је у питању фирма или име особе). Зато говорник А у одговору најпре понавља име фирме (овај пут јасно), а затим и експлицитно објашњава да је у питању компанија.

За анализу поправке важна су три параметра. Најпре, мора постојати **извор проблема**, тј. место у разговору – реплика или део реплике – које проузрокује неразумевање или није у складу са оним што саговорници знају. Осим тога, морају постојати **покретач поправке** – учесник у разговору који примећује проблем и указује осталима да он постоји – и **извођач поправке** – учесник у разговору који разрешава проблем. И извођач и покретач поправке може бити сам говорник (који је изговорио „проблематични садржај“) или, ако он не узме ту улогу, неко други, тј. неко од саговорника. У примеру (10) извор проблема – лоша артикулација говорника А – налази се у првој реплици. Поправку не покреће говорник, већ неко други (саговорник Б у другој реплици), али је њен извођач говорник (= онај ко је и изговорио проблематични садржај; у овом случај реч је о говорнику А).

Разлика између тога да ли је покретач/извођач поправке говорник или неко други важна је зато што је анализа конверзације показала да у разговору постоји преференција ка томе да исправку покреће и изводи говорник. Шеглоф, Џеферсонова и Сакс (1977) показали су да су случајеви самопоправке, тј. самоисправљања у разговору далеко чешћи од поправки које изводи неко други, што значи да говорник чијој реплици припада извор проблема има „право првенства“ да покрене и изведе поправку.

Говорник је у овом погледу повлашћен пре свега зато што у тренутку кад се „грешка“ појави он има реч и може се – наравно, ако је свестан да проблем постоји – сам исправити одмах, пре него што оконча реплику, док неко од саговорника може покренути поправку тек кад преузме реч – дакле, најраније у првој следећој реплици. Такође, ако поправку не покреће говорник, већ саговорник у наредној реплици, та реплика је често додатно одложена: између ње и реплике у којој је извор проблема постоји међупауза дужа него што је неопходно за „обичну“ смену говорника, што значи да саговорници често остављају говорнику још мало додатног времена да

покрене исправку. Повлашћен положај говорника у вези с поправкама огледа се и у томе што ће саговорници, ако се одлуче да покрену поправку, бити склонији оградама (*мислим да...*, *чини ми се...* и сл.). Најзад, и ако поправку не покрене говорник, већ неко од саговорника, покретач ће опет бити склон да, након што *покрене поправку, извођење поправке* препусти говорнику. Погледајмо следећи пример:

- (11) (1) А: јеси звао ивана?
(2) Б: (2.0) ивана?
(3) А: ((одмахује руком)) ма не ивана. (1.0) николу!

Говорник Б на питање које поставља А одговара питањем, и то тек након тзв. значајне паузе, чиме показује да није очекивао такво питање – прецизније, да не мисли да је уопште требало да зове Ивана; на тај начин Б свом саговорнику даје до знања да са његовим питањем нешто није у реду, тј. покреће поправку. У реплици (3) А се сам исправља. Дакле, Б је најпре сачекао нешто дуже него што је неопходно (можда само зато да би говорнику А дао времена да се исправи, а можда и зато што му је било потребно да размисли да ли је требало да зове Ивана), а затим је својим питањем покренуо поправку, али је ту поправку извео А.

Посебан случај исправљања јесте тзв. **лажно започињање** – говорник започне реплику / реченицу на један начин, схвати да то не одговара ономе што је хтео да каже и онда, обично после кратке паузе и/или уметнутог испуњивача, започне исказ поново, на други начин. У следећем примеру из једне ТВ емисије водитељка најпре започиње реплику на један начин (*хајмо да...*), да би од тога одустала и поново почела на другачији начин (*па ја бих волела*):

- (12) ВОДИТЕЉКА: ә: (.) хајмо да- (0.5) па ја бих волела да- сад- ә (.) можда ово није фер (0.5) али да гледаоци чују оно што смо ми причали у међувре(м)ену.

Лажно започињање је истовремено и пример оклевања и пример (само)исправљања. Притом, за разлику од других примера поправке о којима смо овде говорили, код лажног започињања нема покретања поправке – чим схвати да постоји бољи начин да нешто каже, говорник прелази на извођење поправке.

Видели смо да у разговору постоји преференција ка томе да поправку покрене и изведе говорник, а не неко други. У неким ситуацијама, међутим, учесници у разговору се о овај принцип могу оглушити и прекинути саговорника, ускраћујући му прилику да покрене поправку, а у неким случајевима и да је изведе. Прекидање се у разговору избегава, а ако се понавља, доживљава се као опструкција разговора, па и израз непоштовања или неравноправног положаја саговорника. У следећем одломку из ТВ емисије један од гостију (Предраг Бајчетић – ПБ) прекида гошћу (Љиљану Драгутиновић – ЉД) која има реч, што изазива кратку препирку:

- (13) (1) ЉД: па је:дном смо били у неком друштву, (0.5) и- (1.0) тако једна куца јако чупава ((показује величину куце)) (0.5) значи она не подноси уопште да: (.) је у било чијем крилу, .hh само на под, (.) и: (.) ((пружа руке унапред и у страну)) ногице напред (1.5) петар је узео [куцу, она иначе воли
(2) ПБ: [реците да је ваша куца
(3) ЉД: ((гледа у ПБ)) па ↑није [↑битно:!
(4) ПБ: ((гледа у ЉД и подиже кажипрст)) [важно је
(5) ЉД: то сад н- (.) то је >потпуно небитно< (0.5) он је узео куцу, (0.5) ставио је у крило

У реплици (2) ПБ заправо покушава да изведе поправку, јер сматра важним да ЉД нагласи да је пас о коме говори њен. Он, међутим, не чека МРС да преузме реч, већ прекида саговорницу упадајући јој у реч (уп. преклапање реплика 1 и 2), и не покушава да само покрене поправку (остављајући саговорнику да је изведе), већ је одмах сам изводи. ЉД се оваквој реакцији противи и то показује не само садржајем своје реплике већ и посебним наглашавањем (*није битно*) и узвичном интонацијом. Упркос томе, ПБ је још једном прекида супротстављајући се (4), након чега ЉД још експлицитније одбацује његову поправку (*потпуно небитно*) и задржава реч. У конкретном случају, прекидање вероватно није израз непоштовања колико различитог положаја – ПБ је најстарији у емисији и познати је професор глуме, а ЉД је његова бивша студенткиња.⁸

7. Близински парови реплика

Досад смо углавном говорили о појавама унутар реплике или о ономе што се догађа приликом преузимања речи, исправљања и сл. У разговору се, међутим, очувају и целине веће од једне реплике.

Најмања таква целина битна за структуру разговора јесте **близински пар реплика** (*adjacency pair*). Према Шеглофу и Саксу (1973, према: Левинсон 1983), да би реплике чиниле близински пар, треба да испуњавају следеће услове: (i) да су суседне, (ii) да их изговарају различити говорници, (iii) да чине уређен пар (тј. да им редослед не може бити обрнут) и (iv) да су типизирани, тако да тип прве реплике одређује тип друге реплике (ако је прва реплика питање, друга мора бити одговор, ако је прва поздрав, друга је отпоздрав и сл.). Основни принцип по ком функционишу близински парови састоји се у томе да говорник, након што изговори први део неког пара, престаје да говори и препушта реч саговорнику, који треба да преузме реч и узврати репликом одговарајућег типа. Следећи кратак дијалог састоји се од пет близинских парова реплика:

- (14) (1) АНА: Ђао, Милена!
- (2) МИЛЕНА: Ђао, Ана!
- (3) АНА: Како си?
- (4) МИЛЕНА: Није лоше.
- (5) АНА: Лепа ти је хаљина!
- (6) МИЛЕНА: Хвала!
- (7) АНА: Долазиш на састанак поподне?
- (8) МИЛЕНА: Да, наравно.
- (9) АНА: Видимо се тамо!
- (10) МИЛЕНА: Видимо се!

Дијалог почиње поздравом (1) и отпоздравом (2). Следе још четири пара: питање и одговор (3–4), похвала/комплимент и захваљивање (5–6), још једно питање и одговор (7–8) и, на крају поздрав и отпоздрав (9–10). С друге стране, реплике (2–3), (4–5), (6–7) и (8–9) јесу суседне и изговарају их различити говорници, али нису близински парови јер прва не захтева другу.

Први услов којим се дефинише близински пар – да реплике морају бити суседне – није увек испуњен, већ се догађа да се делови близинског пара раздвоје тзв. **уметнутим секвенцом** (*insertion sequence*). На пример, догађа се да на саговорниково питање не можемо одговорити одмах, већ су нам потребне додатне информације, тако

⁸ У начелу, важан фактор може бити и пол саговорника, јер се, према различитим истраживањима, мушкарци лакше одлучују да прекрше друштвене конвенције него жене. У овом конкретном примеру то је, чини се, мање важно, јер ПБ није једини мушкарац у емисији, али је једини који себи може да дозволи овакво прекидање.

да морамо узвратити својим питањем, па тек онда, након што добијемо потребну информацију, дати очекивани одговор, тако да се унутар пара *прво питање – одговор на прво питање* (П1–О1) нађе пар *друго питање – одговор на друго питање* (П2–О2):

- (15) (П1) МИРА: Где су ми кључеви?
(П2) ПЕРА: Од куће или од кола?
(О2) МИРА: Од кола.
(О1) ПЕРА: Мислим да сам их видео на сточићу у предсобљу.

Иако, као што видимо, други део близинског пара не мора уследити одмах након првог, говорници настоје да сваки започети близински пар пре или касније добије свој други део:

- (16) (1) А: Узео бих онда и дискове.
(2) Б: Само тренутак, сад ћу погледати.
(3) А: У реду.
(4) Б: Треба ми мало времена, овде има толико тога.
(5) А: Да, да, видим. Како се ви стижете све сами у оволикој радњи, свака вам част.
(6) Б: Право да вам кажем, и ја се понекад питам. [Смеје се.] Шалим се, наравно.
(7) А: Наравно, наравно.
(8) Б: Ја се извињавам, немамо дискове тренутно, вероватно ћемо их ускоро добити.

У првој реплици А поставља захтев и та реплика „отвара“ близински пар чији је други део испуњење или одбијање захтева, тј. одговор на захтев. Б најпре у другој реплици одлаже одговор на захтев, што А прихвата (*У реду*), да би разговор затим привремено прешао на другу тему. Без обзира на то, саговорници остају свесни да Б дугује одговор на постављени захтев, па у осмој реплици Б одбија захтев из прве реплике (након што је схватио да не може да га испуни).

8. Преференција

У претходним примерима видели смо да првом делу близинског пара може одговарати више (потенцијалних) других делова – ако је први део захтев, други део може бити испуњење или одбијање захтева; на тврдњу се може одговорити слагањем или неслагањем итд. Још важније од тога јесте да потенцијални други делови близинског пара нису равноправни, већ је бар један од њих на одређени начин пожељан, очекиван, подразумеван и сл., док други то нису.

Размотримо ово на примеру близинског пара чији је први део захтев. Два типична друга дела таквог пара јесу испуњење захтева и одбијање захтева. Показује се да је испуњење захтева – са становишта структуре разговора – једноставнији чин: ако саопштавамо да ћемо испунити захтев, то обично не захтева додатно време, посебну припрему, образложења и сл. За разлику од тога, ако одбијамо захтев, тај чин је структурно сложенији: одложићемо одговор (следи после паузе која је дужа од оне неопходне за преузимање речи), оклеваћемо, извињаваћемо се, показивати да нам је жао или ћемо објашњавати зашто смо приморани да одбијемо захтев (в. пример (16) из претходног одељка, где Б није само одбио захтев, већ се и извинио и дао објашњење; то не би морао да чини да је могао да испуни захтев). Наравно, не морамо увек применити све ове стратегије, али ћемо увек искористити бар неку од њих. Дакле, одбијање захтева је специфичан, маркирани други део – прате га сигнали који показују да је

такав други део мање уобичајен, мање пожељан и сл. – док је прихватање захтева немаркирано, тј. не прате га никаква додатна, посебна обележја.

Због тога се у анализи конверзације у вези са близинским паровима реплика говори о **преференцији**: међу могућим другим деловима одређеног близинског пара бар један је **префериран**, док су остали **непреферирани**. Ако је први део тврдња, преферирани други део је слагање, а непреферирани неслагање; ако је први део позив или понуда, преферирани други део је прихватање, а непреферирани одбијање итд. У следећој табели налазимо неке од типичних првих делова близинског пара и њихове префериране и непрефериране друге делове:

Први ДЕО БЛИЗИНСКОГ ПАРА	Други ДЕО БЛИЗИНСКОГ ПАРА	
	ПРЕФЕРИРАНИ	НЕПРЕФЕРИРАНИ
Захтев, молба	Прихватање / испуњење	Одбијање
Позив, понуда, предлог	Прихватање	Одбијање
Тврдња	Слагање	Неслагање
Похвала, комплимент	Захваљивање	Одбацивање, неслагање
Питање	Одговор	Одбијање да се да одговор

Табела 1. Типични преферирани и непреферирани други делови близинског пара.

9. Општа структура разговора

Према налазима С. Савић и В. Половине (1989), разговор се обично почиње смењивањем три пара реплика: најпре долазе (1) поздрав и отпоздрав, којима се успоставља контакт између саговорника; затим обично следи (2) куртоазно питање *Како си?* и одговор на њега; после тога долази пар реплика којим саговорници одржавају успостављени контакт, показују интересовање за саговорника, али истовремено могу и отворити **место за тему** (*Шта радиш?*, *Где си кренуо?*, *Откуд ти овде?* и сл.).

Место за тему је оно место у разговору на ком је могуће увести нову тему или подтему. Прво место за тему следи чим се заврши отпочињање разговора. Кад се одређена тема исцрпи, говорници могу прећи на другу, при чему овај прелаз обично обележава нешто већа јачина и/или висина гласа, оклевање, као и изрази и конструкције којима се обележава промена теме или враћање на претходну тему (*е, него, елем, слушај ово, знаш шта се догодило* итд.). За разлику од осталих места за тему, на првом месту за тему говорници у начелу имају већу слободу, док су на свим каснијим местима донекле ограничени претходним темама, тј. дотадашњим током разговора (Левинсон 1983: 313).

Као и отпочињање, и завршавање разговора има уобичајену и типично троделну структуру (уп. Савић и Половина 1989). Најпре један саговорник најављује завршетак, често нудећи додатно оправдање или извињење што то чини, док други то прихвата. Затим следи пар реплика у коме се најављује или договара наредни сусрет (или се само потврђује сусрет који је претходно већ договорен). Најзад, у трећем пару се размењују поздрави.

10. Гестови и мимика

Будући да се разговор типично води лицем у лице, учесници у разговору ослањају се не само на вербални садржај својих реплика већ и на гестове, мимику, физичко окружење итд.

Гестови су нарочито важан и практично неизоставан део разговора. Они су по правилу пратећи елемент разговора, мада у различитим ситуацијама могу чак и потпуно заменити вербални садржај. Мекнил (2005) истиче да је за схватање гестикулације важно разумети да гестови јесу пратећи елемент говора, али то не значи да су сувишни. Иако се њима најчешће саопштава садржај у основи исти као и садржај вербалне поруке коју прате, они нису редувантни, већ „суизражајни“ (*co-expressive*) – изражавају исто, али на други начин, из другог угла итд., а понекад дају и информације којих у вербалној поруци нема (уп. пример (13), у коме саговорници представу о величини пса добијају само захваљујући гесту; у вербалном садржају те информације нема). Гестови у разговору могу се поделити на четири групе (ова подела је комбинација класификација које дају Мекнил 2005 и Морис и др. 1979).

Ритмички гестови у основи прате темпо говора. Један од типичних ритмичких гестова јесу кружни или полукружни покрети шаке или целе руке, а у исту сврху може послужити и лупкање прстом или руком, покрети главе итд. Мекнил истиче да ритмички гестови нису нужно лишени значења. На пример, говорник не мора ритмичке гестове користити све време, већ само на оним местима која сматра посебно значајним.

Деиктички гестови служе за показивање. Прототипичан деиктички гест изводи се пружањем кажипрста (а обично и целе руке) према ономе на шта се показује. Осим прстом, показивати се може и другим деловима тела (шаком, ногом, главом итд.), као и предметима. Такође, деиктички гестови не морају упућивати само на предмете и особе у непосредном окружењу већ и на апстрактне ентитете (нпр. на неки тренутак у прошлости, на идеје о којима се говори итд.). Овај гест је универзалан за људску врсту и уједно јединствен за њу – животиње не развијају гест показивања, мада га шимпанзе могу научити.

Иконички гестови су они чија форма и/или начин извођења одсликавају садржај који се преноси. На пример, ако говорник препричава филм и каже *И онда ју је он подигао и пренео преко реке*, и тај исказ пропрати покретима руку који треба да прикажу оно што се догодило (делимично испружи руке и подиже их, са длановима окренутим на горе, као да некога подиже, а затим руке помера од себе, приказујући тиме кретање), он својим гестовима подржава оно о чему говори. Иконички гестови могу бити употребљени и метафорички, а такву употребу неки аутори издвајају у посебну врсту гестова (уп. Мекнил 2005: 41).

Амблематски гестови (Морис и др. 1979) јесу гестови чије значење не произлази из њихове форме као такве, већ је конвенционализовано. Такви гестови су, на пример, климање главом као потврђивање/слагање, прсти скупљени у песницу са палцем испруженим нагоре као знак одобравања/похвале итд. Амблематски гестови су универзални унутар одређене заједнице (или унутар више њих), али су културно специфични и могу варирати у различитим срединама. Познато је да климање и одмахивање главом у неким деловима Балкана (Бугарска, Грчка, делови Македоније и Албаније) имају значење обрнуто од оног које имају у остатку Европе и многим другим деловима света.

Наравно, ову, као и друге класификације гестова треба схватити условно, у том смислу да гестови често имају више функција, па могу истовремено спадаати у више категорија. На пример, кад говорник каже *Иди тамо* и тај захтев пропрати

наизменичним мрдањем надоле испруженог кажипрста и средњег прста на руци коју покреће ка месту на које мисли, онда је тај гест истовремено и иконички (имитира кретање) и деиктички (показује на одређено место/предмет у простору).

Други важан пратећи елемент разговора јесте **мимика** – изрази лица и, уопште, покрети усана, очију и мишића лица који су битни за комуникацију. Мимика је посебно важна као *израз* тренутног унутрашњег стања – изрази лица варирају у зависности од расположења одн. емотивног стања (задовољство/незадовољство, срећа/туга итд.), али и од других фактора, као што су степен усредсређености/пажње, став о ономе о чему се говори (слагање/неслагање) итд. Експресивност мимике се у неким случајевима не може надокнадити никаквим другим средствима – на пример, осмех се не може заменити никаквим гестом нити вербалним садржајем, па није случајно што је у електронски посредованој комуникацији (чет, СМС, мејл, дискусије на веб форумима и сл.) спонтано створен *смајли* – графички знак за осмех, на чијој основи је развијен читав систем емотикона, од којих многи служе управо да надоместе недостатак мимике (нпр. :-), :-(, :-/, :-О итд.), док неки томе придружују и друге информације и значењске нијансе (нпр. О:-), 8-)).⁹

Као што су говор и гестикулација суизражајни, тако је и мимика суизражајна са оба ова аспекта комуникације. Као што одбијање или неслагање често прати одговарајући амблематски гест, може га пратити и одговарајући израз лица. Затим, као што ритмички гестови и промена јачине/висине гласа могу служити да се део вербалног садржаја нагласи, „подвуче“, исту функцију може имати и одговарајућа мимика (рецимо, чврст, усредсређен поглед, са благим ширењем очију). Слично томе, деиктички гест се може заменити одговарајућим покретом очију (или може њиме бити праћен).

11. Разговорни језик и стандарднојезичка норма

Раширено је уверење да су поједини аспекти разговорног језика (пре свих поштапалице, као и други сигнали оклевања у разговору) непожељни, „неправилни“, „некњижевни“, те да их стога треба избегавати. Добро познат израз овог уверења јесте инсистирање наставника да ђаци, приликом одговора на неко питање и, уопште, током излагања, реченицу не смеју започињати са *на*, као и да, уопште, треба да избегавају поштапалице. Иако за ово не постоји ваљано стручно образложење, нити се, колико нам је познато, „правило“ у вези са речју *на* може наћи у било каквом уџбенику или нормативном приручнику, оваква школска пракса је сасвим уобичајена и врло раширена, о чему добро сведоче искуства која се могу наћи на интернету (в. нпр. текст одн. коментаре на следеће две странице: <https://kakojecakaze.wordpress.com/%D0%BE-%D0%B0%D1%83%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%83/>; <http://smilica.blogspot.rs/2015/03/da-ili-ne-veznik-na-pocetku-slozene.html>).

Уверење да су поштапалице у начелу непожељне почива на заблуди да је писани облик (стандардног) језика једини узор којим се треба руководити, тј. да је усмени језик, било да је реч о свакодневном разговору, предавању, излагању на скупу или неком другом жанру, онолико добар колико личи на писани језик. Престиж који писани језик ужива свакако је у вези са чињеницом да се стандарднојезичка норма, са изузетком ортоепских правила, установљава за писани језик и на примерима писаног језика, као што се и граматике пишу на основу корпуса примера из писаних извора.

⁹ Иако својом формом одсликавају изразе лица, па их везујемо пре свега за мимику, емотикони заправо у одређеној ситуацији надомешћују и прозодију и гестове, тј. сва она средства која у електронски посредованој комуникацији нису доступна, а *суизражајна* су са одговарајућом типичном, графички означеном мимиком.

Ако из те перспективе посматрамо разговор, поштапалице и други испуњивачи заиста ће деловати сувишно.

Проблем, међутим, није у томе да је разговорни језик по својој природи „неправилан“ и „искварен“, већ у томе да се типично остварује у усменом облику и да није припремљен, већ настаје „на лицу места“; зато не треба ни очекивати (па ни захтевати) да се саобрази норми писаног језика. Истраживања из области анализе конверзације, чије смо најважније резултате сажели у овом прегледу, показала су да разговорни језик има *своја правила* и *своју норму*, која је прилагођена његовој сврси и околностима у којима се користи. Ова имплицитна, спонтано установљена друштвена норма налаже учесницима у разговору, између осталог, да избегавају дуже паузе услед оклевања, како саговорници те паузе не би погрешно протумачили као места релевантна за смену (в. одељке 3 и 4). Поштапалице и други испуњивачи у разговору, дакле, не само да нису „вишак“ него су неопходни, јер имају важну функцију. То, између осталог, важи и за иницијално *па*, било да је употребљено „само“ као испуњивач, било да има друге прагматичке функције.

Осим што се типично остварују у усменом, а не писаном облику, важно је и то да се разговори воде у веома различитим ситуацијама – од сасвим неформалних, као што је састанак блиских пријатеља на кафи, па до врло званичних и строго регулисаних, као што је, на пример, сведочење пред судом. Природно је да однос према норми стандардног језика у тако различитим ситуацијама није исти, већ је у неформалним ситуацијама много слободнији него у формалним приликама. Притом, то свакодневне разговоре не чини нужно нестандартним, већ је реч о томе да стандардни језик има различите варијетете (регистре, функционалне стилове), у зависности од ситуације у којој се употребљава, а ти варијетети међусобно се разликују и по томе колико се различити аспекти норме на њих примењују. Ово посебно треба имати на уму кад се говори о хибридним облицима комуникације као што су чет, СМС или поруке на друштвеним мрежама, које се у јавности често забринуто критикују као пример „неписмености“, „некултуре“, „кварења језика“ и сл. Иако има писани облик, ова комуникација је најчешће неформална и приватна (иако јавно доступна) и могла би се окарактерисати као писани облик разговорног језика, па је не треба вредновати из перспективе правописне норме, која је намењена, пре свега, јавној и формалној употреби језика (на пример, ниједан правопис никада није прописивао како треба писати списак за куповину, поруке за укућане или личне белешке са састанка или предавања, па не треба претпостављати ни да је писан да регулише обликовање порука на чету или СМС-у).

Додатак – основне транскрипционе конвенције

Иако је у почетку било различитих решења, у транскрипцији разговора данас се обично користе решења која је развила Гејл Џеферсон. Њен систем и његове варијанте постале су готово универзалне у свим истраживањима чији је предмет разговорна интеракција, било да су она социолошка, психолошка, лингвистичка или интердисциплинарна. Овде доносимо само преглед најважнијих транскрипционих конвенција (в. Џеферсон 2004), углавном оних које се појављују у примерима које смо наводили.

СИМБОЛ / ПРИМЕР	ОБЈАШЊЕЊЕ
.	Не користи се према правописним правилима, већ тамо где се јасно чује интонација карактеристична за крај обавештајне реченице.
,	Не користи се према правописним правилима, већ тамо где се јасно чује благо узлазна интонација каква је, рецимо, типична за набрајање.
[]	Почетак ([) одн. крај преклапања (]).
=	Реплике се непосредно (без икакве паузе) настављају једна на другу (а притом нема ни преклапања).
(1.0)	Пауза (број у загради означава трајање паузе у секундама и десетинкама, са тачком као сепаратором).
(.)	Врло кратка пауза (не дужа од једне или две десетинке).
(зато)	Непоуздан садржај (оно што се не чује добро, па истраживач само претпоставља шта је изговорено). Кад није могуће ни претпоставити шта је изговорено, то се означава празним заградама – ().
-	Изненадни прекид артикулације, обично кад се започета реч не изговори до краја.
:	Двотачка означава да је глас иза кога стоји приметно продужен. Изразито продужавање може се означити већим бројем двотачки.
<u>зато</u>	Садржај који је подвучен у изговору је нешто истакнутији – нешто гласнији или виши од окружења.
↑ ↓	Део исказа испред кога стоје стрелице изговорен је изразито вишим или нижим гласом.
ЗАТО	Верзал (велика слова) означава веома гласан говор (викање).
°не обраћај пажњу°	Садржај између два знака за степен изговорен је тише од свог окружења.
<ово говорим само једном>	Садржај је изговорен нешто спорије од окружења.

>ово говорим само једном<	Садржај је изговорен нешто брже од окружења.
------------------------------	--

hhhh	Удисај.
------	---------

.hhhh	Издисај.
-------	----------
