

Nesporazumi v komunikaciji

V članku predstavljam jezikovnopragmatski vidik nesporazumov v komunikaciji. V prvem delu skušam zastaviti teoretični okvir, ki izhaja iz teorije govornih dejanj, in opredeliti vrste posredovanja pomenov med sporazumevanjem. V drugem delu se lotevam osrednjega problema: najprej skušam pojasniti sporazumevanje, znotraj tega definirati nesporazum ter vrste nesporazuma. V tretjem delu je, bolj za ilustracijo, nekaj odsekov iz analiz, ki ponazarjajo nekatere ugotovitve o vzrokih za nesporazume.

In the article I represent pragmalinguistic aspect of misunderstandings in communication. First, I try to build theoretical framework, based on theory of speech acts. The aim is to define types of the meaning. Second, I deal with the central problem of this research: I try to clear the concept of understanding in language use, and define misunderstanding and types of misunderstanding. Third, I give some examples of analysis to illustrate some of conclusions about causes of misunderstanding.

1 Uvod

Raziskava¹ je nastala iz želje po boljšem razumevanju procesov, ki potekajo med komunikacijo, posebej tistih, ki vplivajo na nastanek nesporazumov, in iz želje po spoznanjih, ki bi pripomogla k večji kvaliteti medčloveške komunikacije. Tak cilj je seveda idealističen, gotovo pa so nesporazumi v komunikaciji pojav, vreden temeljitega in poglobljenega premisleka.

Izbira jezikovnopragmatskega vidika analize nesporazumov se vsiljuje sama po sebi, saj jih ne moremo razlagati brez upoštevanja konteksta. Npr. človek z motnjo sluha, ki skriva to svojo hibo ali mu je neprijetno nenehno opozarjati ljudi, da ni dobro slišal, lahko hitro razume kakšno besedo drugače, kot je bila izrečena, in nastane nesporazum. Tak nesporazum lahko razložimo samo iz okoliščin – nejezikovnih dejavnikov, ki spremljajo sporazumevanje in vplivajo nanj. Jezikovnopragmatski² vidik najbolj upošteva vpliv konteksta na komunikacijo.

Namen članka je predvsem pripraviti ustrezno teoretično podlago za preučevanje nesporazuma in definirati nesporazum kot pojav oz. proces. V zadnjem delu so primeri analiziranega gradiva, ki pa služijo bolj za ilustracijo; natančnejše in obsežnejše analize, ki so hkrati vplivale tudi na preoblikovanje v začetku zastavljene raziskovalne metode in definiranje nesporazuma, so bile narejene v Verdonik 2003.

¹ Članek temelji na spoznanjih in raziskavi, narejeni v magistrski nalogi avtorice (Verdonik 2003), s tem da nekatera tamkajšnja spoznanja nadgrajuje.

² Poleg termina jezikovna pragmatika se uporabljata tudi termin pragmatika, ki pa je manj natančen, in tuja ustreznica pragmalingvistika.

2 Metoda

K analizi nesporazumov pristopam iz jezikovnopragmatičnega stališča, in sicer izhajam iz teorije govornih dejanj, ki ima korenine v filozofiji. John Austin (1990) ugotavlja, da obstajajo izjave, s katerimi opravimo neko dejanje – poimenuje jih performativi. Toda ob poglobljenem razmisleku o tej vrsti izjav ugotovi, da z vsako izjavo opravimo neko dejanje, zato se problema loti na novo: dejanje *reči kaj* poimenuje lokucijsko dejanje; toda hkrati z lokucijskim dejanjem izvajamo še nekaj drugega, npr. vprašujemo ali odgovarjamo, obveščamo, zagotavljamo, svarimo, razgllašamo, kar poimenuje ilokucijsko dejanje; in ker ima to, da rečemo kaj, pogosto posledične učinke na občutke, misli ali delovanje naslovnika, imenuje to zadnjo vrsto dejanja perlokucijsko dejanje (Austin 1990: 85–96).

Izmed teh dejanj je ilokucijskemu že Austin posvetil največ pozornosti, prav tako njegovi nasledniki, zlasti John R. Searle (Searle 1990 in Rajagopalan 2000), ki je Austinovo teorijo po avtorjevi smrti razvijal in veliko pripomogel k njeni popularnosti. Tako je Searle med drugim Austinov pojem lokucijsko dejanje zamenjal s pojmom propozicijsko dejanje (Searle 1990 in Rajagopalan 2000: 362). S Searlovo teorijo se je pri nas veliko ukvarjala Olga Gnamuš Kunst (Gnamuš Kunst 1981; Gnamuš Kunst 1985; Gnamuš Kunst, Nidorfer Šiškovič, Schlamberger Brezar 1997). Obširno kritiko Searlovega razvoja teorije govornih dejanj najdemo v (Love 1999 in Rajagopalan 2000), prav tako že pred tem Beaugrande in Dressler ugotavljata njene pomanjkljivosti (Beaugrande, Dressler 1992: 87). V Verdonik 2003 še ohranjam koncepta propozicijske in ilokucijske sestavine, vendar se je tudi ob tej raziskavi tak pristop pokazal za pomanjkljivega. To me je spodbudilo k ponovnemu premisleku o vrstah pomenov, ki jih posredujemo med sporazumevanjem.

Vsekakor se lahko strinjamo z ugotovitvami teorije govornih dejanj, da skušamo pri sporazumevanju z izrečenimi besedami (pogosto)³ doseči neki cilj oz. namero z vplivanjem na naslovnika in posledično z vplivanjem na stanje ali potek dogodkov. Podobno kategorijo uvedeta tudi Beaugrande in Dressler (1992), saj med kriteriji besedilnosti navajata *namernost*, ki jo v ožjem pomenu razumeta, da »je namera tvorca besedila ta, da bi bil njegov izdelek kohezivno in koherentno besedilo« (Beaugrande in Dressler 1992: 84), v širšem pomenu pa jima »označuje namernost vsa sredstva, ki jih tvorci besedil uporabljajo za sledenje svojim ciljem in za njihovo uresničevanje« (Beaugrande in Dressler 1992: 86) in se pri tem sklicujeta med drugim tudi Austina in Searla. Na izbiro imamo torej vsaj dva termina za poimenovanje te vrste posredovanega pomena: ilokucijska (naklonska) sestavina in namernost. V nadaljevanju članka uporabljam termin *namernost*, vendar samo v širšem pomenu besede, kot ga navajata Beaugrande in Dressler (ibid.).

V iskanju vrste posredovanja pomenov se nadalje ustavimo ob Griceu (1975). Ta je opozoril, da je včasih razlika med tem, kar je dobesedno rečeno, in tem, kar je z rečenim implicirano, namignjeno, mišljeno itd. (Grice 1975: 42–43). Uvede termin implicirati in iz njega izhajajoči samostalnik implikatura (ibid.). Loči konvencionalne implikature (npr. izpeljane z logičnimi sklepi iz tega, kar je rečeno) in pogovorne implikature, ki so povezane z maksimami sodelovanja (Grice 1975: 45); svojo pozornost nameni predvsem slednjim. Za raziskovanje nesporazumov se zadovoljim z ugotovitvijo, da poleg tega, kar je dobesedno rečeno, lahko obstaja še neki drug pomen izrečenega, ki je namignjen, impliciran in ki ga lahko razberemo samo s pomočjo poznavanja konteksta. Vendar pa razlikujem med *namenom* (*ilokucija*), ki ga

³ O tem, ali ima tvorec pri vsaki izjavi, ki jo izreče, sporočevalni namen, mnenja niso usklajena (Rajagopalan 2000: 349).

želi tvorec doseči s sporočilom,⁴ in *implicitnim pomenom sporočila (implikatura oz. sporočeni pomen* po (Gnamuš Kunst 1983)), čeprav najdemo tudi interpretacije, po katerih so Griceove *implikature* samo širši pojem kot Searlova *ilokucija* (Hawley 2002 in Beaugrande, Dressler 1992). Naj ponazorim razliko, kot jo sama razumem, z znanim Griceovim primerom:

A: Zmanjkalo mi je bencina. (I am out of petrol.)

B: Za vogalom je bencinska črpalka. (There is a garage round the corner.) (Grice 1975: 51)

Če predpostavimo, da so Griceove maksime sodelovanja (Grice 1975) izpolnjene, je implicitni pomen (implikatura) sporočila B., da je bencinska črpalka lahko odprta in da lahko A. tam dobi bencin in odpravi težavo. Namen (ilokucija) B., ko je izrekel to sporočilo, pa je pomagati A.

Vendar tudi za dobesedni pomen ne moremo reči, da je neodvisen od konteksta, saj npr. pri večpomenkah šele iz konteksta razberemo, kateri pomen je aktualiziran. Zato namesto termina dobesedni pomen raje uporabljam *aktualizirani dobesedni pomen*.

2.1 Kontekst⁵

Razumevanje konteksta je v jezikoslovju različno, ožje ali širše. Sama termin kontekst razumem podobno kot Verschueren (2000), in sicer prištevam h kontekstu okoliščine (tj. nejezikovni kontekst, pri katerem opazujemo tvorca in naslovnika, njun mentalni, socialni in fizični svet ter prenosnik) in sobesedilo (tj. jezikovni kontekst, pri katerem opazujemo kohezijo, koherenco in medbesedilnost). *Sobesedilo* je jezikovni kontekst izbranega jezikovnega znaka ali skupine znakov. *Besedilo* razumem kot zaporedje jezikovnih znakov, uporabljenih v diskurzu (ta je lahko govorni ali pisni), ki predstavljajo funkcionalno zaokroženo celoto.

Tradicionalni pristop je smatral kontekst za vnaprej določeno in stabilno okolje, novejša teorije pa govorijo o t. i. aktivnem kontekstu (ang. *activity context*): kontekst je le delno vnaprej določen, delno pa se med komunikacijo sproti konstruira in spreminja (Linell in Thunqvist 2003).

Tvorec in naslovnik⁶ sta osrednji točki diskurza, saj brez njiju in njunega razuma komunikacije sploh ne bi bilo. Na neki način torej vsi nespোরazumi izvirajo iz njiju. Ob začetkih jezikovne pragmatike je bila vloga naslovnika nekoliko zapostavljena (Searle 1975, Grice 1975), šele kasneje mu začnejo raziskovalci posvečati več pozornosti in ugotavljati, da

⁴ Termin *sporočilo* v tem članku uporabljam širše kot termin izjava in pomeni vsebinsko zaokroženo enoto besedila enega govorca; običajno sovпада z repliko ali je krajše od replike, lahko pa tudi daljše, če govorca pri tvorjenju sporočila prekine drug govorec in lahko šele za njim zaključi misel. Termin *izjava* uporabljam v pomenu: krajša enota, zaokrožena misel, običajno v okviru ene povedi ali stavka. Termin *replika* je uporabljen za označevanje govora enega govorca, dokler ga ne prekine drug govorec.

⁵ V slovenskem prostoru raba terminov za *kontekst* ni povsem ustaljena. Olga Gnamuš Kunst (1983) govori o *okoliščinah*, Jože Toporišič pa predlaga termin *sotvarje* (1992), vendar nobeden od teh terminov v svoje pomensko polje ne vključuje jezikovnega konteksta. Sama podobno kot Verschueren (2000) razumem kontekst kot nejezikovni in jezikovni. Za nejezikovni kontekst sem izbrala bolj ustaljeno slovensko ustreznico *okoliščine*, za jezikovnega pa je v slovenskem prostoru ustaljen termin *sobesedilo*. Takšno razlikovanje predlaga tudi Renata Zadavec Pešec (1994: 18). V mednarodnem prostoru lahko zasledimo podobno razlikovanje, s tem da se uporabljata termina *kontekst* za *okoliščine* (ang. *context*) in *kotekst* za *sobesedilo* (ang. *cotext*) (Linell in Thunqvist 2003).

⁶ Vlogi tvorca in naslovnika razumemo bolj funkcionalno, saj običajno vsi udeleženci diskurza izmenjavajo obe vlogi.

pomembno vpliva na oblikovanje sporočila in njegovo vsebino, s tem ko tvorec prilagaja besedilo naslovniku. O tvorcu in naslovniku govorimo kot o funkcionalnih vlogah, saj ju aktivni udeleženci v diskurzu nenehno izmenjavajo – ko govorijo, so tvorci, ko prevzame besedo drug, postanejo naslovniki.

Mentalni svet se nanaša na vsako posamezno osebo, ki je udeležena v diskurzu, in ga lahko povezujemo s človeškim razumom. Mentalni svet je torej osrednji predmet pri proučevanju procesov, ki potekajo med sporazumevanjem. Ti procesi se navadno ločijo na tiste, ki potekajo pri tvorcu (produksijske izbire), in tiste, ki potekajo pri naslovniku (interpretativne izbire). Izbir pri tem ne razumemo kot izbir posameznih elementov jezika (fonemov, morfemov ...), pač pa kot izbire znotraj faz tvorjenja in sprejemanja besedila (Beaugrande, Dressler 1992 in Verschueren 2000). Izbire lahko potekajo skoraj povsem nezavedno, avtomatično (npr. vsakdanji rutinski diskurzi) ali pa ob precejšnji stopnji zavedanja (npr. nevsakdanje govorne situacije, v katerih se želimo posebej izkazati).

Socialni svet pomeni socialno institucijo (to razumemo zelo široko, sem spadajo npr. šola, sodišče, televizija, dom, gostilna, delovno okolje, trgovina ...) in socialno situacijo (razgovor med prijatelji, starši in otroki, sodnikom in kaznjencem, delavcem in delodajalcem, prodajalcem in kupcem ...), v kateri poteka govorni dogodek.

Fizični svet pomeni elemente fizičnega sveta (prostor, čas), v katerem poteka komunikacija. K nastanku nesporazuma lahko prispevajo hrupno okolje, položaj tvorca ali naslovnika, kretnje, mimika, stik z očmi, zunanji videz, časovna omejenost ipd.

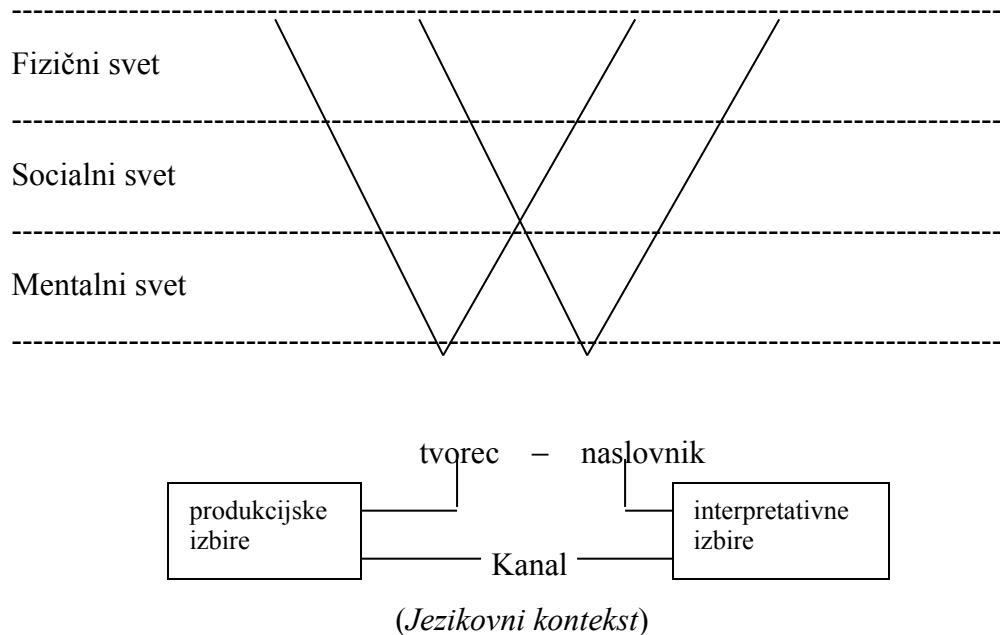
Prenosnik je lahko govorni ali pisni. Med seboj nista enakovredno zamenljiva, vsak ima svoje prednosti in pomanjkljivosti, pa tudi viri nesporazumov so lahko pri obema delno različni.

Pri analizi nesporazumov navedeni elementi nejezikovnega konteksta na zunaj niso izraziti, vendar se jih je treba med analizo ves čas zavedati in jih upoštevati.

Pri proučevanju jezikovne rabe moramo poleg okoliščin upoštevati še drugo vrsto konteksta: **jezikovni kontekst ali sobesedilo**. Posamezni jezikovni elementi so povezani z drugimi jezikovnimi elementi znotraj besedila, ki ga analiziramo, slovnično (kohezija) in vsebinsko (koherenca), hkrati pa tudi z drugimi besedili ali jezikovnimi elementi drugih besedil (medbesedilnost). Kohezijo, koherenco in medbesedilnost razumem v skladu z njihovo definicijo v Beaugrande in Dressler 1992.

3 Sporazumevanje in nespোরazum

Definiranje nespোরazuma ni mogoče brez opredelitve sporazumevanja. Pri tem izhajam iz teoretičnega okvira, ki ga Verschueren prikazuje z naslednjo shemo (Verschueren 2000: 116):



Shema 1: Verschuerenova predstavitev kompleksnega ozadja, v katero je postavljeno sporazumevanje

Osrednji točki sporazumevanja sta tvorec in naslovnik. S tem ko vzpostavita komunikacijo, se srečata različna svetova. Elemente fizičnega, socialnega in mentalnega sveta namreč opazujeta vsak iz svojega zornega kota, tako se njuna svetova le delno prekrivata, »vendar so celo elementi skupnega ozadja na prekrivajočih se področjih lahko videti drugačni, ker se zorni kot vedno vsaj malo spremeni« (Verschueren 2000: 118). S tem si lahko razlagamo trditev Olge Gnamuš Kunst, da »/s/poročeno ni nikoli enako z razumljenim« (Gnamuš Kunst 1983: 43) in da je posledično sporazum vedno le nespোরazum. Takšna trditev je seveda skrajna in temelji na predpostavki, da nastane nespোরazum vedno, ko se ne *razumemo povsem*. Sama pri definiranju nespোরazuma izhajam iz nasprotnega pola: nespোরazum nastane, ko se *narobe razumemo*. Osrednji pojem pri proučevanju sporazumevanja ni *razumeti se*, pač pa *sporazumevati se/sporazumeti se*, to pa z jezikovno rabo lahko dosežemo. Podobno izhodišče za definiranje nespোরazuma najdemo pri (Weigand 1999).

Gotovo pa se lahko strinjamo, da se sporazumemo bolj ali manj natančno, v večji ali manjši meri. Predpostavim torej, da obstajajo stopnje sporazumevanja in da si jih lahko predstavimo s shemo, podobno shemi 1: bolj kot so *črte pogleda*⁷ tvorca in naslovnika skupaj, bolj natančno smo se sporazumeli. Najvišja stopnja sporazumevanja bi bila dosežena, če bi se črte povsem prekrivale, ko bi se povsem razumeli. Pri proučevanju nespোরazuma pa nas bolj zanima spodnja meja sporazumevanja, pri kateri se črte pogleda vse bolj oddaljujejo druga od druge – meja, ko postajata pogleda tvorca in naslovnika na predmet sporazumevanja tako oddaljena, da govorimo o nespোরazumu.

⁷ Črte pogleda imenuje Verschueren črte, ki se stikajo v tvorcu in naslovníku (Verschueren 2000: 117).

3.1 Nesporazum

Na splošno velja, da je nesporazum, kadar naslovnik nehote razbere iz sporočila delno ali bistveno drugačen aktualizirani dobesedni pomen ali implicitni pomen od tistega, ki mu ga je želel sporočiti tvorec, ali nehote pripiše tvorcu delno ali bistveno drugačen namen, kot ga je želel tvorec doseči. Po tej definiciji naslednjih tipov komunikacijskih dogodkov ne moremo smatrati za nesporazum:

- naslovnik iz tvorčevega sporočila ne razbere nobenega sporočevalnega namena, tj. ne ve, kaj mu hoče tvorec sporočiti,
- naslovnik ne prejme tvorčevega sporočila zaradi motnje v kanalu (hrup, pretiho izrečeno sporočilo, nečitljivo napisano),
- naslovnik namenoma ne sprejme tvorčevega sporočila (ga noče prebrati, se naredi, kot da ga ni slišal),
- naslovnik namenoma interpretira tvorčev sporočevalni namen narobe (sprenevedanje).

Nesporazum je torej nenameravan dogodek. Če tvorec namenoma tvori sporočilo, s katerim bi naslovnika zavedel (npr. z naslovnikom je prijazen zato, da bi ga pripravil do nekega dejanja, ne pa zato, ker bi ga imel res rad), nesporazum ne nastane, niti če naslovnik razume sporočeno vsebino tako, kot želi tvorec, niti če prepozna tvorčev resnični namen.

Nesporazuma ne smemo zamenjati s konfliktom. Diskurzi (soočenja v oddaji *Odmevi*), ki sem jih vzela za analizo, temeljijo prav na konfliktu, na zagovarjanju različnih stališč o neki temi, vendar to še ne pomeni, da se udeleženci diskurza med seboj ne sporazumejo, prav tako za sporazumevanje ni pomembno, ali o tej temi uskladijo stališča ali ne. Konflikt lahko vpliva na nastanek nesporazuma (npr. če sta tvorec in naslovnik v sovražnem odnosu, bo naslovnik v ustreznem kontekstu vsako tvorčevo opazko, ki bo povezana s temo, glede katere je nastal konflikt, razumel kot napad, čeprav je bila morda mišljena povsem nedolžno, recimo kot ocena razmer) in obratno, nesporazum lahko vodi v konflikt, če ga tvorec in naslovnik ne prepoznata in ne odpravita njegovih posledic.

3.2 Vrste nesporazumov

Ali lahko vrste nesporazumov ločimo res natančno in za vse primere, je vprašljivo. Kljub temu pa ob natančnejšem preučevanju nesporazumov opazimo med nekaterimi nesporazumi bistvene razlike, ki spodbujajo misel, da je vsaj grobo ločevanje nesporazumov praktično. V jezikovni pragmatiki najdemo več poskusov razvrstitve nesporazumov (Thomas 1983: 93, Dascal in Berenstein 1987), pogosto so povezane z vzroki nesporazumov (Dascal 1999: 755).

Z v poglavju 2 predstavljeno delitvijo vrst pomena se sklada delitev nesporazumov na naslednje vrste:

1) Nesporazumi, ki nastanejo zaradi napačnega razumevanja aktualiziranega dobesednega pomena – ta vrsta nesporazumov nastane kot napačen odgovor na vprašanje, *kaj je povedal*. Nastanejo na primer, če naslovnik napačno razume referenco deiktičnega sredstva (kje je v aktualiziranem kontekstu *pred* avtom in kje *za* avtom, koliko časa v aktualiziranem kontekstu pomeni *ena minuta* (to je lahko 60 sekund ali pa malo časa), ali se *vi* nanaša na več ljudi ali pa na eno osebo, ki jo vikamo); ker naslovnik napačno razume aktualizirani pomen večpomenke (npr. *pajek* razume v pomenu *žival*, ne v pomenu *vozilo*, *ki odvaža napačno parkirane avtomobile*), (delno) različno razume aktualizirane abstraktne pojme (npr. pojem

svetovnonazorska opredeljenost si udeleženci diskurza delno različno razlagajo, kar zmanjšuje stopnjo sporazumevanja).

2) Nesorazumi, ki nastanejo zaradi napačnega razumevanja namenov tvorca – ta vrsta nesorazumov nastane kot napačen odgovor na vprašanje, *kaj je hotel s tem doseči ali zakaj je to rekel*. Tako na primer naslovnik ironično sporočilo razume povsem resno; omembo določene teme, ki jo čuti kot svojo šibko točko, razume kot napad nase; če je tvorec kak dan zaradi zunanjih vzrokov manj prijazen z naslovnikom kot običajno, pa si naslovnik to razlaga kot posledico svojih prejšnjih izjav ...

3) Zgornja delitev nesorazumov ni nova, podobno najdemo vsaj še pri Thomas 1983 in Weigand 1999. Analize, narejene v Verdonik 2003, pa me navajajo k sklepu, da tudi na ravni implicitnega pomena, kot je definiran v 2, lahko nastaja nesorazum. Če tudi tega skušamo ilustrativno strniti v vprašanje, bi to vprašanje lahko bilo: *kaj to pomeni*. Za primer citiram naslednjo ugotovitev analize:

Če povzamemo dosedanje izjave W. o sestavi ustavnega sodišča, ugotovimo, da implicitno izrazi strinjanje, da sedanja sestava ustavnega sodišča ni idealna, kar po njenih lastnih besedah pomeni, da ni svetovnonazorsko uravnotežena, nikjer ne izjavi nič o tem, da bi bila bolj desno usmerjena, in tudi nikjer povsem eksplicitno ne zanika, da bi bila bolj levo usmerjena. Naslovnik torej ne izve njenega mnenja o tem (Verdonik 2003: 55).

Tukaj so bile analizirane izjave, ki so bile implicitno pomensko zelo odprte in iz njih ni bilo nedvoumno razvidno, ali se tvorec strinja ali ne. Naslovnik si lahko razlaga njegova sporočila različno, da *to pomeni*, da se strinja, ali da *to pomeni*, da se ne strinja, lahko pa iz implicitnega pomena sklepa, da *se je tvorec hotel izmakniti se odgovoru na novinarjevo vprašanje*. Če je tvorec nasprotno izražal strinjanje, a je imel kakšne zunanje objektivne razloge, da tega ne naredi povsem eksplicitno, naslovnik pa bi razumel njegovo sporočilo kot nestrinjanje, potem je nastal nesorazum, ki ga ne moremo zadovoljivo razložiti niti iz aktualiziranega dobesednega pomena niti iz namena tvorca.

3.3 Kontekst nesorazuma

Kot je razvidno iz poglavja 2, se sporazumevamo vedno v kontekstu, sporočene pomene (tj. vse vrste posredovanja pomenov, aktualiziranega dobesednega, implicitnega in namen) razbiramo vedno tudi s pomočjo aktualiziranega konteksta. Enako tudi nesorazum nastane vedno pod vplivom aktualiziranega konteksta, torej lahko za vsako od treh vrst nesorazumov ugotavljamo, da je poleg tega, da izvira iz posamezne vrste posredovanja pomena, k nastanku pripomogel tudi aktualizirani kontekst (ki, ne pozabimo, vključuje tudi sobesedilo) – kakor hitro se spremeni ta, se spremenijo pogoji za nastanek nesorazuma.

4 Jezikovnopragsmatična analiza nesporazumov

Glede na predstavljeno v poglavju 3 so bile analize narejene iz stališča, poiskati v razpoložljivem gradivu tiste elemente (jezikovne ali nejezikovne), ki zmanjšujejo (ali zvišujejo) stopnjo sporazumevanja. Za celotne analize na tem mestu ni prostora, narejene so v Verdonik 2003,⁸ ob ilustrativnem gradivu predstavljam le nekatere zaključne ugotovitve.

B: No, to ne drži. To je trditev gospoda Janše, to je trditev v vašem dokumentu, toda če veste kolk ... kolk ... kolk sredstev je v letošnjem recimo proračunu namenjenih za urjenje rezervne sestave ... mogoče veste ... 0,7 odstotka sredstev za slovensko vojsko ali 0,5 odstotka za celotno ministrstvo za obrambo. In s temi 0,5 odstotka se ne da, to bi bil čudež, če bi to bila podlaga za bojno sposobnost slovenske vojske, pa tudi tisti, vsak tisti, ki pozna stanje rezervne sestave, ve, da vojna sposobnost slovenske vojske ni v rezervnih enotah.

P: Poglejte, zadeli ste bistvo, namreč to je tisto, kar je narobe v našem obrambnem sistemu. Za financiranje oporečnikov porabimo petkrat toliko sredstev kot za urjenje rezervne sestave, in če bomo z tem predlogom uspeli tudi to nesorazmerje spremenit, potem smo že veliko naredili, in sedaj so se resni pogovori začeli. Naš sistem financiranja je bil popolnoma zgrešen in mi želimo, da to enkrat preidemo enkrat na ... na realna dejstva in na realna tla in da začnemo planirati tako, kot je potrebno.

Primer kaže, da ni nujno želja udeležencev v diskurzu sporazumeti se. Tukaj P. namenoma interpretira repliko B. tako, kot najbolj ustreza njegovemu stališču. To se dogaja zlasti v konfliktnih situacijah, ob debatah, v javnem zagovarjanju svojih stališč ..., ko je pred željo sporazumeti se želja po dokazati svoj prav. Pomanjkanje želje po uspešnem sporazumevanju je pogosto tudi v zelo konfliktnih situacijah, ko akterje diskurza obvladujejo čustva.

W: No, do tega sss ... se bi seveda morali predvsem v parlamentu opredeliti, ampak kot zanimivost naj povem, da smo pa danes na srečanju z delegacijo ustavnega sodišča Hrvaške zvedeli, da je pa pri njih bilo parno število, deset ustavnih sodnikov, zdaj so pa povečali na trinajst, ker se baje to ni obneslo, tako da so izkušnje na tem področju zgleda zelo različne v svetu.

K: No, samo Hrvaška je pač u podobni situaciji al pa še slabši kot Slovenija glede tega, tko da njihove izkušnje so ...

W: Slovaška, Slovaška ...

K: Slovaška! (*kretnja z roko*)

Tukaj nastane nesporazum zaradi pomote pri govorjenju, ki jo na ravni okoliščin verjetno spodbudi nezbranost, utrujenost ali raztresenost. Podobno lahko na ravni okoliščin spodbudi nastanek nesporazuma sovražen odnos med tvorcem in naslovnikom, saj naslovník v takem stanju pogosto pripiše tvorcu kak namen, ki ga ta v resnici nima.

K: Eeee, če smem dodat še za nazaj samo en stavek. Poglejte, to je blo vse res, kar je kolegica pripovedovala, toda /.../

Ker K. ne izrazi, h kateri prejšnji repliki oz. izjavi želi nekaj dodati, iz konteksta pa to ni povsem jasno, takšna šibka kohezivnost zmanjšuje stopnjo sporazumevanja. Enako lahko šibka kohezivnost vpliva, če je povezana z osrednjimi pojmi v diskurzu:

P: /.../ Je pa res, da bi pa mogoče lahko to nekako vzeli kot dopolnitev našega predloga v smislu prostovoljne rezerve. Tu bi bile pa prav gotovo ženske tudi dobrodošle. Vendar to tako enostavno ne bi moglo bit, da bi to imeli kot neka obveza, to bi mogla bit prostovoljna rezerva. To bi pa verjetno bla dopolnitev in to mi tudi predlagamo navsezadnje. Mi nismo rekli, ali za moške ali za ženske, ampak na splošno.

⁸ Analizirani so bili štiri diskurzi, to so bila soočenja iz oddaje *Odmevi* na prvem programu nacionalne televizije, posnetki so iz obdobja od februarja 2002 do septembra 2002.

P. se v tej repliki ne izraža povsem jasno: ne razloži, kaj mu pomeni termin prostovoljna rezerva, ne izrazi dovolj nedvoumno, na kaj se navezuje, ko govori, da bi to imeli kot neka obveza, kar povzroči, da je replika šibkeje koherentna, vse to pa pripomore, da njegov sogovornik iz te replike zazna nesporazum.

Šibkejša kohezivnost, ki ni povezana z deli besedilnega sveta, ki so pomembni za diskurz, ne vpliva pomembno na stopnjo sporazumevanja, če je replika hkrati koherentna, kot npr.:

S: No, ravno ta vaša nadomestna rešitev oziroma vi ste strokovno javnost presenetili s predlogom za uvedbo splošne državljanske obveznosti, ki bi vključevala tudi ženske. Kakšen bi bil torej ta sistem?

Pomembno lahko zmanjšujejo stopnjo sporazumevanja (in s tem potencialno vodijo v nesporazum) nejasni, nedefinirani osrednji pojmi diskurza, zaradi česar jih udeleženci diskurza razumejo različno. Predvsem velja to za abstraktne pojme, kot npr.:

W: /.../ mislim, da se tukaj z magistrom Krivicem strinjava, da ne gre za politično opredelitev, bolj za svetovnonazorsko, vendar pa je problem v tem /.../

Tukaj eden od sogovornikov vpelje razlikovanje med pojmom svetovnonazorska opredeljenost in politična opredeljenost, novinar pa v drugem delu diskurza kljub temu pojma uporablja skupaj, kot da pomenita isto:

S: /.../ Da bi se kandidati predstavili pred neko komisijo, jih spraševali o tej svetovnonazorski politični opredelitvi?

Enako lahko zmanjšuje stopnjo sporazumevanja nenatančno, splošno izražanje brez navajanja podatkov:

P: Za nas bi mogoče bil, samo za situacijo, ki pa je v Sloveniji, pa ni sprejemljivo, in to je tisto, kar mi trdimo. Situacija je takšna, da nas sili, da mogoče mi naredimo nekaj hitrejših korakov. Mogoče res /.../

P. niti v tej niti v drugih replikah ne določi natančneje, kakšna je situacija v Sloveniji, prav tako ne besedne zveze nekaj hitrejših korakov.

Iz različnih črt pogleda tvorca in naslovnika (shema 1) izhaja pripisovanje različne pomembnosti posameznim vidikom obravnavane teme v diskurzu, kar zmanjšuje stopnjo sporazumevanja, če se udeleženci diskurza o tem ne dogovorijo:

S: Dobro. Ali ta predlog, vaš predlog, zajema tudi to, da bi na primer predsednik države, ko bi nekdo kandidiral za ustavnega sodnika, ga spraševal tudi o njegovi politični opredelitvi?

K: Zdaj ga nihče drug kot on sploh ne more, ee, praktično, ker je ves postopek v rokah predsednika republike, in jaz se z njegovo izjavo, ki je bila prej predvajana, sicer ne strinjam, ker mislim, da je to nujna, ustavna zahteva tako rekoč, čeprav ni zapisana, o tej nazorski uravnoteženosti, ampak sistemsko bi blo pa treba po mojem mnenju stvar uredit drugače, in sicer tako, da bi kandidati se predstavili enemu širšemu parlamentarno strokovnemu telesu kvalificiranih ljudi, strokovno in politično, kjer bi predstavili svoja stališča, tko da tud kasneje potem celotna javnost in pa poslanci, ki morjo glasovat, ne bi glasoval tako, kot zdaj marsikdaj izpade, o mački v zaklju, o ljudeh, o katerih nič ne vedo.

Zelo nevarno za nastanek nesporazuma je tudi, če naslovnik zasluti, da tvorec ni iskren, ampak ga hoče zavesti; v tem primeru naslovnik išče resnične namene tvorca, ker pa ima običajno pomanjkljive kontekstne informacije, mu lahko pripiše povsem napačne namene. Če se taki nesporazumi zgodijo med osebami, ki imajo veliko socialno moč, lahko sprožijo

pomembne družbene posledice. Primer replike, ki lahko spodbudi takšno interpretacijo, je naslednji:

C: Glejte, jaz se čudim, da kar naprej nekteri vključujejo v ta pogovor aktualnega predsednika. Mislim, da aktualni predsednik se pravzaprav poslavlja od te funkcije, Barbara Brezigar še ni izvoljena, ali kdorkoli drug, in toliko politične modrosti pa že moramo met, da takih rečeh lahko razpravljamo s tem, da abstrahiramo trenutno aktualne osebe.

Kontekst namreč spodbuja k interpretaciji, da se predlog C. za spremembo ustave nanaša prav na aktualnega predsednika, in ker C. ne predstavi nobenih trdnih argumentov proti taki interpretaciji, se lahko to repliko razume kot sprenevedanje.

In kako se udeleženci diskurza zavarujejo pred nesporazumom? S preverjanjem, ali je neka interpretacija pravilna, z vprašanji po dodatni pojasnitvi manj določnih delov izjav ali terminov ali po pojasnitvi dvoumnih mest v sporočilu:

S: Ali to pomeni tudi, da se strinjate s tem, da sedanjo sestavo ustavnega sodišča vleče bolj na levo?

Ali s poudarjanjem po njihovem mnenju pomembnih delov sporočila, z večkratno ubeseditvijo iste vsebine itd.:

S: Ne, vprašal sem vam namreč, če menite ... ali lahko tudi iz lastnih izkušenj potrdite, da grejo ustavni sodniki preko te meje, da se ... da postavijo ta politični kriterij pred ... pred strokovnim? ... In ga zlorabijo tako rekoč...

5 Zaključek

V članku sem poskušala predstaviti teoretični pristop k nesporazumom v komunikaciji ter definirati nesporazum, v zadnjem delu pa predstaviti nekatere ugotovitve o vzrokih za nesporazum; ugotovitve izhajajo iz obširnejših analiz, narejenih v Verdonik 2003. Med zanimivejšimi naj izpostavim naslednje: da šibkejša kohezivnost, ki ni povezana z deli besedilnega sveta, ki so pomembni za diskurz, ne vpliva pomembno na stopnjo sporazumevanja, če je replika hkrati koherentna; da lahko zmanjšujejo stopnjo sporazumevanja (in s tem potencialno vodijo v nesporazum) abstraktni pojmi, ki jih udeleženci diskurza pogosto razumejo vsaj delno različno – če so ti pojmi povezani z osrednjo temo diskurza, lahko njihovo različno razumevanje naredi celoten diskurz za en sam nesporazum; da se lahko stopnja sporazumevanja zelo zmanjša, če naslovnik zasluti, da tvorec ni iskren.

Ob predstavljenem se postavljajo še mnoga vprašanja na temo nesporazumov: najprej bi vsekakor želeli najti še ostale pogoste vzroke nesporazumov v komunikaciji, kar bi bilo mogoče z analizo obširnejšega in bolj raznolikega gradiva; nadalje, kako pogosto se nesporazum zgodi – analizirano gradivo kaže na to, da manj pogosto, kot je bilo pričakovano, kar pa je lahko v tem primeru posledica zvrsti analiziranih diskurzov; kako pogosto udeleženci diskurza prepoznajo nesporazum; kako odpravijo prepoznani nesporazum; kakšne posledice lahko prinese neprepoznan nesporazum ...

Na začetku je omenjen tudi idealističen cilj po uspešnejši medčloveški komunikaciji. Kaj lahko o tem ugotovim ob koncu? Da nesporazumi v komunikaciji ostajajo, nič manj jih ni zaradi take raziskave. Vendarle pa je razlika: ne samo nesporazume, ampak celoten proces medčloveške komunikacije lahko na tak način bolje razumemo in s tem tudi nesporazume obravnavamo drugače.

6 Viri

- Odmevi 1: Oddaja *Odmevi*. RTV Slovenija, 1. program. 17. 2. 2002.
Odmevi 2: Oddaja *Odmevi*. RTV Slovenija, 1. program. 25. 3. 2002.
Odmevi 3: Oddaja *Odmevi*. RTV Slovenija, 1. program. 18. 9. 2002.
Odmevi 4: Oddaja *Odmevi*. RTV Slovenija, 1. program. 30. 9. 2002.

7 Literatura

- Austin, John L., 1990: *Kako napravimo kaj z besedami*. Ljubljana: Studia humanitatis.
- de Beaugrande, Robert Alain, Dressler, Wolfgang Ulrich, 1992: *Uvod v besediloslovje*. Prevedli Aleksandra Derganc in Tjaša Miklič. Ljubljana: Park.
- Dascal, Marcelo, 1999: Introduction: Some questions about misunderstanding. *Journal of pragmatics* 31. 753–762.
- Dascal, Marcelo, Berenstein, Isidoro, 1987: Two modes of understanding: Comprehending and grasping. *Language & communication* 7/2. 139–151.
- Fairclough, Norman, 1995: *Critical discourse analysis: The critical study of language*. New York: Longman Publishing.
- Gorjanc, Vojko, 1999: Kohezivni vzorec matematičnih besedil. *Slavistična revija* 47/2. 139–159.
- Gorjanc, Vojko, 1998: Konektorji v slovničnem opisu znanstvenega besedila. *Slavistična revija* 46/4. 367–388.
- Grice, H. Paul, 1975: Logic and Conversation. Cole, Peter, Morgan, Jerry L. (ur.): *Syntax and Semantics*. New York: Academic Press.
- Halliday, M. A. K., 1985: *An Introduction to Functional Grammar*. London: Edward Arnold.
- Hawley, Patrick, 2002: What is said. *Journal of pragmatics* 34. 969–991.
- Kranjc, Simona, 1996/97: Govorjeni diskurz. *Jezik in slovstvo* 40/7. 307–319.
- Kunst Gnamuš, Olga, 1983: *Govorno dejanje – družbeno dejanje: Komunikacijski model jezikovne vzgoje*. Ljubljana: Pedagoški inštitut pri Univerzi Edvarda Kardelja Ljubljana.
- Kunst Gnamuš, Olga, 1981: *Pomenska sestava povedi*. Ljubljana: Pedagoški inštitut pri univerzi Edvarda Kardelja.
- Kunst Gnamuš, Olga, Nidorfer Šiškovič, Mojca, Schlamberger Brezar, Mojca, 1997: *Posrednost in argumentacija v govoru F(p) – T(r): Zgradba stavka med informacijo, argumentacijo in konverzacijo*. Ljubljana: Pedagoški inštitut, Center za diskurzivne študije.
- Leech, Geoffrey, 1983: *Principles of pragmatics*. New York: Addison Wesley Longman Publishing.
- Linell, P., Thunqvist, D. P., 2003: Moving in and out of framings: activity context in talks with young unemployed people within a training project. *Journal of pragmatics* 35. 409–434.
- Love, Nigel, 1999: Searle on language. *Language and communication* 19. 9–25.
- Rajagopalan, Kanavillil, 2000: On Searle [on Austin] on language. *Language and communication* 20. 347–391.
- Searle, John R., 1990: *Speech acts: An essey in the philosophy of language*. Cambridge: Cmabridge University press.
- Searle, John R., 1975: Indirect speech acts. Cole, Peter, Morgan, Jerry L. (ur.): *Syntax and semantics*. New York: Academic Press.
- Stabej, Marko, 1995: Besediloslovna stilistika slovenskih pesniških besedil (razvojni pogled). Orožen, Martina (ur.): *XXXI. seminar slovenskega jezika, literature in kulture. Zbornik predavanj*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za slovanske jezike in književnosti. 309–313.

Thomas, Jenny, 1983: Cross-cultural pragmatic failure. *Applied linguistics* 4/2. 91–112.

Toporišič, Jože, 1992: *Enciklopedija slovenskega jezika*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Verdonik, Darinka, 2003: *Pragmatični vidik nesporazumov v komunikaciji*. Magistrska naloga. Maribor, Pedagoška fakulteta.

Vershueren, Jef, 2000: *Razumeti pragmatiko*. Ljubljana: Založba /*cf.

Weigand, Edda, 1999: Misunderstanding: The standard case. *Journal of pragmatics* 31. 763–785.

Zadravec Pešec, Renata, 1994: *Pragmatično jezikoslovje: Temeljni pojmi*. Ljubljana: Center za diskurzivne študije, Pedagoški inštitut pri Univerzi v Ljubljani.