

SAMOISPRAVKA I ISPRAVKA U JEZIKU KRATKIH PORUKA

Učesnici u komunikaciji često mogu naići na poteškoće u razumevanju koje mogu imati različite izvore. Analizirajući strukturu diskursa jezika kratkih poruka¹ uočili smo značajan broj situacija u kojima je identifikovan izvor nesporazuma, a zatim i ispravljen. Postoje dva tipa ispravljanja u zavisnosti od toga ko inicira ispravku, samoispravka i ispravka. Ovim radom želimo da prikazemo različite primere oba tipa ispravljanja, kao i da istražimo na koje načine se ispravke umeću u osnovnu organizacionu strukturu diskursa kratkim porukama – uparene turnuse. Zaključci do kojih smo došli ukazuju na to da samoispravka i ispravka mogu biti ili samostalne poruke koje mogu započeti novi par umetnutih uparenih turnusa ili mogu biti deo iste poruke. Grafološke greške (maksimalno dve greške) se najčešće ispravljaju, posebno ako morfosintaksički i pragmatički kontekst nije dovoljan da bi se rešio problem. Neke od omaški u pisanju poruka su prepoznatljive zahvaljujući specifičnostima medijuma, te se ne ispravljaju. Uočili smo i određena metalingvistička objašnjenja uzroka nesporazuma, kao i pragmatičku ulogu nekih ispravki u daljem toku komunikacije (na primer, obnavljanje kontakta).

Ključne reči: samoispravka, ispravka, upareni turnusi, umetnuti sled

1. Uvod

Ispravljanje i samoispravljanje. Po strukturi, diskurs kratkih poruka u mobilnoj telefoniji kojim se bavimo u ovom radu, najviše liči na razgovorni diskurs s obzirom na to da se njegova osnovna organizacija zasniva na sistemu po kom se govorna razmena odvija ustaljenim redosledom (A-B-A-B), a umnogome deli sa razgovorima spontanost, tj. brzo razmenjivanje poruka, i slično. Kao posebno interesantne oblasti istraživanja razgovornog diskursa smatraju se pojave poput lošeg početka, sa-

¹ Rad je nastao na osnovu dela neobjavljene doktorske disertacije Jelić Gordane pod nazivom 'Lingvistička obeležja i diskursna struktura kratkih poruka u mobilnoj telefoniji', a pod mentorstvom Vesne Polovine.

moispravljanja, ispravljanja, pauze i sl. Razlog tome se nalazi u činjenici da takve pojave mogu doprineti razumevanju procesa formiranja iskaza i kognitivnih procesa vezanih za njihovu ekspresiju. Dakle, komunikacija kratkim porukama ima mnogo karakteristika govora, iako koristi pisanu formu kao medijum. Nas ovde zanimaju ove pojave u interakcijskoj razmeni ostvarenoj jezičkom delatnošću kratkih poruka.

Svenka Savić (1993; 66) navodi da se „termin ispravljanje koristi da ukaže na napor u verbalnoj interakciji, kada dolazi do teškoća bilo u govorenju bilo u razumevanju“, međutim „u spontanom razgovoru postoji veliki broj grešaka koje nikada ne bivaju primećene ni ispravljene od strane samog govornika – samoispravljanje, niti sagovornika - ispravljanje, jer su pogreške u govorenju imanentni deo govorenja. Ispravljanje i samoispravljanje se odnose na napor govornika u razgovoru da prevaziđu teškoće koje se pojavljuju tokom govorenja ili slušanja, odnosno razumevanja.“ U kojoj meri su one „imanentne“, s obzirom na to da grešaka ima vrlo različitih tipova i nastaju iz raznih uzroka (fizioloških, kognitivnih, sociopragmatičkih itd.), pitanje je za diskusiju, kao i činjenica da se greške nekada stvarno i ne primećuju, a ako se primete ne moraju nužno biti ispravljane od strane bilo kog sagovornika, a ponekad bivaju ispravljane. Upravo slučajevi ispravljanja i samoispravljanja su predmet našeg interesovanja u radu.

Uočeno je takođe da turnusi u kojima se javljaju ispravka i samoispravka mogu zauzimati specifično mesto u organizaciji razgovora. Osnovne jedinice analize razgovorne delatnosti su turnus (*turn*)² i sled (*sequence*) kog one obrazuje. Na osnovu svoje složenosti, sled može biti prost i složen i može imati različite funkcije u govorenju, te se stoga sledovi dele na različite tipove (*sequence types*, Sacks et al, 1974). Primarnu strukturu jedinicu konverzacije i osnovu koherentnog interakcijskog sleda predstavljaju upareni turnusi (*adjacency pairs*, Schegloff, 2007)³. Pojam upareni turnusi podrazumeva sled od dva turnusa, koji su tesno povezani u komunikativno-strukturnom smislu (pozdrav-otpozdrav, pitanje-odgovor, poziv-prihvatanje/odbijanje, itd.).

Analizom jezika kratkih poruka i komunikacije koja se ostvaruje kroz servis kratkih poruka u mobilnoj telefoniji, uočili smo da su upareni turnusi najčešći oblik interakcije, koji učesnici u komunikaciji koriste za obavljanje različitih funkcija. Njih je lako uočiti jer se interakcija kratkim

2 Drugi termin za turnus može biti i „replika“ (Zemskaja, 1981, Polovina, 1987)

3 Pored pojma upareni turnusi, koriste se i termini blizinski par i iskaz u paru.

porukama zasniva na principu poslata i primljena poruka, gde inicijalno slanje poruke određenoj osobi samo po sebi pretpostavlja/podrazumeva određeni odgovor, odnosno reakciju primaoca poruke.

Međutim, iako upareni turnusi imaju svoju prepoznatljivu strukturu, često se pojavljuju u manje ili više proširenim sledovima. Može doći i do odvajanja prvog i drugog dela uparenih turnusa umetanjem drugog para. Šeglof (Schegloff, 2007: 97) koristi pojam umetnuti sled (*insert sequence*) da bi označio jezičku delatnost koja se obavlja između dva osnovna uparena turnusa. Autor navodi da pojam umetnutog sleda relativizuje čvrstu strukturu blizinskog para i dovodi do drugačije sekvencijalne organizacije u interakciji. Osoba kojoj je upućen prvi deo uparenih turnusa može započeti novu govornu delatnost pre nego odgovori dajući odgovarajući drugi deo uparenih turnusa. Drugim rečima, ako se pojašnjenje ili zahtev za pojašnjenjem postavlja nakon prvog, a pre drugog dela uparenih turnusa, u pitanju je umetnuti sled.

Dakle, preuzimajući kategorije ispravljanja i samoispravljanja kao i umetnutog sleda kao osnovu za ovaj rad, nastojimo da prikazemo situacije u kojima kao posledica pojavljivanja određenih problema u komunikaciji postoji potreba da se nastale poteškoće otklone kako bi se postiglo željeno razumevanje. Inicijativa za otklanjanjem 'izvora' problema može biti pokrenuta od strane pošiljaoca poruke i tada govorimo o samoispravljanju (*self-initiated repair*), koje se realizuje kao proširenje prvog dela uparenih turnusa. Kada otklanjanje problema u razumevanju započinje primalac poruke, govorimo o ispravci (*other-initiated repair*), i ona predstavlja novi sled, koji je umetnut u osnovni par uparenih turnusa.

Kao materijal za analizu poslužio nam je korpus od 20.000 poruka, prikupljenih u toku 2011-2013 godine. Poruke su dobijene od prijatelja, porodice, studenata i tinejdžera. Svi učesnici su bili upoznati sa prirodom istraživanja i ciljevima ovog rada. Učesnici su samostalno odredili koliko i koje će poruke dati za analizu, s tim da im je stavljeno do znanja da će sve poruke biti anonimne (biće izmenjena lična imena) i da ne postoje dobre i loše poruke, već da su sve poruke zanimljive sa aspekta 'određivanja kako ljudi pišu poruke u svakodnevnoj komunikaciji'.

2. Samoispravka

U ovom odeljku prikazaćemo tipične primere u kojima su sami pošiljaoci poruka uočili potencijalni izvor pogrešnog razumevanja i samoinicijativno reagovali ispravkom bilo dela iskaza ili celog iskaza. Nova poruka

sadrži dodatno objašnjenje, kako bi se dodala previđena/izostavljena informacija ili kako bi se izbegla pogrešna interpretacija.

Omaške na grafološkom nivou. Analizirajući grafološki nivo jezika kratkih poruka uočili smo da postoji određeni broj grešaka koje su nastale kao posledica medijuma. Njih nazivamo omaške jer nisu posledica nepoznavanja i nepoštovanja pravopisnih i gramatičkih pravila, već nastaju usled određenih specifičnosti koje sa sobom nosi mobilni telefon, kao sredstvo za uspostavljanje ovog vida komunikacije. U pitanju su vrsta i veličina tastature, način kucanja poruka, veličina displeja, način rasporeda i raspodele funkcija unutar samog telefonskog aparata i slično.

(1) ⁴< *I tebi srećna Nova, Tamariska! :-)* *Da smo zivi i zdravi, i da se **vesce** vidjamo u ovoj godini! ;-)* *Cmok od mene :-** >

< *Stigla kuci...:)* *Cisto da ne **btines**...;**** >

< *Nebitno, ja te ne napadam, samo kazem svoje misljenje, a ti malo **raymisli** i stavi se u moju poziciju kako bi ti bilo... Ja sam izgubila zelju da se vidimo... >*

Ove omaške postaju prepoznatljive i umnogome zavise od modela mobilnog telefona. Kod telefona sa tastaturom na dodir, poznato je da blizina slova može često da dovede do omaške u kucanju, što može da olakše razumevanje. Na primer, u reči **vesce** do omaške je došlo zbog blizine slova **c** i **v**, a u reči **btines** u pitanju je blizina slova **r** i **t**. Omaška koja je nastala kod reči **raymisli** posledica je razlika u položaju slova **z** i **y** između *srpske* i *engleske* tastature. Kod starijih modela telefona, jedna tipka služi za kucanje više slova u zavisnosti od broja pritisaka, što je pokazatelj potencijalnog izvora omaške u kucanju i takođe može da olakša tumačenje značenja pošto su i primaoci poruka svesni takvih problema.

4 U primerima, znakovima *manje od* i *veće od* (<, >) označavamo početak i kraj poslate poruke. Ukoliko se radi o uparenim turnusima, govornike označavamo velikim slovom. Emotikoni su prikazani kao kombinacije interpunkcijskih znakova. U svakom drugom pogledu tekst poruka nije ispravljan, prenesene su kako izgledaju izvorno.

Uočili smo da se ovakve omaške često javljaju u kratkim porukama i one se uglavnom ne ispravljaju. U najvećem broju slučajeva ovakve omaške se zanemaruju jer se njihova interpretacija može lako zaključiti na osnovu jezičkog i pragmatičkog konteksta (izražavanje želje za “češćim” viđanjem u čestitki za Novu godinu, “Javljam ti da sam stigla kući da ne brineš” predstavljaju stereotipne iskaze u odgovarajućim situacijama, a u slučaju glagola “razmisli” kako kontekst tako i možda uobičajenost takve omaške u SMS porukama sa engleskom tastaturom), te ne dolazi do nerazumevanja.

Da postoji izvesno osećanje kod pisca poruke da neke greške mogu dovesti i do nerazumevanja kod primaoca poruke pokazuju nam sledeći primeri samoispravljanja.

(2) V: < Na **samtanku** sam. :-* >
 < **Sastanku** >
 < **ILY!!!** >
 G: < Ok. **ILY!!!** >

(3) C: < Pa kupis i meni jedan Panasonic bezicni tel, ako nema sta drugo i dodjes do sume da ti vrate PDV i **Big** da te vidi >
 < **Bog** >

(4) D: < E aj mi u povratku kupi kamilicu Kupi **kod radete** i uzmi kamilicu koju radi centro proizvod. Znas ono C! :-) >
 < Pardon:-) **kod Radeta** >

Za razliku od primera bez samoispravke pod (1), u primeru (2) kontekst je samo predlog ispred i pomoćni glagol iza reči sa pogreškom, drugim rečima, verovatno nedostatak šireg konteksta uslovljava potrebu pisca poruke da se ispravi. U primeru (3) vidimo da je kontekst širi ali je sintaksički zbunjujući: dve su na prvi pogled paralelne da-dopunske klauze, ali je ipak, s ispravkom, ova druga očiglednije optativna da-klauza a ne dopunska atributivna da-klauza. U primeru (4), iako pretpostavljamo da će primalac poruke verovatno razumeti i tekst sa greškom, ipak su u pitanju dve greške: nedostatak velikog slova i pogrešan rod imenice, što je verovatno previše grešaka po shvatanju pisca poruke.

U navedenim primerima, omaške su očigledno smetale pošiljaocima poruka i oni su ih samoinicijativno ispravili u svojoj narednoj poruci. Navešćemo još jedan primer samoispravke karakteristične za viber poruke (za koje dajemo i relevantan podatak o vremenu slanja), ispravke koja sledi nakon dva minuta:

(5) *B: < Dal ste bili na Kosmaju i kako je **bili**? >*
(Posle dva minuta)
*B: < **Bilo**? >*

Moguće je u ovom slučaju da je pošiljalac B., s obzirom na to da nije dobio odgovor ni posle dva minuta, pomislio da je nešto bilo nejasno, te da zato nije dobio odgovor pa se naknadno ispravlja. Slanje nove poruke može da se shvati ne samo kao nastojanje da ispravi omašku, nego istovremeno i kao ponovni pokušaj uspostavljanja kontakta sa sagovornikom koji nije odgovorio.

Do potrebe za ispravkom može doći i zbog nepisanja dijakritičkih znakova. Korisnici mobilnih telefona prilikom izbora jezika uglavnom koriste englesku tastaturu, dakle bez dijakritičkih znakova. Međutim, i kada izaberu opciju “srpski jezik”, korisnici uglavnom ne koriste slova sa dijakriticima, već koriste iste grafeme, ali bez dijakritičkih znakova (*s, z, c, c*, kako bi napisali *š, ž, č, ć*, i kombinaciju slova *d* i *j*, na mestu slova *đ*). Postoje svakako i korisnici koji dosledno koriste opciju srpskog jezika i dodatnim pritiskom na odgovarajući taster pišu slova sa dijakritičkim znakovima⁵. Autori poruka se ponekad odlučuju da reč koja ima slova sa dijakritikom, napišu kao kombinaciju latiničnih slova, jer ta reč napisana samo sa *s, c, z, d* može imati i druga značenja. Navešćemo primer prepiske (6), u kojoj je bilo potrebno dodatno objašnjenje prilikom pokušaja da se imitira latinično slovo srpskog jezika sa dijakritikom.

5 Analizom izdvojenog nasumično izabranog uzorka od po 1000 poruka u dva podkorpusa (od ukupnog korpusa od 10.000 poruka odraslih i 10.000 poruka mladih), pronađeno je 159 poruka napisanih slovima sa dijakritičkim znakovima u podkorpusu odraslih, a samo 3 poruke u podkorpusu poruka mladih. Činjenica je da mladi mnogo više vremena provode na internetu, gde pored pregledanja sadržaja, učestvuju i u različitim vidovima komunikacije kao što su: ćaskanje, razmena elektronske pošte, blogovi, oglašavanje preko Tvitera i Fejsbuka, itd. U svim navedenim medijima elektronske komunikacije, koriste se uglavnom slova engleskog alfabeta, tako da mladi taj stil pisanja prenose i u jezik kratkih poruka.

- (6) A: < Bla, bla! **Trucj, trucj** :-) >
 B: [poruka nije u korpusu]
 A: < **Cj** je c kao curka! Nego sam stavila j da bi znao da je to c!:-) >
 B:[poruka nije u korpusu]
 A: < Pa da sam stavila c ne bi razumeo!msm ni sad nisi:-D ali da sam stavila c ispalo bi truc – kao kad voz ide pa se ljudi truckaju, a ne **trucj-trucj**!:D >

Naime, iako nemamo kompletnu prepisku, odnosno odgovore primaoca poruke, jasno vidimo šta je dovelo do nesporazuma. Pošiljalac poruke je htela da izbegne pogrešnu interpretaciju, ali je dovela do još veće zabune, pa je bila potrebna ispravka u vidu pojašnjenja.

Za razliku od ovakvih slovnihi omaški koje, kao što smo videli, u nekim slučajevima kada pisac poruke oseti grešku kao moguću prepreku komunikaciji, postoje i omaške koje dovode do stvarnih semantičkih grešaka, kao u sledeća dva primera:

- (7) V: < Jel ostavljate sutra Sonju u 7.50? Ako bih mogla opet sa vama? < **Hocu reci 6.50** >
 S: < Moze. Vidimo se. >
 V: < Hvala! >
- (8) S: < E jbg:- (Onda sl.ned. Pozdravi mi Radu :-& >
 < **Htela sam ovaj smajli :-*** >

Iako se radi o pogrešnim leksemama: pogrešno otkucanom broju ili smajliju, jasno je da se ovakve greške moraju ispraviti, inače dogovor u (7) i ispoljena emocija u pozdravu (8) neće biti shvaćene kako želi pošiljalac poruke.

Preciziranje sadržaja poruke. Dok su slovne omaške, ispravljene ili neispravljene, u kucanju poruka dosta česte u našem korpusu poruka, čini se da je mnogo manje samoispravki koje nisu vezane za neki problem u pisanju, već pokazuju da govornik želi da precizira, reformuliše sadržaj, kako bi poruka bila jasna primaocu. U prva dva primera koja ćemo navesti, te samoispravke bi se mogle čak shvatiti kao suvišne:

(9) M: < *Da li znas da ti je samo desno stop svetlo ukljuceno dok vozis? Je li to tako treba?* >

M: < **Mislim na zadnje desno.** >

N: < *Ne, trebalo bi da budu oba. Videcu sutra. Hvala.* >

(10) J: < *Samo da se javim da sam krenula. Jovana :-)* >

B: < *Oki, cimni kad budes bila kod ETFa ;-)* >

J: < *Vazi. ;-)* >

< *Kod ETFa sam... :-)* >

B: < *Odmah sidji na sledecoj, videces nas na stanici :-)* >

< **... kad skrene kod Vuka ;-)** >

J: < *Ok. :-)* >

Dok se u primeru (9) javlja ispravka za inače sasvim jasnu sintagmu: *desno stop svetlo*, pošto na autima stop svetla jesu “zadnja”, pošiljalac se ipak ispravlja i dodaje tu informaciju. Moguće je i da je to isti slučaj kao u primeru (5), da odgovor nije usledio odmah posle prve poruke (ovde nemamo zapisano vreme slanja poruka), te i na ovaj način pošiljalac M. nastoji da uspostavi komunikaciju, a pošto se radi o indirektnom govornom činu “upozorenja” očito mu je važno da dobije odgovor od sagovornika da je to upozorenje primio k znanju. U primeru (10), iako je broj stanica tramvaja i autobusa “pre” i “posle” “skretanja kod Vuka” višestruk, te ni sa ovom samoispravkom ne bi bilo moguće nekome ko nije učesnik u komunikaciji shvatiti precizno o kojoj stanici se radi, možemo pretpostaviti da ova dva sagovornika ipak znaju o kojoj se transportnoj liniji radi, pa je kratka dopuna sasvim dovoljna.

Navedeni segmenti prepiske kratkim porukama predstavljaju primere u kojima pošiljalac poruke sam ispravlja svoj iskaz, kada uvidi da poruka koju je poslao nije potpuna (npr. *koje svetlo je u pitanju ili na kojoj tačno stanici treba sići*) ili sadrži pogrešnu informaciju (*pogrešno vreme susreta ili pogrešan emotikon*). Po pravilu, samoispravka sledi neposredno posle prvog dela uparenog iskaza i za to je dovoljan samo jedan turnus, odnosno samo jedna poruka.

Za razliku od takvih, posebno poslatih poruka sa samoispravkom, učili smo primere gde se samoispravka javlja unutar teksta jedne poruke. Tipičan signal da sledi takva samoispravka unutar poruke je *mislim* i to

u obliku *msm*. On se tako upotrebljava i u razgovornom jeziku, u smislu “hoću da kažem”, “to jest”, “odnosno” (Polovina, 1996; 88), a svojom kratkom formom *msm*, iako jedna od tipičnih skraćenica koje se koriste u porukama, podseća i na govornu formu takve upotrebe glagola koji je veoma često redukovanih vokala, nenaglašen i brzo izgovoren.

(11) < Jos tacno 20 dana do kraja skoleee!!!! **Msm** prvog polugodišta -.- >*

(12) < Gde se uzimaju karte u Pioniru? **Msm** sa koje strane je blagajna?:-) >

(13) < :-) videcemo :-) ne znam dal bi mu to prijalo... odgovaralo... **msm** dal zeli >

(14) < Pa idemo na bankarstvo... **msm** ja cu ici...>

(15) < Haa sofija znas kako u ovom jednom busu ima ovako sve kao drvece i trava **msm** drvece su sipke>

< A dole na pod su stavili kao fora trava hahaha a spolja je kao slika sume!>

< Haa nema oblakaa! **Msm** ima malo ali nisu kisni haha :-D >

U primerima (11- 14) preciziranje informacije se odnosi na vreme (*kraj škole – prvog polugodišta*, *gde – sa koje strane*, *prijalo – odgovaralo – želi*, *idemo – ja ću ići*). Po sadržaju svi ti primeri odgovaraju uobičajenoj tematici i leksici koja se nalazi u telefonskim porukama: planiranju zajedničkih aktivnosti i druženja, preciziranju ko, kada, gde se nalazi ili će se naći (Jelić, 2015; 75). Primer broj (15) unekoliko odstupa jer se autor poruke pozabavio jednim opisom, “dekoracijom autobusa”. Na uvođenje atipične teme teksta poruke ukazuju i upotreba apelativa i diskursnih partikula *znaš kako* kao i sintagma *u ovom jednom autobusu* što se sve i inače u razgovornom jeziku upotrebljavaju upravo u takvoj funkciji – uvođenja nove teme (Polovina, 1987; 86). S obzirom da opis mora da bude kratak, ali jasan, u ovom nizu od tri sukcesivne poruke javljaju se dve upotrebe *msm* kako bi signalizirale samoisppravku.

Nešto su drukčijeg karaktera unutarrepličke upotrebe markera govornog diskursa koje pošiljalac koristi kao uvod ili najavu sopstvenog opravdanja ili izvinjenja, ili kako to Šifrin (Schiffrin 1987:74) naziva *'initiating self-repair'*. I u ovim primerima samoispravka se odvija unutar samog iskaza, a bitni su za analizu strukture diskursa kratkih poruka utoliko što njihova pojava ukazuje na značaj pravilnog uspostavljanja i održavanja odnosa među sagovornicima. Upotreba elemenata govornog jezika pomaže učesnicima u komunikaciji kratkim porukama da prevaziđu ograničenja samog medijuma u ostvarivanju željenih komunikativnih funkcija, kao što su izvinjenja i opravdanja (16), promena dogovora (17), neočekivani odgovori-komentari (18), 'zaboravljena' informacija (19), ili pronalaženje izgovora (20).

(16) < *Jaoo zaboravila sam da te zovem :P **znaci** da li mi verujes da sam vec u krevetu? >*

(17) < *Pile, **ajde** ipak da ostavio vidjanje za sutra.. taman da ti ne zuris iz grada, a ja da sredim Jecinu sobu.. posto mi je keva najavila da se vraca za dva dana. Je l ti je to ok? >*

(18) < *Pa ne ide; al **ono** sta nas briga >*

(19) < *Hahaha Mogu da pretpostavim kako bi to preslisavanje izgledalo :D Pa ja se inace stvarno vidjam sa njim ali drugar-ski naravno, **tako da znas**... Da ne bude posle da i ja nesto precutkujem:p >*

(20) < *Meni jako zabada net.. **Tako da ono**.. I nije los izgovor da pustim poruku :p >*

Prva dva primera (16 i 17) predstavljaju upotrebu diskursnih markera kao uvod u "pravdanje" i "odlaganje dogovaranog", što se može okarakterisati kao nepoželjni kontekst, te zahtevaju uvod. Za razliku od njih primeri (18-20) pokazuju da se neki diskurni markeri tipično javljaju pred kraj turnusa, kao uvod u određeno uopštavanje, zaokruživanje prethodno rečenog.

3. Ispravka

Šegloff (Schegloff, 2007: 100) kada govori o proširenjima delova iskaza, navodi da postoji više različitih vrsta umetnutih sledova koji funkcionišu kao ekspanzija koja prethodi drugom delu para uparenih turnusa (*pre-second insert sequence*). Sa druge strane, prema istom autoru, postoji samo jedna vrsta umetnutog sleda koja sledi neposredno posle prvog dela turnusa (*post-first insert sequence*), a to je ispravka⁶.

Ako slušalac u govoru ili primalac poruke u komunikaciji kratkim porukama ima problem sa razumevanjem primljenog sadržaja, on prirodno započinje ispravku izrečenog tako što identifikuje vrstu problema. Na ovaj način ispravka koju iniciraju primaoci poruke postaje prvi deo novog para uparenih turnusa. Prvi deo para u slučaju ispravke su uglavnom pitanja posebnog tipa jer se upravo upitnim rečima (*Ko?*; *Šta?*; *Kada?*; *Gde?*; itd.) specifično određuje izvor problema⁷.

Pored umetnutog sleda, razlikuje se još jedna vrsta sleda koju Džeferson (Jefferson, 1972) naziva digresivni sled (*side sequence*). Ova vrsta sleda uglavnom počinje nakon prvog dela uparenih turnusa i može biti inicirana nerazumevanjem od strane sagovornika. Džeferson smatra da je upravo ovakav 'sled nerazumevanja' (*misapprehension sequence*) najčešći primer digresivnog sleda, kojim se osnovni razgovorni tok prekida da bi došlo do njegovog nastavka nakon objašnjenja onoga što je bilo nejasno u prvom delu iskaza. Autor dalje navodi da sled nerazumevanja ima trodelnu strukturu koja se sastoji a) izjave, b) nerazumevanja i c) objašnjenja.

Ovakve postekspanzije, odnosno digresivne sledove našli smo i u našem korpusu poruka. Dve su tipične pozicije takvih ekspanzija u porukama: na početku razgovora i unutar razgovora putem poruka.

Na početku razgovora. Za razliku od razgovora licem u lice u kojima se na početku razmenjuju pozdravi, a sagovornici se vide međusobno, i telefonskih razgovora u kojima postoji mogućnost, čak i ako se sagovo-

6 O mehanizmu ispravke pisali su Sacks et al, 1974; Schegloff, Jefferson, Sacks, 1977.

7 Schegloff (2007) navodi da ispravke koje iniciraju primaoci poruka/slušaoци mogu imati i manje specifične oblike upita (*Huh?*, *What?*, *Pardon me?*), mogu sadržati ponovljeni 'popravljivi' deo iskaza ili mogu tražiti potvrdu onoga što su primaoci poruke razumeli ili čuli, a što se odnosi na izvor problema u komunikaciji.

rnici ne predstave eksplicitno, da se međusobno prepoznaju po boji glasa, u razgovoru putem poruka situacija je drukčija: postoji mogućnost da se telefonski broj "imenuje" te se odmah vidi ko šalje poruku, i u tom slučaju se često poruke niti potpišu niti se saopšti ko piše poruku, ali ako nema takvog "imenovanja" telefonskog broja izostavljanje eksplicitne identifikacije u poruci može biti zbunjujuće i primalac traži ispravku. Navodimo dva primera iz korpusa:

(21) *S: < Draga Majo, Marija mi je preporu >*

M: < Molim vas ponovite. Dobila sam nepotpunu poruku, ne znam ni ko šalje ni šta je u pitanju?! >

S: < Čao Majo, pobjegla mi je poruka. U grupi imam jednu trudnicu koja ne želi kod nekog drugog i radim posebno sa njom. Marija mi je predložila da iskopiram knjigu koju imate u studiju. Ako je to u redu, došla bih i pozajmila vaš priručnik za rad sa trudnicama. Pozdrav, Sofija Janković >

M: < Pogledaj na sajtu naš raspored i dođi po knjigu. Pozdrav. >

S: < Ok, hvala, vidimo se. >

I drugi primer:

(22) *M: < Sinoć u 23.40 sam rodila devojcicu, 3.8 kg, 53 cm >*

V: < Čestitam od sveg srca!!! >

< Samo mi kazite vase ime molim vas >

M: < Marija Milić >

Oba primera pokazuju uslovljenost pisanja poruka putem telefona. U prvom primeru (21) do problema je došlo zbog pogrešno pritisnutog dugmeta na tastaturi. U drugom primeru (22) u pitanju je još jedan tehnički aspekt slanja poruka mobilnom telefonijom: vrlo verovatno je ista poruka o rođenju devojčice bila poslata nizu bliskih osoba sa pretpostavkom da svi imaju identifikaciju te se M. nije potpisala u poruci.

Unutar razgovora. Zahtev da se razjasni i ispravi neka greška nastaje često i unutar razgovora putem poruka, ali se čini da su takve greške često uslovljene nepažnjom jednog od sagovornika te je drugi sagovornik prinuđen da traži razjašnjenje. U tom pogledu je ilustrativan naredni primer (23):

- (23) M: < *sad krećem od branke. Da dodjem?* >
 A: < *Ne dodji sutra.* >
 M: < *kad?* >
 A: < *Da mogu do posla. Ujutru ili oko dva* >
 M: < *vazi* >
 A: < **Kad ces?** >
 M: < *zovi me ujutro pa cu doći. Sama se budim oko 8.30* >
 A: < *Ok* >

U ovom primeru (23) do potrebe za ispravkom dolazi usled pogrešnog, odnosno nepravilnog odgovora koje M. daje na ILI-pitanje. Zbog toga je A. prinuđena da specifičnom upitnom rečju zatraži precizan odgovor, čime započinje novi upareni iskaz. Kada M. da odgovarajući odgovor, A. zaokružuje prepisku komentarom u vidu slaganja i odobravanja. Na ovaj način je ispravka uspela i postignuto je potpuno razumevanje.

Nedovoljnost i nejasnoća sintaksičkog konteksta i u sledećem primeru otežava sporazumevanje.

- (24) M: < *... u smislu da ga država stopira* >
 G: < **Noze** >
 < **Moze** >
 M: < *sta može?* >
 < *cula sam da se to desava sa našim socijalnim programom* >
 G: < **Mogu da naloze da se uradi** >
 < **Uredi upodobi sa zakonom** >
 M: < *ma cula sam da nam navodno nisu odobrili program* >
 < *ako se uopste dobro razumem* >

U navedenom segmentu prepiske (24) vidimo primere i samoispravke i ispravke. G na dva mesta samoinicijativno ispravlja svoje ortografske greške (*noze/moze; uradi/uredi*). Međutim, bez obzira na samoispravku: *noze/moze* ovaj modalni glagol nema sintaksičku paralelu u prethodnom iskazu: *u smislu da ga država stopira*. Da “država to može: da ga stopira” i u govoru bi zahtevalo upotrebu bar nekih anaforičkih izraza (npr. *Ona to može*) kako bi sagovornik lakše obradio informaciju. M pokazuje upravo to – da ne razume značenje ni sa ortografskom samoispravkom, već je nešto drugo posredi, te traži objašnjenje.

Pored ispravke propozicionog sadržaja iskaza, postoje i ispravke koje se tiču formalne, grafološke strane iskaza. Dok u govoru do ispravke može doći usled objektivnih problema, kao što su buka, nerazgovetan govor, problemi sa sluhom i slično u komunikaciji kratkim porukama ispravke formalne prirode najčešće predstavljaju ispravke ortografskih grešaka, koje nastaju kao posledica kucanja poruka. Videli smo da se grafološka greška često samoispravlja. Ipak, inicijativa za ispravkom ovakvih grešaka može biti pokrenuta i od strane primaoca poruka kada dođe do nerazumevanja (25).

(25) *V: < Mislila sam da i ti radis trk od ponedeljka >*

< Nisam stigla da odem po novi paket u telenor. Uzecu prenesi 500 najverovatnije >

< Koji ti imas? >

< Ajd necu da te zadržavam... pisi kad imas vremena >

N: < ne razumem. kakav trk. radim od sutra >

V: < Haha...tek, mrzim ove touch tastature tesko nabadam neka slova >

< Trk je tek >

N: < Imam prenesi i surfuj ali nisam sigurna koliko. Imam 300 min ka svim mrezama + 1000 min ka 063 i 1 gb brzog interneta >

Ortografska greška je očigledno nastala zbog brzine kucanja i kao posledice blizine slova *r* i *e* na tastaturi telefona. Ova prepiska je primer razmene poruka preko aplikacije Vajber. Uočavamo pojavu koja je karakteristična za komunikaciju kratkih porukama preko Vajbera, a to je takozvana Vajber ekspanzija koja se odnosi na specifična proširenja replika u vidu nizanja zasebnih poruka. Naime, V. je napravila grešku koju verovatno nije primetila, pa se ta reč tako napisana može analizirati i kao imenica u objekatskoj funkciji, a ne kao planirani adverb sa greškom, i nastavila je svoju repliku slanjem novih poruka. Međutim, N. zaustavlja novi tok poruka jer zahteva razjašnjenje prve poslate poruke. Tek kada je obavljena ispravka, odnosno protumačen izvor nesporazuma, N. odgovara na sledeće postavljeno pitanje.

Interesantno je da se u sledećem primeru sagovornici pomalo i šale sa greškama:

- (26) K: < *Da li ste za neku kafanicu sl vikend? :-)* >
L: < *Kakva kaficaaa? :)* >
K: < *Es ti vec u kafani? Kafanica ne kafica* >
L: < *:D pa valjda ako mi se bude islo...* >

Činjenica da je L pogrešno ponovila reč u svojoj poruci izaziva K da je pita za uzrok greške (“Jesi ti već u kafanici kad tako pišeš”). Kao što smo već napomenuli, do ispravke može doći i kada slušalac pogrešno razume repliku koja mu je upućena. U primeru (26) pošiljalac poruke nije napravio grešku, međutim do nesporazuma je došlo zbog toga što primalac poruke nije dobro pročitao sadržaj pa je zatražio objašnjenje.

5. Zaključna razmatranja

Učesnici u komunikaciji se često susreću sa različitim vrstama teškoća. One mogu biti objektivne prirode kada se odnose na komunikacioni kanal i/ili medijum (buka, šum, loša slika, i slično), a mogu i da se odnose na propozicioni sadržaj i da zbog grešaka na leksičko-semantičkom, gramatičkom, fonološkom, itd. nivou dovedu do nerazumevanja. Drugim rečima, bilo koji deo u komunikaciji može da izazove poteškoće u razumevanju i može biti predmet ispravke. Takođe postoji distinkcija između toga ko započinje ispravku i ko je završava.

Ponekad ista osoba uviđa grešku i ispravlja je. S obzirom na to da samoispravka sledi neposredno nakon replike sa potencijalnim problemom, možemo zaključiti da je govornik najčešće svestan učinjene greške i samoinicijativno želi da je ispravi. U govoru bi ga na to mogli navesti različiti signali koji dolaze od sagovornika u vidu izraza lica ili gestikulacija koje ukazuju na nerazumevanje. U komunikaciji kratkim porukama, sagovornici su oslonjeni isključivo na verbalnu prepisku i željena interpretacija iskaza zavisi od njegove pravilne formulacije. Stoga samoispravka uvek sledi neposredno posle poruke sa potencijalnim izvorom problema u komunikaciji. Sa druge strane, videli smo da greške ortografske prirode pošiljaoci poruka najčešće ne ispravljaju, naročito onda kada ne utiču na pravilno razumevanje iskaza.

Međutim, kada primalac poruke pokrene zahtev za pojašnjenjem onda govorimo o ispravkama. Ispravka može biti inicirana na više načina. Sagovornik može ponoviti deo iskaza koji ne razume, može postaviti novo

pitanje koje se direktno upitnom rečju odnosi na problem, može postaviti novo pitanje i započeti nove uparene turnuse ili može jednostavno upotrebiti neku formu izvinjenja i pokazati da je došlo do nerazumevanja. U svim ovim slučajevima, primalac poruke započinje novi, umetnuti sled, jer njegov zahtev za ispravkom predstavlja prvi deo novih uparenih turnusa, kojim se traži objašnjenje.

Bez obzira da li se radi o ispravci ili samoispravci, jasno je iz naše analize da sagovornicima stalo do uspešnog sporazumevanja. To se vidi iz činjenice da su retke više od dve slovne greške, ali čak i kada je samo jedna slovna greška u pitanju, a sintaksički, leksičko-semantički i pragmatičko-kontekstualni elementi iskaza mogu biti u znatnoj meri nedovoljni da se poruka razume ispravno, pisci i primaoci poruka nastoje da to isprave. Ono što je specifično za fenomen ispravki i samoispravki u porukama u mobilnoj telefoniji jesu pojave poput: prepoznatljivost nekih grafoloških grešaka, pa se sagovornici ni ne trude da ih ispravljaju, komentari samih sagovornika o tehničkom aspektu dopisivanja, spontana "analiza" sintaksičkog i pragmatičkog aspekta grešaka, pa čak i funkcija ispravljanja u cilju uspostavljanja kontakta.

Možemo zaključiti da je najveći broj grešaka u primerima koji ilustruju samoispravku prouzrokovan medijumom komunikacije, bilo da je uzrok brzina kucanja i raspored slova na tastaturi ili različite situacije u kojima se odvija komunikacija i koje često mogu biti nezgodne, ponekad i opasne (na primer, dok se šetamo ulicom, vozimo u tramvaju, vozimo automobil, itd). Međutim, u primerima sa ispravkama vidimo i poteškoće do kojih tipično dolazi u razgovornom jeziku. Ova pojava je često prisutna u prepisci preko Vajbera, koji nam omogućava gotovo sinhronu razmenu poruka i spontanu, dijalošku formu razgovora.

Ovim radom smo želeli da ukažemo na to da nam analiza jezičkih situacija u kojima dolazi do potrebe za samoispravkom i ispravkom omogućava da bolje razumemo način na koji se odvija komunikacija kratkim porukama kroz prikaz različitih organizacija strukture diskursa kratkih poruka, kao i raspon komunikativnih funkcija koje ovaj vid komunikacije pruža.

Literatura

- Crystal, D. (2001) *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, D. (2008a) *Txtng: the Gr8 Db8*. Oxford: Oxford University Press.
- Farina F. and F. Lyddy (2011) 'The Language of Text Messaging: "Linguistic Ruin" or Resource?' *The Irish Psychologist*, Vol. 37, Issue 6.
- Grice, P. (1975) 'Logic and conversation.' In Cole, P., Morgan, J.L. (ed.): 41-58.
- Jefferson, G. (1972) 'Side sequences'. In Sudnow, D. (ed.) *Studies in Social Interaction*. New York: The Free press (294-338).
- Jelić, G. (2015) *Lingvistička obeležja i diskursna struktura kratkih poruka u mobilnoj telefoniji*, Filološki fakultet, Beograd (neobjavljena doktorska disertacija)
- Jelić, G. i Polovina V. (2015) KOSMS, neobjavljeni tekstovi SMS poruka u okviru korpusa Katedre za opštu lingvistiku, Filološki fakultet, Univerzitet u Beogradu.
- Ling, R. (2005a) 'Mobile communications vis-a-vis teen emancipation, peer group integration and deviance' in *The Inside Text: Social perspectives on SMS in the mobile age*, edited by R. Harper, A. Taylor and L. Palen. London: Kluwer. Pp. 175-189.
- Polovina, V. (1987) *Leksičko-semantička kohezija u razgovornom jeziku*. Beograd, Filološki fakultet.
- Polovina V. (1996) *Prilozi za kognitivnu lingvistiku*. Beograd, Filološki fakultet.
- Sacks, H., Schegloff, E.A. and Jefferson, G. (1974) 'A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation'. In: *Language* 50/4, 696-735.
- Savić, S (1993) *Diskurs analiza*. Filozofski fakultet. Novi Sad.
- Schegloff, E.A. (2007) *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Vol. 1. Cambridge: CUP.
- Schegloff, E.A., G. Jefferson and Sacks, H (1977) 'The preference of self-correction in the organization of repair in conversation'. *Language* 53 (2): 361-382.
- Schiffrin, D. (1987) *Discourse Markers*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Stević S. (1997) Analiza konverzacije. Monografije, Knjiga 84. Filološki fakultet Univerziteta u Beogradu.
- Шипка, М (2010) *Правовисни речник српскої језика са љравовисно-їрамаїичким савеїїником*. Прометеј. Нови Сад.
- Tagg, C. (2009) *A Corpus Linguistics Study of SMS Text Messaging*. Ph.D. dissertation, University of Birmingham.
- Zemskaja, E. (1981) Земская,Е.А. и др. *Русская разїоворная речь; ойїцие воїросы, словообразоваие, синїаксис*. Москва; Наука.

Gordana Jelić, Vesna Polovina

Summary

SELF-REPAIRS AND REPAIRS IN SMS TEXT MESSAGING

It is quite common for communicators to find themselves confronting some troubles in understanding each other's talk, which might be due to different sources of problems. Analyzing the discourse structure of SMS text messaging, we have noticed a significant number of situations dealing with a cause of misunderstanding and repairing it. There are two types of repairs depending on who addresses the problem - self-initiated and other-initiated repairs. In this paper we aim to present different examples of both types of repairs as well as to explore the way repairs are inserted into the basic organizational structure of SMS text messaging discourse – adjacency pairs. We concluded that both self-repairs and other-initiated repairs can either constitute a separate message and/or initiate a new embedded adjacency pair, or be part of a single message. Most commonly graphemic mistakes (two mistakes as maximum) are being repaired, especially if morphosyntactic and pragmatic context is insufficient to resolve the problem. Some of the mistakes in writing a message are recognizable, due to the medium, and are therefore not repaired. Metalinguistic explanations for the cause have been found in our corpus, and a further pragmatic roles of such repairs (such as re-newing the contact) have been established.

Key words: self-repair, other-initiated repair, adjacency pairs, insert sequence