

АНАЛИЗЪТ НА РАЗГОВОРА – ТЕОРИЯ НА ПРАКТИКАТА

Донка Мангачева

Софийски университет „Св. Климент Охридски“

Резюме. Анализът на разговора, или по-точно „говоренето във взаимодействие“, поставя фокус върху социалния пласт и вътрешната организация на интерактивния епизод, както и върху процедурните основи на ежедневието. Изследователската традиция е насочена към няколко ключови аспекта на разговора – действие, структура и интересубектност. Тяхната същност и характеристики се извеждат с помощта на оригинална методология, която се прилага изключително върху езиков материал от устната комуникация в обичайни ситуации и предвижда подробен разбор на транскрипции на извлечения текст.

Keywords: conversation analysis; talk-in-interaction; action; structure; intersubjectivity; transcription; interpretation

1. Опорни положения и работни понятия в анализа на разговора

Анализът на разговора (оттук нататък АР) изхожда от презумпцията, че взаимодействието обхваща няколко съществени момента: свързването на всяко текущо действие с последващото (осмислено като негова проекция), произвеждането на въпросното действие, както и неговото тълкуване от предишния говорещ. Затова АР предполага, от една страна, изучаване на отделното действие и неговата комбинаторика, а от друга – управлението на контекста и междусубектното отношение. Тези функции са продукт на общ набор от структурирани и социално споделени процедури, които същевременно, макар и негласно, са обект на преценка и изпълнение от страна на акторите. Процедурите са нормативни дотолкова, доколкото участниците носят морална отговорност както за отклоненията в прилагането им, така и за евентуалните инференции, породени от употребата им (Heritage, 2008).

В съзвучие с гореизложената постановка дългогодишните проучвания в областта са насочени към следните основни аспекти на разговора: действието, структурата и интересубектността (постигането на разбиране). Тези величини са обект на внимание за много школи в социалните науки, но АР се откроява по начина, по който разкрива как те се осъществяват и регулират

на практика в словесното взаимодействие (Perakyla, 2007; Heritage, 2008). Неговата платформа поставя изключителен фокус върху езиковия материал от устната комуникация в обичайни ситуации (с повече от един участник в говоренето) и предвижда подробен разбор на транскрипции на извлечения текст. В наблюденията съществена роля има синхронното осмисляне на контекста, при което дадено изказване се разглежда във връзка с предходните включвания в пределите на конкретно взаимодействие. Освен това се отчитат и макросоциалните явления, ако те са от явно значение за разбирането на говорещите по време на разговора (Titscheretal, 2000: 117 – 118; Have, 2007: 9 – 10).

2.1. Действие

От позициите на АР словесната интеракция се възприема като вид дейност, или съвкупност от взаимоотношени действия (в най-смпъл вид: дори в най-обикновения си всекидневен разговор хората неизбежно правят нещо). Действието е уникално и съзидателно, винаги носител на смисъл и брънка в изграждането на смисъл – то е целенасочено и базирано на преценката за физическите или социалните обстоятелства, в които се намира човекът. Съдържанието му се разчита задължително в контекст и придобива социална значимост едва когато свързаният с него смисъл бъде споделен. Някои решения на говорещите са типични за всеки вид взаимодействие (напр. последователно вземане на думата, навръзване на реплики в словесния поток). Други са по-специфични и присъщи за конкретни речеви събития (напр. откриване или закриване на разговор, задаване и отговаряне на въпроси, разказване на история, подаване или получаване на известия, оплаквания, оценки и др.). И в двата случая обаче постъпките на комуникантите може да бъдат разпознати чисто интуитивно благодарение на естествения човешки усет. От споменатото типологично разделение произлизат две основни тенденции в полето на АР (Heritage, 2008; Heritage, 2010).

Първичната, или традиционната призма е свързана със самата институция на разговора, като пълноценен обект. Тук анализът се съсредоточава главно върху неформалното общуване – обичайната размяна на реплики между роднини, приятели и познати – с цел да изясни процеса и структурата на междуличностното взаимодействие, както и основни аспекти на социалното поведение в определени речеви събития, ролята на вокализацията и кинетиката и т.н. Проучванията в тази плоскост се спират върху базисни аспекти на организацията на разговора, като редуване на включванията на говорещите, поправяне или уточняване при затруднения във възприемането, произнасянето или разбирането, построяване на верига от действия, изразяване на отношение към смисъла на изказването с помощта на невербални средства (поглед, поза на тялото, жестове и др.).

Ресурсите за построяване на обикновен разговор може да бъдат впрегнати и за институционални цели¹⁾, т.е. сливането на интеракционалния ред и нормативната система може да доведе до социален резултат (придобиване на статус/идентичност или изобщо регулиране на поведението) както отбелязва Гофман (Goffman, 1961). Тогава обаче интеракционалният ред претърпява значителни промени, напр. размяната на въпроси и отговори в обикновен разговор е крайно различна от изпитването в класната стая, разпита в съдебната зала, новинарското интервю или медицинската консултация (Heritage, 2008). Много съвременни трудове са посветени на общуването в официална или професионална среда и съответно на индивидуалните характеристики на определени действия, като напр. реализацията на въпроси и отговори в кръстосани разпити, журналистически интервюта и пресконференции, медицински консултации и диагностика. Там изследователите търсят обяснение за начините, по които се намесват, изтъкват или задействат определени социални институции или проследяват маркирането на расови, класови, полови различия в интеракцията. Разработките се вписват във вторичната и по-специфична ориентация в АР, ангажирана с това как се постига и поднася описанието на света, на категориите и знанията, базирани на здравия разум и управлението на социалните институции чрез разговора. Изхожда се от предпоставката, че конвенционалните институции – икономиката, държавното управление, правото, религията, войната, здравеопазването, образованието – са производни, временни, подчинени на изконната институция на разговора. Тя може да надживее техния крах относително невредима и наистина е оцеляла (макар и с някои видоизменения и културни различия) през цялата история на човечеството (Schegloff, 2006).

Пресечната зона на споменатите насоки е концепцията за специфичен институционален ред в разговора – тя обуславя „дисекцията“ на съответните му градивни практики с оглед на приноса им към организацията на обществото (Schegloff, 2007; Heritage, 2008). АР се стреми да докаже, че последователното подреждане на репликите в даден комуникативен епизод е „не произволно събитие, а реализация на локално (т.е. по време на разговора) конституирани проекти, права и задължения“ (Have, 2007: 114 – 115). По този начин се конструира, регулира и поддържа социалната действителност чрез всекидневното взаимодействие.

2.2. Структура

Междусубектната словесна интеракция притежава уникални характеристики. Всеки епизод протича при определени обстоятелства, между конкретни индивиди, които боравят със специфичен социален и културен контекст и привнасят в общуването личните си качества, убеждения, опит, както и историята на взаимоотношенията си. Но дори при повърхностен

прочит личи, че всеки фрагмент е съставен от трайни, познати, повтарящи се градивни елементи – „тухличките“ на социалния живот (Wilkinson & Kitzinger, 2011). Това е една от основните задачи в АР – да се идентифицират въпросните елементи и да се обясни техният подбор и функциониране. Ето защо при проучване на езиковите данни вниманието е насочено към принципната организация, или цикличния строеж на разговора във взаимодействието, към характеристиките на диалогичния обмен, които изплуват независимо от психологическите особености на говорещи или плоскостта на техните отношения. Разкриването на подобна картина, или „генеричен ред на организацията в разговора“ (по терминологията на Schegloff, 2007), е разковничето на нашата компетентност като социални актори: тя предопределя както собствената ни позиция и линия в интеракцията, така и тълкуването на поведението на другите. За да обхване цялостния облик и устройство на словесното взаимодействие, АР въвежда технически спецификации на ключови структурни аспекти (напр. вземане на думата, оформяне на действието, верижно подреждане, коригиране, избор на езикови средства и т.н.). И в това начинание АР се заема „не да предложи академичен или „страничен“ прочит на последователността в даден словесен обмен, а да опише организираната интерпретация от страна на самите хора в потока на разговора, миг по миг“ (Wooffitt, 2001: 56, подчертано в оригинала).

Както вече бе споменато, АР почива на схващането, че междусубектната интеракция притежава стройна организация – прости правила и структура, съобразени с целите на акторите и служещи като матрица за словесното действие изобщо. Отправна точка е наблюдението, че хората обикновено говорят един по един, т.е. предават един на друг *терена на разговора* (conversational floor) в определен порядък (Sacks et al., 1974). По принцип всеки говорещ има право на една *конструктивна единица на ред* (turn constructional unit) – най-малкият фрагмент от разговора, или реплика. По строежа на въпросната единица участниците във взаимодействието се ориентират за *релевантното място за преход* (transition-relevance place), където може да се осъществи смяна на говорещия. Настоящият говорещ може да избере следващия, а ако не го направи, всеки друг участник може да се самоизбере на споменатото място. Ако и това не се случи, първоначалният говорещ може (но не е необходимо) да продължи. Редуването в разговора се обяснява с неговата *проектируемост* (projectability) – всяка единица на разговора подлежи на наблюдение в хода на произнасянето ѝ с оглед на това, което ще доведе до потенциалното ѝ завършване (например край на изречението). Коинтерактантите следят собствената си реч и изказванията на събеседниците си и въз основа на техните синтактични, прозодични и прагматични особености успяват да предвидят кога настоящата реплика достига до

своя възможен край. Така в нормални условия може да изчакат релевантното място за преход, за да се включат без пауза или застъпване.

Една от централните теми в АР и до днес е верижната организация на взаимодействието – понятие, обединяващо няколко значими идеи. Първо, при извършването на конкретно действие говорещите обикновено проектират (емпирично) и изискват (нормативно) уместността на „следващото“ действие или набор от възможни „следващи“ действия от поредния говорещ (Schegloff, 1972). Второ, усвоявайки реда в разговора и изграждайки съответната реплика, говорещите обикновено вземат отношение по предшестващия фрагмент от словесния поток, т.е. верижната контекстуалност има фундаментална роля за оформянето на всяко включване в диалога (Schegloff & Sacks, 1973; Sacks, 1992). Трето, при извършване на всяко действие говорещите показват как разбират предходното действие. Явлението се онагледява на много равнища – например, когато акторът изразява съгласие, той на практика потвърждава, че приема предишната реплика като завършено изказване, адресирано до самия него, че го разпознава като действие от определен тип (например покана) и т.н. Разбирането може да подлежи на корекции на всеки по-късен етап от текущата интеракция (Schegloff, 1992; Heritage, 2008).

Общо погледнато, всеки комуникативен акт е част от по-голяма структурна единица – *верига* (sequence), чийто основен най-важен компонент е *съседната двойка* (adjacency pair) (Schegloff & Sacks, 1973; Schegloff, 2007). Тя се състои от две последователни изказвания, като първото действие („първа част на двойката“), изпълнено от един интерактант, предполага определен тип второ действие („втора част на чифта“), извършено от друг интерактант. Съседните двойки служат често като ядро, около което се формират по-големи последователности – разширения, вметнати серии преди, след или между основната двойка (pre-expansion, insertexpansion, post-expansion). Типични примери за непосредствени двойки са единства като въпрос – отговор, поздрав – поздрав, молба – позволение/отказ, покана – приемане/отклоняване. Поздравяването, задаването на въпрос или отправянето на покана са примерните ситуации, в които може да се очаква първото изказване да бъде последвано от подходящ, предпочитан отговор (например връщане на поздрава, отговаряне на въпроса или приемане на поканата) и да се допусне друг възможен, непредпочитан отговор (напр. отказ за изпълнение на молбата, отклоняване на предложение). Изборът е свързан със *структурата на предпочитанията* (preference structure), тъй като връзката между първото и второто действие на двойката е стриктна и нормативна и първото изказване създава очаквания за това какъв тип изказване трябва да следва (напр. взаимността при поздравяване, очакването за изпълнение на молба и др.).

2.3. Интерсубектност

В качеството си на институция интеракцията регулира различни аспекти на междуличностното взаимоотношение. Тя представлява най-простата възможна социална система, която се състои от две страни – аз и другият/другите, и предполага непрекъсната смяна на ролите на говорещ и слушащ заедно със съответните права и задължения за акторите²⁾. Основни права например са: правото на говорещия да бъде разбран така, както той желае, правото на слушащия да изисква от говорещия да се изразява ясно, правото на знание и мнение, натрупани въз основа на личен опит, както и свързаното с него епистемично позициониране (маркирането на мястото на информацията в обмена – това, което се знае за другите (коинтерактантите или неприсъстващи лица), вкл. общовалидните истини в епистемичната общност, това, което по право може да се знае, опише или комуникира (Sacks, 1984; Heritage, 2008). Сред задълженията централно място заема управлението на задружните отношения (социалната солидарност) между участниците във всеки етап на взаимодействието. Паралелът е прокаран още от Гофман, според когото социалното взаимодействие може да се разглежда не само като умален мащаб на общественния договор, но и като арена за постигане на лични цели, където може да се получи превес или примиряване на определени потребности на лицето (Goffman, 1971). Конвенциите за последователност в интеракционалния ред канализират социалното действие в полза на сътрудничеството. Това положение намира израз в АР като вече споменатата организация на предпочитанията.

От гледище на АР взаимодействието е средище за създаване, поддържане и договаряне на интерсубектното разбиране за намеренията на участниците, статуса на тяхното знание и взаимоотношение, както и становището им по отношение на обсъжданите обекти (Heritage & Atkinson, 1984). Изходното равнище за осмисляне на тези факти е презумпцията, че всяка реплика придобива съдържание на базата на следващата. Тъй като всяко включване в разговора се произвежда в контекста, дооформен от предишното(-ите), то задължително носи знака на определено разбиране за ситуацията (интерпретацията на съответния продуцент (Sacks et al., 1974). Така например, когато даден говорещ подаде реплика, окачествима като отговор, той показва, че е приел предходната като въпрос. В случаите, когато той сметне, че тълкуването на неговия замисъл, въплътено в изказването на следващия участник, е проблематично, има възможност да коригира разбирането му в по-нататъшната си изява (Schegloff, 1992).

Казаното дотук води до обединяващата мисъл, че интеракцията, отразена чрез размяната на реплики, е организирана като кохерентна, смислена *порецност* (*верига, серия*) (вж. Schegloff, 2007: 2) Всяка реплика в диалогичното единство има не само ретроспективно тълкуване, а и проспективна релевантност – всяка

начална реплика предполага отговор, а всеки отговор указва на какво действие отговаря първата реплика (Schegloff, 2007: 20 – 21). Тематичната връзка между тях обаче се установява едва с поглед назад, понеже нито един от участниците във взаимодействието не би могъл да знае със сигурност в какво ще се състои следващият комуникативен ход. На всеки етап от развитието на комуникативния социален контекст изникват допълнителни социални интерпретации на речевото действие (вж. Goffman, 1981: 33). Последното се отнася с пълна сила и за резултатите от провеждането на АР върху конкретен езиков материал.

Относителността на изводите е явление, с което се сблъсква както комуникантът в реалните условия на общуване, така и изследователят при групировката, анотацията и анализа на съответните данни. Задълбоченото разсъждение върху дадена ситуация ги кара да осъзнаят колко е трудно да се изведе и докаже релевантното значение или да се определи категорично смисълът, вложен от говорещия, на базата на някакъв речев фрагмент. Така разсъждава и Фоконие (1997: 32), когато систематизира наблюденията си върху естествения език. Той споделя, че езиковата реалност се отличава с „илюзорна простота“, която е добре познатото следствие от нашия двоен статус на свидетели и компетентни участници в речевата дейност. Тъй като сме компетентни вършители, смятаме, че е лесно да разберем какво всъщност се случва в разговора. И наистина, (в реалния поток на общуването конкретното послание обикновено изглежда пределно ясно. Но когато започнем да го изучаваме по-сериозно, допускаме много по-голям брой тълкувания, дори такива, в които не сме абсолютно убедени. Всяка последваща контекстуализация е само „работна“, никога окончателна и съизмерима единствено с индивидуалността, с капацитета на личността. Наблюдателят стои пред простор от възможности, от потенциални контексти и няма гаранция, че ще установи безпогрешно идеите, възникнали в съзнанието на участниците в обмена. Не би могъл и да възстанови изживяването на мига, което е присъствало в дискурса и се е стопило безвъзвратно. Смисълът на изказа, до който той достига, не само превишава дословното, първичното значение, заложено в изречението, но спокойно може да надхвърли и смисъла, привнесен от говорещия. С други думи, изказът се мултиплицира според наложените върху него интерпретации в езиковата общност, защото е плаващ – съществува извън момента на своето създаване, може да се отдалечава от изначалния си контекст и да се вписва в нови и непредвидими контексти.

3. Изследователски процес

Повечето съвременни специалисти, практикуващи АР, се въздържат от обширни теоретични и методически описания на изследователския процес за сметка на разискването на конкретни въпроси по емпиричния материал³⁾. Това е съвсем съзнателна стъпка предвид подразбирането на общите насоки