

درآمدی به مکالمه‌کاوی

مجید باغینی‌پور

۱ مقدمه

این مقاله به بررسی مکالمه‌کاوی (conversational analysis) می‌پردازد و از پنج بخش تشکیل شده است. پس از مقدمه، در قسمت دوم دو اصطلاح مکالمه و مکالمه‌کاوی را بررسی خواهیم کرد. در بخش سوم دو‌گرایش نوین در زبانشناسی، یعنی مکالمه‌کاوی و سخن‌کاوی را در تقابل با هم قرار خواهیم داد و به این سؤال جواب خواهیم داد که آیا مکالمه‌کاوی بخشی از سخن‌کاوی است یا خیر. در بخش چهارم ساختار مکالمه را تحت عنوان تعامل مکالمه‌ای (conversational interaction) بررسی خواهیم کرد؛ این بخش خود در چهار قسمت ارائه خواهد شد. در بخش پنجم سه مورد از مسائل مربوط به مکالمه‌کاوی، یعنی نوبت‌ها، طرح‌ها و موضوعات را مورد بحث قرار خواهیم داد.

۲ مکالمه و مکالمه‌کاوی

اصطلاح مکالمه (conversation) در کاربرد غیررسمی آن معمولاً به گفتگوی خودمانی بین دو یا بیش از دو نفر اشاره می‌کند (زیمرمان ۱۹۹۲: ۳۰۹) و مکالمه‌کاوی به شیوه‌ای در مطالعه ساختار زنجیره‌ای (sequential structure) و نظم منطقی (coherence) مکالمات (به مفهوم روزمره آنها) اشاره دارد و معمولاً از تکنیک‌های متدشناسی قومی (ethnomethodology) بهره می‌گیرد (کریستال ۱۹۹۲: ۸۳). متدشناسان قومی معتقد بودند که «جامعه‌شناسی در اصل باید

روش‌هایی را که اعضای یک جامعه برای درک و تفسیر دنیاهای اجتماعی خود و عمل‌کردن در آنها مورد استفاده قرار می‌دهند هدف مطالعه خود قرار بدهد» (لطفی‌پور ساعدی، مجلهٔ زبانشناسی، پیاپی ۱۷: ۲۵)؛ «در متدشناسی قومی مکالمات طبیعی ضبط شده که به صورت دقیق آواشناسی شده باشد به‌عنوان مواد اولیه مورد استفاده قرار می‌گیرد و محقق سعی می‌کند که روش‌هایی را که شرکت‌کنندگان در مکالمه برای درک منظور طرف مقابل و تعیین ارزش پیامی عناصر زبانی و برای ادای پیام خود و اداره‌کردن خود در تعامل زبانی یا مکالمه به‌کار می‌گیرند مورد مطالعه قرار بدهد» (همان: ۶-۲۵). این جنبش در اوایل دههٔ هفتاد در جامعه‌شناسی آمریکا تکامل یافت و به طرح مکالمه‌کاوی در زبانشناسی منتهی شد (کریستال ۱۹۹۲: ۱۲۶). مکالمهٔ دارای وقوع طبیعی در طی بیست سال گذشته مورد توجه علمای رشته‌های مختلفی همچون متدشناسی قومی، فلسفه، جامعه‌شناسی و زبانشناسی بوده است. مکالمه فعالیتی است اجتماعی که در آن زبان نقشی تعیین‌کننده (اگر نگوئیم منحصر به فرد) بازی می‌کند (گریملی و پاتسولد ۱۹۹۲: ۲۰۵). البته روشن است که در ارتباط هم شیوه‌های کلامی و هم شیوه‌های غیرکلامی، همچون حرکات سر و دست، زبان اندام و ارتباط چشمی مورد استفاده قرار می‌گیرند و شاید اهمیت شیوه‌های غیرکلامی از شیوه‌های کلامی کمتر هم نباشد، زیرا:

شیوه‌های غیرکلامی ارتباط، همچون حرکات سر و دست، زبان اندام و ارتباط چشمی می‌توانند آنچه را که گفته شده است مورد تأکید قرار دهند یا نقض کنند و نشان دهند که آیا کسی از دیگران خوشش می‌آید و به آنچه آنان می‌گویند توجهی دارد یا خیر و یا در واقع در وهلهٔ نخست آیا کسی تمایل به صحبت‌کردن با آنان دارد یا خیر... جنبه‌های غیرکلامی گفتار از اهمیت بسزایی برخوردارند (همان).

در هر صورت ما در این نوشته به جنبه‌های کلامی مکالمه خواهیم پرداخت.

شیفربین (۱۹۹۰: ۱-۲۵۰) معتقد است که مکالمه ویژگی‌هایی دارد که آن را موضوعی مهم و قابل توجه در زبانشناسی کرده‌اند؛ از سوی دیگر، همین ویژگیها باعث شده‌اند مکالمه موضوعی مشکل در تحلیل زبانشناختی گردد. وی برای این ادعا سه دلیل ارائه می‌کند: (۱) ما برای شرکت در مکالمه از توانش ارتباطی (communicative competence) خود بهره می‌گیریم. در اینکه توانش ارتباطی حضوری همیشگی در مکالمات دارد شکی نیست، اما ماهیت این دانش تلویحی که توانش ارتباطی را تشکیل می‌دهد و شیوه‌هایی که از طریق آنها توانش ارتباطی در جهت اهداف اجتماعی ما در ارتباط به کار می‌روند، مشخص نیست. ماهیت توانش ارتباطی را می‌توان با تحلیل ساختارها و الگوهای زبان به دست آورد، یعنی با تحلیل مکالمه. لذا به این معضل برخورد خواهیم کرد که در این دور برای کشف ماهیت توانش ارتباطی باید مکالمه را

بررسی کرد و برای پی بردن به ماهیت مکالمه باید توانش ارتباطی را شناخت. از این رو مکالمه موضوعی مهم اما مشکل در تحلیل زبانشناختی است. (۲) مکالمه در زندگی روزمره بسیار فراگیر است و آن را اساسی تر و بی نشان تر از سایر انواع ارتباطی (communicative genres) می دانند که در آن «سر راست ترین اصول کاربردشناسی (pragmatics)» را می توان یافت به گونه ای که «انواع دیگر سخن را می توان بر حسب انحراف آنها از شالوده ای به نام مکالمه توصیف کرد» (فیلمور ۱۹۸۱: ۱۶۵). لذا این واقعیت که مکالمه شکل بنیادین ارتباط است، مکالمه را مهم اما مشکل در تحلیل زبانشناختی می سازد. (۳) مکالمه چیزی بیش از توانش ارتباطی سخنگو یا شنونده را به نمایش می گذارد. مکالمه بسیاری از روندها و ادراکاتی را به نمایش می گذارد که مبنای نظم اجتماعی قرار می گیرند. لذا قاعده مندیهای مکالمه صرفاً انعکاسی از قاعده مندیهای زبانی نیستند بلکه محصول فرایندهای اجتماعی و هنجارهای تعاملی (interactional norms) هستند که از دل آنها مفهوم نظم اجتماعی خلق می شود. پس مکالمه کاوان به این مشکل برخورد می کنند که چگونه سهم زبان را با سهم فرایندهای اجتماعی غیرزبانی موجود در مکالمه تفریق کنند. لذا مکالمه ساختاری است بسیار مهم، اما تحلیل آن به دلیل وجود عوامل مختلف کار ساده ای نیست. شیفرین چنین نتیجه گیری می کند که علی رغم اهمیت مکالمه (و شاید به دلیل مشکلات طرح شده در بالا) مکالمه کاوی در زبانشناسی نوپاست و بسیاری از فرضیات اولیه آن در سایر رشته ها، همچون جامعه شناسی، مردم شناسی، فلسفه، پاگرفته اند.

مکالمه در حکم فعالیتی تعاملی دارای ویژگیهایی است که این امکان را به ما می دهد تا آن را دستاورد خاص سخنگویان و شنوندگان بدانیم (زیرمان ۱۹۹۲: ۳۰۶) و این خود تأکید دیگری است بر نقش شرکت کنندگان در مکالمه و همچنین تأکیدی است بر این نکته که همچون سایر معاشرت های انسانی در این برخورد کلامی هم قواعدی باید حاکم باشند. گریملی و پاتسولد (۱۹۹۲: ۶-۲۰۵) درباره پاره ای از این قواعد می گویند:

قبل از هر چیز باید از قاعده اعتنا به دیگران نام برد. در بیشتر موارد فرض بر این است که افراد صادق، منطقی، راستگو، و قابل اعتمادند. اگر قرار باشد که زندگی در اجتماع قابل تحمل (اگر نگوییم پر بار) باشد، آن وقت افراد باید سعی کنند دیگران را آن گونه که هستند... بپذیرند؛ از رنجاندن آنان بپرهیزند و به آنان کمک کنند تا آبروی خود را حفظ کنند... در مکالمات این بدان معنی است که هر سخنگویی باید موضوعات سخنگوی دیگر را بپذیرد، اجازه دهد آنان حرفشان را بزنند و فرصت حرف زدن داشته باشند تا عقیده شان را بیان کنند بی آنکه به دفعات با آنان مخالفت شود یا حرفشان را قطع کنند. شنوندگان باید کاری کنند که سخنگویان احساس راحتی کامل کنند، باید به آنان نشان دهند که آماده اند شش دانگ حواسشان را معطوف آنان

کنند، به‌نظر آنان علاقه‌مندند، تا حد امکان... با آنان هم‌عقیده‌اند و معمولاً از گفتن چیزی ناخوشایند به آنان خودداری می‌کنند.

گریملی و پاتسولد این جنبه‌ها را شعار حمایت شنونده از سخنگو (hearer-support maxim) می‌نامند و می‌افزایند «هستند نویسنده‌گانی که به وجود افتی در رابطه متقابل اجتماعی (social reciprocity) ... پی برده‌اند و این افت را به عدم امنیت اقتصادی و اجتماعی موجود در جوامع فردگرایی مدرن منسوب کرده‌اند؛ این امر بسیاری از مردم طبقه متوسط را بر آن داشته است تا پیوسته به فکر ترفیع خود باشند» و لذا به مرحله‌ای برسند که «به‌خود بیردازند و به هم‌قطاران‌شان اعتنایی نکنند» (پین و ترندورف ۱۹۸۵: ۱۶۲).

قاعده دیگر در مکالمات از نظر گریملی و پاتسولد (همان) جبران‌کردن هر نوع رفتار کلامی در مکالمه است. به‌عنوان مثال فرد باید تعریف و تمجید را جبران کند زیرا «مردم با تعریف و تمجید یا رفتار کلامی دیگر به ما نشان می‌دهند که به ما علاقه‌مندند؛ این امر را به‌ویژه می‌توان به سادگی در آنچه باب صحبت‌گشایی (phatic communion) می‌نامند، دید».

قاعده دیگر (همان) انتخاب زمان سخن‌گفتن و زمان ساکت بودن است: «سکوت باعث دستپاچگی می‌شود زیرا سکوت معمولاً بر قطع مکالمه دلالت دارد؛ افرادی که تنها می‌توانند حرف بزنند و نمی‌توانند گوش کنند، یعنی قلدران مکالمه (conversational bullies)، و یا تنها می‌توانند گوش کنند و نمی‌توانند حرف بزنند باعث می‌شوند که دیگران احساس ناراحتی کنند و در معرض این خطر قرار می‌گیرند که دیگران از آنان دوری کنند».

در هر صورت، شرکت‌کنندگان در مکالمه این قواعد و قواعد دیگری را می‌دانند که آنان را قادر می‌سازند از مکالمه دستاوردی داشته باشند و اینها در مجموع همان‌اند که آنرا توانش ارتباطی می‌نامند: «توانش در اینکه چه زمان باید لب به سخن گشود و چه زمان نباید، و چه باید گفت و با چه باید گفت، کی باید گفت کجا باید گفت و چگونه باید گفت» (هایمز ۱۹۷۲: ۲۷۷). برقراری زمینه مشترک (common ground) نیز از قواعدی است که به شیوه‌های مختلفی رعایت می‌شود: مردم معمولاً عادت ندارند سؤالاتی کنند که ممکن است دیگران را دستپاچه کند، بلکه معمولاً آنچه را که می‌دانند مقبول است رعایت می‌کنند و این به احتمال زیاد بهترین شیوه برای برقراری زمینه مشترک با همسخنان (interlocutor) است؛ افکار پیش‌پاافتاده و کلیشه‌ای در مباحث روشنفکرانه غیرقابل قبول‌اند اما دارای جایگاه برحقی در گفتگوی روزمره‌اند (گریملی و پاتسولد ۱۹۹۲: ۲۰۷). «توافق اجتماعی تنها زمانی ممکن است که چیزهایی باشند تا بتوانیم در مورد آنها به توافق برسیم» (وارداف ۱۹۸۵: ۱۷).

۳ مکالمه‌کاوی و سخن‌کاوی

برخی مکالمه‌کاوی را رشته‌ای فرعی از سخن‌کاوی (discourse analysis) می‌دانند (لویسون ۱۹۸۳: ۹۴-۲۸۶)، اما شیفرین (۱۹۹۰: ۴-۲۵۲) معتقد است که بین این دو رشته باید فرق گذاشت و بر این ادعای خود دو دلیل عرضه می‌کند: اولاً هستند موضوعاتی که خاص مکالمه‌کاوی‌اند، و ثانیاً مشکلاتی که در ابتدا مشابه به نظر می‌رسند در انتها راه‌حلهای کاملاً متفاوتی برای آنها پیدا می‌شود. اولین اختلاف بین مکالمه‌کاوی و سخن‌کاوی در واقع اختلاف نوشتاری در مقابل گفتاری و همچنین تک‌گویی (monologue) در مقابل گفت و شنود است. سخن هر واحد زبانی در ورای جمله است و مکالمه هر سخنی می‌تواند باشد که بیش از یک نفر آن را تولید کرده است؛ لذا سخن هم اشکال دونفری و هم اشکال تک‌نفری را در گفتار یا نوشتار در بر می‌گیرد اما مکالمه تنها گفت و شنودها (و طبعاً در گفتار) را شامل می‌شود:

نک‌نفری	دونفری	گفتاری	نوشتاری	
+	+	+	+	سخن
-	+	+	-	مکالمه

البته با این تعمیم باید با احتیاط برخورد کرد (مراجعه کنید به سه مورد احتیاط مطرح شده در شیفرین ۱۹۹۰: ۲۵۳). دومین اختلاف در رابطه با داده‌هاست. بسیاری از سخن‌کاوان بر متون واقعی تأکید دارند تا جعلی و این در حالی است که تمام مکالمه‌کاوان بر گفت و شنود واقعی تأکید دارند. مکالمه‌کاوان همگی متفق‌القول‌اند که استفاده از صحبت واقعی انگیزه‌های روش‌شناختی و یا انگیزه‌های نظری دارد: (۱) دیدگاه روش‌شناختی: تنها از طریق تحلیل تعاملات واقعی بین سخنگویان است که می‌توان شواهد درونی و باطنی در افراد برای استفاده از شیوه‌ای خاص در مکالمه یافت. به‌عنوان مثال می‌توان دلیل آورد که کلمه well یا okay این امکان را می‌دهد تا موضوعی ناتمام را قبل از به پایان رسیدن مکالمه در مکالمه عرضه کرد (شگل‌اف و ساکس ۱۹۷۳)، اما تنها از طریق مشاهدات مکرر چنین الگویی در مکالمات است که شواهدی دال بر این موضوع به دست می‌آید که سخنگویان و شنوندگان هم مطابق پیشنهاد تحلیلگر از well یا okay استفاده می‌کنند. (۲) دیدگاه نظری: این سخنگویان و شنوندگان‌اند که روالهای مکالمه‌ای آنان کانون توجه محققان واقع شده‌اند و دیدگاه تحلیلگر باید انعکاسی از دیدگاه استفاده‌کننده از زبان باشد. در واقع، گروهی از مکالمه‌کاوان (یعنی متدشناسان قومی) دلیل می‌آورند که مکالمه‌گران خود تحلیلگرند، والا

چگونه می‌توانند از صحبت سر در بیاورند. لذا تحلیلگران اگر می‌خواهند روالهایی را کشف کنند که مکالمه‌گران به‌کار می‌گیرند تا از صحبت سر در بیاورند، راهی ندارند جز آنکه دقیقاً و تنها از داده‌هایی بهره بگیرند که مکالمه‌گران بدان دسترسی دارند.

۴ تعامل مکالمه‌ای: ساختار مکالمه

هر پاره گفتار (utterance) در مکالمه را می‌توان از دو جهت بررسی کرد: اول، پاره گفتار چگونه در راه انتقال آنچه گوینده در ذهن دارد تا بیان کند، به‌کار گرفته می‌شود، و دوم در تعامل پاره گفتار چه نقشی دارد. ما به تبعیت از گریملی و پاتسولد (۱۹۹۲: ۲۸-۲۱۵) و براساس برخورد ادموندسون (۱۹۸۱) و ادموندسون و هاوس (۱۹۸۱) به مورد دوم می‌پردازیم (در مورد اول به سرل ۱۹۶۹ و آستین ۱۹۶۲ مراجعه کنید). مکالمه یک بازی همچون شطرنج است؛ در بازی شطرنج هر حرکت از سوی هر کدام از بازیکنان نه‌تنها وضعیت خود آن فرد که وضعیت حریفش را هم تحت تأثیر قرار می‌دهد. در مکالمه نیز ادای هر پاره گفتار می‌تواند بر جواب سخنگوی دیگر تأثیر بگذارد زیرا مکالمه بازی مشترکی است که حداقل دوبازیکن دارد.

مکالمات از رویارویی‌هایی (encounters) شکل گرفته‌اند که خود از یک یا بیش از یک مرحله (phase) متشکل‌اند و مرحله به نوبه خود از حداقل دو تبادل (exchange) متشکل است. تبادل‌ها از دو یا بیش از دو گرایش (move) ساخته شده‌اند و گرایش‌ها خود از یک یا بیش از یک کردار (act) متشکل‌اند.

۴-۱ رویارویی‌ها

رویارویی‌ها بزرگترین واحد ساختار مکالمه‌اند. در رویارویی معمولاً سه مرحله بازشناخته می‌شود: مرحله آغازین، مرحله میانی که در آن عمده کار رویارویی انجام می‌گیرد، و مرحله پایانی که در آن رویارویی به پایان می‌رسد. افراد در مرحله میانی نسبت به مراحل آغازین و پایانی آزادی عمل بیشتری دارند؛ به عبارت دیگر در مراحل آغازین و پایانی از اقلام عادی گشته (conventionalized) بیشتری استفاده می‌شود.

۴-۱-۱ آغازها

مرحله آغازین از تبادلهایی متشکل است که در آنها شرکت‌کنندگان حاضر در مکالمه‌ای بالقوه حضور یکدیگر را قبول می‌کنند، در مورد خواست خود به شرکت در مکالمه‌ای طولانی‌تر تصمیم‌گیری می‌کنند و به بررسی این امر می‌پردازند که آیا شخص دیگر برای مکالمه حاضر است یا خیر. فایده

چند گرایش نخستین نیز آن است که آن نقش‌های اجتماعی را تثبیت کنند که شرکت‌کنندگان در طی رویارویی قصد ایفای آنها را دارند. اغلب نخستین برخورد حتی قبل از ادای کلمه‌ای از طریق چشم و به صورت بصری صورت می‌گیرد. اگر شریک مکالمه مثلاً روزنامه می‌خواند، پیامی منفی عرضه می‌گردد. این کار هرگونه احتمال میل به پاسخگویی به گرایش آغازین را از بین می‌برد. اما هستند نشانه‌های مثبت پیش‌آغازین دیگری که دارای ماهیتی غیرکلامی‌اند و آنها را بدین منظور می‌توان به کار گرفت تا مکالمه‌ای را شروع کرد: «هرگونه حرکت سر و دست که دال بر سردی هوا کند می‌تواند در ایستگاه اتوبوس به اظهارنظری در مورد هوا منتهی گردد» (وارداف ۱۹۸۵: ۱۲۴). دیده شده است که سه نوع عبارت می‌توانند به مثابه آغازکننده مورد استفاده قرار گیرند:

۱) عبارات دیگری خطاب (other-oriented expressions): سفر خوشی داشتی؟ خوب خوابیدی؟

۲) عبارت خود خطاب (self-oriented expressions): قبل از اینکه یادم بره؛ چه جالب!

۳) اظهار نظرهای خنثی (neutral remarks): هوا داره کم کم سرد می‌شه.

در رویارویی‌های نابرابر (non-solidary encounters) که در آنها موقعیت اجتماعی سخنگویان متفاوت است، بالادستان اجتماعی از عباراتی بهره می‌گیرند که خطاب به دیگران‌اند، در حالی که فرودستان اجتماعی از عبارات خود خطاب بهره می‌گیرند (لیور ۱۹۷۵). این بدان علت است که فرودستان اجتماعی «مجاز نیستند تا به دنیای روانشناختی بالادستان هجوم برند، زیرا این امر نقض قواعد مربوط به شأن و مقام حاکم بین آنان است» (چپین و موناگان ۱۹۹۰: ۳۳). اما بسیاری از مکالمات با عباراتی شروع می‌شوند که هم خود خطاب و هم دیگری خطاب‌اند، مثل: ببخشید؛ ببخشید که مزاحم می‌شوم. این عبارات را نشانه‌های جهان مشترک (shared-world tokens) می‌نامند (همان ۳۷).

۴-۱-۲ پایان‌ها

همان‌گونه که مکالمه‌ای به پایان خود نزدیک می‌شود، شرکت‌کنندگان در مکالمه اغلب درباره کیفیت رویارویی نظر می‌دهند (چه خوبه که با شما حرف می‌زنم یا چه خوب شد که شما را دیدم) و به ملاقاتهای آینده اشاره می‌کنند. عباراتی همچون نباید بیش از این معطلتان کنم؛ بهتره بیش از این سرپا ننگهتان ندارم؛ ببخشید که باید سر کارم برگردم بدین منظور به کار می‌روند تا چنین به نظر نرسد که فرد مایل است هرچه زودتر رویارویی را به پایان ببرد. دیگر اینکه، شیوه‌های غیرکلامی را معمولاً بدین منظور به کار می‌گیرند تا به میل فرد در به پایان بردن مکالمه‌ای اشاره

کنند. کاهش تماس چشمی یکی از این شیوه‌هاست، همان‌گونه که نگاهی گذرا به ساعت مچی یا ساعت دیواری یا ساعت رومیزی انداختن یکی دیگر از این شیوه‌هاست؛ این شیوه‌ها ممکن است با عبارات تعجبی (خدایا) ساعت... شدا! یا چه دیر شد! همراه گردند. خروج از مکالمات خسته‌کننده یا بی‌فایده می‌تواند مشکل باشد، لذا ممکن است فرد مجبور شود از نشانه‌های قوی‌تر همچون بلندشدن و ایستادن یا جمع‌وجورکردن محل گفتگو بهره‌گیرد تا مکالمه را حتی اگر شریک مکالمه هنوز نخواهد، به پایان ببرد. از آنجا که پایان مکالمات نیز کاری مشترک است، لذا هر دو طرف باید در مورد توقف آن به توافق برسند و این امر معمولاً با استفاده از نشانه‌هایی همچون خوب، بسیار خوب، یا درنگ‌ها و اشارات به موضوع یا فعالیت دیگری صورت می‌گیرد. تنها در موارد حاد است که فرد با استفاده از عذرخواهی مستقیم، همچون متأسفم، من باید بروم یا متأسفم، من عجله دارم موقعیت را ترک می‌کند و می‌رود. در این موقعیت ندرتاً آن‌قدر وقت (یا آن‌قدر میل) یافت می‌شود تا بتوان دیگری را مجدداً مطمئن کرد که گوینده از مصاحبتش لذت می‌برد و چشم به راه تجدید تماس است (امیدوارم دوباره همدیگر رو ببینیم؛ به امید دیدار مجدد شما، بیا سری به ما بزن، باهات تماس می‌گیرم یا بهت نامه می‌نویسم). همچنین ترتیب‌های فرعی (side sequences) ماقبل نهایی به‌وفور یافت می‌شوند؛ در این ترتیب‌های فرعی ماقبل نهایی موضوعی که قبلاً از آن سخن رفته است مجدداً به اختصار ذکر می‌شود. خداحافظی نهایی برطبق موقعیت در اشکال گوناگونی واقع می‌شوند (خداحافظ، به امید دیدار، قربانت، می‌بینمت، تا دیدار بعد و غیره).

۴-۱-۳ مرحله میانی

در مورد توالیهای مرزی (boundary sequences)، یعنی آغازها و پایان‌ها، تحقیقاتی صورت گرفته است، اما در مورد بخش میانی مکالمات تحقیق چندانی نشده است. چپین و موناگان (۱۹۹۰) کشف کرده‌اند که مرحله میانی در رویارویی‌های مکالمه‌ای (که آنان آنرا مکالمه می‌نامند) از دو جزء اصلی تشکیل شده است: ۱) گفتار افتتاحیه (speech in action) و ۲) حکایات (stories). گفتار افتتاحیه در آغاز یا نزدیک آغاز رویارویی واقع می‌شود و متشکل از اظهارنظرهای شرکت‌کنندگان در مورد جنبه‌های گوناگون محیط بلافصلشان می‌باشد. اظهارنظرهایی که در مورد ماهیت رویارویی اجتماعی (چه خوب شد شما را دیدم) صورت می‌گیرند از اظهارنظرهایی که در ارتباط با اشیا و شرایطی صورت می‌گیرند که برای شرکت‌کنندگان قابل مشاهده‌اند (همچون هوا، چشم‌انداز، حیوانات دست‌آموز، خود سخنگویان) رواج کمتری دارند. گفتار افتتاحیه «به منزله شالوده‌ای برای گفتن حکایات» عمل

می‌کند، «حکایتی که سخنگویان در بین مراحل از حکایت بدانها اشاره می‌کنند و از همین شالوده است که قسمت عمده موضوعات مکالمه‌ای جدید پدید می‌آیند» (چیین و موناگان ۱۹۹۰: ۴۵).

حکایات همانا سهم شرکت‌کنندگان‌اند و از بیش از یک نوبت تشکیل شده‌اند؛ سخنگویان باید درگفتن آنها دقت خاصی مبذول دارند زیرا سایر شرکت‌کنندگان احتمالاً در لحظات انتهایی ممکن است صحبت آنان را قطع کنند. لذا حکایت‌کنندگان اغلب برای نقل حکایت با به کارگیری پیشگفتار حکایت کسب اجازه می‌کنند (می‌دویند دیروز چه اتفاقی برام افتاد؟ یا شنیدین راجع به X چی می‌گن؟). سخنگویان باید مطمئن شوند که حکایات کاملاً مناسب مکالمه‌اند و به‌وضوح از قسمت‌های دیگر صحبت جدا شده‌اند. آنان می‌توانند با استفاده از یک فصل‌نما (disjunct marker)، مثل اوه، به این مهم نائل آیند و نشان دهند که آنچه از پی می‌آید مستقیماً در ارتباط با پاره‌گفتار قبلی نیست؛ آنان همچنین می‌توانند با استفاده از تکرار درونه‌ای (embedded repetition) که با تکرار واژه‌ای یا عبارتی و غیره حکایت بعدی را به صحبت پیشین ربط می‌دهد، به این مهم نائل آیند (جفرسون ۱۹۷۸). حکایات خود به این گرایش دارند که آغازها و پایان‌هایی داشته باشند که به وضوح نشان داده شده باشند، و نکته‌عام‌تر آنکه، حکایات به این گرایش دارند که «پیامی درباره‌ی جهانی که در آن سخنگو و شنونده زندگی می‌کنند» داشته باشند (پولانی ۱۹۸۵: ۱۸۹). از گفتار افتتاحیه به‌منظور برگرداندن شنوندگان به زمان حال استفاده می‌شود و لذا سایر سخنگویان می‌توانند حکایات خود را بگویند؛ این حکایات اغلب شباهتهایی را در محتوا، مختصات و نتیجه اخلاقی به حکایت قبلی نشان می‌دهند و این خود مثال دیگری است از حمایت از سخنگو. این نقل داستانهای مشابه نکته مطرح‌شده در حکایت نخست را تقویت می‌کند و لذا به دیدی مشترک از جهان منتهی می‌گردد که این خود شاید مهمترین نقش مکالمات باشد.

حکایات به‌طورکلی برحسب ساختار حالت-رخداد-حالت تعریف می‌شوند، یعنی حکایات رخدادی را نقل می‌کنند، این رخداد از حالت خاصی ناشی می‌گردد و تغییری را در جهان باعث می‌شود، یعنی حالتی جدید. این بنیادی‌ترین ساختاری است که در زندگی روزمره دیده می‌شود و بازتابی است از شیوه‌ای که ما جهان را درک می‌کنیم و به تفسیر آن می‌پردازیم... از آنجا که شرکت‌کنندگان می‌توانند کنترل مکالمه را در زمانهای مختلف به‌دست گیرند، لذا احساس می‌کنند که برابرنند. این احساس برابری پیش‌شرطی مهم برای روابط اجتماعی خوب است و توسعه و گسترش آن هدف نهایی رویارویی‌های تعاملی است. تعهد اجتماعی (social bonding) بین مکالمه‌گران با یکدیگر (co-conversationalists) نیز با خلق دیدی مشترک از جهان تقویت می‌گردد؛ خلق دیدی مشترک از جهان با توافق بر سر ارزیابی‌های انجام گرفته در مورد حکایات گفته‌شده به‌وجود می‌آید.

همچنین قسمت عمده مکالمه می‌تواند دارای عباراتی باشد که در آنها مشکل مکالمه بروز کند. گاهی این مشکل علنی است و به علت انتخاب غلط و یا درک غلط اقلام واژگانی پیش می‌آید. انتخاب غلط و درک غلط اقلام واژگانی موقتاً جریان روان مکالمات را قطع می‌کنند و باعث ترتیب‌های فرعی (side sequences) می‌گردند (جفرسون ۱۹۷۲). به‌هرحال مشکل حادثه‌پوشیده است و یا به این دلیل پیش می‌آید که شرکت‌کنندگان احساس می‌کنند که در جایگاه مکالمه‌ای خود مورد تهدید قرار گرفته‌اند و یا به این دلیل پیش می‌آید که در مورد توافق بر سر ارزیابی موفقیتی در کار نبوده است (به‌عنوان مثال چین و موناگان ۱۹۹۰، فصل سوم). یک گونه جبران مشکل تعاملی به شکل یک ترتیب ارزیابی منفی انجام می‌شود که دارای ماهیتی بس اغراق‌آمیز است و در آن تمام سخنگویان دربارهٔ شخصی اظهارنظر می‌کنند که غایب است. این جبران از نوع بلاگردانی (scapegoat repair) به سخنگویان کمک می‌کند تا بعد از پشت‌سرگذاشتن موقعیتی خطرناک در مکالمه نوعی حس وحدت و هماهنگی به‌وجود آید (همان ۴-۸۱). بعد از جبران از نوع بلاگردانی سخنگویان اغلب به موضوعی برمی‌گردند که قبل از این طرح شده بود (حلقهٔ موضوعی (topic loop)، همان ۶-۸۴). احتمالاً در برپایی مجدد روابط خوب جبرانه‌ای با تأخیر از این هم مؤثرترند (همان ۸۰). در این جبرانه‌ای با تأخیر مشکل مکالمه‌ای تا مرحلهٔ بعدی در مکالمه به کناری گذاشته می‌شود، یعنی زمانی که با موضوع پیشین همخوانی داشته باشد و به گونه‌ای به آن پردازند که گروه‌های آزاده‌خاطر با هم آشتی کنند و هماهنگی تعاملی دوباره برقرار گردد. هم ترتیب‌های فرعی و هم ترتیب مشکل - جبران - تداوم مجدد موضوع/حلقهٔ موضوعی نشان می‌دهند که مکالمه دارای وقوع طبیعی فعالیتی فاقد ساختار نیست، بلکه مکالمات هدفی دارند و مکالمه‌گران بادقت شیوهٔ تکامل و گسترش مکالمه را پی‌گیری می‌کنند و سعی دارند لحظهٔ مناسب را برای گفتن آنچه می‌خواهند بگویند بیابند.

۲-۴ مراحل

هرمرحله متشکل است از یک یا بیش از یک تبادل اصلی که در آن عمدهٔ کار انجام می‌شود. به موضوعات مربوط اما کم‌اهمیت‌تر در تبادلات فرعی می‌پردازند. تبادلات فرعی یا بعد از تبادل اصلی واقع می‌شوند و یا قبل از تبادل اصلی. این پیش تبادلات و پس تبادلات اختیاری‌اند، هرچند یافتن بیش از یک مورد از چنین تبادل درجهٔ دومی (مخصوصاً در مورد پس تبادلات) عادی است. پیش تبادلات نقش‌های گوناگونی دارند، به‌عنوان مثال طرح یک موضوع (من به یک مشکل کوچک برخورد کرده‌ام...) یا از قبل تعهدگرفتن (می‌شه یه لطفی در حق من بکنین؟ یا یه دقیقه وقت دارین؟). سخنگویان همچنین از پیش تبادلات معمولاً به این منظور استفاده می‌کنند تا قبل

از انجام گرایش اصلی خود در مورد مخالفت‌های شنوندگان بررسی لازم را به عمل می‌آورند:

الف) امشب کاری نداری که بکنی؟	پیش‌تبادل
ب) نه، اصلاً.	
الف) خوب، دوست دارین برین سینما؟	تبادل اصلی
ب) خیلی دوست دارم.	

(الف) می‌تواند مطمئن باشد که (ب) هر پاسخی که بدهد حداقل نمی‌تواند بگوید که برنامه‌های دیگری دارد. اگر (ب) پاسخ مثبت داده بود، آنگاه (الف) به حق (ب) را دعوت نمی‌کرد تا از خطر رد دعوت پرهیز کرده باشد. در هر صورت فواید پیش‌تبادل‌ها تماماً یکطرفه نیستند: به (ب) هم این فرصت داده شده است تا در موقعیتی بالقوه شرم‌برانگیز مجبور به رد دعوت نشود. این مثال همچنین ثابت می‌کند که پیش‌تبادل‌ها مستقیماً به تبادلهای اصلی ... ختم می‌شوند، و همچنین ثابت می‌کند که سخنگو که خود پیش‌تبادلی را شروع می‌کند همچنین نخستین گرایش را در تبادل (اصلی) بلادرنگ بعدی ارائه می‌کند.

درحالی‌که سخنگویان از پیش‌تبادلات بدین‌منظور استفاده می‌کنند تا با رد درخواست روبرو نشوند، شنوندگان از پیش‌تبادلات قبل از پاسخ به درخواست مطرح‌شده از سوی سخنگویان بهره می‌گیرند. به این پیش‌تبادل، تبادل پیش‌پاسخی (pre-responding exchange) می‌گویند:

الف) می‌شه چک بدم برای اول ماه؟ چکش کارمندیه.

ب) پولتون درشت نیس؟

الف) نه، خرده.

ب) مهم نیس، ما اینجا ردش می‌کنیم پره.

الف) بسیار خوب. اینهم پول.

(اقتباس از اوون ۱۹۸۳، ۳۴)

در این مورد هرچند (الف) تضمینی لازم را در مورد چک ارائه می‌کند ولی (ب) در جواب به درخواست (الف) تعلل می‌کند و پاسخ به درخواست را با طرح پیش‌پاسخی به تعویق می‌اندازد تا به مقصد خود برسد. واضح است که شنوندگان محتاط ممکن است بیش از یک تبادل پیش‌پاسخی را به‌کار گیرند:

الف) می‌شه چک بدم برای اول ماه؟

ب) چکش کارمندیه؟

الف) بله.

ب) پولتون درشت نیس؟

الف) نه، خرده.

ب) خیلی خرده؟

الف) بله، همه‌اش پنجاه تومنیه.

ب) نو یا کهنه؟

الف) هم نو هم کهنه.

ب) مهم نیس، ما اینجا ردشون می‌کنیم برن.

الف) بسیار خوب. اینهم پول.

در اینجا (ب) با به‌کارگیری چهار پیش‌پاسخ به تعویق پاسخ به درخواست جامعه عمل می‌پوشاند. از سوی دیگر، پس‌تبادلات پیامد تبادل قبلی (یعنی تبادل اصلی) را مورد تأیید قرار می‌دهند و یا بر دقت آن می‌افزایند:

الف) خونه غذا می‌خوریم؟

ب) آره.

الف) نه. بیا بریم بیرون. منم دنبال یه کتاب می‌گردم که بخرم.

ب) بسیار خوب. چند دقیقه وقت بده لباسمو عوض کنم... بازم غذای چینی؟

الف) آره. اگر تو بخوای.

(اقتباس از وارداف ۱۹۸۵:۱۹۳، با کمی اصلاح)

این زوج در تبادل اصلی موافقت می‌کنند که بیرون غذا بخورند و مشکل نوع غذایی را که قرار است بخورند در پس‌تبادل حل می‌کنند. مثالهای فراوانی با بیش از یک پس‌تبادل یافت می‌شوند:

الف) و ب در مورد نگهداری بچه خود توسط (ب) تازه به راه‌حلی دست یافته‌اند.)

الف) من امشب دوستمو با خودم می‌آرم خونه.

ب) آره خیلی خوبه.

الف) چه وقت باشه خوبه؟

ب) هر وقت باشه... حدود هشت‌ونیم خوبه.

الف) آره خیلی خوبه. خوب پس من امشب اونو با خودم می‌آرم خونه.

ب) آره خوبه.

(اقتباس از ادموندسون ۱۹۸۱:۱۰۲)

این مثال ثابت می‌کند که پس‌تبادل‌ها را اغلب بدین منظور به‌کار می‌گیرند تا پلی بین مرحله موضوعی (business phase) و مرحله انتهایی رویارویی باشند. در اینجا نخستین پس‌تبادل پیامد حاصل در مکالمه قبلی را مورد تأیید قرار می‌دهد، درحالی‌که دومین پس‌تبادل به یک نکته جزئی از پیامد می‌پردازد و سومین پس‌تبادل رویارویی مکالمه‌ای را پایان می‌دهد. لذا می‌توانیم بگوییم که

پس تبادلاتی می‌توانند یا بنیادی باشند (مثل تبادل دوم در مثال قبل) و یا تشریفاتی ((ritual) مثل تبادلات یک و سه در مثال قبل).

۳-۴ تبادلات

تبادلات از دو یا بیش از دو گرایش اصلی (head move) تشکیل شده‌اند... ما به گرایش‌های اصلی زیر قائلیم: (۱) گرایش آغازکردن (initiate)، (۲) گرایش برآوردن (satisfy)، (۳) گرایش مخالفت‌کردن (counter)، (۴) گرایش ردکردن (contra). سه وراگرایش (meta-move) نیز وجود دارند: (۱) وراگرایش طردکردن (reject)، (۲) وراگرایش راه‌انداختن مجدد (re-run)، (۳) وراگرایش آماده حرف‌زدن شدن (prime).

تبادل در ساده‌ترین شکل آن تنها از دو گرایش تشکیل شده است: سخن‌گویی مکالمه‌ای را شروع می‌کند و شنونده‌ای نسبت به این گرایش واکنش مثبت نشان می‌دهد. این گرایش که مکالمه را راه می‌اندازد گرایش آغازکردن است و واکنش مثبت شنونده به آن گرایش برآوردن است:

الف) ببخشید، می‌تونین بگین ساعت چنده؟
ب) سه‌ونیم.

می‌توان این مثال را به شیوه زیر نشان داد:

الف) گرایش آغازکردن

ب) گرایش برآوردن

البته لازم نیست گرایش‌ها همیشه تحقق یابند، همانند گرایش برآوردن زیر:

الف) قهوه‌تو خوردی که بری؟

ب) شیر و شکر؟

الف) فقط شیر.

(اوون ۱۹۸۳: ۳۴)

می‌توان این مثال را به شیوه زیر روشن کرد:

الف) گرایش آغازکردن

ب) [گرایش برآوردن؛] گرایش آغازکردن

الف) گرایش برآوردن

شیوه دیگر به پیش‌بردن تبادلات استفاده از واکنش‌های منفی است. ادموندسون (۱۹۸۱) به دو نوع واکنش منفی قائل است. اولین واکنش منفی که گرایش ردکردن نامیده می‌شود، واکنش نهایی

را به شکل منفی تحقق می‌بخشد، مثل:

گرایش آغازکردن (الف) دوست داری بیایی و امشب قصه‌های کاتر بوری را ببینی؟
 گرایش ردکردن (ب) متأسفم، من کار دیگری دارم بکنم.
 گرایش برآوردن (الف) آهان، مهم نیست.

در اینجا (ب) بلافاصله موفق شده است که (الف) را وادار کند که گرایش آغازکردن را پس بگیرد، هرچند این امکان به خوبی وجود دارد که تبادلاتی با بیش از یک گرایش ردکردن دید:

گرایش آغازکردن (الف) امشب مهمونی آئن می‌آیی؟
 گرایش ردکردن (ب) متأسفم که نمی‌تونم، مجبورم این مقاله رو تموم کنم.
 گرایش آغازکردن (الف) ولی همه رفقا می‌آن.
 گرایش ردکردن (ب) متأسفم، واقعاً فردا صبح اول وقت باید این مقاله رو تحویل بدم.
 گرایش آغازکردن (الف) چه رسوایی، مخصوصاً از سوزان خواستیم به خاطر تو همراه ما بیاد.
 گرایش ردکردن (ب) آره، خوب، خیلی دوست داشتم پیام ولی واقعاً نمی‌تونم.
 گرایش برآوردن (الف) بسیار خوب، شاید به بار دیگه.

در این مثال، (ب) از گرایش ردکردن خود آن قدر دفاع می‌کند تا سرانجام (الف) تبادل را به انتها می‌برد؛ (الف) گرایش آغازکردن خود را با ارائه گرایش برآوردن به سومین گرایش ردکردن (ب) پس می‌گیرد. دومین گرایش منفی، یعنی گرایش مخالفت‌کردن، موقتی است و در جریان تبادل پس گرفته می‌شود:

گرایش آغازکردن (الف) من فکر می‌کنم ما باید کل خانواده رو دعوت کنیم.
 گرایش مخالفت‌کردن (ب) آه، خدایا، بچه‌هاشون خیلی بی‌ترتیب‌اند.
 گرایش برآوردن (الف) آره، قبول دارم خیلی افتضاح‌اند - ولی می‌دونی که
 گرایش آغازکردن دفعه قبل جمع مارو تحمل کردن.
 گرایش برآوردن (ب) اوه خدایا، بسیار خوب، پس همه رو دعوت کن - حتی اون سگ صاحب‌مرده رو.

نخستین واکنش (ب) یک گرایش مخالف است و نه یک گرایش ردکردن، زیرا در سهم دوم (ب) پس‌گرفته شده است. همچنین دقت کنید که هرچند (الف) با مخالفت (ب) موافقت می‌کند (که این یعنی برآوردن)، ولی (الف) از گرایش آغازکردن خود دست برنمی‌دارد. تبادل قبلی را با تبادل

زیر مقایسه کنید. در این تبادل مجدداً واکنش نخست (ب) را باید یک گرایش مخالفت به حساب آورد:

گرایش آغازکردن (الف) من فکر می‌کنم ما تمام خانواده‌رو باید دعوت کنیم.

گرایش مخالفت‌کردن (ب) اوه، خدایا، بچه‌هاشون خیلی بی‌تربیت‌اند.

گرایش ردکردن (الف) اوه حالا بیا درستش‌کن- اونقدرها هم بد نیستن.

گرایش برآوردن (ب) آره، شاید حق با تو باشه- ولی اگر این جور باشه، من دوست ندارم

برای تمام خانواده آشپزی کنم- از پا درمی‌آم.

گرایش برآوردن (الف) اوه بسیار خوب- اگر نظرت اینه اصلاً از خیر کل قضیه گذشتیم.

(هر دو تبادل از ادموندسون و هاوس ۱۹۸۱: ۴۱-۴۰ اقتباس شده‌اند.)

در اینجا (الف) در آخرین گرایش، از گرایش آغازکردن دست برمی‌دارد و لذا یک گرایش برآوردن به مخالفت مطرح شده از سوی (ب) و موجود در گرایش قبلی ارائه می‌کند. لذا گرایش مخالفت واکنشی موقتی است و تفاوت آن با گرایش ردکردن در پیامدهای بالقوه آن است.

و راکرایش‌ها: ادموندسون بجز این چهار گرایش به سه گرایش دیگر قائل است که موضوع آنها خود مکالمه است و و راکرایش نامیده می‌شوند. نخستین و راکرایش، یعنی و راکرایش طردکردن، به این واقعیت اعتراض دارد که اصلاً چرا گرایش آغازکردنی صورت گرفته است و یا به شیوه ارائه گرایش آغازکردن اعتراض می‌کند:

الف) بابا برام دوچرخه نمی‌خری؟

ب) بازم شروع کردی.

و یا:

الف) بابا برام دوچرخه نمی‌خری؟ بابای علی براش دوچرخه خریده.

ب) بازم شروع کردی. صدمبار گفتم کارت به اونای دیگه نباشه. این چه طرز حرف زدن.

و راکرایش دوم راه‌انداختن مجدد نامیده شود. این و راکرایش آنگاه پیش می‌آید که یک گرایش آغازکردن سوءتعبیر گردد و سخنگو مجبور باشد آن را به شکلی که فهمش آسانتر باشد تکرار کند:

الف) می‌تونی اون شلوارو به من بدی، لطفاً؟

ب) بفرمایید.

الف) این نه، ببخشید، اون شلوار مخمل کبریتی‌رو.

و راکرایش طردکردن و و راکرایش راه‌انداختن مجدد چندان زیاد پیش نمی‌آیند زیرا از نظر شنونده چندان دوستانه نیستند. در این مثال، و راکرایش راه‌انداختن مجدد بر این دلالت دارد که (ب) اشتباه کرده است و (الف) به گرایش برآوردن راضی نمی‌شود.

سومین وراگرایش، یعنی وراگرایش آمادهٔ حرف زدن شدن، درخواستی نامشخص برای آغازی کلامی است، مثل خدایا اگر ازم پرسید چه می‌تونم بهش بگم؟ چنین وراگرایش‌هایی را رؤسای جلسه در مذاکرات و مباحثات رسمی مطرح می‌سازند، مثل خوب، می‌شه سؤال بعدی رو بکنین؟ به نظر می‌رسد که در مورد ترتیب گرایش‌ها محدودیتهای بسیار ناچیزی وجود داشته باشد، ... اما در مورد تعداد گرایش‌هایی که سخنگویان در هر نوبت سهم خود می‌توانند داشته باشند، محدودیتهایی وجود دارد. نوبت معمولی (normal turn) از یکی از این گرایش‌ها تشکیل شده است. سخنگویان در هر نوبت مفروض می‌توانند بیش از یک گرایش داشته باشند، تنها به این شرط که اولین گرایش آنها گرایش برآوردن یک گرایش مخالفت یا رد باشد. اما بعد از برآوردن یک گرایش آغاز کردن، مجدداً رقابت بین دو شرکت‌کننده از سر گرفته می‌شود، یعنی هر کدام از دو سخنگو می‌تواند یک گرایش داشته باشد. لذا تعویض سخنگو در تبادل را ساختار تعاملی تعیین می‌کند، اما مکالمه‌گران می‌توانند در خارج از ساختار تبادل با هم به توافق برسند که حال نوبت کیست.

گرایش‌های حمایتی (supporting moves): گرایش‌های حمایتی به گرایش‌های اصلی مربوط‌اند اما در مقایسه با آنها فرعی‌اند. نقش گرایش‌های حمایتی را برحسب ارتباط معنایی آنها با گرایش‌های اصلی تعریف می‌کنند. سه نوع گرایش حمایتی داریم: ۱) استدلال‌گرها (grounders)، که برای رفتار مکالمه‌ای دلایلی ارائه می‌کنند، ۲) خلع سلاح‌گرها (disarmers)، که آنها را برای این به‌کار می‌گیرند تا از بابت آزرده شدن احتمالی قبل از انجام آن معذرت‌خواهی کرده باشند، ۳) گسترش‌گرها (expanders) چیزی بیش از حداقل ممکن اطلاعات صرف درخواستی را در دسترس می‌گذارند. اینکه آیا سخنگویان از این وراگرایش‌ها استفاده می‌کنند یا خیر بستگی به این دارد که آنان چگونه به موقعیت می‌نگرند، به‌ویژه بستگی به این دارد که از نظر آنان تا چه اندازه این گرایش‌ها مناسب (یا لازم برای) اهداف مکالمه‌ای آنان‌اند. لذا هر چند استفاده از گرایش‌های حمایتی تا حدی در ارتباط با استراتژی سخنگوست (ادموندسون، ۱۹۸۱: ۱۶-۱۱۴)، اما فشارهای اجتماعی قوی وجود دارند که به‌عنوان مثال دست و پا کردن دلایلی برای درخواستهای خود یا معذرت‌خواهی از برای آزرده شدن احتمالی در آینده را اجباری می‌سازد.

به مثال زیر از یک استدلال‌گر توجه کنید:

الف) جان، می‌تونی ده پوند به من قرض بدی؟

ب) برای چی؟

الف) کیف‌رو جا گذاشتم و همین الان یادم اومد که امروز جشن تولد کلثوپاتراس.

سخنگویان همچنین ممکن است به‌درستی احساس کنند که مجبور به استفاده از بیش از یک

استدلال‌گرند:

«دیگه از خدمتتان مرخص می‌شیم. بچه‌ها فردا باید برن مدرسه و شب باید زود بخوابند، خودم هم فردا تو اداره حسابی سرم شلوغه، خانم هم فردا خونه‌تکونی داره».

جایگاه گرایش‌های حمایتی می‌تواند پس از گرایش اصلی باشد (مثل مثال قبل) و یا قبل از آن: بین جان، من از خونه اومدم بیرون و کیفم را جا گذاشتم و همین الان یادم اومد که امروز تولد کلثوپاتراس. می‌گم می‌تونی ده پوند به من قرض بدی؟

(اقتباس از ادموندسون ۱۹۸۱: ۱۲۵)

همچنین امکان آن هست که پاسخ حذف شود و تنها استدلال‌گر باقی بماند:

الف) می‌تونی فردا بیایی بینمت؟

ب) راننده‌های اتوبوس اعتصاب کردن.

خلع سلاح‌گرها را بدین منظور به‌کار می‌گیرند تا عرصه چنان بر دیگران تنگ شود که نتوانند آزرده‌خاطر شوند. سخنگو بی‌آنکه سرسنگین و فاقد حس همکاری جلوه کند، سعی می‌کند که با استفاده از انتقاد از خود مانع از آن شود که شنونده ادعا کند توهینی صورت گرفته است. نشانه‌هایی که معمولاً به‌کار گرفته می‌شوند عبارتند از: متأسفم که حرفتو قطع می‌کنم ولی؛ نمی‌خوام ریاست طلب جلوه کنم ولی؛ امیدوارم مزاحمتان نشده باشم.

گسترش‌گرها نوعاً در آغاز رویارویی و در جایی واقع می‌شوند که معمولاً صحبت مختصر نامیده می‌شود. در اینجا شرکت‌کنندگان نشان می‌دهند که به‌حق به یکدیگر علاقه دارند و آماده‌اند که به مکالمه‌ای واقعی گام بگذارند، در مثال زیر (به‌نقل از ادموندسون ۱۹۸۱: ۱۲۵) نوبتهای (ب) از روی سرسنگینی و فقدان حس همکاری قطع می‌شوند زیرا به قدر کافی اطلاعات در دسترس نمی‌گذارند:

الف) سلام، چه مهمونی خوبی، مگه نه؟

ب) بله.

الف) شما جان و مری را خوب می‌شناسین؟

ب) بله، می‌شناسم.

الف) آه، پس قبلاً هم اینجا بودین، مگه نه؟

ب) نه.

قاعده حاکم بر به‌کارگیری گسترش‌گرها همانا ارائه آزادانه اطلاعات در آن زمانی است که خواسته شوند؛ (ب) در مثال بالا از این هنجار رفتار اجتماعی پیروی نمی‌کند و چنین القا می‌کند که وی نمی‌خواهد با (الف) صحبت کند.

۴-۴ گرایش‌ها و کردارها

یک یا بیش از یک کردار اصلی (head act) به‌گونه‌ای اختیاری با عناصر قبل از خود، یعنی پیش‌کردارهای اصلی، و یا با عناصر بعد از خود، یعنی پس‌کردارهای اصلی همراه گشته‌اند و گرایشی را تشکیل داده‌اند. کوچکترین واحد مدل ادموندسون کردار نامیده می‌شود. پیش‌کردار اصلی را تصدیق نما (uptaker) و پس‌کردار اصلی را توافق طلبی نما (appealer) نیز می‌نامند. کردارهای اصلی همان گرایش‌های اصلی‌اند، زیرا کردارهایی منظوری (illocutionary acts) همچون درخواست‌ها، قول‌ها، دعوت‌ها، معذرت‌خواهی‌ها و غیره را تحقق می‌بخشند. در مقابل، تصدیق نماها و توافق طلبی نماها کارگفت‌ها (speech acts) را تشکیل نمی‌دهند (به عبارت دیگر، دارای توان منظوری (illocutionary force) نیستند). به هر حال تصدیق نماها و توافق طلبی نماها به این کار می‌آیند تا نقش‌های ارتباطی مهمی را به عهده گیرند: تصدیق نماها گرایش قبلی را به گرایش در جریان مربوط می‌سازند و توافق طلبی نماها گرایش جاری را به گرایش بعدی ربط می‌دهند.

توافق طلبی نماها را سخنگویان بدین منظور به کار می‌گیرند تا توافقی... را به دست آورند. آنها نشانه‌هایی همچون باشه، بسیار خوب، فکر نمی‌کنین...؟ و همچنین پرسش‌های ضمیمه‌ای (question tags) و اقلام غیرزبانی همچون آه، اوه و هوم را در بر می‌گیرند.

تصدیق نماها علائمی دال بر گوش دادن فعال شنوندگان می‌باشند. نشانه‌های معمول شامل هوم، اوهوم، آهان، آه، اوه می‌گردند. رایج‌ترین تصدیق نما بله است. علاوه بر این علائم خنثی بسیاری اقلام عاطفی دیگر هم هستند (واقعاً، نه بابا، خدای من، محشره، بازم، لعنتی و غیره). یکی از مهمترین کاربردهای تعاملی تصدیق نماها آنگاه واقع می‌شود که... «به تنهایی در طی یک نقل یا نوبت گسترش یافته در صحبت از سوی شریک مکالمه فرد و بدون آنکه به هیچ وجه وقفه‌ای را باعث شوند» به کار می‌روند (ادموندسون و هاوس ۱۹۸۱: ۷۳). به این مثال توجه کنید (تصدیق نماها در پرانتزند):

بسیار آدم خوبی، انسانی شریف و مؤمن (بله) از این جور آدم‌ها کم پیدا می‌شه (بله بله) اونم این دوره و زمونه (صحیح می‌فرمایید)...

این طبقه از تصدیق نماها (که ادموندسون و هاوس ۱۹۸۱: ۷۳ آنها را قربانی ادامه (go-on gambit) می‌نامند) به روشنی از سخنگو حمایت می‌کنند زیرا آنها به سخنگو می‌فهمانند که می‌تواند به نوبت خود ادامه دهد. در واقع، آنگاه که شنوندگان تصدیق نماها را تولید نمی‌کنند، سخنگویان احتمالاً به کلی دست از حرف زدن می‌کشند و یا می‌پرسند که آیا مشکلی پیش آمده است و در صورتی

که صحبت با تلفن باشد می‌پرسند که آیا شنونده هنوز پشت خط است یا نه. شخص با استفاده از تصدیق نماها نشان می‌دهد که سهم فرد دیگر را در مکالمه می‌پذیرد؛ علاوه بر این استفاده از تصدیق نماها بر این دلالت دارد که آنان آماده‌اند خود نوبتی را به عهده گیرند.

توافق‌طلبی نماها و تصدیق نماها... عناصری اختیاری‌اند زیرا بسیاری گرایش‌ها تلویحاً آنها را در خود دارند یا وجود آنها را از پیش فرض کرده‌اند. به‌عنوان مثال اگر شخصی درخواستی را رد کند یا با درخواستی موافقت کند، این امر به وضوح این نکته را بدیهی فرض کرده است که درخواست را شنیده است و لذا ممکن است ظاهراً غیرضروری باشد که این واقعیت را صراحت بخشد. به هر حال، آنگاه که نقش تصدیق نماها حمایت از سخنگو و نشان دادن این نکته به وی باشد که شنونده هنوز آماده گوش‌کردن است، تصدیق نماها نقش تعاملی‌ای بس حیاتی بازی می‌کنند.

۵ نوبت‌ها، طرح‌ها و موضوع‌ها

این بخش به این مسئله می‌پردازد که چگونه سخنگویان چه گفتن و به چه کسی گفتن را انتخاب می‌کنند، یعنی چگونه «گفتنی‌ها» (tellables) را از مجموعه‌ای بالقوه جالب برمی‌گزینند، و چگونه تصمیم می‌گیرند که به چه کسی آنها را منتقل سازند. در هر صورت، ابتدا نمایی از چگونگی نوبت‌گیری (turn taking) سخنگویان و شنوندگان در مکالمه ارائه خواهد شد.

۱-۵ نوبت‌ها

مکالمه خود جوشِ دارای وقوع طبیعی با دیگر انواع زبان‌گفتاری از دو جهت مهم تفاوت دارد: (۱) نقش‌های سخنگو و شنونده پیوسته تغییر می‌کنند، (۲) تغییر و اندازه یا ترتیب نوبت‌ها از قبل تعیین نشده است و بر سر آنها باید توافق صورت بگیرد.

این بخش به مکانیسم نوبت‌گیری می‌پردازد، یعنی سخنگویان چگونه نوبت می‌گیرند، چگونه آن را حفظ می‌کنند و چگونه آن را به سخنگوی بعدی تحویل می‌دهند... تعریفی معمول از نوبت می‌گوید که نوبت متشکل است از پاره‌گفتارهای سخنگو تا مرحله‌ای که شخص دیگر نقش سخنگو را برعهده می‌گیرد... در واقع، از آنجا که در مورد نوبت‌ها رقابت شدیدی در جریان است، نوبت‌ها عمدتاً از تنها یک جمله منفرد متشکل‌اند، مگر اینکه به سخنگو این اجازه داده شده باشد که لطفه‌ای بگوید یا حکایتی را تعریف کند.

شرکت‌کنندگان در مکالمه چگونه نوبت خود را در مکالمه به‌دست می‌آورند؟ ساکس و دیگران

(۱۹۷۴) کشف کرده‌اند که دو راه وجود دارد: ۱) سخنگو در حال سخن گفتن دست از سخن می‌کشد و اجازه می‌دهد که سخنگوی بعدی خود خودش را برگزیند، ۲) سخنگوی در حال سخن گفتن نوبت خود را تحویل می‌دهد و سخنگوی بعدی را نام می‌برد. یکی از سوالاتی که ساکس و همکارانش بدان پاسخ نداده‌اند این است که سخنگویان و شنوندگان چگونه نقاط تغییر نوبت را در مکالمه تشخیص می‌دهند. در تحقیقات بعدی هم علائم کلامی و هم علائم غیرکلامی مورد استفاده در نوبت‌گیری و نوبت‌دهی شناسایی شدند، هر چند باید گفت که نشانه‌های زبانی در مقایسه با نشانه‌های غیرزبانی اساسی‌ترند (شاهد ما مکالمات تلفنی‌اند که هیچ حرکت سر و دستی و امثال آن را نمی‌شود دید). از نشانه‌های غیرزبانی مورد استفاده افراد می‌توان از افزودن به بلندی صوت از سوی سخنگو و کشش بدنی، انجام حرکات خاصی به قصد جلب توجه سخنگو، نفس عمیق کشیدن یا صاف کردن سینه از سوی شنونده نام برد. رایجترین عباراتی که در گرفتن نوبت به‌کار می‌روند عبارتند از: حالا که اجازه بدین من می‌خواهم به نکته‌ای بگم و یا ببخشید ولی... سخنگویان ممکن است جمله‌ای را که سخنگوی قبلی شروع کرده است کامل کنند، اما هر چند این امر از قطع کردن سخن دیگری درجهٔ خصومت کمتری دارد اما در استفاده از آن باید جانب احتیاط را نگاه داشت. تمهیدات زبانی ممکن به قصد اشاره به اینکه فرد دارد به پایان آنچه می‌خواهد بگوید نزدیک می‌شود عبارتند از: مکث‌ها، آهنگ خیزان یا افتان در انتهای یک پاره گفتار، عباراتی همچون می‌دونی، ولی، خوب، افزودن به حجم صدا یا کاهش زیر و بمی همراه با این عبارات، تکمیل کردن یک بند (clause)، و البته عباراتی که صراحتاً پایان یک نوبت را تشکیل می‌دهند. اما این مورد آخر نادر است زیرا در مکالمهٔ خود جوش بیش از حد رسمی تلقی می‌گردد. تمهیدات غیرزبانی شامل شل کردن بدن و وقفه در حرکت دادن دستها و شروع فعالیتی دیگر همچون خوردن، نوشیدن یا سیگارکشیدن می‌شوند. آنگاه که سخنگویان بخواهند نوبتی را حفظ کنند، مکث‌های خود را (به‌عنوان مثال با «خوب») پر می‌کنند و بندها را ناقص رها می‌کنند. سخنگویان همچنین می‌توانند از نشانگرهای ساختاری (structural pointers)، همچون قبل از هر چیز، بعد، و بعد، سرانجام یا به‌طور خلاصه استفاده کنند... تمهید غیرکلامی کارآمد در ادامه دادن نوبت برگرداندن چشم‌هاست که قطع سخن یا تلاش در گرفتن نوبت را از سخنگو مشکل می‌کند.

گاهی لازم است جریان گفتار فردی را قطع کرد و فاقد حس همکاری شد. یکی از این قطع سخن‌کردنهای مجاز موردی است که در آن شنونده از سخنگو می‌خواهد چیزی را که شنونده نفهمیده است توضیح دهد؛ بدین منظور وی از نشانه‌هایی همچون ببخشید، چی می‌گفتین، می‌شه دوباره بگین، ببخشید نفهمیدم چی گفتین بهره می‌گیرد. از سوی دیگر، قطع صحبت سخنگو به قصد تصحیح حرف سخنگویان یا به زیر سؤال بردن صحت آنچه می‌گویند موضوعی است بسیار بسیار

ظریف، چرا که مقام سخنگویان در مکالمه را به مخاطره می‌اندازد. چنین قطع صحبت کردنهای خصمانه‌ای را می‌توان با استفاده از اظهارنظرهایی سازمان‌دهنده برطرف ساخت که نشان می‌دهند شما چه مدت قصد صحبت کردن دارید: می‌خواهم درباره دو نکته نظر خودم را بگویم؛ چند تا نکته را می‌خواهم ذکر کنم؛ با استفاده از جملات پیچیده یا با گفتن بگذارید حرفم را تمام کنم، اگر بگذارید حرفم را همینجا تمام می‌کنم، یا با بلندکردن صدا به قصد خاموش کردن دیگری می‌توان از این قطع صحبت خصمانه پرهیز کرد. یک تمهید غیرکلامی رایج بلندکردن دست به سمت فردی است که (بالقوه) قصد قطع صحبت شما را دارد تا با این عمل خطر او را در قطع صحبت از خود دور سازید.

تمام آنچه گفته شد خود توضیحی است بر اینکه چرا مکالمات با تداخل (overlap) و سکوت‌کردنهای آزاردهنده‌ای فوق‌العاده ناچیز به پیش می‌روند. آنگاه که تداخلی روی می‌دهد به احتمال زیاد غیرعمدی است زیرا شنوندگان معمولاً زمان به پایان رسیدن پاره‌گفتار را تشخیص می‌دهند و دلیل دو شرکت‌کننده از صحبت همزمان اغلب این است که سخن‌گویی در حال سخن‌گفتن سخنگوی بعدی را انتخاب نکرده است. اما این موقعیت به سرعت اصلاح می‌شود: معمولاً شرکت‌کننده‌ای که سخن را آغاز کرده است نوبتش را ادامه می‌دهد. سکوت موجود بین نوبت‌ها را سوالات (مثل می‌شونین چی می‌گم) یا تکرار کردنهای سخنگوی در حال سخن‌گفتن پر می‌کنند. سخنگوی جدید صداهای شروع سخن (starting noises) را مورد استفاده قرار می‌دهد (اوهه، هوم، ام‌م).

اکثر نوبت‌ها از جملات منفردی تشکیل شده‌اند و مکالمات از حداقل دو نوبت تشکیل شده‌اند. پیوندهای بین نوبت‌ها به میزان زیادی متفاوتند. آنها می‌توانند بسیار نزدیک به آن چیزی باشند که زوجهای مجاور (adjacency pairs) نامیده می‌شوند؛ زوجهای مجاور از دو پاره‌گفتار متوالی تشکیل شده‌اند که سخنگویان متفاوت به ترتیبی ثابت آنها را تولید کرده‌اند. گله‌ها، احوالپرسی‌ها، دعوت‌ها، پیشنهادها و سؤالها نمونه‌هایی برای قسمت اول زوجهایند. این بدان معناست که آنچه پس از گله، دعوت و غیره می‌آید در حکم پاسخی به جزء اول تفسیر خواهد شد. لذا گرایشی که بعد از گله می‌آید در حکم عذرخواهی، توجیه و غیره درک خواهد شد. به همین صورت، شنوندگان آماده‌اند تا گرایشی را که به دنبال دعوتی می‌آید در حکم بیان قبول یا رد تفسیر کنند. قسمت‌های دوم می‌توانند دوطرفه باشند (احوالپرسی‌ها با احوالپرسی جواب داده می‌شوند)؛ برای برخی قسمت‌های اول تنها یک قسمت دوم مناسب وجود دارد (واکنش مناسب به یک سؤال تنها یک پاسخ می‌تواند باشد)، در حالی که دیگر قسمت‌های اولیه چندان محدود نیستند (به دنبال گله‌ها می‌شود عذرخواهی، رد یا توجیه به‌کار برد).

جرح و تعدیهای زیادی را در این توصیف باید اعمال کرد. اغلب این دو قسمت بلافاصله پس از هم به‌کار نمی‌روند زیرا موضوع مکالمه‌ای دیگری وارد شده است:

مشتری: نوشابهٔ خنک دارید؟

صاحب مغازه: پول خرد داری؟

مشتری: صدتومنی دارم.

صاحب مغازه: نداریم.

(به اقتباس از لطفی پورساعدی، ۲۸)

شگلاف (۱۹۷۲) اصطلاح زوج موضعی یا فرعی (insertion sequence) را به‌کار برده است. این در حالی است که در موارد دیگر اصلاً قسمت دومی وجود ندارد. به هر حال، سخنگویان انتظار قسمت دومی را می‌کشند و آنگاه که هیچ پاسخی به سؤالات در دسترس نباشد یا آنگاه که احوالپرسی‌ها جواب داده نمی‌شوند، آنان این رفتار را گستاخانه و بی‌ادبانه تفسیر می‌کنند. مشکل دیگر این است که چنانچه برای قسمتهای دوم انتخابات و امکانات بسیار زیادی وجود داشته باشد، قدرت پیش‌بینی قسمتهای اول و بالطبع اهمیت زوجهای مجاور در سازمان مکالمه روبه کاهش می‌نهد. اما تعداد قسمتهای دوم می‌تواند محدود باشد زیرا برخی تحقق‌ها (realizations) ترجیح داده می‌شوند: درخواستها پذیرش درخواستها را به‌عنوان قسمتهای دوم ترجیحی (preferred seconds) می‌طلبند و پیشنهادها و دعوت‌ها پذیرش‌ها را ترجیح می‌دهند و ردکردنها را ترجیح نمی‌دهند. به عبارت دیگر، قسمتهای ترجیحی بی‌نشان و رایجترین انتخاب برگزیده‌اند، در حالی که قسمتهای دوم غیرترجیحی نشاندار، غیرمعمول و از نظر ساختاری پیچیده‌ترند. قسمتهای دوم را مشخصه‌های مختلفی متمایز می‌کنند، مشخصه‌هایی همچون تأخیر، استفاده از نشانگرها یا اعلام‌کنندگان همچون اوه، خوب، بیان قدردانی برای پیشنهادات، دعوت‌ها و غیره، استفاده از عذرخواهی‌ها در مورد دعوت‌ها یا درخواست‌ها، یا ارائهٔ دلایلی جهت انتخاب گونهٔ غیرترجیحی (لویسنون ۱۹۸۳: ۸-۳۰۴):

الف) اوه آگه می‌شد امروز صبح یه لحظه می‌اومدی به من سری می‌زدی، یه

فنجون قهوه‌ام دعوت می‌کردم. [دعوت]

ب) هه [تأخیر]، خوب [نشانگر]، نهایت لطف توست [قدردانی].

فکر نکنم امروز صبح بتونم پیام [عدم پذیرش - قسمت دوم غیرترجیحی] - [اِه، هوم، من مسئول

قسمت تبلیغات روزنامه‌ام و اِه مسئول جوابگویی به تلفنم [دلیل].

(به اقتباس از کولتھارد ۱۹۸۵: ۷۱)

... آنگاه که سؤالات یا دعوت‌ها با سکوت مواجه می‌شوند به‌عنوان پاسخی منفی یا رد تلقی می‌گردند. و سرانجام، آنگاه که سخنگویان اشتباه می‌کنند ترجیح می‌دهند که این اشتباهات را خود اصلاح کنند تا شخص دیگری. روشن است که این یک راه اجتناب از آبروریزی است و خود همچنین دلیلی برای پیامدهای گوناگون تحقق یافته‌ای است که قبل از درخواست‌ها، دعوت‌ها و غیره مطرح شده‌اند.

۲-۵ طرح‌ها

این بخش به این سؤال می‌پردازد که سخنگویان چگونه آنچه را که می‌خواهند به شنوندگان بگویند انتخاب می‌کنند و شنوندگان چگونه هم آنچه را که بدانها گفته شده است و هم آنچه را که بدانها گفته نشده است پردازش می‌کنند. علی‌القاعده سخنگویان از صحبت درباره وقایع و موقعیتهایی که انتظار دارند شنوندگان بدانند اجتناب می‌کنند. اما آنان چگونه می‌توانند بفهمند که شنوندگان چه می‌دانند؟

هفت و چهل دقیقه از خواب بیدار شدم. تو رختخواب بودم. داشتم پیژامه می‌پوشیدم. بعد از چند دقیقه دراز کشیدن لحاف پر را کنار زدم از رختخواب بیرون آمدم، به طرف در اتاق خواب رفتم، در را باز کردم، چراغ پاگرد را روشن کردم، از پاگرد گذشتم، در حمام را باز کردم، داخل حمام رفتم، چوب پنبه سوراخ دستشویی را داخل سوراخ دستشویی گذاشتم، شیرآب داغ را باز کردم، کمی آب داغ داخل کاسه دستشویی ریخت، داخل آینه نگاه کردم (کوک ۱۹۸۹: ۶۹)

این مثال این واقعیت را نشان می‌دهد که حتی اگر از شاهدهی خواسته شود که حقیقت را بی‌کم و کاست در مورد اعمال خود در صبح خاصی بگوید و شرح دهد، این شاهد در دادگاه متن‌هایی شبیه به این تولید نخواهد کرد. آنان می‌توانند فرض را بر این بگذارند که اطلاعات موجود در مثال بالا برای همه در دادگاه روشن است، لذا بازگویی آن غیرضروری، نامربوط و به احتمال بسیار زیاد خسته‌کننده است. افراد در ذهن خود دانشی را درباره آنچه از خواب برخاستن صبح مستلزم آن است انباشته‌اند. این موارد دانش را اصطلاحاً چارچوب‌ها، طرح‌ها، حک شده‌ها (scripts) یا برنامه‌ها می‌نامند . . . تنها لازم است آن مشخصه‌هایی که در طرح از خواب برخاستن نیستند ذکر شوند، به‌عنوان مثال، این‌که فرد صبحانه چه خورده و چه وقت منزل را به قصد کار ترک کرده است. فرض بر این گذاشته می‌شود که جزئیاتی که سخنگویان ذکر نمی‌کنند حضور دارند، مگر این فرض صریحاً باطل گردد.

شواهد دیگر دال بر تأیید چنین الگوهای دانش جهانی از مطالعه دقیق تولید و پردازش متن به‌دست می‌آید . . . وجه اشتراک همه این الگوها این است که آنها ساختارهای دانشی هستند که اطلاعات موجود در ذهن درباره اشیا، رشته‌های رخدادها و اعمال و اطلاعات موجود در ذهن درباره اهداف و انگیزه‌ها، برنامه‌ها و علائق را به هم پیوند می‌دهند. مزیت عمده داشتن الگوهای دانشی همچون این الگوهای ذخیره شده در ذهن این است که «داشتن الگوهای دانشی از پیچیدگی می‌کاهد . . . و این امکان را فراهم می‌سازد تا در هر زمان مفروض اطلاعات بسیار بیشتری را

در حافظهٔ فعال حفظ کرد» (دوبوگراند و درس‌لر ۱۹۸۱: ۹۱). اعمال این نظر به متون نوشتاری و گفتاری به این معناست که سخنگویان الگوهایی از لطیفه‌ها، حکایات، قصه‌های پریان یا رمانهای جنایی و همچنین دیگر انواع متونی که به‌عنوان مثال شخصیت‌هایی خاص و نقش‌های آنان و گسترش طرح داستان را از قبل پیش‌بینی می‌کنند، ذخیره کرده‌اند. آنان همچنین الگوهایی را برای نوبت‌گیری، طول نوبت و هدف عام و گسترش مکالمات دارا می‌باشند.

۳-۵ موضوعات

هنگامی که سخنگویان با کمک الگوهای دانش گوناگونی که در ۲-۵ مورد بحث قرار گرفتند، آنچه را که می‌خواهند بگویند انتخاب کردند، آنگاه باید تصمیم بگیرند که آیا آنچه برای اظهار انتخاب کرده‌اند بالقوه باب طبع و مورد علاقهٔ شنوندگان است یا خیر. مفهوم شایسته بودن خبر را نمی‌توان به‌سادگی به هر موقعیت مفروضی نسبت داد، و سخنگویان ممکن است برآورد اشتباهی داشته باشند، اما روشن است که سخنگویان پیوسته شنوندگان را با توجه به آنچه در ارتباط اظهار شده است و زمان برقراری ارتباط و همچنین چگونگی برقراری ارتباط مورد ارزیابی قرار می‌دهند:

به‌عنوان مثال، اگر خواهر شخصی نامزد کند، به برخی اقوام باید بلافاصله اطلاع داد، به دیگران در اولین برخورد پس از نامزدی، در حالی که برخی از دوستان آن شخص ممکن است خواهر او را نشناسند یا حتی ندانند که او خواهر دارد، و از نظر آنان این واقعه هیچ اهمیتی ندارد یا حتی علاقه‌ای به آن ندارند.

(کولتهارد ۱۹۸۵: ۷۹)

اولین موضوعی که در مکالمه ذکر می‌شود دارای اهمیت خاصی است، زیرا این تنها موردی است که سخنگویان در انتخاب آن آزادند. دیگر موارد را به درجات متفاوتی آنچه قبلاً رخ داده است تعیین می‌کند. موضوع آغازین مکالمه معمولاً در ارتباط با دلیل رویارویی باید باشد. از سخنگویان به‌شدت انتظار می‌رود تا بگویند چرا آنان درصدد رویارویی برآمده‌اند، همان‌گونه که مواردی که در آنها افراد بدون هیچ‌گونه انگیزهٔ پنهانی صرفاً به قصد معاشرت به یکدیگر سر می‌زنند این امر را تأیید می‌کنند. در این موارد آنان چیزی شبیه به این خواهند گفت که داشتم از اینجا رد می‌شدم که یا می‌خواستم احوالی ببرسم. البته برخی سخنگویان تا زمانی که بتوانند به‌نحو شایسته آن را ذکر کنند، از ذکر دلیل واقعی خودداری می‌کنند.

اگر قرار باشد که مکالمه‌ای برای شرکت‌کنندگان رضایت‌بخش باشد باید آن‌گونه از موضوعی به موضوعی (جدید) بپردازد که شنوندگان آنچه را که سخنگویان گفته‌اند در به‌دست گیرند و آن

را ادامه دهند (گذار به هم پیوسته (linked transition)، لوینسون ۱۹۸۳، ۳۱۳). ما همگی می‌توانیم مکالمات غیرقانع‌کننده‌ای را به یاد بیاوریم که در آنها هیچ تناسب دقیقی در موضوعات به چشم نمی‌خورد، بلکه تنها تغییر موضوعات ناگهانی و غیرمنتظره‌ای را می‌شود دید. سخنگویان و شنوندگان اگر بخواهند از مکالمه لذت ببرند باید مایل باشند که نه تنها درباره موضوعات مشابهی حرف بزنند (به‌عنوان مثال در ایام تعطیل به کجاها رفته‌اند)، بلکه در ارتباط با همان موضوع حرف بزنند (چگونه در کشورهای هر کدامشان قیمت‌ها بالا رفته‌اند). نوع غیرقانع‌کننده (هر چند نه چندان رایج) مکالمه زمانی است که سخنگویان مایل نباشند پاره‌گفتار قبلی را تحویل بگیرند و آن را ادامه دهند، بلکه به موضوع خودشان بچسبند و باز به سهم خودشان در مکالمه ارجاع دهند. این مورد را اتصال پرشی (skip-connecting) می‌نامند. در مکالمه زیر راجر و جیم اتصال پرشی دارند، یعنی به جای آنکه گفته خود را به پاره‌گفتار قبلی که مخاطب قبلی ارائه کرده است ربط دهند، آن را به آخرین پاره‌گفتاری ربط می‌دهند که خود ادا نموده‌اند (کولتهارد ۱۹۸۵: ۸۲):

راجر) بزرگراه عوارضی حال آدمو می‌گیره، مگه نه؟

کین) اِه. بزرگراه عوارضی؟

راجر) آره! حالتو بهم می‌زنه.

جیم) به‌نظر من شاخص خرید حال آدمو بهم می‌زنه، اون-

راجر) ولی وقتی از بزرگراه به سمت پایین می‌ری-

جیم) برو بچه‌ها همه دارن ضرر می‌دن.

راجر) ولی وقتی از بزرگراه به سمت پایین می‌ری، یه گله می‌بینی از آدم: پیرو پاتال. تظاهر می‌کنن.

تفریح می‌کنن. ولی کدوم تفریح.

کین) از کجا می‌دونی؟ هان؟

راجر) اونا- اونا سعی می‌کنن زندگی کنن ولی می‌دونی اونجا روبه خرابی می‌ره و فاتحه‌ش

خوندس

جیم) شاخص خرید هم همین‌طور

راجر) می‌فهمین؟

جیم) شاخص خرید هم درست-

راجر) آره، اون یکی از این لنگرگاه‌های زپرته، حالتونه؟

جیم) شاخص خرید شده یه تاب! هه.

کولتهارد (همانجا) معتقد است: «اتصال پرشی پدیده غیرمتداولی نیست، اما ظاهراً گویندگان فقط بر روی یک پاره‌گفتار اتصال پرشی دارند و بنابراین سؤال مخالف «از کجا می‌دونی؟ هان؟» در واقع موضوع راجر را حفظ می‌کند؛ جیم در نوبت بعدی خود مجبور می‌شود پاره‌گفتار به هم پیوسته

بهنجاری را تولید کند، اما هنوز هم قادر است از نوبت خود برای اصرار بر شاخص خرید به‌عنوان موضوع ممکن استفاده کند، شاخص خرید هم همین‌طور».

موضوعات را می‌توان (البته نه الزاماً) به طرق گوناگونی از یکدیگر باز شناخت. یک راه معمول استفاده از خوب، بسیارخوب و امثال آنهاست که با تکیه قوی و آهنگ افتان زیر ادا شده باشند و بعد از آنها مکثی وجود داشته باشد؛ این مورد را کولتھارد (۱۹۸۳: ۱۲۳) تدوین‌گر (framer) می‌نامد. شیوه دیگر نشان دادن محدوده موضوع این است که سخنگو خلاصه‌ای مفید (و اغلب به شکل ضرب‌المثلی) بگوید که با استفاده از آن شنونده می‌تواند (و در واقع از او انتظار می‌رود) در مورد آن با‌گوینده هم عقیده باشد.

کتابنامه

- Austin, J.L. 1962. *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- (de) Beaugrande, R. and Dressler, W. 1981. *Introduction to text linguistics*. Harlow: Longman.
- Cheepen, C. and Monaghan, J. 1990. *Spoken English: a practical guide*. London: Pinter.
- Cook, G. 1989. *Discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- Coulthard, M. 1985. *An introduction to discourse analysis*. 2nd edn. Harlow: Longman.
- Crystal, David. 1992. *A dictionary of linguistics and phonetics*. London: Basil Blackwell.
- Edmondson, W. 1981. *Spoken discourse*. London: Longman.
- Edmondson, W. and House, J. 1981. *Let's talk and talk about it*. Munich: Urban & Schwarzenberg.
- Fillmore, C.J. 1981. "Pragmatics and the description of discourse." In P. Cole (ed) *Radical pragmatics*, New York: Academic Press.
- Gramely, Stephan & Pätzold, Kurt-Michael. 1992. *A Survey of Modern English*. London: Routledge.
- Hymes, D. 1972. "On communicative competence", in J.B. Pride and J. Holmes (eds) *Sociolinguistics*. Harmondsworth: Penguin, pp. 269-93.
- Jefferson, G. 1972. "Side sequences", in D. Sundow (ed) *Studies in social interaction*. New York: Free Press, pp. 294-338.
- Jefferson, G. 1978. "Sequential aspects of storytelling in conversation", in J. Schenkein (ed.) *Studies in the organisation of conversational interaction*. New York: Academic Press, pp. 219-48.

- Laver, J. 1975. "Communicative functions of phatic communion", in A. Kendon, R. Harris and M. Key (eds) *The organisation of behavior in face-to-face interaction*. The Hague: Mouton, pp. 215-238.
- Levinson, S.C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Owen, M. 1983. *Apologies and remedial interchanges*. Berlin: Mouton.
- Pin, E.J. and Turndorf, J. 1985. *The pleasure of your company*. New York: Praeger.
- Polanyi, L. 1985. "Conversational storytelling", in T.A. Van Dijk (ed) *Discourse and Dialogue*, Vol. 3 of *Handbook of discourse analysis*. London: Academic Press, pp. 183-201.
- Schegloff, E. and Sacks, H. 1973 "Opening up closings". *Semiotics*. 8:289-327.
- Schiffrin, Deborah. 1990. "Conversation analysis", in Frederick J. Newmeyer(ed) *Linguistics: the Cambridge survey*, Vol. 4. *Language: the socio-cultural context*. London: Cambridge University Press, pp. 251-273.
- Searle, J.R. 1969. *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wardhaugh, R. 1985. *How conversation works*. Oxford: Blackwell.
- Zimmerman, Don H. 1992. "Conversation analysis", in *International encyclopedia of linguistics*, Vol. 1. London: Oxford University Press, pp. 306-309.
- لطفی پور ساعدی، کاظم. ۱۳۷۱. «درآمدی به سخن‌کاوی»، مجله زبانشناسی، ش بیایی ۱۷، تهران، مرکز نشر دانشگاهی، ص ۳۹-۹.

