

Γιατί μελετώ την ομιλία στο πλαίσιο της αλληλεπίδρασης

Ήμουν ένας ανήσυχος κοινωνικός ψυχολόγος και με απασχολούσε το ότι δε βρισκόμουν εκεί όπου υπήρχε δράση. Θα μάζευα τις γνώμες των ανθρώπων για την ανεργία ή σχετικά με τους φίλους τους. Θα τους έβαζα να συμπληρώσουν απαντήσεις κάτω από ποικίλες πειραματικές συνθήκες. Όμως αυτό ποτέ δε μου φαινόταν σωστό. Είχα την αίσθηση ότι κοιτάζα κάτω από τη λάμπα όπου το φως ήταν πιο δυνατό, ενώ οι πιο έξυπνοι άνθρωποι ήταν στο πάρτι που γινόταν πιο κάτω στο δρόμο.

Όσο καλά σχεδιασμένο κι αν ήταν το ερωτηματολόγιο και όσο έξυπνοι κι αν ήταν οι πειραματικοί χειρισμοί, ποτέ δεν αισθανόμουν ότι μου έδιναν πολλά. Οι λέξεις δεν είχαν συνέπειες, δεν έκαναν τίποτα. Δε μπορούσα να κοιτάξω καμιά απάντηση χωρίς να σκεφτώ: «Ναι, αλλά τι εννοεί;».

Υποθέτω ότι έπαψα να πιστεύω αυτό που η ψυχολογία σε αναγκάζει να πιστέψεις: ότι η γλώσσα είναι απλά ένα μέσο αναπαράστασης. Ότι περιγράφει λιγότερο ή περισσότερο καθαρά ή λιγότερο ή περισσότερο αξιόπιστα πράγματα που βρίσκονται στη γνωστική αποθήκη: στάσεις, κρίσεις, γνώμες, αναμνήσεις. Έπαψα να πιστεύω ότι η γλώσσα απλά περιγράφει ουδέτερα όλα αυτά τα πράγματα.

Μέχρι εδώ όχι και τόσο καλά και πολλοί άνθρωποι είχαν την ίδια αίσθηση στη δεκαετία του εβδομήντα και του ογδόντα. Κάποιοι ποτέ δε συνήλθαν. Κάποιοι ταρακουνήθηκαν, το ξεπέρασαν σαν μια στιγμή της καριέρας τους και συνέχισαν τη δουλειά τους, αποφασισμένοι να σχεδιάσουν ένα πραγματικά καλό ερωτηματολόγιο, ένα πείραμα εργαστηρίου, ένα σχέδιο κωδικοποίησης κατηγοριών και άλλα παρόμοια.

Και κάποιοι αναζήτησαν βοήθεια αλλού. Αυτό έκανα κι εγώ και βρήκα το βιβλίο του Levinson (1983) με τίτλο *Πραγματολογία*: το πρώτο βιβλίο που διάβασα το οποίο έπαιρνε τη γλώσσα αρκετά στα σοβαρά, ώστε να αναρωτιέται πραγματικά πώς αυτή χρησιμοποιείται στη συνηθισμένη καθημερινή ζωή. Το κεφάλι μου άρχισε να γυρίζει.

Όταν σταμάτησε, διαπίστωσα ότι είχα μάθει κάτι: ότι όταν οι άνθρωποι μιλούν, δεν έχουν στόχο να σου πουν τι βρίσκεται μέσα στο μυαλό τους. Έχουν στόχο να κάνουν κάτι.

Όταν μιλάς, μιλάς μέσα σε ένα πλαίσιο αλληλεπίδρασης και μιλάς για να προχωρήσει η αλληλεπίδραση. Δε μιλάς για να ξετυλίξεις τα περιεχόμενα της μνήμης σου. Δεν εκφράζεις μια στάση όπως εκθέτεις τις πορσελάνες σου. Μια εκφορά λόγου μοιάζει περισσότερο με βόμβα παρά με καταγραφή.

Αυτό ήταν το τέλος των νεκρών λέξεων για μένα. Με το που βλέπεις ότι η ομιλία είναι δράση, πηγαίνεις και την αναζητάς εκεί που αυτή κάνει κάτι. Αρχισα να μαγνητοφωνώ τους φίλους μου και τους γείτονες, να απομαγνητοφωνώ ό,τι μου έλεγαν, περνώντας ώρες για να ανιχνεύσω το ύψος και το κατέβασμα της φωνής τους.

Στην αρχή το μόνο που μπορούσα να κάνω ήταν να το δώ αυτό με όρους κοινής αντίληψης: αυτή τον ρωτάει αυτό, αυτός της απαντάει αυτό. Δεν είχε αποτέλεσμα. Συνέχισα να ψάχνω για πιο ευαίσθητα εργαλεία.

Η ψυχολογία δεν τα είχε. Κοιτάζεις στην εργαλειοθήκη της ψυχολογίας και στην καλύτερη περίπτωση αυτό που βλέπεις είναι ένα κατάλογος από μηχανές ταξινόμησης. Τρόποι να διοχετεύσεις την ομιλία σε κατηγορίες: «κάνει μια υπόδειξη», «γνέφει», «κάνει ερώτηση με απάντηση ναι/όχι». Όλα αυτά είναι πολύ ανεπεξέργαστα.

Υπάρχει μια ιστορία σχετικά με μια συνομιλία ανάμεσα στον κοινωνικό ψυχολόγο Robert Bales και τον κοινωνιολόγο Harold Garfinkel. Ο Bales υποστήριζε το δικό του σύστημα ταξινόμησης («κάνει υπόδειξη», «γνέφει» κλπ.) και σύστηνε στο Garfinkel να το χρησιμοποιήσει για να περιγράψει αυτά που συνέβαιναν σε συνεδριάσεις σωμάτων ενόρκων. Ο Garfinkel απάντησε, σύμφωνα με την ιστορία, ότι το σύστημα του Bales ήταν έξοχο, αν κάποιος ήθελε να δει πώς το σώμα ενόρκων δούλευε ως ομάδα του Bales. Αν όμως κάποιος ήθελε να δει πώς η ομάδα αυτή δούλευε ως σώμα ενόρκων, θα έπρεπε να ξεκινήσει από κάπου αλλού.

Αυτό ακουγόταν σωστό. Και άνοιγε τον επιστημονικό κλάδο του Garfinkel, την εθνομεθοδολογία: πώς οι καθημερινοί άνθρωποι σχεδιάζουν τη δράση τους, ώστε να γίνουν κατανοητοί μεταξύ τους και να κάνουν πράγματα. Θυμάμαι ότι σκεφτόμουν «Γιατί η κοινωνική ψυχολογία δεν είναι έτσι;». Μετά διάβασα το βιβλίο του Mick Billig (1987) *Επιχειρηματολογία και σκέψη* και το βιβλίο των Jonathan Potter και Margaret Wetherell (1987) *Λόγος και κοινωνική ψυχολογία* και αντιλήφθηκα ότι η κοινωνική ψυχολογία θα μπορούσε να είναι έτσι.

Από την αρχή της δεκαετίας του ενενήντα, όπως όλοι που αλλαξοπίστησαν, αποφάσισα να προχωρήσω στο βαρύ έργο, στις θεμελιώδεις αρχές της καταναγκαστικής, επίπονης, λεπτομερούς ανάλυσης. Πώς ακριβώς οι άνθρωποι κάνουν αυτά που κάνουν.

Πήρα το βιβλίο, κλασικό στην ανάλυση συνομιλίας, του Harvey Sacks (1992) *Διαλέξεις για τη συνομιλία*. Το βιβλίο του Sacks με τις περιπτώσεις τηλεφωνημάτων σε κέντρα πρόληψης της αυτοκτονίας. Τηλεφωνικές συνδιαλέξεις στην Καλιφόρνια, θεραπευτικές ομάδες εφήβων και άλλα παρόμοια έδειχναν ότι η αλληλεπίδραση ήταν, εν μέρει, μηχανική (πότε κανείς έπρεπε να πάρει το λόγο, πώς έπρεπε να πάρει το λόγο, πώς να τον ξαναπάρει, να απέχει από το λόγο, να διατηρήσει το λόγο και να αποχωρήσει) και εν μέρει ρητορική (τί πρέπει κάποιος να πει, πώς να το πει και πώς να το πει χωρίς να το έχει πει).

Υπήρχαν κανόνες και οι άνθρωποι τους χρησιμοποιούσαν, έκαναν κατάχρηση των κανόνων αυτών και τους παρέβαιναν με εξαιρετική επιδεξιότητα. Και, βέβαια, η χρήση και η κατάχρηση των κανόνων είναι αυτά με τα οποία μεταδίδεται το νόημα όσων λες και γίνονται πράγματα. Οι συνηθισμένοι ομιλητές είναι τόσο καλοί σ' αυτό ώστε η μηχανική να είναι αόρατη και η ρητορική τέλεια καλυμμένη ως απλή ομιλία.

Για να πάω πίσω από την επιφάνεια, έπρεπε να μάθω να μην εμπιστεύομαι την πρώτη ανάγνωση του απομαγνητοφωνημένου κειμένου, καθυστερώντας να κρίνω μέχρι να το διαλύσω και να το ανασυνθέσω.

Ρίξτε μια ματιά σ' αυτό το απόσπασμα που προέρχεται από μια συνέντευξη ψυχολογικής αξιολόγησης με στόχο να μετρήσει την ποιότητα ζωής του ατόμου που απαντάει. (Εχω παραλείψει σχεδόν όλα τα σύμβολα της απομαγνητοφώνησης, οι παρενθέσεις δείχνουν τις πολύ σύντομες παύσεις και οι αγκύλες εκφορές των ομιλητών που συμπίπτουν.)

Απόσπασμα από συνέντευξη ψυχολογικής αξιολόγησης

Ψυχολόγος (Ψ): αισθάνεσαι άβολα (0,4 δευτ.) σε κοινωνικές (0,2 δευτ.) εκδηλώσεις;
Συνομιλήτρια (Σ): όχι
Ψ: [Άννα; (0,2 δευτ.) ποτέ;
Σ: όχι
Ψ: μερικές φορές;
Σ: ^οόχι^ο
Ψ: ή συνήθως
Σ: μερικές φορές ναι:
Ψ: ναι; (0,4 δευτ.) Εντάξει, θα βάλουμε δύο γι αυτό τότε (ρουφάει τη μύτη)

Η πρώτη σας σκέψη, όπως και η δική μου, θα ήταν: «Εντάξει, η ψυχολόγος πήρε την απάντηση στην ερώτησή της και προχώρησε». Όμως μετά αναρωτιέστε για τη μηχανική όσων ειπώθηκαν. Τι μας λέει, για παράδειγμα, σχετικά με το ότι η ψυχολόγος φαίνεται να αγνοεί τις πρώτες δύο απαντήσεις της συνομιλήτριάς της, παρά το ότι είναι απόλυτα νόμιμες (μετά την αρχική της απάντηση που πιθανό να μην την άκουσε);

Η συνομιλήτρια λέει «όχι» αλλά η ψυχολόγος ρωτάει ξανά «μερικές φορές;». Η συνομιλήτρια λέει ξανά «όχι», μαλακά, αλλά η ψυχολόγος επανέρχεται δριμύτερη με το «ή συνήθως». Η συνομιλήτρια τώρα τροποποιεί την απάντησή της- «μερικές φορές ναι». Αυτή είναι η απάντηση που δέχεται η ψυχολόγος και καταγράφει στην επίσημη αναφορά- «θα βάλουμε δύο γι αυτό τότε».

Τώρα, με όρους μηχανικής, έχουν μπλοκαριστεί δύο απαντήσεις της συνομιλήτριας. Όταν αυτό συμβαίνει στη συνομιλία τείνεις να δοκιμάσεις κάτι διαφορετικό την τρίτη φορά. Έτσι, η συνομιλήτρια ίσως δίνει την τρίτη απάντηση προσπαθώντας να δοκιμάσει κάτι διαφορετικό, κάτι που να ταιριάζει καλύτερα.

Και όταν κοίταξα όλες τις συνεντεύξεις, αυτό συνέβαινε ξανά και ξανά. Η ψυχολόγος έπρεπε να ακολουθήσει τη σειρά των τριών εναλλακτικών ερωτήσεων και να θεωρήσει μόνο την τρίτη απάντηση ως σωστή. Έπρεπε να το κάνει γιατί έτσι ήταν γραμμένο στο χαρτί.

Όμως η συνομιλήτρια μπορεί να μη το σκέφτηκε αυτό- από την πλευρά της συνομιλήτριας, η ψυχολόγος την κατέστησε υπόλογη για το ότι δεν έδωσε τη σωστή απάντηση δύο φορές, και τώρα κατάφερε να δώσει μια απάντηση που η ψυχολόγος δέχεται.

Έτσι, μ' αυτό το μη άξιο λόγου τρόπο (τουλάχιστο δεν τονίστηκε από την ψυχολόγο), ένα ολόκληρο σύνολο από αξιολογήσεις βασίζεται σε μια περίεργη αναντιστοιχία. Η ψυχολόγος προσαρμόζει τα λόγια της στο γραπτό ερωτηματολόγιο και η συνομιλήτρια προσαρμόζει τα λόγια της στο χώρο που της ανοίγει η ψυχολόγος.

Αν αυτό είναι παράδειγμα μηχανικής, δείτε αυτό το παράδειγμα που είναι ένα συνδυασμός μηχανικής και ρητορικής. Είναι κάποιος που διατυπώνει μια γνώμη- «εκφράζει μια στάση»- σχετικά με παράπονα που έγιναν κατά της αστυνομίας. Απ' ό,τι φαίνεται η αστυνομία μάλλον χτύπησε άσχημα κάποιους διαδηλωτές αλλά οι κατηγορίες εις βάρος της αστυνομίας δεν έκαναν εντύπωση στον Jones.

Εδώ μιλάει για τους ανθρώπους που παραπονέθηκαν κατά της αστυνομίας (αποκαλύπτω σε ποιους αναφέρεται για να κάνω αυτά που λέει πιο καθαρά)

... όμως νομίζω ότι οι, ειδικά οι άνθρωποι της εκκλησίας που πήγαιναν (1,1 δευτ.) ε (0,5 δευτ.) αναρωτιέμαι αν πραγματικά το σκέφτονταν καλά [παρалаείπονται λέξεις εδώ] (μουρμουρίζει: ξέρεις) αυτοί αυτοί πηγαίνουν και λένε ααα να μην είναι αυτό [δηλαδή αυτό που η αστυνομία έκανε] που θα έκανε ο Χριστός. Εντάξει δεν είναι αυτό που θα έκανε ο Χριστός αλλά ούτε όμως ο Χριστός θα πήγαινε εκεί πέρα να διαδηλώσει.

Αν ήμουν ακόμα ψυχολόγος απ' αυτούς που «κατηγοριοποιούν», δεν είμαι απόλυτα σίγουρος τι θα έκανα με τον Jones. Όταν, όμως, ξεχάσουμε την κατηγοριοποίηση, μπορούμε να στρέψουμε την προσοχή μας στον τρόπο που αυτός οικοδομεί τη γνώμη του και να εκτιμήσουμε τη ρητορική του. Πώς ο Jones παρουσιάζει τον εαυτό του «να μην έχει εντυπωσιαστεί» από τα παράπονα κατά της αστυνομίας;

Πρώτα, παρουσιάζει τους παραπονούμενους φαινομενικά ουδέτερα, ίσως ακόμα και θετικά: είναι «άνθρωποι της εκκλησίας». Μετά κάνει μια αντιπαραβολή με δύο μέρη: πρώτα, αυτά που λένε «αυτοί», οι παραπονούμενοι. Μετά αυτά που λέει ο ίδιος. Τέτοιες αντιπαραβολές πάντα υπονοούν ότι το δεύτερο μέρος είναι το ατού, όμως αυτός ανακατεύει τα χαρτιά περισσότερο.

Αυτά που «αυτοί» λένε παρουσιάζονται ως παράλογα: «αυτοί» παρουσιάζονται να παραπονιούνται ότι η αστυνομία (αυτοί οι δραστήριοι, σοβαροί άνθρωποι που έχουν μια δύσκολη δουλειά να κάνουν) δεν είναι άνθρωποι του Χριστού (παθητικοί, συγχωρητικοί, του τύπου γυρίζω και το άλλο μάγουλο).

Γιατί ο Jones διαλέγει από όλες τις συγκρίσεις αυτή με το Χριστό; Επειδή με το να το κάνει κινητοποιεί αυτό που οι ίδιοι οι παραπονούμενοι υποθετικά σκέφτονται- είναι άλλωστε «άνθρωποι της εκκλησίας». Μετά δίνει τη *χαριστική βολή*: οι ίδιοι οι παραπονούμενοι δεν είναι άνθρωποι του Χριστού- ή, στην αλλόκοτη εικόνα του, «ούτε όμως ο Χριστός θα πήγαινε εκεί πέρα να διαδηλώσει». Το παράπονο καταρρέει.

Αυτό που μπορούμε να αναλύσουμε σε όσα λέει ο Jones είναι ο τρόπος με τον οποίο αυτός πετυχαίνει εκεί και τότε να παρουσιάσει αυτή την απορριπτική άποψη. Καταφέρνουμε να δούμε ότι αυτό που είναι σημαντικό σε αυτά που λέει ο Jones είναι αυτό που κάνει (απορρίπτει και κάνει να φαίνεται ανάξιο λόγου ένα παράπονο κατά της αστυνομίας) παρά το τι «είναι» αυτό (εννοιολογικά, απλά μια «γνώμη»).

Αν έχει την ίδια άποψη και αλλού ή αν αυτή είναι η «πραγματική» του άποψη δεν είναι δυνατό να το απαντήσει κανείς. Τι είναι μια «πραγματική» άποψη; Δεν ξέρω ούτε κανείς άλλος ψυχολόγος ξέρει.

Η μόνη ικανή πηγή αυθεντίας που μπορεί να προσδιορίσει την «πραγματική άποψη» του Jones είναι οι άλλοι άνθρωποι, που (αν ακούσουμε την κασέτα λίγο παρακάτω) μπορεί να τον κατηγορήσουν ότι είναι άξεστος, προσβλητικός και ό,τι άλλο θέλετε, ή να τον πάνε στο δικαστήριο και να κηρυχθεί ένοχος ή να αθωωθεί. Αυτές είναι οι κρίσεις που η κοινωνία χειρίζεται κατάλληλα. Δεν πρόκειται εγώ να το κάνω αυτό ούτε είμαι σίγουρος αν ένας ψυχολόγος θα έπρεπε να το κάνει.

Αλλά, αν μπορέσω να δείξω πώς εκεί και τότε ο Jones έστησε το λόγο του έτσι ώστε να παρουσιάσει ως ανάξιο λόγου και να απορρίψει ένα παράπονο κατά της αστυνομίας- αυτό που αξίζει να κάνει κανείς είναι να κάνει κανείς κοινωνική ψυχολογία εκεί που βρίσκεται η δράση.

Από τη στιγμή που αρχίζεις να κοιτάξεις από κοντά αυτά που κάνουν οι άνθρωποι, δε μπορείς να επιστρέψεις στο να τα στριμώχνεις σε κατηγορίες ή να μεταχειρίζεσαι τις λέξεις ως καταγραφές. Αυτό σημαίνει να είσαι σκυμμένος ώρες πάνω από το μαγνητόφωνο ή μπροστά στο βίντεο, αλλά οι απολαβές είναι τεράστιες. Και, αν ο ψυχολόγος είναι περιέργος για το τι κάνουν οι άνθρωποι μεταξύ τους, δεν υπάρχει πιο προσοδοφόρα διασκέδαση απ' αυτήν.

Βιβλιογραφία

- Billig, M. (1987) *Arguing and thinking: A rhetorical approach to social psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Levinson, S. (1983) *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Potter, J. & Wetherell, M. (1987) *Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behaviour*. London: Sage.
- Sacks, H. (1992) *Lectures on conversation*. 2 vols. Oxford: Blackwell.

Μετάφραση: Θάλεια Κωνσταντινίδου
Θεσσαλονίκη, 2003