

МЕТОДОЛОГИЯ И ТЕОРИЯ

МНОГОМЕРНАЯ РЕАЛЬНОСТЬ РАЗГОВОРА:
ПОДХОДЫ И ИССЛЕДОВАНИЯ

А.М. УЛАНОВСКИЙ

Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ), Москва

Статья посвящена рассмотрению существующих моделей анализа и понимания разговора. Обсуждаются общее состояние дел в области изучения разговора и современные взгляды на разговор в социальных науках и философии, выводящие его за пределы обмена репликами между людьми. Представлено понимание разговора как самобытного феномена, обладающего собственной структурой и динамикой, которые неправомерно сводить лишь к языковым, социальным, мотивационным или личностным факторам. Обсуждаются трудности в изучении повседневного разговора, связанные со сложностью его регистрации и наличием в нем множества «неправильных» форм.

Дан обзор подходов к анализу разговора в различных областях социальных наук и практик. Среди них: первые этнографические работы и модели разговора в контексте ситуации и культуры; внимание к деталям «исцеляющего» разговора в психоанализе; разбор функций разговора в системно-функциональной лингвистике; понимание разговора как конструирования в рамках теории речевых актов; формулирование принципа кооперации в разговоре и разговорных максим в прагматике языка; анализ разговора в сообществах в этнографии говорения; разбор согласованности разговора в социолингвистике; внимание к позиции собеседников в разговоре в дискурс-анализе; классификация типов поведения в групповом разговоре в рамках интеракционного процесс-анализа; понимание разговора как игры в драматургическом подходе; наконец, изучение механизмов и очереди разговора в конверсационном анализе. Указанные подходы и модели раскрывают сложность и многогранность феноменологии повседневного разговора. В результате сопоставления описанных моделей представлена обобщенная модель анализа разговора. Она включает элементы сцены и участников, общего дизайна разговора, переходов очереди, повторяющихся тем и паттернов, коммуникативных затруднений и институциональной специфики.

Ключевые слова: разговор, модель анализа, подход, интеракция, контекст, структура.

Разговор — это один из тех феноменов, который за своей простотой и повседневностью маскирует свою сложную и многомерную структуру. Разговор всеобъемлющ и фундаментален для нашей истории, дел, социальных институтов (Zimmerman, Boden,

1991). Это базовая форма речевого обмена, и другие формы — лишь различные трансформации и вариации разговора (Сакс, Щеглофф, Джефферсон, 2015). Тем не менее он не сводится лишь к обмену между людьми. Согласно ряду современных представлений, это деятельность, в которой порождается и калибруется наша идентичность, конструируется совместно разделяемая реальность и поддерживается социальный порядок (Улановский, 2004, 2009; Квале, 2003; Gergen, 1994; Shotter, 1993). Как отмечал Дж. Шоттер, мы не просто общаемся, мы утверждаем себя и мир в нашей разговорной активности (Shotter, 1993).

Статья подготовлена в ходе работы (№ 14-01-0177) в рамках Программы «Научный фонд Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ)» в 2014–2016 гг. и с использованием средств субсидии на государственную поддержку ведущих университетов Российской Федерации в целях повышения их конкурентоспособности среди ведущих мировых научно-образовательных центров, выделенной НИУ ВШЭ.

Понятие разговора с середины XX в. постепенно превратилось из слова обыденного языка в один из ключевых концептов современной философии и гуманитарной методологии (Махлин, 2009; Квале, 2003). Интерес к максимально повседневным, бытовым формам разговора в попытке найти ответы на вопросы о языке, сознании Я, сообществах – характеризует современные социальные науки. Этот интерес затронул и прикладные дисциплины. К примеру, сегодня существует достаточно оригинальная и увлекательная область исследований повседневных разговоров в организациях. Как метко сформулировала Д. Боден, автор широко цитируемого исследования разговоров на рабочем месте: «Разговор – это сердце любой организации. Через него осуществляется каждодневный бизнес организаций. Люди в организации говорят весь день, каждый день» (Boden, 1994, p. 1). Быстрые изменения внешних условий требуют, чтобы организации были достаточно эффективны в удержании различных частей в контакте друг с другом, и это повышает требования к качеству разговоров сотрудников (Boden, 1995). Поэтому во многих смыслах разговор есть работа (Там же).

С различных сторон и с разным интересом к повседневному разговору подходило множество традиций, теорий и способов анализа: логико-философский анализ и теория речевых актов, герменевтика и философия диалога, системно-функциональная лингвистика и дискурс-анализ, социолингвистика и этнография речи, символический интеракционизм и драматургический подход, количественный контент-анализ, психолингвистика и теории коммуникации, психоанализ и психотерапия, этно-методология и конверсационный анализ. Данная статья преследует цель рассмотреть существующие модели качественного анализа разговоров, описать их ключевые элементы и интегрировать их в обобщенной модели, удобной для использования в

психологических и психолингвистических исследованиях разговора.

О ТРУДНОСТЯХ ИЗУЧЕНИЯ РАЗГОВОРА

Вплоть до 1960-х гг. было всего несколько попыток последовательного эмпирического изучения разговора в науке (Coulthard, 1985). Видные лингвисты, такие как Н. Хомский, полагали, что разговор находится в окружении сильно рандомизированных факторов, и потому не считали возможным найти структуру в «хаосе» разговоров (Турчик, 2010). У. Лабов выделил ключевые трудности, с которыми обычно связывают изучение повседневной речи в ситуации разговора: 1) «неправильность» ее форм и предложений, которые сами носители осуждают и исправляют, а также наличие сигналов, не отягощенных значением; 2) вариативность, разнородность, множественность способов сказать одно и то же; 3) трудности восприятия речи на слух и трудности записи разговоров; 4) использование редких грамматических форм, на которых можно делать доказательные выводы (Лабов, 1975).

Критически разбирая эти трудности, У. Лабов показывает, что они не являются непреодолимыми. Так, неправильность повседневной речи – скорее миф, так как около 75% высказываний при ближайшем рассмотрении оказываются правильными, а если к оставшейся части применить правила эллипсиса (намеренного пропуска несущественных слов в разговоре) и редактирующих правил (описывающих запинки, заикания и фальстарты), доля неправильных предложений составит менее 2% (Там же). Разнородность разговора – это тоже норма: отсутствие стилевых сдвигов и многослойных систем разговора, по мнению У. Лабова, является скорее нарушением естественной жизни. Проблема записи разговоров в полевых условиях и в 1970-е гг. была уже технически решаемой задачей, а сегодня, с разработкой удобных компакт-

ных цифровых диктофонов и видеокамер, и вовсе стала обыденной практикой для исследователей. Наконец, редкость грамматических форм — это также не столько проблема, сколько задача для будущего накопления наших знаний о функциях, которые выполняют эти формы (Там же).

ЗА ПРЕДЕЛАМИ ВОЛИ ГОВОРЯЩИХ: РАЗГОВОР КАК АВТОНОМНАЯ ОБЛАСТЬ

Идея о том, что разговор — это нечто большее, чем реализация намерений говорящих, высказывалась задолго до оформления современных исследований. Один из ключевых представителей философии разговора и герменевтики Х.-Г. Гадамер полагал, что не мы «ведем» разговор, а скорее он нас «ведет», мы же лишь «впутываемся» в него и чем он подлиннее, тем меньше он зависит от нашей воли (Гадамер, 1988). С этой точки зрения разговор гораздо менее управляем, чем мы привыкли думать, и наличие у него собственной организации, или, говоря словами Х.-Г. Гадамера, собственной «воли», — приводит к ситуации, когда оба собеседника имели одни намерения, но разговор «зашел не туда»: «В том, как за одним словом следует другое, в том, какие повороты, какое развитие и заключение получает разговор, — во всем этом есть, конечно, нечто вроде “ведения”, однако в этом “ведении” собеседники являются в гораздо большей мере ведомыми, чем ведущими. Что “выяснится” в беседе, этого никто не знает заранее. Достижение взаимопонимания или неудача на пути к нему подобны событию, случающемуся с нами» (Там же, с. 446).

В основе многих современных исследований разговора лежит допущение, что разговор как интерактивный феномен обладает собственной, фундаментально независимой организацией, которую необходимо и целесообразно рассматривать в своих собственных терминах, не сводя к чисто языковому, социальным, мотивационным или личностным факторам (Psathas,

1995). В исследовательской практике это означает, что мы воздерживаемся от трактовки, например, деловых переговоров как процесса, управляемого целями и намерениями участников, в котором они адаптируют свои стратегии, следуют планам игры, совершают маневры, подсчитывают очки или попадают в капканы (Boden, 1995). Скорее это означает трактовку переговоров как процесса, который упорядочен во времени и в котором любая стартовая позиция, вне зависимости от того, насколько она сильна или просчитана участником, опосредована интеракционными элементами разговора в их развертке (Там же).

МНОГООБРАЗИЕ МОДЕЛЕЙ АНАЛИЗА РАЗГОВОРА

Разговорное исцеление и детали разговора: психоанализ

В современных обзорах отсчет научно-го изучения повседневного разговора принято начинать с работ лингвистов, этнографов и социологов середины XX в. (см., например: Coulthard, 1985; Halliday, Hasan, 1989). Тем не менее и в науке, и в философии, и в прикладных областях можно найти примеры глубоких новаторских для своего времени работ, опиравшихся на анализ разговоров.

Примером выступают работы З. Фрейда, который чуть ли не первым среди ученых-современников проявил интерес к едва заметным деталям повседневных разговоров, показав их небанальность, практическую пользу и эвристическую ценность (Фрейд, 2006). Сам разговор был переосмыслен З. Фрейдом как средство лечения в опоре на знаменитый «случай Анны О.», называвшей их сеансы «разговорным исцелением» (talking cure) (Фрейд, 2005). З. Фрейд одним из первых начал приводить в своих работах выдержки из обычных диалогов с пациентами и личными знакомыми для иллюстрации своих положений. Отличие этих выдержек от современных

аналогов из работ с анализом разговоров в том, что они приводились З. Фрейдом исключительно по памяти — в отсутствие средств аудиозаписи, возможности точной расшифровки и перепроверки. Кроме этого, материалом анализа становились обычно взаимодействие и динамика отношений с человеком на множестве сессий, т.е. десятки или даже сотни часов разговоров.

Тем не менее психоаналитическую традицию рассмотрения терапевтических сессий и интервью (Birksted-Breen, 2012) можно считать одной из ранних и плодотворных линий изучения институционального взаимодействия «врач—пациент», которое стало общим местом множества современных исследований и работ (Morris, Chenail, 2009). И хотя З. Фрейд не стремился создать какую-то формальную схему анализа, он тем не менее разработал ряд оригинальных категорий, которые используются сегодня его последователями для анализа взаимодействия «врач—пациент». Среди них сеттинг (обстановка, рамки общения), перенос, контрперенос, мотивы, внутренние конфликты говорящего, ошибочные действия (оговорки, ослышки) (Гринсон, 1994).

Разговор в контексте: первые работы и модели

Анализ разговоров в различных повседневных ситуациях традиционно выступал методом полевых исследований антропологов и понимания мировоззрения незнакомых сообществ. Столкнувшись в 1920-е гг. с проблемой понимания английскими читателями разговоров туземцев с островов Тробриан, известный антрополог Б. Малиновски пришел к пониманию, что важно не просто приводить буквальный перевод разговоров, но обязательно сопровождать их пояснением *контекста ситуации*, а также общим *контекстом культуры* (Halliday, Hasan, 1989). К примеру, разговор о ловле рыбы и навигации в море жителей этих островов невозможно было понять без знания того, что происходит, и их культуры (Там же).

Ученик Б. Малиновского, а в последующем основатель Лондонской лингвистической школы Дж. Фирс стал первым, кто в 1930-е гг. призвал лингвистов прагматически изучать разговор в повседневном контексте (Firth, 1957). Его самое известное выражение: «Вам нужно знать слово в компании, в которой оно находится» («You shall know a word by the company it keeps») (Там же, с. 11). Дж. Фирсу принадлежит и одна из первых моделей анализа разговора, включавшая рассмотрение (1) участников в ситуации, их личности, статуса, ролей; (2) действий участников, вербальных и невербальных; (3) релевантных черт разговора, таких как окружающие объекты, события; (4) эффектов вербальных действий, или изменений, которые приносят реплики участников (см.: Halliday, Hasan, 1989).

Функции разговора: системно-функциональная модель

На протяжении последующих десятилетий, вплоть до 1960-х гг. было лишь две попытки дальнейшей разработки этой проблематики. Одна из них принадлежала Т. Митчелу, который в работе 1957 г. с опорой на схему Фирса описал процесс купли—продажи на материале разговоров в магазинах, на рынке и аукционах (Coulthard, 1985), другая — З. Харрису, стремившемуся выделить единицы предложений, которые равнозначны («середина осени» и «конец октября») и обеспечивают связность речи (см.: Там же).

Продолжая традицию функционализма Б. Малиновского и своего прямого учителя Дж. Фирса, М. Холлидей развил *системно-функциональную лингвистику*, рассматривающую то, как разговор используется людьми для выполнения определенных функций в культурных контекстах во взаимодействии с их социальной средой (Halliday, 1978). Он выделяет три компонента социального контекста разговора: поле (field), способ (mode) и тенор (tenor). Поле — это то, что происходит, и то,

во что участники вовлечены; способ — это канал коммуникации (письменный или устный) и риторическая форма; тенор — это участники, их отношения, характеристики, статус и роли (Halliday, Hasan, 1989).

Разговор как конструирование: теория речевых актов

Теория речевых актов Дж. Остина и Дж. Серля знаменовала собой в 1960–1970-х гг. поворот наук о языке к прагматике, уделяющей внимание не только самому языку, но и говорящему субъекту, адресату, их взаимодействию и ситуации общения (Арутюнова, 1990). Дж. Остин (1986) показал, что высказывания в разговоре не только используются нами для обмена информацией, но и представляют собой полноценные вербальные действия (перформативы), меняющие в мире положения дел. Мы не только говорим о чем-то, мы конструируем через разговор реальность и существующие социальные институты (Улановский, 2004). Эти представления позднее развил и усилил в психологии социальный конструкционизм в лице К. Гergenа, Р. Харре и Дж. Шоттера, которые поставили во главу угла эту «перформативную», созидующую природу языка и разговора (Улановский, 2004, 2009; Harré, 1989; Gergen, 1994; Shotter, 1993). Анализ разговора в рамках теории речевых актов включает рассмотрение трех уровней речевого акта: локутивного акта, представляющего собой произнесение высказывания; иллокутивного акта, указывающего на коммуникативное намерение говорящего; перлокутивного акта, отражающего воздействие и результат говорения (Серль, 1986).

Разговорные максимы: прагматика языка

П. Грайс — еще один представитель лингвистической прагматики, сформулировавший известную теорию значения и знаменитые разговорные максимы (Grice, 1975). Он полагал, что собеседники ориентируются в разговоре на общий *прин-*

цип кооперации: «Внеси свой разговорный вклад как требуется, в фазе, в которой он возникает, принимая цель или направление разговорного обмена, в который ты вовлечен» (Там же, р. 45). Из этого общего принципа Грайс вывел *разговорные максимы*, или *категории*, которые описывают оптимальное поведение собеседников в разговоре: 1) максимум отношения — быть релевантным (соответствовать теме, моменту); 2) максимум качества — стремиться к подлинности высказывания (не говорить то, что считаешь ложным или в чем утрачиваешь очевидность); 3) максимум количества — быть достаточным (адекватно информативным и избегать чрезмерности); 4) максимум манеры — быть прозрачным (избегать туманности и двусмысленности, соблюдать краткость и упорядоченность) (Там же).

Анализ разговоров в сообществах: этнография говорения

Важный вклад в разработку проблематики живого разговора внесла социолингвистика, в частности *этнография говорения* Д. Хаймса. В отличие от Н. Хомского он полагал, что ключ к речи следует искать не в самом корпусе языковых данных, а в ситуациях поведения, и призывал к полевым описательным исследованиям использования речи (Хаймс, 1975). Для этого им была разработана удобная *модель анализа разговоров*, которая в одной из работ получила аббревиатуру SPEAKING: S — обстановка и сцена, происходящего речевого события; P — участники (говорящий, адресат, слушатели, подслушивающие); E — окончания, или цели и результат разговора; A — последовательность актов, задействованных в разговоре; K — ключ к разговору (тон, манера или дух действия — серьезный или шуточный, искренний или ироничный и т.д.); I — инструменты, такие как канал или средство коммуникации (говорение, написание, свист и пр.); N — нормы взаимодействия; G — жанры (ин-

тервью, слухи, цитирование мифологии и т.п.) (Hymes, 1976).

Согласованность разговора: социолингвистика

Один из основателей социолингвистики У. Лабов (1975) также подчеркивал то, что традиционные источники сбора данных (анкеты, литературных тексты, выдержки диалогов из пьес и романов, ассоциативные тесты, этнографические отчеты о нормах языка, работа с одним-двумя испытуемыми и интроспекция) не приближают нас к фундаментальному представлению о живом разговоре. Вместо изучения искусственно смоделированных или вырванных из контекста высказываний он обосновывал необходимость прямых полевых исследований: «Для того чтобы вступить в схватку с языком, нужно взглянуть на данные повседневного общения настолько непосредственно и близко, насколько это возможно» (Лабов, 1975, с. 112).

Собственно одно из известных его исследований совместно с Д. Фаншелем было полностью посвящено анализу 15 первых минут разговора в ходе сессии психодинамической психотерапии (Labov, Fanshel, 1977). Разбирая детальнейшим образом данный эпизод, авторы показали, что вместо того, чтобы начинать анализ разговора со смысла предложений, целесообразно начинать с анализа *последовательности действий* собеседников. Именно связь между репликами обеспечивает согласованность дискурса, а не столько поверхностная структура или глубинный смысл высказываний (Drew, Heritage, 1992).

Позиция в разговоре: дискурс-анализ

Свои модели и способы анализа предлагались и в рамках различных вариантов дискурс-анализа (Sinclair, Coulthard, 1975; Coulthard, Montgomery, 1981; Berry, 1981; van Dijk, 2001; Potter, 2003; Harré et al., 2009; Макаров, 2003). Так, в рамках Бирмингемской школы дискурс-анализа

Дж. Синклер и М. Коултард в 1970-е гг. использовали для своего известного исследования взаимодействия учителя и ученика на школьном уроке следующую иерархически выстроенную систему анализа: 1) простейшие акты (вопрос, директива, информирование); 2) более целостные ходы или действия, осуществляемые участниками; 3) обмены ходами между ними; 4) переходы темы; 5) общая структура взаимодействия (в исходном исследовании: структура урока) (Sinclair, Coulthard, 2002). В теории позиционирования средством анализа и интерпретации выступает «треугольник позиционирования»: 1) иллокутивная сила речевого акта, характеризующая интенции говорящего; 2) позиции говорящего, акцентирующие в разговоре права и обязанности относительно себя и собеседника; 3) сюжетные линии разговора, характеризующие контекст (Harré et al., 2009; Кутковая, 2014).

Поведение в разговоре: интеракционный процесс-анализ

Еще одна линия изучения разговоров — линия разработки классификационной системы категорий, описывающей ключевые виды поведения участников при взаимодействии. В социальной психологии широкое распространение получил метод интеракционного процесс-анализа, разрабатываемый с конца 1940-х гг. Р. Бейлзом и строго классифицирующий базовые типы взаимодействия в малой группе с помощью следующих 12 категорий: *позитивное социоэмоциональное поведение*: (1) показывает дружелюбность и согласие, (2) демонстрирует ослабление напряжения, (3) соглашается и выражает принятие; *предложение ответов*: (4) предлагает, (5) высказывает мнение, (6) дает информацию и задает направление; *постановка вопросов*: (7) запрашивает информацию или направление, (8) спрашивает мнение, (9) запрашивает совета или направления; *негативное социоэмоциональное поведение*:

(10) выражает несогласие, неприятие, отказывается от помощи, (11) демонстрирует напряжение, (12) показывает недружественность или антагонизм (Bales, 1951).

Как можно видеть, эти категории полярны друг к другу: категория № 1 противоположна категории № 12 и т.д. Позднее, в 1970-е гг., Бейлз пересмотрел эти категории, создав метод многоуровневого наблюдения за группой, включавший уже 26 категорий и имеющий прикладную ценность в ассессменте и тренингах командной эффективности и лидерства. С помощью этого метода каждый член группы шкалировался по трем фундаментальным измерениям: 1) доминантность/подчинение, 2) дружелюбность/недружелюбность, 3) инструментальная контролируемость/эмоциональная экспрессивность (Там же).

Разговор как игра: драматургический подход

Игровая природа разговора, создание положительного впечатления и следование ритуалам взаимодействия — еще одно измерение разговора, раскрытое создателем драматургического подхода в социологии И. Гофманом (2000, 2014). Используя метафору *драмы* и *театрального выступления*, в своем диссертационном полевом исследовании он детально разобрал эпизоды взаимодействия жителей Шетлендских островов, а позднее показал применимость и эвристику этой метафоры для понимания самых различных сообществ (Гофман, 2000).

Система понятий, через которую И. Гофман анализировал взаимодействие, включала такие категории, как исполнители, исполняемые роли, аудитория, обстановка, передний план и закулисы, драматургические требования и др. (Там же). С помощью этих понятий он по-новому осмыслил целую группу типовых ситуаций разговора: скрытый разговор, двусмысленный разговор намеками, осмотрительные взаимораскрытия, взаимный сговор, офи-

циальные и закулисные фамильярные разговоры, оплошности и провалы в выступлении (Там же). Гофман фактически заложил основы для последующих исследований «разговора-во-взаимодействии» (Heritage, 2008). Он также внес вклад в понимание изменчивой и множественной, а не статичной и одинаковой для всех природы *контекста* (Drew, Heritage, 1992), которая раскрыта в его концепции фреймов (Гофман, 2003).

Механизмы разговора и очердность: разговорный анализ

Наконец, в русле этнометодологической традиции Г. Гарфинкеля (Гарфинкель, 2007) и входящей в нее методологии разговорного анализа Х. Сакса разговор получил прямое и детальное изучение и разработку формальных аналитических терминов, описывающих динамику взаимодействия (очередь, структуры последовательности, смежные пары и т.д.) (Улановский, 2016; Улановский, Ерохина, 2017; Psathas, 1995). Один из ключевых современных представителей разговорного анализа Дж. Херитейдж предложил модель, пригодную для исследования различных форм институциональных разговоров — разговоров в каком-то регламентированном или специфическом ситуативном контексте (школьный урок, зал суда, прием у врача, телевизионное шоу и т.п.) (Drew, Heritage, 1992). Эта модель состоит из пяти ключевых измерений взаимодействия: 1) лексический выбор, характеризующий специфику языка и используемых говорящими терминов; 2) дизайн смены очереди, описывающий выбор говорящими способов осуществления перехода очереди; 3) организация последовательностей, например таких, как вопросно-ответная пара; 4) общая структурная организация разговора, описывающая стандартную форму или порядок фраз в институциональном взаимодействии; 5) социальная эпистемология и отноше-

ния, описывающие интеракционную и институциональную асимметрию между говорящими (например, врачом и пациентом) (Там же).

РАБОЧАЯ МОДЕЛЬ АНАЛИЗА РАЗГОВОРА

В табл. 1 мы приводим обобщение ключевых разобранных схем и моделей анализа разговора. Как видно, все они в большей или меньшей мере концентрируются на *интеракционной* стороне разгово-

ра – действиях, актах, последовательности реплик, взаимодействиях. Большинство из них содержит также в качестве обязательного элемента описание *контекста*, называемого по-разному: ситуация общения, сцена, фрейм, сеттинг, сюжетная линия. Большинство моделей содержит также описание участников, их статуса, ролей. Часть из подходов (теория речевых актов, отдельные виды дискурс-анализа, теория позиционирования) допускает описание субъективных (психологических) факто-

Таблица 1

Ключевые элементы моделей анализа разговора

Автор модели	Контекст	Участники	Субъективное	Интеракция
Фрейд	Сеттинг	Человек, пациент, врач	Мотивы, влечения, перенос, контрперенос, внутренние конфликты и т.п.	Характер взаимодействия, ошибочные действия
Фирс	Контекст ситуации	Участники, статус, роль	Личность	Вербальные и невербальные действия
Холлидей	Поле	Участники, их статус и роли, отношения	–	Модальность (письменный или устный канал)
Хаймс	Обстановка, сцена, нормы взаимодействия	Участники	Цели	Последовательность актов; инструменты; жанры; тон, манера; результат
Остин, Серль	Ситуация	Отправитель, получатель	Иллокутивный акт, намерение, значение-смысл	Локутивный акт; перлокутивный акт
Синклер, Коулгард	Структура события (урока)	–	–	Акты, ходы, обмена, переходы
Харре	Сюжетная линия	Позиции говорящего	Иллокутивная сила	Речевое действие
Гофман	Фрейм, обстановка, передний план и закулисы; драматургические требования	Исполнители, роли, аудитория	–	Порядок интеракции
Бейлз	–	Участники группы	–	Доминантность, дружелюбность, экспрессивность
Херитейдж	Контекст, общая структурная организация	Социальная эпистемология; отношения и асимметрия	–	Дизайн смены очереди; организация последовательностей; лексический выбор

Таблица 2

Рабочая модель анализа разговора

№ п/п	Элементы (составляющие) модели	Содержание элементов модели
1	Сцена и участники	Обстановка, ситуация, время, место, участники, их число, пол, возраст, дополнительные характеристики
2	Дизайн разговора	Общая структурная организация разговора, общие характеристики разговора
3	Переходы очереди	Специфика организации переходов очереди от участника к участнику, перехваты инициативы, способы передачи очереди
4	Повторяющиеся паттерны	Воспроизводящиеся содержательные и интеракционные элементы разговора, характерные для определенного жанра или типа разговора
5	Коммуникативные затруднения	Сложности и сбои, возникающие в разговоре, способы их преодоления участниками
6	Институциональные особенности	Специфические черты данного типа разговоров, особенности формата, формы асимметрии говорящих

ров: коммуникативных намерений, целей, мотивов личности в целом.

Каждый из элементов табл. 1 по-своему осмыслен, имеет свое значение и отражает цели каждого из этих подходов. При этом строго регистрируемыми элементами являются все, кроме тех, которые отнесены к рубрике «субъективное». Очевидно, что в строгом смысле любые наши утверждения о намерениях, мотивах, идеях, мышлении, состояниях, настроениях, эмоциях, личностных чертах участников разговора лежат всецело в области допущений и гипотез. Мы полагаем обоснованным использование принципа, принятого в конверсационном анализе, согласно которому избегаются любые априорные и неочевидные суждения о субъективных состояниях говорящих вне интеракции (Heritage, 2008; Potter, Hepburn, 2010). Исключения составляют те случаи, когда это может быть явно показано и когда участники сами на это указали или упомянули в ходе своего взаимодействия (Psathas, 1995). Добавим также, что оптимальная схема анализа разговора очевидно не должна быть ригидной и сводящей все многообразие наблюдаемых феноменов к какой-то заранее подготовленной типологии. В этом состоял

главный недостаток первичной модели интеракционного процесс-анализа Бейлза, которая до сих пор используется в учебных пособиях и преподавании по методам наблюдения в психологии (Bales, 1951; Miller, 2010). Выделенные 12 категорий интеракции упрощают его реальную сложность, сводя его лишь к фиксированному списку действий участников, игнорируют контекст и приносят в жертву понимание ситуационных смыслов ради количественных показателей частоты встречаемости типов поведения (Psathas, 1995).

Отталкиваясь от задач нашего исследования, при интегрировании имеющихся моделей мы выделили шесть ключевых составляющих модели анализа с указанием содержания каждого из элементов (составляющих) этой модели (табл. 2).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Интерес к повседневному разговору, с его «неправильными» с виду формами и его живой феноменологией отражает интерес социальных наук к «эстетике земного» (Silverman, 2000), к «ужасно земным» и локальным, а не только «большим» проблемам (Sacks, 1984). Переход от анализа

идеализированных и специально смоделированных высказываний к детальному разбору реальных разговорных обменов между людьми в быту, на работе, в кабинете врача, баре или магазине — путь, который проделала методология анализа разговора в XX в.

Представленные в данной статье подходы и модели раскрывают сложность и многогранность феноменологии повседневного разговора. Он описывается как процесс, подчиняющийся общему принципу кооперации между говорящими, но лишь отчасти реализующийся на уровне их намерений, как зависимый от контекста ситуации и предшествующих реплик, ошибок и сбоев говорящих, их позиционирования и поведения в интеракции, обладающий своей драматургией и организацией, способами смены и передачи очереди, характерными темами и повторяющимися паттернами, институциональной спецификой и асимметрией отношений. Представленная в данной статье модель обобщает имеющиеся модели качественного анализа разговоров и согласуется с общим принципом очевидности, согласно которому исследователям следует находиться ближе к самим феноменам разговора и деталям его организации.

1. *Арутюнова Н.Д.* Прагматика // Лингвистический энциклопедический словарь / Гл. ред. В.Н. Ярцева. М.: Сов. энциклопедия, 1990.
Arutyunova N.D. Pragmatika // Lingvisticheskij ehnciklopedicheskij slovar' / Gl. red. V.N. Yarceva. M.: Sov. ehnciklopediya, 1990.
2. *Гадамер Х.-Г.* Истина и метод: Основы философской герменевтики. М.: Прогресс, 1988.
Gadamer H.-G. Istina i metod: Osnovy filosofskoj germenevtiki. M.: Progress, 1988.
3. *Гарфинкель Г.* Исследования по этнометодологии. СПб.: Питер, 2007.
Garfinkel' G. Issledovaniya po ehntometodologii. SPb.: Piter, 2007.
4. *Гофман И.* Анализ фреймов: эссе об организации повседневного опыта. М.: Ин-т социологии РАН, 2003.
Gofman I. Analiz frejmov: ehssse ob organizacii povsednevnogo opyta. M.: In-t sociologii RAN, 2003.
5. *Гофман И.* Порядок взаимодействия // Социология власти. 2014. № 1. С. 16—199.
Gofman I. Poryadok vzaimodejstviya // Sociologiya vlasti. 2014. № 1. S. 16—199.
6. *Гофман И.* Представление себя другим в повседневной жизни. М.: Канон-Пресс, 2000.
Gofman I. Predstavlenie sebya drugim v povsednevnoj zhizni. M.: Kanon-Press, 2000.
7. *Гринсон Р.Р.* Техника и практика психоанализа. Воронеж: НПО «МОДЭК», 1994.
Grinson R.R. Tekhnika i praktika psichoanaliza. Voronezh: NPO «MODEHK», 1994.
8. *Квале С.* Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003.
Kvale S. Issledovatel'skoe interv'yuu. M.: Smysl, 2003.
9. *Кутковая Е.С.* Дискурс-анализ эмоций и теория позиционирования в исследовании социального события // Психол. исслед.: электр. науч. журн. 2014. Т. 7. № 34. С. 6—18. URL: <http://www.psystudy.ru/index.php/num/2014v7n34.html>
Kutkovaya E.S. Diskurs-analiz ehmcocij i teoriya pozicionirovaniya v issledovanii social'nogo sobytiya [Discourse analysis of emotions and positioning theory in studying social events] // Psihol. issled.: ehlekt. nauch. zhurn. 2014. T. 7. N 34. S. 6—18. URL: <http://www.psystudy.ru/index.php/num/2014v7n34.html>
10. *Лабов У.* Исследование языка в его социальном контексте // Новое в лингвистике: Социоллингвистика. Вып. 7. М.: Прогресс, 1975. С. 96—181.
Labov U. Issledovanie yazyka v ego social'nom kontekste // Novoe v lingvistike: Sociolingvistika. Vyp. 7. M., 1975. S. 96—181.
11. *Макаров М.Л.* Основы теории дискурса. М.: Гнозис, 2003.
Makarov M.L. Osnovy teorii diskursa. M.: Gnozis, 2003.
12. *Махлин В.Л.* Второе сознание. Подступы к гуманитарной эпистемологии. М.: Знак, 2009.
Mahlin V.L. Vtoroe soznanie. Podstupy k gumanitarnoj ehpiistemologii. M.: Znak, 2009.
13. *Остин Дж.Л.* Слово как действие // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17: Теория речевых актов.: Сб. / Общ. ред. Б.Ю. Городецкого. М.: Прогресс, 1986. С. 22—129.
Ostin Dzh.L. Slovo kak dejstvие // Novoe v zarubezhnoj lingvistike. Vyp. 17. Teoriya rechevyh aktov.: Sb. / Obshch. red. B.Yu. Gorodeckogo. M.: Progress, 1986. S. 22—129.
14. *Сакс Х., Шеглофф Э., Джефферсон Г.* Простейшая систематика организации очередности в разговоре // Социологическое обозрение. 2015. Т. 14. № 1. С. 142—202.
Saks H., Shchegloff Eh., Dzhefferson G. Prosteishaya sistematika organizacii ocherednosti v razgovore // Sociologicheskoe obozrenie. 2015. T. 14. № 1. S. 142—202.

- // Sociologicheskoe obozrenie. 2015. T. 14. N 1. S. 142–202.
15. *Серль Дж. Р.* Что такое речевой акт // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17: Что такое речевой акт / Под ред. Б.Ю. Городецкого. М.: Прогресс, 1986. С. 151–169.
Serl' Dzh. R. Chto takoe rechevoj akt // Novoe v zarubezhnoj lingvistike. Vyp. 17: Chto takoe rechevoj akt / Pod red. B.YU. Gorodeckogo. M.: Progress, 1986. S. 151–169.
16. *Турчик А.В.* Конверсационный анализ речевого взаимодействия в ситуации исследовательского интервью: Дис. ... канд. социол. наук. М., 2010.
Turchik A.V. Konversacionnyj analiz rechevogo vzaimodejstviya v situacii issledovatel'skogo interv'yuu: Dis. ... kand. sociol. nauk. M., 2010.
17. *Улановский А.М.* Конструктивизм, радикальный конструктивизм, социальный конструкционизм: мир как интерпретация // Вопр. психол. 2009. № 2. С. 35–45.
Ulanovskij A.M. Konstruktivizm, radikal'nyj konstruktivizm, social'nyj konstrukcionizm: mir kak interpretaciya [Constructivism, radical constructivism, social constructionism: The world as interpretation] // Voпр. psikhol. 2009. N 2. S. 35–45.
18. *Улановский А.М.* Теория речевых актов и социальный конструкционизм // Постнеклассическая психология. Журнал конструкционистской психологии и нарративного подхода. 2004. № 1. С. 88–98.
Ulanovskij A.M. Teoriya rechevyh aktov i social'nyj konstrukcionizm // Postneklassicheskaya psihologiya. Zhurnal konstrukcionist'skoj psihologii i narrativnogo podhoda. 2004. N 1. S. 88–98.
19. *Улановский А.М.* Феноменология разговора: метод конверсационного анализа // Вопр. психолингвистики. 2016. № 1 (27). С. 218–237.
Ulanovskij A.M. Fenomenologiya razgovora: metod konversacionnogo analiza // Voпр. psiholingvistiki. 2016. N 1 (27). S. 218–237.
20. *Улановский А.М., Ерохина Л.А.* Разговор при знакомстве: конверсационный анализ быстрых свиданий // Психология. Журнал ВШЭ. 2017 (В печати).
Ulanovskij A.M., Erohina L.A. Razgovor pri znakomstve: konversacionnyj analiz bystryh svidanij // Psihologiya. Zhurnal VShEh. 2017 (V pechati).
21. *Фрейд З.* Психопатология обыденной жизни. М.: Азбука-классика, 2006.
Freud S. Psihopatologiya obydennoj zhizni. M.: Azbuka-klassika, 2006.
22. *Фрейд З.* Собр. соч.: В 26 т. Т. 1: Исследования истерии. СПб.: Восточно-Европейский институт психоанализа, 2005.
Freud S. Sobr. soch.: V 26 t. T. 1. Issledovaniya isterii. SPb.: Vostochno-Evropejskij Institut Psihoanaliza, 2005.
23. *Хаймс Д.* Этнография речи // Новое в лингвистике: Социолингвистика. Вып. 7. М.: Прогресс, 1975. С. 42–95.
Hajms D. Ehtnografiya rechi // Novoe v lingvistike: Sociolingvistika. Vyp. 7. M.: Progress, 1975. C. 42–95.
24. *Bales R.F.* Interaction process analysis: A method for the study of small groups. Cambridge, MA: Addison-Wesley, 1951.
25. *Berry M.* Systemic linguistics and discourse analysis: A multi-layered approach to exchange structure // Coulthard M., Montgomery M. (eds). Studies in discourse analysis. L: Routledge & Kegan Paul, 1981. P. 120–145.
26. *Birksted-Breen D.* (ed.). Initiating psychoanalysis: Perspectives. L.; N.Y.: Routledge, 2012.
27. *Boden D.* Agendas and arrangement: Everyday negotiations in meetings // Firth A. (ed.). Discourse of negotiations: Studies of language in the workplace. Oxford: Pergamon, 1995. P. 83–100.
28. *Boden D.* The business of talk. Cambridge, UK: Polity Press, 1994.
29. *Coulthard M.* An introduction to discourse analysis. 2-nd ed. L.: Longman, 1985.
30. *Coulthard M., Montgomery M.* (eds). Studies in discourse analysis. L: Routledge & Kegan Paul, 1981.
31. *Drew P., Heritage J.* Analyzing talk at work: An introduction // Talk at work: Interaction in institutional settings. Cambridge, UK: Cambridge Univ. Press, 1992. P. 3–65.
32. *Firth J.* Papers in linguistics 1934–1951. L.: Oxford Univ. Press, 1957.
33. *Gergen K.J.* Realities and relationships: Soundings in social construction. Cambridge, MA: Harvard Univ. Press, 1994.
34. *Grice P.* Logic and conversation // Cole P., Morgan J. (eds). Syntax and semantics. V. 3: Speech acts. N.Y.: Academic Press, 1975. P. 41–58.
35. *Halliday M.A.K.* Language as social semiotic: The social interpretation of language and meaning. Maryland: University Park Press, 1978.
36. *Halliday M., Hasan R.* Language, context, and text: Aspects of language in a social-semiotic perspective. Oxford; N.Y.: Oxford Univ. Press, 1989.
37. *Harré R.* Metaphysics and methodology: Some prescriptions for social psychological research // Eur. J. Soc. Psychol. 1989. V. 19. N 5. P. 439–453.
38. *Harré R.* et al. Recent advances in positioning theory / Harré R., Moghaddam F., Cairnie T., Rothbart D., Sabat S. // Theory and Psychology. 2009. V. 19 (1). P. 5–31.
39. *Heritage J.* Conversation analysis as social theory // Turner B. (ed.). The new Blackwell companion

- to social theory. Oxford: Blackwell, 2008. P. 300–320.
40. *Hymes D.* Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach. 8-th ed. Philadelphia: Univ. of Pennsylvania Press, 1976.
 41. *Labov W., Fanshel D.* Therapeutic discourse: Psychotherapy as conversation. N.Y.: Academic Press, 1977.
 42. *Miller Ch.* Interaction process analysis // Levine J.M., Hogg M.A. (eds). Encyclopedia of group processes and intergroup relations. Thousand Oaks, CA: Sage, 2010. P. 459–462.
 43. *Morris G.H., Chenail R.J.* (eds). The talk of the clinic: Explorations in the analysis of medical and the therapeutic discourse. N.Y.; L.: Routledge, 2009.
 44. *Potter J.* Discourse analysis and discursive psychology // Camic P.M., Rhodes J.E., Yardley L. (eds). Qualitative research in psychology: Expanding perspectives in methodology and design. Washington, DC: American Psychological Assn, 2003. P. 73–94.
 45. *Potter J., Hepburn A.* A kind of governance: Rules, time and psychology in organizations // Llewellyn N., Hindmarsh J. (eds). Organisation, interaction and practice. Studies in ethnomethodology and conversation analysis. Cambridge, MA: Cambridge Univ. Press, 2010. P. 49–73.
 46. *Psathas G.* Conversation analysis: The study of talk-in-interaction. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.
 47. *Sacks H.* Notes on methodology // Atkinson M., Heritage J. (eds). Structures of social action: Studies in conversation analysis. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1984. P. 2–27.
 48. *Shotter J.* Conversational realities: Constructing life through language. Thousand Oaks, CA: Sage, 1993.
 49. *Silverman D.* Routine pleasures: The aesthetics of the mundane // Linstead S., Hopfl H. (eds). The aesthetics of organization. L.: Sage, 2000. P. 130–153.
 50. *Sinclair J., Coulthard M.* Towards an analysis of discourse // Coulthard M. (ed.). Advances in spoken discourse analysis. L.: Routledge, 2002. P. 1–34.
 51. *Sinclair J., Coulthard R.* Towards an analysis of discourse. Oxford: Oxford Univ. Press, 1975.
 52. *van Dijk T.A.* Critical discourse analysis // Tannen D., Schiffrin D., Hamilton H. (eds). Handbook of discourse analysis. Oxford: Blackwell, 2001. P. 352–371.
 53. *Zimmerman D.H., Boden D.* Structure-in-Action: An introduction // Boden D., Zimmerman D.H. (eds). Talk and social structure: Studies in ethnomethodology and conversation analysis. Berkeley; Los Angeles: Univ. of California Press, 1991. P. 3–21.

Поступила в редакцию 10. V 2016 г.