محاولات لتحليل الحوارات وتصنيفها وتوجيهها

تأليف:

جوهانس شفيتالا

ترجمة: د.عمر بلخير

جامعة تيزي وزو-

ينقسم هذا البحث إلى قسمين، أولا، سأقوم بإيراد بعض المفاهيم والتعريفات التي تعتبر- في رأيي – أساسية في هذا الموضوع: وصف الخطاب وتوجيهه في الحوار التلقائي، ثم سأُبيّن كيف يتم استخدام هذه المفاهيم لتجلية بعض الفروق النظامية بين أنواع أساسية وأخرى فرعية من الحوارات.

بعض المفاهيم الأساسية لنظرية في توجيه الحوار

أولا، يتوجب عليّ شرح ما تم تسميته "توجيه الحوار.

إنني أقصد بذلك جميع الوسائل الكلامية وشبه اللسانية التي يستعين بها المتكلم ليتحصل من مستمعه أو مستمعيه على إجابة كلامية في حدود الزمان والمكان الذين حددتهما وضعية الحوار، ثانيا، سأحدد بذلك إمكانيات الاستجابة الكلامية للمتلقي، بعد الذي أصدره المتكلم السابق بغرض التأثير عليه، فقد يذعن لذلك أو يرفض الاستجابة أو يتجنبها، وهذه النقاط التي تنضوي تحت اسم "توجيه الحوار"،

تشغل موضوع أبحاثي؛ إنني لا أهتم بالعمليات النفسية للإقناع مثل التغيير في السلوك اتجاه الأشخاص والأشياء، ولا أهتم أيضا بما يجري بعد الحوار أو بنتائجه الممكنة، فهذه الموضوعات يجب دراستها بالاستعانة بعلم النفس وعلم الاجتماع.

الأفعال المحافظة على استمرار الحوار

يتوجب علينا التمييز، أولا، بين الأفعال التوجيهية للحوار عن طريق فصل تلك التي تساهم في المحافظة على الحوار من تلك التي تدخل ضمن موضوع الحوار، سأصنف ضمن المجموعة الأولى (أي) تلك التي تساهم فيها الأفعال على الحفاظ على استمرار الحوار، فكل أفعال المشاركين في الحوار تهدف إلى حل إشكالية معرفة من يتكلم ومن يستمع، ففي هذه النقطة نطالب المتخاطبين، مهما اختلفت آراؤهم، بنوع من المشاركة، لأنها لا تتحقق حتى في المناقشات الأكثر حدة، إلا إذا تقمص أحد المشاركين دور المتكلم في وقت ما، ويتعين على المتخاطبين الاتفاق حول الدور وزمان الكلام، فعندما يتكلم المتخاطبون بتلقائية لمدة طويلة، سينتج عن ذلك إعادة النظر في إمكانية التفاعل الكلامي، فالمشكلة لا تكمن في ضعف التركيز أو الاهتمام فيما يقال (لا يمكن لي أن أركز حول ما أقوله وما يقوله غيري في نفس الوقت) ولكني سأسعى لكي تكون مساهمتي في الحوار ذاته واضحة لفترة معينة، أثناء جريان الحوار، وهي فترة ستتجاوزها مساهمة لاحقة تأخذ بعين الاعتبار ما سبق قوله، ويدل هذا على أن مفهوم "الحوار" لا يستلزم فقط تبادلا كلاميا بين متخاطبين أو أكثر، بل هو أيضا رابط داخلي موضوعي و قصدي بين مساهمة المتكلم ومساهمة سابقة لشخص آخر. وأدرك هنا، أنه بهذه الميزة الأخيرة التي تستلزم استمرارية داخلية لمساهمات المتكلمين، سأجد نفسي على حدود نظرة معيارية للحوار، تصف الحوار و كيفية حدوثه؟

وقد بيّنت التجربة اليومية أن الذين نوجّه إليهم الكلام، لا يأخذون بعين الاعتبار، دائما، ما سبق قوله، ولكنني أعتقد أن الأمر هنا يتعلق بميزة واصفة، ولكن هذا ليس صحيحا عند كل مساهمة خاصة، فغياب الاستمرارية الداخلية التي يسميها بعض علماء النفس الإثبات المتقطع، وهو وصل يفتقد لمجيب، فهو وسيلة هامة للتأثير على جريان الحوار، وعلى قدرة المتكلم الذي نوجه إليه الكلام وهو لا يريد من المتكلم السابق تحديد التوجيه الموضوعي والقصدي للحوار. بيد أنه إذا لم تربط إحدى المساهمات بالمحتوى والقصد وبالمساهمة السابقة، فإن الحوار سيتوقف عن كونه حوارا، وسيتحول إلى سلسلة من

المونولوجات، كما نعرف ذلك في بعض الوضعيات التبليغية، أين نجد العديد من المتكلمين يُبدون بآرائهم في موضوع ما، الواحد تلو الآخر، ودون مراعاة ما يقوله الآخر.

إن كل الأحداث والنشاطات، التي تقنّن تتابع تبادلات المتكلم، تنتمي إلى مجموعة من الأفعال التوجيهية التي تساهم في الإبقاء على الحوار. فنميز، على غرار هارفي ساكس بين طريقتين أساسيتين ينحو بهما تبادل الكلام لدى المتكلم تبعا لـــ:

– أولا: التبادل الذي يرغب فيه المتكلم الجديد، فأثناء الحديث، يقرر المتكلم الشروع في الحديث بمحض إرادته، دون أن يُطلب منه ذلك: إنه اختيار شخصي.

– ثانيا: التبادل المفروض: نحن نتكلم، فإذا بالمتكلم يدعو أو يجبر أحد مستمعيه، بوسائل معينة، إلى الشروع، بدوره، في الكلام، والنقطة الثانية التي لا تقل أهمية عن الأولى، هي ملاحظة إذا كان المستمع يقاطع المتكلم أم لا، أثناء طلبه الكلمة لنفسه، ففي هذا المقام، يجب أن نحدد ما أسميناه "المقاطعة"، لأن شروع المتكلم الجديد في الكلام، في الوقت الذي ينتهي الآخر من التلفظ بالكلمة الأخيرة، ليس مقياسا كافيا، وفي هذه النقطة بالذات، اقترح ساكس وزملاؤه تحديد بعض الشروط لكي يكون بمقدور المتكلم، وبصفة شرعية، الشروع في الكلام، إنها مواضع التبادل المناسب، حسب الأماكن، وهي متوفرة في الخطاب على نوع من المناسبة تضمن المرور دون أي صدام من متكلم إلى آخر.

إذا أردنا تحليل نص حوار، يبدو من الضروري تصفح المكان الذي يأخذ فيه المتكلم الكلمة، سواء أكان ذلك بمحض إرادته أو تم إرغامه علي ذلك: فإذا كان المتكلم مرغما، تجب معرفة من قبل من؟ أو إذا كان المتكلم السابق قد تمت مقاطعته أم لا؟ و إذا كان التبادل إراديا فالأسئلة التالية ستطرح نفسها: وهي معرفة ما إذا كان المتكلم السابق قد قوطع فعلا أم لا؟ وما هي الوسائل الكلامية وشبه الكلامية المستعملة في ذلك؟ ويتعين أيضا عدم نسيان المحاولات الفاشلة لمقاطعة المتكلم أثناء كلامه، والتحديد الدقيق لأي مكان تحول فيه الكلام إلى المتكلم؟ فهي ملاحظة ليست سهلة المنال، دائما، لأنه

ليس كل ما يصدر عن مشارك أثناء الحوار، وباستمرار، يمكن اعتباره إسهاما في الحوار، فهناك حوارات، تغلب عليها إرسالات كلامية وصوتية للمستمعين – إضافة إلى بعض الزيادات غير الكلامية (مثلا الإيماءة الدالة على الموافقة)، تأتي مرافقة للمتكلم الحيني وتعلق عليه، دون أن تأتي ملزمة على أخذ الكلمة. "هذه الإشارة الصادرة عن المستمع" كما يجوز لنا تسمية تلك الإرسالات، تؤكد، على العكس من ذلك، على حق المتكلم الحيني في الكلام. هذه بعض الأمثلة: "نعم"، "ممم"، "هذا صحيح"، "يا للفظاعة"... ونلاحظ أن إشارات المستمعين هذه، بمقدورها تأدية وظائف تبليغية مختلفة: بإمكانها، وببساطة، أن تجعل المستمع يشير إلى المتكلم بأنه فهم ما يقول، أو أنه يدرك ما يقوله، أو أنه متفق معه فيما يقول، إن إشارة المستمع تشمل على وظيفة توجيه الحوار، ليس فقط لكونها تؤكد دور المتكلم، ذاته، في الكلام، ولكن، أيضا، لكون المتكلم يعرف، بفضلها، إذا كان ما قاله مقبولا، وكيف ذلك؟ إن رفض إعطاء إشارات للمستمع، بإمكانه، وذلك في بعض وضعيات الحوار(مثلا أثناء الامتحان أو أثناء مقابلة أو محادثة هاتفية) أن يؤدي إلى اضطرابات خطيرة في العملية التبليغية؛ يبدو من الضروري، إذن، دراسة (معرفة) الأماكن التي تتوفر على إشارات للمستمع، في النصوص الحوارية، فيمكن لنا أن نسلّم بأن إشارات المستمع تتوفر على نوع من الخطاب، لذا لاحظت أن هذه الإشارات تتردد بكثرة أثناء مقابلات نجوم الفن، مثلا، أو أثناء محاورة رجال السياسة؛ وأود أن أشير، باختصار، إلى مجموعة ثالثة من الظواهر التي تدخل ضمن أفعال المساهمة في الحفاظ على استمرار الحوار، إنها الإشارات التي يرسلها المتكلم الحيني نفسه، والتي بواسطتها يحاول أن يعرف إذا كان (كلامه) مفهوما، وإذا كان المستمع أيضا قد وافق على ما قاله، مثلا: "أليس كذلك"، "نعم"، "هل فهمتني"...

الأفعال الموضوعية

إن من يتفحص الوسائل التي بمقدورها توجيه الحوار، لا ينبغي له أن يكتفي بالبحث عمّن يأخذ الكلام أو يوزع الأدوار للمتكلمين وعن كيفية ذلك، ومن الضروري أيضا معرفة الطريقة التي يترجم

بها المتكلم عن مقصوده، وكيف يستجيب الشخص المقابل له، فهذه النقطة الأخيرة تحدد المظهر الموضوعي والتبليغي فيما يقوله أو يفعله المتكلم (أثناء الكلام)، سأسمي هذه الوسائل الموجهة للحوار:"التوجه الموضوعي للحوار" أي الأفعال التوجيهية الموضوعية، بما أنها تشكل الموضوع الهدف واهتمام المتخاطبين، فإنها توجد في مركز اهتمام المخاطبين، وهي تحدد الوضع الحيني للحوار. إن الفعل التوجيهي الموضوعي بإمكانه أن يكون استفهاما أو احتجاجا أو عَرضا أو نكتة أو اقتراحا أو تشكرا أو انتقادا لشخص حاضر أو استفزازا، وبالتالي ردا، وهو أيضا استجابة ومراغوة وحيلة أو اعتراضا أو تشكرا أو اعتذارا أو تبرئة؛ سأكون، إذن، قد أقمت فروقا، في أمثلتي، للأفعال التوجيهية الموضوعية، بين تلك التي تحدث استجابة وتلك التي تشكل استجابة (في ذاتها). هذا التمييز يذهب بنا إلى التمييز المفهومي بين الأفعال الأولى *Actes premiers* وأفعال الإجابة Actes répondants

فمع الأفعال الأولى، يبدأ المتكلم بمقطوعة من الحوار وينتظر من المتكلم اللاحق أن ينهيها مؤقتا أو أن يكملها، وهذه بعض الأمثلة:

- إذا حيّ الشخص (أ) الشخص(ب)، فإن(أ) ينتظر من (ب) أن يرد له التحية
- إذا طلب (أ) شيئا من (ب)، فإن (أ) ينظر إجابة من (ب)
- إذا اتهم (أ) (ب) بشيء معين، فإن (أ) ينظر اعتذارا أو تبريرا من (ب)

إن إجابات (ب) التي تعد مظهرا (ليس مركزيا بالضرورة) للفعل الأول هي إذن أفعال إجابة، وتكمن فرضيتي الأولى في أن الحوارات تُسيَّر بطريقة تكون فيها الأفعال اللاحقة أفعال إجابة.

ثانيا، إن هذا التتابع للأفعال الأولى وأفعال الإجابة يكون بمثابة الدليل بالنسبة للمحلل، لإعادة تشكيل عملية التوجيه وعكسها في الحوار.

ثالثا، إن التمييز بين الأفعال الأولى وأفعال الإجابة يمكننا من تحديد أنواع عديدة من الحوارات، إن فكرة العلاقة الموجودة بين مساهمتين الأفعال الأولى وأفعال الإجابة ترجع إلى توماس كلامر وإيرفين ڤوفمان، فكلاهما وضع اقتراحات مماثلة لتحليل أجزاء من الحوار في سياقات عديدة، ففي الوقت الحالي، يتعين علينا طرح السؤال التالي: ما هي الوسائل المفهومية التي ستساعدنا على تجزئة الأفعال الأولى وأفعال الإجابة؟ سأكتفي بالإشارة إلى ما يسميه علماء النفس "الاستجابة"، والمقصود بذلك، هو العلاقة الأكثر قرابة من المساهمة السابقة، أما المعارضة التالية: القبول – الرفض، فهي أبعاد مناسبة لأفعال الإجابة، فبدل الدخول في هذه المناقشة، أفضل تفحص ثلاث فقرات قصيرة لحوار، كي أرى كيف تتتابع الأفعال الأولى وأفعال الإجابة، الواحد تلو الآخر.

النص الأول: مقابلة (المحاوَر هو وولف بيرمان)

– السيد بيرمان لقد صاحبت السيد فوكس منذ فترة، متى عرفته؟

– منذ سنتين، بالتقريب

– لقد أخرجت الكتاب، لكن كيف تعرفت على السيد فوكس؟

– لا أعرف ذلك، ربما هكذا حصل

يشكل هذا النص بداية لمقابلة تلفزيونية لوولف بييرمان في موضوع الكاتب يورجن فوكس، ولدينا فصل تام بين المحاور الذي يصدر أفعالا أولى ومحاور يصدر أفعال إجابة، وفي آخر المساهمة الأولى يطرح المحاور سؤالا:

متى عرفته؟

حينما ينتهي المتكلم من كلامه، بعد طرحه لسؤال، يُعد سؤاله ذلك فعلا أولا: إنه ينتظر إجابة من المستمع، وأما في المساهمة الثانية، فيعطي المستمع تلك الإجابة، فهو يقوم، إذن، بفعل إجابة، ولكنه لا يضيف فعلا أولا، وهو النمط الذي يعاد إنتاجه أثناء كل فترات المقابلة، مع استثناء واحد، وهو حين

يقدم المحاور بنفسه، فعل إجابة، ففي النص الثاني(2)، لدينا بداية لمناقشة بين أستاذ جامعي وأحد طلبته الذي يحضّر لشهادة الدكتوراه. لقد حيّ كل منهما الآخر، ففي المساهمة الأولى، يطلب المتكلم (أ) الذي هو الأستاذ، سبب زيارة الطالب له، فهو بذلك يحقق فعلا أولا، أما في الثانية فيجيب (ب) بشرح وضعيته، أي أنه يقوم بفعل إجابة، وفي المساهمة نفسها يطلب (ب) من الأستاذ تأخير تاريخ امتحانه، وينتظر أن تكون الطلب مقبولا أو مرفوضا:

النص الثاني

أ- هل لديك مشكلة سيد (ب)

ب- نعم سيد(أ)، لقد سجلت معكم بغرض إجراء المسابقة الشفوية للدكتوراه، وذلك في السنة الماضية، وقد اعتقدت أنه سيكون لدي الوقت الكافي حتى الصيف، لكن لم يحصل هذا، لذا جئتكم أطلب منكم إذا كان بالإمكان تأجيل اللقاء إلى الخريف؟

أ- أصلا، لا مشكلة في ذلك

ب- وهل هذا ممكن

أ- أجل

أ- ما هو اسمك؟

ب- إيرفين.

يُتبع الطالب فعل إجابته بفعل أول، أما في الثالثة، فيوافق (أ) على الطلب. إنه فعل إجابة. وفي الرابعة، يطلب (ب) مجددا إذا كان ذلك ممكنا، إنه فعل أول، وفي الخامسة، يجيب (أ) باختصار "أجل" فهو إذن فعل إجابة، فيليه تغيير في الموضوع والسؤال: ما هو اسمك؟ فهو إذن فعل أول، ويجيب بذكر

اسمه على خلاف النص الأول، لدينا هنا مساهمتين (2، 5) حيث يقوم المتكلمين بفعل إجابة وفعل أول، وفي النص اللاحق، سنرى بأية طريقة يتزامن الفعل الأول وفعل الإجابة؟

النص الثالث

- لحظة، هل يمكن تسجيل اسمكم

- نعم هو السيد خلايدر

- والحقيقة هو رجل إعلام خبير

- لا ليس كذلك

- تستطيع مراقبتي

- غير ممكن

- انتظر لحظة إلى أن أحضرها لك

- نعم، بالتأكيد

هذا النص مقتطف من نقاش تلفزيوني بين المحاور التلفزيوني قرهارد لوفنتال **Gerhard Louventhal**

ورئيس تحرير المجلة المشهورة "***Die Stern*** "، وهو"***Henri Nannen***"، في هذا النقاش يتهم لوفنتال نانن بأنه يوجد بين مساعديه مجرم حرب، ففي المساهمة (1) المتكلم (أ)، وهو هنري نانن، يورد الخبر الآتي: بأن مراسل لوفنتال هو أيضا المراسل صحيفة ***Springer*** ، هذا الخبر يناقض إثباتا سابقا ل (ب) يقول فيه إن المراسل مستقل سياسيا، فيشكل هذا التناقض وظيفة الفعل الأول لأن المتكلم ينتظر من المستمع أن يتخذ موقفا، أما في الثانية، فيجيب المتكلم (ب) بأن هذا الخبر لا أساس له من

الصحة، ومنه، فإن مساهمته تكتسي صبغة المجيب، لأن (ب) يحيل بالضمير"***das***" إلى الخبر الصادر من (أ)، ولكنها أيضا فعل أول، لأن (ب) يعترض عن (أ) وينتظر إجابة لاعتراضه.

الأمر نفسه، يحدث في المساهمة الثالثة: هذا المتكلم (أ) يلوم المتكلم (ب) لكونه أُرغم على تكذيب هذا الأمر المسيء له، إنه فعل أول في الوقت الذي يعود المتكلم إلى المساهمة السابقة.. الشيء الذي يتجلى مجددا في استعمال ضمير الإشارة" ***Das***."

لدينا مثال ثالث في المساهمة الخامسة، أين يكرر المتكلم (أ) الجملة الأخيرة للمساهمة السابقة، بنبرة استفهامية تعبر عن الشك والرفض، وهذا من جديد هو في نفس الوقت فعل إجابة وفعل أول.

إن قدرة المتكلم الأولية يتم البحث عنها في السؤال الذي يحتوي على الشك، ففعل الإجابة الذي يربط هذه المساهمة بالسابقة يتجلى فعليا في تكرار جزء من هذه الأخيرة، مع تغيير ضروري لضمائر الشخص، التي تحيل على المتكلمين؛ وتبين هذه النصوص الثلاثة أن مساهمات المتكلم يمكن لها أن توصَل فيما بينها بأفعال أولية وأفعال إجابة بطريقة مختلفة:

– الإمكانية الأولى: الأفعال الأولى وأفعال الإجابة تتوزع بين متكلمين مختلفين، أي أن المتكلم وحده هو الذي يبادر والآخر يجيب، ويتكرر هذا الترتيب، فهذا هو الحال بالنسبة للنص الأول.

– الإمكانية الثانية: يبدأ الحوار، مثلما هو الحال بالنسبة للمثال السابق، ثم يجيب أحد المتكلمين على فعل أول لمتكلم سابق، فيبادر بالكلام بعد ذلك؛ إنه لدينا، من أجل ذلك، مثالين في المبادرتين 2 و5، من النص2.

– ثالثا، بإمكان المتكلمين أن ينتجا أفعال إجابة تشكل، في نفس الوقت، أفعالا أولى، مثلما هو الحال في المساهمات 2 و3 و5 من النص 3.

محاولة لتصنيف الحوارات

إن الفكر المؤسّس للقسم الثاني من هذا البحث، هو أن تتوفر لدينا وسيلة للتمييز بين أنواع الحوارات ومراتبها، بفضل توزيع بعض الأفعال المساعدة على الحفاظ على الحوار الجاري بين مختلف الأشخاص المشاركين في فيه أو على توجيهه الموضوعي؛ وألح، هنا، على أنه بهذه الوسيلة، سنتمكن من تثبيت شامل لمميزات أنواع الحوارات، وباختلافها. إن وصف التوزيع على مستوى الأفعال التوجيهية لا تكفي لتصنيف عام للحوارات، ولكن هذا سيمكننا من معرفة البنية الداخلية التي ينبنى عليها الحوار.

المقابلات المنشورة أو المذاعة

إن لكل المقابلات ميزة مشتركة، حيث نجد، دائما، أنه لكل شخص أو مجموعة من الأشخاص، الحق في طرح الأسئلة على شخص أو مجموعة من الأشخاص، تتوجب عليهم الإجابة. ولكن هناك العديد من الأنواع الفرعية من المقابلات، تجري ضمن شروط اجتماعية وأهداف تبليغية خاصة، فالشروط التي تعطي لأحد الأطراف الحق في طرح الأسئلة هي أيضا (الشروط) مختلفة، فمثلا في مقابلة تلفزيونية أو إذاعية أو عند امتحان شفوي أو عند استنطاق القاضي لمتهم أو في عملية سبر للآراء، إن من بين المقابلات التي توفرها لنا الإذاعة والتلفزيون، سأختار واحدة نعرف مسبقا هدفها ضمن النص الأول، إنها مقابلة لاختصاصيين.

سنعرض فيما يأتي، لمقابلة أثناء جريانها، مقنّنة وفق مجموعات خاضعة لتغير المتكلم والأفعال التوجيهية الموضوعية:

خ = اختيار شخصي

ف = اختيار مفروض

؟ = الانقطاع أو عدمه

د = فعل أول

ج =فعل إجابة

إن مساهمة المتكلمين تم ترقيمها، (أ) هو المحاور و(ب) هو المحاوَر

1- أخ : مح: ل

2- بف: ج

3- أخ: مج:ل

4- بف: ج

5- أج: مح: ل

6- بف: ج

7- أخ: مح: ج+ل

8- بف: ج

9- أخ: مح: ل

10- بف: ج

نلاحظ، هاهنا، تمييز مطلق بين: (أ)، الذي يقوم بأفعال أولى، و(ب) بأفعال إجابة، فيأخذ المتكلم (أ) الكلام في كل مرة، ثم المتكلم (ب) الذي يُدعى أيضا (وفي كل مرة) إلى الإجابة. في المساهمة7، يقوم (أ) بتسلسل إضافي في الإجابة، باللجوء إلى نقطة أحالت عليها المساهمة السابقة، ويناسب هذا التوزيع، مبدئيا، جميع المقابلات، ولكن يمكن أن تظهر هناك اختلافات بيّنة بين أنواع خاصة من المقابلات، فعند مقارنتي بين مقابلات لرجال السياسة أو الاختصاصيين وبين نجوم الفن، لاحظت أن نجوم الفن التي تمت محاورتهم تنتظر، غالبا، جوابا من المحاور، أكثر من رجال السياسة أو

الاختصاصيين، ولدينا نفس المعارضة – من جهة المقابلات مع نجوم الفن، على غرار المقابلات مع رجال السياسة أو الاختصاصيين– فيما يختص بالوضع الذي يختار فيه المتكلم لنفسه أن يتكلم فيه لاحقا: فقد يقوم نجوم الفن بذلك بصفة خاصة أكثر من رجال السياسة أو الاختصاصيين.

المقابلات الاستشارية

النص 4: استشارة (أ: مختص نفساني، ب: مستمع)

1– أف ج (أ يرفع السماعة ويعرف بنفسه)

2– بخ: مح: ج ((ب) يحي أ) المرحلة أ: عرض المشكلة

+ ل يطرح سؤالا

3– أف: ج((أ) إجابته مختصرة)

4– بخ: مح: ل ((ب) يشرح وضعية الشخصية ويطرح سؤالا)

5– أف : ج = ل (إجابة، سؤال)

6– بخ : ج (إجابة)

حيث يشكل هذا النص مقطعا من حصة **Norddentscher Rund Funk**، تتاح فيها الفرص للمستمعين لكي يهتفوا لطرح أسئلتهم على اختصاصي نفساني، حول المشاكل العامة للحياة، إذ يتعلق الأمر بمقابلة استشارية، فكل هذه المقابلات الاستشارية تشترك في كون المستشير يعرض مشكلته وينتظر من المستشار أن يعطيه حلا مقبولا لذلك؛ فقد لاحظ كل من شانك وشونتال أنه على عكس ما هو موجود في المقابلات، فإن الحق في طرح الأسئلة غير مثبت في هذا المقام، ولكن يختلف حينما يتعلق الأمر بالمشاركين في الحوار، ففي البداية، يعرض المستشير مشكلته، وبالتالي، يحق له طرح الأسئلة، فيختار لنفسه دور المتكلم، فيقوم بأفعال أولى، إنها المرحلة (أ) التي تمتد في النص 4

من المساهمات 1إلى2. ثم تليها المرحلة (ب)، أين ينتقل الحق في طرح الأسئلة إلى المستشار، حينها يتعين عليه أن يجمع المعلومات ليكون قادرا على الإبداء رأيه؛ وفي نصنا هذا، يُطرح الإشكال الآتي: أرادت المستشيرة أن تعرف ما إذا كان بمقدورها أن تخرج مع شاب لمعاينة منزل أراد كرائه لنفسه، لم ير المستشار، في البداية، مانعا يمنع الفتاة من القيام بذلك، وعند إجابتها على إحدى الأسئلة، عرف أن أب الفتاة منعها من ذلك، وبالتالي يطلب المستشار معلومات أخرى: إذا كانا صديقين، وإذا كان يعرف بعضهما البعض جيدا، وإذا كانت تثق فيه تمام الثقة، وإذا كان عازبا، وما سنه، فهي أسئلة مفيدة في نظر المستشار للإجابة، ففي هذا القسم يختار المستشار لنفسه دور المتكلم ليطرح أسئلته؛ وبعد المساهمة 30، تعيد المستشارة الكرّة من جديد، لتطلب إثباتا للإجابة المتحصل عليها، وهي ذاتها، وبفضل شكرها له، أفهمتها أنها قبلت النصيحة، وأن التفاعل (الكلامي)،إذن، قد وصل إلى نهايته؛ فنلاحظ إذن، أنه، على خلاف المقابلات التي يقوم فيها المحاور، نادرا، بفعل أول، تكون فيه المقابلات الاستشارية مُشكَّلة من فقرات، يكون فيها المستشير قد أخذ للمبادرة، والمبادرات أخرى تكون من نصيب المستشار.

المناقشات

هناك قسم آخر من الحوارات تختلف عن الأخرى في بنيتها: إنها المناقشات؛ سأقدم هنا نوعين فرعيين من المناقشات، لأبيّن ما يميز الواحدة عن الأخرى، وما يميزها أيضا عن الأنواع الأخرى من الحوارات التي عرفناها سابقا.

النص 5: شارك أربعة أشخاص في نقاش نظمه التلفزيون، ويدور موضوعه حول وضعيات مرضى العقل في مجتمعنا، ومن بين مشاركين أستاذان في الطب : (ب)و(ص)، المتكلم (أ) وهو منشط المناقشة، والمتكلم (د) وهو مؤرخُ ألف كتابا حول مستشفيات الأمراض العقلية بألمانيا.

يعتبر النص مثالا لمناقشة تمحورت حول منشط المناقشة، فأثناء ذلك، كان المنشط يأخذ الكلمة ويطرح الأسئلة على المشاركين بصفة دورية، فاستمر الوضع على هذا الأسلوب منذ بداية المناقشة، فمن المساهمة 1 إلى المساهمة 25، كان المنشط هو، دائما، المتكلم الثاني، وهو الذي كان يأخذ الكلام بمحض إرادته، ويدعو الآخرين إلى الكلام بطرح سؤال دقيق أو سؤال عام؛ وابتداء من المساهمة 26، ظهر هناك تغيير، حيث قطع المتكلم (ص) بمحض إرادته التتابع التالي: أ – ب، أ – ص، أ – د... للمتكلمين، وللمرة الأولى، فيأتي المتكلم (ص) بخبر لم يُطلب منه الإتيان به، فيجيبه المتكلم (د) – من جديد بمحض إرادته – فيناقضه : (المساهمة 27). يحاول المتكلم (أ) التدخل (المساهمة 28)، ولكن المتكلم (د) يرفض مقاطعته (أ) له، حينما كان يعطي شروحاته، إلا أنه، وانطلاقا من المساهمة 30 فقط، يعيد المنشط الكلام لنفسه، ويوجه بالتالي المناقشة، مع إقصاء صريح للمواضيع المعالجة من المساهمة 26 إلى 29.

النص 5 : (أ = منشط المناقشة)

1 – أخ – مح : ل (سؤال)

2 – ب ف – ج: (إجابة)

3 - أخ - مح : ل.

4 – ص ف – ج . مقـــــابلـــــــة

5 - أخ - مح : ج + ل.

6- دخ - مح : ج = ل.

7 - أخ - مح : ج + ل

8 – دف ج

25 - أ خ – مح + ل

26 – ص خ – مح + ل

27– د خ – مح = ل منـــاقـشـــــــة حرة

28 - أخ – مح = ل

29– د خ + مح ل

30 - أخ – مح : ج + ل مقـــابـلـــــة

31 – ب ف ج

32- أخ - مح : ج + ل

33 – د ف ج + ل

34 – أخ – مح : ج + ل منـــــاقــشـــــــــة حرة

35 – ص ف ج

36 – ب خ – مح : ج = ل

37 – ص خ – مح : ج + ل

38 – أ خ + مح : ل استجواب

39 – ص ف ج

58 – أ خ – مح : ج + ل

59– ب خ – مح : ج = ل

60– أ خ – مح : ج

61– ب خ – مح : ج + ل

62– أ خ + مح : ج + ل مناقشة حرة

63– أ خ – مح ج

64– د ف ج = ل

65– ص خ – مح : ج + ل

66– أ خ – مح : ل

67 – ب ف ج + ل

68– د خ – مح : ج = ل

69– ب خ – مح : ل

70 – أ خ – مح : ج + ل

71 – د ف ج = ل

72 – أ خ + مح : ل

73 – ص خ – مح : ج + ل

74– ص ف ج أسئلة نهائية

75– أ خ – مح :ل

76– أ خ – مح :ج

ويحاول منشط المناقشة، مُجددا، أن يفرض الشكل : سؤال – إجابة، ولكن في المساهمة 33 يأخذ الحوار وجهة أخرى، فالمتكلم (ج)، الذي طرح عليه (أ) سؤالا، لم يجب مباشرة، ولكنه يعود إلى المساهمة 31، ثم يطرح سؤالا، فيتدخل المتكلمان (ص) و(ب)، أيضا، في النقاش، ويطالبان بدورهما كمتكلمين، ويقومان بأفعال أولى، وانطلاقا من المساهمة 33 إلى المساهمة 58، يتبع الاستجواب الذي نظمه المنشط مع بعض الاستثناءات، زد على ذلك أن المنشط أُجبر على مقاطعة المتكلم الحالي مرتين (المساهمتان 38 و 72) بهدف إنهاء مرحلة المناقشة الحرة، وبالتالي مواصلة الكلام، ففي المساهمات 59 و 61 و 63، فقط، يتمكن المتكلمان (ب)و(ص) من أخذ الكلمة تلقائيا، ليدخلا في مناقشة حرة؛ ويبدو من الضروري، إذن، أن نشير إلى أن المتكلمين، في هذه المرحلة من المنافسة، اختارا المساهمة المناسبة لهما، والحال كذلك في المساهمة 64 أو 67 ومرة أخرى في 71.

وتمتد المرحلة النهائية من 72 إلى 76، أين يطلب المنشط من المشاركين إعطاء نتائجهما.

بإمكاننا اختصار ذلك في الآتي: هذه المناقشة الموجهة بصعوبة، جرت بأسلوب وُجدت فيه بعض الفقرات أين طرح فيها المنشط أسئلته للمتخاطبين الذين يُعيّنهم، ويجيبون عليها، فهذه الفقرات التي تتداخل فيها الأسئلة أو الأجوبة، تمت مقاطعتها بفقرات لمشاركين في المناقشة، أخذوا الكلمة بمحض إرادتهم، فطرحوا، هنا أيضا، أسئلة بصفة متبادلة، يتناقضون ويتخذون فيها موافق.

النص 6، مناقشة حرة:

1 – أخ – مح : ل

2 – ب خ – مح : ج

3 – ص خ – مح : ج + ل

4 – ب خ – مح : ج ل

5 – ع خ – مح : ج = ل

6 – ك خ – مح : ج + ل

7 – ش خ – مح : ج = ل

8 – س ف ج = ل

9 – ب خ – مح : ج = ل

10 – ط خ – مح : ج = ل

11 – ب خ – مح : ج + ل

12 – د ف – مح : ج = ل

13 – ص خ – مح : ج + ل

14 – ب خ – مح : ج + ل

15 – ع خ – مح : ج = ل

16 – س ف ج

17 – ط خ – مح : ج = ل

18 – ع خ – مح : ج = ل

19 – ط خ + مح : ل

20 – د خ + مح : ج + ل

النص 6 : يعطي لنا مثالا لمناقشة حيث يتوفر فيها لكل متكلم نفس الحق ونفس إمكانية أخذ الكلمة وإبداء رأيه، إنه جزء من مناقشة بين تسعة محررين وصحافيين من التلفزيون، كُلفوا بالقيام بحصص عن سياسة والاقتصاد والثقافة، فهم يتحدثون عن مشاكلهم وواجباتهم، ولا يتكلم هنا منشط المناقشة أبدا، إذ أصبح تتابع المتكلمين حرا، فهم يتكلمون بمحض إرادتهم في أغلب الأحيان، ثلاث مرات فقط، تمت فيها تعيين المتكلم اللاحق من قبل المتكلم السابق للإجابة عن سؤال أو اعتراض؛ فهناك خاصية أخرى تكمن، غالبا، في كون المتكلمين لا يكتفون بالإجابة – كما هو الحال في النص 5 – ولكنهم يبادرون فيها بالكلام ، أي بأفعال أولى، إنهم يقدمون أخبارا وآراء بمحض إراداتهم، ويمكننا ملاحظة أن المتكلمين لا يتحرجون في العودة إلى مساهمات أخرى غير تلك التي سبقت مساهمتهم (المساهمة 3، 4 و12)، لذا، لا يمكننا إن نقارن، بصفة المطلقة، بين نص المناقشة ونص المقابلة أو الاستشارة، لأن الاستشارة لا تتم إلا بحضور شخصيين، على عكس المناقشة التي يشترك فيها متكلمون كثيرون، ولكن المناقشة الموجهة والمقابلة يشترك فيها، من جهة، منشط وعدة أطراف،

ومن جهة أخرى، محاور وعدة محاوَرين، وتختلف فيما بينها لكون المشاركين في المناقشة يحاولون، أحيانا، التهرب من أسئلة المنشط، ليتكلمون بحرية عن المواضيع التي تشغلهم.

المحـــــادثــة

النص 7 (أ = الأم، ب = البنت)

1 – ب خ – مح : ل (التحية)

2 – أ ف – ج (التحية)

3 – ب خ – مح ؟

4 – أ خ – مح : ل (سؤال)

5– ب ف ج (إجابة)

6 – أ خ – مح : ل (سؤال)

7 – ب ف – ج (إجابة)

8 – أ خ – مح : ج = ل (سؤال)

9 – ب ف ج (إجابة)

10 – أخ – مح : ل (إثبات)

11– ب خ– مح : ل (سؤال)

12– أ ف ج (إجابة)

13–ب خ– مح : ل (سؤال)

14 – أ ف ج (إجابة)

15–ب خ – مح : ل (إجابة)

16– أ ف ج + ل (إجابة، سؤال)

17– ب ف ج (إجابة)

18– أ ؟ ل (عرض)

19 – ب ف ج (الشكر)

+ ل (لإعلان عن القيام بفعل)

20– أ خ – مح – ل (رأي، سؤال)

21– ب ف ؟ ل (إعلان عن قيام بفعل)

22– أ خ – مح : ج = ل (طلب استفسار)

23– ب ف ج = ل (تناقض)

24– ب ف ج = ل (تبرير)

25– أ خ – مح : ج = ل (رأي)

26– ب ف–مح : ل (طلب)

27– أ ف ج (القبول)

28– ب خ– مح – ل (طلب)

29– أ ف ج + ل (قبول، سؤال)

30– ب ف ج (إجابة)

النص 8 (أ : الزوجة، ب : الزوج)

1– ب خ – مح : ج = ل (رأي)

2– أ خ – مح : ل (سرد)

3– ب خ – مح : ج = ل (رأي)

4– أ خ – مح : ج = ل (تناقض)

5– ب خ – مح : ؟

6– أ خ – مح : ج + ل (رأي)

7– ب خ – مح : ج = ل (تناقض)

8– أ خ – مح : ل (رأي)

9– ب خ – مح : ل (رأي)

10– أ خ – مح : ج = ل (تناقض)

11– ب خ– مح : ج = ل (تناقض)

12– أ خ – مح : ل (سؤال)

13– ب ف ج (إجابة)

14– أ خ – مح : ل (رأي)

15– ب خ–مح : ج = ل(تناقض)

16– أ خ – مح : ج = ل (تناقض)

17– ب خ–مح : ج = ل(تناقض)

18– أ خ – مح : ج = ل (الاحتجاج بقصة)

19– ب خ–مح : ج + ل(رأي)

20– أ خ – مح : ل (الاحتجاج بقصة)

21– ب خ–مح : ج = ل(رأي = سؤال)

22– أ ف ج = ل (رأي = إجابة)

23– ب خ–مح : ج = ل(تناقض)

24– أ خ – مح : ل (رأي)

25– ب خ–مح : ج + ل(موافقة، سؤال)

26– أ خ – مح : ل (رأي)

27– ب خ–مح : ل (رأي)

28– أ خ – مح : ج = ل (طلب)

29– ب خ–مح : ج + ل(رأي)

30– أ خ – مح : ل (رأي)

31– ب خ–مح : ج (إجابة)

اقتُطف هذان النصان من حوار بين أعضاء العائلة الواحدة: النص7، وهو بداية لمحادثة بين أم وابنتها، عند فطور الصباح، فخلال المحادثة، طرحت الأم على الفتاة أسئلة عديدة: هل تناولت الفتاة مهدئا في الليلة السابقة؟ كم الساعة؟ ما هو عدد الخبزات المحمصة التي أرادت الفتاة تناولها؟ ثم تصريح الفتاة بأنها لن تعود لتناول الغذاء، وفي الأخير تطلب من أمها أن تحضر لها الفطائر وتغلق الباب، أما النص 8 فهو مقتطف من محادثة مطوّلة لزوجين، يريدان فيها معرفة كيف يساعدان ابنهما الصغير الذي يخاف، أحيانا، في الليل من الذئاب والتماسيح، فتعتقد الأم أن لهذه الحيوانات وجودا حقيقيا لدى الطفل، وأنه يجب تعليمه كيف يتغلب على خوفه، بتعليمه كيف يتخلص منها، مثلا: طردها بغلق الباب عند دخوله إلى غرفته، على العكس من ذلك، فالأب يرى أنه يجب أن يقتنع الطفل بأن تلك الحيوانات لا وجود لها في البيت وأن خوفه لا مبرر له.

إني أعتقد أن هذين النصين يمثلان أمثلة لنوعين مختلفين من الخطاب؛ إلا أن الاختلافات فيما يتعلق بتوزيع أدوار المتكلم وكذا الأفعال الأولى وأفعال الإجابة ليست كبيرة، ولكن إذا قارناها بنص المناقشة، فإنه يمكننا القول بأنه في المحادثة تكثر الأسئلة وبالتالي الأجوبة، فتكثر الاختيارات المفروضة، على العكس من ذلك، فالمناقشة يكثر فيها عدد الأفعال الأولى التي هي في نفس الوقت أفعال إجابة.

ويظهر أن المحادثات لا يمكن تمييزها إلا بمقياس تردد الاختيارات المفروضة، رغم محدوديتها، مقارنة بالمقابلات والاستشارات التي تتم بمقياس توزيع الأفعال الأولى، ولذلك تختلف المحادثات هي أيضا عن المناقشات منها عن المقابلات والاستشارات.

أعتقد، بعد حجاجي هذا، أن هذه المجموعات الشاملة مثل الطريقة التي يتحقق بها تغيير المتكلم والأفعال الأولى وأفعال الإجابة، لا تكفي لوصف الأفعال التوجيهية بدقة ولا لتصنيف الحوارات؛ وفي سبيل هاتين المهمتين، يجب إدخال فروقات مفهومية إضافية، ومن أجل تحليل الحوارات وتوجيها،

أرى إمكانية إيجاد أقسام فرعية لأفعال أولى وأفعال إجابة، تمكننا من وصفها بدقة من المنظور التواصلي، ففي مشروع بحثنا المتمثل في وصف "بنية الحوار"، سنحاول الوصول إلى تحديد المفاهيم بتحديد المقاصد الفعلية الممكنة، وهنا يكون مدير البحث، هوجو ستيجر، قد فتح لنا بعض سبل البحث، فمن أجل تصنيف الحوارات، يتعين إيجاد مجموعات أخرى مناسبة مثل : الهدف التبليغي للتفاعل، المجهود الذهني للمشاركين، المقاصد الفعلية الضرورية، اختيار وتتابع المواضيع للحوار، الواجبات المختلفة التي يجب على المشاركين الالتزام بها.

Johannes schwitalla : essais pour l'analyse de l'orientation et la classification des dialogues: actes du colloque du centre de recherches linguistique et sémologiques de lyon 20/22 mai 1977

1978 P.165/179 Presses Universitaires de Lyon

بعض المصطلحات الأجنبية ومقابلاتها بالعربية

أفعال المحافظة على استمرار الحوار : **Actes de maintenance**

أفعال أولى: **Actes premiers**

أفعال الإجابة: **Actes répondants**

الأفعال الموضوعية: **Actes thématique**

اختيار شخصي: **Choix personnel**

اختيار مفروض: **Choix imposé**

محادثة: **Conversation**

تصنيف: **Classification**

نقاش: **Débat**

حوار: **Dialogue**

نقاش: **Discussion**

مقاطعة: **Interruption**

مقابلة: **Interview**

مقابلة استشارية: **Interview consultatif**

غير اللغوية: **Non verbaux**

شبه اللغوية: **Paralinguistiques**

إشارات المستمعين: **Signaux des auditeurs**

استجواب: **Interrogatoire**

توجيه الحوار: **Orientation du dialogue**

الإثبات المتقطع: **Disconfirmation**

المتكلم الحيني **locuteur actuel**