



رادیویی

مجادله در گفت و گوهای

● استفان اکنل
مترجم: ندا ازکیا

در این مقاله به بررسی اختلافات در گفت و گوها و بحث های رادیویی پرداخته شده و بیش از هر چیز به عدم توافق ها و مجادله ها توجه شده است. به طور کلی گفت و گوهای رادیویی - اگرچه خصومت آمیز نیستند - اما زمینه ساز بحث و مجادله برای تبادل عقاید افراد به شمار می آیند. هنگامی که مطالعه درباره گفت و گوهای ورزشی رادیویی را با استفاده از شیوه های تحقیقی و تحلیلی مکالمات آغاز می کنیم در ابتدا به نظر می رسد اختلافاتی که در این گفت و گوها به وجود می آید نشانگر به کار گرفته نشدن روش های معمول در مناظرات روردر روست. با این حال نگاهی دقیق تر نشان می دهد که اختلاف نظر در برنامه های رادیویی، به ویژه در گفت و گوهای ورزشی، به مجادله نمی انجامد. این مقاله به بررسی روش هایی می پردازد که تلفن کننده ها و میزبانان تلفنی (مجریان)، هر دو، برای رسیدن به پیروزی در بحث، آنها را به کار می گیرند. در نتیجه می توان دریافت که در برخی از انواع گفت و گوهای تلفنی رادیویی، شیوه های مجادله آمیز و ستیزه جویانه معمولاً در این نوع برنامه ها بسیار معمول و مرسوم به نظر می رسد، کاربردی ندارد.

برنامه های تلفنی رادیویی غالباً از این نظر شهرت دارند که میزبانان و مهمانان به گفت و گوهای مشاجره آمیز می پردازند. این موضوع چنان در جامعه مافراگیر شده که -مانند آنچه در برنامه طنز دونس بوری (Doonesbury)، شاهد بودیم- به یکی از رفتارهای رایج در میان مردم تبدیل گشته است. در این برنامه طنز، یکی از میزبانان به

همکار خود می گوید: «هی...، مخالفت کن. این یک گفت و گوی رادیویی است». (تردو و ۲۰۰۲ Tredeau)

گذشته از نظر عمومی درباره مشاجرات در مکالمات رادیویی، تحلیل گران گفت و گوها نیز به گرایش مجادله در گفت و گوهای رادیویی اشاره کرده اند؛ در این باره هوچ بای (Hutchby ۱۹۹۶) معتقد است که ساختار برنامه های مکالمه ای در رادیو، نوع خاصی از بحث و جدل را گسترش می دهند (نحوی، ص ۶). خود من هم پیش از انجام این تحقیق با این دیدگاه موافق بودم. در واقع مکالمات مشاجره آمیز نخستین مسئله ای بود که تمایل من به این زمینه تحقیقی را سبب شد. تحلیل گفت و گوها در برنامه های ورزشی از دیدگاهی جدید که به سرعت نیز در حال پیشرفت است نشان می دهد که این نوع گفت و گو در رادیو به اندازه گفت و گوهای سیاسی و امثال آن مجادله آمیز و ستیزه جویانه نمی باشد. نکته دیگر در بررسی مجادله های ورزشی در برنامه های رادیویی این است که اگرچه در بین مردم مخالفت های معمولی و ساده عمومیت بیشتری دارند، اما نخستین مرحله تحلیل داده های به دست آمده از گفت و گوهای ورزشی رادیویی نشان می دهد که در این نوع از گفت و گو، آنچه اولویت دارد مخالفت های بی پرده و مستقیم است. این نکته به خوبی با این باور که گفت و گوهای رادیویی - از جمله مکالمات ورزشی - نسبت به صحبت های روزمره مجادله آمیز تر است، همخوانی دارد. این خود بدان معناست که ابراز مخالفت در این گونه گفت و گوها

تحلیل داده‌ها

با بررسی داده‌ها متوجه شدم که توافق در مکالمات تلفنی بر مبنای قوانینی متفاوت از آنچه که ساکس (1987)، کوتاف (1993) و پومرانتز (1984) عنوان می‌کنند، پیش می‌آید. در این رابطه ساکس اثبات می‌کند که افراد بیشتر به سمت توافق متمایل هستند، این تمایل به دلیل گرایش آنان به موارد زیر است:

دادن پاسخ مثبت به یکدیگر یا به سوالات، آماده کردن سوالاتی که پاسخ مثبت در پی دارند، هنگامی که احتمال ارائه پاسخ منفی از طرف مقابل احساس می‌شود؛ موافقت با قسمت‌هایی از سؤال حتی اگر به دلایل منطقی، با همه آن موافق نباشند و در آخر گرایش به تجدید نظر درباره عدم توافق در زمینه این سوالات در این باره نیز کوتاف و پومرانتز یافته‌های ساکس در مورد اعلام موافقت را دنبال کرده و گسترش دادند. کوتاف، به بررسی مشاجرات پرداخته و دریافت که در مشاجرات، افراد به اعلام مخالفت متمایل دارند. به نظر او: «هر یک از افراد مخالف بیش از آنکه به سوی توافق گرایش داشته باشند، برای دفاع از موقعیت خود تلاش می‌کنند».

به این ترتیب بنابر نظر کوتاف، انتظار می‌رود که در مکالمات ستیزه جویانه، هر یک از افراد به حمایت از موقعیت خود بپردازند و این کار را تا زمانی ادامه دهند که بر مبنای سایر مقیاس‌ها به ضعیف‌تر بودن موقعیت خود اعتراف کرده و شرایط را به دیگری واگذار کنند. البته علاوه بر اینکه چنین وضعیتی در مراحل اولیه مشاجره رخ نمی‌دهد، در اغلب موارد افراد، عقب‌نشینی از موقعیت خود را نمی‌پذیرند و به جای خاتمه دادن به مشاجره، همچنان به ادامه آن اصرار می‌ورزند.

اکنون مبحث مشاجرات را کنار گذاشته و بار دیگر به مکالمات معمولی می‌پردازیم. در این باره بررسی پومرانتز (۱۹۸۴) در زمینه ارجحیت یا عدم ارجحیت تغییر جهت‌ها را در مکالمه نشان می‌دهد در شرایطی که توافق بیشتر باشد، احتمال مخالفت وجود دارد. افراد پیش از آشکار شدن عدم توافق با روش‌هایی همچون مقدمه چینی، تأخیر و موافقت ضعیف تغییر جهت می‌دهند. به این ترتیب به ندرت دیده می‌شود در گفت‌وگو‌هایی که ستیزه جویانه نیستند افراد مخالفت و موافقت خود را به صورت صریح و آشکار ابراز دارند.

در داده‌هایی که من جمع‌آوری کرده‌ام، تغییر جهت، کمی متفاوت از آنچه ساکس، پومرانتز و کوتاف عنوان کرده‌اند رخ می‌دهد. این داده‌ها نشان می‌دهد زمانی که تغییر جهت به دلیل مخالفت صورت بگیرد، این کار به سرعت و بدون هیچ درنگی، انجام می‌شود و افراد برای کاستن از شدت عمل در رفتار افراد مخالف با خود، به کمترین مقدمه چینی بسنده می‌کنند.

قسمت اول ارتباط تلفنی (۳) که در پی آمده است، این پدیده را به خوبی نشان می‌دهد:

(۱) ژون: ۲۰۰۱، برنامه الف

در این قسمت میزبان اول بدون اینکه اجازه دهد صحبت مهمان تلفنی در خط چهارم تمام شود، در همان ابتدای نوبت خود با گفتن «نه» مخالفت خود را آشکارا اعلام می‌کند و سپس به این مخالفت ادامه می‌دهد تا اینکه دوباره به او می‌گوید «اشتباه می‌کند». او جمله «اشتباه می‌کنید» را در خط هفت، ۱۲ و ۱۳ هنگامی که مهمان حاضر به

بسیار معمول است و بر مبنای قوانینی متفاوت از آنچه در صحبت‌های روزمره به کار می‌رود، شکل می‌گیرد. زیرا معمولاً در گفت‌وگوهای روزمره برای بیان نظر مخالف، از مقدمه چینی و روش‌های ملایم سازی استفاده می‌شود.

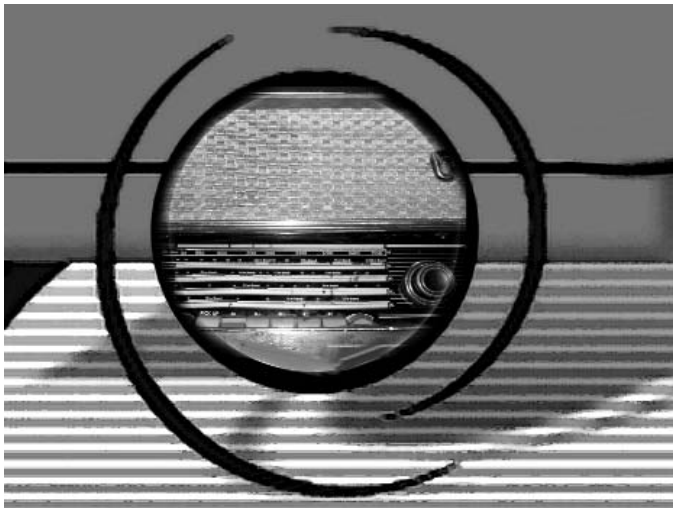
به هر تقدیر باید گفت زیربنای گفت‌وگوهای تلفنی در رادیو صحیح است. با وجود این، تحلیل بیشتر این داده‌ها به خوبی نشان می‌دهد که تمایل به مخالفت، منجر به گسترش گفت‌وگوهای خصومت‌آمیز در برنامه‌های ورزشی نمی‌شود. با وجود تضادی که در گفت‌وگوهای ورزشی رادیویی دیده می‌شود و ابراز مخالفت‌ها معمولاً بی‌پرده است شرکت‌کننده‌ها با به کارگیری روش‌های مختلف، گفت‌وگو را به صورتی پیش می‌برند که از مجادلات ستیزه جویانه اجتناب شود.

روش‌ها

با استفاده از روش‌های تحلیل مکالمات، حدود ۷۵ دقیقه برنامه گفت‌وگوی ورزشی به صورت تلفنی در سه نوع مختلف تهیه شد که در اینجا با عنوان برنامه الف، ب و ج آمده‌اند. این برنامه‌ها به صورت تصادفی ضبط شده و سپس با جزئیات نوشته شده‌اند. این برنامه‌ها در ایستگاه رادیو ورزش، در فضای باز به شکل ۲۴ ساعته اجرا می‌شوند. حدود ۲۰ دقیقه از این تلفن‌ها در ژانویه و جولای ۲۰۰۱ و ۵۵ دقیقه دیگر آنها در ژانویه ۲۰۰۲ ضبط شده‌اند. به طور کلی ۲۶ ساعت تماس تلفنی نوشته و تحلیل شده‌اند.

در این نمونه‌ها تمامی افراد تلفن‌کننده و تمامی میزبانان (مجریان) به جز یکی از آنان مرد بودند. دو برنامه از این سه دارای دو میزبان و یکی دارای یک میزبان بود.

پیش از پرداختن به داده‌هایی که جمع‌آوری کرده‌ام معنی دو اصطلاح بحث و مجادله را توضیح می‌دهم. هوج‌بای به خوبی تفاوت میان مناظره و مجادله را بیان می‌کند. وی بحث را مخالفتی ملایم و مجادله را مخالفتی خشمگینانه می‌داند. او معتقد است تفاوت میان این دو اصطلاح را می‌توان «از بررسی میزان برجسته بودن خصلت تضادورزی و حرکات مخالفت‌آمیز افراد تشخیص داد» (ص ۲۵) پس با توجه به این تعریف، در راستای اهدافی که در این تحلیل در پی دستیابی به آنها هستیم باید به این نکته توجه داشته باشیم که مجادله زمانی صورت می‌پذیرد که عدم توافق کاملاً برجسته و آشکارا اعلام گردد در حالی که در بحث، مخالفت به نرمی خود را نشان می‌دهد. به عقیده من در مجادله -چنانکه در سلی (Dersley) و ووتن (Wootton) توصیف کرده‌اند- مکالمه‌ای ستیزه جویانه نیز شکل می‌گیرد. در این توصیف به عواملی همچون، رد صریح و آشکار، انکار، تمسخر و ریشخند نیز اشاره شده است. مخالفت ساده اگرچه در اغلب موارد مقدمه‌ای برای مجادله است، اما برابر با آن محسوب نمی‌شود. در همین راستا، در اینجا به ارائه چند نمونه از تلفن‌های بحث‌انگیزی که انتخاب و ضبط کرده‌ام می‌پردازم. این نمونه‌ها، راه‌های گوناگونی را نشان می‌دهند که می‌توان از طریق آنها، مخالفت‌ها را کنترل کرد و از مجادله جلوگیری به عمل آورد.



بحث، مخالفتی ملایم و مجادله، مخالفتی خشمگینانه است. تفاوت میان این دو اصطلاح را می توان از بررسی میزان برجسته بودن خصلت تضاد ورزی و حرکات مخالفت آمیز افراد تشخیص داد

مبنای واقعیت، برای تقویت گفته های خود ندارد. به این ترتیب برخلاف لحن تند و طعنه آمیز میزبان اول، مجادله ای رخ نمی دهد. دلیل آن راه هم می توان حمایت مهمان از عقاید میزبانان دانست. در حقیقت بسیاری از افرادی که تلفن می کنند به سرعت تسلیم شده و عقب می نشینند. این امر با توصیفی که کوتاف از گفت و گوهای ستیزه جویانه ارائه می دهد مغایرت دارد. نکته دیگری که در اینجا باید به آن توجه کنیم توصیف هوجبای از توانایی یک طرفه میزبانان در محدود کردن مهمانان و خاتمه دادن به صحبت های آنان است. به عبارت دیگر میزبانان می توانند هر زمان که بخواهند یک گفت و گوی تلفنی را پایان داده و در نتیجه از بروز احتمالی «مجادله» اجتناب ورزند. با این حال مفهومی که هوجبای از این جنبه گفت و گوهای رادیویی ارائه می دهد، آشکار می کند که چگونه میزبانان از این شیوه در جهت «برجسته سازی و حتی حفظ ماهیت بحث انگیز و مجادله آمیز تبادل نظرها در گفت و گوهای تلفنی» استفاده می کنند.

پایان دادن یک طرفه به مکالمه تلفنی که ابزار پیشگیری از «مجادله» به شمار می رود نیز مورد توجه من قرار گرفته است. البته در تماس تلفنی که در سطرهای بالا آمده چنین شرایطی وجود ندارد، چراکه مهمان از اظهارات اولیه خود حمایت چندانی نکرده و اظهارات بعدی خود را تکذیب کرده و در نهایت در آخرین نوبت پیش از پایان گفت و گو، صحبت های خود را با خشنودی ادامه می دهد. اما کاربرد خاتمه یک طرفه مکالمه تلفنی جهت اجتناب از «مجادله» در گفت و گوهای تلفنی دیگر نشان داده شده و می توان نمونه ای از آن را در قسمت های چهار و پنج مشاهده نمود:

(۴) ژوئن ۲۰۰۱، برنامه ب:

در این قسمت به مهمان تلفنی به اندازه ای که بتواند عقیده خود را بگوید. فرصت داده شده و سپس میزبان با پرسشی تمام کننده به بررسی آن می پردازد. میزبان با جمله ای مقدماتی که مهمان آن را اشتباهاً اعلام موافقت او تعبیر می کند، به گفته های وی پاسخ می دهد. در نتیجه این اشتباه، مهمان مشتاقانه و هم زمان با میزبان به صحبت ادامه داده و به میزبان فرصت بیان کامل نظر خود را درباره گفته های او نمی دهد. در این لحظه میزبان با یافتن نکته ای در گفته های مهمان،

عقب نشینی نمی شود تکرار می کند. میزبان اول در این مرحله، عدم توافق خود را با گفتن «نه، اشتباه می کنید» با صریح ترین و مختصرترین شکل ممکن اعلام می کند. بدون اینکه هیچ نیازی به تأخیر، مقدمه چینی و یا تخفیف شدت مخالفت خود احساس کند.

در اینجا واکنش مهمان جالب توجه است. هنگامی که میزبان اول حرف او را قطع می کند، در ابتدا پیش از اینکه در خط های ۱۳ و ۱۴ کاملاً تسلیم شود، در حالی که همچنان با ضعف روی صحبت اول خود تأکید می ورزد با گفتن «شاید» نظر میزبان اول را تصدیق می کند - در اینجا بازیکن بیس بال در مقابل پرسشی قرار دارد که به باختن او در شش مسابقه اول اشاره دارد میزبان اول با گفتن جمله: «خوب شروع نکردی» موقعیت مهمان را به گونه ای که آن را «منصفانه» می داند تضعیف می کند.

(۲) ژوئن ۲۰۰۱، برنامه الف:

در این مرحله مهمان همان طور که «قطعاً» نظر اول میزبان اول را تأیید می کند، مجدداً در حالتی بسیار ملایم و بشاش قرار می گیرد. یکی دیگر از جنبه های جالب توجه این گفت و گوی تلفنی این است که با واکنش بسیار مشاخره آمیز میزبان اول نسبت به اولین دور صحبت مهمان آغاز می شود:

(۳) ژوئن ۲۰۰۱، برنامه الف:

اولین دور صحبت های مهمان که با ابراز «انزجار» عمیق او نسبت به طرفداران همقطارانش و توهین و تحقیر تیم مقابل آغاز می شود، با برخورد میزبان اول در خط ۱۲ (و تکرار آن در خط ۱۴) که با کمی تمسخر همراه است، روبه رو می گردد. از آنجا که گفته های مهمان بسیار عجیب به نظر می رسد باید برای تجدید نظر ضبط شوند. در اینجا با اینکه به نظر می رسد این نوع «تمسخر» شباهت بسیاری با مفهوم مجادله - که بیشتر توضیح داده شد - دارد، مهمان، سخنان تمسخرآمیز میزبان را به عنوان دعوتی برای مجادله تعبیر نمی کند و فقط به سادگی به بیان عقیده خود ادامه می دهد. البته آنچه مهمان به عنوان عقیده خود توضیح می دهد، به هیچ وجه حتی از سوی خود او قابل دفاع نیست و همین به ما کمک می کند تا علت احتمالی اجتناب او از مجادله را دریابیم. او می داند که برای حمایت از عقیده خود به اندازه کافی اطلاعات درست ندارد او «مطلقاً هیچ حرفی» بر

مقدمه مخالفت خود را آغاز می کند. (به عبارت دیگر عقیده ولادیمیر به عنوان Met)، اما این بار هم مهمان در تعبیر مخالفت مقدماتی میزبان دچار اشتباه می شود و در نتیجه میزبان مخالفت خود را بسیار مستقیم و قاطع و بالحنی یکنواخت اعلام می کند. از آنجا که مهمان احساس می کند نیاز به توضیح دارد، مجدداً هم زمان با میزبان شروع به صحبت می نماید. (خطوط ۱۵ و ۱۶)

در خطوط ۱۹ مهمان مجدداً هم زمان با جمله ای که او در حقیقت می تواند با آن تا حدودی موافقت کند، به بحث ادامه می دهد. با این حال علی رغم وجود زمینه توافقی مشترک در این باره که تیم مونترال برای به خدمت گرفتن بازیکنان بهتر، سرمایه کافی ندارد مهمان عقب نشینی نمی کند و همچنان بر نظر اول خود پای می فشرد و با این اصرار، حالت مجادله آمیز گفت و گور و به افزایش می گذارد:

(۵) ژوئن ۲۰۰۱، برنامه ب:

در خط هفتم، همان طور که در بالا اشاره شد، مهمان نه تنها کلام میزبان را قطع می کند و هم زمان با او به صحبت می پردازد، بلکه «فرست» را هم از او می گیرد (این پدیده هنگامی که دو نفر هم زمان بیشتر از چهار یا پنج جمله بگویند پیش می آید)، این امر یکی از

برنامه های تلفنی رادیویی غالباً از این نظر

شهرت دارند که میزبانان و میهمانان به

گفت و گوهای مشاجر ه آمیز می پردازند. این

موضوع چنان در جامعه ما فراگیر شده که -

مانند آنچه در برنامه طنز

دونس بوری (Doonesbury)، شاهد بودیم - به

یکی از رفتارهای رایج در میان مردم تبدیل

گشته است. در این برنامه طنز، یکی از میزبانان

به همکار خود می گوید: «هی...، مخالفت کن. این

یک گفت و گوی رادیویی است»

نشانه های مناظره ستیزه جویانه ای است که درسلی (Dersley) و ووتن (Wootton) به آن پرداخته اند. با این حال میزبان به او فرصت می دهد تا به این روش خود ادامه داده و بتواند مشتاقانه توضیح دهد که چگونه نظر و پیشنهاد او فقط با کمک مالی به مونترال قابل اجراست (کلمه پول چهار مرتبه در خط های ۱۱ و ۱۲ تکرار می شود). مهمان در واقع از شیوه های مجادله آمیز معنایی همچون «دارم به شما می گم» در خط هشت استفاده کرده و به این ترتیب بر نظر خود اصرار می ورزد. اما این بار آخرین فرصت او برای صحبت است و علی رغم میلش دیگر به او اجازه داده نمی شود که به بحث خود ادامه دهد. این تماس تلفنی با جمله ای کوتاه خاتمه می یابد و میزبان به آرامی گفت و گو در این باره را پایان می دهد. البته میزبان می توانست به بحث با میهمان پردازد، اما به دلایلی از جمله احتمال برخورد با مهمان اقدام به این کار نکرده و از قدرت خود برای قطع تماس تلفنی

و اجتناب از ادامه بحثی که امکان داشت به مجادله منجر شود، استفاده نمود.

گفت و گوهای تلفنی که در قسمت های چهار و پنج آمده اند از جمله گفت و گوهایی اند که در میان مجموعه داده هایی که من جمع آوری کرده ام حالت ستیزه جویانه تری داشته، ولی به مجادله کشیده نشده اند. قسمت بعدی تغییر مسیر گفت و گو به سوی عدم توافق را بیشتر نشان می دهد:

(۶) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

در خط هفتم که در بالا به آن اشاره شد، میزبان دوم به مخالفتی بدون مقدمه می پردازد که البته در خط نهم برای نشان دادن «اشتباه» مهمان آن را به شکل درخواست مطرح می کند. مهمان با گفتن «مطمئناً» در خط ۱۲ با این توصیه موافقت نموده و هنگامی که میزبان دوم صحبت خود را در خط ۱۴ با اشاره به اشتباه او به پایان می برد، به سادگی با گفتن «بله» نظری را تصدیق می کند. مهمان در خط ۲۱ نیز پس از اینکه میزبان دوم اشتباه بودن دلایل او را مطرح می سازد، باز هم با گفتن «بله» با او موافقت می کند. در اینجا بدون اینکه مهمان هیچ نشانه ای از ستیزه جویی یا رنجش از خود نشان دهد، عدم توافق به وضوح بیان می شود. در حقیقت برخورد محترمانه مهمان، یادآور شیوه ارتباطی بین معلم و شاگرد است. در این مکالمه تخصص میزبان کاملاً مورد پذیرش قرار گرفته و می توان نابرابری موقعیت میزبان و مهمان را در آن آشکارا مشاهده کرد. این تفاوت موقعیت، غالباً یکی از فئونی است که در شیوه خاتمه یک طرفه گفت و گو به نمایش گذاشته می شود. لحن حاکی از رضایت و تسلیم مهمان چهار بار و تنها با گفتن کلمه «بله» ادامه می یابد. این عدم توازن ارتباط میهمان - میزبان حتی بیش از آنچه که در این قسمت آمده در تلفن بعدی نشان داده شده است:

(۷) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

در اینجا تمرکز بحث در این باره است که مهمان عقیده دارد میزبانان برنامه پایدانی را زودتر از آنچه که باید، اعلام کرده اند. در خط هشتم مهمان مخالفت خود را با استفاده از جمله «اگر اشتباه نکنم» به شکلی ضعیف و با مقدمه چینی بیان می کند. میزبان دوم با اطمینان از اطلاعات خود، در خط دهم عدم توافق خود را آشکارا اعلام می نماید، اما میزبان اول برخلاف میزبان دوم که بر آنچه «دیده است» تأکید دارد، خواهان بررسی مجدد اطلاعات است (خطوط ۱۶ و ۱۵) و در خط ۱۴ با کلمه «بله» (OK) به میانجیگری می پردازد. در اینجا مهمان با تکرار «اوه، بله» (Oh, OK) در خط های ۱۷ و ۲۰ و «فکر می کردم» در خط ۱۹، بلافاصله ادعای خود را مبنی بر اینکه میزبانان اشتباه کرده اند، پایان می دهد. این برخلاف این واقعیت است که حق با میهمان بوده و میزبانان این امر را در تلفن بعدی آشکار می کنند. آنچه که این تماس تلفنی نشان می دهد، احترام زیادی است که مهمان در ارتباط خود با میزبانان ارائه داده و این تصور تقویت می کند که میزبانان درباره موضوع مورد بحث دانش بیشتری دارند. نتیجه اینکه در مکالمه ای که طرفین در موقعیت یکسانی قرار نداشته باشند، فردی که در موقعیت پایین تری قرار گرفته، بیشتر از آنکه به عدم توافق دامن زند و آن را برجسته سازد، به کم اهمیت جلوه دادن آن می پردازد. البته نکته قابل توجه این است که همه میهمانانی که از ابزار

مخالفت با میزبانان اجتناب می‌ورزند، مانند مواردی که در قسمت‌های شش و هفت آمد، به دلیل احساس احترام این کار را انجام نمی‌دهند. نمونه‌ای از آن را می‌توان در قسمت بعدی مشاهده نمود:

(۸) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

در این گفت‌وگوی تلفنی، هر دو میزبان صحبت مهمان را در خط پنجم قطع می‌کنند. میزبان اول برای نشان دادن موافقت خود با نظر مهمان و میزبان دوم برای ابراز مخالفت شدید خود (همراه با کمی طعنه و ریشخند) با عقیده وی در ادامه میزبان دوم به پیگیری مفهوم کلام مهمان در نوبت اول می‌پردازد، در اینجا مهمان چهار مرتبه (خطوط ۹-۱۳ و ۲۳) بیهوده تلاش می‌کند تا یک دور صحبت خود را به پایان برساند. در نهایت هنگامی که در خطوط ۲۵-۲۴ به این هدف دست می‌یابد، با آنچه که میزبان دوم درباره منظور اصلی او گفته است به مقابله نمی‌پردازد که البته مشخص هم نیست منظور او از این تلاش، همین بوده باشد.

در واقع هنگامی که بالاخره مهمان فرصت صحبت پیدا می‌کند آنچه روی می‌دهد به نوعی اثبات قوانین مجاورت هریتیج (Heritage) است. بر مبنای این قوانین اگر نتوان پاسخ جمله‌ای را در اولین فرصتی که برای سخن گفتن به دست می‌آید، بیان کرد فرصت پاسخگویی برای همیشه از دست رفته است.

در اینجا اگر مهمان به مقابله با میزبان دوم می‌پرداخت این کار او در واقع تنها به معنای عدم چشم‌پوشی از حق خود برای دفاع از صحبت اولش بود. با این حال او این کار را نکرد و در آخرین نوبت صحبت، مسیر حرف‌های خود را تغییر داد و بدون اشاره به مهارت‌های گلزنی (yari Kauski) که میزبان در خطوط هفت و هشت با گفته‌های خود آنها را کم‌اهمیت جلوه داده بود) به توانایی توپ‌سازی او که میزبان دوم با آن بیشتر موافق بود پرداخت. علاوه بر این در همه موارد، تنها مهمان نیست که برای جلوگیری از مجادله تلاش می‌کند، نمونه‌ای که در زیر آمده و در آن مهمان

نکاتی را مطرح می‌کند که میزبانان با آنها موافقت می‌کنند، از این دسته است:

(۹) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

در این بخش مهمان از جمله افرادی است که سخن خود را بدون طفره رفتن و طول و تفصیل بیان می‌کند. او با ادامه دادن این روش در قسمت دهم موفق می‌شود مخالفت اندک میزبان دوم را نیز خنثی سازد و با ادعایی دیگر توافق نظر او را هم جلب می‌کند:

(۱۰) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

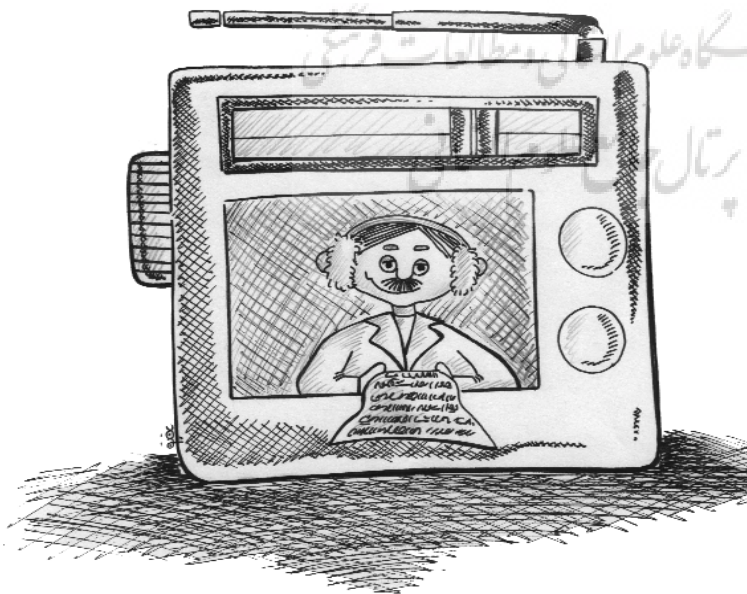
مهمان در قسمت یازدهم که در پی آمده است، لحن پر قدرت خود را همچنان ادامه می‌دهد، در جمله او: «شما دارید به من می‌گویید» در خطوط چهار و پنج، مجادله‌ای معنایی به چشم می‌خورد:

(۱۱) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

با این حال، هنوز هم ادعاهای او نشانه‌ای از مخالفت مستقیم و آشکار نیست به همین دلیل میزبانان با هیچ‌یک از گفته‌های او مقابله نمی‌کنند. بالعکس میزبان دوم در نوبت خود در خطوط هفت و نه از شدت «حملات» مهمان با جمله مبهم «نمی‌دانم» می‌کاهد. به این ترتیب میزبان موقعیت خود را آشکار نمی‌کند و همین سبب می‌شود وضعیت مهمان در ادامه حالت ستیزه‌جویانه‌اش بسیار مشکل گردد و نهایتاً در قسمت دوازده به تدریج پرخاشگری او متوقف می‌شود:

(۱۲) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

مهمان در آخرین نوبت صحبت به تلاش‌های میزبان دوم برای شروع مجدد خاتمه می‌دهد. او که از یک طرف در تمام مدت بانوعی پرخاشگری صحبت کرده است، از طرفی سعی در ملایم نمودن برخی از گفته‌های خود داشته (به عنوان مثال با جمله «من نمی‌خواهم او را شرم‌منده کنم») در انتها نیز با جمله «می‌دانید که چه می‌گویم» با احساسی به دور از ستیزه‌جویی گفت‌وگو را پایان می‌دهد. میزبان اول با گفتن «بله اما» در خط دهم موافقتی تقریبی را



افراد پیش از آشکار شدن عدم توافق با روش‌هایی همچون مقدمه چینی، تأخیر و موافقت ضعیف تغییر جهت می‌دهند. به این ترتیب به ندرت دیده می‌شود در گفت‌وگوهایی که ستیزه‌جویانه نیستند افراد مخالفت و موافقت خود را به صورت صریح و آشکار ابراز دارند

اعلام کرده و دیگر به او اجازه صحبت مجدد در انمی دهد و تماس قطع می شود. آنچه که از ظاهر این گفت و گوی تلفنی استنباط می شود این است که میزبان دوم برای اجتناب از مجادله، از کلماتی مبهم در صحبت خود استفاده می کند. علاوه بر این، لحن ستیزه جویانه مهمان واقعاً متوجه میزبانان نیست (این نکته را از جملات و عباراتی که به کار برده است می توان دریافت: «می دانید که چه می گویم» و در خط پنجم «آنچه که ما می خواهیم انجام دهیم...») همچنین صحبت تلفنی با «عصر به خیر» و ابراز تشکر به خاطر برقراری، آغاز می شود. در نتیجه همین عوامل، این گفت و گوی تلفنی که مهمانی عصبانی آن را برقرار می کند به دلیل روشی که میزبانان برای کنترل وی در دست می گیرند به مجادله ختم نمی شود. به ویژه آنکه مهمان لزوماً خشم خود را علیه میزبانان به کار نمی گیرد. او تنها ناراحتی خود را از بازی ضعیف تیمش ابراز می کند و میزبانان در مخالفت با او حرفی نمی زنند.

نکته مهم دیگری که درباره گفت و گوی تلفنی باید به آن توجه داشت این است که بحث در مورد یک موضوع در چندین تماس ادامه می یابد. به این ترتیب، گفت و گو تا حدودی با در نظر گرفتن برخی ویژگی های مناظره یا بحثی ساختار یافته که در آن مهمانان از موقعیت میزبانان و دلایل شان آگاهی دارند، آغاز می شود. در این حال مهمانان باید روش هایی را به کار گیرند که از تکراری شدن صحبت شان جلوگیری کند و توجه میزبانان را نیز به عقاید آنها جلب سازد. این جنبه را می توان در برخی از داده هایی که از تعدادی تماس تلفنی به دست آورده ام مشاهده نمود. موضوع مورد بحث در همه این گفت و گوها این است که بازیکن خط حمله تیم نیویورک - به نام وینی، باید به دنبال باخت تیم اوکلند ریترز در مسابقه حذفی، در تیم باقی ماند. گفت و گوی تلفنی بعدی در ادامه گفت و گوی قبلی درباره همین موضوع است:

(۱۳) ژانویه ۲۰۰۲ برنامه ج:

در این گفت و گو مهمان بلافاصله پس از سلام و احوالپرسی مخالفت خود را با میزبانان اعلام می کند. به طوری که میزبان دوم پیش از جلب توجه مهمان به حقایق موجود در شرایط مورد نظر وی تلاش می کند با گفتن «صبر کن» از شدت برخورد مهمان بکاهد. به این ترتیب او در واقع به دنبال این است که از موقعیت واقعی مهمان آگاه شود و سپس بر این مبنای روشی برای مبارزه با او (البته اگر مهمان چنین قصدی داشته باشد) در پیش بگیرد. میزبان دوم این روش را در خط سوم در قسمت بعدی نیز به کار می برد.

(۱۴) ژانویه ۲۰۰۲ برنامه ج:

در نتیجه این تبادل نظر، که در بالا آمد، میزبان دوم دریافت که علی رغم همه شواهد حقیقی موجود مبنی بر بازی خوب «وینی» و برد او (که در اولین نوبت این گفت و گو به آن اشاره کرده بودند) مهمان باز هم بر نظر اول خود یعنی اینکه وینی بازیکن خوبی نیست تأکید دارد. در اینجا میزبان دوم (پس از اینکه دوباره می گوید «صبر کن») از مهمان می خواهد که منظور خود را واضح بیان کند. مهمان نیز همچنان بر عقیده خود پافشاری می کند و حتی به خاطر این مخالفت از میزبانان عذر می خواهد (خط هفتم) به هر صورت لحن این

گفت و گوی تلفنی، نشان از بحثی منطقی و به دور از مجادله دارد. این بحث با وجود تداخل های بسیار در گفت و گوی طرفین به همین شیوه ادامه می یابد (به عبارت دیگر، به نظر می رسد میزبانان به جای حمله به موضع گیری مهمان، می خواهند بی طرفی او را بیازمایند) به طوری که میزبان اول برای ارزیابی صحت دلایل مهمان سؤالی را مطرح می کند:

(۱۵) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

مهمان در ابتدای صحبت مجدد خود با گفتن جمله «فکر نمی کردم وینی مسابقه خوبی داشته باشد» و سپس جمله: «او یک بازی خوب داشته است» - که آن را با حالتی تردیدآمیز بیان می کند - کمی از موضع خود عقب می نشیند. او با این جملات، نشان می دهد که نه بی طرف است و نه توان بحثی منطقی را در این زمینه دارد. سرانجام در آخرین نوبت صحبت، میزبانان عدم تمایل خود را به ادامه بحث و گفت و گو با وی به عنوان مهمانی عصبانی که ممکن است کار را به مجادله بکشاند آشکار می سازند.

در قسمت بعدی نمونه دیگری از همین نوع آمده است، در این گفت و گو مهمان با تعریف و تمجید از میزبان دوم صحبت خود را شروع می کند و در مقابل، میزبان دوم در نوبت خود در خط ششم مسیر گفت و گو را از این تعارفات منحرف می سازد.

(۱۶) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

در این گفت و گوی تلفنی، مهمان توافق خود را با نظرات میزبان دوم در خطوط ۱۲ و ۱۴، در جریان تعارفات و سپس با موافقت با رد این تعاریف از طرف میزبان، اعلام می کند. در اینجا نوعی همراهی میان میزبان و مهمانی که درباره ورزش صحبت می کنند و در عین حال یکدیگر را نمی شناسند، دیده می شود. (این شرایط بدون آنکه شگفت انگیز باشد در تعدادی از تماس ها به وجود آمد) در همین راستا می توان حالت رفاقت راهنگامی که مهمان دلایل خود را از برقراری تماس در خط شش تماس بعدی بیان می کند و همچنین کاربرد آن را در ابراز ملایم مخالفت مشاهده نمود (این مسئله هیچگاه از طرف مهمانی که به دنبال مجادله است پیش نمی آید).

(۱۷) ژانویه ۲۰۰۲، برنامه ج:

در این قسمت، مهمان می خواهد از مسئله «وینی» خلاصی یابد. او می داند که با میزبانان توافق نظر ندارد (اگر تاکنون به گفت و گوها گوش داده باشد) در مقابل، میزبان عکس العمل جالبی نشان می دهد. او مقدمه ای در زمینه «موضوع مورد بحث» بیان می کند. مهمان با حالتی آماده پاسخ می دهد: «بله» (OK). این لحن، شرایط مناظرات یا بحث های ساختار یافته را به یاد می آورد. در همین حال به نظر می رسد میزبان دوم از روشی مشابه آنچه که میزبان اول در گفت و گوی تلفنی ۱۲ و ۱۳ به کار برده استفاده می کند. او در نوبت صحبت خود در خط های یک و سه به دنبال دلیلی است که مهمان از اظهار نظر خود دارد و به هیچ وجه در پی مجادله نمی باشد.

توضیح: (به جای «میزبان» شاید بتوان از اصطلاح «مجری» نیز استفاده کرد)

