

ИНТЕРАКЦИОНЕН АНАЛИЗ НА ЧУВСТВИТЕЛНИТЕ ЕПИЗОДИ В ДИАЛОЗИ ОТ СИСТЕМИ ЗА ИЗУЧАВАНЕ НА ЧУЖД ЕЗИК (ФРЕНСКИ И АНГЛИЙСКИ): ОСОБЕНОСТИ НА КОМУНИКАЦИЯТА В ПОЛЗА НА УЧЕЩИТЕ ЧУЖД ЕЗИК

**Магдалена Маркова,
Кристин Димитрова-Трендафилова**
Софийски университет „Св. Климент Охридски“

Резюме. Обект на изследване са диалозите в системи за изучаване на френски и английски език. Проучват се техниките на конструиране на диалогичността в тях и моделите на вербално поведение, които се препоръчват в напрегнати, конфликтни или привидно спокойни ситуации, в които е нарушено „ритуалното равновесие“ между участниците. Този подход дава възможност за запознаване с функционирането на различни комуникативни средства, използвани за преодоляването на затруднения в реална среда. Изследването насочва вниманието към някои културни и интеракционни специфики на вербалното общуване, които очертават общи нагласи и умения на участниците, както и комуникативни намерения и цели в различни ситуации.

Ключови думи: изследване; диалог; системи за изучаване на френски и английски език; подход; затруднения

Обект на настоящото изследване са диалозите в няколко водещи системи за изучаване на френски и английски език на различни нива на владение – от A1 до B2. Проучва се как е конструирана диалогичността в тях и по-конкретно какви са моделите на вербално поведение, които се препоръчват (или евентуално отхвърлят) в напрегнати, конфликтни или привидно спокойни моменти.

Един общ поглед върху учебните диалози позволява да се установи, че те представят както гладко протичащи ситуации, които онагледяват хармонични социални взаимоотношения, така и по-особени моменти, в които е нарушено ритуалното равновесие между участниците. Така учещите се запознават с комуникативни средства, които биха им помогнали да преодоляват различни затруднения в реална интеркултурна среда. Изследването анализира тези

вербални средства, като посочва как са използвани от участниците, с какви комуникативни цели и техники и в какви ситуации. Водещият критерий при подбора на ситуациите е проблемният момент, който поражда смут, тревога, изумление или възмущение, и участникът или участниците са принудени да намерят изход от него. Зададените комуникативни модели пресъздават често срещани житейски ситуации, но в същото време, представят социокултурните специфики в поведението на носителите на френско- и англоезичните култури/езици, за да могат учещите да се запознаят с тези модели, които не съвпадат непременно с моделите, прилагани в техните родни култури/езици. По този начин, паралелно с преподаването на езикови структури, индиректно се посочват начини за разрешаването на комуникативни затруднения, съответстващи на норми, които могат да са както общовалидни (учтивост, етичност и др.), така и специфични (речеви актове, прозодия, имплицатури, хумор и др., както и жестове, мимика и език на тялото там, където са предвидени видео-записи).

Самите диалози представляват специфичен езиков продукт. На първо място, те са форма на особен индиректен дидактичен дискурс, конструиран за целите на езиковото обучение на определено ниво. Това не е наративен или дескриптивен дискурс, описващ от името на авторите целите и методите на учебник или урок. Не става дума и за директивния дискурс, съставляващ условието на дидактичната задача (фр. „la consigne“), чрез който се въздейства пряко на учещия със средствата на подканата (напр.: „Опишете ...“, „Преведете ...“, „Свържете ...“ и т.н.) и на въпроса (напр.: „Кои са франкофонските държави?“). Учебните диалози са симулативен дискурс, който не транскрибира пряко и „буквално“ действителна жива реч в естествена комуникативна ситуация, а я имитира, симулира, предава възможно най-близко до истинската реч според теоретичните и методологичните предпочитания на авторите, техните цели и подходи, както и субективните им възприятия за езика и за комуникацията на този език. В този смисъл, това е неавтентичен дискурс, стремящ се към възможно най-вярно възпроизвеждане на вербална интеракция в конкретна езиково-културна среда, между носители на езика¹.

На второ място, това е хибридна форма на писмено-устен дискурс, който е конструиран в имитация на устната реч и очаквано съдържа някои елементи на устния или разговорния регистър, но създаден от авторите на писмен носител, преди да бъде записан на звуков и/или видеоносител, неизбежно носи някои белези на писмения или книжовния дискурс. Сред характеристиките на устния регистър, които откриваме в тези диалози, са честите ритуални обмени, кратките изказвания, играта с прозодичните маркери, ясните интонационни криви при слушане/гледане на записите. Тези характеристики могат да се обобщят като превес на афективния стил над когнитивния. Налице в учебните диалози са обаче и противоположни осо-

бености или рядко срещани характеристики на устния регистър, които се долавят, независимо дали се четат, или се слушат и/или гледат – цялостни, завършени, правилни и ясно артикулирани изказвания, изчакване на реда на вземане на думата, липса или много рядка поява на явления като застъпвания и прекъсвания на изказвания, паузи, нахъсана, неразбираема или неправилна реч в морфо-синтактично и лексикално отношение. При тези особености когнитивният стил надделява над афективния – обмислянето, планирането на всяко действие и предвиждането на всяко следващо действие имат превес над спонтанността и емоцията. Именно идеята за предварително създаден сценарий, по който протичат диалозите, ни дава основание да определим принадлежността им към писмения/книжовния дискурс, като в същото време живата игра на актьорите – говорители (*porte-parole*) на авторите и имитатори на живата реч, но същевременно реални носители на езика – приобщава този дискурс към устния.

Рецепцията може да се осъществява както при слушане, така и при четене едновременно или поотделно, и в този смисъл има две възможни и едновременни интерпретации – писмената му компонента е своеобразна транскрипция на устната, предложена при това в две форми: отпечатани диалози, представляващи урок в учебника, или транскрипции на диалози в последните страници на учебника. От своя страна, устната компонента може да се възприеме като своеобразна орализация, т.е. говорима страна, на писмената (аудио- или видеозаписи на диалози, изговорени и/или изиграни от актьори, т.е., драматизация по сценарий.

На трето място, става въпрос за диалогичен дискурс, който естествено се характеризира с максимална степен на интерактивност² – това е специфична вътрешноприсъща интерактивност, чиято основна цел е да формира у учащия умения за водене на диалог в съответната езиково-културна среда (външна интерактивност), първоначално чрез чиста имитация³.

Четвъртата характеристика на дидактичните диалози е търсенето и представянето на проблемни моменти в комуникацията, които, дори да затрудняват учащия, го насочват към средства за преодоляване на проблема. Предизвиканият смут нарушава плавното протичане на интеракцията и застрашава добрите отношения между участниците, но разглежданият тип дискурс предлага възможни и адекватни изходи от това. Изследването предлага една теоретико-аналитична рамка на решенията за излизане от ситуации на смут, зададени от авторите на системи за изучаване на чужд език.

Анализира се например отказът: чрез изразяване на съжаление, което имплицитно информира за отхвърлянето на кандидата (контекстуална импликатура в термините на Грайс⁴) (Grice 1975).

Пр. № 4 (а). Избран е друг за главната роля в спектакъл, учителката по танци се извинява на отпадналия кандидат:

- L. – Alors, Sarah. Qui va avoir le rôle de Quasimodo ? – предизвикателство.
- S. – Je suis désolée, Lucas... – отговор (извинение, което е подкрепа).
- L. – Vous préférez Florent ? – второ предизвикателство.
- S. – Oui. – втори отговор.
- L. – Dommage ... [*il chante*] « Je me voyais déjà en haut de l'affiche ... » – оценяване (съжаление).
- [Е, Сара, кой ще получи ролята на Квазимодо? – Съжалявам, Лука. – Предпочетохте Флоран? – Да. – Жалко... (*не песен на Ш. Азнавур*)] (ЕА1, 27).

Имплицатурата е в пропуснатия обмен – Ce n'est pas toi, Lucas. – Ah, j'aurais tellement voulu l'avoir. – избягва се застрашаването на облика чрез прякото отхвърляне на кандидата. Това е типичен пример за негативна любезност, при която се загатва отказ, без използване на прекия речев акт, който би застрашил облика.

Анализира се и опитът за спасение от неудобството да си купил неуместен подарък – например чрез тематизиране на предмет на разговор: техника, изпреварваща евентуалния въпрос, чийто отговор би застрашил облика.

Пр. № 5 (а). Покупка на неуместен подарък: без да знаят, гостите купуват неща за домакините си, но разбират по-късно, че те самите ги произвеждат.

- F. – Oh, vous avez de belles lampes ! – комплимент (предизвикателство).
- Cl. – Les œuvres de Jérôme. C'est un artiste maintenant – приемане (на комплимент/предизвикателството).
- B. – Tu fabriques des lampes ? – удивление (второ предизвикателство).
- J. – Pour passer le temps. – второ приемане (на предизвикателството).
- F. – Vous ne savez pas : à Carcassonne, nous avons acheté la même lampe... **Pour nous !** Regardez dans la voiture. – корекция.
- Cl. – C'est une de tes lampes ! – потвърждение.
- J. – Normal. Elles commencent à être célèbres ! (ЕА1, 66) – второ потвърждение.
- (Ах, имате хубави лампи! – Произведения на Жером. Вече се занимава с изкуство. – Лампи ли правиш? – Да минава времето. – Само да знаете, в Каркасон купихме същата лампа... **За нас!** Погледнете в колата! – Това е една от твоите лампи. – Нормално. Стават известни!)

Епизодът е пример за предвиждане на неудобни въпроси чрез „продукционистка“, позитивна любезност – техника, чрез която героинята обговаря всичко предварително за видяната лампа в къщата, без да е станало изобщо въпрос за неудобната лампа в колата (вж. по-долу подробен анализ на пр. 5).

Теоретико-аналитичната рамка на това изследване е изградена върху фундаменталния труд на Ървинг Гофман за характеристиките на преките социални контакти и поведенческите особености на участниците в тях – „Ритуал на взаимоотношенията. Есета за поведението при общуване лице в лице“

(Goffman 1967). Тъй като книгата не е превеждана у нас, тук ще предложим български съответствия на термините, с които Гофман работи. Особеното в случая е, че Гофман избира да превърне в свои термини поредица от свършено достъпни, обичайни за всекидневието думи, като се възползва от тяхната фразеологична поливалентност и допълнително я разширява с примери.

Face – лице, лик, образ. За да запазим възможно най-голяма част от първичните значения на думата на английски, ще го преведем „*облик*“. Това е „позитивната социална ценност, която дадена личност успешно си приписва (претендира да притежава) посредством линията (на поведение), която другите приемат, че е предприела по време на даден контакт (Goffman 1967, р. 5). В този смисъл, при взаимодействието си с другите човек може да „поддържа облик“ (*maintain face*), да „изгуби облик“ (*lose face*), да се окаже неподготвен (*be out of face*), да бъде изобличен, че се крие зад „лъжлив облик“ (*be in the wrong face*), или да спаси облика си (*save one's face*). Без съмнение всички тези социални рефлексии и стратегии, обединени в полза на терминологичното единство под общия знаменател на „облика“, са отдавна познати на езика като „чест“, „гордост“, „достоинство“, „самолюбие“, „доверие“, „обществена тежест“ и тяхното „съхраняване“, „нараняване“, „накърняване“, „застрашаване“ и др. Гофман отделя специално внимание на това.

Line – линия (на поведение/на възприемане). При всяка среща с другите човек отиграва някаква линия на поведение, която има за цел да им внуши, най-общо казано, кой е той и какво мисли за събеседниците си. Гофман дефинира линията като „съвкупност от вербални и невербални действия, чрез които човек изразява своя възглед върху ситуацията, а чрез него – оценката си към останалите участници, и най-вече към самия себе си“ (Goffman 1967, р. 5). Това е линията на изграждане на облика в дадена комуникативна ситуация. Можем да го приемем като „*линия на поведение*“.

Face-work – *опазване, съхраняване на облика*, или ако трябва да сме по-близки до оригинала, *работа по облика*. Това са „всички действия, които човек извършва с цел да синхронизира постъпките си с облика“ (Goffman 1967, р. 12). Или с други думи, поддържане на възприетия при дадена комуникация облик чрез думи и действия. (Ако се представяш за природолюбител, дръж се като природолюбител; ако се представяш за началник, дръж се като началник.) При това всеки от участниците в комуникацията се стреми да запази както собствения си облик (достоинство, самолюбие), така и този на събеседниците си, като предотвратява събития, чиито символни значения могат да застрашат нечий облик и в този смисъл – самата интеракция.

Expressive order – в цитирания текст „експресивен“ означава не толкова „изразителен“, колкото „изразяващ, изразен, изказан“. Изразяващ дадени стратегии на поведение, дадени себеусещания спрямо останалите. За втората дума от изрече можем да избираме между „ред“, „порядък“, „подредба“.

В свободен превод *expressive order* е „установеният ред на даден комуникативен обмен“, целият набор от значения, които се поддържат от участниците при дадено взаимодействие. Гофман обяснява термина си така: „Навлезе ли в ситуация, в която се ползва с определен облик, човек се нагърбва с отговорността да бди над потока от събития, които текат пред него. И трябва да направи всичко възможно да поддържа съответния експресивен ред – редът, който регулира потока от събития, били те важни или маловажни, по такъв начин, че всичко, което те видимо изразяват, да съответства на неговия облик“ (Goffman 1967, p. 9).

Терминът е сроден по значение на понятието „социална интеракция“, което в един по-ранен свой труд на подобна тема – „Представянето на Аза във всекидневието“, Гофман определя като „диалог между две страни“ (Goffman 1956, p. 155) – с тази разлика, че експресивният ред изисква активното въздействие на участниците върху общата комуникативна мрежа между тях, т.е. ефективна работа върху облика, докато социалната интеракция е външната рамка на контакта, без отношение към интенциите на контактуващите. „Интеракцията“ (взаимодействието) е просто „среща“ или „разговор“ за Гофман, ситуация, при която участниците си влияят взаимно вербално и невербално и това непрекъснато променя всичко – и тях самите, и дискурса, и поведението им, и контекста, и ситуацията. Интеракцията е „реципрочно влияние на индивидите върху действията на всеки от тях, когато те са заедно на едно място“ (Goffman 1999, p. 27).

И така, диалозите, написани с методическа цел, уподобяват реални взаимоотношения при среща, за които е характерно следното.

Социалните взаимоотношения нормално носят удоволствие. В идеалния случай те започват, протичат и приключват на основата на взаимното признаване на участниците и неагресивността. Появата на смут е белег, че нещо не е наред и че е нарушено ритуалното равновесие (*ritual equilibrium*), което по принцип се поддържа от умела работа по облика (*face-work*). Нарушаването на хармонията може да е автогенерирано или хетерогенерирано. То може да произтича от самата ситуация, напр., състезание, изпит и т.н.; от естеството на епизода в ситуацията, напр., откриването и закриването на среща са в различна степен анксиогенни, тъй като предполагат разрыв спрямо предходната ситуация, което обяснява появата на задължителни компенсаторни ритуали, целящи възстановяване на равновесието (Kerbrat-Orecchioni 2010 [1990], p. 223); или от различни видове агресивно поведение на събеседника/събеседниците. Гофман идентифицира четири фази в процеса на възстановяване на ритуалното равновесие, като уточнява, че този модел търпи значителни отклонения:

– предизвикателство (*challenge*): участниците обръщат внимание на нарушителя, че е нарушил ритуалния ред, и изискват възстановяването му;

– предложение (*offering*): на нарушителя се дава шанс да поправи експресивния ред, да изкупи вината си;

– изкупление (*acceptance*): предлага се компенсация на пострадалия, често под формата на самонаказание или изкупление;

– благодарност (*thanks*) (Goffman 1967, p. 22).

В друг свой труд (Goffman 1971, pp. 140 – 143) предлага четири етапа на корективния обмен, при който хармонията се нарушава и възстановява. Размяната на реплики и/или действия (обединени в Гофмановото понятие *move*) дава възможност на участниците в срещата да се справят със случайно възникнал проблем, да възстановят ритуалното равновесие и в крайна сметка, да се разотидат с удовлетворението, че всичко е наред.

Remedy – корекция (поправяне, възстановяване на редното, предлагане на удовлетворяващ коментар). Корекцията би могла да бъде извинение, кратко обяснение или молба, които също могат да действат като извинение, или пък някаква комбинация от трите. (Например човек, който се е сблъскал с друг на улицата, може да каже: „Бързам да хвана влака“ или „Може ли да мина?“ или „Извинете, бързам да хвана влака, може ли да мина“, като функционално изпълни задачата на извинението.)

Relief – подкрепа: ако пострадалият приеме корекцията (извинението) за достатъчно или изпълни молбата, отправена към него („Моля!“ „Заповядайте“). Подкрепата може да се прояви дори в отказ на молба, стига той да бъде съчетан с приемлива причина. Самото изтъкване на причината показва, че молбата е била основателна, а отказът е даден със съчувствие, подкрепа (напр. „Би ли ми дал мляко?“ „О, съжалявам, нищо не е останало в каната!“). Така отказът става функционално равен на удовлетворяването на молбата, т.е. подкрепа.

Appreciation – признателност: ако пострадалият даде знак, че корекцията, дадена от извършителя, е приета, извършителят е длъжен да покаже признателност, благодарност, като трети ход след първите два („Благодаря!“). Любезният отказ също изисква някакво признание за подкрепата („Тъй или иначе, благодаря ви“).

Minimization – минимизиране: след третия ход понякога идва четвърти, в който пострадалият повтаря в намален вид подкрепата, която е оказал по-рано, и показва признателност за получената признателност („Наистина няма нищо“ „Не се притеснявайте“).

Този четворен обмен за възстановяване на ритуалното равновесие рядко стига до края си в учебните диалози, но тъй като една от целите на всяко чуждоезиково обучение е да помогне на учещия да създава добро впечатление за себе си в нова културна среда, може да се каже, че размяната на корекции, подкрепа и признателност е комуникативната основа, върху която са изградени диалозите, третиращи случаен инцидент.

Основните въпроси, които си поставя изследването, са следните: Какви модели на нарушаване и възстановяване на ритуалното равновесие при ситуации на авто- или хетерогенериран смут срещаме в разглежданите системи за изучаване на френски и английски език? Какви са зададените модели на поведение, илюстриращи социалното съприкосновение и взаимното въздействие между участниците в типични комуникативни ситуации? Тези модели водят ли към усвояване на комуникативно поведение, съответстващо на изучаваната култура – език?

В първия тип ситуации е налице автогенериран смут, предизвикан от подготовката и мисълта за предстоящо действие или цялостно събитие, което би могло да застраши облика. Действието или събитието може да е желано или нежелано. Когато събитието е желано, най-често става дума за публични изяви – артистична, медийна, спортна, учебна (например изпит). Субектът желае да се представи добре, тъй като събитието е важно за него в личен или професионален план. Не са открити примери на публични изяви, белязани от нежелани, неприятни или опасни инциденти, и тяхното предварително, съпътстващо или последващо коментиране или диалогизиране (например загуба на глас на концерт, падане от спортен уред, неуместно изказване пред публика и т.н.). Във втория случай става дума за събития, които първоначално са били желани, но впоследствие субектът спира да желае тяхното реализиране по различни причини, като по негова преценка всяка от тях застрашава облика му. В примерите такива събития са от частната сфера.

Как са решени тези ситуации на вътрешнопороден смут?

Пр. № 1. Сценична треска преди първо излизане на сцена на актьор/актриса

- – J'ai peur d'avoir un trou de mémoire et d'oublier mon texte !
- – T'inquiète pas ! C'est toujours comme ça avant la première représentation. (AEB1, 217)
- („Страх ме е паметта да не ми изневери и да не забравя текста си! – Не се притеснявай! Винаги е така преди първото представление.“)

Пр. № 2. Притеснение пред изпит на студент/ка

- – J'angoisse pas pour l'écrit, mais alors, pour l'oral ... !
- – Courage, ça va bien se passer ! (AEB1, 217)
- („Не се тревожа за писмения, ама за устния ... – Кураж, ще мине добре“)

Пр. № 3. Предстартова треска на състезателка

- Няма данни за поведението на Лора преди насърчаването
- – Laure, tu vas gagner !
- – J'espère bien, mais c'est une sacrée compétition !
- – T'es la meilleure ! Tu nous rapporteras une belle médaille ! (AEB1, 217)

- („Лора, ще спечелиш! Надявам се, но състезанието е трудно! – Ти си най-добрата! Ще ни донесеш един хубав медал!“)

В горните три примера функционира работа по облика в сътрудничество между двамата събеседници. Автогенерираният смут се преодолява с подкрепата на събеседника. Ритуалното равновесие е възстановено, поне до началото на представянето. Третият пример е по-особен поради липсата на данни за поведението на Лора преди насърчаването.

Пр. № 4. Избран е друг за главната роля в спектакъл, учителката по танци се извинява на отпадналият кандидат

- L. – Alors, Sarah. Qui va avoir le rôle de Quasimodo ?
- S. – Je suis désolée, Lucas...
- L. – Vous préférez Florent ?
- S. – Oui.
- L. – Dommage ... [*il chante*] « Je me voyais déjà en haut de l'affiche ... »
- [Е, Сара, кой ще получи ролята на Квазимодо? – Съжалявам, Лука. – Предпочетохте Флоран? – Да. – Жалко... (*не песен на Ш. Азнавур*)] (EA1, 27)

Увереността на събеседника се изразява във въпросите, които задава, макар да е в слабата позиция на отхвърлен кандидат. Тя е толкова силна, че всъщност обръща посоката на нарушаване на ритуалния еквилибриум – доколкото е имало смут, то той е почувстван и изразен от Сара чрез извинение. Разочарованието си Лука преодолява с израз на съжаление и с изпълнение на песен, описваща същата ситуация на разочарование (вместо очакваната реакция, например на смут, мълчание, потрес, плач, признание за недостатъчни качества и т.н. изкупващи провала актове). Изпълнението на песента е реванш за отхвърлените качества и убедително свидетелство за огромното самообладание на Лука, който от губещ почти се превръща в победител.

Пр. № 5. Покупка на неуместен подарък: без да знаят, гостите купуват неща за домакините си, но разбират по-късно, че те самите ги произвеждат.

- F. – Oh, vous avez de belles lampes !
- Cl. – Les œuvres de Jérôme. C'est un artiste maintenant.
- B. – Tu fabriques des lampes ?
- J. – Pour passer le temps.
- F. – Vous ne savez pas : à Carcassonne, nous avons acheté la même lampe... Pour nous ! Regardez dans la voiture.
- Cl. – C'est une de tes lampes !
- J. – Normal. Elles commencent à être célèbres ! (EA1, 66)
- (Ах, имате хубави лампи! – Произведения на Жером. Вече се занимава с изкуство. – Лампи ли правиш? – Да минава времето.

– Само да знаехте, в Каркасон купихме същата лампа... за нас!
Погледнете в колата! – Това е една от твоите лампи. – Нормално. Стават известни!)

Автогенерираният смут в случая се прогонва със сложна няколкостепенна стратегия на отбягване: израз на възхищение и комплимент, въпрос, който изразява нормално учудване, като прикрива смущението от все още възможния гаф, и накрая лъжа, че са купили лампата за себе си, а не за подарък, съпроводена с молба за потвърждение. Така домакините са възнаградени с комплимент и социално значимо признание за талант, вместо да получат подарък, а гостите са избегнали неудобството от поднасянето на зле подбран подарък: ритуалното равновесие е възстановено.

Пр. № 6. Сценична треска при първа изява в телевизията на млада предприемачка

- L. – J'ai un peu le trac !
- R. – C'est normal. Ne vous inquiétez pas. Ça va passer en arrivant sur le plateau.
- L. – Je l'espère !
- R. – [...] Entrez ! En souriant, s'il vous plaît ! ... Descendez l'escalier [...] (EA2, 38)
- (– Малко ме е страх! – Нормално. Не се притеснявайте. Ще ви мине, като дойдете в студиото. – Надявам се. – [...] Влезте! Усмийте се, ако обичате! Слезте по стълбата! [...])

Целият диалог е освен репетиция и форма на урок по преодоляване на сценичната треска. Обучението, в дадения случай – стъпка по стъпка посредством повелителни форми на глаголи за действие в учтивата форма на 2 л. ед. ч. – най-добре помага за преодоляване на автогенериания смут.

Пр. № 7. Искане за промяна на резервация

- – [...] *C'est à propos d'une réservation pour le Canada fin août, c'est-à-dire que ... je ... je voudrais modifier le voyage ... Voilà, j'ai un problème...*
- – [...]
- – Oui, bonjour madame. *Voilà, je vous explique : j'ai réservé par votre agence [...] Alors ... Voilà, il y a eu un imprévu... c'était une surprise pour ma fille et j'avais pensé que ça lui plairait, mais, voilà finalement, je voudrais changer de destination...*
- – Vous souhaitez annuler ?
- – *Non ! Non, je me suis mal fait comprendre ! En fait, on voudrait partir au Sénégal, j'ai vu que vous aviez des formules qui nous conviendraient mieux. Donc, j'aimerais savoir s'il est possible de changer de destination [...]* (AEB1, 223)
- (– [...] Обаждам се по повод резервация за Канада за края на

август, всъщност ... аз ... аз ... бих искал да променя пътуването ... Ето, имам проблем ... – [...] – Да, добър ден, г-жо. Ето, ще ви обясня – резервирах чрез вашата агенция [...] И така ... Ето, случи се нещо непредвидено ... беше изненада за дъщеря ми и мислех, че ще ѝ хареса, но ето, в крайна сметка, бих искал да променя дестинацията ... – Искате да анулирате? – Не! Не, лошо се изразих! Всъщност искаме да пътуваме за Сенегал, видях, че имате оферти, които са по-подходящи за нас. Така че бих искал да разбера дали е възможно да променя дестинацията [...])

Промяна на резервацията се налага, тъй като изненадата, която клиентът е искал да направи, ще се окаже неприятна за дъщеря му. Вместо това предпочита да изпита неудобството от промяната на резервацията. Подобно искане на практика е искане за промяна на договор, било то предварителен или окончателен. За това е необходима солидна обосновка, която дори да се приеме, не изключва налагането на допълнителни такси и неустойки. Субектът знае, че е в тази деликатна позиция, в която трябва да „плати“ за необмислена постъпка, и за да постигне целта си – т.е. да промени дестинацията с минимална парична санкция и с минимална „морална“ цена при разговора, използва цялата палитра от изрази (отбелязани в курсив в оригиналния вариант на диалога) за *оправдание*: не е знаел предпочитанията, не е предвидил евентуалните последствия; за *обяснение*: дава подробно описание на намеренията си, преди да е получил отказ; за *самокритика*: не се е изразил достатъчно ясно; за *заявяване* на актуалните си искания за промяна на дестинацията. Цялото това поведение говорещият предвижда, разиграва предварително върху себе си и така неутрализира евентуални действия по застрашаване на облика му от страна на събеседника.

Във втория тип ситуации е налице хетерогенериран смут – друг участник в ситуацията проявява поведение, чрез което застрашава неволно или индиректно облика на събеседника. Това застрашаване може да е резултат от отправена забележка, коментар, поправка, критика и др., или да се осъществява посредством отправяне на ласкателен облик акт, като например предложение, покана, молба за помощ⁵, който обаче в дадената ситуация функционира застрашаващо.

Пр. № 8. Спазване на ритъм

- Le prof. – On arrête ! Ça ne va pas !
- Tous. – Qui ?
- Le prof. – Les garçons. Vous n’avez pas le rythme !
- L. – C’est difficile.
- Le prof. – Mais non, ce n’est pas difficile. Ecoutez et regardez ! Musique ... 1, 2, 3 [...] Ça va ?

- J. – Ça va. (EA1, 18, 138)
- (– Спираме! Не се изпълнява добре! – Кой? – Вие, момчета. Не спазвате ритъма! – Трудно е! – Не е трудно. Слушайте и гледайте! Музика ... 1, 2, 3 [...] Ясно? – Ясно.)

Погрешен ритъм на участници в урока по танци, учителят прави забележка и спира репетицията. Ритуалното равновесие е възстановено, от една страна, чрез добросъвестното даване на пример от страна на учителя, броене и подкана да се подражава, а от друга – чрез съгласието на учениците. Ситуацията е гранична, тъй като учебният процес се състои често от грешки и поправки и учещите ги приемат не толкова и невинаги като заплаха за облика им, колкото като помощ.

Пр. № 9. Нощувки в каравана

- Cl. – [...] et ici, l'année prochaine, on va faire les chambres !
- F. – Ça veut dire que vous n'avez pas de chambres ?
- J. – On a deux caravanes dans le jardin. Une pour nous, une pour nos amis !
- F. – Bertrand, on va dormir dans une caravane. C'est super ! (EA1, 66)
- (– [...] а тук другата година ще направим спалните! – Това значи, че нямате спални? – Имаме две каравани в градината. Една за нас, една за приятелите ни! – Бертран, ще спим в каравана! Това е супер!)

За поканените в къщата гости, както всъщност и за домакините, няма готови спални, трябва да спят в каравани. Но това те разбират едва след като са пристигнали на място. При такава нелепа ситуация е препоръчително да се зададе въпрос от типа проверка на разбирането (правилно или грешно е разбрал слушащият) или потвърждение на разбирането (правилно или грешно се е изразил говорещият). При липса на сериозни смущения по комуникативния канал (например силен шум) или на асиметрична ситуация (учещ – носител на езика) такъв въпрос може да се тълкува като израз на възмущение, на ирония и дори на сарказъм, но на видимо ниво (и вероятно с много слаба спомена надежда за недоразумение) остава любезното искане на допълнително разяснение. След като последното е дадено и неяснотите са отстранени, на всички става ясно, че за героинята ще е кошмарно изживяване да прекара ваканционните си нощи по указания начин. Вербализирайки ужасния факт (с красноречива интонация и паузи в аудиозаписа на диалога), тя се обръща първо към съпруга си, като към свидетел, който ще потвърди обективността му и най-вече ще е единственото лице, което ще осъзнае истинския му смисъл. Тук все едно двамата съпрузи говорят помежду си и знаят за какво става дума. Със следващото изказване героинята се обръща към всички, най-вече към домакините, и използвайки похвата на антифразата, изразява точно обра-

тното на това, което изпитва (C'est super = C'est horrible), като остава вярна на добрия тон (интонацията също е радостна). А добрият тон в случая изисква да се потвърждава всеки път, че домакините по подразбиране предлагат най-доброто на своите гости и не биха допуснали да застрашат облика им. Приема се, че ако това стане, то е непреднамерено, което обяснява любезността, с която се приема всичко. Ако гостите откажат да спят при тези условия, ще бъдат сметнати за нелюбезни, дори невъзпитани и сами ще се поставят в неловка ситуация – собственият им облик ще бъде застрашен.

Пр. № 10. Покана за вечеря в 18.30

- Cl. – On passe à table ?
- F. – Là ? Maintenant ? Il est six heures et demie !
- Cl. – On n'a pas la télé. Alors on se couche tôt. (EA1, 67)
- (– Ще вечеряме ли? – Сера? Веднага? Часът е шест и половина! – Нямаме телевизор. Затова си лягаме рано!)

Поканата за вечеря е отправена твърде рано за градските хранителни навици на гостите⁶. Този вид нарушение на хармонията във взаимоотношенията се третира първо чрез задаване на чисто формален въпрос за потвърждение – често срещан похват за изразяване на учтиво недоумение, който би могъл да спаси облика на всички участници, ако всичко се обърне на шега. Въпросът е подкрепен с уточняване на обективното време, за да е сигурно, че няма недоразумение. Отговорът е рязък и ясен и изключва възможността за шега или недоразумение. Излага силен аргумент, но без да дава възможност за алтернативен изход – гледането на телевизия не е единственият начин да се прекара приятна вечер. Но има и нещо друго – селските, макар и здравословни навици на домакините леко прекриват границите на добрия тон към гостите, които биха приели на драго сърце и някакви вечерни развлечения. В този смисъл, техният облик е застрашен, те започват да изпитват смут и леко раздразнение, докато домакините тънат в неприкрито задоволство и самоувереност.

Пр. № 11. Покана за разходка в планината в ранни зори към гости, които

искат по-скоро релаксираща ваканция

- J. – Vous êtes d'accord pour une grande randonnée demain ?
- B. – Pourquoi pas ? C'est une bonne idée !
- F. – A quelle heure ?
- J. – A 7 heures. Parce que c'est vous ! (EA1, 67)
- (– Съгласни ли сте за голяма разходка утре? – Защо не? Това е добра идея! – В колко часа? В 7. Заради вас!)

Домакините правят реверанс към гостите с по-късен час на тръгване за излет в планината, като дори и този час очевидно е твърде ранен за последните. Приложена е стратегия за блокиране отговора на събеседника, като вместо на тревожния въпрос „В колко часа?“ да се отговори с очакваната толерантност (напр., „В колкото ви е удобно“ или „В колко искате?“), се отговаря безпре-

кословно с определен от домакините час – прилага се същата стратегия на рязък отговор. Тук става въпрос за непризнаване ролята на събеседника в определянето изхода на срещата и явно несъобразяване с предпочитанията му, макар това да е неутрализирано с изискано-невинния израз на великодушна отстъпка „Заради вас!“. Но колкото и любезно и изискано-невинно да звучи всичко, не остава никакво съмнение от тук нататък кой определя правилата и кой е принуден да се подчинява. И как поредица от ласкателни актове, като покани за гостуване, ношуване, хранене, физическа активност и др.⁷, може да се превърне в поредица от засилващи се индиректни нападки срещу облика на поканените и да ги накара да изпитват смущение, раздразнение, дори страх.

Хетерогенерираният смут може да е резултат и от ясно пресметнато агресивно поведение, насочено към участник, по различни причини – нежелание за установяване на нов контакт, състояние на медитация, желание за владееене на положението, агресивен характер и др. Открити са две основни разновидности в корпуса. При първата се извършват актове, чрез които събеседникът бива агесиран пряко или непряко посредством въпрос, критика или непризнаването му като ратифициран участник в срещата (отказът от ратифициране се изразява в учудване, че новодошлият идва, без да е бил изрично поканен, в недоволство, че пречи, и т.н.). При втората разновидност субектът се самоизтъква или ласкае пред своя събеседник. И в двата случая стремежът е да се предизвика смут и да се застраши обликът на събеседника. Самообладанието на втория решава често изхода на срещата. В дадения случай конфликтът, в крайна сметка, е разрешен на колективно ниво, като картите са извадени на масата и на агресора е казано ясно и строго, че поведението му е неприемливо за всички. Това предизвикателство по смисъла на Гофман, като първи етап в процеса на коригиране на ритуалното нарушение, бива последвано от предложение за промяна в поведението и от приемане на предложението. Като се изключи липсата на благодарност, която далеч не е задължителна, цикълът на коригиращия процес е завършен.

Пр. № 12. Въпрос относно външния вид

- AS. – [...] Qu'est-ce que tu as fait à tes cheveux ?
- O. – Tu les trouves moches, c'est ça ?
- AS. – Est-ce que j'ai dit ça ?
- O. – Non, mais tu l'as pensé.
- AS. – C'est faux. Je les trouve très bien tes cheveux [...] (EA2, 62)
- (– Какво си направила с косата си? – Намираш я за грозна, нали? – Казала ли съм това? – Не, но си го мислиш. – Грешиш. Намирам косата ти за много хубава [...])

Пр. № 13. Рязък отговор на учтив формален въпрос и самохвалба

- AS. – Ah, les voilà ! Bonjour, Dilou.
- O. – Vous êtes déjà arrivés ?

- AS. – Comme tu vois, et on a pris la meilleure chambre.
- O. – Je vois que tu n'as pas changé. Toujours le mot gentil. (EA2, 62)
- (– А, ето ги! Добър ден, Дилу. – Пристигнахте ли вече? – Както виждаш, и взехме най-хубавата стая. – Виждам, че не си се променила. Все така любезно отговаряш.)

Пр.№ 14. Обективно и хладно излагане на истината за цялостното агресивно поведение на участничка

- AS. – Je suis sûre que vous vous moquez de moi.
- K. – Je te fais remarquer que tu te moques souvent de nous.
- O. – Et à la fin, c'est pénible.
- AS. – Eh bien, aujourd'hui, je ne serai pas pénible. Allez-y sans moi [...]. (EA2, 78-145)
- (– Сигурна съм, че ми се подигравате. – Нека да отбележа, че ти често се подиграваш с нас. – И накрая става неприятно. – Е, добре, днес няма да съм ви неприятна. Ходете без мен [...])

Преглед на диалозите в две популярни системи за изучаване на английски език, ниво за средно напреднали (B1) – „Инглиш файл“ [English File 1996] и „Ню Хедуей“ [New Headway 2009], които ще бъдат съкращавани тук съответно като EFB1 и NHB1, като цяло, потвърждава наблюденията за отиграваните комуникативни ситуации в учебниците по френски език. Темите може да са различни, подходите може да са различни, но функционално диалозите, които драматизират проблемни ситуации, били те автогенерирани или хетерогенерирани, минават през същите етапи: кризисен инцидент, пораждане на смут, тревога, страх, евентуално спасяване на положението и стремеж от страна на участниците за възстановяване на комуникативното равновесие. Навлизането в един език е и навлизане в културата на отношенията.

Прави впечатление, че немалка част от диалозите протичат без каквито и да било инциденти, с което, от една страна, губят откъм сюжетна динамика и „отказват“ да подготвят у обучавания рефлексии срещу кризисни ситуации, но от друга страна, създават позитивни очаквания за един спокоен свят, в който новодошлите ще бъдат добре посрещнати. За прохождания в чуждия език това също е от значение.

Авторите на различните системи за обучение толерират или може би препоръчват (тук е трудно да се прецени дали импулсът е психологически, или педагогичен) различни нива на смут в интеракциите.

В „Ню Хедуей“ например участниците в диалозите доста внимават да не нарушат експресивния ред, активно работят по облика си един на друг и се подкрепят в интенциите си дори когато това може да ни се стори иронично:

Пр. № 15

A What a gorgeous coat! Was it expensive?

B Yes, it cost a fortune. But the material's beautiful, don't you think?

A Wow! Where did you get it?

B I saw it in the window of that new shop in the High Street, you know, it's called 'Chic'.

A Yes, I know it. They have some really nice stuff. (NHB1, p. 13)

(– Какво великолепно палто! Беше ли скъпо? – Да, струваше цяло състояние. Но материята е красива, нали? – Еха! Откъде го купи? – Видях го във витрината на онзи нов магазин на главната улица, нали го знаеш, казва се „Шик“. – Да, знам го. Хубави неща имат там.)

От възхищението пред материята на палтото на А до нескритото самодоволство на В, чак до магазин „Шик“ на главната улица диалогът протича в пълно съзвучие. Социалният еквилибриум нито за миг не е разклатен, което, независимо от търсената ентузиазизирана, добронамерена атмосфера, създава известно впечатление за повърхностен контакт. Светската учтивост обаче е също нещо, което трябва да се овладее, и липсата на смут в интеракцията дава неочакван модел на свят без проблеми. Свят, който е постижим с правилните словесни формули.

Авторите сякаш предпочитат, ако има проблем, да го оставят на въображението на учещите:

Пр. № 16

N Hi, Wanda. Did you have a good holiday?

W Oh, yeah, we had a great time. But I have to tell you – the most *amazing* thing happened.

N Really? What was that?

W Well, Roy and I were at the beach...

(Continue their conversation) (NHB1: 25)

(– Здравей, Уанда. Добре ли прекара почивката? – О, да, много се забавлявахме. Но чакай да ти кажа, случи се нещо *невероятно*. – Наистина? Какво? – Ами както си седяхме с Рой на плажа... (Продължете разговора)

Каквото и да се е случило, каквото и да е извадило от равновесие Уанда и приятеля ѝ, то е, на първо място, удивително, позитивно, и второ – смущението, ако има такова, е външно, хетерогенерирано. Вътрешна драма няма. Дори в случаи като този, където единият участник в интеракцията изстрелва заповед след заповед, експресивният ред се запазва, тъй като другият участник отговаря подобаващо на подчиненото си положение:

Пр. № 17

G (Grandmother), A (Antony)

G You must write to us every week!

A Yes, I will.

G You mustn't lose your passport!

A No, I won't. (NHB1: 33)

(– Пиши ни всяка седмица! – Добре. – Не си губи паспорта! – Няма.)

Общо взето, героите на „Хедуей“ се разбират помежду си. Ситуациите на смут са запазени сякаш за по-кратката обмяна на реплики:

Пр. №18

Excuse me, can you tell me where the post office is?

I'm sorry, I am a stranger here myself.

(– Извинете, къде е пощата? – Съжалявам, аз също не съм тукашен.)

Пр. №19

Ouch! That's my foot!

Sorry! I wasn't looking where I was going.

(– Ах! Това е кракът ми! – Извинете, не гледам къде вървя.)

Пр. №20

I failed my driving test for the sixth time!

I'm so sorry! (NHB1: 101)

(– Скъсаха ме на изпита по кормуване за шести път! – Много съжалявам!)

Тези три примера съдържат минималния брой реплики, които един диалог може да има – две. Драматичната ситуация не е разгърната. Кризисните моменти обаче са реалистично подбрани и след всеки регистриран проблем следва подходящо подбрана корекция (*remedy*) – обоснован отказ, извинение, съчувствие. В първите два случая проблемът е без съмнение хетерогенериран, докато за третия може да се спори. От една страна, тревогата е лична, автогенерирана и бива изказана, за да намери съпричастие. От друга страна, шести невзет изпит по кормуване е провал не по-малко обективен от природно бедствие. В последния микродиалог виждаме и още нещо – активна работа по облика. Реакцията „Много съжалявам!“ изразява солидарност с чувствата на събеседника и желание достойнството му да бъде опазено.

Повод за въвеждането на несъгласия в разговора дава темата за филмите и книгите. В пространен диалог, дълъг 35 реплики (текстът е предназначен за слушане), се обсъждат произведения на изкуството, което дава възможност на участниците спокойно да кръстосат мненията си, без накрая да има обидени, тъй като става въпрос за изразяване на лични предпочитания, пък и предметът на дискусията е външен спрямо компанията. От живота все пак знаем, че подобни разговори често завършват с остра размяна на персонални оценки, но тук напълно е спазен културният тон на приятелско зачитане между участниците. При това – оркестрацията е доста по-сложна от обичайното. В разговора участват четирима: Вини (читателят ентусиаст), Уил (небрежният ироник), Сю (която, общо взето, има поддържаща роля) и Мейв (тайният литературен експерт на групата).

Пр. №21

V (Vinnie), W (Will), S (Sue), M (Maeve)

V Hey, I just read a great book.

W A book? Hey, Vinnie, we're impressed! What was it?

V *The Philosopher's Stone.*

M Isn't that a Harry Potter book?

V Well, yeah, yeah, but... No, no, come on you guys, – really, it was terrific. I was so amazed. JK Rowling's a really good writer. Lots of adults read her books, they are not just for kids.

S No, come on, he's right. I mean, I've seen people reading Harry Potter on the Underground and I've seen the video – my nephew has it – it's excellent!

M Actually, I've just bought *Captain Corelli's Mandolin* on DVD. Has anyone read that book?

S Oh, no, no, please! Not *Captain Corelli's Mandolin*. I could not read that book. Everybody said it was great. I could not read it.

W You have to skip the first hundred pages and after that it's great.

V Hey, guys! Call me old-fashioned but I like to begin a book at the beginning.

W But it is a great story, though – especially when it, you know, moves to him and the girl on the Greek island.

M Yeah, it's a fantastic love story. But sooo sad! Actually, I read it on holiday, on a beach, on a Greek island – would you believe – and I just cried and cried. People kept asking me if I was OK.

(...) (NHB1: 122 – 123)

(– Ей, прочетох една страхотна книга. – Книга ли? Вини, впечатлени сме! И коя беше тя? – „Философският камък“. – Това не беше ли от книгите за Хари Потър? – Ами, да, да, но... Е, хайде сега – наистина, книгата си е супер. Взе ми акъла. Джей Кей Роулинг е наистина много добра писателка. Много възрастни също четат книгите ѝ, те не са само за деца. – Не, вижте сега, той е прав. В смисъл, виждала съм хора да четат „Хари Потър“ в метрото, гледала съм и филма – племенникът ми го има, великолепен е! – Всъщност, току-що си купих „Мандолината на капитан Корели“ на DVD. Някой от вас чел ли е книгата? – О, не, не, моля ви се! Не и „Мандолината на капитан Корели“. Не можах да я прочета тази книга. Всички казват, че е велика. Но аз не можах да я прочета. – Просто трябва да прескочиш първите сто страници и след това става велика. – Хора, наречете ме старомоден, но аз обичам да си почвам книгите от самото начало. – И все пак, историята е страхотна – особено когато, нали, се премества при него и нея на гръцкия остров. – Да, фантастична любовна история. Но толкова тъжна! Всъщност аз я прочетох, когато бях на почивка на един гръцки остров, на плажа – представяте ли си? И плаках ли, плаках. А хората ме питаха какво ми е.

(...)

В този отрязък от диалога могат да се видят в детайл речевите стратегии, които участниците прилагат, за да опазят експресивния ред, въпреки че разнопосочните им мнения във всеки момент рискуват да го застрашат. И все пак приятелският тон, на който протича разговора, удоволствието от участието в

общата среща се оказват сериозно основание за опазването му. Ловкостта, с която всеки, на свой ред, спасява ритуалното равновесие, напомня на плажен волейбол, при който топката нито веднъж не пада на земята. И независимо от закачките обликът на всеки е зачетен.

Как става това? Чрез загатнати невербални отношения: доверие в добронамереността на събеседника (ироничното подмятане на Уил „Книга ли? Вини, впечатлени сме! И коя беше тя?“ е оставено без отговор, „нарушителят“ на ритуалния ред не е санкциониран, а по-скоро предизвикателството му е пренебрегнато и опасността от смут е преодоляна), усещане за удоволствие от срещата поради активния интерес към темата и на четиримата участници, усещане за уважение към линията (*line*) на всеки от тях (никой не е атакуван заради вкуса си).

Сред вербалните средства за опазване на експресивния ред откриваме пряко оказване на подкрепа („Не, вижте сега, той е прав.“), както и паразитни думи и изрази от устната реч, чиято цел е да смекчат несъгласието („Е, хайде сега“), да подчертаят, че ако досегашната формулировка не е достатъчно ясна, участникът е склонен да се доизясни („в смисъл“), шеговито предупреждение, че ще последва опровержение („О, не, не, моля ви се!“), търсене на съучастието на слушателите („нали“) и т.н. Въпросните паразитни фрази може да не допринасят кой знае колко за словесния пренос на информация, но са от голямо значение за тона на интеракцията.

С напредването на знанията и усложняването на граматиката кризите навлизат в диалозите на „Хедуей“. Темата за хотелите е неизненадващата сцена на разгръщането им. В упражнение с диалог между госта на хотел и рецепционистката нуждите и оплакванията се сменят, докато останалите реплики се повтарят при всеки нов проблем.

Пр. №22

(R) Receptionist, G (Guest)

R Can I help you?

G There are no towels in the room.

R Certainly. I'll take care of it right away.

G Thanks. Bye. (NHB1: 45)

(– Кажете, моля / Какво ще обичате / С какво мога да ви помогна? – Няма хавлиени кърпи в стаята ми. – Няма проблем / Разбира се. Веднага ще се погрижа. – Благодаря. Довиждане.)

В случая са използвани уместни езикови формули, които всяка култура притежава, за да оптимизира диалога между клиенти и обслужващи. Ето защо част от изразите могат да се преведат буквално, като езикови единици от констатилен характер, така и паралелно на английското си значение, като формули с перформативно значение. „Can I help you“ е заявка, че обслужващият е насочил вниманието си към клиента и е готов да го обслужи, „Кажете, моля“

е реалното българско съответствие, а “Certainly” в случая е не „Разбира се (че няма кърпи)“, а „Приемам без възражения това, което ми казвате“ (Austin 1962).

От комуникативна гледна точка е по-интересно следното. Предложени са поредица от варианти, с които да се замени вторият ред, а те са „Искате кафе и сандвич в стаята“, „Трябва ви телефона на гарата“, „Не можете да включите телевизора“, „Искате събуждане в 7 сутринта“ и т.н. Вижда се, че част от предложените варианти са оплаквания, а останалите са поръчки. При оплакванията може да имаме епизоди на хетерогенериран смут, тревога и хипотетично, ако клиентът е с неустойчиви нерви, страх. При поръчките имаме лек автогенериран смут от възникналата нужда. Останалите реплики в диалога обаче не се променят, което показва, че на функционално ниво разликата между оплакването и поръчката се заличават – и двете се разрешават с една и съща фиксирана поредица от формули. Налице имаме проблем, подкрепа (*relief*), признателност (*appreciation*). Липсва само четвъртият етап, минимизирането (*minimization*), което би прозвучало като “*You’re welcome*”, но то лесно може да се добави към диалога без нужда от каквито и да било други промени. Отговорът на рецепционистката опазва експресивния ред и образът на клиента е зачетен. Той, от своя страна, изказва благодарност, която, макар и формално заявена, приключва диалога в равновесие.

Темите, заложи в „Инглиш файл“ – другата система за изучаване на английски език от същото издателство, са подобни на тези в „Хедуей“, но героите на диалозите са различни от сговорчивите и учтиви интерактивни участници, които разглеждахме по-горе. Там разговорът за кино изглежда така:

Пр. №23

M (man), W (Woman)

M Did you do anything at the weekend?

W Yeah, I went to the cinema on Saturday night. I saw the new Woody Allen film.

M What’s it like?

W Well, I thought it was brilliant. You must see it. You’d love it.

M Oh, yeah? I doubt it. What kind of film is it?

W A comedy.

M Yeah, all his films are comedies. The trouble is I don’t find them all that funny.

(...)

M Anyway, what’s it about?

W Well, it’s about a man and his psychoanalyst...

M Oh, no, not again! That’s what **all** his films are about.

W Yes, but this one really **is** good. I think it’s one of his best. You must see it (EFB1, p. 158).

(– Прави ли нещо през уикенда? – Да, в събота вечер бях на кино. Гледах

новия филм на Уди Алън. – И как беше? – Ами мисля, че беше блестящ. Непременно трябва да го гледаш. Много ще ти хареса. – Вярно ли? Съмнявам се. Какъв жанр беше филмът? – Комедия. – Как не, всички негови филми са комедии. Проблемът е, че на мен въобще не са ми смешни. (...) Както и да е, за какво става въпрос в него? – Ами за един човек и неговия психоаналитик... – О, не, още един от тях! Всичките му филми са за това. – Да, но този наистина е добър. Мисля, че е сред най-добрите му филми. Трябва да го гледаш.)

От двамата герои жената изглежда някак по-ученолюбива, по-склонна да приема авторитети, докато мъжът директно отхвърля и авторитетите, и нейното мнение, и цялото творчество на Уди Алън. Резултатът е, че по-добросъвестният от двамата е обогатил културата си, докато по-безцеремонният е запазил мненията си. Ако жената в диалога беше решила да ги вземе по-насерiously, конфликтът би бил неизбежен, но тя всеки път спасява комуникативния баланс, като пренебрегва реториката и се придържа към темата. По този начин и двамата продължават работата по облика си (тя е културна, а той – с характер) и интеракцията протича с известен смут, но без разрыв на отношенията.

Темата за туризма и хотелите е интерпретирана чрез тристранен конфликт, в който мъж и жена изказват недоволството си на служителя от туристическото бюро, но не би могло да се твърди, че и помежду си са на едно мнение.

Пр. № 24

S (Stella), J (Jack), T (Tourist Agent)

(...)

T Oh, I'm sorry to hear that. What exactly was the problem?

S Well, to start with, you told us that we would have a wonderful view of Central Park. The only thing we could see from our room was the back of another hotel.

T Well, I'm very sorry Mrs Williams, but I think you'll find it if you read the brochure carefully that it says **most** rooms have a view of the park, so I'm afraid it was just bad luck.

J I told you that, Stella.

S You also said that the hotel was near Broadway and Fifth Avenue. It wasn't. It was...

T No, we never said it was **very near** Broadway, we said it was **ideally** located. The hotel is in fact, as I'm sure you found out, very near the subway station that takes you to Broadway.

S Well, I think it's disgraceful. Ideally located should mean **near**. And then the rooms. You said that they had been completely redecorated. Well, they hadn't. They were dirty, and the air-conditioning kept going wrong. Even the TV didn't work.

J Well, it worked, but not very well.

S Oh, shut up, Jack. (EFB1: 159)

(...)

S We want either a complete refund or a free holiday. And we are not leaving till we get it. Are we, Jack?

J Er, no, no, we are not.

(...)

(– О, съжалявам да чуя това. Какъв по-точно беше проблемът? – Хм, като за начало, вие ни обещахте прекрасна гледка към „Сентрал парк“. Единственото, което успяхме да видим, беше стената на съседен хотел. – Е, много съжалявам, г-жо Уилямс, но мисля, че ако прочетете брошурата внимателно, ще видите, че там пише „повечето стаи“ имат изглед към парка, така че, боя се, просто сте нямали късмет. – Нали и аз ти казах същото, Стела. – Вие също така казахте, че хотелът е близо до „Бродуей“ и „Пето авеню“. Не беше! Беше... – Не, ние никога не сме твърдели, че той е много близо до „Бродуей“, казали сме само, че е идеално разположен. Хотелът е всъщност, но аз съм сигурен, че вие вече сте открили това, съвсем близо до спирка на метрото, с което се стига до „Бродуей“. – Аз пък мисля, че това е безобразие. „Идеално разположен“ би трябвало да означава „близо до“. А пък стаите! Казахте ни, че са били ремонтирани. Нищо подобно. Бяха мръсни, а климатикът час по час гаснеше. Дори телевизорът не работеше. – Е, работеше си, но не много добре. – О, я да млъкваш, Джак! (...) Искаме или връщане на пълната сума, която сме заплатили, или безплатна почивка. И няма да мръднем оттук, докато не го получим. Така ли е, Джак? – Ъъ, да, да, точно така.)

Тристранният скандал, който тук се разгръща, обтяга до крайност нервите на фикционалните герои, но подготвя курсистите за драмата на реалността, като им предоставя реторични стратегии за критика, отбиване на критиката, спор, словесно доминиране над събеседника и неутрализиране на крайни квалификации. Емоционалният регистър е разперено ветрило от смут, възмущение и гняв, съчетани с отказ да се влезе в положението на опонента. Стела атакува ритуалното равновесие с цел да срине със земята професионалния облик на туристическия агент и в крайна сметка да си получи парите обратно. Тя отправя предизвикателство (*challenge*) към нарушителя на експресивния ред, а той вероятно може да бъде формулиран така: „туристическите агенти получават пари, за да осигурят най-доброто, а туристите плащат, за да се наслаждават на почивката“. Туристическият агент усилено работи по облика си в опит да го опази, позовавайки се на недочетени подточки в документите, но е на път да загуби битката. Неочаквана подкрепа към него идва от Джак, който очевидно познава добре характера на съпругата си и изпитва неудобство от нейната нападателност, а може би дори и спонтанно съчувствие към туристическия агент. В критичния момент обаче, било от съпругески дълг, било от страх, било заради ползата, той отново е от страната на жена си, макар и с колебливо мнкане. Този момент настъпва, когато Стела отправя предложение (*offering*) към нарушителя как да изкупи вината си, а именно, да възстанови средствата им или да им предложи безплатна почивка. Това е условието при

което нарушителят ще възстанови облика си, а „жертвата“ ще приеме изкуплението (*acceptance*). И оспорваният ритуален ред ще бъде възстановен.

Тук не можем да кажем дали „Хедуей“, или „Инглиш файл“ е по-добрата система за изучаване на английски език, а и не сме си поставили такава цел – със сигурност и двете системи са от най-високо качество. Но ако добронамерените отношения между героите в диалозите на „Хедуей“ подготвят за успешно вписване в нова културна среда, то езиковите гладиатори на „Инглиш файл“ въоръжават курсистите за всички останали ситуации. Със сигурност и двете умения са необходими.

Заклучение

В учебните диалози неизменно са заложени две интенции – от една страна, да въвеждат, поучават и възпитават курсистите в тънкостите на чуждия език и култура, а от друга – да имитират живата реч възможно най-пълноценно. Двете интенции не са непременно успоредни и ножицата между тях създава регистър от различни комуникативни ситуации, които диалозите възпроизвеждат. Тези ситуации, анализирани в светлината на комуникативната теория на Ървинг Гофман, генерират два типа симулиране на реална интеракция (със степени между тях) – в първия ритуалното равновесие не е нарушено, докато във втория то се нарушава.

Диалозите от първия тип по-скоро имат за цел да създадат приятна атмосфера и приветливо, отчасти идеализирано отношение към новата култура. Диалозите от втория тип са по-силно драматизирани и създават епизоди на смут, тревога и страх. Тяхната цел е курсистът да се подготви за трудни ситуации и да получи вербални умения, с които да се справя с проблемите. Емоционалният им регистър е много по-широк, а динамиката на отношенията в тях е допълнително усложнена поради разнородността на кризисните моменти. Именно те са и центърът на това изследване.

Анализираните диалози представят богато разнообразие от ситуации на смут още на най-ниските нива на изучаване на езика, което се обяснява с високата им честотност в автентичната комуникация, и *a fortiori* в тази с интеркултурен характер. В тях героите изпадат в неловко положение по различни причини – вътрешни (автогенерирани) или външни (хетерогенерирани) – и са принудени да възприемат поведение, което да ги спаси от трудностите, понасяйки минимални щети, като прояви на слабост, страх, вербален блокаж, загуба на самообладание. Конструираният от авторите на учебни системи диалози използват фино претеглени ситуации на работа по облика, в които ритуалното равновесие се нарушава, и дават най-вече вербални, но също така и паравербални и поведенчески възможности за неговото възстановяване по правилата на учтивостта във френскоезичните и англоезичните общества. Най-често автогенерираните ситуации на смут се преодоляват чрез окуражаването на

героя от неговия събеседник, докато хетерогенерираните – от активната дейност на самия засегнат. В този смисъл, при първите работата по облика е с положителен знак, а при вторите – с отрицателен, тъй като различните форми на агресия могат да се преодоляват, на първо място, със самообладание.

Диалозите, третиращи кризи, са пресечна точка между методиката, лингвистиката, драматургията, психологията и социологията и представляват най-достовърното симулиране на реална интеракция, което една учебна система може да предложи.

Ексцерпирани източници

- Echo A1, méthode de français, Girardet, J., Pécheur, J., CLE International, Paris, 2011 (в текста се съкращава като EA1)
- Echo A2, méthode de français, Girardet, J., Pécheur, J., CLE International, Paris, 2012 (в текста се съкращава като EA2)
- Alter ego + A2, méthode de français, Dollez, C., Pons, S., Hachette livre, Paris, 2012 (в текста се съкращава като AEA2)
- Alter ego + B1, méthode de français, Dollez, C., Pons, S., Hachette livre, Paris, 2013 (в текста се съкращава като AEB1)
- English File: Intermediate Student's Book. Oxenden, C., Latham-Koenig, C. Oxford University Press, Oxford: 1996. (В текста се съкращава като EFIB1)
- New Headway: Intermediate Student's Book. Soars, L. and J. Oxford University Press, Oxford: 2009. (В текста се съкращава като NHIB1)

БЕЛЕЖКИ

1. Необходимо е да се уточни все пак, че участниците невинаги са носители на езика – още в началните уроци се появяват чуждестранни акценти и се представят участници, които са нестандартни носители на езика, говорещи на различни варианти на френския език от Франция (напр., корсикански) и от други франкофонски страни (напр. белгийски, швейцарски, квебекски).
2. Тук терминът интерактивност ползваме в класическия лингвистичен и интеракционен смисъл като максимално равно участие на събеседниците в интеракцията.
3. Тук имаме предвид, че методическата експлоатация на диалозите в часа по език завършва винаги с препоръката към преподавателя, която може да се формулира и като методическо указание към учещите: „Научете диалога наизуст. Разиграйте го по роли“.
4. Според известната статия на Грайс (Grice, Paul (1975). “Logic and conversation”. In Cole, P.; Morgan, J. (eds.). *Syntax and semantics*. 3: Speech acts. New York: Academic Press. pp. 41 – 58.)

5. Тук нямаме възможност да навлизаме в подробности относно разграничението между ласкателните актове за територията на субекта и такива за облика му и застрашаващите актове за територията на субекта и такива за облика му.
6. Макар да има значителни различия в хранителните навици във Франция, може да се каже, че като цяло, в града се вечеря по-скоро около 20 часа, а на село – по-скоро около 18 часа.
7. Които поради формата на това изследване нямаме възможност да изложим в тяхната цялост и развитие тук.

ЛИТЕРАТУРА

- AUSTIN, J. L., 1962. *How to Do Things with Words*. Oxford: Oxford at the Clarendon Press.
- GRICE, P., 1975. Logic and conversation. In: Cole, P.; Morgan, J. (eds.). *Syntax and semantics*. 3: Speech acts. New York: Academic Press. pp. 41 – 58.
- GOFFMAN, E., 1956. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Edinburgh: University of Edinburgh.
- GOFFMAN, E., 1967. *Interaction Ritual. Essays on Face-to Face behavior*. New York: Pantheon.
- GOFFMAN, E., 1971. *Relations in Public. Microstudies of the Public Order*. New York: Basic Books.
- ГОФМАН, Ъ., 1999. *Представянето на Аза във всекидневието*. София: Петър Берон. [Превод от английски Иванка Томова].
- KERBRAT-ORECCHIONI, C., 2010 [1990]. *Les interactions verbales. Approche interactionnelle et structure des conversations. Tome I*. Troisième édition. Paris: Armand Colin.

REFERENCES

- AUSTIN, J. L., 1962. *How to Do Things with Words*. Oxford: Oxford at the Clarendon Press.
- GRICE, P., 1975. Logic and conversation. In: Cole, P.; Morgan, J. (eds.). *Syntax and semantics*. 3: Speech acts. New York: Academic Press. pp. 41 – 58.
- GOFFMAN, E., 1956. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Edinburgh: University of Edinburgh.
- GOFFMAN, E., 1967. *Interaction Ritual. Essays on Face-to Face behavior*. New York: Pantheon.
- GOFFMAN, E., 1971. *Relations in Public. Microstudies of the Public Order*. New York: Basic Books.
- GOFFMAN, E., 1999. *Predstavyaneto na Aza vav vsekidneviето*. Sofia: Petar Beron. [translator from English Ivanka Tomova]. [in Bulgarian].

KERBRAT-ORECCHIONI, C., 2010 [1990]. *Les interactions verbales. Approche interactionnelle et structure des conversations. Tome I.* Troisième édition. Paris: Armand Colin.

INTERACTION ANALYSIS OF SENSITIVE SEQUENCES IN FOREIGN LANGUAGE TEXTBOOK DIALOGUES (FRENCH AND ENGLISH): SPECIFICS OF COMMUNICATION IN FAVOUR OF FOREIGN LANGUAGE LEARNERS

Abstract. Study objects are dialogues in French and English language learning systems. Studied are techniques of constructing dialogicity in them and the patterns of verbal behaviour recommended in tense, conflictual or apparently calm situations in which the 'ritual equilibrium' between participants is disturbed. This approach provides an opportunity to become familiar with the functioning of different communicative tools used to overcome difficulties in a real environment. The study draws attention to some cultural and interactional specificities of verbal communication that highlight common attitudes and skills of participants as well as communicative intentions and goals in different situations.

Keywords: research; dialogue; French and English language learning systems; approach; difficulties

✉ **Dr. Magdalena Markova, Assoc. Prof.**
Dr. Kristin Dimitrova-Trendafilova, Assoc. Prof.
Sofia University "St. Kliment Ohridski"
Sofia, Bulgaria
E-mail: m.markova@uni-sofia.bg
E-mail: k.trendafilova@uni-sofia.bg