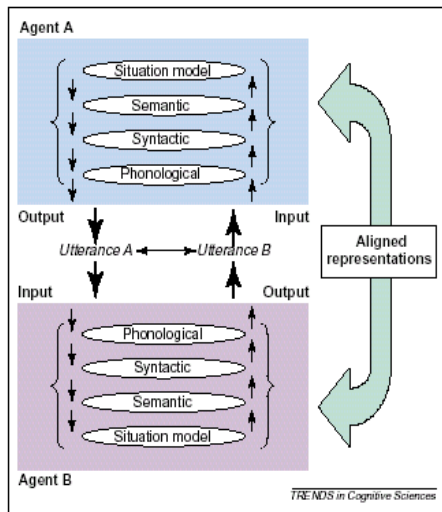


چرا مکالمه آنقدر آسان است؟



را شامل می‌شود هم‌راستا کنند.

توجه کنید که حتی اگر طرفین صحبت در حال بحث یا دروغ گفتن هم باشند، مجبورند همدیگر را بفهمند، لذا از قرار معلوم موضوع به آنهایی که با هم موافق و هم عقیده‌اند، محدود نمی‌شود. اما طرفین چگونه به همفکری دست پیدا می‌کنند؟ به نظر ما این کار فقط با جنبه آشکار و آگاهانه مصاحبه امکان‌پذیر نمی‌باشد، بلکه یک فرایند عمدتاً ناخودآگاه از تعامل صورت می‌گیرد و این فرایندی است که شخص خود را هم‌زمان در سطوح متفاوت کلامی بازنمایی می‌کند. افراد این کار را با استفاده از انتخاب کلمات، صداها، قواعد و مفاهیم انجام می‌دهند.

به علاوه، از هر هم‌راستایی کلام در یک سطح می‌تواند هم‌راستایی کلامی در سطوح دیگر حاصل شود. از این رو هم‌راستایی سطح پایین کلام می‌تواند به هم‌راستایی در بالاترین سطح منتهی شود. در واقع علت موفقیت یک

مناسب با درک مخاطبان باشد. همین‌طور در گوش دادن، شما مجبورید اطلاعات جا افتاده و اظهار عقاید چندپاره و کوتاه را حدس بزنید، همچنین مجبورید اطمینان دهید که آنچه را متکلم در نظر داشته بگویید، توانستید بفهمید. از دیگر مشکلات این مقوله تصمیم‌گیری زمان مناسب برای سخن گفتن در جمع، آمادگی برای مداخله در لحظه مناسب (به طور میانگین انسان سخنش را حدود ۰/۵ ثانیه قبل از اینکه طرف مقابل صحبتش را تمام کند، شروع می‌کند)، برنامه‌ریزی در مورد جملات بعدی در حین گوش دادن و تصمیم‌گیری برای انتخاب مخاطب صحیح در گفت‌وگوهای جمعی می‌باشد.

پس چرا مکالمه آسانتر است؟

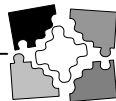
قسمتی از مسأله این است که گفت‌گو عملی مشارکتی است. طرفین گفت‌گو همگی سعی می‌کنند تا درک همه‌جانبه‌ای از صحبت‌هایشان ایجاد کنند. واضح است که هدف مشترک به ادامه مکالمه کمک می‌کند، چون این کار سخنانشان را قابل پیش‌بینی‌تر می‌کند.

یک جنبه مهم مکالمه «هم‌راستایی» (alignment) آن می‌باشد. برای رسیدن به درک متقابل و هماهنگ شدن با دیگران، طرفین مکالمه باید بازنمایی موقعیتشان را که چند بعد زمان، مکان، علت و نیت و ...

با وجود اینکه ایراد سخنرانی و یا گوش دادن به آن برای خیلی از اشخاص مشکل می‌باشد ولی همه ما در گفت‌گو با هم خیلی موفق هستیم. این موضوع ممکن است واضح و پیش‌پا افتاده به نظر برسد، اما از نظر شناختی، انتظار نداریم که گفت‌گو ساده‌تر از ایراد سخنرانی یا گوش دادن به آن باشد. پیچیدگی و گستره اطلاعات در یک سخنرانی خیلی کمتر از اطلاعاتی است که در یک گفت‌گوی دو نفره لازم است.

مشکلات موجود در گفت‌وگو

دلایل زیادی وجود دارد که نشان می‌دهد چرا پردازش لغات و جملات در مکالمه با همدیگر باید سخت‌تر از سخنرانی و یا گوش دادن به آن باشد. اولین مسأله این است که در مکالمه دو نفره مخاطب ما می‌تواند باعث قطع و کوتاه شدن صحبت بشود. دومین مسأله این است که چون شما نمی‌توانید پیش‌بینی کنید که گفت‌گو چگونه ادامه می‌یابد، ممکن است مخاطب شما ناگهان یک سؤال غیر منتظره بپرسد که مجبور باشید به آن جواب بدهید؛ شما نمی‌توانید در مورد چیزی که بعداً قرار است بگویید، برنامه‌ریزی کنید و مجبورید بی‌درنگ کلامتان را انتخاب کنید. سوم اینکه موضوع صحبت باید



گفت گو نه منطقی پیچیده، بلکه بیشتر به دلیل هم‌راستایی در سطوح زبانی متفاوت است. مسیرهای متعامل به دو علت وابسته به یکدیگر ایجاد می‌شوند: اول، استفاده از بازنمایی‌های مشابه در تولید و فهم صحبت، چه وقتی که صحبت می‌کنیم و چه زمانی که گوش می‌دهیم؛ و دوم، راه‌اندازی (Priming) بازنمایی‌های کلام بین گویندگان و شنوندگان. به بیانی دیگر، وقتی که شخص A چیزی به شخص B می‌گوید، این بیان، بازنمایی زبانی را در B فعال می‌کند و زمانی که B شروع به صحبت می‌کند همان بازنمایی فعال می‌شود؛ پس کلمات A بر کلمات B تأثیر می‌گذارد و بازنمایی‌های داخلی آنها هم‌راستا می‌شوند.

ارزش یک مسیر متعامل

چگونه مسیر متعامل به غلبه بر مشکلات گفت‌گو کمک می‌کند؟ اول، پردازش پاره گفتارها را در نظر بگیرید. مسیر متعامل به طرفین اطمینان می‌دهد که دارند روی یک بازنمایی ذهنی مشترک کار می‌کنند. بنابراین هر طرف صحبت بر پایه گفته‌های طرف مقابل

اظهار عقیده می‌کند و می‌تواند اطلاعات زیادی و بی‌فایده را بدون ایجاد اشکال در فهم مطلب حذف کند.

حالا برنامه‌ریزی سخن در وقت مناسب را در نظر بگیرید. از آنجا که گفت‌گو یک فعالیت مشارکتی است، عمده برنامه‌ریزی‌های سطح بالا (مثلاً تنظیم کردن نیت گوینده) بین طرفین صحبت به صورت مشترک تقسیم می‌شود. از آنجا که هم‌راستایی متعامل می‌طلبد، گویندگان همان ساختاری را که در زمان شنیدن برای پاسخگویی محاسبه می‌کردند، دوباره به کار می‌گیرند. این بدین معنی است که برنامه‌ریزی سطح پایین کلامی هم بین طرفین صحبت تقسیم می‌شود. در مورد این مسأله که چطور اظهار عقیده شما مناسب مخاطبتان باشد، وقتی که یک مکالمه پیش می‌رود، هم‌راستایی متعامل پیش‌بینی می‌کند که طرفین صحبت یک حجم از بازنمایی‌های که آن را «زمینه مشترک ناآشکار» (implicit common ground) می‌نامیم، می‌سازند. وقتی تعداد بازنمایی‌ها کافی باشد، هم‌صحبت‌ها مجبور نیستند که وضعیت ذهن همدیگر را دائماً استنباط کنند. در واقع اشخاص به طور عادی نیاز ندارند که بازنمایی‌های جدا برای خودشان

و برای هم‌صحبتشان بسازند یا با یک چنین بازنمایی‌هایی استدلال کنند.

و سرانجام مسأله تبدیل سریع و فوری شنیده‌ها و گفته‌ها وجود دارد. با سیر متعامل، تولید و فهم کلام به هم وابسته می‌شوند، چون آنها به طور گسترده‌ای به زمینه مشترک ناآشکار کلام نزدیک می‌شوند. از این رو طرفین صحبت ناچار به استفاده از تخمین‌های مشابه در اظهار عقایدشان می‌شوند که موجب می‌شود کلام طرفین در سطوح زبانی مختلف هم‌زمان با هم شباهت یابد. همچنان که گفت‌گو پیش می‌رود به استفاده از یک سری تخمین مشابه به طور فزاینده رایجتر خواهد شد. ما این را «عادی سازی» (routinization) می‌نامیم. «عادی سازی» اظهار نظر را بسیار ساده می‌کند و ابهامات را در حل مفاهیم از بین می‌برد.

بنابراین چرا مکالمه آسان است؟ جواب این است که ماهیت تعاملی گفت‌گو زمینه‌ساز هم‌راستایی بازنمایی‌ها می‌شود. این هم‌راستایی خود در تقسیم پردازش بین طرفین گفت‌گو نقش دارد. از میان کانال‌های اتوماتیک، مسیری طراحی می‌شود که برای مکالمه دو نفره مناسب‌تر از سخنرانی یک نفره است. به عبارت دیگر، انسان برای مکالمه «طراحی» شده است و این موضوع قابل انتظار است چون اولین بار بشر سخن گفتن را از طریق مکالمه دو نفره آموخت.

Garrod, S., & Pickering, M.J. (2004). Why is conversation so easy? *Trends in Cognitive Sciences*, 1, 8 -11.

ترجمه و تلخیص: مریم صادقی