FUNCŢIILE SEMNALELOR DE RECEPŢIE ÎN INTERVIUL INDIVIDUAL

FLORENTINA MAZILU
Şcoala doctorală a Facultăţii de Litere, Universitatea din Bucureşti

Scopul lucrării este de a identifica funcţiile semnalelor de recepţie în interviul individual. Aceste semnale mai poartă numele de *back channels* (engl. canal „din spate", „de fundal", lateral, secundar) şi sunt definite drept „secvenţe cu rol „parazit", fără conţinut informativ, numite semnale fatice, care controlează funcţionarea canalului de comunicare"[1], indică interlocutorului că îşi poate continua intervenţia şi satisfac aşteptările acestuia care simte nevoia unei confirmări din partea ascultătorului că este ascultat şi înţeles. Pentru această analiză am preluat sensul mai larg al termenului, incluzând pe lângă semnalele minimale de tip verbal (de tipul *da, îhî, aşa, a...* etc.) sau non-verbal (zâmbetul, datul din cap, privirea atentă etc.) completările, reluările, solicitările de clarificare a ideii, expunerile scurte. Lucrarea este interdisciplinară, fiind relevantă atât pentru lingvistică, cât şi pentru sociologie.

În prima parte, voi contura cadrul teoretic: definirea conceptului de interviu individual instituţional şi prezentarea trăsăturilor specifice. În a doua parte a lucrării voi prezenta semnalele de recepţie, întrucât acestea au o pondere foarte mare în construirea relaţiei de comunicare dintre interlocutori. Voi urmări funcţiile specifice ale semnalelor de recepţie în diverse contexte comunicative, corelate cu formele lingvistice recurente.

1. ***Metoda de lucru***

Corpusul folosit este reprezentat de 156 de minute de interviuri individuale autentice pe care le-am înregistrat şi transcris conform regulilor impuse de firma de cercetare de piaţă. Regulile precizează următoarele: replicile moderatorului vor fi trunchiate pe cât posibil păstrându-se doar o componentă minimală, nu se pun semne de ortografie la sfârşitul replicii, se scrie absolut tot de pe suportul audio cu mici excepţii – aprobări ale moderatorului, replici cu rol fatic, acestea fiind nesemnificative pentru rezultatul cercetării – pasajele neinteligibile sunt marcate cu trei puncte.

În vederea utilizării lor în această lucrare le-am adaptat ulterior pentru a evidenţia semnalele de recepţie: am pus diacritice şi am transcris integral replicile moderatorului. În plus, am marcat corpusul cu semne grafice preluate din lucrarea *Interacţiunea verbală în limba română actuală*, coordonată de Liliana Ionescu-Ruxăndoiu, 2002, şi am reliefat elementele nonverbale şi paraverbale care pot fi detectate pe suportul audio.

[1] Roman Jakobson, 1960, „Closing statement. Linguistic and Poetics", în Vasilescu (2007).

BDD-V859 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)

2. *Definiţia interviului individual şi trăsăturile lui specifice*

Interviul individual este definit de Septimiu Chelcea[1] în lucrarea sa *Tehnici de cercetare sociologică* drept „o tehnică de obţinere, prin întrebări şi răspunsuri, a informaţiei verbale de la indivizi şi grupuri umane în vederea verificării ipotezelor sau pentru descrierea ştiinţifică a fenomenelor socioumane" (Chelcea 1993: 126). În lucrarea *Metodologia ştiinţelor socioumane* Frédéric Nils şi Bernard Rimé îl definesc drept „un dialog a cărui finalitate este adunarea de informaţii legate de o temă determinată" (Moscovici 2007: 203).

Participanţii la schimbul verbal sunt doi: moderatorul şi repondentul. De aceea se numeşte interviu individual sau personal.

Din punct de vedere al conţinutului comunicării[2], acest tip de interviu este unul de opinie, informaţiile transmise având valoare numai în măsura în care se referă la experienţe de viaţă trăite de repondent, care nu pot fi cunoscute decât prin relatarea subiectivă a acestuia. De asemenea, este unul intensiv, pentru că se doreşte aflarea unor informaţii detaliate, de profunzime, pe o singură temă.

Din punctul de vedere al modalităţii de comunicare, este un interviu *faţă-în-faţă* („face-to-face").

Relaţia de comunicare este una instituţionalizată în care ambii parteneri cunosc şi sunt de acord a priori cu anumiţi parametri ai acesteia: tema, durata şi rolurile discursive.

Tema este parţial cunoscută din momentul selecţiei repondentului, cu toate că nu este anunţată explicit, ci se foloseşte un concept mai general: produse alimentare, produse bancare, piaţa auto etc.

Durata interviului este de aproximativ 90 de minute şi este cunoscută de ambele părţi, în felul acesta organizarea interviului devenind semitransparentă pentru repondent. Acesta va putea distinge momentele importante ale studiului, ele fiind delimitate de două repere temporare exacte, începutul şi sfârşitul întrevederii.

În acest tip de interacţiune, relaţiile nu sunt simetrice: rolurile sociale nu sunt interşanjabile şi nici sensul transmiterii informaţiei nu poate fi schimbat. Moderatorul este cel care pune întrebări pregătite în prealabil, iar repondentul reacţionează la ele. Pe parcursul acestui schimb, persoana intervievată este cea care exprimă, în funcţie de situaţie, percepţia pe care o are asupra unor evenimente, interpretarea pe care o oferă unei situaţii sau semnificaţia pe care o dă activităţilor sale. Prin întrebările şi reacţiile sale, moderatorul urmăreşte, de regulă, două obiective: în primul rând, să structureze comunicarea păstrând-o în limita temei prin simplificări, redirecţionări ale discuţiei etc., iar în al doilea rând, să îl ajute pe intervievat să focalizeze tema, pentru a ajunge la reflecţii mai profunde. În consecinţă, este un tip de comunicare care se realizează într-un singur sens: repondentul este cel care transmite moderatorului un volum mare de informaţii iar acesta din urmă este cel care conduce discuţia.

3. *Semnale de recepţie sau „back-channel"*

Semnalele *back-channels* sunt scurte comentarii recepţionate de persoana care are accesul la cuvânt, însă nu se manifestă ca o intervenţie propriu-zisă, întrucât nu determină transferul rolului de emiţător. Acestea sunt răspunsuri scurte care nu preiau cuvântul şi nu reprezintă răspuns la o întrebare. Ascultătorul înţelege că replica se află în desfăşurare, nu este

[1] Septimiu Chelcea (n. 13 iunie 1940) – psihosociolog, prof. dr. la Facultatea de Sociologie şi Asistenţă Socială a Universităţii din Bucureşti.

[2] Criteriile de clasificare a interviului individual în Chelcea (2001: 273).

BDD-V859 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)

încă definitivă şi emite semnale care încurajează vorbitorul să continue. Din acest motiv, Schegloff[1] consideră că ar trebui denumite „continuatori" (engl. *continuers*).

Expresiile *back-channels* nu aduc multă informaţie nouă, doar îndeplinesc „obiectivele de control" ale conversaţiei, adică obiectivele permanente ale unui emiţător de a cunoaşte dacă discursul său este ascultat şi înţeles[2]. Sunt forme de manifestare a unor stări ca empatia, entuziasmul sau dezaprobarea, confirmarea, indignarea, dar şi lipsa interesului, nerăbdarea sau indiferenţa.

Acestea sunt forme ale ascultării/atenţiei active care îi transmit celuilalt mesaje care pot parafrazate prin: „continuă să vorbeşti", „te ascult" sau „te urmăresc cu atenţie". Este singura activitate simultană cu cea a vorbitorului, care este posibilă şi chiar dezirabilă. Numai în momentul în care primeşte astfel de semnale, vorbitorul deţine controlul asupra receptării mesajului său şi poate continua să vorbească fără să rişte ca acesta să se transforme într-un monolog[3].

În limba română vom echivala termenul din engleză (*back channels*) prin semnale de recepţie.

Acestea funcţionează ca un feedback pe care moderatorul îl dă intervievatului fără însă a urmări preluarea cuvântului şi reprezintă indicatori ai interesului, înţelegerii, acordului, dezacordului, surprizei, uimirii, ezitării, negaţiei, şi, mai ales, un semn că repondentul nu trebuie să aducă nicio modificare enunţului şi că îşi poate continua expunerea.

Finalitatea semnalelor de recepţie nu este aceea de a oferi informaţii, ci aceea de a menţine, prelungi sau finaliza o temă/conversaţie. Alteori, li se atribuie rolul de marcare a receptării şi adoptare a unei poziţii[4]. Ceea ce este important de reţinut este faptul că pot apărea false semnale de recepţie. În principal, sunt valabile doar acelea în care poziţia adoptată de ascultător este de acord sau de suport pentru afirmaţiile vorbitorului principal. În momentul în care ascultătorul preia accesul la cuvânt pentru a-şi motiva poziţia, aceste unităţi îşi pierd calitatea de semnale de recepţie. Însă, în interviul individual există şi situaţii în care aceste semnale de recepţie sunt emise tocmai pentru a transmite interlocutorului că a înţeles cele comunicate până în acel moment şi pentru a pregăti şi introduce o nouă subtemă sau temă.

Semnalele de recepţie sunt prin definiţie semnale de suport, însă dobândesc contextual valori suplimentare.

În continuare, vom urmări funcţiile pe care semnalele de recepţie le capătă contextual în acest tip de comunicare, fără însă a încerca stabilirea unei ierarhii din punct de vedere al importanţei sau frecvenţei lor.

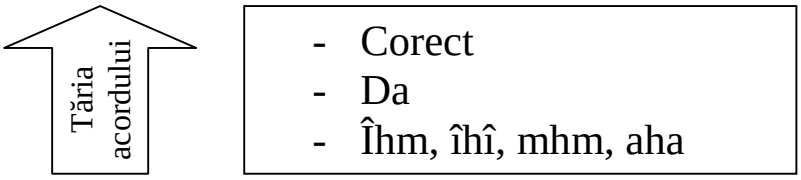
3.1. Funcţiile semnalelor de recepţie

3.1.1. *Exprimarea acordului*

În acest tip de comunicare cele mai multe semnale de recepţie îndeplinesc această funcţie. Însă, pentru că moderatorul nu are voie să influenţeze răspunsurile repondenţilor şi cu atât mai puţin să emită judecăţi de valoare, acesta îşi exprimă aproape întotdeauna acordul faţă de actul de argumentare şi nu asupra conţinutului informaţional. În această categorie intră vocalizările pauzelor („îhî", „mhî", „îhm"), lexemele interjecţionale („aha") şi adverbiale („da", „aşa", „corect") când sunt rostite cu intonaţie descendentă sau neutră.

[1] Schegloff (1990: 105).
[2] Li Han: 99.
[3] Dascălu Jinga (2006: 86).
[4] Enache (2003: 286).

BDD-V859 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)



În interviul individual, există grade diferite de exprimare a acordului. Cel mai înalt grad este reprezentat de „corect", de multe ori întărit prin adverbul de afirmaţie „da":

(1) *R: Diana m-a influenţat↓ # prinţesa... Dumnezeu s-o #*
M: Da.
R: odihnească, că era în viaţă atunci.
M: Da, corect. (IDI 4)

Fiind o discuţie care are loc în primele minute de contact, când cei doi interlocutori încearcă să îşi stabilească un teritoriu comun, moderatorul îşi poate exprima acordul asupra conţinutului informaţional fără să existe riscul să influenţeze răspunsurile viitoare ale repondentului. „Da, corect" poate constitui un răspuns pentru „era în viaţă atunci" şi reprezintă o formă de empatizare cu interlocutorul.

Cel de-al doilea grad în exprimarea acordului este reprezentat de adverbul de afirmaţie „da". Acesta poate apărea singur, alături de alte semnale de recepţie sau în formula repetitivă „da, da, da"[1]:

(2) *R: A↑ mâncăm la servici, bem cafeaua acasă:::, mai bem una la servi:::ci*
M: <p> Da:::
R: mai mâncăm aşa ce apucăm pe la servi:::ci
M: Da:::
R: cu colegii, cu:::: # (IDI 1)

„Da" îndeplineşte în acest exemplu o funcţie dublă: pe de-o parte de manifestare a acordului faţă de actul de argumentare, iar pe de altă parte de încurajare a interlocutorului să continue.

(3) *R: Dar fereastra aia de unde ştiu? Tre' să:::: # îmi apară acolo şi una albă ca să îmi dau seama.*
M: Păi <R> da, da, da. Aici este doar pentru varianta asta. Da. Deci dacă este asta aşa o să vedem prin fereastră una albă şi una neagră.
R: Îhî↓ îhî↓ (IDI 4)

Formula repetitivă „da, da, da" este extrem de frecventă. Întotdeauna este rostită într-un tempo rapid, ca o singură unitate melodică. Are rolul de a confirma cele spuse şi indică un grad ridicat de implicare şi participare la discuţie.

Cel de-al treilea grad de exprimare a acordului este reprezentat de semnalele de recepţie nonlexicale „mhî, îhî, îhm", precum şi de lexemul interjecţional „aha":

(4) *M: Îhm↓ Îhm↓ Păi, şi okei, atunci care ar fi avantajul, că înţeleg că oricum î:: # şi aicea::*
R: Da, dar nu ştiu, mie îmi place că e porţionată, v-am zis că era dinainte să ştiu că au

[1] Nu vom lua în calcul situaţiile în care „da" reprezintă răspuns la o întrebare pentru că în aceste cazuri nu funcţionează ca un semnal *back-channels*.

BDD-V859 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)

scos şi ei produsul îmi place ideea cu porţionatu #
M: Îhm↑
R: # Nu ştiu, poate că sunt mai puturoasă.
M: Îhm. Dar ăsta e avantajul, că ne spălăm mai puţin [pe mâini? (IDI 4)

Exemplul acesta ilustrează cel mai bine faptul că moderatorul îşi manifestă acordul faţă de ideea de argumentare şi nu asupra conţinutului informaţional. „Îhm" din ultima replică a moderatorului nu indică faptul că acesta din urmă este de acord cu interlocutorul că ar fi o fire mai puturoasă, ci încurajează găsirea unor explicaţii logice pentru părerile introduse în discuţie. Mai ales că fragmentul este extras din ultima parte a întâlnirii, moment în care moderatorul trebuie să înţeleagă dacă acel produs trebuie scos pe piaţă sau nu.

3.1.2. *Sprijin discursiv*

Moderatorul este cel căruia îi revin pe lângă sarcinile de ordin tehnic – selectarea participanţilor, pregătirea aparaturii, ghidul de interviu – crearea unui mediu cât mai plăcut. În aceeaşi idee, moderatorul este cel care oferă suport, fie prin reluarea cuvintelor interlocutorului, fie prin ajutarea repondentului în elaborarea mesajul, atunci când întâmpină dificultăţi. Acesta trebuie să se simtă ajutat şi nu chestionat şi analizat pentru a putea furniza date într-un mod cât mai natural:

(5) *R: [apoi] mergem spre casă şi::: mă rog, mâncăm, facem baie şi nu prea mai avem timp de::: foarte =*
M: De altceva. [Mhî↓
R: [da], iar în restul zilelor, luni, miercuri şi vineri:::: grădiniţa e destul de departe, la vreo 3 staţii de tramvai şi::: (IDI 7)

În această situaţie, moderatorul intervine într-un moment de ezitare, în care interlocutorul îşi caută cuvintele. Însă, acesta nu îi oferă termenul sau termenii pe care repondentul îl/îi caută ci se limitează la a-i furniza o sintagmă care înglobează ideea generală. Cu toate acestea, sugestia lexicală este acceptată de repondent, care îşi poate continua replica. Asta se întâmplă de obicei atunci când ideea anunţată este una secundară:

(6) ***R:*** *[dacă] nu întârzie:::m, sau mai mergem pe undeva, mâncăm masa asta::: =*
M: *mai târziu*
R: *mai târziu.*
M*: <p> Mhî↓* (IDI 1)

În acest exemplu, moderatorul îi acordă sprijin interlocutorului oferindu-i chiar termenii de care aceasta are nevoie. Astfel, se creează un „schimb interactiv triadic"[1] format din intervenţia repondentului, sugestia lexicală oferită de moderator şi acceptarea sugestiei de către cel dintâi.

(7) *R: Cum îi spune la::::↑ Doamne, cum îi spune↑ că tot # uite, i-am mai spus şi lu' fata care m-a întrebat şi ea a ştiut cum se numeşte, dar eu am uitat.*
M: În sfârşit, una cu biscuite.
R: <R> Da, da, da↑
M: Aşa↓
R: <j> Îmi plac foarte mult, da' # # scumpe un picuţ, şi la câta ciocolată mănânc eu, nu-mi permit să::::
M: Mhî↓(IDI 5)

[1] Dascălu Jinga (2006: 77).

BDD-V859 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)

Deşi este singurul caz de solicitare explicită a unei sugestii lexicale: „cum îi spune la? Doamne, cum îi spune?”, moderatorul intervine, dar nu pentru a-i oferi termenul de care are nevoie, ci pentru a minimaliza importanţa acelui nume de ciocolată: „în sfârşit, una cu biscuiţi”, reuşind astfel să-l facă pe interlocutor să treacă peste acest detaliu şi să îşi continue ideea. Moderatorul nu menţionează niciun nume de marcă şi nici nu încearcă să facă supoziţii, nu pentru că nu ar cunoaşte ce ciocolate cu biscuiţi există pe piaţă, ci pentru că nu are voie să influenţeze răspunsurile vorbitorului principal. În general, moderatorul deţine foarte multe informaţii despre tema discuţiei, însă nu le foloseşte niciodată direct, ci doar pentru a conduce discuţia.

3.1.3. *Mimarea surprizei*

Fiind o tehnică de cercetare calitativă nu se pune accentul pe receptarea unei cantităţi mari de informaţii, ci se preferă obţinerea unor date de profunzime. Pe lângă tehnicile de apropiere amintite deja, moderatorul mimează neştiinţa sau simulează că lucrurile menţionate de repondenţi sunt absolut noi şi extrem de interesante pentru a-i determina să detalieze. Din această categorie fac parte lexemele interjecţionale „a...” şi „aha”. Aceste semnale de recepţie dobândesc contextual valori specifice şi, de asemenea, reuşesc întotdeauna să dinamizeze discuţia:

(8) *R: E acelaşi produs binecunoscut care e pe piaţă acum, doar că a apărut în formă nouă porţionată*
M: Aha↑
R: Acum ştim că astea două înseamnă că au cremă.
M: AHAA↑ Dar dacă nu v-aţi fi gândit că astea două, deci că jumate e cu cremă şi jumate e cu ciocolată [simplă.
R: [Fără.]
M: Aha↑ Dar pentru că le-aţi văzut pe celelalte acum am dedus şi aici. Da. Deci ideea la produsul ăsta este că # este::: toate bucăţelele sunt cu cremă de căpşuni, în cazul ăsta cu iaurt, şi sunt î:::: învelite în ciocolată =
R: [Neagră (IDI 4)

În acest exemplu, „ahaa” marchează surpriza sau entuziasmul care survine din partea moderatorului atunci când realizează că repondentul reuşeşte să facă conexiuni şi să înţeleagă ideile clientului, exact aşa cum au fost ele proiectate. Mai ales că în atribuţiile moderatorului intră şi testarea produselor sau conceptelor pentru a vedea dacă acestea sunt în primul rând plăcute şi abia apoi înţelese de repondenţi ca parte a publicului ţintă şi dacă ar trebui lansate sau nu pe piaţă.

3.1.4. *Solicitarea de informaţii*

Interviul individual este în mod intrinsec orientat către obţinerea unor informaţii de profunzime. De aceea moderatorul foloseşte diferite tehnici pentru a detalia un anumit subiect. Printre aceste tehnici se numără şi semnalele de recepţie. Ele au avantajul de a fi mai subtile faţă de alte metode, lăsând impresia repondentului că deţine controlul discuţiei.

Există mai multe semnale de recepţie care îndeplinesc contextual această funcţie. Cel mai frecvent întâlnit este „da” pronunţat cu o intonaţie descendentă, uşor alungit, care ţine locul unei întrebări:

(9) *R: # În primul rând poate că s-a investit mai mult poate şi la ambalaj, că e carton. Pe urmă înăuntru iar trebuie şi:::: cum au şi ăştia la:::: firma cu „S”*
M: Da::::↓
R: să fie un carton pe care stau aşezate pătrăţelele:::: #
M: Îhm↓ (IDI 4)

BDD-V859 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)

„Aşa” este un alt semnal folosit de moderator pentru a-l determina pe vorbitorul principal să prezinte într-o formă amănunţită o anumită temă de discuţie. La fel ca şi cel dintâi reprezintă şi un mod de manifestare a acordului, însă mai slab decât primul:

(10) *M: Dar ă::: spuneaţi aşa, că::: dacă e să cumpăraţi de la astea de prin jur cumpăraţi câte una. Cum vă decideti ce::: marcă sau ce tip de [ciocolată să cumpăraţi?*
R: [Păi de obicei] iau ce îi place copilului.
M: Aşa::::↓
R: Adică ei îi iau [...] cu arahide. (IDI 4)

3.1.5. *Dirijarea/manipularea repondentului*

Semnalele de recepţie au în interviul individual şi rolul de manipulare a repondentului. Termenul de manipulare este folosit cu sensul pozitiv: acela de a menţine interlocutorul în limita temei, atunci când începe să se abată; intervievatul fiind lăsat să vorbească atâta timp cât informaţiile pe care le furnizează sunt folositoare pentru studiu. În momentul în care acesta se îndepărtează de întrebarea adresată sau anticipează subteme sau teme, moderatorul este obligat să intervină pentru a se întoarce la discuţia anterioară sau, după caz, pentru a introduce un alt subiect.

(11) *M: Ă::: mă gândeam, nu ştiu, să începem prin a:::: prin a-mi povesti puţin despre:::: despre dumneavoastră întâi ca să:::: ne cunoaştem puţin mai bine. Vorbim despre dulciuri, e important pentru mine să înţeleg contextu:::: contextul general. Ă:::: şi de <MARC> familie, şi de obiceiuri::: # # alimentare <z> sau nu numai:::*
R: <p> Okei. Ă:::: Ce pot să zic↑ sunt căsătorită, am un copilaş de şase ani
M: <j> Îhî↓
R: care <z> mănâncă şi el dulciuri
M: <j> Îhî↓
R: mâncăm [împreună.
M: [Băiat?]
R: <z> Da, băiat.
M: Mhî↑
R: Mâncăm împreună. Şi soţul, el e MAI MARE mâncător
M: Mhî↓
R: pot să zic, de dulciuri [decât
M: [Câţi] ani are copilul?
R: Şase ani. […]
M: Gabriel. <F> Mhî↓ Să vă trăiască!
R: Mulţumesc frumos. Î:: Lucrez î:: în arMATĂ, lucrez la biroul persoNAL, unde <z> primesc şi acolo dulciuri (IDI 1)

După cum se poate vedea, discuţia se realizează pe două planuri. Pe de-o parte, moderatorul încearcă să afle cât mai multe despre ceea ce el numeşte context: „familie, obiceiuri alimentare”: „Băiat?”, „Câţi ani are copilul?”, „Cum îl cheamă?”. Pe de altă parte, repondentul ştie că este o discuţie despre dulciuri şi înţelege toate întrebările care îi sunt adresate prin prisma acestei teme: „am un copil de şase ani care mănâncă şi el dulciuri, mâncăm împreună. Şi soţul, el este mai mare mâncător, pot să zic de dulciuri decât...”, „lucrez la biroul personal unde primesc şi acolo dulciuri”. De asemenea, observăm că interlocutorul se limitează la a răspunde pe scurt la întrebările moderatorului pentru ca apoi să îşi reia discuţia despre dulciuri şi importanţa lor în cadrul familiei lui:

BDD-V859 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)

(12) ***R:*** *Şi d-asta şi mănânc, pentru că nu::: Şi mâncăm dulciuri_Noi românii în principiu mâncăm dulciuri_Poate după masă:::: merge şi ceva dulce, ne::: lipseşte dacă [nu avem*
M: *[Mhî↓ mhî↓*
R: *Şi ciocolata e <MARC> cea mai la îndemână aşa:::: […]*
R: *[şi-o] luăm când vrem să mâncăm ceva dulce:::::*
M: *[Mhî↓ […]*
M: *Am înţeles. E::: î::: Voiam să::: extindem puţin, că spunem aşa că aş vrea să::: intrăm mai degrabă ca să înţeleg contextul, apropo de obiceiuri, voiam să:::: să înţeleg puţin şi:::: î::: obiceiurile alimentare în general. Ă::: Există o:::::, nu ştiu, în fiecare zi, la ce oră ne trezim, la ce oră:::: mâncăm, când mâncă:::m, unde:::? Există nişte obiceiuri stricte sau nu?* (IDI 1)

După cum putem vedea, manipularea repondentului este foarte fină. În replicile moderatorului nu apar negaţii sau conjuncţii specifice coordonării adversative – *dar*, *însă* – care să marcheze o opoziţie faţă de cele relatate de repondent. Dimpotrivă, apar semnale de recepţie care îl încurajează pe interlocutor să continue iar atunci când îl întrerupe, o face apelând la întrebări care să îl determine să detalieze. Nici măcar o dată nu i se spune repondentului că nu este momentul să menţioneze toate acele informaţii despre dulciuri. Dimpotrivă, moderatorul recurge la tehnici de apropiere: noi inclusiv „să extindem", „să intrăm", „ne trezim", „mâncăm", precum şi la căutarea acordului prin abordarea unor subiecte generale care să îi ajute să stabilească un teritoriu comun, înainte de a aborda subiecte particulare, care ar putea deveni o sursă a dezacordului.

3.16. *Schimbarea temei*

Moderatorul nu trebuie confundat cu un simplu operator de interviu care pune o serie de întrebări. Chiar dacă nu se mai ocupă cu managementul unui întreg grup, acesta trebuie să ştie în permanenţă temele care au fost deja parcurse, precum şi pe cele ce urmează a fi introduse. Tocmai de aceea este nevoit să recurgă la mici trucuri. Unul dintre ele este aglomerarea acestor semnale de recepţie într-o singură frază, de multe ori despărţite prin pauze pline „*ă::::*", „*î::::*" pentru a câştiga puţin timp în care să-şi limpezească ideile. În general, atunci când trebuie să formuleze o întrebare sau să introducă o temă nouă, are un scurt moment de ezitare pentru a inventaria subiectele discutate deja şi pentru a împiedica repetarea lor. Mai ales că, în cazul acestor interviuri semi-structurate, ghidul nu conţine nici întrebările şi nici succesiunea lor, ci numai câteva teme ce trebuie parcurse. Însă, în funcţie de fiecare repondent – care poate anticipa o parte din subiecte – acestea pot fi introduse într-o altă ordine:

(13) *R: Şi beau oricum multă apă pentru că am probleme cu rinichii şi mi-a zis să beau apă multă şi atuncea seara fac drumuri în loc să dorm.*
M: <@> Am înţeles↓↓ Aveţi:::: aha↓ Okei↓ Ă:::: Apropo de::: ă:::: Okei↓ dacă e să mâncaţi ciocolată acasă, asta înţeleg că e seara, se întâmplă seara. Ă:::: Mâncaţi singură sau î:::?
R: Cu toţii. (IDI 4)

(14) *M: Am înţeles. Aha↓ Dar soţul mai fumează sau:::?*
R: Nu::: el are şi mai mulţi ani înainte...
M: A:::↑ Aha↓ Okei↓ Ă:::: Okei↓ Apropo de::: ă::: de dulciuri # # avem preferinţe pentru anumite tipuri de dulciuri? Există?
R: Da↓ (IDI 4)

În cele două exemple, moderatorul introduce noua temă prin adverbul „apropo" care, de regulă, semnalează un subiect pe care îl uitase, dar de care i-a amintit celălalt interlocutor. Însă,

BDD-V859 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)

în niciuna dintre situaţii nu se întâmplă lucrul acesta, ambele fiind precedate de alte discuţii. În exemplul (13) moderatorul alege să abandoneze această structură, în timp ce în cel de-al doilea introduce un subiect foarte general: „dulciurile”. Intervievatorul este însă îndreptăţit să reia acest subiect de câte ori doreşte pentru că este tema generală a discuţiei şi a fost anunţată încă de la început.

4. *Concluzii*

În această lucrare am încercat să evidenţiez funcţiile semnalelor de recepţie şi particularităţile acestora în cadrul interviului individual.

Prima parte a lucrării prezintă o definiţie a metodei de cercetare de piaţă şi introduce informaţii relevante despre situaţia de comunicare în general şi semnalele *back-channels* în particular.

În ultima parte a lucrării tratez problematica funcţiilor semnalelor de recepţie. Pentru susţinerea fiecărei idei prezentate am apelat la exemple relevante. Principalele roluri pe care le-am identificat sunt: exprimarea acordului, sprijin discursiv, mimarea surprizei, solicitarea de informaţii, dirijarea repondentului şi schimbarea temei. Pentru fiecare funcţie am precizat din loc în loc utilitatea ei în cadrul cercetării sociologice. Dintre acestea, caracteristice pentru tipul de comunicare analizat sunt: dirijarea repondentului, schimbarea temei şi solicitarea de informaţii. Importanţa acestora este relevată şi de frecvenţa mai ridicată faţă de alte situaţii de comunicare.

O mare parte dintre semnalele de recepţie sunt polifuncţionale: ele nu îndeplinesc de fiecare dată acelaşi rol, ci capătă contextual alte funcţii, aşa cum am evidenţiat în mai multe rânduri.

BIBLIOGRAFIE

Bazzanella, Carla., 1997, *Un approccio pragmatico all'italiano parlato*, La Nueva Italia Editrice, Scandicci, p. 175−210.

Bazzanella, Carla, 1990, „Phatic connectives as interactional cues in contemporary spoken italian”, *Jurnal of Pragmatics*, 14, p. 629−647.

Chelcea, Septimiu, 2001, *Metodologia cercetării sociologic. Metode cantitative şi calitative*, Bucureşti, Editura Economică.

Chelcea, Septimiu, 2001, *Tehnici de cercetare sociologică*, Bucureşti, Editura S.N.S.P.A. – Facultatea de Comunicare şi Relaţii Publice „David Ogilvy”.

Dascălu Jinga, Laurenţia, 2006, *Pauzele şi întreruperile în conversaţia românească actuală*, Bucureşti, Editura Academiei.

Dascălu Jinga, Laurenţia, Liana Pop (coord.), 2003, *Dialogul în româna vorbită*, Bucureşti, Editura Oscar Print.

Dinu, Mihai, 2000, *Comunicare − repere fundamentale*, ediţia a II a, Editura Algos, Bucureşti.

Enache, Andreea, 2003, „Semnalele back-channel în limba română. Formă şi funcţii”, în Dascălu Jinga, Pop (coord.) 2003: 281−292.

Ficeac, Bogdan, 2004, *Tehnici de manipulare*, Ediţia a V-a, Bucureşti, Editura Nemira.

Ghiga, Georgeta, 1999, *Elemente fatice ale comunicării în româna vorbită*, Bucureşti, Editura Alcris.

Han, Z. Li, „Backchannels Responses as Misleading Feedback in Intercultural Discourse”, http://web.unbc.ca/~lih/backchannel2006.pdf.

Hashiguchi, Miki, „Repetition Types and Functions in Interview”, în „The case of non-native speakers of Japonese”, http://www.lib.nifs-k.ac.jp/HPBU/annals/an21/21-63.pdf.

Ionescu-Ruxăndoiu, Liliana, 1999, *Conversaţia: structuri şi strategii*. *Sugestii pentru o pragmatică a românei vorbite*, ediţia a II-a (revăzută), Bucureşti, Editura All.

Ionescu-Ruxăndoiu, Liliana (coord.), 2002, *Interacţiunea verbală în limba română actuală*. *Corpus. Schiţă de tipologie (IVLRA)*, Bucureşti, Editura Universităţii din Bucureşti.

BDD-V859 © 2010 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)

Ionescu-Ruxăndoiu, Liliana, 2003, *Limbaj şi comunicare. Elemente de pragmatică lingvistică*, Bucureşti, Editura All Educational.
Ionescu-Ruxăndoiu, Liliana (coord.), 2007, *Interacţiunea verbală (I. V. II). Aspecte teoretice şi aplicative. Corpus*, Bucureşti, Editura Universităţii din Bucureşti.
Krause-Ono, Margit, 2004, „Change in Backchanneling Behaviour. The Influence from L2 to L1 on the Use of Backchannel Cues", no. 3, p. 51−81, http://fruit.fnd.muroran-it.ac.jp/cognitive/2004/05.pdf.
Moscovici, Serge, Buschini, Fabrice (coord.), 2007, *Metodologia ştiinţelor socioumane*, Iaşi, Editura Polirom.
Schegloff, Emanuel A., 1990, *Survey Interviews as Talk-in-Interaction*, Chapter 6, p. 151−157.
Stăiculescu, Ana Rodica, Mihaela Rus, 2001, *Elemente de sociologie*, Constanţa, Editura Ex Ponto.
Vasilescu, Andra, 2007, „Negocierea rolurilor comunicative prin intermediul semnalelor de recepţie («back channels»). O perspectivă (inter) culturală", Ionescu-Ruxăndoiu (coord.) 2007: 15−43.
Ward, Nigel, „Back-Channel Facts", http://www.cs.utep.edu/nigel/bc/.
Wolf, James P., „The effects of backchannels on fluency in L2 oral task prodluction", http://www.sciencedirect.com.

Functions of Backchannels in the Individual Interview

The paper investigates the role of backchannels in the sociological individual interview. It is based on a corpus of four transcripts (115 pages) made after four face-to-face interactions, part of the same market study concerning food products. The analysis revealed six functions of backchannels: expressing consent, discursive support, acting surprised, information request, guiding the discussion and changing the topic. To my knowledge, it is the first investigation of this kind, which complements the sociological perspective with linguistic data, and might bring a new insight to the phenomena.

BDD-V859 © 2010 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-14 17:57:42 UTC)