

FUNCȚIILE SEMNALELOR DE RECEPȚIE ÎN INTERVIUL INDIVIDUAL

FLORENTINA MAZILU

coala doctoral a Facult ii de Litere, Universitatea din Bucure ti

Scopul lucr rii este de a identifica func iile semnalelor de recep ie în interviul individual. Aceste semnale mai poart numele de *back channels* (engl. canal „din spate”, „de fundal”, lateral, secundar) i sunt definite drept „secven e cu rol „parazit”, f r con inut informativ, numite semnale fatice, care controleaz func ionarea canalului de comunicare”¹, indic interlocutorului c î i poate continua interven ia i satisfac a tept rile acestuia care simte nevoia unei confirm ri din partea ascult torului c este ascultat i în eles. Pentru această analiz am preluat sensul mai larg al termenului, incluzând pe lâng semnalele minimale de tip verbal (de tipul *da, îhî, a a, a...* etc.) sau non-verbal (zâmbetul, datul din cap, privirea atent etc.) complet rile, relu rile, solicit rile de clarificare a ideii, expunerile scurte. Lucrarea este interdisciplinar , fiind relevant atât pentru lingvistic , cât i pentru sociologie.

În prima parte, voi contura cadrul teoretic: definirea conceptului de interviu individual institu ional i prezentarea tr s turilor specifice. În a doua parte a lucr rii voi prezenta semnalele de recep ie, întrucât acestea au o pondere foarte mare în construirea rela iei de comunicare dintre interlocutori. Voi urm ri func iile specifice ale semnalelor de recep ie 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 i transcris conform regulilor impuse de firma de cercetare de pia . Regulile precizeaz urm toarele: replicile moderatorului vor fi trunchiate pe cât posibil p strându-se doar o component minimal , nu se pun semne de ortografie la sfâr itul replicii, se scrie absolut tot de pe suportul audio cu mici excep ii – aprob ri ale moderatorului, replici cu rol fatic, acestea fiind nesemnificative pentru rezultatul cercet rii – pasajele neinteligibile sunt marcate cu trei puncte.

În vederea utiliz rii lor în această lucrare le-am adaptat ulterior pentru a eviden ia semnalele de recep ie: am pus diacritice i am transcris integral replicile moderatorului. În plus, am marcat corpusul cu semne grafice preluate din lucrarea *Interac iunea verbal în limba român actual* , coordonat de Liliana Ionescu-Rux ndoiu, 2002, i am reliefat elementele nonverbale i paraverbale care pot fi detectate pe suportul audio.

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

2. Definiția interviului individual și trăsăturile lui specifice

Interviul individual este definit de Septimiu Chelcea¹ în lucrarea sa *Tehnici de cercetare sociologică* drept „o tehnică de obținere, prin întrebări și răspunsuri, a informațiilor verbale de la indivizii și grupuri umane în vederea verificării ipotezelor sau pentru descrierea tipică a fenomenelor socioumane” (Chelcea 1993: 126). În lucrarea *Metodologia tiinelor socioumane* Frédéric Nils și Bernard Rimé îl definesc drept „un dialog a cărui finalitate este adunarea de informații legate de o temă determinată” (Moscovici 2007: 203).

Participanții la schimbul verbal sunt doi: moderatorul și repondentul. De aceea se numește interviu individual sau personal.

Din punct de vedere al conținutului comunicării², acest tip de interviu este unul de opinie, informațiile transmise având valoare numai în măsura în care se referă la experiențele de viață trăite de repondent, care nu pot fi cunoscute decât prin relatarea subiectivă a acestuia. De asemenea, este unul intensiv, pentru că se dorește aflarea unor informații detaliate, de profunzime, pe o singură temă.

Din punctul de vedere al modalității de comunicare, este un interviu *fa-în-fa* („face-to-face”).

Relația de comunicare este una instituționalizată în care ambii parteneri cunosc și sunt de acord a priori cu anumiți parametri ai acesteia: tema, durata și rolurile discursive.

Tema este parțial cunoscută din momentul selecției repondentului, cu toate că nu este anunțată explicit, ci se folosește un concept mai general: produse alimentare, produse bancare, piața auto etc.

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

În acest tip de interacțiune, relațiile nu sunt simetrice: rolurile sociale nu sunt interanjabile și nici sensul transmiterii informației nu poate fi schimbat. Moderatorul este cel care pune întrebări pregătite în prealabil, iar repondentul reacționează la ele. Pe parcursul acestui schimb, persoana interviuată este cea care exprimă, în funcție de situație, percepția pe care o are asupra unor evenimente, interpretarea pe care o oferă unei situații sau semnificația pe care o dă activităților sale. Prin întrebările și reacțiile sale, moderatorul urmărește, de regulă, două obiective: în primul rând, să structureze comunicarea pe strâns-o în limita temei prin simplificări, redirecționări ale discuției etc., iar în al doilea rând, să îl ajute pe interviuât să focalizeze tema, pentru a ajunge la reflecții mai profunde. În consecință, este un tip de comunicare care se realizează într-un singur sens: repondentul este cel care transmite moderatorului un volum mare de informații iar acesta din urmă este cel care conduce discuția.

3. Semnale de recepție sau „back-channel”

Semnalele *back-channels* sunt scurte comentarii recepționate de persoana care are accesul la cuvânt, însă nu se manifestă ca o intervenție propriu-zisă, întrucât nu determină transferul rolului de emitor. Acestea sunt răspunsuri scurte care nu preiau cuvântul și nu reprezintă răspuns la o întrebare. Ascultătorul în elegeră replica se află în desfășurare, nu este

¹ Septimiu Chelcea (n. 13 iunie 1940) – psihosociolog, prof. dr. la Facultatea de Sociologie și Asistență Socială a Universității din București.

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

încă definitiv și emite semnale care încurajează vorbitorul să continue. Din acest motiv, Schegloff¹ consideră că ar trebui denumite „continuatori” (engl. *continuers*).

Expresiile *back-channels* nu aduc mult informație nouă, doar îndeplinesc „obiectivele de control” ale conversației, adică obiectivele permanente ale unui emitor de a cunoaște dacă discursul său este ascultat și înțeles². Sunt forme de manifestare a unor stări ca empatia, entuziasmul sau dezaprobarea, confirmarea, indignarea, dar și lipsa interesului, nerbdarea sau indiferența.

Acestea sunt forme ale ascultării/atenției active care îi transmit celuilalt mesaje care pot parafrazate prin: „continuă să vorbești”, „te ascult” sau „te urmăresc cu atenție”. Este singura activitate simultană cu cea a vorbitorului, care este posibilă și chiar dezirabilă. Numai în momentul în care primește astfel de semnale, vorbitorul deține controlul asupra receptivității mesajului și poate continua să vorbească fără să realizeze că acesta se transforme într-un monolog³.

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

Acestea funcționează ca un feedback pe care moderatorul îl dă interviuatului fără însă a urmări preluarea cuvântului și reprezintă indicatori ai interesului, în elegerii, acordului, dezacordului, surprizei, uimirii, ezitării, negației, și, mai ales, un semn că respondentul nu trebuie să aducă nicio modificare enunțului și că își poate continua expunerea.

Finalitatea semnalelor de recepție nu este aceea de a oferi informații, ci aceea de a menține, prelunge sau finaliza o temă/conversație. Alături, li se atribuie rolul de marcarea a receptivității și adoptare a unei poziții⁴. Ceea ce este important de reținut este faptul că pot apărea false semnale de recepție. În principal, sunt valabile doar acelea în care poziția adoptată de ascultător este de acord sau de suport pentru afirmațiile vorbitorului principal. În momentul în care ascultătorul preia accesul la cuvânt pentru a-și motiva poziția, aceste unități își pierd calitatea de semnale de recepție. Însă, în interviul individual există și situații în care aceste semnale de recepție sunt emise tocmai pentru a transmite interlocutorului că a înțeles cele comunicate până în acel moment și pentru a pregăti și introduce o nouă subtemă sau temă.

Semnalele de recepție sunt prin definiție semnale de suport, însă dobândesc contextual valori suplimentare.

În continuare, vom urmări funcțiile pe care semnalele de recepție le capătă contextual în acest tip de comunicare, fără însă a încerca stabilirea unei ierarhii din punct de vedere al importanței sau frecvenței lor.

3.1. Funcțiile semnalelor de recepție

3.1.1. Exprimarea acordului

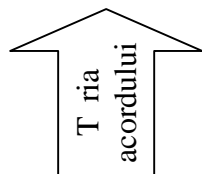
În acest tip de comunicare cele mai multe semnale de recepție îndeplinesc această funcție. Însă, pentru că moderatorul nu are voie să influențeze răspunsurile respondenților și cu atât mai puțin să emită judecăți de valoare, acesta își exprimă aproape întotdeauna acordul față de actul de argumentare și nu asupra conținutului informațional. În această categorie intră vocalizările pauzelor („îhî”, „mhî”, „îhm”), lexemele interjecționale („aha”) și adverbiale („da”, „a a”, „corect”) când sunt rostite cu intonație descendentă sau neutră.

¹ Schegloff (1990: 105).

² Li Han: 99.

³ Dascalu Jinga (2006: 86).

⁴ Enache (2003: 286).



- Corect
- Da
- Îhm, îhî, mhm, aha

În interviul individual, există grade diferite de exprimare a acordului. Cel mai înalt grad este reprezentat de „corect”, de multe ori în ritm prin adverbul de afirmație „da”:

- (1) R: *Diana m-a influențat # prin ea... Dumnezeu s-o #*
M: *Da.*
R: *odihnească, c era în viața atunci.*
M: *Da, corect.* (IDI 4)

Fiind o discuție care are loc în primele minute de contact, când cei doi interlocutori încearcă să își stabilească un teritoriu comun, moderatorul își poate exprima acordul asupra conținutului informațional fără să existe riscul să influențeze răspunsurile viitoare ale respondentului. „Da, corect” poate constitui un răspuns pentru „era în viața atunci” și reprezintă o formă de empatizare cu interlocutorul.

Cel de-al doilea grad în exprimarea acordului este reprezentat de adverbul de afirmație „da”. Acesta poate apărea singur, alături de alte semnale de recepție sau în formula repetitivă „da, da, da”¹:

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

„Da” îndeplinește în acest exemplu o funcție dublă: pe de-o parte de manifestare a acordului față de actul de argumentare, iar pe de altă parte de încurajare a interlocutorului să continue.

- (3) R: *Dar fereastra aia de unde ești? Trebuie să ::: # îmi apar acolo și una albă ca și îmi dau seama.*
M: *Păi <R> da, da, da. Aici este doar pentru varianta asta. Da. Deci dacă este asta aia o să vedem prin fereastră una albă și 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 și indică un grad ridicat de implicare și participare la discuție.

Cel de-al treilea grad de exprimare a acordului este reprezentat de semnalele de recepție nonlexicale „mhî, îhî, îhm”, precum și de lexemul interjecțional „aha”:

- (4) M: *Îhm Îhm Păi, ești okei, atunci care ar fi avantajul, că în elegc oricum î::: # și aicea:::*
R: *Da, dar nu ești, mie îmi place că e porționat, v-am zis că era dinaintea ta și tu că au*

¹ Nu vom lua în calcul situațiile în care „da” reprezintă răspuns la o întrebare pentru că în aceste cazuri nu funcționează ca un semnal *back-channels*.

scos i ei produsul îmi place ideea cu por ionatu #
M: *Îhm*
R: # Nu tiu, poate c sunt mai puturoas.
M: *Îhm*. Dar sta e avantajul, c ne sp l m mai pu in [pe mâini? (IDI 4)

Exemplul acesta ilustreaz cel mai bine faptul c moderatorul îi manifest acordul fa de ideea de argumentare i nu asupra coninutului informa ional. „Îhm” din ultima replic a moderatorului nu indic faptul c acesta din urm este de acord cu interlocutorul c ar fi o fire mai puturoas , ci încurajeaz g sirea unor explica ii logice pentru p rerile introduse în discu ie. Mai ales c fragmentul este extras din ultima parte a întâlnirii, moment în care moderatorul trebuie s în eleag dac acel produs trebuie scos pe pia sau nu.

3.1.2. Sprijin discursiv

Moderatorul este cel c ruia îi revin pe lâng sarcinile de ordin tehnic – selectarea participan ilor, preg tirea aparaturii, ghidul de interviu – crearea unui mediu cât mai pl cut. În aceea i idee, moderatorul este cel care ofer suport, fie prin reluarea cuvintelor interlocutorului, fie prin ajutarea repondentului în elaborarea mesajul, atunci când întâmpin dificult i. Acesta trebuie s se simt ajutat i nu chestionat i analizat pentru a putea furniza date într-un mod cât mai natural:

(5) R: [apoi] mergem spre cas i::: m rog, mânc m, facem baie i nu prea mai avem timp de::: foarte =
M: De altceva. [Mhî
R: [da], iar în restul zilelor, luni, miercuri i vineri::: gr dini a e destul de departe, la vreo 3 sta ii de tramvai i::: (IDI 7)

În această situa ie, moderatorul intervine într-un moment de ezitare, în care interlocutorul îi caut cuvintele. Îns , acesta nu îi ofer termenul sau termenii pe care repondentul îl/îi caut ci se limiteaz la a-i furniza o sintagm care înglobeaz ideea general . Cu toate acestea, sugestia lexical este acceptat de repondent, care îi i poate continua replica. Asta se întâmpl de obicei atunci când ideea anun at este una secundar :

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

În acest exemplu, moderatorul îi acord sprijin interlocutorului oferindu-i chiar termenii de care aceasta are nevoie. Astfel, se creeaz un „schimb interactiv triadic”¹ format din interven ia repondentului, sugestia lexical oferit de moderator i acceptarea sugestiei de c tre cel dintâi.

(7) R: Cum îi spune la::: Doamne, cum îi spune c tot # uite, i-am mai spus i lu' fata care m-a întrebat i ea a tiut cum se nume te, dar eu am uitat.
M: În sfâr it, una cu biscuite.
R: <R> Da, da, da
M: A a
R: <j> Îmi plac foarte mult, da' # # scumpe un picu , i la câta ciocolat m nânc eu, nu-mi permit s :::
M: Mhî (IDI 5)

¹ Dascalu Jinga (2006: 77).

Deși 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 importanța acelui nume de ciocolată: „în sfârșit, una cu biscuiți”, reușind astfel să-l facă pe interlocutor să treacă peste acest detaliu și să își continue ideea. Moderatorul nu menționează niciun nume de marcă și nici nu încearcă să facă supoziții, nu pentru că nu are cunoștințe ce ciocolate cu biscuiți există pe piață, ci pentru că nu are voie să influențeze răspunsurile vorbitorului principal. În general, moderatorul dă informații foarte multe despre tema discuției, însă nu le folosește niciodată direct, ci doar pentru a conduce discuția.

3.1.3. Mimarea surprizei

Fiind o tehnică de cercetare calitativă, nu se pune accentul pe receptarea unei cantități mari de informații, ci se preferă obținerea unor date de profunzime. Pe lângă tehnicile de apropiere amintite deja, moderatorul mimează neștiința sau simulează că lucrurile menționate de respondenți sunt absolut noi și extrem de interesante pentru a-i determina să detalieze. Din această categorie fac parte lexemele interjecționale „a...” și „aha”. Aceste semnale de recepție dobândesc contextual valori specifice și, de asemenea, reușesc întotdeauna să dinamizeze discuția:

- (8) R: *E același produs binecunoscut care e pe piață acum, doar că a apărut în formă nouă porționat*
M: *Aha*
R: *Acum tim că acestea două înseamnă că au cremă.*
M: *AHAA* *Dar dacă nu v-ați fi gândit că acestea două, deci că jumătate e cu cremă și jumătate e cu ciocolată [simplu].*
R: *[Frustrare.]*
M: *Aha* *Dar pentru că le-ați văzut pe celelalte acum am dedus și aici. Da. Deci ideea la produsul asta este că # este::: toate bucățele sunt cu cremă de căpuni, în cazul asta cu iaurt, și sunt învelite în ciocolată =*
R: *[Neagră (IDI 4)]*

În acest exemplu, „ahaa” marchează surpriza sau entuziasmul care survine din partea moderatorului atunci când realizează că respondentul reușește să facă conexiuni și în eleagă ideile clientului, exact așa cum au fost ele proiectate. Mai ales că în atribuțiile moderatorului intră și testarea produselor sau conceptelor pentru a vedea dacă acestea sunt în primul rând plătute și abia apoi în elese de respondenți ca parte a publicului întreg și dacă ar trebui lansate sau nu pe piață.

3.1.4. Solicitarea de informații

Interviul individual este în mod intrinsec orientat către obținerea unor informații de profunzime. De aceea moderatorul folosește diferite tehnici pentru a detalia un anumit subiect. Printre aceste tehnici se numără și semnalele de recepție. Ele au avantajul de a fi mai subtile față de alte metode, lăsând impresia respondentului că deține controlul discuției.

Există mai multe semnale de recepție care îndeplinesc contextual această funcție. Cel mai frecvent întâlnit este „da” pronunțat cu o intonație descendentă, ușor alungit, care înlocuiește locul unei întrebări:

- (9) R: *# În primul rând poate că s-a investit mai mult poate și la ambalaj, că e carton. Pe urmă în untru iar trebuie și::: cum au și înțeles la::: firma cu „S”*
M: *Da:::.*
R: *să fie un carton pe care stau așezate pe toate elele::: #*
M: *Îhm (IDI 4)*

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

- (10) *M: Dar ::: spunea i a a, c ::: dac e s cump ra i de la astea de prin jur cump ra i câte una. Cum v decideti ce::: marc sau ce tip de [ciocolat s cump ra i?]*
R: [P i de obicei] iau ce îi place copilului.
M: A a:::
R: Adic ei îi iau [...] cu arahide. (IDI 4)

3.1.5. Dirijarea/manipularea repondentului

Semnalele de recepție au în interviul individual și rolul de manipulare a repondentului. Termenul de manipulare este folosit cu sensul pozitiv: acela de a menține interlocutorul în limita temei, atunci când începe să se abată; interviuatul fiind lăsat să vorbească atâta timp cât informațiile 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 discuția anterioară sau, după caz, pentru a introduce un alt subiect.

- (11) *M: ::: m gândeam, nu tii, s începem prin a::: prin a-mi povesti pu în despre::: despre dumneavoastră întâi ca s ::: ne cunoaștem pu în mai bine. Vorbim despre dulciuri, e important pentru mine s în alegem contextu::: contextul general. ::: i de <MARC> familie, i de obiceiuri::: ## alimentare <z> sau nu numai:::*
R: <p> Okei. ::: Ce pot să zic sunt c s torit , am un copil de ase ani
M: <j> Hh
R: care <z> m nânc i el dulciuri
M: <j> Hh
R: m nânc m împreună .
M: [B iat?]
R: <z> Da, b iat.
M: Mh
R: M nânc m împreună . i so ul, el e MAI MARE m nânc tor
M: Mh
R: pot să zic, de dulciuri [decât
M: [Câ i] ani are copilul?
R: ase ani. [...]
M: Gabriel. <F> Mh S v tr iasc !
R: Mul umesc frumos. Î:: Lucrez î:: în arMAT , lucrez la biroul persoNAL, unde <z> primesc i acolo dulciuri (IDI 1)

După cum se poate vedea, discuția se realizează pe două planuri. Pe de-o parte, moderatorul încearcă să afle cât mai multe despre ceea ce el numește context: „familie, obiceiuri alimentare”: „B iat?”, „Câ i ani are copilul?”, „Cum îl cheam?”. Pe de altă parte, repondentul este o discuție despre dulciuri și în alege toate întrebările care îi sunt adresate prin prisma acestei teme: „am un copil de ase ani care m nânc i el dulciuri, m nânc m împreună . i so ul, el este mai mare m nânc tor, pot să zic de dulciuri decât...”, „lucrez la biroul personal unde primesc i acolo dulciuri”. De asemenea, observăm că interlocutorul se limitează la a răspunde pe scurt la întrebările moderatorului pentru că apoi se întoarce la discuția despre dulciuri și importanța lor în cadrul familiei lui:

- (12) **R:** *i d-asta i m nânc, pentru c nu:: i mânc m dulciuri Noi românii în principiu mânc m dulciuri Poate dup mas ::: merge i ceva dulce, ne:: lipse te dac [nu avem*
M: *[Mhî mhî*
R: *i ciocolata e <MARC> cea mai la îndemân a a::: [...]*
R: *[i-o] lu m când vrem s mânc m ceva dulce:::.*
M: *[Mhî [...]*
M: *Am în eles. E::: î::: Voiam s ::: extindem pu în, c spunem a a c a vrea s :::*
într m mai degrab ca s în eleg contextul, apropo de obiceiuri, voiam s ::: s
în eleg pu în i::: î::: obiceiurile alimentare în general. ::: Exist o:::., nu tiu, în
fiecare zi, la ce or ne trezim, la ce or ::: mânc m, când mânc :::m, unde::: Exist
ni te obiceiuri stricte sau nu? (IDI 1)

Dup cum putem vedea, manipularea respondentului este foarte fină. În replicile moderatorului nu apar negații sau conjuncții specifice coordonării adversative – *dar, însă* – care să marcheze o opoziție față de cele relatate de respondent. Dimpotrivă, apar semnale de recepție 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 respondentului că nu este momentul să menționeze toate acele informații despre dulciuri. Dimpotrivă, moderatorul recurge la tehnici de apropiere: noi inclusiv „s extindem”, „s intrăm”, „ne trezim”, „mâncăm”, precum și la utilizarea 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 de 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 țină în permanență temele care au fost deja parcurse, precum și pe cele ce urmează să fie introduse. Tocmai de aceea este nevoit să recurgă la mici trucuri. Unul dintre ele este aglomerarea acestor semnale de recepție într-o singură frază, de multe ori desprindite prin pauze pline „, :::”, „î:::” pentru a câștiga puțin timp în care să-și 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 și pentru a împiedica repetarea lor. Mai ales că, în cazul acestor interviuri semi-structurate, ghidul nu conține nici întrebările și nici succesiunea lor, ci numai câteva teme ce trebuie parcurse. Însă, în funcție de fiecare respondent – care poate anticipa o parte din subiecte – acestea pot fi introduse într-o altă ordine:

- (13) **R:** *i beau oricum mult apă pentru că am probleme cu rinichii i mi-a zis să beau apă mult i atunci seara fac drumuri în loc să dorm.*
M: *<@> Am în eles Ave i::: aha Okei ::: Apropo de::: ::: Okei dac e s*
mâncă i ciocolată acas, asta în eleg c e seara, se întâmpl seara. ::: Mâncă i
singur sau î:::?
R: *Cu toții. (IDI 4)*
- (14) **M:** *Am în eles. Aha Dar so ul mai fumează sau:::?*
R: *Nu::: el are i mai mulți ani înainte...*
M: *A::: Aha Okei ::: Okei Apropo de::: ::: de dulciuri # # avem preferințe*
pentru anumite tipuri de dulciuri? Exist ?
R: *Da (IDI 4)*

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

în niciuna dintre situații nu se întâmplă lucrul acesta, ambele fiind precedate de alte discuții. 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 îndreptățit să revină asupra acestui subiect de câte ori dorește pentru că este tema generală a discuției și a fost anunțată încă de la început.

4. Concluzii

În această lucrare am încercat să evidențiez funcțiile semnalelor de recepție și particularitățile acestora în cadrul interviului individual.

Prima parte a lucrării prezintă o definiție a metodei de cercetare de piață și introduce informații relevante despre situația de comunicare în general și semnalele *back-channels* în particular.

În ultima parte a lucrării tratez problematica funcțiilor semnalelor de recepție. Pentru susținerea fiecărei idei prezentate am apelat la exemple relevante. Principalele roluri pe care le-am identificat sunt: exprimarea acordului, sprijin discursiv, mimarea surprizei, solicitarea de informații, dirijarea repondentului și schimbarea temei. Pentru fiecare funcție 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 și solicitarea de informații. Importanța acestora este relevată și de frecvența mai ridicată față de alte situații de comunicare.

O mare parte dintre semnalele de recepție sunt polifuncționale: ele nu îndeplinesc de fiecare dată același rol, ci capătă contextual alte funcții, așa cum am evidențiat în mai multe rânduri.

BIBLIOGRAFIE

- Bazzanella, Carla., 1997, *Un approccio pragmatico all'italiano parlato*, La Nuova Italia Editrice, Scandicci, p. 175–210.
- Bazzanella, Carla, 1990, „Phatic connectives as interactional cues in contemporary spoken Italian”, *Journal of Pragmatics*, 14, p. 629–647.
- Chelcea, Septimiu, 2001, *Metodologia cercetării sociologice. Metode cantitative și calitative*, București, Editura Economică.
- Chelcea, Septimiu, 2001, *Tehnici de cercetare sociologică*, București, Editura S.N.S.P.A. – Facultatea de Comunicare și Relații Publice „David Ogilvy”.
- Dascălu Jinga, Laurenția, 2006, *Pauzele și întreruperile în conversația românească actuală*, București, Editura Academiei.
- Dascălu Jinga, Laurenția, Liana Pop (coord.), 2003, *Dialogul în româna vorbită*, București, Editura Oscar Print.
- Dinu, Mihai, 2000, *Comunicare – repere fundamentale*, ediția a II-a, Editura Algos, București.
- Enache, Andreea, 2003, „Semnalele back-channel în limba română. Forme și funcții”, în Dascălu Jinga, Pop (coord.) 2003: 281–292.
- Ficeac, Bogdan, 2004, *Tehnici de manipulare*, Ediția a V-a, București, Editura Nemira.
- Ghiga, Georgeta, 1999, *Elemente fatice ale comunicării în româna vorbită*, București, 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 Japanese”, <http://www.lib.nifs-k.ac.jp/HPBU/annals/an21/21-63.pdf>.
- Ionescu-Ruxandoiu, Liliana, 1999, *Conversația: structuri și strategii. Sugestii pentru o pragmatică a românei vorbite*, ediția a II-a (revizuită), București, Editura All.
- Ionescu-Ruxandoiu, Liliana (coord.), 2002, *Interacțiunea verbală în limba română actuală. Corpus. Schi de tipologie (IVLRA)*, București, Editura Universității din București.

- Ionescu-Rux ndoiu, Liliana, 2003, *Limba și comunicare. Elemente de pragmatic lingvistic*, București, Editura All Educational.
- Ionescu-Rux ndoiu, Liliana (coord.), 2007, *Interacțiunea verbală (I. V. II). Aspecte teoretice și aplicative. Corpus*, București, Editura Universității din București.
- 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 științelor sociumane*, Iași, 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*, Constanța, Editura Ex Ponto.
- Vasilescu, Andra, 2007, „Negocierea rolurilor comunicative prin intermediul semnalelor de recepție («back channels»). O perspectivă (inter)culturală”, Ionescu-Rux ndoiu (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 production”, <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.