

НЕКОММУНИКАТИВНЫЕ ПОРЯДКИ В РАЗГОВОРАХ О ТЕПЛОСНАБЖЕНИИ¹

Дмитрий Rogozin
Институт социологии РАН (Москва)

Прошлой весной случилось мне с коллегами побывать в Казани. Как обычно за последние годы поездка связана с оценочным исследованием, на этот раз, направленным на изучение ситуации с теплоснабжением. В течение нескольких лет в городе реализовывался небольшой проект по реконструкции теплосетей и мини-котельных (небольшой, поскольку затронул всего 2-3% от общего городского теплоснабжения), замене оборудования, внедрению ресурсосберегающих технологий. На кредитные деньги, заимствованные у Мирового банка под гарантии города и республики, «латали дыры» подразвалившегося в лихие 1990-е гг. хозяйства. Кроме экономических выгод предполагалось принести пользу и населению, выражаемую как в улучшении качества обслуживания, так и в облегчении бремени по переходу на 100% оплату коммунальных услуг. Поэтому, несмотря на весьма скептическое отношение встретивших нас чиновников и бизнесменов, мы пошли разговаривать с людьми. Без предварительной договоренности, подходили во дворах, звонили в квартиры, одним словом, вели себя вежливо, но напористо, оправдывая свое поведение благими намерениями посланных нас реформаторов. Лишь однажды чуть подвыпивший мужчина скептически отнесся к задаваемым вопросам. Быстро войдя в роль «экзаменатора», он довольно настойчиво пытался нас убедить в абсурдности подобных разговоров (фрагмент 1). Доминирующая позиция собеседника поддерживалась вопросительными репликами (фрагмент 1, строки 6, 8, 11), перемешанными оценочными суждениями (фрагмент 1, строки 1, 3, 5). Не получив сразу ответа на достаточно чувствительный вопрос об уровне дохода моей коллеги (строка 6), он дважды после этого вернулся к нему, пока не добился исчерпывающего ответа (строка 12).

Фрагмент 1

**Мужчина, около 40 лет,
пятиэтажное кирпичное здание 1960-х гг.,
без горячей воды, бывшее общежитие²**

1. Р: Честно говоря вы от жизни отстали получается
2. И2: ну получается вы просто в какой то другой э:-
3. Р: скорее всего вы в другой жизни живете

4. И2: (хх)
5. Р: ходите, спрашиваете, не знаете какие у нас зарплаты.
6. Вот вы сколько получаете зарплату что ходите опрашиваете?
7. И3: это не наша зарплата (.) это общественное поручение
8. Р: что коммерческая тайна что ли?
9. И3: это общественное поручение
10. И2: это просто финансирование проекта и ()-
11. Р: вы можете сказать какая у вас зарплата вот в месяц?
12. И2: сейчас у меня зарплата двадцать тысяч
13. Р: двадцать тысяч. Вы ходите и просто спрашиваете. А вы знаете
14. что у нас в Казани учителя получают три с половиной тысячи? <..>
15. А вы ходите опрашиваете что у нас какой то горячей воды нет (хх).

Мужчина искренне не мог принять осмысленность нашего интереса. Делая акцент на том, что мы всего лишь ходим и спрашиваем (фрагмент 1, строки 5, 13, 15), возвращаясь к этому как основному аргументу своей позиции, он пытался указать на абсурдность подобных действий с точки зрения обычного человека, которого окружают куда более существенные заботы и проблемы. В конце разговора подошла его жена и вспомнила о случае с прорывом отопления зимой, с последовавшим весьма оперативным и эффективным ремонтом, что «даже квартиры не успели разморозиться». Мужчина слабо помнил это событие. Все его внимание было сосредоточено на странных и непонятных вопросах о периферийной, с его точки зрения, теме. В свою очередь, мы не препятствовали такому развитию разговора, принципиально невозможному в рамках традиционных техник интервьюирования. Даже в свободном, неструктурированном интервью роли строго определены: интервьюер, если и соглашается с тематикой респондента, то все же придерживается позиции вопрошающего, интересующегося разворачивающимся

1 Работа выполнена в рамках проекта Всемирного Банка, направленного на оценку реконструкции тепловых сетей, проводимой в нескольких российских городах. В Казани я работал вместе с Т.Е. Кузнецовой и М.В. Клятышевой в мае 2008 года. Руководитель социологической группы — А.М. Никулин. Текст впервые представлен на ежегодной конференции Сообщества профессиональных социологов — «Российская социология в публичном пространстве страны и мира», проходившей 7 июня 2008 года в ГУ-ВШЭ (Москва). Я признателен Е.М. Акимкину, В.В. Козловскому, С.В. Чеснокову и О.Н. Яницкому, принявшим активное участие в обсуждении и предложивших весьма перспективные интерпретации записанных разговоров. В понимании ситуации мне очень помогли комментарии М. Буравого, полученные в личной беседе. Составление и интерпретация СА-транскрипта проводились совместно с А.В. Турчик, без чьей поддержки многие заключения так и не были бы осмыслены и сформулированы.

2 Здесь и далее транскрипты отрывков разговоров представлены с использованием техники конверсационного анализа (СА-анализ, от conversational analysis), согласно которой исследователь должен стремиться фиксировать все нюансы общения. Для этого разработан специальный словарь знаков, дополняющий привычную словесную форму передачи речи (см. приложение). Читая СА-транскрипт важно помнить, что все знаки, входящие в транскрипт не имеют ничего общего со знаками препинания. В свою очередь, написание слов не связано с правилами орфографии. Основная норма при составлении транскрипта — максимальное приближение к разговорной речи. Поскольку в разговоре, как правило, участвовало несколько человек, они обозначены номерами. Нас было трое, что соответствует аббревиатуре И1, И2, И3. наших собеседников было от одного до трех, соответственно, они обозначены как Р (если мы разговаривали лишь с одним человеком) и Р1, Р2, Р3 если их было несколько. Приближение к разговору не означает его полное воспроизведение. СА-аналитик прекрасно видит принципиальную нередуцируемость устной речи к тексту. Интенция на отображение в знаках речевой ситуации отражает внимательность и расстановку акцентов исследователем, а не объективирует речь через текст. Поэтому одно из основных требований конверсационного анализа — коллективная работа при составлении и интерпретации транскрипта, более того, интерпретация осуществляется в ходе его составления. Транскрипт корректируется и уточняется в течение всего анализа, а не рассматривается как некоторая раз и навсегда сработавшая вещь.

нарративом. Его участие элиминируется до предъявления вопросов, какими бы они не были магистральными, задающими ход беседы, или уточняющими, позволяющими понять смысл сказанного. В этом коренится основное отличие интервью от обыденного разговора.

Мы не проводили интервью, не держали рамку опроса с четко очерченными ролями интервьюера и респондента, не пытались навязывать свой интерес собеседнику³. Подходя к человеку во дворе или нажимая квартирный звонок, мы лишь обозначали свою принадлежность к людям, интересующимся отоплением и связанным с Администрацией города (см., например, фрагмент 3, строки 1-7). Единственная цель такого очерчивания собственной роли — снять подозрительность, испытываемую к чужакам, поведение которых выбивается из привычных контекстуальных рамок. Пропустив мы эту форму презентации, собеседник сам наделил бы нас понятной ему ролью покупателя или арендодателя квартиры, приехавших к кому-то сумасшедших родственников или людей, с каким-то странным умыслом, за которым скрываются весьма недобрые намерения. Определив наши мотивы, он тем самым произвел бы акт социальной ритуализации⁴,

3 Вместе с тем анализируемые разговоры, инициировались нами и содержали в себе некоторую интенцию, первоначальный интерес, разделяемый нами, как исследователями. Поэтому речь идет об особом типе направленных разговоров, что следует помнить при интерпретации записей. Легко обнаружить значимые различия в двух группах говорящих. Наши действия коммуникативно согласованы, мы интересовались одними и теми же вопросами и были подготовлены к встрече с новыми людьми. Они (наши собеседники) говорили от себя, разговор для них был спонтанным, а наше появление неожиданным. Когда у нас происходило наложение высказываний (overlap), оно было вызвано не возникающими противоречиями, а общей разделяемой нами интенцией быстрее ответить на вопрос, полнее выразить общую точку зрения. Например, в строках 23-26 фрагмента 6 мы втроем высказываясь одновременно, вербально воспроизводя речь одного человека. Если записать реплики трех человек в строку и сократить повторы, легко принять их за высказывание одного: «да мы от администрации, по ее поводу». Э. Щеглов называет такой вид наложений «феноменом хорала», или концертным, а не последовательным исполнением речевых партий [Schegloff, 2002, p. 291]. Подобное единообразие и согласованность в принципе отсутствуют в высказываниях наших собеседников. Они скорее дополняют и уточняют друг друга, нежели поддерживают и дублируют (см., например, фрагмент 5). В направленном разговоре одна сторона задает больше вопросов, другая производит больший нарратив. Казалось бы мы вновь возвращаемся к технике интервьюирования. Однако принципиальная возможность изменения роли вопрошающего и отвечающего, готовность подстроится под текущий интерес собеседники (фрагмент 1), не ломать привычные нормы обыденной коммуникации, позволяет нам говорить о разговорной процедуре сбора информации, нежели интервью.

4 «Социальная ритуализация», отмечает И. Гофман, «это стандартизация телесного и речевого поведения в процессе соответствующей ему социализации, если хотите, жестов, специализированной коммуникативной функции в потоке поведения» [Goffman, 1983, p. 3]. Подобная стандартизация необходима для поддержания коммуникации, придания ей осмысленности в общем потоке событий личной жизни. Даже столь нетипичное и неожиданное появление странных людей из Москвы, связанных с некоторой Администрацией, вписывается в контекст повседневной жизни благодаря непрерывному медийному потоку, легитимирующему такое появление, согласующему высказывания всех участников коммуникации. Речь идет как о телевизионных передачах и газетных публикациях, так и ретрансляции тех или иных сообщений в личных соседских разговорах. «В присутствии друг друга индивиды непостижимым образом создают совместный фокус внимания, воспринимают, что делают это и воспринимают это восприятие. Таким образом, в сцеплении

создав контекст собственного понимания ситуации. Иначе попросту невозможно вести разговор⁵. Поддержание и ведение последнего стало первым необходимым условием методики нашей работы, в мировой практике называемой конверсационным анализом, или анализом разговора (см. подробнее [Goodwin, Heritage, 1990; Drew, Heritage, 2006]). Второе условие — обеспечение фиксации разговора для последующего анализа деталей речи, смены очередности реплик, интонационных ударений — всего того, что вымывается из памяти мгновенно и скорее составляет фон, основание коммуникации, нежели ее содержание, которое мы хоть как-то пытаемся сохранить.

Любопытно, что с самого начала, мы не питали иллюзий по поводу осведомленности и благого расположения собеседников к проводимым преобразованиям. Потому состоявшиеся разговоры не стали каким-то откровением. Любопытно, потому что обыденность и осмысленность такого скептицизма разделяются всеми участниками разговоров. Подчеркну, все — чиновники, подрядчики и субподрядчики, работники ТЭЦ и обслуживающий персонал теплосетей, жильцы домов и мы сами — считали абсолютно нормальным невовлеченность населения к делам, прямо относящимся к сфере их обыденной жизни⁶. Почему, казалось бы, иррациональная ситуация от-

возможности людей представлять собственные направления физических действий и немедленно передавать реакции таких же индикаторов от других, заключается предусловие нечто предельно важного — поддержание, интимная координация как действия, необходимого на обеспечение хорошо согласованных задач, так и средства подгонки смежных задач. Речь чрезвычайно сильно увеличивает эффективность такой координации, становясь наиболее критичной, когда происходящее выходит за рамки ожиданий» [Goffman, 1983, p. 3]. Наше неожиданное появление в личном повседневном пространстве жителей Казани отнюдь не рядовое событие, как впрочем, и любое другое событие повседневной жизни, выходящее за рамки укорененных социальных ритуалов. Однако восприятие уникальности такого события возможно лишь в рутинизированном и подчиненном обыденным практикам контексте. Именно поэтому так важны повседневные методы согласования представлений о происходящем всех участников коммуникации.

5 Для обмена информацией, интерес к которой и послужил причиной нашего прихода, недостаточно лишь понимание цели визита. Ответа на вопрос, зачем мы пришли недостаточно для этого. Как разнovidные социального действия подобный разговор требует от всех его участников помещения высказываний в собственную «реальность» [Schegloff, 1996, p. 172], буквально, перемещение предмета разговора в понятную и комфортную для дальнейшего рассуждений среду. Кроме того, эта среда должна поддерживать процедуры и методы ведения беседы, разделяемые всеми участниками разговора [Heritage, 1984, p. 241]. Только совместное понимание того, что в данный момент говорить и делается, позволяет состояться социальному взаимодействию, подчеркивают П. Дрю и Дж. Хэриетедж [Drew, Heritage, 2006, p. xxv].

6 Нельзя сказать, что в публичной риторике участие населения явно отрицается. Напротив, чем более актуален материал, чем ближе он к газетным новостным публикациям, тем больше призывов, негодования и «публичного морализаторства» бичевание провинившихся, вскрытие «социально-значимых» проблем. Однако призывами, как правило, начинаются и заканчиваются подобные статьи. По форме выполненные в критическом модусе, они де-факто поддерживают сложившийся социальный порядок в телоснабжении. Например, в статье М. Юдкевич нормативное утверждение о том, что «роль населения должна выпирать» в вопросах коммунального хозяйства, завершается негодованием о «недостаточном информировании населения с проблемами энергосбережения» [Юдкевич, 2003]. Вновь конструируется пассивный образ последнего. Защищать, оберегать, но никак не сотрудничать, не привлекать к решению заявленных

чуждения настолько типична, что воспринимается в качестве нормы, порядка, само собой разумеющегося ритма жизни? Ответить на этот вопрос легко погруженному в такую реальность человеку. Но не все так просто с ответом. Как говорил И. Гофман в своем президентском выступлении перед членами Американской социологической ассоциацией, «...всех нас здесь интересует (как все мы знаем) не то, что я собираюсь сказать, но то, что вы здесь делаете, слушая меня» [Goffman, 1983, p. 1]. Нам нужен не ответ, примиряющий с окружающей действительностью и дающий повод прекратить дальнейшее разбирательство, а описание того, что действительно происходит в *некоммуникативной ситуации*, в объясненном каждым по-своему разрыве в понимании и осмыслении происходящего. Банальная невысказанность, непонимание осмысленности разговоров о собственной, повседневной жизни (именно к этому мы относим элементарные условия обеспечения жизнедеятельности, такие как водоснабжение, канализация, отопление и пр.) обнаруживает нетривиальную особенность институционального порядка⁷ — блокировать социальные взаимодействия,

проблем. Перед нами ни что иное, как социальный конструкт пассивного, «подросткового» образа населения. Не исключение и сотни, так называемых, научных или академических публикаций, посвященных вопросам управления в теплоэнергетике. Так, В.Л. Переверзев и В.И. Черников, предлагая комплексный подход к развитию муниципальной теплоэнергетики, даже не упоминают о конечном потребителе тепловой энергии. Четыре основных признака предлагаемого подхода (так они именуют задачи генерального подрячика) включают: 1) способность организации выполнить весь спектр работ на объектах систем теплоснабжения; 2) способность специалистов анализировать состояние объектов и систем теплоснабжения, а также формировать решения по их реконструкции и развитию; 3) возможность использования широкого спектра различных средств и методов, позволяющих провести детальный анализ существующей ситуации, а также анализ предложений по реконструкции и развитию объектов и систем теплоснабжения в контексте как технических, так и экономических показателей проектных решений; 4) инновационная способность к реализации комплексного подхода [Переверзев, Черников, 2007, с. 30]. Примечательно, что из общего содержания статьи полностью исключены ситуации взаимодействия. Текст более похож на эзотерические мантры, посвященные эффективному менеджменту, нежели на хоть сколько-нибудь внятное описание задач развития муниципальной теплоэнергетики, к чему обязывает заглавие статьи. Здесь очевидным становится разрыв между легитимированными дискурсивными практиками, описывающими ситуацию с теплоэнергетикой, и самой ситуацией, как она реализуется в коммуникативной среде. Подобные «анти-натуралистические» тексты (см., например: [Бутко, 2005; Досимова, 2008; Егоров, 2008]) стали настолько массовым и привычным явлением, что само-референтность и доминирование нормативного стиля над описательным давно никого не удивляют. Авторы не перестают писать о шаблонном наборе коммунальных проблем (плохая подготовка к зиме, аварийные отключения, высокие тарифы) и предлагать общие, весьма сомнительные решения, исключая население из категории субъектов, участвующих в их обсуждении и принятии. Устойчивость и предсказуемость общей структуры текстов такова, что за последнее десятилетие трудно найти какие-либо различия в их содержании и форме.

7 П. Дрю и Дж. Хэридж указывают, что в соответствии с основной теоретической предпосылкой разговорного анализа, заимствованной у И. Гофмана [Goffman, 1955, 1983], разговор или, шире, интеракционный порядок (по Гофману) как основная форма социального взаимодействия овеществляет социальный и институциональный порядок, поэтому может рассматриваться как любой другой социальный институт — семья, экономика, религия и т.д. [Drew, Heritage, 2006, p. xxvi; Heritage, 2004, p. 103]. Другими словами, анализируя разговор, мы непосредственно

разрушать и атомизировать общественную жизнь.

Жильцы о проекте ничего не слышали, изменений не видели, кроме, разве что, увеличившихся счетов за отопление. Лишь в одном разговоре из более десятка мы услышали о реконструкции от самих собеседников. Ситуация с отоплением, видимо не обосновательно, приписывается под юрисдикцию власти, которая в свою очередь неприкосновенна и значительна⁸. Ее целесообразность нельзя подвергать сомнению, преобразования опровергать. Можно лишь жаловаться при возникновении проблем, да и то, исключительно, более значимой и весомой власти, которая найдет управу на потерявших совесть чиновников (фрагмент 2).

Фрагмент 2

Пожилая женщина, пятиэтажная «хрущевка», разговор во дворе

1. И1: А нам сказали что здесь новую котельную сделали,
2. проблему с теплом решили
3. Р: проблему то с теплом (.) вроде решили а (.) с: (.) >как сказать<
4. дотацию нам говорили. Мы пятьсот восемьдесят рублей вот плОтим
5. против других. Тех об' обогревает татэнерго а нас касэнерго. И вот
6. такая разница. В три раза дороже мы. Нам сказали=
7. И1: Не может быть
8. Р: >Да да < в три раза! И не может а точно я вам говорю Пятьсот
9. восемьдесят рублей вот плачу я. Сказали будет дотация. Весь седьмой
10. год девяносто шесть рублей давали. °пятьсот рублей вроде мне получать°
11. в этом' в этот раз за этот месяц прислали (.) >сорок шесть рублей< всего

сталкиваемся с институциональным порядком, который основан на социальной обусловленности жизни любого человека [Goffman, 1983, p. 2]. Отсюда видна явная двусмысленность, заложенная в любом конструировании концептуального аппарата или построением пространства операциональных признаков. В «традиционной» социологии стремление познать социальную реальность приводит лишь к созданию ее искаженного прототипа.

- 8 Приписывание власти (речь, прежде всего, идет о государстве) монополии на принятие решений типично не только для населения, но и многих российских обществоведов. Пройдя первичную профессиональную социализацию в качестве выполняющих заказы партийных органов социальных аналитиков, они по-прежнему не видят иной роли социологии, кроме обслуживания политических элит. Так, А.Г. Здравомыслов отмечает, что «власть конструирует социальную реальность». Основная проблема заключается в конфликтности интересов властных элит, конкурирующих за политическое, экономическое или культурное влияние. Поэтому основной задачей социальных наук, в том числе социологии, в этом контексте А.Г. Здравомыслов считает «выработку неконфронтационной системы власти» [Здравомыслов, 1994, с. 16-17]. Весьма примечательно, что риторической единицей, противостоящей власти, выбирается семантически размытое понятие «общества», которое лишается каких-либо «акторных» качеств вне взаимодействий с властью. Подобный тип социологического знания М. Буравой относит к «заказной» (policy) социологии, в которой основным критерием истины выступает прагматичность, а легитимным основанием — эффективность представленных рекомендаций [Burgawoy, 2007, p. 43]. Причем наличие заказа не является обязательным элементом заказной социологии. Заказчик может присутствовать в латентной форме, опосредованной представлениями авторов о профессиональной идентичности и институциональной принадлежности.

12. на пятьдесят процентов убавили. Это что такое?
Куда идти еще жаловаться!
13. Я не знаю. Я ходила в социальную защиту. Она сказала мне. А вы ↓в три
14. раза вам пенсию прибавили, на семьсот рублей. Я говорю ↑это вы что ли
15. прибавили нам или касэнерго прибавил? Нам пунтин прибавляет. А вы
16. отнимаете у нас эти деньги. Вы ухудшаете наше благосостояние. Это не
17. касается те (.) деньги к пенсии. Я говорю ↑скажите мне адрес вышестоящей
18. организации, мы не отступимся ↓туда пойдем. Пык пык пык пык
19. ↓ничего не может сказать. Значит они сами там чего то мудрят <...>

Другими словами, власть есть нечто изначальное и естественное как сама жизнь, и сомневаться в ее рациональности не только неуместно, но и неловко. Даже появившееся множество частных фирм, переименование ЖЭКов в управляющие компании или возникновение новых, в общем-то, состоящих из тех же людей (пусть и пришлых в управлении, но местных в проведении реальных ремонтов, субподряд еще никто не отменял), не отменяет восприятие теплового хозяйства как прерогативы власти. Поскольку именно власть, по мнению типичного жителя, ответственна за обеспечение жизни граждан, постольку и жалобы идут к ней же. Не может область, относящаяся к народу, обслуживаться частным интересом. И пусть о частных инициативах, конкуренции и экономической целесообразности реформ в теплоэнергетике время от времени печатают в местных газетах и повторяют вслед за спичрайтерами пришедшие чиновники (см., например: [Юдкевич, 2003])⁹, убежденность в существующем миропорядке не отступает. Бизнесмен, извлекающий прибыль из простых людей, должен быть остановлен добропорядочным заступником, заботящимся о простых людях, думающих об их жизни. И хотя такого положительного героя мало кто упомнит, вера в него бережно сохраняется и составляет основное объяснение собственного бездействия.

Область жилищного хозяйства – область жалоб и просьб. Многочисленные социальные исследования, инициируемые местными органами власти, не выходят за стандартный набор вопросов о проблемах района, двора, подъезда. Многочисленные публикации в прессе зывают власть к незамедлительному решению привычных и никогда не решаемых проблем¹⁰. Разговоры о рентабельности и экономии – пустой звук, способ отвлечь от

9 В наукообразных текстах, публикуемых в реферируемых журналах, вовлеченность населения и бизнеса в решение проблем с теплоснабжением, как правило, подменяется рассуждениями о государственном регулировании, правовых преобразованиях, разработке новых законов или внесении поправок в существующие. См., например: [Вепрецькая, 2008; Рекомендации, 2007; Фаворский, 2008].

10 Достаточно сравнить несколько статей о теплоснабжении и ЖКХ, опубликованных в одном из периодических изданий в разные годы (см., например, публикации в «Вечерней Казани»: [Витальева, 2003; Мачнева, 2004; Алтынова, 2005; Серова, 2006, 2007, 2008]), чтобы убедиться в постоянстве публичного, «проблемного» дискурса. Остается неизменным не только риторика и общий настрой статей, но и содержание, перечень проблем и основной адресат обращения – власть того или иного уровня. У журналистов даже не возникает сомнения в замкнутости дискурсивного круга. Сезонность публичной риторики может поражать разве что иностранца. Для русского человека подобная ситуация давно вошла в круг обыденных и не вызывающих удивления дискурсивных практик.

насуточных забот. Единственный собеседник – чиновник или комиссия, способные повлиять на происходящее, принять меры, наказать виновника. В остальном обычного человека спасает лишь собственная смекалка, оптимизм или извечная безалаберность и покорность уготовленной кем-то судьбе. Поэтому и мы весьма скоро стали представляться от Администрации, не уточняя при этом какой, спрашивать о проблемах, не объясняя, зачем мы этим интересуемся (фрагмент 3, строки 5-7).

Фрагмент 3

Пожилая, оптимистично настроенная женщина, сталинский шестизэтажный дом с высокими пролетами

1. И1: [здравствуйте
2. И2: [здравствуйте =
3. Р: = здравствуйте
4. И3: здрасте=
5. И1: = Мы от администрации ↓города (.) спрашиваем у жильцов
6. о проблемах с ↓теплоснабжением. Есть ли у вас проблемы
7. с теплоснабжением? (0.3) в этом году были ли?
8. Р: вы знаете, нет но я вообще люблю холод, так что [поезжайте (]
9. И2: [(xxxxxxx)
10. И3: [(xxxx)
11. И1: [(xxxxxxx)=
12. Р: = я предпочитаю (] все сейчас орут ↑что замерзают и >прочее<
13. я хожу без колготок, хожу в халате без ↓кофты поэтому
14. <меня спрашивать> нельзя =
15. И2: = (xxx)
16. <...>

Никто не задавал уточняющего вопроса, о какой Администрации идет речь. Никто из жильцов¹¹. Лишь, когда мы заговорили с председателем жилищного товарищества, встретившегося нам элитного дома, он белло переспросил, но и то удовлетворился односложным ответом, сразу перейдя к другой теме (фрагмент 4, строки 1-6). Опять же по тональности разговора, следующего за представлением легко различить иную, отличную от обычного жильца позицию нашего собеседника. Став председателем товарищества, он демонстрирует (как минимум) собственную власть. Разговор с ним разительно отличается от других разговоров. Много наложений, отрывистые, резкие ответы, порой слишком категоричные, не терпящие возражений. Он как бы принял хозяйство, стал ответственным собственником, принимающим решение. Остальные должны лишь подчиняться.

Фрагмент 4

Председатель жилищного товарищества, мужчина средних лет, элитный, 14-ти квартирный дом с подземным гаражом

1. И3: Мы по поручении администрации [выясняем =
2. Р: [>чего?<
3. = администрации чего?

11 Здесь следует сделать важную оговорку – речь идет о жильцах, с кем нам удалось поговорить. Это, прежде всего, открытые люди, принципиально готовые к разговору с чужаками, располагающие для этого временем и желанием. Так, пожилая женщина из сталинского дома, разговор с которой представлен во фрагментах 3 и 6, открыла нам дверь через домофон, не дождавшись реплики с нашей стороны. Сразу после набора номера ее квартиры мы услышали: «открываю», после чего послышался характерный звук, сигнализирующий об отпирании замка.

4. И3: >города< Выясняем как в связи с ремонтом котельной >лучше ли стало,
5. хуже ли стало< обеспечение теплом? (3.0)
6. P: Еще раз, ремонтом какой котельной? <...>
7. И1: по квартирам счетчики?=
8. P: = есть конечно (.) ну::: а >как без этого?<
9. И1: по разному =
10. P: = нет нет нет в [каждой квартире горячая холодная
11. И2:[некоторые просто отказываются =
12. P: = а?
13. И2: некоторые просто отказываются ставить. говорят ↓нам выгоднее так =
14. P: = нет нет нет у [нас
15. И2 [по нормативу =
16. P: = по норма' нет зачем? нет у меня:: у жильцов
17. один счетчик ↓не менее (.)
18. я им десятикратный норматив пишу.
19. принципиальный (.) значит меняй и по воде
20. тоже самое (.) Я им таких нормативов накаваю
21. >будь здоров< меняй=
22. И1:= не возмущаются?
23. P: а?
24. И1:не возмущаются?
25. P: а: смысл возмущаться? ↓меняй и все
26. И1: ну как? а если не хочу ↓моя собственность
27. P: Ну нет >у нас так не бывает<
28. И2: (xxxxx)
29. И3: (xxxx) добровольное [(xxx)
30. P: [да, а то воду отключим (.) нет
31. все просто поставлено сделай и ↓все
32. нет вменяемые у нас жильцы
33. сказал (.) сделали.

Не случайно происходит наложение личного «я» на разговор о жильцах: «нет у меня, у жильцов» (фрагмент 4, строка 16), «я им десятикратный норматив напишу» (фрагмент 4, строка 18), «я им такой норматив накаваю» (фрагмент 4, строка 20). Мужчина в принципе не допускает противоречащей его взглядам ситуации: «а смысл возмущаться, меняй и все» (фрагмент 4, строка 25). И дело, видимо, не в доминировании председателя товарищества, его тотальной власти. Судя по весьма уважаемому 14-ти квартирному дому, с подземным гаражом, находящемуся в центре Казани, его жильцы весьма состоятельные и успешные в своих сферах люди. Последовавшее после довольно категоричных высказываний суждение о вменяемости жильцов (фрагмент 4, строка 32), подчеркивает риторичность заявлений об отключении. Слова нашего собеседника скорее подчеркивают неproblematicность ситуации, нежели ее конфликтность. Он обладает реальной властью, но властью делегированной. Однако и здесь мы видим реальное отстранение жильцов от участия в совместном решении вопросов собственного жизнеобеспечения. «У нас так не бывает» (фрагмент 4, строка 27), — сказанное в быстром темпе, подчеркивает странность наших вопросов о возможном неприятии жильцами представлений председателя товарищества. Состоятельные жильцы не менее бедных отстранены от коммунальных забот. Только на этом фоне возможно существование абсолютной непрозрачности в потребление тепловой энергии на уровне квартир в большинстве жилых зданий [Щелоков, 2008, с. 10]. У жильцов нет не только рыночной, но здравосмысловой ориентации на учет и рациональное регулирование потребления тепла. Более того, внимание к этим вопросам может обернуться дополнительными тратами. Так, С. В. Козлов отмечает, что установка тепловых счетчиков вряд ли позволит гражданам снизить затраты на теплоэнергию, поскольку после внедрения

тотального учета в домохозяйствах, «теплопроизводящие компании обязательно повысят тарифы, чтобы компенсировать свои потери на теплотрассах» [Козлов, 2007, с. 38]¹². Перед нами раскрывается тотальное, экономически оправданное, повседневное отчуждение от вопросов собственного жизнеобеспечения, передача ответственности третьим лицам. Если бедные граждане производят ее в режиме жалоб и просьб, благоустроенные — переводят в жарено-денежные отношения.

Другими словами, рядовым гражданам не о чем дискутировать и оптимизировать по вопросам теплоснабжения. Решение остаются за деньгами, если они есть, или прошениями, если их слишком мало. Возможен и третий вариант — самостоятельное обустройство собственной жизни, невмешательство в происходящее извне.

Фрагмент 5

Женщина средних лет и пожилой мужчина, пятиэтажная «хрущевка», дом без подвала, очень обветшалый

((женщина повела нас к своему соседу на второй этаж, по ее словам, он мог лучше рассказать о проблемах))

1. P2: Кто там? ((из-за двери))
2. P1: Виктор Григорьевич это я
3. P2: а:: да ((открыл дверь))
4. И3: Здрасти
5. P1: Виктор Григорьевич, вот здесь насчет отопления спрашивают
6. P2: Какого?
7. P1: Ну вот (.) были у вас зимой проблемы с отоплением?
8. И1: в этом году, зимой =
9. P2: = нет (.) >все хорошо=<
10. И1: = все хорошо
11. P1: но сначала то было (.) холодно было у нас
12. P2: а сначала то плохо было' ну плохо топили а потом
13. значит начали топить
14. И3: а что значит плохо? (.) какая температура была?
15. P2: ну: градусов пятнадцать

Перебои с отоплением воспринимаются как изменение погодных условий: «а сначала то плохо было, ну, плохо топили, а потом, значит, начали топить» (фрагмент 5, строки 12-13). Начав с общей хорошей оценки, мужчина лишь при напоминании соседки, последовавшим после моего подтверждения (фрагмент 5, строка 10)¹³, и до-

12. Казалось бы, независимость от городских теплосетей, дает потребителям мини-котельных, к которым относятся опрашиваемые жильцы, неоспоримые преимущества. Это, в свою очередь, оправдывает отсутствие интереса к проводимым преобразованиям. Зачем вникать в особенности, обсуждать заведомо позитивное, экономически выгодное решение. Однако вопрос эффективности локального производства тепловой энергии не столь очевиден даже для специалистов. А. Богданов в серии добротных статей о городском теплоснабжении вполне обоснованно доказывает нецелесообразность увлечения региональных властей программами строительства десятков, а то и сотен мини-котельных [Богданов, 2008].
13. Подобное явление связывания двух реплик в единое смысловое единство в разговорном анализе обозначается термином «связанной пары» (adjacency pair). См., например: [Heritage, 1984, p. 246-253; Woffitt, 2005, p. 32-33]. Впервые на связанные пары обратил внимание еще Х. Сакс, а вслед за ним и Э. Щеглов [Schegloff, 1972]. Их легко обнаружить при встрече (пара взаимных приветствий, см., например, фрагмент 3, реплики 1-4), интервью (вопрос-ответная коммуникация), принятии благодарности («спасибо»-«не за что») и т.д. В нашем случае, мы имеем дело с подтверждением реплики собеседника (фрагмент

полнительном вопросе о температуре, вспоминает, что в комнате было всего пятнадцать градусов (фрагмент 5, строка 15). Отрицание внешнего окружения или активное приспособление к нему всеми возможными способами, порой сопровождается удивительным оптимизмом и высокой оценкой коммунальных служб (фрагмент 6, строки 28-32). Однако тут же, в самой речи можно обнаружить маркеры скептического обрамления позитивных оценок. Так, проговоренная шепотом фраза «а чорт его знает» (фрагмент 6, строка 19) на вопрос об изменениях с отоплением, выдает нежелание задумываться над такими мелочами. Или, последовавшая за похвалой реплика: «считайте, что я похвалила» (фрагмент 6, строка 32) подчеркивает контекстуальный, ситуативный характер похвалы. Наконец, когда речь заходит о тарифах, явно артикулируется отчужденная позиция, объясняющая отсутствия коммуникации между основными игроками рынка коммунальных услуг и его непосредственными потребителями — населением. Женщина не только принимает ситуацию с удорожанием коммунальных услуг или возможными переборами в напоре холодной воды, но и рационально объясняет причины этого (фрагмент 6, строка 42-45). Ничего ведь с этим не сделать: «так дорого, но куда не денешься, жалуйся — не жалуйся, хоть говори не говори» (фрагмент 6, строки 46-47).

Фрагмент 6

Пожилая, оптимистично настроенная женщина, ставший шестизэтажный дом с высокими пролетами

16. И1: А были ли какие-нибудь ↑отключения (.) ↓в этом году?
17. Р: да не было ↓никаких отключений =
18. И2: = А раньше как было (.) лучше (.) хуже ситуация с теплом?
19. Р: °чорт его знает° (хххх) да нет ну:: да ↓нет >вы знаете< ↓да нет тут вот
20. тэц >небольшая< =
21. И2: = да
22. Р: она работает помоему ↓<надежно> Вы от нее что ли?
23. И1: [да
24. И2: [да мы
25. И3: [мы от администрации по ее [поводу
26. И2: [по ее поводу да
27. Р: А чо на нее жалуются кто-нибудь?
28. И2: [нет
29. И3: [>нет нет< наоборот (.) там они провели ремонт. Хотят чтобы их
30. ещё похвалили: (1.0)
31. Р: я ↓хвалю
32. И2: (хххх)
33. Р: Считайте что я ↓похвалила
34. И3: Спасибо (хх)
35. <...>
36. И1: А по поводу тарифов скажите (.) доро' дорого платить?
37. Р: ↓Очень. вы знаете ↓вот я живу одна ↑да (.) плачу: две с чем то
38. И2: за ком[мунальные
39. И1: [за квартиру да?

5, реплики 9-10). Подобная пара сигнализирует, с одной стороны, о важности высказывания для воспринимающей стороны, с другой выступает проверочным ключом правильного понимания сказанного, дает шанс говорящему скорректировать реплику, поместить ее в новый контекст. Именно подтверждающая реплика интервьюера (фрагмент 5, реплика 10), подталкивает женщину вмешаться в разговор. Указывая на собственную осведомленность в качестве аргумента (фрагмент 5, реплика 11), она подталкивает мужчину внести коррективы в общую позитивную оценку.

40. Р: за квартиру ↑но ведь она же приватизирована ↓значит только на одного
41. человека >вода ну и так далее< девятсот семнадцать или девятсот с чем то
42. ↓отопление Я конечно [понимаю
43. И2: [да вы что?
44. Р: я понимаю (.) я ведь (.) в чем дело (.) я понимаю (.) Вот ведь например на
45. ↓бутлерово, горняк там:: семьсот с чем то (.) я понимаю <котельная ведь
46. клоповая> (.) она обслуживает ведь очень мало ↓квартир. Естественно
47. что сейчас каждый расчитывает очевидно ↓отдельно поэтому получается
48. так дорого ↑но (.) °никуда не денешься°. Жалуйся не жалуйся, хоть говори
49. не говори <...>
50. <...>
51. И1: а напор холодной воды нормальный для нагрева? (2.0)
52. ((в квартирах газовые колонки))
53. Р: а я: а я убрала автоматику ↓так что ни чо, нормально
54. И2: (ххх) это как? (хх)
55. Р: а убрала и все автоматику (.) я же' если я включаю я же на нее смотрю (.)
56. значит (.) если упадет выключу и все <...> и вы знаете я человек старый,
57. и поэтому я в общем то ↓выросла на вопросе экономии. Я никогда не
58. пускаю воду за зря, я никогда не держу включенным зря электричество (.)
59. я это все выдерживаю, хотя плачу по нормативам

Позитивная оценка ситуативна. С результатами работы коммунальных служб она связана гораздо меньше, чем с речевой презентацией собственной оптимистической позиции, желанием сделать людям приятное. Тем самым, похвала отражает этикетные и риторические элементы речи, которые находят выражение в стратегии вежливого поведения — максиме похвалы (по Личу)¹⁴. Р. Чен отмечает, что основная характеристика вежливого поведения — отражение интересов окружения, хотя бы риторическое нивелирование собственной значимости [Chen, 2001, p. 90]. Соответственно, похвала отражает не оценку работы, а нарративное поддержание собственной позиции, создает категориальную разметку социального пространства, определяет в нем собственное место. В традиционной социологии подобное речевое действие относят к репрезентации или конструированию собственной идентичности, в этнометодологической традиции — к *приему категоризации членства* (membership categorization devise)¹⁵, позволяющему говорящему четко обозначить

14 Дж. Лич выделяет шесть максим вежливого поведения: (1) максима такта минимизация затрат (максимизация выгоды) других; (2) максима благородства минимизация собственной выгоды (максимизация выгоды других); (3) максима похвалы минимизация осуждения других (максимизация одобрения других); (4) максима сдержанности минимизация одобрения себя (максимизация осуждения себя); (5) максима согласия минимизация несогласия между собой и другими (максимизация согласия между собой и другими); (6) максима симпатии минимизация антипатии между собой и другими (максимизация симпатии между собой и другими) [Leech, 1983, p. 132].

15 Прием категоризации членства — одно из центральных понятий, к которым обращался в лекциях Х. Сакс. Если изучение идентичности в большей степени отсылает нас к категориальному аппарату социальной психологии, описанный Х. Саксом феномен в чистом виде социологичен. Для него категоризация членства является основным

свою принадлежность и непринадлежность к той или иной группе. «Я никогда не пускаю воду за зря, я никогда не держу включенным зря электричество» (фрагмент 6, строки 53-54), — энергично, делая акцент на «зря» и «никогда», декларирует свою позицию женщина. Эта позиция не зависит от рациональных правил, не привязана к реальному расходу воды и электричества (строка 55), т. е. не мотивирована экономическими соображениями. Ключевым, определяющим собственную группу является экономия, как ценность (строка 53), и самостоятельность и независимость. Отсюда неприемлемость жалоб. Они, другие, могут добиваться и ходить по инстанциям, но я буду искать решения самостоятельно (строка 49), поскольку именно такое поведение дает силы, оптимизм, жизненную энергию.

Итак, некоммуникативная ситуация в области теплоснабжения не связана с упущениями и промахами конкретного проекта. Нельзя вменять в ответственность отсутствие социальности, коммуникативных отношений, устанавливаемых в более широком контексте, нежели частные, пусть и амбициозные, инновации. Все наши собеседники не видят себя в качестве реальных участников преобразований в области коммунального хозяйства. Более того, повседневные адаптивные практики позволяют им компенсировать подобные коммуникативные разрывы. Женщина, встретившаяся во дворе (фрагмент 2), жалуется на жизнь и ищет правды у заступников. Возможность найти защиту у власти она косвенно подчеркивает своей верой в заботу и поддержку бывшего Президента — верховного и справедливого суверена: «Она сказала мне. А вы в три раза вам пенсию прибавили, на семьсот рублей. Я говорю — это вы что ли прибавили нам или Каснерго прибавил? Нам Путин прибавляет. А вы отнимаете у нас эти деньги. Вы ухудшаете наше благосостояние» (фрагмент 2, строки 13-16). Оптимистически настроенная пожилая женщина (фрагменты 3, 6) вводит в своем домохозяйстве тотальный режим экономии, который поддерживается ироничным отношением к себе и действительности. Пожилой мужчина (фрагмент 5) вовсе не желает вспоминать о возникающих зимой трудностях. Исправили, да и ладно. И пятнадцати градусная температура в квартире в такой перспективе определяется как вполне сносная и нормальная временная ситуация. Только в удобном кабинете, за письменным столом можно рассуждать о «стихийной политике населения» [Шмелев, Федоров, 2008] и в очередной раз тешить себя и вызывать улыбку у окружающих призывами о необходимости учитывать нужды потребителей. Проблема не в том, что какие-то потребности остаются неудовлетворенными. Они либо отсутствуют, либо принимают совершенно фантастические для цивилизованного общества формы. Никто не воспринимает себя как реального участника ситуации, никто не видит в ней возможность воспроизводства социальных отношений, что позволяет нам говорить о некоммуникативном порядке¹⁶, рациональном (на уровне повседневной

рациональности) свертывании социальных взаимодействий, а значит, консервировании самой социальности. Недостаток последней испытываем и мы сами в качестве исследователей и участников повседневных интеракций, затрагивающих отнюдь не только сферу коммунального хозяйства. Так, разговоры о теплоснабжении позволяют актуализировать более глобальную и сложную проблему нашего общества — воспроизведение некоммуникативных порядков, что делает весьма проблематичным существование публичной сферы как таковой.

ЛИТЕРАТУРА

- Алтынова А. Теплее всего на «горячей линии» // *Вечерняя Казань*. 2005. 19 октября. № 166. <<http://www.evening-kazan.ru/printart.asp?id=20098>>
- Богданов А. Котельнизация России — беда национального масштаба: Комбинированное потребление энергии от ТЭЦ — фундамент энергосбережения // *Энергорынок*. 2008. №1. С. 28-34; № 2. С. 46-51.
- Богданов А. Котельнизация России — беда национального масштаба: Климат и просторы России // *Энергорынок*. 2008. № 4. С. 65-69.
- Бутко А.А. Необходимость разработки и значимость схем теплоснабжения городов в условиях рыночной экономики // *Новости теплоснабжения*. 2005. № 11. С. 5-7.
- Вепрецкая Т.П. Саморегулирование в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг населению как инструмент повышения качества услуг // *Новости теплоснабжения*. 2008. № 7. С. 7-8.
- Витальева В. Больше всего жалоб на отсутствие горячей воды // *Вечерняя Казань*. 2003. 17 сентября. № 150. <<http://www.evening-kazan.ru/printart.asp?id=12322>>
- Досимова Н. Теплоснабжение городов — задача, решаемая в рамках законодательства РФ // *ЖКХ-инфо*. 2008. № 1. <<http://www.zhkh.info/content/view/2042/69/>>
- Егоров А. Схемы теплоснабжения городов: Новый технологический уровень разработки // *ЖКХ-инфо*. 2008. № 3. <<http://www.zhkh.info/content/view/2513/71/>>
- Здравомыслов А.Г. Власть и общество // *Социологический журнал*. 1994. № 2. С. 4-17.
- Козлов С.В. Проблема выбора современной системы теплоснабжения // *Энергетика Татарстана*. 2007. № 2. С. 38-46.
- Мачнева О. Кто за квартиру платит, того кондрашка хватит: ЖКХ на страхе держится // *Вечерняя Казань*. 2004. 5 июля. № 90. <<http://www.evening-kazan.ru/printart.asp?id=15177>>
- Переверзев В.Л., Черников В.И. Техничко-экономическое моделирование как элемент комплексного подхода к решению задач развития муниципальной теплоэнергетики // *Энергоназор-информ*. 2007. № 1. С. 30-33.
- Рекомендации круглого стола: «Реформа коммунальной энергетики: состояние, динамика и перспективы» // *Вести в электроэнергетике*. 2007. № 3. С. 15-17.
- Серова И. Батареи просят тепла, а жильцы — батарей // *Вечерняя Казань*. 2008. 17 сентября. № 150. <<http://www.evening-kazan.ru/printart.asp?id=29987>>
- Серова И. Жилищная инспекция по закону бессильна? // *Вечерняя Казань*. 2007. 7 августа. № 125. <<http://www.evening-kazan.ru/printart.asp?id=26404>>
- категории (социальном порядке), которая в рамках этнометодологии, а вслед за ней и конверсационного анализа, задается через повседневные коммуникативные практики (см., например, [Sharrock, 2001, p. 250]). Отсутствие или преобразование последних в иные формы взаимодействия приводит к разрушению социальности, к замещению социального порядка некоммуникативным.

механизмом восприятия, оценки и действия людей в социуме. Именно категоризация воспроизводит культурные образцы, поскольку по Х. Саксу культура организована и структурирована посредством категориальных различений, возникающих в ходе привычных, укорененных в социальной среде коммуникаций [Sacks, 1992, p. 40-49]. Более того, культура по Саксу не более чем «аппарат для производства воспринимаемых действий» [Sacks, 1992, p. 226], в основании которого находятся речевые практики. Опять же категоризация приводит не только к формированию здравого смысла, но и конституирует возможность существования общества. Язык и речь в этом процессе играют роль необходимого и достаточного инструментария, связывая категории с определенными видами активности, или деятельности.

16 Речь идет о переопределении базовой социологической

- Серова И.* Комитет ЖКХ: Мы за сети не в ответе // *Вечерняя Казань*. 2006. 6 октября. № 160. < <http://www.evening-kazan.ru/printart.asp?id=23516> >
- Шмелев Н., Федоров В.* Стихийная политика населения: Государство в России по-прежнему является помехой для нормальной жизни граждан // *Время новостей*. 2008. 9 июля. № 121. < <http://www.vremya.ru/print/207855.html> >
- Фаворский О.Н.* Развитие энергетики России в ближайшие 20-30 лет // *Теплоэнергетика*. 2008. № 2. С. 2-3.
- Щелоков Я.М.* К вопросу прозрачности отопительного процесса // *Новости теплоснабжения*. 2008. № 5. С. 10-12.
- Юдкевич М.* «Роль населения должна выпирать» // *Вечерняя Казань*. 2003. 24 сентября. № 154. < <http://www.evening-kazan.ru/printart.asp?id=12402> >
- Chen R.* Self-politeness: A proposal // *Journal of Pragmatics*. 2001. Vol. 33. P. 87-106.
- Burawoy M.* For public sociology // *Public sociology: Fifteen eminent sociologists debate politics and the profession in the twenty-first century* / Ed. by D. Clawson, R. Zussman, J. Misra, N. Gerstel, R. Stokes, D.L. Anderton, M. Burawoy. Berkeley: University of California Press, 2007. P. 23-64.
- Drew P., Heritage J.* Introduction // *Conversation Analysis*. Vol. 1 / Ed. by P. Drew, J. Heritage. London: Sage, 2006. P. xxi-xxxvii.
- Goffman E.* On face work // *Psychiatry*. 1955. Vol. 18. P. 213-231.
- Goffman E.* The interaction order: American Sociological Association, 1982 Presidential address // *American Sociological Review*. 1983. Vol. 48. No. 1. P. 1-17.
- Goodwin Ch., Heritage J.* Conversation analysis // *Annual Review of Anthropology*. 1990. Vol. 19. P. 283-307.
- Heritage J.* Garfinkel and ethnomethodology. Cambridge: Polity Press, 1984.
- Heritage J.* Conversation analysis and institutional talk // *Handbook of Language and Social Interaction* / Ed. by R. Sanders, K. Fitch. Mahwah NJ: Erlbaum, 2004. P. 103-146.
- Hutchby I., Wooffitt R.* Conversation Analysis: Principles, practices and applications. Cambridge: Polity Press, 2001.
- Leech G.* Principles of pragmatics. London: Longman, 1983.
- Sacks H.* Lectures on conversation. Vol. 1 / Ed. by G. Jefferson. Oxford: Blackwell, 1992.
- Sacks H., Schegloff E.A., Jefferson G.* A simplest systematics for organization of turn-taking for conversation // *Language*. 1974. Vol. 50. P. 696-735.
- Sbarrock W.* Fundamentals of ethnomethodology // *Handbook of social theory* / Ed. by G. Ritzer, B. Smart. London: Sage, 2001. P. 249-259.
- Schegloff E.* Accounts of conduct in interaction: Interruption, overlap, and turn-taking // *Handbook of sociological theory* / Ed. by J.U. Turner. New York: Kluwer Academic Publisher, 2002. P. 287-321.

Schegloff E. Confirming allusions: Towards an empirical account of action // *American Journal of Sociology*. 1996. Vol. 102. No. 1. P. 161-216.

Schegloff E. Sequencing in conversational openings // *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication* / Ed. by J.J. Gumperz, D. Hymes. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1972. P. 346-380. [Впервые текст опубликован в 1968 г. в журнале *American Anthropologist* (vol. 70, no. 6)]

Woffitt R. Conversation analysis and discourse analysis: A comparative and critical introduction. London: Sage, 2005.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Словарь транскрипции для регистрации речи*

Знак	Описание
(0.0)	Цифрами в скобках обозначаются паузы между высказываниями (в секундах)
()	Фрагмент речи неясен и не может быть транскрибирован
(.)	Знак короткого промежутка между высказываниями (десять доли секунды)
(())	Комментарий автора, не является частью высказываний
(слово)	Сомнение в правильности транскрибированного отрывка
[]	Наложение высказываний
(xx)	Смех, улыбка в голосе
.xx	Вдох
xx	Выдох
слоххво	Слово произносится со смехом или улыбкой в голосе
=	Между высказываниями паузы нет вообще
слово-	Прерванное слово
. , ? !	Знаки, символизирующую интонацию: завершающую, перечисляющую, вопросительную и восклицательную
:	Растягивание буквы; количество значков приблизительно показывает длину растягивания
слово	Подчеркнутая буква означает интонационное ударение на этом слове
СЛОВО	Слово произносится очень громко, крик
слово	Слово произносится подчеркнуто энергично и чуть громче обычного
°слово°	Высказывание произнесено заметно тише обычного
↑↓	Повышение и понижение интонации
→	Указание на элемент транскрипта, описываемый в тексте
слово'	«Проглоченное» слово или часть слова, разговорный вариант
<...>	Часть текста, следующего между высказываниями, опущена
<> ><	Замедление речи Ускорение речи

* Составлен в соответствии с основными требованиями к транскриптам разговорного анализа, см., например [Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974, p. 731-734; Hutchby, Wooffitt, 2001, p. vi-vii].