

**Марија Копривица Лелићанин
Александра Шуваковић**

Филолошки факултет, Београд
mkoprivica@yahoo.com, aleksandra-s@eunet.rs

Језичке појаве у асиметричној институцијској интеракцији – случај Кол центра

У институцијској комуникацији улоге учесника одређене су институцијским оквиром, а расподела интеракцијске моћи је асиметрична. У овом раду се путем студије случаја испитује да ли интеракција између оператера кол центра и потрошача може да поседује одлике асиметричности. Узимају се у обзир организација преузимања речи, општа структурална организација интеракције, организација следа, конструкција турнуса, избор лексике и епистемолошки и други облици асиметрије. У анализираној интеракцији за инструментално постизање доминације маркирани су: прекидање, инсистирање на експлицитности, контрола над темом и преформулација.

Кључне речи:

асиметричност,
институцијска
комуникација,
анализа дискурса,
анализа
конверзације, кол
центар, моћ,
интеракција

1. Асиметричне институцијске комуникације и њихово место у савременом проучавању језика

У институцијској комуникацији улоге учесника дефинисане су нормама те институције. Такав вид комуникације постоји између лекара и пацијента, судије и оптуженог, наставника и ученика, новинара и интервјуисаног, итд. За разлику од свакодневне конверзације, у институцијским интеракцијама не постоји структура у којој сви могу све. Смењивање турнуса је унапред одређено и детерминише допринос у интеракцији. Интеракцијска моћ је неравномерно/асиметрично распоређена. Моћнији саговорници доминирају расподелом турнуса, њиховим трајањем и темом разговора.

Социolingвистика, прагмалингвистика, етнометодологија или (критичка) анализа дискурса?

Однос између друштвене структуре и језичких и комуникативних избора говорника јесте централна тема социolingвистике од почетка

шездесетих година прошлог века. Проучавање језика у употреби–неодвојиво од друштвене заједнице која се њиме служи, узимајући у обзир и друге антрополошке и културолошке факторе, развија се пре свега у Хајмзовој етнографији говорења/комуникације (Hymes 1974) и Гумперцовој интерактивној социолингвистици (Gumperz 1982). Институцијске комуникације су предмет истраживања и на пољу прагмалингвистике, јер „лингвистичка прагматика испитује све врсте језичке употребе; њену примереност, као и узајамно разумевање говорника“ (Стевић 1997, 7). За анализу институцијских интеракција полазни су инструменти Сакса (Sacks) и Шеглофа (Schegloff), већ развијени у оквирима етнометодологије, будући да су структура конверзације, аспекти следа и смењивања турнуса–основни аспекти сваке комуникативне размене. Анализу конверзације не можемо у потпуности разлучити од анализе дискурса која проучава надреченичне целине, а језичке форме се испитују тако што се доводе у везу са сврхама или функцијама које обављају, где предност има функцијски (контекст, језичка акција, учесници, међусобни односи и сл.), а не структурни аспект (Стевић 1997, 7). Асиметричност у расподели моћи, неједнакост комуникативних права и обавеза, и однос између интеракцијске моћи и језичког избора саговорника у „неравноправним сусретима“ (Fairclough 2001, 36) испитују се и кроз призму критичке анализе дискурса.

Од институцијских интеракција, најинтензивније су се проучавале комуникације на суду (Atkinson and Drew 1979), новински интервјуи (Greatbatch 1988, 401–430; Heritage and Greatbatch 1991, 93–137), интеракције у учионици (McHoul 1978, 183–213) и контекст терапијског саветовања (Peräkylä 1995). За ова истраживања је заједничко то да су била усмерена првенствено на испитивање организације смењивања турнуса, тј. на ограничене начине преузимања речи.

2. Студија случаја:

Интеракција оператера и потрошача у кол центру (call center)

2.1. Досадашња (инострана) истраживања

У последњих неколико година, нарочито измештањем организационих јединица мултинационалних компанија у новоиндустријализоване земље, као што су Индија, Филипини, Јужна Африка, комуникација између оператера у кол центру и клијента постаје интересантно поље истраживања у социологији, економији, информационим технологијама (Forey and Hood 2008, 389–409), итд. У примењеној лингвистици проучавају се језичке компетенције и неутрализација страног акцента запослених (Cowie 2007, 331–345), и препознавање проблематичних фаза у интеракцији (Forey and Lockwood 2007, 308–326). У погледу примењених метода, постоје два приступа. Метода заснована на корпусној лингвистици испитује фреквенце и дистрибуцију специфичне лингвистичке појаве (Svenja et al. 2004, 9–28), док етнометодолози посматрају партикуларизовани исказ у дистинктивном локалном окружењу (Стевић 1997, 18).

2.2. Контекст, предмет и циљ испитивања

Београдско предуће „Беогаз“ бави се увођењем гасних прикључака и дистрибуцијом гаса домаћинствима, индустријским и административним потрошачима у неколико општина у Београду. У оквиру службе маркетинга и продаје постоји модеран кол центар за директан телефонски разговор између оператера предузећа и потрошача, на тему увођења гасног прикључка или рекламација.

Намера нам је да утврдимо да ли интеракција у кол центру може имати одлике асиметричне институцијске интеракције и којим се језичким појавама утиче на асиметричност (нпр. прекидање, навођење на експлицитност, контрола над темом, (пре)формулација).

Научни циљ истраживања је научна дескрипција и научна типологизација у смислу утврђивања типичне структуре овакве врсте комуникације. По типу, ради се о верификаторном истраживању, пошто се њиме проверава да ли се асиметрична структура институцијске интеракције може применити на интеракцију у кол центру.

Друштвени циљ истраживања је указивање на социјалне препреке које се у комуникацији постављају пред потрошача који у кол центру настоји да добије информације које му недостају. Оваква истраживања могу имати и кључну улогу у предузетништву, тј. – уже гледано – у маркетингу и организацији предузећа, јер упућују на понашање и задовољство како потрошача тако и запослених.

2.3. Методски поступак

Сви разговори у кол центру снимају се помоћу посебног програмског софтвера. Предузеће нам је за потребе нашег испитивања уступило све снимке у периоду од 10. до 19. априла 2010. У овом периоду забележено је укупно 438 разговора, укупне дужине 1 180 минута и 47 секунди, а просечна дужина износи 161,75 секунди. У свим преслушаним интеракцијама забележили смо макар једну од језичких појава које указују на асиметричност у комуникацији, што ћемо показати на примерима који следе. Овом приликом ћемо испитиване појаве илустровати на локалном нивоу, у духу етнометодологије, те смо и интеракције које ћемо представити одабрали насумично. Транскрипција је урађена према Џеферсоновом моделу (в. Прилог).

2.4. Хипотетички оквир

Генерална хипотеза је да комуникација између оператера кол центра и клијената предузећа „Беогаз“ може да поседује одлике асиметричности карактеристичне за институцијску интеракцију. Херитац наводи следећих шест основних ставки, које треба испитати да би се утврдило да ли нека интеракција има одлике институцијске интеракције:

а) **организација преузимања речи** – одлучујућа карактеристика институцијске интеракције јесте могућност санкционисања доприноса саговорника;

б) **општа структурална организација интеракције** (*overall structural organization of the interaction*) – мапа интеракције, у смислу типичних фаза или секција (Heritage 2004, 164–166). Могућа структура институцијске интеракције гласи: отварање, указивање на проблем, разрешење и затварање (Heritage 2004, 168);

в) **организација следа** (*sequence organization*) – да ли постоје акције које преусмеравају комуникацију, како се контролише след, тема и сл.;

г) **конструкција турнуса** (*turn design*) – која се акција изводи говорењем и која су одабрана средства за извођење ове акције (Drew and Heritage 1992, 3–65).

д) **избор лексике**;

ђ) **епистемолошки и други облици асиметрије** – асиметрија је *differentia specifica* институцијских интеракција у односу на друге облике комуникације (Heritage 2004, 175).

За инструментално постизање моћи у дискурсу Ферклоу (Fairclough 2001, 113–114) посебно наводи:

а) **прекидање** другог саговорника као израз моћи од стране моћнијег учесника;

б) **инстистирање на експлицитности** (*enforcing explicitness*) – од инфериорнијег учесника се захтева недвосмислено значење најчешће помоћу додатних питања;

в) **контрола над темом** – супериорнији учесници у интеракцији често су у ситуацији да одреде природу и сврху интеракције на почетку и/или да спрече доприносе који нису релевантни за тему;

г) **(пре)формулација** – преформулисање већ реченог или формулисање онога што се наслућује да ће рећи други учесник има за циљ проверу разумевања или постизање контроле над доприносом другог учесника.

2.5. Добијени подаци и дискусија

Интеракција 1

1 Оператер: Хало ↑ (.)

2 Потрошач: Добар дан ↑ (.)

3 Оператер: Добар дан ↓ (.)

4 Потрошач: Овде један ваш потрошач па ми треба ваша помоћ (.)//

5 Оператер: // реците =

6 Потрошач: = рекламације, нешто око рачуна отприлике =

7 Оператер: = Кажите, господине

8 Потрошач: Јована Дучића 10 ://

9 Оператер: // О чему се ради ↑ па да знам шта да (.) / шта да гледамо↓

10 Потрошач: Па (.) рачун за утрошени (.) гас ↓=

11 Оператер: =Добро (.)

12 Потрошач: Разумете //

13 Оператер: // Не, не, разумем да је рачун, него ми само реците шта је са рачуном, па да знам (.) у ком правцу да оно што кажу /.../

Ова интеракција потврђује Херитацову структуру: отварање, указивање на проблем, разрешење и затварање (Heritage 2004, 168). Организацију преузимања речи започиње и диригује оператер, потрошач се жали на свој проблем, оператер само што му није пружио решење, а будући да је у питању одломак, недостаје само опраштање.

Интеракцију започиње оператер јављајући се на телефонски позив узлазном интонацијом (ред 1), која након потрошачевог одзива (ред 2), већ у следећем оператеровом турнусу, опада (ред 3). Пре него што је потрошач успео да изговори због чега је позвао, оператер га је неколико пута прекинуо директно (ред 5, 9, 13) или индиректно, тако што је одговорио веома блиско везаним турнусом (ред 7, 11). За прекидање и поклапање, на чак два места оператер употребљава императив (ред 5, 7), а на једном месту и тзв. *continuer* „Добро“ (ред 11). То су уједно и акције којима оператер ограничава допринос потрошача и/или преусмерава комуникацију (ред 9, 13). У овој интеракцији доминира оператерова потреба да дефинише тему (ред 9, 11, 13). То постиже навођењем потрошача на експлицитност (ред 9, 13). Оператерово прекидање (ред 5, 9, 13), одговарање блиско везаним турнусом (ред 7, 11), употреба императива (ред 5, 7, 13), те навођење на експлицитност (ред 9, 13) можемо тумачити као одраз његовог интеракцијског нестрпљења и потребе да доминира у интеракцији. И у овако кратком одломку има назнака епистемолошке асиметрије. Оператеров турнус „О чему се ради, па да знам шта да шта да гледамо“ (ред 9) интересантан је због лексичког избора и употребе глагола ЗНАТИ, а сама конструкција реченице наводи на помисао да оператер пред собом („шта да гледамо“) решава читав низ различитих проблема, и у складу са тим има на располагању низ различитих решења. Исто се потврђује и у редовима 13 и 14: „ Не, не, разумем да је рачун, него ми само реците шта је са рачуном, па да знам у ком правцу да оно што кажу“.

Интеракција 2

1 Потрошач: /.../ Овде ми стоји нека ставка, камата за март две хиљаде десете (.) то ми

2 никако није јасно шта је, пошто сам ја рачун за март платио пре рока =

3 Оператер: = мислите за фебруар (.)

4 Потрошач: да, мислим тај. Ал овде пише камата за март, па претпостављам//

- 5 Оператер:
// односи се на
6 фебруарски рачун, јер не можемо у марту наплатити камату за март
=
7 Потрошач: = пише камата за март две хиљаде десете: под ставком
пет //
8 Оператер: // ГОСПОДИНЕ ↑, камату
9 за МАРТ / за март ћемо вам наплатити ако не будете платили (.)
значи//
7 Потрошач: // је л ви мене ЧУЈЕТЕ шта
8 ја вама кажем? Значи, добио сам рачун//
9 Оператер: // добро
10 Потрошач: и под вашом ставком пет пише камата за март две
хиљаде десете: износ камате. 11 Ја вас зато и зовем //
12 Оператер: //да, да, то је камата за претходни месец
13 Потрошач: // добро//
14 Оператер: // која се наплаћује уз
15 мартовски рачун, што је да//
16 Потрошач: // добро//
17 Оператер: // и логично. Е сад, реците, још нешто? /.../

Приказан је одломак дуже интеракције, тако да не видимо почетак и 'отварање' гласом оператера. Тему је дефинисао потрошач, али је епистемолошка моћ, тј. знање, на страни оператера. Већ у другом приказаном турнусу (ред 3) оператер „исправља“ потрошача и не дозвољава му да образложи своју претпоставку (ред 5). Након што је потрошач наставио да износи податак о томе шта пише на његовом рачуну, оператер креће офанзивно са „Господине, ...“ (ред 8 и 9), али и потрошач се бори за свој став и пажњу у: „Ма је л ви мене чујете.“ (ред 7 и 8), па оператер реагује самоуверено, прекидајући га са „Добро“ (*continuer*), да би потрошачу дао до знања да разуме о чему говори и на крају објашњава, јер оператер има приступ знању. У коначном оператеровом објашњењу примећујемо да и потрошач користи исти механизам поклапања, користећи исти *continuer*. Такође је занимљив оператеров избор лексике којом аргументује своје знање: „То је да и логично“ (ред 15 и 16). На крају овог одломка стиче се утисак да је оператер поентирао својим знањем, и као да питањем „Е сад, реците, још нешто?“ хоће да пређе на следећу тему, будући да је претходна успешно исцрпљена.

Интеракција 3

- 1 Оператер: Беога:с
2 Потрошач: Дobar дан ↑
3 Оператер: Дobar дан ↓ изволите
4 Потрошач: Овде (.) Маја (.) Влајић. Интересује ме овако (.) пошто ми је дошао рачун //
5 Оператер: // је л' можете б само тренутак један, Мајо?
7 Потрошач: Ајде /.../

Овај веома кратак одломак показује колико у сваком тренутку оператер управља динамиком интеракције. Разговор готово да није ни почео. Оператер се јавио на телефонски позив, потрошач је стигао да се представи (ред 4) и почне да износи тему свог позива (ред 4), али га већ истог тренутка оператер прекида (ред 5) и ставља на чекање, да би му се касније поново јавио. Оператер се обраћа персирањем (ред 3), али већ у свом следећем турнусу, у тој учтивој форми показује и извесну недоследност, неочекивано ословаљавајући потрошача по имену уместо са нпр. госпођо/госпођице Влајић (ред 6).

3. Закључак

Улоге учесника у институцијским интеракцијама одређене су природом и сврхом саме институције. Моћ у интеракцији не значи нужно и квантитативну доминацију, али свакако значи имање контроле над интеракцијским следом, доминирање над темом и осваривање значајнијег доприноса на дуге стазе.

У студији случаја испитивали смо да ли телефонска комуникација оператера и потрошача у кол центру може да поседује одлике асиметричности институцијске интеракције. Потврђено је да сви разговори у нашем корпусу имају структуру коју, као могућу у асиметричним институцијским интеракцијама—наводи Херитац (Heritage 2004, 164–166). Свака комуникација се отвара гласом оператера, следи иницирање проблема – потрошач износи разлог свог позива (рекламација поводом рачуна, тражи информације о задужењу, или се распитује како да уведе гасни прикључак), затим решење/последница – оператер објашњава своје „знање“, затварање – опраштање.

На неколико случајно одабраних случајева забележили смо прекидање, контролу над темом, исправљање, (пре)формулацију и инсистирање на експлицитности. Исто тако, приметили смо да су знање и информисаност на страни оператера, дакле, интеракција у кол центру може поседовати елементе асиметричности, које би свакако требало детаљније испитати. У том циљу се може комбиновати приступ анализе дискурса са унапред одређеним шемама, анализе конверзације, која говорењу приступа на локалном нивоу, методе корпусне лингвистике, којима бисмо испитивали фреквенцију и дистрибуцију језичких појава које нас занимају, али и анкетно испитивање учесника о опажању дотичних језичких појава.

Литература

Adolphs, Svenja, Brian Brown, Ronald Carter, Ronald, Paul Caword, and Opinder Sahota. 2004. "Applying Corpus Linguistics in a Health Care Context". *Journal of Applied Linguistics* 1 (1), 9–28.

- Atkinson, Maxwell J., and Paul Drew. 1979. *Order in Court: The Organization of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London: Macmillan.
- Cowie, Claire. 2007. "The Accent of Outsourcing: The Meanings of 'Neutral' in the Indian Call Centers". *World Englishes* 26 (3), 316–330.
- Drew, Paul, and John Heritage. 1992. "Analyzing talk at work: An introduction", in eds. P. Drew and J. Heritage *Talk at Work: Interaction i Institutional Settings*, 3–65. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fairclough, Norman. 2001. *Language and Power* (second edition). Essex: Pearson Education Limited.
- Forey, Gail, and Susan Hood. 2008. "The interpersonal dynamics of call-centre interactions: co-constructing the rise and fall of emotion". In *Discourse and Communication* 2 (4), 389–409.
- Forey, Gail, and Jane Lockwood. 2007. "I'd Love to Put Someone in Jail for This: An Initial Investigation of English in the Business Processing Outsourcing (BPO) Industry". *English for Specific Purposes Journal* 26 (3), 308–326.
- Greatbatch, David. 1988. "A Turn-Taking System for British News Interviews". *Language in Society*, 17, 401–430.
- Gumperz, John T. 1982. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, John. 2004. "Conversation Analysis and Institutional Talk. Analysing Data". In *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*, edited by D. Silverman, 163–182. London: Sage publications.
- Heritage, John, and David Greatbatch. 1991. "On the institutional character of institutional talk: The case of news interviews". In *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*, edited by D. Boden i D.H.Zimmerman, 93–137. Berkley: University of California Press.
- Hymes, Dell. 1974. *Foundations in sociolinguistics: an ethnographic approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Jefferson, Gail. "Transcript Notation". 1984. In *Structures of Social Interaction*, edited by J. Heritage. New York: Cambridge University Press.
- McHoul, Alexander. 1978. The organization of turns at Formal Talk in the Classroom. *Language in Society*, 7 (2), 183–213.
- Peräkylä, Anssi. 1995. *AIDS Counselling: Institutional Interaction and Clinical Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, Harvey. 1992. *Lectures on Conversation*. vols I and II, edited by G. Jefferson. Oxford: Blackwell.

Sacks, Harvey, Emanuel Schegloff, and Gail Jefferson. 1974 "A simplest Systematics for the Organization of Turntaking for Conversation". *Language*, 50 (4), 696–735.

Stević, Slobodan. 1997. *Analiza konverzације*. Beograd: Filološki fakultet.

Извори:

БЕОГАС. 2011. Последњи пут приступљено 20.05.2011, <http://www.beo-gas.rs>.

Прилог : Систем енкодирања записа говореног материјала

У транскрипцији примера применили смо упрошћен и прилагођен Џеферсонов систем (Jefferson 1984)

→	упућује на феномен у конверзацији који се испитује
=	повезивање два консективна турнуса, тесно везани елементи, без икакве паузе
:	продужен слог или глас
//	почетак поклапања говорника
/	самоисправка
CAP	великим словима означен је гласнији изговор, енфаза на том елементу турнуса
((опис))	невербално понашање
((XXX))	неразумљиве речи
((? реч))	могуће тумачење неразумљиве речи
(.)	кратка пауза
(..)	пауза од једне до три секунде
(...)	пауза дужа од три секунде
?	упитна интонација
↓	силазна интонација
↑	узлазна интонација
/.../	фрагмент дискурса који није приказан у целости