

## ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΕΚΦΩΝΗΜΑΤΙΚΗ ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΛΗΣΗΣ ΓΙΑ ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΑΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΟ<sup>1</sup>

ΑΙΚ. ΜΠΑΚΑΚΟΥ-ΟΡΦΑΝΟΥ

In this paper which is a general contribution to the study of the telephone conversation, we investigate the caller's request to be connected with a certain person with whom he wants to communicate. Studying the function of the above mentioned request in the whole construction of the telephone communication, we maintain that this request is in itself a cause of the telephone summons distinguished from the cause of the telephone conversation. More specifically, we examine both the utterance variation and also its corresponding social values according to social parameters (fact, formality, informality, etc.) as they are used by the members (professors, students, employees) of the university community.

### 1. Εισαγωγή

Αναμφισβήτητο και πολυσυζητημένο γεγονός αποτελεί η ποικιλία μορφών και δομών σε όλα τα επίπεδα της γλώσσας. Αν και μερικές από αυτές ερευνώνται και ερμηνεύονται μέσα από το ίδιο το γλωσσικό σύστημα, ωστόσο η ενδογλωσσική ερμηνεία των εναλλακτικών μορφών δεν είναι σε όλες τις περιπτώσεις επιτυχής αλλά ούτε και για όλες δυνατή. Για το λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η αναφορά στους πραγματολογικούς παράγοντες, δηλαδή σε εκείνους που προέρχονται από το συγκεκριμένο καταστασιακό και επικοινωνιακό περιβάλλον και που βρίσκονται εκτός συστήματος (π.χ. συνδιαλεγόμενα πρόσωπα, είδος επικοινωνίας, τυπικότητα/μη τυπικότητα κ.λπ.).

Οι ποικίλοι αυτοί συσχετισμοί, μεταξύ άλλων, επαληθεύουν τη διαπίστωση ότι το πέρασμα από τη γνώση του συστήματος στη χρήση του απαιτεί επικοινωνιακή ικανότητα, υπό τη στενή έννοια του όρου, γιατί δεν γίνεται με απλές και απόλυτες αντιστοιχίες. Αντίθετα, παρατηρείται μία ανισομέρεια μορφής και περιεχομένου που αφήνει περιθώρια στο χρήστη της γλώσσας να επιλέξει την κατάλληλη κατά περίπτωση δομή με ποικίλες σκοπιμότητες, πράγμα που εντάσσει τη γλωσσική συμπερι-

---

1. Θα ήθελα από τη θέση αυτή να εκφράσω τις θερμές ευχαριστίες μου προς την καθηγήτρια Δήμητρα Θεοφανοπούλου-Κοντού για τις ουσιαστικές παρατηρήσεις και υποδείξεις της πάνω στη μορφή και το περιεχόμενο της παρούσας εργασίας. Ευχαριστώ επίσης θερμά την συνάδελφο Χειλά-Μαρκοπούλου, λέκτορα, για τις ουσιαστικές υποδείξεις της και την εν γένει πολύτιμη βοήθειά της, καθώς και τις συναδέλφους Μάρω Κακριδή και Ειρήνη Καλιτζοπούλου-Παπαγεωργίου για τις εύστοχες κριτικές παρατηρήσεις τους. Ωστόσο, οι τυχόν ελλείψεις της εργασίας αυτής οφείλονται σε μένα προσωπικά.

φορά στα ευρύτερα πλαίσια της κοινωνικής συμπεριφοράς. Η χρήση της γλώσσας, είναι δεδομένο, συνιστά μία κοινωνική πράξη με όλες τις γνωστές επιδράσεις και περιορισμούς και μέσα από μια τέτοια διάσταση εξηγούνται π.χ. οι εναλλακτικές μορφές στην έκφραση ενός νοήματος ή πιο συγκεκριμένα στη λεκτική απόδοση μιας πράξης ομιλίας (speech act) π.χ. προσταγής, παράκλησης κ.λπ.

Η οικονομία της γλώσσας και στην επικοινωνιακή λειτουργία δεν αφήνει περιθώρια να θεωρήσουμε ότι οι δομικές ποικιλίες είναι άμοιρες λειτουργικής σημασίας. Είναι στην πραγματικότητα φορείς κάποιων επιμέρους σημασιών, καθώς αποτελούν πραγματώσεις παράλληλων κοινωνικών στόχων πέραν του νοηματικού, που είναι ο βασικός.

Το κείμενο, το κάθε κείμενο, οποιασδήποτε έκτασης, αποτελεί ένα πρόβλημα που βρίσκει τη λύση<sup>2</sup> του από το χρήστη της γλώσσας με τη συγκεκριμένη λεκτική πραγμάτωση. Η επιλογή αυτού και όχι εκείνου του δομικού σχήματος μέσα στα συγκεκριμένα επικοινωνιακά περιβάλλοντα μετουσιώνει την αθά φαινομενικά επιλογή σε στρατηγική έκφρασης, απαραίτητη για την πραγμάτωση του νοηματικού και των άλλων στόχων, που ως προθετικότητα του ομιλητή παίζει τον κυρίαρχο ρόλο στη μορφοποίηση της έκφρασης.

Και οι στόχοι, είναι γνωστό, δεν είναι πάντοτε νοηματικοί: στόχοι κατανόησης δηλ. από το συνομιλητή της πρόθεσης του ομιλητή, αλλά και κοινωνικοί υπό τη μορφή του αλληλοσεβασμού του προσώπου των συνομιλητών, ο οποίος εκφράζεται, θετικά είτε αρνητικά, με συγκεκριμένες επιλογές-στρατηγικές. Οι τελευταίες θα λέγαμε ότι αποτελούν το λεκτικό φιλτράρισμα του εκφωνήματος σε σχέση με τη μεγαλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα των στόχων και των προθέσεων του ομιλητή.

Μέσα στο πλαίσιο της δομικής ποικιλίας, η παρούσα μελέτη ερευνά τις εκφωνηματικές δυνατότητες μιας βασικής πράξης ομιλίας στην τηλεφωνική επικοινωνία, της παράκλησης, η οποία αποβλέπει στη σύνδεση (εφεξής παράκληση σύνδεσης) με το πρόσωπο με το οποίο ο καλών επιθυμεί να επικοινωνήσει. Επειδή η τηλεφωνική επικοινωνία αποτελεί μία τυπική μορφή διαλόγου με τις γνωστές έρευνες<sup>3</sup> πάνω στη δομή και οργάνωσή του, αλλά και με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, θεωρήσαμε σκόπιμο το σχετικό εκφώνημα να συνεξετασθεί μέσα στη γενικότερη δομή της τηλεφωνικής συνομιλίας. Πιο συγκεκριμένα, στόχος της παρούσας μελέτης είναι να ερευνηθεί: α) τη θέση και το ρόλο της παράκλησης σύνδεσης σε σχέση με τη δομή της τηλεφωνικής συνομιλίας· β) την ποικιλία δομών που εμφανίζει η παράκληση σύνδεσης με συγκεκριμένο πρόσωπο και γ) τη συσχέτιση της γλωσσικής έκφρασης με στοιχεία του συγκεκριμένου επικοινωνιακού και κοινωνικού περιβάλλοντος.

Η έρευνα αυτή, ως ένα από τα πρώτα βήματα στη μελέτη της τηλεφωνικής επικοινωνίας στην Ελληνική<sup>4</sup>, περιορίζεται, ως προς τα συγκεκριμένα επικοινωνιακά περι-

2. Σχετικά με την αντιμετώπιση του κειμένου ως προβλήματος προς επίλυση, βλέπε Γ. Μπαμπινιώτης (1988), σ. 53 κ.ε.

3. Αναφέρουμε ενδεικτικά τις μελέτες των: Duncan St. Jr. (1973), «Toward a grammar for dyadic conversation». *Semiotica* 9, 26-46, Sacks H. — Schegloff E. A. — Jefferson G. (1974), «A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation». *Language* 50, 696-735, Schegloff E. A. — Jefferson G. — Sacks H. (1977), «The preference of self-correction in the organization of repair in conversation». *Language* 53, 361-82 κ.λπ.

4. Πολύ ενδιαφέρουσα ανάλυση της έναρξης του τηλεφωνικού διαλόγου αποτελεί η μελέτη

βάλλοντα, μόνο μέσα στον πανεπιστημιακό χώρο, οπότε τα εκφωνήματα που έχουν χρησιμοποιηθεί αναφέρονται σε τηλεφωνικούς διαλόγους μεταξύ μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας (καθηγητών, φοιτητών, διοικητικών υπαλλήλων) σε όλους τους δυνατούς συνδυασμούς.

Όσον αφορά στα δεδομένα, συγκεντρώθηκαν τόσο από καταγραφή σχετικών τηλεφωνικών συνομιλιών όσο και από ειδικό ερωτηματολόγιο που δόθηκε σε πάνω από 50 φοιτητές της Φιλοσοφικής Σχολής Αθηνών. Τα αποτελέσματα είναι πάντοτε ενδεικτικά, εφόσον μια ολοκληρωμένη άποψη για τη λειτουργία της παράκλησης σύνδεσης στην τηλεφωνική επικοινωνία θα απαιτούσε μεγαλύτερη ευρύτητα ως προς το είδος των επικοινωνιακών περιβαλλόντων και των αντίστοιχων συνομιλητών.

Το γενικότερο θέμα της τηλεφωνικής επικοινωνίας εμφανίζει ενδιαφέρον διότι, σε σχέση με τα άλλα είδη συνομιλίας, χαρακτηρίζεται από μία ιδιαιτερότητα (θίγεται κατά την ανάπτυξη του θέματος) τόσο ως προς το σύνολο της δομής όσο και ως προς τα επιμέρους τμήματα. Ωστόσο οι σχετικές μελέτες, περιορισμένες ποσοτικά αλλά όχι και ποιοτικά, είτε μελετούν την εσωτερική δομή της τηλεφωνικής επικοινωνίας είτε αναφέρονται σε αντιπαραβολικές μελέτες, με σκοπό την επισήμανση των διαφορών μεταξύ των γλωσσών, αφήνοντας έτσι ανοικτό το πεδίο και για άλλες προσεγγίσεις του θέματος, μεταξύ των οποίων εντάσσεται και η παρούσα.

## 2. Η θέση και ο ρόλος της παράκλησης σύνδεσης στη δομή του τηλεφωνικού διαλόγου

Πριν προχωρήσουμε στην έρευνα του σχετικού εκφωνήματος σύνδεσης με το καλούμενο πρόσωπο, θεωρούμε αναγκαίο να αναφερθούμε εν συντομία στις ιδιαιτερότητες της δομής του τηλεφωνικού διαλόγου, με σκοπό να κατανοήσουμε καλύτερα τη λειτουργία της παράκλησης μέσα σ' αυτόν.

Η συνομιλία, ως το βασικότερο και ουσιαστικότερο είδος γλωσσικής επικοινωνίας, αφενός μεν λειτουργεί τουλάχιστον μεταξύ δύο προσώπων που λαμβάνουν το λόγο διαδοχικά (ένας κάθε φορά) αφετέρου δε εμφανίζει μια σταθερή με καθολική ισχύ διάθρωση των μερών της, που διακρίνεται σε έναρξη, θέμα και τέλος της συνομιλίας. Παράλληλα ποικίλλει ως προς το θέμα και τα συνδιαλεγόμενα πρόσωπα και γενικά ως προς το κοινωνικό και καταστασιακό περιβάλλον. Μία από τις πολύ συνηθισμένες μορφές της αποτελεί ο τηλεφωνικός διάλογος, ο οποίος εμφανίζει ιδιαιτερότητα ως προς δύο βασικά σημεία: α) η επικοινωνία γίνεται μέσω τηλεφωνικών συσκευών και β) οι δύο συνομιλητές βρίσκονται μακριά ο ένας από τον άλλον, χωρίς τη δυνατότητα να βλέπονται μεταξύ τους.

Με τα δεδομένα αυτά, κατά τον Schegloff, το κουδούνισμα του τηλεφώνου λειτουργεί ως κλήση (summons) για την έναρξη της συνομιλίας, όπως ακριβώς σε άλλες περιπτώσεις οι όροι προσφώνησης, οι φράσεις ευγένειας και οι φυσικοί τρόποι κλήσης (κτύπημα στον ώμο, κίνηση του χεριού κ.λπ.)<sup>5</sup>. Δεδομένου ότι η κλήση

---

του Schegloff E. A. (1972), στην οποία κατά μεγάλο μέρος στηρίχθηκε και η παρούσα έρευνα. Σημαντική επίσης και η εργασία του Schegloff E. A. (1979).

Σχετικά με την τηλεφωνική επικοινωνία στην Ελληνική σε σχέση με άλλες γλώσσες, αναφέρουμε τη μελέτη της Μ. Σηφianού (1989) καθώς και την ανακοίνωση της Θ. Παυλίδου (1990).

5. Schegloff E. A. (1972), σ. 101 κ.ε.

γενικώς αποτελεί το πρώτο και απαραίτητο μέρος ενός αναπόσπαστου ζεύγους διαδοχικών εκφωνημάτων (adjacency pair), της κλήσης/απάντησης<sup>6</sup>, η τηλεφωνική κλήση έχει ως αναγκαίο επακόλουθο την απάντηση σ' αυτήν, εφόσον βέβαια πληρούνται οι αντικειμενικές συνθήκες (π.χ. ο καλούμενος να μην απουσιάζει).

Ως ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που προσιδιάζουν στο ζεύγος κλήση/απάντηση κατά την καθολική του λειτουργία ως τρόπο έναρξης συνομιλίας και που το διαφοροποιούν από το ζεύγος ερώτηση/απάντηση, θα μπορούσαν να θεωρηθούν τα εξής:

α) το ζεύγος κλήση/απάντηση δεν μπορεί να αποτελέσει ένα ολοκληρωμένο και άταρκες σύνολο, όπως συμβαίνει με την ερώτηση/απάντηση, αλλά απαιτεί συνέχεια του διαλόγου. Αποτελεί θα λέγαμε ένα έντονο έναυσμα για την παραγωγή συνομιλίας οποιασδήποτε έκτασης

β) δεν μπορεί να αποτελέσει τελικό τμήμα διαλόγου και

γ) δεν μπορεί να επαναληφθεί μέσα στον ίδιο διάλογο, πράγμα που συμβαίνει με την ερώτηση/απάντηση.

Είναι φανερό από τα πιο πάνω ότι η χρήση της κλήσης/απάντησης αποτελεί αναγκαίο και ικανό σύνολο εκφωνημάτων για την έναρξη μιας επικοινωνίας, κατέχει το εντελώς αρχικό μέρος της συνομιλίας, χωρίς βέβαια η έναρξή της να εξαντλείται απαραίτητα σ' αυτό. Οι παρατηρήσεις αυτές οδηγούν αναγκαστικά στην ίδια τη φύση της κλήσης/απάντησης, στην οποία αναφερόμαστε αμέσως πιο κάτω.

Το ζεύγος κλήση/απάντηση εμφανίζει αφενός μεν μία εσωτερική αναγκαιότητα σχέσης και διαδοχής (το εκφώνημα-απάντηση προϋποθέτει εκφώνημα-κλήση) αφετέρου δε μία εξωτερική αναγκαιότητα διαδοχής που αφορά στη συνέχεια του διαλόγου. Με άλλα λόγια, η κλήση/απάντηση αποτελεί ένα ζεύγος διαδοχής εκφωνημάτων με συγκεκριμένους εσωτερικούς περιορισμούς εξάρτησης (το ένα εξαρτάται από το άλλο με συγκεκριμένη σειρά εμφάνισης), αλλά συγχρόνως όμως αποτελεί και το πρώτο μέρος ενός μεγαλύτερου ζεύγους. Συνιστά δηλαδή μία άλλη αναγκαιότητα διαδοχής με πρώτο μέρος την κλήση/απάντηση και δεύτερο μέρος τη συνέχεια του διαλόγου. Η δυνατότητα δεν είναι τυχαία, αλλά παρέχεται από την ίδια τη λειτουργία της απάντησης στο ζεύγος κλήση/απάντηση. Πρόκειται για μια απάντηση, που έχει συγχρόνως όλα τα χαρακτηριστικά της ερώτησης. Λέγει σχετικά ο Schegloff:

«One hitherto unnoticed and important fact about answers to summonses is that they routinely either are or borrow some properties of questions»<sup>7</sup>.

Αυτή η διπλή ιδιότητα του εκφωνήματος ως απάντησης στην κλήση και συγχρόνως ως ερώτησης αφενός αποκλείει τη δυνατότητα να αποτελέσει η κλήση/απάντηση μια αυτοτελή συνομιλία, αφετέρου δημιουργεί τη διπλή αναγκαιότητα: α) ο καλών να μιλήσει, αφού αυτός με την κλήση ζήτησε πρώτος έναρξη διαλόγου και β) ο καλούμενος να ακούσει τα λεγόμενα, αφού απαντά υπό μορφήν ερώτησης. Έτσι, η χαρακτηριστική αυτή ιδιότητα του ζεύγους κλήση/απάντηση ανοίγει τον δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ καλούντος και καλουμένου, αφού ο τελευταίος με την απάντηση στην κλήση, που αποτελεί συγχρόνως και ερώτηση, παρέχει τον εαυτό του στη διάθεση του καλούντος για συνομιλία, καταλαμβάνοντας τη θέση του δεύτερου προσώπου, αναγκαίου για τη στοιχειώδη ύπαρξη διαλόγου.

6. Για άλλα είδη ζευγών διαδοχικών εκφωνημάτων, βλέπε Coulthard M. (1985), σ. 69 κ.ε.

7. Schegloff E. A. (1972), σ. 119.

Εν γένει, η συνομιλία η οποία αρχίζει με το ζεύγος κλήση/απάντηση<sup>8</sup> μπορεί να εμφανίζεται εναλλακτικά μεταξύ δύο προσώπων με τρεις διαδοχικές δυνατότητες λόγου<sup>9</sup> —στη μικρότερή της μορφή— αλλά και με περισσότερες. Στην πρώτη περίπτωση ανήκει το εξής παράδειγμα:

- (1) Α Μαρία;  
 Β Ναι.  
 Α Κλείσε τη βρύση σε παρακαλώ

όπου την τρίτη θέση ως επακόλουθο της κλήσης/απάντησης καταλαμβάνει η αιτία της κλήσης, τυποποιείται δε από τον Levinson ως κλήση/απάντηση/αιτία κλήσης.

Η ελάχιστη αυτή μορφή διαλόγου δεν μπορεί να στοιχειοθετήσει μία τηλεφωνική συνομιλία. Η τριμερής σύσταση του διαλόγου αποκλείεται, κατά τη γνώμη μας, από την ίδια τη φύση της τηλεφωνικής επικοινωνίας για τους εξής λόγους:

α) η κλήση/απάντηση καταλαμβάνει ήδη τις δύο πρώτες εναλλαγές λόγου στην όλη επικοινωνία. Η κλήση (κουδούνισμα) θεωρείται ως η πρώτη συμμετοχή του καλούντος στο διάλογο, ενώ η φαινομενικά πρώτη χρήση του λόγου στην ουσία είναι η δεύτερη φορά συμμετοχής, με αποτέλεσμα να αποκλείεται η ολοκλήρωση της συνομιλίας σε τρεις διαδοχικές δυνατότητες λόγου

β) η τηλεφωνική επικοινωνία είναι μία εξ αποστάσεως προφορική επικοινωνία δύο ατόμων. Το γεγονός ότι δεν βλέπονται μεταξύ τους δεν τους παρέχει τη δυνατότητα να αναγνωρίσουν το ένα το άλλο πριν από την έναρξη της συνομιλίας. Κατά συνέπεια, η ταυτότητα και η αναγνώριση των δύο συνομιλητών, του καλούντος και του καλούμενου (όχι απαραίτητα και του τυχόν ενδιαμέσου για την σύνδεση προσώπου), το να γνωρίζουν δηλαδή αμοιβαία ποιος τηλεφωνεί σε ποιον, αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση της τηλεφωνικής επικοινωνίας και οι σχετικές πληροφορίες εντάσσονται στο τμήμα της έναρξης του διαλόγου

γ) λόγω της μη δυνατότητας άμεσης αναγνώρισης των δύο συνομιλητών ή λόγω της παρεμβολής τρίτου προσώπου για τη σύνδεση, το συχνότερο εκφώνημα που κατέχει την τρίτη θέση στον τηλεφωνικό διάλογο είναι η παράκληση να συνδεθεί ο καλών με το πρόσωπο με το οποίο επιθυμεί να επικοινωνήσει, εφόσον βέβαια πρόκειται για τηλεφώνημα, όπου η αναγνώριση μέσω της φωνής δεν είναι δυνατή ή δεν μπορεί να λειτουργήσει λόγω της τυπικότητας της επικοινωνίας

δ) ακόμη και στην περίπτωση των φιλικών τηλεφωνημάτων, όπου η αναγνώριση γίνεται έμμεσα μέσω της φωνής, το τμήμα της έναρξης του διαλόγου επεκτείνεται συνήθως με εκφωνήματα επαφικής μορφής που αναφέρονται στην υγεία κ.λπ. των συνομιλητών, αποκλείοντας εντελώς τηλεφωνική επικοινωνία με τρεις φορές εναλλαγή λόγου.

Σύμφωνα με τις πιο πάνω παρατηρήσεις, στοιχεία του τηλεφωνικού διαλόγου δεν μπορεί να είναι μόνο η κλήση/απάντηση για να ακολουθήσει ο λόγος της επικοινωνίας αλλά και η παράκληση σύνδεσης, η δήλωση της ταυτότητας ή η έμμεση αλληλοαναγνώριση των διαλεγόμενων, ακόμη και τα εκφωνήματα επαφικής υφής. Αυτό έχει ως συνέπεια την επέκταση της τηλεφωνικής συνομιλίας πέραν των τριών διαδοχικών εναλλαγών του λόγου.

8. Για την ιδιαιτερότητα του ζεύγους κλήση/απάντηση, βλέπε Levinson (1983), σ. 310.

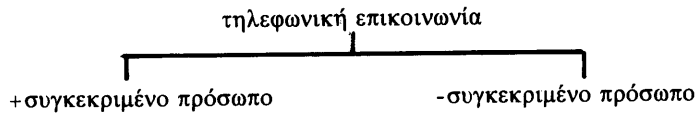
9. Έτσι αποδίδουμε τον όρο turn-taking.

Στη συνέχεια εξετάζουμε τη θέση και τη φύση της παράκλησης στη δομή του τηλεφωνικού διαλόγου.

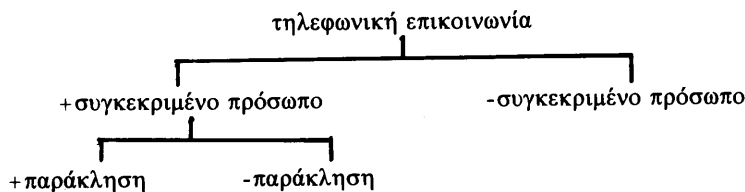
Θα μπορούσαμε αρχικά να διακρίνουμε την τηλεφωνική επικοινωνία σε δύο μεγάλες κατηγορίες ανάλογα με την επιθυμία ή μη σύνδεσης με συγκεκριμένο πρόσωπο:

α) στις τηλεφωνικές επικοινωνίες με σκοπιμότητα σύνδεσης με συγκεκριμένο πρόσωπο

β) στις τηλεφωνικές επικοινωνίες π.χ. με υπηρεσίες κ.λπ., όπου η σύνδεση με ένα πρόσωπο από το χώρο είναι αρκετή για τη μετάδοση κάποιου μηνύματος ή τη λήψη κάποιας πληροφορίας.



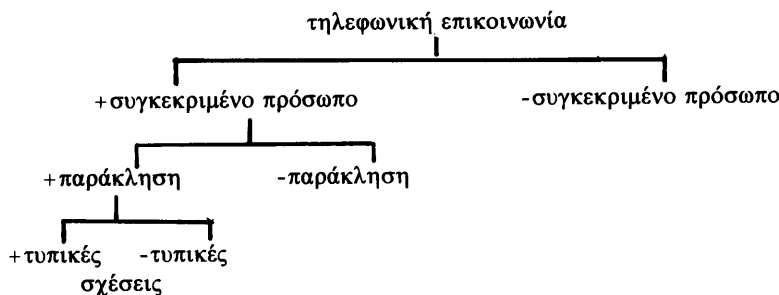
Η παράκληση όμως δεν θεωρείται πάντοτε αναγκαία ούτε στην πρώτη περίπτωση της σύνδεσης με συγκεκριμένο πρόσωπο, οπότε το σχήμα συμπληρώνεται ως εξής:



Η απουσία παράκλησης σύνδεσης καλύπτει την περίπτωση, όπου ο απαντών είναι το ζητούμενο πρόσωπο, οι σχέσεις είναι φιλικές, η δε αλληλοαναγνώριση —απαραίτητη για το διάλογο— επιτυγχάνεται μέσω της φωνής. Την τρίτη θέση σ' ένα διάλογο με τέτοιες προϋποθέσεις καλύπτει ο χαιρετισμός (π.χ. *γεια σου Μαρία*) ή άλλο σχετικό εκφώνημα (π.χ. *έλα, τι γίνεται;*), που δίνει τη δυνατότητα στον καλούμενο να αναγνωρίσει τον καλούντα και να αρχίσει η συνομιλία. Π.χ.

- (2) A ..... (κουδούνισμα)  
 B Λέγετε;  
 A Γεια σου Μαρία/ Έλα, τι γίνεται; κ.λπ.

Η παράκληση ως αναγκαίο εκφώνημα στον τηλεφωνικό διάλογο υπάρχει, ως επί το πλείστον, με την τυπική επικοινωνία και εν μέρει με τη φιλική/μη τυπική επικοινωνία, οπότε το αρχικό σχήμα παίρνει την εξής τελική μορφή:



Κύριο χαρακτηριστικό της τυπικής επικοινωνίας είναι ότι η παράκληση σύνδεσης καταλαμβάνει πολύ αρχικές θέσεις —την τρίτη κατά τα δεδομένα μας— ως προς τις διαδοχικές δυνατότητες του λόγου. Αντίθετα, στη μη τυπική επικοινωνία η παράκληση σύνδεσης μπορεί να εμφανισθεί και αργότερα στο διάλογο μετά τα σχετικά εκφωνήματα επαφικής υφής, υπό την προϋπόθεση, βέβαια, ότι ο απαντών είναι γνωστός και δεν είναι το πρόσωπο με το οποίο επιδιώκεται η τηλεφωνική συνομιλία. Η περίπτωση αυτή και σε όσες άλλες διαφοροποιείται ο απαντών από τον καλούμενο μας υποχρεώνει να δεχθούμε, πέραν της αρχικής διάκρισης σε καλούντα και καλούμενο, και τη διάκριση σε απαντώντα και καλούμενο, γεγονός που υπαγορεύει και καθορίζει την ύπαρξη ή μη παράκλησης σύνδεσης, κυρίως στις φιλικές επικοινωνίες.

Στη συνέχεια εξετάζουμε την ένταξη της παράκλησης σύνδεσης στη δομή του διαλόγου. Επειδή η συνομιλία γενικά και κατά συνέπεια και ο τηλεφωνικός διάλογος διακρίνεται σε έναρξη, θέμα, τέλος, η παράκληση σύνδεσης είναι στοιχείο της έναρξης του διαλόγου ή ανήκει στο κυρίως μέρος της τηλεφωνικής επικοινωνίας;

Ως διαχωριστικό στοιχείο μεταξύ έναρξης και θέματος θεωρείται από τον Levinson το εκφώνημα που εκφράζει την αιτία της κλήσης. Είναι δε σαφής:

«the opening section of a telephon call is usually followed in what may be called first topic slot by an announcement by the caller of the reason for the call»<sup>10</sup>.

Δεδομένου ότι η ελαχίστη διαδοχή εκφωνημάτων είναι κλήση/απάντηση/αιτία κλήσης<sup>11</sup>, δεχόμαστε τουλάχιστον ότι αναγκαία στοιχεία της έναρξης της συνομιλίας είναι η κλήση/απάντηση. Στην έναρξη όμως της τηλεφωνικής επικοινωνίας ο Schegloff —αναφέρει ο Levinson— εντάσσει και τα στοιχεία της ταυτότητας και της αναγνώρισης των συνομιλητών. Η γνώση του ποιος μιλάει σε ποιον αποτελεί έναν από τους βασικούς όρους πραγμάτωσης των στόχων του καλούντος. Με τα δεδομένα αυτά, κατά τη γνώμη μας, και η παράκληση σύνδεσης με το καλούμενο πρόσωπο εντάσσεται μέσα στα στοιχεία έναρξης της τηλεφωνικής επικοινωνίας, αφού η πραγμάτωσή της ενέχει στοιχεία προσδιορισμού της ταυτότητας του συνομιλητή.

Η παράκληση σύνδεσης όμως, όπως εμφανίζεται τουλάχιστον στην τυπική επικοινωνία, μπορεί να εκληφθεί ως αιτία της τηλεφωνικής κλήσης, πράγμα που μπορεί να κλονίσει την ορθότητα της πιο πάνω άποψης. Η εντύπωση αυτή οφείλεται στο γεγονός ότι η παράκληση σύνδεσης αποτελεί την πρώτη ομιλία του καλούντος (συνδυασμένη ή όχι με χαιρετισμό ή και δήλωση της ταυτότητας): ο καλών απαντάει στην απάντηση/ερώτηση του καλουμένου (π.χ. *λέγετε;*) με μία παράκληση σύνδεσης με συγκεκριμένο πρόσωπο (π.χ. *μπορώ να μιλήσω... κ.λπ.*). Στο σημείο αυτό η παράθεση δύο παραδειγμάτων, ενός απλού διαλόγου και ενός τηλεφωνικού, θα μας βοηθήσει στο να επισημάνουμε την ιδιαιτερότητα της τηλεφωνικής παράκλησης σύνδεσης.

(3) Α (κτυπάει στον ώμο τον Β)

Β Ναι;

Α Μπορείς να προχωρήσεις την καρέκλα σου λίγο πιο μπροστά;

10. Levinson S. (1983), σ. 312.

11. Levinson S. (1983), σ. 310.

- (4) Α ..... (κουδούνισμα τηλεφώνου)  
 Β Λέγετε;  
 Α Μπορώ να μιλήσω στον κ. Χ παρακαλώ;  
 Α .....  
 Β .....

Το παράδειγμα (3) αποτελεί κλασσική περίπτωση ολοκληρωμένου διαλόγου με τρία διαδοχικά εκφωνήματα, όπου το τρίτο κατά τον Levinson αποτελεί την αιτία της επικοινωνίας, εμφανίζεται δε στην προκειμένη περίπτωση υπό μορφήν παράκλησης. Αλλά και στον τηλεφωνικό διάλογο (4) την τρίτη θέση κατέχει η παράκληση σύνδεσης. Είναι δε χαρακτηριστικό ότι και στις δύο περιπτώσεις η ίδια πράξη ομιλίας της παράκλησης έπεται του ζεύγους της κλήσης/απάντησης (στην πρώτη περίπτωση η κλήση εμφανίζεται με το κτύπημα στον ώμο, στη δεύτερη με το κουδούνισμα του τηλεφώνου). Μετά από τις αντιστοιχίες αυτές γεννιέται το ερώτημα γιατί να μην εκληφθεί η παράκληση σύνδεσης και στον τηλεφωνικό διάλογο ως αιτία της επικοινωνίας. Η αποδοχή βέβαια μιας τέτοιας άποψης θα είχε ως αποτέλεσμα την ένταξη της τηλεφωνικής παράκλησης σύνδεσης όχι στην έναρξη, αλλά στο κύριο μέρος του διαλόγου, αφού η αιτία του διαλόγου, όπως ήδη έχουμε αναφέρει, ταυτίζεται με το πρώτο εκφώνημα του θεματικού μέρους του. Αποκλείσαμε όμως πιο πάνω μία τέτοια περίπτωση που στηρίζεται στο γεγονός ότι η παράκληση σύνδεσης έμμεσα συμβάλει στον προσδιορισμό της ταυτότητας του καλουμένου, στοιχείο αναμφίβολο της έναρξης της συνομιλίας.

Κατά την άποψή μας, λύση στο πρόβλημα μπορεί να δοθεί αν κάνουμε σαφή διάκριση μεταξύ της αιτίας της κλήσης (ως κλήση εκλαμβάνεται το κουδούνισμα του τηλεφώνου) και της αιτίας της τηλεφωνικής επικοινωνίας, που εμείς τουλάχιστον την ταυτίζουμε με ό,τι ονομάζουμε προθετικότητα του καλούντος. Το γεγονός ότι ο καλών επιθυμεί να συνδεθεί με κάποιο πρόσωπο —εκφράζεται με την παράκληση σύνδεσης— συνιστά την αιτία της κλήσης. Αποτελεί μία πρώτη δικαιολογία για την τηλεφωνική κλήση, η οποία βέβαια πρέπει να συμπληρωθεί σε ένα ολοκληρωμένο τηλεφωνικό διάλογο και από την αιτία της επικοινωνίας. Η τελευταία πραγματώνεται, εφόσον πληρωθεί ο όρος ο καλών να συνδεθεί με το συγκεκριμένο πρόσωπο που επιθυμεί, αφού μόνο τότε θα αποκαλύψει την προθετικότητά του: τη μετάδοση κάποιου συγκεκριμένου μηνύματος ή την άντληση πληροφορίας από το συνδιαλεγόμενο τηλεφωνικά πρόσωπο. Η προθετικότητα επομένως ταυτίζεται με το θεματικό μέρος του διαλόγου, αρχίζει δε να κωδικοποιείται γλωσσικά με το εκφώνημα που αναφέρεται στην αιτία της επικοινωνίας και όχι στην αιτία της κλήσης. Είναι λοιπόν επόμενο να εντάξουμε την παράκληση σύνδεσης (αιτία κλήσης) στην έναρξη του διαλόγου, αφού αποτελεί όρο πραγμάτωσης της προθετικότητας του καλούντος, όπως αποτελεί και το ζεύγος εκφωνημάτων κλήση/απάντηση. Στο σημείο αυτό νομίζουμε ότι βρίσκεται η διαφορά της παράκλησης στα δύο παραδείγματά μας. Στον απλό διάλογο η παράκληση αποτελεί το περιεχόμενο της προθετικότητας του αρχικού ομιλητή. Εμπεριέχει το μήνυμα που θέλει να μεταδώσει. Είναι χαρακτηριστικό ότι εδώ πρόκειται για ταύτιση αιτίας κλήσης και αιτίας επικοινωνίας. Αντίθετα, στην τηλεφωνική επικοινωνία, λόγω της ιδιαιτερότητάς της, οι δύο αιτίες (εφόσον υπάρχουν) διακρίνονται. Και τη μεν πρώτη την εντάσσουμε στην έναρξη του διαλόγου, τη δε δεύτερη στο θέμα. Όσον αφορά στη συσχέτιση της παράκλησης σύνδεσης με το πρώτο μέρος, επικουρικά αναφέρουμε ότι, τουλάχιστον για την τυπική επικοινωνία, στοιχεία που αναμφισβήτητα ανήκουν στην έναρξη του διαλόγου, όπως η ταυτότητα



του καλούντος, συχνά έπονται της παράκλησης σύνδεσης, γεγονός που ως επιπρόσθετος λόγος εμποδίζει να την εντάξουμε στο θεματικό μέρος του διαλόγου.

Για να ανακεφαλαιώσουμε τις απόψεις μας πάνω στην παράκληση σύνδεσης, δεχόμαστε ότι αυτή αποτελεί στοιχείο της έναρξης του διαλόγου, διότι εκφράζει την αιτία της κλήσης και όχι την αιτία της τηλεφωνικής επικοινωνίας. Κατέχει δε συνήθως την τρίτη διαδοχική δυνατότητα λόγου στις τυπικές επικοινωνίες, στις δε μη τυπικές/φιλικές μπορεί να εμφανισθεί και αργότερα στο λόγο, αφού είναι δυνατόν, στην περίπτωση που ο απαντών και το ενδιαμέσο πρόσωπο είναι γνωστοί, να προηγηθούν επαφικά εκφωνήματα. Τέλος, διαφέρει η τηλεφωνική παράκληση σύνδεσης της απλής παράκλησης μετά από ζεύγος κλήση/απάντηση στο ότι η μεν πρώτη αποτελεί προϋπόθεση της πραγμάτωσης της προθετικότητας που χαρακτηρίζει ένα τηλεφωνικό διάλογο, η δε δεύτερη συνιστά την ίδια την προθετικότητα.

### 3. Δομικά σχήματα της παράκλησης

Τα δομικά σχήματα με τα οποία κυρίως εκφράζεται στη Νέα Ελληνική το εκφώνημα της παράκλησης σύνδεσης —χωρίς να εξαντλούμε τις λεκτικές δυνατότητες— θα μπορούσαν να ενταχθούν στις εξής κατηγορίες<sup>12</sup>:

α) ερώτηση με χρήση τροπικών ρημάτων σε όλους τους δυνατούς συνδυασμούς: *μπορώ να μιλήσω..., θα μπορούσα..., μήπως μπορώ..., μήπως θα μπορούσα..., είναι εύκολο..., που προαιρετικά συνοδεύεται από το χαρακτηριστικό δείκτη της παράκλησης: παρακαλώ (σε/σας παρακαλώ) στην αρχή ή στο τέλος του εκφωνήματος*

β) δυνατική οριστική του ρήματος *θέλω (θα ήθελα): τον/την... θα ήθελα*<sup>13</sup>

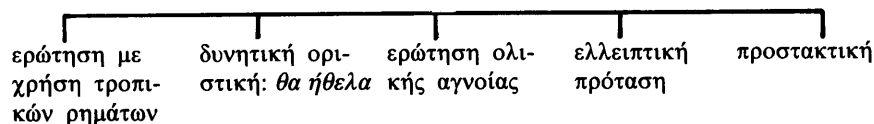
γ) ερώτηση ολικής αγνοίας: *μου δίνετε τον/την..., ο/η... είναι εκεί;*

δ) ελλειπτική πρόταση, όπου κυριαρχεί ο δείκτης *παρακαλώ: τον/την... παρακαλώ*

ε) χρήση προστακτικής: *δώσε/δώστε μου...*

Σχηματικά παριστάνονται ως εξής:

#### Δομικά σχήματα παράκλησης σύνδεσης



Γενικά παρατηρούμε ότι οι πιο πάνω μορφές δεν είναι παρά βασικοί και συμβατικοί αποδεκτοί τρόποι έκφρασης της παράκλησης. Αν δε τους εξετάσουμε από πλευράς άμεσης ή έμμεσης έκφρασής της, παρατηρούμε ότι η έμμεσότητα υπερτερεί, αφού η ερώτηση με χρήση τροπικών ρημάτων, η ερώτηση ολικής αγνοίας και η δυνατική οριστική (*θα ήθελα*) αποτελούν στρατηγικές έμμεσότητας της παράκλησης και μόνο η χρήση της απλής προστακτικής συνιστά την άμεση έκφρασή της. Πρέπει

12. Για μια γενικότερη κατηγοριοποίηση των κατευθυντικών, βλέπε Ervin-Gripp S. (1976), σ. 29.

13. Για την μετριαστική χρήση του *θα* + παρατατικός, βλέπε Τζάρτζανος Α. (1946-1963), Νεοελληνική Σύνταξις (της κοινής Δημοτικής), § 191, σημ. α'.

να επιστημόνουμε, επίσης, ότι η συγκεκριμένη παράκληση στην τηλεφωνική επικοινωνία έχει ορισμένα σταθερά χαρακτηριστικά, που της δίνουν κάποια ιδιαιτερότητα μέσα στο όλο φάσμα έκφρασης της εν λόγω πράξης ομιλίας στη γλώσσα:

α) το περιεχόμενο της παράκλησης παραμένει πάντοτε σταθερό. Αναφέρεται σε επιθυμία του καλούντος για τηλεφωνική σύνδεση με συγκεκριμένο πρόσωπο

β) η λεκτική απόδοση της παράκλησης σύνδεσης κινείται σε περιορισμένα δομικά σχήματα, με αποτέλεσμα το εκφώνημα να χαρακτηρίζεται από σαφήνεια, η δε αποκωδικοποίηση του σχετικού μηνύματος από τον συνομιλητή να είναι ιδιαίτερα εύκολη. Με άλλα λόγια οι τρόποι έκφρασης της παράκλησης σύνδεσης είναι αναμενόμενοι και εμπίπτουν στο χώρο των προσδοκιών του δέκτη. Έτσι, δεν λειτουργεί στην υπό έρευνα τηλεφωνική παράκληση η στρατηγική π.χ. του υπαινιγμού, που είναι γενικώς πολύ συνηθισμένος μηχανισμός έμμεσης έκφρασης της παράκλησης στη γλώσσα.

Σε ό,τι ακολουθεί θα εξετάσουμε τους πιο πάνω τρόπους έκφρασης της παράκλησης σύνδεσης από την πλευρά της κοινωνικής τους σημασίας και λειτουργίας. Κατ' αρχήν θα περιορισθούμε σε γενικές εκτιμήσεις για να αναφερθούμε στη συνέχεια στη σύνδεση και συσχέτιση των δομών με στοιχεία συγκεκριμένου κοινωνικού περιβάλλοντος (του πανεπιστημιακού), όπως αυτά προκύπτουν σταθερά από τα δεδομένα μας.

Είναι φανερό ότι οι διάφορες μορφές παράκλησης σύνδεσης χαρακτηρίζονται από μία κλιμάκωση τυπικότητας, που διέπει τη συγκεκριμένη επικοινωνία. Οι ερωτήσεις με χρήση τροπικών ρημάτων κατέχουν το ανώτατο σημείο τυπικότητας, που στην πραγματικότητα πρόκειται για διακριτικότητα<sup>14</sup>, ενώ εκ διαμέτρου αντίθετη θέση στην κλίμακα κατέχει η χρήση της προστακτικής. Τα άλλα σχήματα της παράκλησης σύνδεσης, όπως τα έχουμε κατηγοριοποιήσει, της ερώτησης ολικής αγνοίας, της δυνητικής οριστικής (*θα ήθελα*) και του ελλειπτικού εκφώνηματος κατέχουν τα ενδιάμεσα σημεία. Συγκεκριμένα, όπου απαιτείται αυξημένη ευγένεια για ποικίλους λόγους (π.χ. διαφορά κοινωνικών ρόλων, τυπικότητα σχέσεων κ.λπ.) υπάρχει όχι αποκλειστική χρήση, αλλά ίσως σαφής προτίμηση των σχημάτων με τροπικά ρήματα (*μπορώ...*, *θα μπορούσα...*, *μήπως μπορώ...*, *μήπως θα μπορούσα...*, *είναι εύκολο...*), τα οποία συνοδεύονται συνήθως από το χαρακτηριστικό δείκτη της παράκλησης, *παρακαλώ*. Αξίζει να σημειωθεί ότι και μέσα στην ίδια αυτή κατηγορία υπολανθάνει, θα λέγαμε, μία εσωτερική κλιμάκωση της εκφρασμένης ευγένειας με σχετική ελευθερία στη χρήση, ενδεικτικό της εσωτερικής και προσωπικής τοποθέτησης του καλούντος στην εκτίμηση της συγκεκριμένης επικοινωνιακής σχέσης. Τα σχήματα: *θα μπορούσα...* και *μήπως μπορώ...* είναι εντονότερα στην έκφραση ευγένειας του *μπορώ...*, όπως επίσης εκφράζει αυξημένη διακριτικότητα η πλεοναστική συσσώρευση στοιχείων στο *μήπως θα μπορούσα...* έναντι των άλλων.

Σε χαμηλότερους τόνους αυξημένης διακριτικότητας τοποθετείται το σχήμα: *τον/την... θα ήθελα...*, αλλά πάντοτε μέσα στα πλαίσια της συνηθισμένης τυπικότητας, όπου εντάσσεται και το ελλειπτικό εκφώνημα: *τον/την... παρακαλώ*, ενώ διαφορετικού ύφους μοιάζει η ερώτηση: *μου δίνετε τον/την...* Τέλος, η ερώτηση: *ο/η Χ είναι εκεί;* και η χρήση της προστακτικής θα χαρακτηρίζονταν ως μη τυπικές επιλογές.

14. Ως διακριτικότητα, υπό την έννοια της μορφής ευγένειας, αποδίδουμε τον όρο *tact*, όπως χρησιμοποιείται από τον Leech (1983), 107 κ.ε.

Σύμφωνα με την κοινωνική τους σημασία τα δομικά σχήματα διακρίνονται ως εξής:

Διαβαθμίσεις δομικών σχημάτων

|                                                                |                                                                                                                             |                                                                              |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| αυξημένη διακριτικότητα<br>(ερώτηση με χρήση τροπικών ρημάτων) | συνηθισμένη τυπικότητα<br>(δυνητική οριστική: <i>θα ήθελα</i> , ερώτηση: <i>μου δίνετε τον/την...</i> , ελλειπτική πρόταση) | μη τυπικότητα/φιλικότητα<br>(ερώτηση: <i>ο/η... είναι εκεί;</i> προστακτική) |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|

Ως προς το χώρο της συνηθισμένης τυπικότητας θα παρατηρούσαμε ότι και εδώ δεν υπάρχει απόλυτη ισοτιμία μεταξύ των σχημάτων που εντάσσονται σ' αυτήν. Η χρήση της δυνητικής οριστικής: *τον/την... θα ήθελα* και της ερώτησης: *μου δίνετε τον/την...* εμφανίζουν μια αμυδρή διαφοροποίηση, αφού το πρώτο σχήμα αποκλίνει προς την αυξημένη διακριτικότητα, ενώ το δεύτερο προς τη μη τυπικότητα.

Η προτεινόμενη κατηγοριοποίηση θα μπορούσε να συνδεθεί θεωρητικά με τη γνωστή θεωρία των P. Brown — S. Levinson για τη θετική και αρνητική ευγένεια, στηριγμένη στη θεωρία του «προσώπου»<sup>15</sup>. Στην προκειμένη περίπτωση η ίδια η πράξη ομιλίας της παράκλησης απειλεί την ελευθερία δραστηριότητας του προσώπου προς το οποίο απευθύνεται και, κατά συνέπεια, το «αρνητικό του πρόσωπο». Όσο μεγαλύτερη είναι η συνειδητοποίηση της παραβίασης της ελευθερίας του καλούμενου από την πλευρά του καλούντος — πράγμα που βαίνει παράλληλα με διάφορες κοινωνικές παραμέτρους — τόσο απαραίτητη θεωρείται η μεγαλύτερη εμμεσότητα στην εκφώνηση των λεγομένων.

Μέσα από το σκεπτικό αυτό, τα δομικά σχήματα αυξημένης διακριτικότητας, με τη χρήση των τροπικών ρημάτων, αποτελούν τη μέγιστη δυνατή έκφραση εμμεσότητας έναντι των άλλων σχημάτων. Πράγματι, στην περίπτωση αυτή ο καλών εμφανίζεται, κυρίως, να ζητάει την άδεια από τον απαντώντα να μιλήσει με συγκεκριμένο πρόσωπο, πράγμα που αποτελεί πιο προσεγμένη στρατηγική έναντι των σχημάτων της συνηθισμένης τυπικότητας, όπου κυρίως α) εκφράζεται με τρόπο μετριαστικό η επιθυμία του καλούντος να επικοινωνήσει τηλεφωνικά (*τον/την... θα ήθελα...*) ή β) επιδιώκεται η σχετική σύνδεση με χρήση ερώτησης ολικής αγνοίας (*μου δίνετε τον/την...*). Όσον αφορά στο ελλειπτικό εκφώνημα της παράκλησης (*τον/την κ. Χ παρακαλώ*) μπορεί να ενταχθεί στην πρώτη ή στη δεύτερη από τις πιο πάνω περιπτώσεις.

Στη μη τυπικότητα/φιλικότητα τα δομικά σχήματα που χρησιμοποιούνται είτε εκφράζουν ευθέως την παράκληση με προστακτική, πράγμα που προϋποθέτει ότι ο καλών δεν λαμβάνει υπόψη του το «αρνητικό πρόσωπο» του καλούμενου, είτε έμμεσα με ερώτηση ολικής αγνοίας (*ο/η... είναι εκεί;*), που υπονοεί ότι η σύνδεση θεωρείται βεβαία, αν ο καλούμενος βρίσκεται στο χώρο του τηλεφώνου.

Ένα ερώτημα που γεννήθηκε κατά τη μελέτη των δεδομένων είναι κατά πόσον η

15. Σχετικά με την έννοια του «προσώπου» και την θετική και αρνητική ευγένεια, βλέπε Brown P. — Levinson S. (1978), σ. 66 κ.ε.

κατάλληλη επιλογή του δομικού σχήματος συνδέεται πάντοτε με τον άμεσο αποδέκτη της παράκλησης σύνδεσης, δηλ. τον απαντώντα ή και με το ζητούμενο πρόσωπο. Πράγματι, ορισμένες χρήσεις αυξημένης διακριτικότητας (*μπορώ... θα μπορούσα...*) στα δεδομένα μας ενισχύουν την άποψη ότι το συγκεκριμένο δομικό σχήμα δεν επιλέγεται πάντοτε σύμφωνα με τον απαντώντα αλλά και με το ζητούμενο πρόσωπο, όπου βέβαια δεν συμπίπτουν. Μια τέτοια τάση είναι πολύ φανερή στην επιλογή του κατάλληλου τύπου παράκλησης σύνδεσης από τους φοιτητές προς τους καθηγητές είτε σε άμεση σύνδεση είτε μέσω ενδιάμεσου προσώπου. Και στις δύο περιπτώσεις χρησιμοποιείται πολύ συχνά το ίδιο δομικό σχήμα αυξημένης διακριτικότητας, μολονότι είναι βέβαιο ότι η προσεγμένη παράκληση σύνδεσης δεν αφορά το ενδιάμεσο πρόσωπο αλλά το ζητούμενο. Στις περιπτώσεις αυτές εκείνο που φαίνεται να ενδιαφέρει και να λαμβάνεται υπόψη είναι το «αρνητικό πρόσωπο» του ατόμου με το οποίο επιδιώκεται τηλεφωνική σύνδεση και του οποίου η ελευθερία παραβιάζεται όχι με την πραγματοποίηση κάποιας συγκεκριμένης ενέργειας, αλλά με την επιδίωξη για παραχώρηση και διάθεση του εαυτού του στον τηλεφωνικό διάλογο. Παρατηρείται δηλαδή το φαινόμενο η επιλεγόμενη στρατηγική για την παράκληση σύνδεσης να μη συνδέεται με τον ομιλητή και συνομιλητή, αλλά με τον ομιλητή και ένα τρίτο πρόσωπο.

Μετά από τις πιο πάνω γενικές παρατηρήσεις για τα δομικά σχήματα της τηλεφωνικής παράκλησης σύνδεσης, θα εξετάσουμε πώς λειτουργεί το σχετικό εκφώνημα στο ενδεικτικό τμήμα της πανεπιστημιακής κοινότητας που επιλέξαμε (Φιλοσοφική Σχολή).

Τους δυνατούς τύπους της παράκλησης σύνδεσης στο συγκεκριμένο περιβάλλον θα μπορούσαμε να τους τοποθετήσουμε πάνω σε δύο άξονες: α) τον άξονα του διδακτικού προσωπικού και β) τον άξονα του φοιτητή. Στην πρώτη περίπτωση αναφέρονται τηλεφωνικές επικοινωνίες μεταξύ των μελών του διδακτικού προσωπικού ή μεταξύ αυτών και του διοικητικού για θέματα καθαρώς υπηρεσιακά, οι δε σχέσεις χαρακτηρίζονται ως σύμμετρες. Αντίθετα, στις τηλεφωνικές επικοινωνίες με αφετηρία τον φοιτητή οι σχέσεις μπορεί να θεωρηθούν ως σύμμετρες (μεταξύ φοιτητών) αλλά και ασύμμετρες (κυρίως μεταξύ φοιτητών και διδακτικού προσωπικού).

Αν και μεταξύ των δύο περιπτώσεων η δεύτερη εμφανίζει το μεγαλύτερο ενδιαφέρον, θα αναφερθούμε εν συντομία και στην πρώτη.

Η τηλεφωνική επικοινωνία στις σύμμετρες σχέσεις διέπεται από συνηθισμένη τυπικότητα ή και μη τυπικότητα, ανάλογα με τις τυπικές ή φιλικές σχέσεις μεταξύ των διαλεγόμενων. Η χρήση της παράκλησης σύνδεσης δεν είναι πάντοτε υποχρεωτική, αφού η αναγνώριση μπορεί να γίνει έμμεσα μέσω της φωνής ή να χρησιμοποιηθεί η ερώτηση: *ο/η κ. Χ; Υποχρεωτική παραμένει, όταν στη σύνδεση παρεμβάλλεται άλλο πρόσωπο, οπότε τα σχήματα που χρησιμοποιούνται είναι της συνηθισμένης τυπικότητας (τον/την κ. Χ θα ήθελα, τον/την κ. Χ παρακαλώ, μου δίνετε τον/την κ. Χ;) ή και της μη τυπικότητας/φιλικότητας (ο κ. Χ είναι εκεί; ή δώσε/δώστε μου...), που διαμορφώνεται και από τη σχέση του καλούντος με το ενδιάμεσο πρόσωπο και από την εργασιακή υποχρέωση του τελευταίου για σύνδεση (π.χ. όταν το ενδιάμεσο πρόσωπο είναι γραμματέας). Ένα πάντως είναι βέβαιο, όσο πιο συχνές (π.χ. λόγω συνεργασίας) και φιλικές οι σχέσεις του καλούντος και του καλουμένου, τόσο πιο απλό και μη τυπικό το δομικό σχήμα της παράκλησης σύνδεσης.*

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να παρατηρήσουμε ότι στην περίπτωση ενδιάμεσου προσώπου πολύ συχνά, για να διευκολυνθεί η σύνδεση, δηλώνεται η ταυτότητα του

καλούντος με ή χωρίς την ιδιότητά του (π.χ. *καθηγητής Χ ή Χ από την γραμματεία*) και ακολουθεί η παράκληση σύνδεσης.

Αν και δεν είναι απόλυτα δεσμευτικοί οι τύποι της παράκλησης σύνδεσης όπως χρησιμοποιούνται από τους φοιτητές, φαίνεται να συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την ποικιλία των χρήσεων που εμφανίζουν. Αυτό διαπιστώθηκε, κυρίως, από τις απαντήσεις σε ειδικό ερωτηματολόγιο<sup>16</sup>, το οποίο, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, διανεμήθηκε σε πάνω από 50 φοιτητές.

Επειδή στο ερωτηματολόγιο αυτό ακολουθήσαμε τη μέθοδο της πολλαπλής επιλογής (multiple choice), προτάξαμε 22 δομικά σχήματα παράκλησης σύνδεσης<sup>17</sup>, στα οποία, ανάλογα με την περίπτωση, κατά την απάντηση θα έπρεπε επιπλέον να σημειωθεί αν χρησιμοποιούνται με μικρό όνομα χωρίς τίτλο ή αν συνοδεύονται από χαιρετισμό (π.χ. *καλημέρα, καλημέρα σας*) ή και δήλωση της ταυτότητας του καλούντος. Στη συνέχεια διακρίναμε τηλεφωνικές κλήσεις προς τρεις κατευθύνσεις: α) προς τους διδάσκοντες β) προς τους διοικητικούς και γ) προς τους συμφοιτητές. Μέσα στο γενικό αυτό πλαίσιο, ο φοιτητής καλείται να επιλέξει το κατάλληλο δομικό σχήμα λαμβάνοντας υπόψη του μεταβλητές όπως: α) η τυπικότητα β) η συχνότητα γ) η μη τυπικότητα ή φιλικότητα της τηλεφωνικής επικοινωνίας, δ) η άμεση ή έμμεση σύνδεση, ε) ο χώρος όπου βρίσκεται ο καλούμενος (γραφείο/σπίτι), στ) η σκοπιμότητα της τηλεφωνικής επικοινωνίας και ζ) το γεγονός ότι ο καλών είναι γνωστός ή άγνω-

- 
16. Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου που επιβεβαιώθηκαν από την άμεση επικοινωνία είναι κυρίως εκείνες που αναφέρονται στην παράκληση σύνδεσης των φοιτητών με το διδακτικό προσωπικό.
17. Τα δομικά σχήματα που αναφέρονται στην αρχή του ερωτηματολογίου είναι τα εξής:
1. *Μπορώ να μιλήσω στον/στην κ. Χ;*
  2. *Θα μπορούσα...*
  3. *Μήπως μπορώ...*
  4. *Μήπως θα μπορούσα...*
  5. *Είναι εύκολο...*
  6. *Μου δίνετε τον/την κ. Χ;*
  7. *Ο/Η κ. Χ είναι εκεί;*
  8. *Τον/Την κ. Χ θα ήθελα*
  9. *Παρακαλώ...* (ακολουθεί ένα από τα εκφωνήματα 1-8)
  10. (Προηγείται ένα από τα εκφωνήματα 1-8) *...παρακαλώ*
  11. *Σας παρακαλώ...* (ακολουθεί ένα από τα εκφωνήματα 1-8)
  12. (Προηγείται ένα από τα εκφωνήματα 1-8) *...σας παρακαλώ*
  13. *Παρακαλώ τον/την κ. Χ*
  14. *Τον/Την κ. Χ παρακαλώ*
  15. *Παρακαλώ, δώσε μου τον/την κ. Χ*
  16. *Δώσε μου τον/την κ. Χ παρακαλώ*
  17. *Σε παρακαλώ, δώσε μου τον/την κ. Χ*
  18. *Δώσε μου τον/την κ. Χ σε παρακαλώ*
  19. *Παρακαλώ, δώστε μου τον/την κ. Χ*
  20. *Δώστε μου τον/την κ. Χ παρακαλώ*
  21. *Σας παρακαλώ δώστε μου τον/την κ. Χ*
  22. *Δώστε μου τον/την κ. Χ σας παρακαλώ*

Σε κάθε επιλογή ζητήθηκε επιπλέον να σημειωθεί, με κατάλληλη ένδειξη, αν χρησιμοποιείται με μικρό όνομα χωρίς τίτλο και αν συνοδεύεται από χαιρετισμό ή δήλωση της ταυτότητας του καλούντος.

στος στο οικογενειακό περιβάλλον του καλουμένου. Οι παράμετροι ε' και στ' αναφέρονται, κυρίως, στην τηλεφωνική επικοινωνία με τους διδάσκοντες, ενώ η τελευταία λειτουργεί στην επικοινωνία των φοιτητών μεταξύ τους.

Σαφής προτίμηση των φοιτητών —σε ποσοστό 93% περίπου— στην άμεση επικοινωνία τους με το διδακτικό προσωπικό στο γραφείο ή στο σπίτι θεωρείται η χρήση των δομικών σχημάτων με τροπικά ρήματα (αυξημένη διακριτικότητα) και μάλιστα με έντονη υπεροχή των δομών: *θα μπορούσα...*, *μήπως θα μπορούσα...* Σε τρεις μόνο περιπτώσεις (ποσοστό 6%) χρησιμοποιούνται τύποι της συνηθισμένης τυπικότητας (*τον/την κ. Χ θα ήθελα, τον/την κ. Χ παρακαλώ*) ή και ακόμη της μη τυπικότητας (*ο/η κ. Χ είναι εκεί;*) για επικοινωνία που αναφέρεται σε υπόθεση του καλουμένου (του καθηγητή).

Στις μισές περίπου των περιπτώσεων οι πιο πάνω χρήσεις συνοδεύονται στο τέλος ή στην αρχή του εκφωνήματος με τον χαρακτηριστικό δείκτη της παράκλησης *παρακαλώ* ή *σας παρακαλώ*.

Σε μικρό ποσοστό φαίνεται να κινείται η διαφοροποίηση των τύπων σε σχέση με το ποιον αφορά το θέμα της τηλεφωνικής επικοινωνίας. Είναι δε χαρακτηριστικό ότι η μικρή αυτή διαφοροποίηση μπορεί να εμφανίζεται και με επιλογές μεταξύ των τύπων της αυξημένης διακριτικότητας. Έτσι χρησιμοποιούνται οι εξής δομές: *θα μπορούσα...* έναντι *είναι εύκολο...*, *μήπως μπορώ...* έναντι *μπορώ...*, *μήπως θα μπορούσα...* έναντι *θα μπορούσα...*, πράγμα που βεβαιώνει μια κάποια κλιμάκωση ευγένειας μεταξύ των σχετικών τύπων, από τους οποίους όσοι δηλώνουν ξεχωριστή ευγένεια χρησιμοποιούνται όταν το θέμα της τηλεφωνικής επικοινωνίας αφορά τον καλούντα.

Δεν παίζει επίσης σημαντικό ρόλο στην άμεση επικοινωνία ούτε ο τόπος όπου βρίσκεται ο καλούμενος (γραφείο/σπίτι), αφού οι περισσότεροι επιμένουν να μη διαφοροποιούν τον τύπο ως προς τον παράγοντα αυτόν, εκτός από μια περίπτωση, όπου περιέργως χρησιμοποιείται ο τύπος: *μου δίνετε τον/την...* για την άμεση επικοινωνία στο σπίτι, έναντι του: *θα μπορούσα/μήπως θα μπορούσα...* στην αντίστοιχη στο γραφείο.

Στην έμμεση τυπική επικοινωνία, όπου παρεμβάλλεται ένα τρίτο πρόσωπο στο γραφείο ή στο σπίτι, είναι χαρακτηριστική η ποικιλία των τύπων, παρ' όλη και εδώ την υπεροχή στη χρήση των τροπικών ρημάτων. Πάντως είναι αξιοσημείωτη η συχνότερη εμφάνιση, έναντι της άμεσης τυπικής επικοινωνίας, τύπων της συνηθισμένης τυπικότητας ή και μη τυπικότητας (*τον/την κ. Χ θα ήθελα, τον κ. Χ παρακαλώ, ο κ. Χ είναι εκεί; δώστε μου τον κ. Χ παρακαλώ*).

Ο παράγοντας του τόπου (γραφείο/σπίτι), όπου μέσω ενός ενδιάμεσου προσώπου επιτυγχάνεται η σύνδεση, επηρεάζει το 1/3 των ερωτηθέντων. Πράγματι, στην έμμεση σύνδεση στο γραφείο χρησιμοποιούνται κατά προτίμηση εκφωνήματα χαμηλότερου τόνου διακριτικότητας, έναντι της σύνδεσης στο σπίτι. Η διαφορά μπορεί να εκφρασθεί:

α) με την παρουσία/απουσία του *παρακαλώ* συνοδευόμενου από τον ίδιο τύπο τροπικών δομικών σχημάτων (*θα μπορούσα.../παρακαλώ, θα μπορούσα...*)

β) με τη χρήση του *παρακαλώ* έναντι του *σας παρακαλώ* και με έναν από τους τύπους της αυξημένης διακριτικότητας (*παρακαλώ, μπορώ...* έναντι *σας παρακαλώ, θα μπορούσα...*)

γ) με την παρουσία/απουσία του χαιρετισμού (*παρακαλώ, μήπως θα μπορούσα...*, έναντι *καλημέρα σας, μήπως θα μπορούσα...*)

δ) με τη χρήση σχημάτων συνηθισμένης τυπικότητας και ευγένειας, που ενισχύονται από την παρουσία του χαιρετισμού και του *παρακαλώ* (*καλημέρα σας, τον/την*

κ. Χ θα ήθελα παρακαλώ, καλημέρα σας, μου δίνετε τον/την κ. Χ παρακαλώ;) έναντι τύπων αυξημένης διακριτικότητας (μήπως θα μπορούσα... θα μπορούσα..., είναι εύκολο...), με παράλληλη χρήση του χαιρετισμού και του δείκτη παρακαλώ

ε) με τη χρήση της προστακτικής σε πολύ περιορισμένο βαθμό (σας παρακαλώ, δώστε μου...) έναντι τύπων χαρακτηριστικής ευγένειας (μήπως θα μπορούσα...).

Γίνεται φανερό από τις πιο πάνω χρήσεις ότι η κλίμακα των αποχρώσεων και των τόνων της ευγένειας διαμορφώνεται, εκτός των άλλων, από την παρουσία ή απουσία του χαρακτηριστικού δείκτη παρακαλώ και από την παρουσία του σε συνδυασμό ή όχι με την αντωνυμία (παρακαλώ έναντι σας παρακαλώ) ή και με το χαιρετισμό (παρακαλώ..., έναντι καλημέρα σας, παρακαλώ...).

Τέλος, στην έμμεση τυπική επικοινωνία, αν το θέμα αφορά τον καλούμενο ή τον καλούμενο δεν φαίνεται να επηρεάζει τον τύπο της παράκλησης, αφού σχετικές αποκλίσεις δεν παρατηρήθηκαν στις απαντήσεις των φοιτητών.

Η συχνότητα της τυπικής επικοινωνίας, που μπορεί να οφείλεται σε συνεργασία ή σε άλλους λόγους, φαίνεται να επιδρά αποφασιστικά στη μορφή της παράκλησης σύνδεσης. Κύριο και βασικό χαρακτηριστικό της, σε αντίθεση προς την τυπική επικοινωνία, η υποχώρηση των τροπικών δομικών σχημάτων και η επίδοση των τύπων συνηθισμένης τυπικότητας. Η εικόνα που δίνεται είναι η εξής: Το 40% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν και στη συχνή επικοινωνία αποκλειστικά τροπικά σχήματα, ενώ το 60% χρησιμοποιεί μεικτό, θα λέγαμε, σύστημα με επιπλέον χρήση τύπων της συνηθισμένης τυπικότητας, ακόμη και της μη τυπικότητας, ανάλογα με τους επιμέρους παράγοντες (άμεση/έμμεση επικοινωνία, γραφείο/σπίτι κ.λπ.). Συχνή χαρακτηρίζεται η χρήση των σχημάτων: τον/την κ. Χ θα ήθελα, μου δίνετε τον/την κ. Χ; τον/την κ. Χ παρακαλώ, και πιο περιορισμένη η χρήση της προστακτικής (παρακαλώ δώστε μου..., δώστε μου σας παρακαλώ...).

Στην άμεση συχνή επικοινωνία και στη μεικτή χρήση, αν και υπάρχει διαφοροποίηση ως προς τον παράγοντα γραφείο/σπίτι, δεν θα μπορούσαμε με βεβαιότητα να υποστηρίξουμε σε ποια περίπτωση χρησιμοποιείται χαρακτηριστική διακριτικότητα και σε ποια όχι, αφού σε άλλους φοιτητές (περίπου στους μισούς) η απασχόληση του καλούμενου στο σπίτι υπαγορεύει τη χρήση διακριτικότερων δομικών σχημάτων, ενώ για άλλους η άμεση επικοινωνία στο γραφείο είναι αυτή που υπολογίζεται. Τέλος, πολύ μικρή μέχρι αμελητέα θεωρείται και η διαφοροποίηση ως προς το ποιον αφορά το θέμα του τηλεφωνικού διαλόγου.

Διαφορετική εμφανίζεται η εικόνα ως προς τον τελευταίο αυτό παράγοντα στην έμμεση συχνή επικοινωνία. Εδώ πρόκειται για σαφή χρήση χαμηλότερων τόνων ευγένειας, που είναι έντονη στην έμμεση σύνδεση στο γραφείο. Σχεδόν σε καμιά περίπτωση του μεικτού συστήματος τύπων παράκλησης δεν χρησιμοποιείται τροπικό ρήμα για σύνδεση στο γραφείο, ενώ συχνά παρατηρείται στην αντίστοιχη περίπτωση στο σπίτι. Η συναίσθηση της ενόχλησης στο σπίτι και η πιθανή αποκλειστική απασχόληση προσώπου στο γραφείο που μεσολαβεί στις τηλεφωνικές επικοινωνίες ίσως να δικαιολογούν μια τέτοια επιλογή. Αξίζει στη συνέχεια να επισημάνουμε ότι στη συχνή επικοινωνία τόσο την άμεση όσο και την έμμεση παραμένει άνευ σημασίας ο παράγοντας του θέματος της τηλεφωνικής κλήσης.

Τέλος, στην περίπτωση της μη τυπικότητας/φιλικότητας πολλοί φοιτητές αμφισβήτησαν τη δυνατότητα στενών φιλικών σχέσεων μεταξύ καθηγητών και φοιτητών, ικανή να επηρεάσει την μορφή του υπό εξέταση εκφωνήματος και προτίμησαν να μην απαντήσουν στη σχετική ερώτηση. Είναι χαρακτηριστική, πάντως, σε όσους απάντησαν, η ακόμη μεγαλύτερη συχνότητα στη χρήση απλούστερων μορφών παρά-

κλήσης σύνδεσης. Συγκεκριμένα, δεν υπήρχαν απαντήσεις με αμιγή χρήση τροπικών σχημάτων (πλην μιας!) για όλες τις παραμέτρους, ενώ αντίθετα το 40% των απαντήσεων αποτελείτο από τύπους αμιγώς της συνηθισμένης τυπικότητας αλλά και της μη τυπικότητας (χρήση προστακτικής). Ως σπάνια θα χαρακτηρίζαμε τη χρήση της αυξημένης διακριτικότητας στη συγκεκριμένη περίπτωση, με προτίμηση του σχήματος: *είναι εύκολο...* Πάντως πρέπει να επισημάνουμε ότι στην τελευταία αυτή περίπτωση οι επιλογές των ερωτηθέντων δεν μας δίδουν τη δυνατότητα να εξαγάγουμε συμπεράσματα ως προς τους παράγοντες τόπος και θέμα. Το μόνο που μπορούμε να παρατηρήσουμε είναι ότι υπάρχει μια ποικιλία απαντήσεων, που κινείται σαφώς στην πλειονότητά της προς την κατεύθυνση της συνηθισμένης τυπικότητας ή και μη τυπικότητας.

Προτίμηση προς τους τύπους της αυξημένης διακριτικότητας εμφανίζουν οι φοιτητές στις τηλεφωνικές κλήσεις τους προς τους διοικητικούς (Γραμματεία), σε ποσοστό που καλύπτει το 55% των ερωτηθέντων, ενώ το 45% χρησιμοποιεί για όλες τις δυνατές σχέσεις (τυπικές, τυπικές με συχνότητα επικοινωνίας, φιλικές) τους τύπους της συνηθισμένης τυπικότητας ή και μη τυπικότητας. Μεταξύ των δύο ομάδων είναι χαρακτηριστική η εξής διαφορά: στη μεν πρώτη παρατηρείται μία μικρή απόκλιση από τη χαρακτηριστική ευγένεια προς τη συνηθισμένη, όταν οι σχέσεις θεωρούνται φιλικές, με την περιορισμένη χρήση του σχήματος: *μου δίνετε τον/την...* Πρόκειται για μια ελαφρά μετατόπιση από τη χαρακτηριστική στη συνηθισμένη ευγένεια σε πολύ μικρό ποσοστό, χωρίς να παρατηρείται σε καμία περίπτωση κίνηση και προς τη μη τυπικότητα. Αντίθετα, στη δεύτερη ομάδα η πλειονότητα των φοιτητών χρησιμοποιεί κατά τρόπο αμιγή σε όλες τις μορφές επικοινωνίας τη συνηθισμένη τυπικότητα (*τον/την... θα ήθελα, μου δίνετε τον/την...*) ή την μη τυπικότητα (*ο κ. Χ είναι εκεί; ή προστακτική*).

Τέλος, οι φοιτητές, όσον αφορά στις μεταξύ τους σχέσεις, απάντησαν με βάση την ποιότητα των σχέσεων (τυπικές, τυπικές με συχνότητα, φιλικές), την άμεση ή έμμεση σύνδεση ή με το κριτήριο του γνωστού ή αγνώστου στο οικογενειακό περιβάλλον. Εκείνο που θα μπορούσε να παρατηρήσει κανείς είναι ότι τα τροπικά δομικά σχήματα απαντούν μόνο στις τυπικές γενικά σχέσεις και σε ποσοστό 48% είτε σε αμιγή χρήση είτε σε μεικτή, ενώ το 52% χρησιμοποιεί ελεύθερα τα άλλα σχήματα ή δεν χρησιμοποιεί παράκληση σύνδεσης, τουλάχιστον στις φιλικές σχέσεις. Πρέπει εδώ να επισημάνουμε ότι στην περίπτωση των τυπικών σχέσεων η παράκληση σύνδεσης είναι περισσότερο συχνή στην έμμεση επικοινωνία, όταν ο καλών είναι άγνωστος στο οικογενειακό περιβάλλον.

#### 4. Συμπεράσματα - παρατηρήσεις

Από πλευράς δομής διαλόγου η παράκληση σύνδεσης, κατά την άποψή μας, χαρακτηρίζεται ως αιτία της κλήσης, η οποία εντάσσεται στην έναρξη του τηλεφωνικού διαλόγου, σε αντιδιαστολή προς την αιτία της επικοινωνίας, η οποία αποτελεί την ουσιαστική αιτία του τηλεφωνικού διαλόγου και ανήκει στο θεματικό μέρος της συνομιλίας.

Η έρευνά μας, περιορισμένη σ' ένα ενδεικτικό τμήμα της πανεπιστημιακής κοινότητας, λειτούργησε πάνω σε δύο άξονες: α) τον άξονα του διδακτικού προσωπικού και κυρίως β) τον άξονα του φοιτητή, σε όλες τις δυνατές σχέσεις.

Σύμφωνα με τη διάκριση των δομικών σχημάτων, που απορρέουν από τα δεδομένα μας, σε σχήματα αυξημένης διακριτικότητας, συνηθισμένης τυπικότητας, μη τυπικό-



τητας/φιλικότητας, συμπεραίνουμε ότι στον πρώτο άξονα μεγαλύτερη επίδοση έχει η χρήση δομικών σχημάτων συνηθισμένης τυπικότητας ή και μη τυπικότητας, ανάλογα με την ποιότητα των σχέσεων ή και το περιεχόμενο της επικοινωνίας, αν αφορά καθαρά υπηρεσιακά θέματα.

Η τηλεφωνική επικοινωνία των φοιτητών μας απασχόλησε περισσότερο, αφού εμφανίζει μια ποικιλία επιλογών ως προς το δομικό σχήμα της παράκλησης σύνδεσης σε σχέση με διάφορες παραμέτρους.

Η κατ' εξοχήν χρήση αυξημένης διακριτικότητας λειτουργεί στις τυπικές σχέσεις των φοιτητών προς τους καθηγητές, η οποία μετριάζεται τόσο όταν οι σχέσεις χαρακτηρίζονται συχνές ή σπανιότερα φιλικές όσο και όταν πρόκειται για έμμεση σύνδεση. Ο παράγοντας του τόπου (γραφείο/σπίτι) φαίνεται να επηρεάζει την επιλογή του δομικού σχήματος εντονότερα στην έμμεση συχνή τυπική επικοινωνία, σε αντίθεση προς την έμμεση απλή τυπική επικοινωνία, όπου σε μικρό ποσοστό έχουμε τέτοιου είδους διακύμανση, καθώς και προς την έμμεση φιλική επικοινωνία, στην οποία δεν διαφαίνεται μια τέτοια τάση.

Αλλά και με τους διοικητικούς το ήμισυ σχεδόν των φοιτητών επιλέγει χρήση τύπων αυξημένης διακριτικότητας, οπωσδήποτε όμως σε πολύ πιο χαμηλά επίπεδα από εκείνα με τους καθηγητές. Τα ποσοστά ανατρέπονται στην τηλεφωνική επικοινωνία των φοιτητών μεταξύ τους, όταν οι περισσότεροι, εφόσον χρησιμοποιούν παράκληση σύνδεσης, τείνουν προς τα σχήματα συνηθισμένης τυπικότητας και μη τυπικότητας/φιλικότητας. Είναι χαρακτηριστικός ο εντοπισμός των τροπικών ρημάτων μόνο στην έμμεση σύνδεση και όταν ο καλών είναι άγνωστος στο οικογενειακό περιβάλλον.

Τέλος, πρέπει να τονίσουμε την εξαιρετικά συχνή χρήση του δείκτη της παράκλησης: *παρακαλώ* και *σας παρακαλώ* καθώς και του χαιρετισμού, ενώ μειωμένη εμφανίζεται η δήλωση της ταυτότητας.

Σε μία γενική εκτίμηση των δεδομένων μας θα υποστηρίξαμε την άποψη ότι η συχνότητα των σχέσεων και η φιλικότητα απαιτούν κατεξοχήν σχήματα, όπως: *τον/την κ. Χ θα ήθελα, τον/την κ. Χ παρακαλώ, μου δίνετε τον/την κ. Χ; δώστε μου τον/την κ. Χ παρακαλώ* κ.λπ., που αποτελούν συνηθισμένη ευγένεια ή και μη τυπικότητα.

Οι διαφορετικοί κοινωνικοί ρόλοι άνισου επιπέδου (καθηγητής-φοιτητής), η εξάρτηση υπό μορφήν εξυπηρέτησης των φοιτητών από τους διοικητικούς, ως και η συναίσθηση της απασχόλησης ή ακόμη και ενόχλησης κάποιου προσώπου στο σπίτι απαιτούν αυξημένη ευγένεια και φαίνεται να λειτουργούν ως στοιχεία που υπαγορεύουν τη χρήση των δομικών σχημάτων με τροπικά ρήματα για την έκφραση της παράκλησης σύνδεσης, χωρίς να αποκλείεται η επιλογή τους, σε ένα μικρό ποσοστό, ως χαρακτηριστικών ύφους του καλούντος. Για να ερευνηθεί κατά πόσον οι χρήσεις αυτές έχουν ένα καθολικότερο χαρακτήρα στην τηλεφωνική επικοινωνία απαιτείται μελέτη σχετικών συνομιλιών σε μια ποικιλία κοινωνικών και καταστασιακών περιβαλλόντων, η οποία θα επέτρεπε την εξαγωγή ασφαλεστέρων συμπερασμάτων. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο, οι παρατηρήσεις που προκύπτουν από τα δεδομένα μας χαρακτηρίζονται ως ενδεικτικές τάσεις που απαιτούν περαιτέρω έρευνα.

Αικ. Μπακάκου-Ορφανού  
Πανεπιστήμιο Αθηνών

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Brown P. — Levinson S. 1978: «Universals in language usage: Politeness phenomena». Στην E. Goody (εκδ.), *Questions and politeness. Strategies in social interaction* (Cambridge: Cambridge Univ. Press) 56-310.
- Coulthard M. 1985: *An introduction to discourse analysis* (London: Longman).
- Ervin-Tripp S. 1985: «Is Sybil there? The structure of some American English directives». *Language in Society* 5, 1, 25-66.
- Godard D. 1977: «Some setting, different norms: Phone call beginnings in France and the United States». *Language in Society* 6, 209-19.
- Leech G. N. 1983: *Principles of pragmatics* (London: Longman).
- Levinson S. 1983: *Pragmatics* (Cambridge: Cambridge Univ. Press).
- Μπαμπινιώτης Γ. 1988: «Η ανάλυση του ποιήματος ως επικοινωνιακής πράξεως. Κειμενογλωσσολογική προσέγγιση». Στα *Πρακτικά εβδομού Συμποσίου ποίησης. Η ποίηση στην παιδεία*. (Πάτρα: 3-5 Ιουλίου 1987), 47-59 (Αθήνα: Γνώση).
- Παυλίδου Θ. 1990: «Η ευγένεια στο τηλέφωνο: Αντιπαραθετική ανάλυση Ελληνικής-Γερμανικής». Ανακοίνωση στην 11η ετήσια συνάντηση του Τομέα Γλωσσολογίας, ΑΠΘ, 26-28 Απριλίου 1990 (αδημ.).
- Schegloff E. A. 1972: «Sequencing in conversational openings». Στον J. Fishman (εκδ.), *Advances in the sociology of language* (The Hague: Mouton) 91-125.
- Schegloff E. A. 1979: «Identification and recognition in telephone conversation openings». Στον G. Psathas (εκδ.), *Everyday language: Studies in ethnomethodology* (New York: Irvington) 23-78.
- Σηφianού Μ. 1988: «The politeness of imperative requests in Greek and in English». *Παρουσία* 6, 223-43.
- Σηφianού Μ. 1989: «On the telephone again! Differences in telephone behaviour: England versus Greece». *Language in Society* 18, 4, 527-44.