



ПОЛИТИЯ

Д.М.Рогозин

РАЗГОВОРЫ О ТЕПЛОСНАБЖЕНИИ: НЕКОММУНИКАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНОСТЬ¹

¹ В основу статьи положен доклад, представленный на ежегодной конференции Сообщества профессиональных социологов, проходившей 7 июня 2008 г. в ГУ—ВШЭ. Автор признателен Е.М.Акимкину, В.В.Козловскому, С.В.Чеснокову и О.Н.Янищкому, принявшим активное участие в обсуждении текста. Составление и интерпретация СА-транскрипта осуществлялись совместно с А.В.Турчик, без чьей поддержки многие заключения так и не были бы сформулированы.

Весной этого года я с двумя своими коллегами проводил оценочное исследование, направленное на изучение ситуации с теплоснабжением в Казани. В течение нескольких лет в городе осуществлялся небольшой проект (небольшой, поскольку затронул всего 2—3% от общего городского теплохозяйства) по реконструкции теплосетей и мини-котельных, замене оборудования, внедрению ресурсосберегающих технологий. На деньги, заимствованные у Мирового банка под гарантии города и республики, «латали дыры» в подравзавлившемся в 1990-е годы хозяйстве. Кроме получения экономической выгоды, предполагалось принести пользу и населению, улучшив качество обслуживания и облегчив бремя, связанное с переходом на 100-процентную оплату коммунальных услуг. Нам предстояло выяснить, ощущают ли люди позитивные сдвиги в этой сфере. Но хотя исследование имело сугубо прикладной характер, в ходе его проведения выявились некоторые интересные закономерности, характеризующие общее состояние современного общественного сознания российских граждан.

Мы не проводили интервью, не придерживались рамок опроса с четко очерченными ролями интервьюера и респондента, не пытались навязывать свой интерес собеседнику. Подходя к человеку во дворе или звоня в квартиру, мы лишь обозначали свою принадлежность к людям, интересующимся отоплением и связанным с администрацией города. Единственная цель такого очерчивания собственной роли заключалась в том, чтобы снять подозрительность, испытываемую к чужакам, поведение которых выбивается из привычных контекстуальных рамок. Пропусти мы эту форму презентации, собеседник сам наделил бы нас понятной ему ролью покупателя или арендатора квартиры, приехавших к кому-то сумасшедших родственников или людей с каким-то странным умыслом, за которым скрываются недобрые намерения. Иначе попросту невозможно вести разговор.

Вместе с тем необходимо помнить, что анализируемые разговоры инициировались нами и содержали в себе некую интенцию, некий первоначальный исследовательский интерес. Иными словами, речь идет об особом типе *направленных разговоров*, что важно учитывать при их интерпретации. Легко обнаружить значимые различия в речевом поведении двух групп говорящих — нас и наших собеседников. Наши

действия коммуникативно согласованы: нас интересуют одни и те же сюжеты, и мы подготовлены к встрече с новыми людьми. Наши собеседники говорят от себя; наше появление было для них неожиданным, а разговор — спонтанным. Когда у нас происходило *наложение высказываний* (overlap), оно было вызвано не возникающими противоречиями, а стремлением быстрее ответить на вопрос, полнее выразить общую точку зрения. Например, в строках 23—26 фрагмента 6 мы втроем говорим одновременно, вербально воспроизводя речь одного человека. Если записать наши реплики в строку и сократить повторы, легко принять их за речь одного: «да мы от администрации, по ее поводу». Э.Шеглов называет такой вид наложений «*феноменом хора*», или концертным (в противовес последовательному) исполнением речевых партий². Подобное единообразие и согласованность в принципе отсутствуют у наших собеседников. Их высказывания не столько поддерживают и дублируют, сколько дополняют и уточняют друг друга (см., напр., фрагмент 5). В *направленном разговоре* одна сторона задает больше вопросов, другая — производит больший нарратив. Казалось бы, мы вновь возвращаемся к технике интервьюирования. Однако это не совсем так. Принципиальная возможность изменения роли вопрошающего и отвечающего, готовность подстроиться под текущий интерес собеседника (фрагмент 1), не ломать привычные нормы обыденной коммуникации позволяют квалифицировать *направленный разговор* как разновидность разговорной процедуры сбора информации, а не специфическую версию интервью.

² Schegloff 2001: 291.

Поддержание и ведение разговора — первое условие использования методики, известной в мировой практике как конверсационный анализ. Второе необходимое условие — фиксация разговора для последующего анализа деталей речи, смены очередности реплик, интонационных ударений, то есть всего того, что вымывается из памяти мгновенно и составляет скорее фон коммуникации, нежели ее содержание, которое собеседники хоть как-то пытаются сохранить.

Приводимые ниже фрагменты разговоров подверглись транскрибированию посредством техники конверсационного анализа с использованием специального словаря знаков, дополняющих привычную словесную форму передачи речи (см. *Приложение*)³. Читая подобные транскрипты, важно помнить, что входящие в них знаки не имеют ничего общего со знаками препинания, а написание слов не связано с правилами орфографии. Главное при составлении транскрипта — максимальное приближение к разговорной речи. Конечно, такое приближение не равнозначно полному воспроизведению, ибо устная речь принципиально нередуцируема к тексту. Отображение в знаках речевой ситуации отнюдь не объективирует речь через текст и во многом зависит от внимательности исследователя и расставленных им акцентов. Поэтому одно из основных требований конверсационного анализа — коллективное составление и интерпретация транскрипта, причем интерпретация осуществляется уже в ходе составления.

³ Аббревиатурами И1, И2, И3 обозначены я и мои коллеги; аббревиатурами Р, Р1, Р2 — наши собеседники.

* * *

Как уже упоминалось, мы без какой-либо предварительной договоренности подходили к людям во дворах, звонили в квартиры, одним словом, вели себя вежливо, но напористо, оправдывая свое поведение благими намерениями пославших нас реформаторов. Лишь однажды чуть подвыпивший мужчина скептически отнесся к нашим вопросам. Быстро войдя в роль «экзаменатора», он довольно настойчиво пытался убедить нас в их абсурдности (фрагмент 1). Доминирующая позиция нашего собеседника поддерживалась вопросными репликами (фрагмент 1, строки 6, 8, 11), замешанными на оценочных суждениях (фрагмент 1, строки 1, 3, 5). Не получив сразу ответа на вопрос об уровне доходов моей коллеги (строка 6), он повторял его до тех пор, пока не добился исчерпывающих разъяснений (строка 12).

**Фрагмент 1 Мужчину, около 40 лет,
пятиэтажное кирпичное здание 1960-х годов
без горячей воды, бывшее общежитие**

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 признать наш интерес осмысленным. Делая акцент на том, что мы всего лишь ходим и опрашиваем (фрагмент 1, строки 5, 13, 15), возвращаясь к этому как к основному аргументу в пользу своей позиции, он пытался подчеркнуть абсурдность подобных действий с точки зрения обычного человека, которого окружают куда более существенные проблемы. В конце разговора подошла его жена и поведала о случае с прорывом отопления зимой и последовавшем весьма оперативном и эффективном ремонте, так что «даже квартиры не успели разморозиться». Мужчина слабо помнил это событие. Все его внимание было сосредоточено на странных и непонятных

вопросах о периферийной, на его взгляд, 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 предлагаемой респондентом тематикой, то все равно придерживается позиции вопрошающего, интересующегося разворачивающимся нарративом. Его участие элиминируется до предъявления вопросов, и здесь уже не столь важно, являются ли эти вопросы магистральными, задающими ход беседы, или уточняющими, позволяющими понять смысл сказанного. В этом коренится главное отличие интервью от обыденного разговора.

Любопытно, что с самого начала мы не питали иллюзий по поводу осведомленности наших собеседников о проводимых преобразованиях и их интереса к ним, и состоявшиеся разговоры не стали для нас каким-то откровением. Любопытно потому, что представление о нормальности такого положения вещей разделяли все участники разговоров. Подчеркну, все — чиновники, подрядчики и субподрядчики, работники ТЭЦ и обслуживающий персонал теплосетей, жильцы домов и мы сами — считали абсолютно нормальной невовлеченность населения в дела, прямо относящиеся к сфере их обыденной жизни. Почему, казалось бы, иррациональная ситуация отчуждения настолько типична, что воспринимается в качестве нормы, порядка, само собой разумеющегося ритма жизни? Погруженному в данную реальность человеку ответить на этот вопрос несложно. Но нам нужен не ответ, примиряющий с происходящим и дающий повод прекратить дальнейшее разбирательство, а описание того, что действительно происходит в *некоммуникативной ситуации*.

Жильцы о проекте ничего не слышали, никаких изменений не видели, кроме разве что увеличившихся счетов за отопление. Лишь в одном из более чем десятка разговоров мы услышали о реконструкции от самих наших собеседников. Ситуация с отоплением рассматривается (и, видимо, не без оснований) как сфера «юрисдикции» власти, которая, в свою очередь, неприкосновенна и значительна. Целесообразность действий власти нельзя подвергать сомнению, нельзя отвергать и инициированные ею преобразования. Можно лишь жаловаться при возникновении проблем, да и то при наличии 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 платим
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
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 путин 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 появление множества частных фирм, не говоря уже о переименовании ЖЭКов в управляющие компании или возникновении новых, в общем-то состоящих из тех же людей (пусть лишь теперь пришедших в управление, но давно занимавшихся проведением реальных ремонтов — субподряд ведь никто не отменял), не мешает восприятию теплового хозяйства как прерогативы власти. Поскольку, по мнению типичного жителя, именно власть ответственна за обеспечение жизни граждан, к ней и идут жалобы. Не может сфера, относящаяся к народу, обслуживаться частным интересом. Что бы ни говорили на этот счет приодетые чиновники, какие бы статьи ни публиковала время от времени местная пресса, убежденность в естественности такого миропорядка не отступает. Бизнесмен, извлекающий прибыль из народа, должен быть остановлен неким заступником, заботящимся о простых людях, думающим об их благе. И хотя такого положительного героя мало кто упомянет, вера в него бережно сохраняется и составляет одно из объяснений собственного бездействия.

Жилищное хозяйство — область жалоб и просьб. Многочисленные социальные исследования, инициируемые местными органами власти, не выходят за стандартный набор вопросов о проблемах района, двора, подъезда. Разговоры о рентабельности и экономии — пустой звук, призванный отвлечь от насущных проблем. Единственная реальная

инстанция — это комиссия, способная повлиять на происходящее, принять меры, наказать виновника. В остальном обычного человека спасает лишь собственная смекалка, оптимизм, а также извечная безалаберность и покорность кем-то уготовленной ему судьбе. Поэтому мы очень скоро стали представляться просто «от администрации», не уточняя при этом от какой, и спрашивать о проблемах, не объясняя, зачем мы этим интересуемся (фрагмент 3, строки 5—7).

Фрагмент 3 Пожилая, оптимистично настроенная женщина, сталинский шестиэтажный 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 счас орут ↑что замерзают и >прочее<
13. я хожу без колготок, хожу в халате без ↓кофты поэтому
14. <меня спрашивать> нельзя =
15. И2: = (xxx)
- <...>

Никто из жильцов не задавал уточняющего вопроса, о какой администрации идет речь. Лишь когда мы заговорили с председателем жилищного товарищества встретившегося нам элитного дома, он бегло переспросил, да и то удовлетворился односложным ответом, сразу перейдя к другой теме (фрагмент 4, строки 1—6). Иную, отличную от характерной для обычного жильца, позицию собеседника легко различить и по тональности разговора, последовавшего за представлением. Став председателем товарищества, он всячески демонстрирует собственную власть. Разговор с ним разительно отличается от других разговоров. Много наложений, отрывистые, резкие ответы, порой слишком категоричные, не терпящие возражений. Он как бы взял на себя заботу о хозяйстве, стал ответственным собственником, принимающим решение. Остальные должны лишь подчиняться.

Фрагмент 4 Председатель жилищного товарищества, мужчина средних лет, элитный 14-квартирный дом с подземным гаражом

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

4. И3: >города< Выясняем как в связи с ремонтом котельной >лучше ли стало,
5. хуже ли стало< обеспечение теплом? (3.0)
6. Р: Еще раз, ремонтом какой котельной?
<...>
7. И1: по квартирам счетчики?=
8. Р: = есть конечно (.) ну::: а >как без этого?<
9. И1: по разному =
10. Р: = нет нет нет в [каждой квартире горячая холодная
11. И2: [некоторые просто отказываются =
12. Р: = а?
13. И2: некоторые просто отказываются ставить. говорят ↓нам выгоднее так =
14. Р: = нет нет нет у [нас
15. И2: [по нормативу =
16. Р: = по норма' нет зачем? нет у меня:: у жильцов
17. один счетчик ↓не менее (.)
18. я им десятикратный норматив напишу.
19. принципиальный (.) значит меняй и по воде
20. тоже самое (.) Я им таких нормативов накаваю
21. >будь здоров< меняй=
22. И1: = не возмущаются?
23. Р: а?
24. И1: не возмущаются?
25. Р: а: смысл возмущаться? ↓меняй и все
26. И1: ну как? а если не хочу ↓моя собственность
27. Р: Ну нет >у нас так не бывает<
28. И2: (ххххх)
29. И3: (хххх) добровольное [(ххх)
30. Р: [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). Наш собеседник в принципе не допускает возможности возникновения противоречащей его взглядам ситуации: «а смысл возмущаться? ↓меняй и все» (фрагмент 4, строка 25). И дело здесь, видимо, не в доминировании председателя товарищества, не в его тотальной власти. Жильцы уважаемого 14-квартирного дома с подземным гаражом, расположенного в центре Казани, безусловно, весьма состоятельные и успешные в своих сферах люди. Последовавшее после довольно категоричных высказываний суждение о вменяемости жильцов (фрагмент 4, строка 32) указывает на риторичность

заявлений о санкциях (в форме отключения воды). Слова нашего собеседника свидетельствуют скорее об отсутствии проблем, нежели о конфликтности ситуации. Он обладает реальной властью, но властью делегированной. Однако и в этом случае проступает реальное отстранение жильцов от участия в решении вопросов собственного жизнеобеспечения. «У нас так не бывает» (фрагмент 4, строка 27), сказанное в быстром темпе, подчеркивает странность вопросов о возможном неприятии жильцами представлений председателя товарищества. Странность для самого председателя. Состоятельные жильцы не менее бедных отстранены от коммунальных забот. Здесь раскрывается тотальное повседневное отчуждение, передача ответственности иным лицам. И если бедные граждане осуществляют ее в форме жалоб и просьб, то благополучные переводят в товарно-денежные отношения.

Иными словами, о теплоснабжении и его оптимизации нечего дискутировать. Решение остается за деньгами, если они есть, или прошениями, если денег мало. Возможен и третий вариант — самостоятельное обустройство собственной жизни при отказе от вмешательства во все, что происходит за ее пределами.

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: = не:т (.) >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, наш собеседник лишь после напоминания соседки (фрагмент 5, строка 10), последовавшего за моим подтверждением, и дополнительного вопроса о температуре вспоминает, что в комнате было всего 15 градусов (фрагмент 5, строка 15). Подобное связывание двух реплик в

⁴ См., напр. *Heritage 1984: 246—253; Woffitt 2005: 32—33.*

⁵ *Schegloff 1972.*

единое смысловое единство в разговорном анализе обозначается термином «*связанной пары*» (*adjacency pair*)⁴. Впервые на связанные пары обратил внимание еще Х.Сакс, а вслед за ним и Э.Щеглов⁵. Их легко обнаружить в обмене приветствиями при встрече (см., напр., фрагмент 3, реплики 1—4), в интервью (вопрос-ответная коммуникация), в принятии благодарности («спасибо» — «не за что») и т.д. В рассматриваемом случае мы имеем дело с подтверждением реплики собеседника (фрагмент 5, реплики 9—10). Сигнализируя о важности высказывания для воспринимающей стороны, подобная пара вместе с тем 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 к тому, чтобы вмешаться в разговор. Указывая в качестве аргумента на собственную осведомленность (фрагмент 5, реплика 11), она побуждает мужчину внести коррективы в общую позитивную оценку.

Отрицанию внешнего окружения или приспособлению к нему всеми возможными способами порой сопутствует удивительный оптимизм и высокая оценка коммунальных служб (фрагмент 6, строки 28—32). Однако тут же, в самой речи, обнаруживаются маркеры скептического обрамления позитивных оценок. Так, проговоренная шепотом фраза «а черт его знает» (фрагмент 6, строка 19) в ответ на вопрос об изменениях с отоплением выдает нежелание задумываться над такими мелочами. А 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 отсутствие коммуникации между основными игроками рынка коммунальных услуг и населением. Женщина не только принимает ситуацию с удорожанием коммунальных услуг и периодическими перебоями в напоре холодной воды, но и рационально обосновывает свою позицию (фрагмент 6, строка 42—45). С этим ведь ничего нельзя поделать: «так дорого, но никуда не денешься, жалуйся — не жалуйся, хоть говори — не говори» (фрагмент 6, строки 46—47).

Фрагмент 6 Пожилая, оптимистично настроенная женщина, сталинский шестиэтажный 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: °черт 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?
 29. И2: [нет
 28. И3: [>нет нет< наоборот (.) там они провели ремонт. Хотят чтобы их
 29. еще похвалили: (1.0)
 30. Р: я ↓хвалю
 31. И2: (хххх)
 32. Р: Считайте что я ↓похвалила
 33. И3: Спасибо (хх)
 <...>
 34. И1: А по поводу тарифов скажите (.) доро' дорого платить?
 35. Р: ↓Очень. вы знаете ↓вот я живу одна ↑да (.) плачу: две с чем то
 36. И2: за ком[мунальные
 37. И1: [за квартиру да?
 38. Р: за квартиру ↑но ведь она же приватизирована ↓значит только на
 одного
 39. человека >вода ну и так далее< девятсот семнадцать или девят-
 сот с чем то
 40. ↓отопление Я конечно [понимаю
 41. И2: [да вы что?
 42. Р: я понимаю (.) я ведь (.) в чем дело (.) я понимаю (.) Вот ведь на-
 пример на
 43. ↓бутлерово, горняк там:: семьсот с чем то (.) я понимаю <ко-
 тельная ведь
 44. клоповая> (.) она обслуживает ведь очень мало ↓квартир. Есте-
 ственно
 45. что сейчас каждый расщитывает очевидно ↓отдельно поэтому
 получается
 46. так дорого ↑но (.) °никуда не денешься°. Жалуйся не жалуйся,
 хоть говори
 47. не говори <...>
 <...>
 48. И1: а напор холодной воды нормальный для нагрева? (2.0)
 ((в квартирах газовые колонки))
 49. Р: а я: а я убрала автоматику ↓так что ни чо, нормально
 50. И2: (ххх) это как? (хх)
 51. Р: а убрала и все автоматику (.) я же' если я включаю я же на нее
 смотрю (.)
 52. значит (.) если упадет выключу и все <...> и вы знаете я человек
 старый,
 53. и поэтому я в общем то ↓выросла на вопросе экономии. Я ни-
когда не
 54. пускаю воду за зря, я никогда не держу включенным зря элект-
ричество (.)
 55. 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, заложенные в стратегиях вежливого поведения. Другими словами, похвала направлена не на оценку работы, а на нарративное поддержание собственной позиции, на создание категориальной разметки социального пространства. В классической социологии подобное речевое действие относят к репрезентации или конструированию собственной идентичности, в этнометодологической традиции — к *способам категоризации членства* (membership categorization devise), позволяющим говорящему четко обозначить свою принадлежность/непринадлежность к той или иной группе. Категоризация членства — одно из центральных понятий, к которым обращался в своих лекциях Х.Сакс. Если изучение идентичности отсылает нас скорее к понятийному аппарату социальной психологии, то рассматриваемый феномен полностью социологичен. Категоризация членства, по Саксу, является главным механизмом восприятия, оценки и действия людей в социуме. Именно она воспроизводит культурные образцы, поскольку культура организована и структурирована посредством категориальных различий, возникающих в ходе привычных, укорененных в социальной среде коммуникаций⁶. Составляя основу формирования «здорового смысла», подобная категоризация вместе с тем конституирует саму возможность существования общества. Язык и речь играют в этом процессе роль необходимого и достаточного инструментария, связывая категории с определенными видами активности или деятельности. «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 или электричества (строка 55), то есть не мотивирована экономическими соображениями. Ключевыми маркерами «собственной группы» здесь выступают экономия как ценность (строка 53) и самостоятельность, независимость. Отсюда — и неприятие жалоб. Они, другие, могут ходить по инстанциям, я же буду искать решения самостоятельно (строка 49), поскольку только такое поведение дает силы и жизненную энергию.

⁶ Sacks 1992: 40—49.

* * *

Итак, некоммуникативная ситуация в области теплоснабжения не связана с упущениями и промахами конкретного проекта. Его организаторам нельзя вменять в ответственность отсутствие социальности, коммуникативных отношений, устанавливаемых в более широком контексте, нежели частные, пусть и амбициозные инновации. Никто из наших собеседников не рассматривает преобразования в сфере коммунального хозяйства как дело, касающееся его лично, и повседневные

⁷ Речь идет о переопределении категории социального порядка, которая в рамках этнометодологии, а вслед за ней и конверсационного анализа определяется через повседневные коммуникативные практики (см., напр. Sharrock 2001: 250). Отсутствие или преобразование таких в иные формы взаимодействия приводит к разрушению социальности, к замещению социального порядка некоммуникативным.

адаптивные практики вполне позволяют им компенсировать подобные коммуникативные разрывы. Женщина, встретившаяся во дворе (фрагмент 2), жалуется на жизнь и ищет правды у «заступников», веря в возможность найти защиту на верхних этажах власти. Оптимистически настроенная пожилая женщина (фрагменты 3, 6) вводит в своем домохозяйстве тотальный режим экономии, который поддерживается ироничным отношением к себе и к действительности. Пожилой мужчина (фрагмент 5) вообще не желает вспоминать о возникающих зимой трудностях. Исправили, ну и ладно. И 15-градусная температура в квартире при таком угле зрения оказывается вполне нормальной и сносной. Никто не воспринимает себя в качестве реального участника ситуации, никто не связывает с ней возможность воспроизводства социальных отношений, что позволяет говорить о некоммуникативном порядке⁷, 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. Тем самым разговоры о теплоснабжении вскрывают более глобальную (и катастрофическую) характеристику нашего общества, воспроизводящего некоммуникативные порядки, разрушающего собственную социальность.

Библиография

- Heritage J. 1984. *Garfinkel and Ethnomethodology*. — Cambridge.
- Hutchby I., Wooffitt R. 2001. *Conversation Analysis: Principles, Practices and Applications*. — Cambridge.
- Sacks H. 1992. *Lectures on Conversation*. Vol. 1. — Oxford.
- Schegloff E. 1972. Sequencing in Conversational Openings // Gumperz J.J., Hymes D. (eds.) *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. — N.Y.
- Schegloff E. 2002. Accounts of Conduct in Interaction: Interruption, Overlap, and Turn-taking // Turner J.U. (ed.) *Handbook of Sociological Theory*. — N.Y.
- Sharrock W. 2001. Fundamentals of Ethnomethodology // Ritzer G., Smart B. (eds.) *Handbook of Social Theory*. — L.
- Wooffitt R. 2005. *Conversation Analysis and Discourse Analysis: A Comparative and Critical Introduction*. — L.

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

<i>Знак</i>	<i>Описание</i>
(.)	Знак короткого промежутка между высказываниями (десятые 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
<u>слово</u>	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

** Словарь составлен в соответствии с основными требованиями к транскриптам разговорного анализа (см., напр. Hutchby, Wooffitt 2001: vi—vii).*