# 8

# بناء الجدران

## المظهر الخادع للمحادثة الهوليودية:

ربما كانت أكبر غلطة يرتكبها الناس عندما يفكّرون في المحادثة هي افتراض ما أسميه نموذج «قال وقالت». ويمثل هذا النموذج بالأسلوب المنمق غير الواقعي المصوَّر بمحادثات تراها في التمثيليات التلفزيونية والأفلام. في هذه السيناريوهات المنصوصة والمُتمرِّن عليها يتكلم الشخص الأول ثم يجيبه الآخر ثم يتكلم الأول ثانية، وهكذا... كل منهما يأخذ دوره بالكلام. لا توجد استهلالات خاطئة ولا تدخلات لهذا الكلام، وغالباً ما يتكلم المشتركان كلاهما بجمل كاملة وكذلك يجلسان متقاربين ويمكن أن يكونا متواجهين، وهناك معنى ضئيل لتعاون ما بينهما وهما يعملان لتأمين نجاح كلام كل واحد منهما.

فيما يتعلق بتدفق المعلومات يكون النموذج المصور لمحادثة كهذه يشبه علبة صغيرة مرتبة من المعلومات تمرر من شخص إلى آخر مثل كرة المضرب المقذوفة جيئة وذهاباً فوق الشبكة. الشخص أ يتكلم. هذا ينقل المعلومات مادة 1 إلى الشخص ب ثم يتحدث الشخص ب فينقل المعلومات مادة 2 إلى الشخص أ ثم يتحدث الشخص أ فيزود ب بمعلومات مادة 3 وهكذا. قد تكون مواد المعلومات هذه بشكل أوامر أو أسئلة. بالطبع ليس من الضروري أن تكون

كلها واقعية. ولكن تدفُّق المعلومات المصور بهذه المحادثات ذات الأُسلوب الهوليودي، يشبه كثيراً تبادل كرة المضرب.

لماذا لا تصدم هذه المحادثات أغلب الناس بكونها مصطنعة؟ لأن هذه المحادثات هي بوجه الخصوص الوحيدة التي نراقبها باهتمام. (يشترك) الكثير منا بمحادثات عديدة بالطبع. لكننا قلما نراقب محادثة لسنا مشتركين بها، ما عدا تلك التي تعرض في التلفزيون وفي الأفلام. فهذا يعني أنه من النادر أن نراقب محادثة حقيقية. كثير من الناس عندما يسمعون تسجيل محادثة حقيقية أو عندما يُقدم لهم محادثة مدونة لنقل: شهادة قانونية أو جلسة استماع يُصدمون بملاحظة تفككها وركاكتها.

والشيء الأكثر وضوحاً في محادثة حقيقية هو ندرة الجمل النحوية الكاملة فيها، وزيادة على ذلك توجد استهلالات خاطئة وتداخلات ومقاطعات في الحديث. انظر بعمق أكثر وسترى ذلك في أغلب الأحيان أننا لا نوضح الفكرة المنقولة، ونفعل ذلك لأن المحادثة ليست سلسلة من الأقوال الفردية ولكنها عمل ملتحم متحد يشترك فيه الطرفان. عندما يتكلم أ فإن ب يزود بتعقيب ثابت يستقبله أ، ونتيجة لهذا التعقيب فإن أ يتحدث أقل بكثير مما نظن لنقل رسالة معينة.

في الواقع إن أفضل طريقة مفيدة لدراسة المحادثة (محادثة ناجحة) هي دراسة عملية المفاوضة: فالمتحدثان فيها يتفاوضان على معاني الكلمات التي يتفوهان بها. لا يوجد عملياً في اللغة كلمات واضحة تماماً، فكل ما نقوله يمكن أن يُساء فهمه. إن الغاية من المحادثة قد تكون تبادل المعلومات ولكن ما يمر فعلياً جيئة وذهاباً بين المتحدثين إنما هي (تمثيلات): كلمات، جمل، عبارات. ولأجل الحصول على تبادل معلومات ناجح، يجب أن يعمل المشتركان لضمان أن كليهما يعلق نفس المعلومات على الكلمات التي يتبادلانها (ويكون لهما أيضاً المرجعية نفسها). فيما يتعلق بالمعلومات فإنهما يفاوضان على هذا النحو

في محاولة لضمان أن تكون المعلومات المنقولة بألفاظ المتكلم هي تماماً المعلومات التي أراد إيصالها.

ولأننا جميعنا ننمي القدرة على الإشتراك في محادثة في عمر مبكر، ولأننا نفعل ذلك بسهولة، فإننا عادة نهمل ما تنضوي عليه أية محادثة دنيوية من التعقيد. نتدبر عادة بشكل من الأشكال إيصال أفكارنا إلى الآخرين بتبادل الكلمات. ويُساعدنا تحليل كيف يتم ذلك على تجنب تلك الحالات التي يحصل فيها خطأ، (تكون النتائج أحياناً كارثية كما كانت في مهمة اللواء الخفيف المذكورة في الفصل الخامس من هذا الكتاب).

ولإعطاء مثل آخر عن سهولة إنحراف المعنى تخيَّل أنك مراقب حركة سير الجو في مطار ما في ليلة داكنة عاصفة والرؤية سيئة. (هذا المثل هو تبسيط لحادثة حقيقة). تبث بالراديو إلى قبطان طائرة تهبط، هذا السؤال:

هل أنت محافظ على الوضع؟

فيؤكد الطيار: روجر، نحن محافظون.

ولأنك رضيت عن كون الطائرة تواصل الحوم بارتفاعها الحالي بشكل متماسك تقول للطيار أن ينتظر إرشاداتك القادمة وتحول إنتباهك إلى طائرات أخرى تحت إرشادك. للأسف أن الطيار أخذ تبادل الكلام هذا على أنه تأكيد أن الطائرة محافظة على سرعة النزول التي بدأ بها وهي تقترب من المطار مستعدة للهبوط. إذا لم يفحص واحد منكما الأجهزة ليرى إرتفاع الطائرة (في الظروف الصعبة من المعروف أن الطيار والمراقب الأرضي يهملان ذلك) تكون قد وجهت الطائرة نحو التحطم. وكل هذا لأنك لم تنجح بإضفاء معنى متفق عليه لكلمة «محافظ»: هل كنت تعني بها المحافظة على الإرتفاع أم المحافظة على معدل سرعة الهبوط؟

ونتيجة تفحُّص عدد كبير من المحادثات الحقيقية نمّى اللُّغويون إطاراً

لدراسة المحادثة. فبدلاً من اعتبار المحادثة مؤلفة من أقوال قالوا إنه يجب التفكير فيها على أنها سلسلة من أعمال مشتركة ودعوها إسهامات.

الإسهامات ليست كالأقوال، فالقول يؤديه شخص واحد. والقول يمكن أن يحدث حتى في غياب المتلقي. أما الإسهام بمعناه التكنيكي الجديد، فهو عمل مشترك لا يمكن لشخص واحد القيام به.

ويمكن القول ببساطة إن الإسهام في المحادثة عمل مشترك يقوم به متكلم حاضر بالتفوه بأقوال يؤكد السامع فهمه لها بشكل كاف. ولكي تستمر المحادثة يجب أن يحصل المتكلم على توكيد إيجابي من السامع أنه فهم المقصود من الأقوال بشكل كاف. وبدون هذا التوكيد سيفترض المتكلم وجود خلل في المحادثة وسيحاول تصحيحه. هذا يعني أن عدم قيام المستمع بأي فعل يعادل جواباً سيلاحظه المتكلم. في العمل المشترك لا توجد إمكانية لانسحاب أحد الطرفين.

يترصَّد المشتركان في المحادثة باستمرار مجرى الحديث باحثين عن التوكيد الذي يتيح مواصلة المحادثة، وهذا ما يجعل المحادثة عملاً تعاونياً مشتركاً. في الإسهام يسعى المساهم وشريكه إلى ضمان الثقة المتبادلة في أن الشريك فهم ما عناه الآخر بدرجة مناسبة لهدفهما الآني.

يستخدم اللُّغويون مصطلح «أدوات التوكيد» للإشارة إلى الطرق التي يستخدمها السامع ليدل على أنه فهم القول بشكل صحيح أو مناسب. في أبسط الحالات يشمل الإسهام بالمحادثة القول مضافاً إليه أداة التوكيد.

هناك عدة أدوات توكيد يستخدمها الناس عادة أثناء المحادثة. وبعد قليل سأورد قائمة بأكثرها شيوعاً. ولما كنا جميعنا نستخدمها كل الوقت فلن يكون في ذكرها أية مفاجأة. وسبب إيضاحها أننا نحاول أن نمسك بالملامح الأساسية

التي تجعل المحادثة ممكنة. لنفرض أن أليس هي المتكلمة وبرايان هو المستمع. هذه هي أدوات التوكيد التي يستخدمها برايان ليدل أليس على أنه بإمكانها الاستمرار في الكلام.

**الانتباه المستمر:** يُظهر برايان أنه يصغي بشكل مستمر عن طريق إشارات تعبِّر عن رضاه عما قالته أليس حتى الآن.

**التقدير:** يومىء برايان برأسه أو يقول «مم مم»، «أجل»، «حقاً» أو ما يشبه ذلك.

**تعبير الوجه:** يرفع برايان حاجبه ليدل على أنه دُهش أو يبدي حيرة وارتباكاً. عندما يرفع حاجبه تستنتج أليس أن قولها قد فُهِم. أما عندما يظهر حيرة أو ارتباكاً تدرك أليس أنها لم توضح مقصدها تماماً وتتصرف بناء على ذلك، فتعيد صياغة ما قالته أو تقدم شرحاً له.

**التمهيد لإسهام لاحق مناسب:** يتفوه برايان بِجُمْلة أو بسلسلة جُمَلٍ تشكل إسهاماً مناسباً وملائماً في الحديث. وهذا يتضمن إشارات واضحة تنم عن إخفاق برايان في فهم الحديث كأن يسأل توضيحاً. في هذه الحالة تكون الإستجابة اللائقة لأليس ألاَّ تُكمل أو تُواصل حديثها على النحو السابق، بل تزود بإصلاح أو توضيح لقولها الذي لم يفهمه برايان بشكل مناسب. فمثلاً إذا قال برايان «عذراً؟» أو «ماذا كان ذلك؟» فتضطر أليس إلى إعادة قولها الأصلي وربما تعيد صياغة كلامها. وبالمقابل، إذا كان قول أليس عبارة عن أسئلة، فإن قول برايان المكون من إجابة ملائمة يشكِّل توكيداً انه فهم قول أليس الأصلي.

**البرهان:** يبرهن برايان على فهم كل ما عنته أليس أو جزء منه، ربما يفعل ذلك بإعادة صياغة نفس القول. وبالمقابل، فإن عملاً لائقاً من برايان يشير إلى أنه فهم المراد. فمثلاً إذا قالت أليس على المائدة «أعطني الملح» وقدَّم برايان لها الملح فعلاً، فذلك معناه أنه فَهِمَ المقصود.

**الإكمال:** يكمل برايان قول أليس أو ما فهم من مضمون قولها، وهذا يتطلب توكيداً أو رفضاً من أليس. يكون التوكيد من أليس بشكل قول «صحيح» يتبعه بدء أليس بإسهام آخر. أما رفض أليس لإكمال برايان، فيكون عادة بشكل محاولة لاحقة لإعادة قولها الأول ربما مع بعض إعادة السبك.

**العرض:** يعرض برايان كل ما قالته أليس أو جزءاً منه، مثلاً: الطريقة الشائعة للتعبير عن أن شخصاً فهم رقم الهاتف المقدم له هي إعادة هذا الرقم جهراً.

## المحادثة كبناء جدار

التشبيه المفضل عندي للمحادثة هو أنها مثل شخصين يبنيان جداراً(*). (قبل أن أُطوِّر هذا التشبيه بشكل ملائم أتوقف لأذكرك بما يدعوه اللغويون بـ«خلفية» المحادثة: يعني ذلك مجال الخبرة والمهارات والمعلومات التي يجلبها الشخصان إلى المحادثة، والتي ليست بحد ذاتها جزءاً من المحادثة ولكن بدونها لا يمكن أن تجري المحادثة.

بشكل عام، القسم الأكبر من هذه الخلفية مشترك بين الطرفين. مثلاً: تشكل قواعد اللغة الإنكليزية (أو على الأقل الحد الكافي من هذه القواعد) جزءاً مشتركاً من خلفية محادثة جارية بين طرفين باللغة الإنكليزية. (تمكّن المشاركين في اللغة لا يعتبر عادة جزءاً من المحادثة بحد ذاتها).

(*) هناك عائق واحد ممكن لهذا التشبيه. قد يبني شخصان جداراً لإنشاء حاجز يفصل بينهما. هذا ليس نوع بناء الجدران الذي أفكر فيه. ولكن الصورة التي أريد إحداثها هي صورة شخصين يتعاونان في بناء جدار يكون لمصلحتهما المشتركة. فيقفان كل واحد بجانب من الجدار يضيفان آجرة بعد آجرة بجهد تعاوني. فالجدار الذي يبنيانه من نتاج براعتهما المشتركة وليس حاجزاً بينهما.

مظهر آخر من الخلفية يدعم أية محادثة يومية يأتي من معرفة الحس السليم عندنا للعالم كل يوم. حتى أبسط المحادثات تعتمد بشكل أكيد في الغالب على هذا الجزء من الخلفية.

الخلفية التي يجلبها الفرد إلى محادثة خاصة تكون بالتأكيد واسعة وشاملة ويصعب تحديدها بدقة. ومن جهة أخرى فإنها لا تحوي كل شيء. مثلاً، إفترض أنا وأنت نشترك في محادثة عن كرة القدم. فالخلفية المشتركة لمحادثتنا تشمل بشكل أكيد معرفة باللغة الإنكليزية، كما تشمل حسنا السليم بمعرفة عامة للعالم (مثل حقيقة أن الكرة التي تركل في الهواء تعود نازلة ثانية). ولكنها لا تشمل معرفة اللغة الروسية ولا الصينية أو خبرة في الهندسة الكيميائية أو قدرة على الطيران الشراعي.

فيما يتعلق بتشبيه بناء الجدار، إن البراعة الجسدية التي يبديها الشخصان في هذه المهمة هي جزء من الخلفية، شأنها في ذلك شأن شركة الإمدادات التي توصل الآجر والرمل والأسمنت. كل هذه المواد تساهم في بناء الجدار وبعضها أساسي لهذه المهمة. ولكن ليس أي منها جزءاً من البناء الفعلي للجدار.

على أية حال إن أُسس الجدار هي أكثر من مجرد خلفية، إنها جزء متمم حقاً للجدار. وكذلك عملية وضع الأساس هي جزء متمم لبناء الجدار. ووضع الأساس يشبه فتح محادثة وتعيين ما سوف تدور حوله المحادثة.

ما إن يوضع الأساس حتى يبدأ بناء الجدار خطوة خطوة، إذ يضيف الشخصان آجرة بعد أخرى بتناسق وتعاون. يستند آجر الصف الأول على الأساس. وبعد ذلك كل آجرة جديدة تبنى على تلك المتوضعة سابقاً. يتركز انتباه الشخصين اللذين يبنيان الجدار كليةً على الجدار وعلى أسسه وليس على أي شيء في الخلفية.

وبأسلوب مشابه يمكن اعتبار المحادثة بين شخصين عملية يتعاونان فيها على إضافة معلومات إلى حوض مشترك. الجزء الأول من المحادثة هو لوضع

نقاط إنطلاق مشتركة، ثم يضيف أحدهما أو كلاهما معلومات جديدة تستند إلى الأساس المشترك. وبعد ذلك يبنى كل إسهام جديد على تجمُّع المعلومات التي أُسهم بها حتى تلك المرحلة.

يطلق اللُّغويون على حوض المعلومات المشترك للمحادثة أو «الجدار» الذي يسهم فيه المشتركان إسم «الأرضية المشتركة» للمحادثة. وبينما يضيف كل إسهام في المحادثة معلومة جديدة إلى الأرضية المشتركة، تزوَّد الأرضية المشتركة سياقاً أو مرجعاً لكل إسهام.

فمثلاً، لنعد إلى فرضية المحادثة حول كرة القدم. إن معرفة اللغة الإنكليزية وإلمام الشخص بالميكانيكية النيوتونية والجاذبية هما بشكل واضح جزء من الخلفية المشتركة. كما لاحظنا لا يمكن للمحادثة أن تجري بدونهما. ولكنهما نادراً ما يكونان (جزءاً) من المحادثة. وهكذا يكونان جزءاً من(الخلفية) المشتركة فقط. من ناحية أُخرى إن معرفتنا النوعية بكرة القدم تناسب تماماً ما يقال، وبذا تشكل جزءاً من (الأرضية المشتركة).

أحد القيود التي يجب على المتحدث العمل بها لبدء محادثة بنجاح هو ضمان أن يستطيع السامع التعرف على الأرضية المشتركة المناسبة أي أن يدركها. إحدى المهام الرئيسية التي تواجه اللُّغويين اليوم هي معرفة كيف يحدد الشخصان الأرضية المشتركة التي تدعم المحادثة.

فمثلاً، إذا كان جون وأليس أستاذين في كلية سانت ماري، وإذا التقيا في مقهى الكلية قد يفتح جون محادثة مع ماري بقوله:

«تبدو الكنيسة أجمل بعد إعادة طلائها».

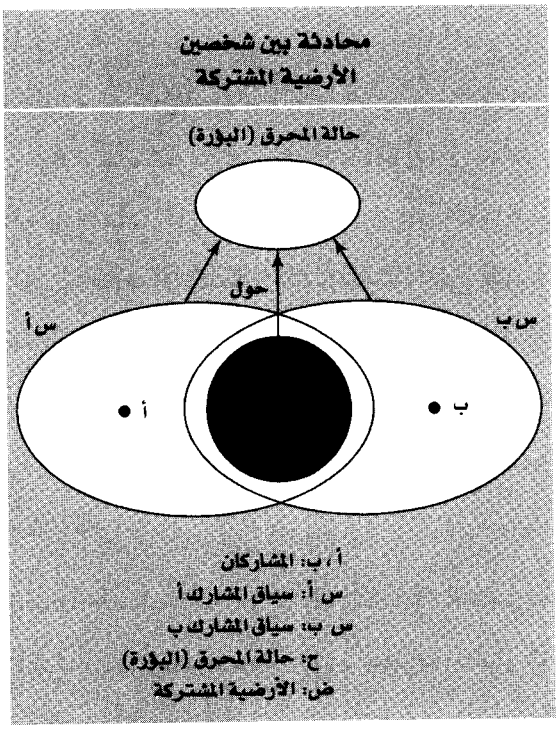
في هذه الحالة استعمال جون لكلمة «الكنيسة» هو استعمال ملائم تماماً، إذ إن ماري تدرك أنه يعني كنيسة الكلية، وذلك لأن المعرفة الأساسية بهندسة

الكلية وأسماء البنايات الرئيسية فيها هي جزء من الأرضية المشتركة لهما بصفتهما أُستاذين في كلية سانت ماري.

والآن، لنفترض أن جون وماري يسافران أيضاً بانتظام إلى جامعة ستانفورد، وهي على بعد خمسين ميلاً، للمشاركة في ندوات لُغَوِيَّة. وهكذا، بالنسبة للأرضية المشتركة المختلفة واعتماداً على أُلفتهما للحرم الجامعي في ستانفورد ووجودهما فيه، يستطيع جون استعمال كلمة «كنيسة» ليشير إلى كنيسة ستانفورد. بالطبع إذا كان الإثنان يقفان في ساحة ستانفورد الرئيسية مباشرة أمام الكنيسة، يستطيع جون أن يبدأ المحادثة بنفس القول السابق، ولكن هذه المرة يشير إلى كنيسة ستانفورد. فعبارة جون هي نفسها ولكنها تشير إلى كنيسة مختلفة. فالذي تغير هو الأرضية المشتركة.

إحدى الملامح الهامة للأرضية المشتركة هي أنها تشمل المعرفة المشتركة، أي يمكن القول إن المشاركين بالمحادثة لهما معرفة مشتركة بالأرضية المشتركة. وكما هي الحالة في العمل المشترك، تتضمن المعرفة المشتركة أشياء أكثر من كون الفردين يملكان نفس المعرفة. بالإضافة إلى أن المشتركَيْن في المحادثة يملكان معرفة بالأرضية المشتركة، فإن كليهما يعرف أن كليهما يملك هذه المعرفة.

وتعني حقيقة أن الأرضية المشتركة تتكوَّن من معرفة مشتركة، حسب مُنْحَنَىٰ المحادثة البياني، إن هذه الأرضية تحوي الجزء المتداخل من الخلفيتين أو الحالتين السياقيتن. انظر الشكل (8ـ1). يمثل الجزء المتداخل المعرفة والمهارات التي يشترك بامتلاكها كلا المتحدثين، وهذا يشمل المعلومات لدى كل منهما دون أن يكون لهما معرفة مشتركة بأنهما يملكان تلك المعلومات. وبالطبع إن المعلومات التي تتثبت خلال مجرى المحادثة ستكون في الأرضية المشتركة وبالتالي تكون معرفة مشتركة.




الشكل 8 - 1 محادثة بين شخصين: الأرضية المشتركة

من الواضح أنه ينبغي لأي متكلم في محادثة أن يصمِّم ما يقوله، بحيث يتعرف السامع مباشرة على الأرضية المشتركة المناسبة وما يجب أن يُضاف إليها نتيجة لهذه الأقوال. وفي الواقع إن جزءاً من الطبيعة التعاونية للمحادثة هو أن يعمل المشتركان سوية لتأسيس الأرضية المشتركة والحفاظ عليها، إذ تعتمد المحادثة المحددة عليها. وفوق ذلك يُدرك الطرفان أن المحادثة ستخلق معرفة مشتركة.

يمكن أن تعتمد الأرضية المشتركة للمحادثة على عدة ملامح، يشمل ذلك أن يكون الطرفان من نفس الطائفة أو أن يتواجدان في نفس الموقع أو أن يشتركان في اللقب.

من أمثلة الإنتماء إلى طائفة معينة أن يكون كلا الطرفين من علماء الرياضيات، أو أنهما يعملان في نفس الشركة، أو أنهما يقرءان الصحف نفسها أو أنهما قد شاهدا نفس الفيلم. إذا اجتمع برايان وأليس في نفس الموقع يمكنهما استعمال هذا الموقع المشترك على أنه أرضية مشتركة للإشارة إلى أي من الأشياء المحيطة «هذا الكرسي»، «هذه الساعة على الجدار»، «هذه الحرارة» وهكذا . . .

يجب التشديد على أن الأرضية المشتركة تكون محلية في محادثة خاصة. قد يشترك أليس وجون في كثير من الأمور: كلاهما أمريكي، كلاهما نشأ ودرس في كاليفورنيا، كلاهما يدعم فريق سان فرنسيسكو لكرة القدم رقم 49، كلاهما يملك بيتاً في سان فرانسيسكو، كلاهما لديه أطفال في نفس المدرسة الابتدائية، كلاهما يقرأ صحيفة (أخبار سان فرانسيسكو اليومية) وهكذا. كل أمر من هذه الأمور المشتركة في حياتيهما يزود بجزء من الأرضية المشتركة لمحادثة ما. والاحتمال الأكثر أن يشارك عدد من هذه الأمور في تلك الأرضية المشتركة.

يستعمل اللُّغويون مصطلح «التصميم للجمهور» للإشارة إلى الطريقة التي يبني فيها المتحدثون أقوالهم كي تصبح ملائمة للجمهور المقصود. في حالة محادثة تدور بين شخصين يعني التصميم للجمهور أن يضمن المتحدث فهم السامع لأقواله مباشرة. ويعني ذلك ببساطة أن يصيغ المتحدث أقواله بحيث يفهمها السامع مباشرة، وذلك بانتقاء كلمات معينة يستخدمها من أجل تحقيق هذا الهدف.

وتمثل العبارة التالية مثالاً عن التصميم للجمهور:

(لقد فعل ما فعله ريتشارد نيكسون بشريط الاجتماع).

هذه الجملة يفهمها تماماً أي مستمع أمريكي كان بالغاً راشداً في

السبعينيات. فمثل هذا الشخص يدرك أن العبارة تشير إلى المحو الذي جرى لجزء من الشريط في محاولة مقصودة لإخفاء الحقيقة.

وهنا عبارة أخرى مشابهة لُغَوياً:

(فعل جوني ما فعلته العمة أليس بكعكة القشدة).

هذا القول لن يكون مناسباً لمستمع عادي. وليس هذا النوع من الأقوال نادراً، ولكنه على العموم محصور في المحادثات العائلية حيث يعرف السامع تماماً ما فعلته العمة أليس بكعكة القشدة ولنقل، إنها جلست عليها دون قصد في إحدى المناسبات في الماضي.

ملاحظة واحدة أخيرة: لا يكون واضحاً في الغالب إن كانت مجموعة معينة من المعارف أو من المهارات تقع في الأرضية المشتركة، أو أنها ببساطة جزء من الخلفية المشتركة. ولا يُثار هذا الأمر بالطبع أمام المشاركين في المحادثة، بل تدور المحادثة ببساطة. ومفهوم الخلفية والأرضية المشتركة هما من اختراعات المحلِّل. وفي الواقع من المضلل التفكير في حالات الخلفية والأرضية المشتركة على أنهما منطقتان ترسمان بدقة وتفصلان بحدود واضحة. تزوِّدنا الحالات ببساطة بوسائل لفرض بعض النظام على النشاط الإنساني بقصد التحليل. ولما كان الواقع الذي نحاول تحليله مائع ومرن، يجب أن يشف تحليلنا عن مظهر هذا الواقع.

## خلاصة

التصوُّر الساذج أن المحادثة هي سلسلة أقوال فردية متناوبة يختلف عما يحدث عادة عند التطبيق. لسبب واحد هو أنه يوجد عادة إستهلالات خاطئة وتداخلات ومقاطعات (في المحادثة).

كذلك لا تشمل المحادثة سلسلة من الأقوال الفردية فحسب، بل فيها سلسلة من الأحداث التعاونية التي تدعى إسهامات. هذه الإسهامات هي مفاوضات مصغرة تعمل على ترسيخ معاني الكلمات المقالة، ثم توكيد المعلومات التي توصلها هذه الكلمات.

عادة يتكوَّن الإسهام من قول يبدأ به أحد المشاركين يتبعه تصديق من الآخر. أدوات التوكيد الأكثر شيوعاً هي: الانتباه المستمر، التقدير، تعبير الوجه، التمهيد لإسهام لاحق مناسب، البرهان، الإكمال، العرض. يبني المشاركان إسهاماتهما على الأرضية المشتركة. ويصممونها بحيث تضاف المعلومات إلى الأرضية المشتركة. ويمكن اعتبار المحادثة برمتها عملية مفاوضة على تعريف وتوسيع الأرضية المشتركة، وهذا يشبه شخصين يبنيان جداراً: ينبغي لهما أن يوافقا على العمل سوية لبناء جدار معين، ثم ينسِّقا أعمالهما لبلوغ ذلك الهدف. كل آجرة جديدة تضاف إلى ذلك الجزء المبني من الجدار.

يستطيع المشاركان (وغالباً ما يفعلان ذلك) أن يستخدما عناصر الأرضية المشتركة لينقل كل واحد أفكاره إلى الآخر. إن صنع إسهامات تلائم المشارك الآخر بالمحادثة، يعني اعطاء ما تشف عنه المحادثة وهو ما يعرف باسم التصميم للجمهور.