

فصلنامه علمی- پژوهشی «پژوهش زبان و ادبیات فارسی»

شماره بیست و سوم، زمستان ۱۳۹۰: ۳۵-۲۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۶/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۶/۱۵

بررسی مقایسه‌ای نشانه‌های بازخوردی^۱ در مکالمات تلفنی زبان فارسی و انگلیسی

* مهناز آزادمنش

** شهلا شریفی

چکیده

این پژوهش به بررسی مقایسه‌ای نشانه‌های بازخوردی در مکالمات تلفنی زبان فارسی و انگلیسی از نظر بسامد، نوع، نقش و جایگاه آنها در گفتار می‌پردازد. نشانه‌های بازخوردی، واژگان و اصواتی مانند: «بله»، «جداً»، «hmm»، «mm» و ... هستند که به کرات در مکالمه‌ها شنیده شده و به سخنگو می‌فهمانند که سخنانش چگونه درک می‌شود. در واقع، شنونده با تولید نشانه‌های بازخوردی موضع خود را نسبت به سخنان گوینده نشان می‌دهد. در نتیجه، این کلمات بر پیشبرد هر چه بهتر مکالمات تأثیر می‌گذارند. با وجود اینکه نشانه‌های بازخوردی در تمام زبان‌های دنیا وجود دارد، کاربرد آنها از زبانی به زبان دیگر متفاوت است. داده‌های تحقیق شامل ۳۰۰ دقیقه مکالمه تلفنی انگلیسی آمریکایی و ۳۰۰ دقیقه مکالمه تلفنی زبان فارسی است. داده‌های زبان فارسی از پایگاه داده بزرگ مکالمات تلفنی فارس دات با کسب مجوز از مؤسسه گویش پردازاخذ و داده‌های انگلیسی از تحقیق واناروک گرفته شده است. نتایج تحقیق نشان دهنده برخی شباهت‌ها و تفاوت‌ها در بسامد، نقش و مکان نشانه‌های بازخوردی در زبان انگلیسی و فارسی است. از تفاوت‌های دو زبان می‌توان به بسامد نشانه‌های بازخوردی اشاره کرد؛ بسامد نشانه‌های بازخوردی در زبان فارسی (۱۶۹۱ مورد) بیشتر از زبان انگلیسی (۱۴۷۳ مورد) بوده است. پرکاربردترین نشانه بازخوردی در هر دو زبان، نشانه‌های بازخوردی کوتاه بوده‌اند و از نظر جایگاه، محتمل‌ترین مکان ظاهر شدن این نشانه‌ها، پایان سازه‌های نحوی بوده است. همچنین، اکثر نشانه‌های بازخوردی، نقش نشان دادن درک و فهم را داشته‌اند. با این حال در بین دیگر صورت‌ها و نقش‌های نشانه‌های بازخوردی در مکالمات زبان فارسی و انگلیسی تفاوت‌هایی وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: نشانه‌های بازخوردی، مکالمات تلفنی، گوینده و شنونده.

1. Back channel responses

* نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد رشته زبان‌شناسی همگانی دانشگاه فردوسی مشهد

Mahnaz.azadmanesh@gmail.com

Shahlasharifi@hotmail.com

** دانشیار زبان‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد

مقدمه

در مکالمات روزانه، شنونده در طول مکالمه ساکت نیست و ممکن است کلمه یا صدایی تولید کند و یا از نشانه‌های زبانی و غیرزبانی استفاده کند، در حالی که به طرف مقابل نیز گوش می‌دهد. اصطلاح «نشانه‌های بازخوردی» به دو کانال در حین صحبت اشاره دارد. کانال اصلی را سخنگو که صحبت می‌کند و پیامی را می‌رساند در دست دارد و کانال ثانوی مربوط به شنونده است که صحبت نمی‌کند، ولی تعامل خود را در مکالمه به نحوی نشان می‌دهد (واناروک، ۱۹۹۷: ۱۶۸).^(۱)

تحقیقات پیشین در تحلیل مکالمات، بیشتر بر گوینده و متن تمرکز داشته‌اند. گاردنر^۱ دلایل مختلفی را برای این بی‌توجهی به شنونده برشمرده است؛ از جمله اینکه در دستور سنتی صحبت کردن و گوش دادن دو مهارت مجزا تلقی می‌شده‌اند. از نظر دستوریان سنتی، آنچه که سخنگویان زبان می‌گویند و یا می‌نویسند در دسترس است، بر خلاف شنیدن و خواندن که فرایندی درونی است و در دسترس نیست (گاردنر، ۱۹۹۸: ۲۰۶-۲۰۵). با درک اینکه شنونده نیز در مکالمات روزانه نقشی حیاتی ایفا می‌کند، از سال ۱۹۵۲ تحقیقاتی انجام شده است که بر نقش شنونده در مکالمه تأکید داشته‌اند؛ اما در زبان فارسی هنوز توجه درخوری به این نشانه‌ها نشده است. هدف این مقاله مطالعه و بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌های نشانه‌های بازخوردی از نظر بسامد، نوع، نقش و جایگاه آنها در گفتار انگلیسی‌زبانان و فارسی‌زبانان است. سؤالات تحقیق بدین قرارند: ۱. چه تفاوتی از لحاظ بسامد و نوع نشانه‌های بازخوردی در دو زبان وجود دارد؟ ۲. آیا جایگاه کاربرد نشانه‌های بازخوردی در گفتار انگلیسی‌زبانان و فارسی‌زبانان تفاوت دارد؟ ۳. میزان کاربرد نشانه‌های بازخوردی در نقش‌های مختلف چگونه است؟

پیشینه تحقیق

بسیاری از محققان با تأکید بر اهمیت نشانه‌های بازخوردی در مکالمات، تفاوت کاربرد این نشانه‌ها را در زبان‌های مختلف بررسی کرده‌اند. تائو و تامپسون^۲ در مقایسه زبان‌های انگلیسی و چینی این نتایج را گرفته‌اند: بسامد نشانه‌های بازخوردی در بین انگلیسی‌زبان‌ها بیشتر از چینی‌ها است؛ نشانه‌های بازخوردی تداخلی در بین انگلیسی‌زبان‌ها رایج‌تر هستند؛ ۱۹٪ نشانه‌های بازخوردی در میان گویشوران انگلیسی با نقش تشویق به ادامه دادن گفتار به کار می‌روند، در حالی که هیچ نشانه‌ای بازخوردی با این نقش در زبان چینی کاربرد ندارد (تائو و تامپسون، ۱۹۹۱: ۲۳۰-۲۱۵).

1. Gardner

2. Toa & Thompson

مریوت^۱ میزان کاربرد نشانه‌های بازخوردی را در گفتار دانش‌آموزان استرالیایی که تازه از ژاپن برگشته بودند بررسی کرده و به این نتیجه رسیده است که این دانش‌آموزان به هنگام گفت‌وگو با فردی از طبقه اجتماعی بالاتر، نشانه‌های بازخوردی بیشتری تولید می‌کنند (مریوت، ۱۹۹۳: ۱۸۸-۱۷۳).

بری^۲ در بررسی زبان‌های اسپانیایی و انگلیسی به این نتیجه رسیده است که گویشوران اسپانیایی برخلاف انگلیسی‌زبان‌ها تداخل با گفتار همدیگر را به صورت مثبت تعبیر می‌کنند و این امر را نشان‌دهنده توجه، همفکری و علاقه می‌داند. به علاوه، انگلیسی‌زبان‌ها نشانه‌های بازخوردی مانند mm و yeah را نشان‌دهنده توجه و همفکری می‌دانند، ولی اسپانیایی‌زبان‌ها تولید این نشانه‌ها را از جانب شنونده، حمل بر بی‌علاقگی و خستگی او می‌کنند. اسپانیایی‌ها تمایل دارند که نشانه‌های بازخوردی طولانی‌تر مانند oh, yeah, that's right را به کار گیرند و نشانه‌هایی که به گونه‌ای تکرار گفتار گوینده هستند یا در راستای گفتار گوینده برای کامل کردن گفتار او به کار می‌روند در اسپانیایی بسامد بالاتری دارند (بری، ۱۹۹۴: ۱۸۸-۱۸۲).

کلنسی و دیگران^۳، «نشانه‌های واکنشی^۴» را در سه زبان انگلیسی، ژاپنی و چینی مطالعه کرده‌اند و بین چند نوع نشانه واکنشی تمایز گذاشته‌اند: «بازخوردهایی^۵» که نشانه درک و علاقه شنونده هستند، «نشانه‌های همکاری^۶» که شنونده ادامه صحبت گوینده را حدس می‌زند، تکرار کردن بخشی از صحبت گوینده و «پاره‌گفتارهای غیرلغوی که در ابتدای نوبت استفاده می‌شوند^۷». بسامد نشانه‌های بازخوردی در سه زبان به این صورت بوده است: بازخوردها در ژاپنی بالاترین بسامد را داشته است (۰.۶۸،۳)، بعد از آن چینی (۰.۴۷،۲) و سپس انگلیسی (۰.۳۷،۹) بوده است. در مورد تکرار: چینی بالاترین بسامد تکرار (۰.۵،۸)، بعد ژاپنی (۰.۲،۲) و در آخر انگلیسی (۰.۱،۳) بوده است. تنوع کاربرد انواع نشانه‌های واکنشی در انگلیسی و ژاپنی بیشتر از چینی بوده و گویشوران انگلیسی بیشتر نشانه‌های بازخوردی را در جایی به کار می‌برده‌اند که از نظر دستوری گفتار گوینده کامل بوده است، حال آنکه گویشوران ژاپنی در وسط «واحدهای آهنگی غیربندی^۸» غیربندی^۸ بازخوردها را تولید می‌کرده‌اند (کلنسی و دیگران، ۱۹۹۶: ۳۸۴-۳۶۰).

1. Marriott
2. Berry
3. Clancy
4. Reactive token
5. Back channel
6. Collaborative finishes
7. Resumptive openers
8. Non-clausal intonation unit

واناروک بر مبنای تحقیقات دیگر، تقسیم‌بندی‌هایی برای صورت، نقش معنایی و جایگاه نشانه‌های بازخوردی در گفتار ارائه داده و کاربرد این نشانه‌ها را در زبان تایلندی و انگلیسی آمریکایی بررسی کرده است. بر اساس نتایج به دست آمده از تحقیق او، بسامد کلی نشانه‌های بازخوردی در هر دو زبان تایلندی و انگلیسی آمریکایی یکسان بوده است. پربسامدترین نشانه بازخوردی در هر دو زبان پاره‌گفتارهای کوتاه بوده‌اند؛ زیرا این پاره‌گفتارها محتوای ساده‌ای دارند و برای تولیدشان نیاز به قطع کردن سخن گوینده نیست. خنده نیز به عنوان یک نشانه بازخوردی در مکالمات این دو زبان بسامد بالایی داشته است، در مقابل تولید نشانه بازخوردی در جهت تکمیل جمله گوینده، کمترین بسامد را داشته است. جایگاه نشانه‌های بازخوردی در هر دو زبان تقریباً یکسان بوده، به استثنای پایان عبارات نحوی که در زبان تایلندی مکان محتمل‌تری بوده است. در تایلندی و انگلیسی آمریکایی، نشانه‌های بازخوردی، بیشتر برای نشان دادن فهم و درک کاربرد داشته‌اند (واناروک، ۱۹۹۷: ۱۷۳-۱۷۰). از آنجا که تحقیق واناروک مبنای تجزیه و تحلیل تحقیق حاضر است، در بخش تجزیه و تحلیل داده‌ها با جزئیات بیشتر ارائه خواهد شد.

کیتا و ایده^۱ جایگاه نشانه‌های بازخوردی و تکان دادن سر را در گفتار ژاپنی‌زبان‌ها بررسی و دلیل تفاوت جایگاه و نقش نشانه‌های بازخوردی در ژاپنی با بقیه زبان‌ها را بیان کرده‌اند. نشانه‌های بازخوردی را نمی‌توان از واژه‌ها و حرکات گوینده در گفتمان مجزا کرد. آنها معتقدند که الگوی کاربرد نشانه‌های بازخوردی اختیاری نیست و با ارزش‌های فرهنگی در ارتباط است. «ادب» در مفهوم زبان‌شناختی، رابطه فرهنگ، روابط اجتماعی و انتخاب واژگان را نشان می‌دهد و بر کاربرد نشانه‌های بازخوردی، تأثیرگذار است. کیتا و ایده اظهار داشته‌اند که شنونده در زبان ژاپنی در پایان عبارات نحوی نشانه‌های بازخوردی را تولید نمی‌کند بلکه در نزدیک پایان عبارات نحوی (به عنوان مثال همزمان با آخرین هجای آن)، نشانه را تولید می‌کند تا نوبت‌گیری نکند و از نظر احساسی گوینده را حمایت کند؛ آنها نقش این نشانه‌های بازخوردی را «ملاحظه‌کاری»^۲ دانسته‌اند. گاهی همان پاره‌گفتارهایی که به عنوان نشانه بازخوردی به کار می‌روند، در گفتار گوینده هم می‌آیند که به آنها «صورت‌های حائل»^۳ گفته می‌شود. این واژه‌ها در گفتار گوینده منجر به تولید نشانه‌های بازخوردی از جانب شنونده می‌شوند و یک «زنجیره ارتباطی»^۴ را به وجود می‌آورند. یکی از ویژگی‌های گفتار ژاپنی‌زبان‌ها، «حروف اضافه پایانی»^۵ در پایان گروه‌های

1. Kita & Ide
2. Considerate
3. Filler
4. Loop sequence
5. Final particle

حرف اضافه‌ای، صفتی و یا بندجمله‌ها است. این حروف اضافه پایانی در نوشتار نمی‌آیند ولی در گفتار کاربرد زیادی دارند، با اینکه معنای خاصی ندارند. هنگامی که این حروف اضافه پایانی در آخر گروه‌های صفتی و حرف اضافه‌ای در وسط گفتار گوینده می‌آیند، منجر به تولید نشانه‌های بازخوردی از جانب شنونده می‌شوند. یکی از دلایل تولید نشانه‌های بازخوردی در حین نوبت گوینده نیز همین حروف اضافه پایانی هستند (کیتا و ایده، ۲۰۰۷: ۱۲۴۷-۱۲۴۳).

حتی در زبان‌هایی که به نظر شبیه هم هستند این تفاوت‌ها دیده می‌شود؛ ژاپنی و کره‌ای از نظر جغرافیایی به هم نزدیک هستند و به نظر می‌رسد ارزش‌های فرهنگی یکسانی دارند. کیم^۱ بسامد نشانه‌های بازخوردی را در زبان‌های ژاپنی و کره‌ای بررسی کرده است. از نظر وی، در زبان چینی ساخت واژه و ساختار کلمات شبیه ژاپنی است و مرز واحدهای نوبت نیز یکسان است و پربسامدترین نشانه‌های بازخوردی در هر دو زبان معادل‌های *yes, I see* بوده‌اند، اما بسامد کل این نشانه‌ها در ژاپنی بیشتر از کره‌ای است؛ زیرا نقش شنونده در ژاپنی بسیار مهم است. ژاپنی‌ها حتی وقتی با نظر سخنگو موافق نیستند هم از نشانه‌های بازخوردی بهره می‌گیرند؛ برخلاف ژاپنی، گویشوران چینی در هنگام مخالفت با گوینده سکوت می‌کنند (کیم، ۲۰۰۹: ۳۶-۳۳). نتایج تمام این تحقیقات تأییدی بر تفاوت کاربرد نشانه‌های بازخوردی در زبان‌هاست.

روش تحقیق و نحوه گردآوری داده‌ها

پیکره زبانی تحقیق شامل ۱۰ ساعت مکالمه تلفنی فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان است. گونه فارسی بررسی شده، شامل فارسی رایج میان اساتید دانشگاه‌ها و کارمندان ادارات و گونه انگلیسی بررسی شده، شامل انگلیسی آمریکایی رایج در میان دانشجویان دانشگاه ایلی نویز است. داده‌های زبان فارسی از پایگاه داده بزرگ مکالمات تلفنی فارس دات با کسب مجوز از مؤسسه گویش‌پرداز گرفته شده است. این مکالمات به صورت طبیعی برای پردازش‌های زبان طبیعی ضبط و در موضوعات مختلف اجتماعی، سیاسی و ... دسته‌بندی شده‌اند. داده‌های انگلیسی، به علت عدم دسترسی به انگلیسی‌زبانان بومی، از تحقیق واناروک گرفته شده است. چنان‌که در بخش پیش گفته شد، وی نشانه‌های بازخوردی زبان انگلیسی و تایلندی را مقایسه کرده و داده‌ها را با جزئیات در تحقیق خود ذکر کرده است.

تجزیه و تحلیل مکالمات در چند مرحله صورت گرفته است: در مرحله اول، به تمام گفت‌وگوها با دقت، بارها و بارها گوش داده شده و تمام مکالمات، آوانگاری شده‌اند. در مرحله دوم، نشانه‌های بازخوردی از داده‌های آوانگاری شده بر اساس خصوصیات صوری و تعریف

نشانه‌های بازخوردی بازشناسی شده‌اند (خصوصیات صوری همان ویژگی‌های آوایی، واجی، واژگانی، نحوی و غیرکلامی پاره‌گفتارهایی است که به عنوان نشانه بازخوردی در نظر گرفته می‌شوند). در این پژوهش، نشانه‌های بازخوردی پاسخ‌های زبانی و غیرزبانی از جانب شنونده در نظر گرفته شده‌اند تا فهم و ادراک خود را از مکالمه نشان دهد و موجب عوض شدن نوبت نمی‌شوند. این نشانه‌ها پاسخی به صحت‌گوینده هستند و غالباً اختیاری‌اند (وارد و تسوکاهارا، ۲۰۰۰: ۱۱۸۵). این تعریف، واژه‌هایی را که در مکث‌های گوینده به کار می‌رود، اصواتی که به خاطر واکنش فیزیکی فرد تولید می‌شود، مانند «وای»، «آخ» و ... و همچنین پاسخ‌های کوتاه مانند «بله» و «خیر» به سؤالات را در بر نمی‌گیرد.

از آنجایی که آوانگاری، تمایزهای زبرزنجیره‌ای را به صورت دقیق نشان نمی‌دهد و خصوصیات زبرزنجیره‌ای حاوی اطلاعات مهمی هستند، از نسخه ۵۱۴۱ نرم‌افزار پرات که به صورت رایگان در دسترس است^۱، برای تشخیص این ویژگی‌ها استفاده شده است. در مرحله سوم داده‌های تحقیق بر اساس متغیرهای مشخص شده؛ یعنی نوع، نقش، جایگاه و بسامد نشانه‌ها، مورد تجزیه و تحلیل و داده‌های فارسی با انگلیسی مقایسه شده‌اند.

چارچوب نظری

چارچوب نظری این پژوهش، چارچوب «تجزیه و تحلیل مکالمه»^۲ است. تجزیه و تحلیل گفت‌وگو به تجزیه و تحلیل موشکافانه مکالمات روزمره که به صورت طبیعی رخ می‌دهند، می‌پردازد. این رویکرد به عنوان یک شاخه علمی از قوم‌نگاری نشئت می‌گیرد و با پژوهش‌های جامعه‌شناختی که به مطالعات گسترده گفت‌مان با توجه به طبقه اجتماعی، جنسیت، سن و ... می‌پردازد، متفاوت است. این رویکرد به تجزیه و تحلیل موشکافانه تعاملاتی می‌پردازد که به صورت طبیعی رخ می‌دهند و از نظر جمع‌آوری داده و تجزیه و تحلیل آنها از دیگر روش‌های تحقیقاتی متمایز است. محقق در آوانگاری داده‌ها به تمام جزئیات مربوط به سازمان گفت‌وگو، از جمله توالی نوبت‌ها، تعیین میزان دقیق سکوت در پاره‌گفتارها و بین پاره‌گفتارها، مدت همپوشی و محل دقیق آغاز و پایان آنها، مشخصه‌های روش گفت‌وگو (کشش صدا، زیر و بمی خیزان و افتان، بلندی صدا)، مکث‌های پر شده (uh, um, 'uh, 'um)، خنده و گریه و شروع و پایان آنها توجه دارد (منشی‌زاده و محرابی، ۱۳۸۸: ۱۰).

1. http://www.fon.hum.uva.nl/praat/download_win.html

2. Conversational analysis

تجزیه و تحلیل داده‌ها

پیرو تحقیقات انجام شده در زبان‌های دیگر و به منظور مقایسه نشانه‌های بازخوردی در مکالمات زبان فارسی و انگلیسی، در قسمت اول این تحقیق دسته‌بندی‌هایی برای نشانه‌های بازخوردی دو زبان از نظر صوری و معنایی و جایگاه آنها در گفتار ارائه می‌شود و در قسمت دوم تفاوت دو زبان در دسته‌بندی‌های ارائه شده بررسی می‌شود.

دسته‌بندی نشانه‌های بازخوردی

نشانه‌های بازخوردی از نظر صورت در پنج دسته قرار می‌گیرند (واناروک، ۱۹۹۷: ۱۶۸):

۱. پاره‌گفتارهای کوتاه: این دسته از نشانه‌های بازخوردی شامل نشانه‌های تک‌واژه‌ای می‌شود و نشانه‌های طولانی‌تر که از ترکیب چند نشانه ساخته می‌شوند (bale bale, bale doroste) را شامل نمی‌شود: “xob, bale, doroste, hmm, “yes, okay, right, oh, wow, ...” , “... ee, ...”

۲. تکمیل جملات: گاهی شنونده بر اساس دانش قبلی خود و شناختی که از گوینده دارد می‌تواند ادامهٔ صحبت گوینده را حدس بزند و صحبت وی را کامل کند:

A: it actually goes from 170 billions

B: to 270

A: to 270 billion per year

C: gitâre pâp bištar barâye

D: tafrihe

C: tafrihe bale ...

۳. سؤالات کوتاه: هنگامی که شنونده پاره‌گفتار گوینده را درست نمی‌شنود و یا در فهم آن تردید دارد، با پرسش کوتاهی برای وضوح و رفع ابهام اقدام می‌کند:

A: I have to work tomorrow

B: tomorrow?

C: ?az ?injâ čizi bâjad tahiye konin bebarin šoma

D: jân?

۴. تکرار بخشی از صحبت گوینده: گاهی شنونده به منظور نشان دادن توجه و علاقه خود، بخشی از صحبت گوینده را تکرار می‌کند.

A: dige qarâr šod ba:d ?az mâhe ramezân xânom madâreko bebaran dânešgâhe heli

B: dânešgâhe heli

۵. خنده: زمانی که گوینده در حین صحبتش و یا در پایان پاره‌گفتارش می‌خندد، شنونده نیز با خنده متقابل علاقه و توجه خود را نشان دهد.

A: manam čâr ruz xune budam hâlâ hamčîn tafâvoti nadâre (laugh)

B: (laugh)

شش جایگاه محتمل نیز برای نشانه‌های بازخوردی انگلیسی و فارسی در نظر گرفته شده است:

۱. هنگام ابراز تردید در گفتار: گاهی گوینده در گفتار خود دچار تردید می‌شود و سکوت می‌کند. در این موارد، شنونده با تولید نشانه‌های بازخوردی، گوینده را تشویق به ادامه صحبتش می‌کند.

A: and she has never seen snow except on the tip of

B: Uh-huh

A: what is it , Mauna Loa?

C: hamin juri ?umadam goftam be ye pole či migan

D: havâyi

۲. هنگام تولید صورت‌های حائل^۱: اغلب مکث‌های موجود در گفتار گوینده با عباراتی چون “um, em, uh” پر می‌شوند، جایگاه پس از تولید این عبارات، به عنوان یکی از مکان‌های محتمل نشانه‌های بازخوردی در اکثر زبان‌های دنیا پیشنهاد شده است.

A: he wanted to do that weird like er

B: yeah

A: I don't know weird thing.

C: dar kêrâyê ?ejrâyi yek moškeliye ke vâqa?an em _ xeyli ham xatarnâke

D:

// bale

۳. جایگاه پس از حروف ربط: حروف ربط شامل “but, or, so, and” در انگلیسی و “ke” و “vâ” در فارسی در گفتار گوینده می‌تواند نشان‌دهنده مکان نشانه‌های بازخوردی باشد.

A: I'm getting to the point where I don't think I really need my parents, y'know? I don't need their money that much ... to keep me under their control and stuff _ so

B: yeah

C: sâze salâne ham ke nazdike čand mâhe ?exterâ?eš kardan va:

D: doroste

۴. پایان سازه‌های نحوی: این مکان یکی از محتمل‌ترین جایگاه‌ها برای وقوع نشانه‌های بازخوردی در اکثر زبان‌ها در نظر گرفته می‌شود.

A: It's very nice there not like Waikiki

B: yeah

C: man dar hodude sale navado čâr români budam

D: bale

۵. سؤالات تأکیدی کوتاه: کاربرد واژه xob در گفتار فارسی‌زبانان مشابه سؤالات تأکیدی کوتاه زبان انگلیسی "right?" است و در پایان پاره‌گفتارها به کار می‌رود. این واژه با آهنگ افتان و یا خیزان بسامد زیادی دارد و چنانچه مکثی بعد از آن وجود داشته باشد، عدم تولید نشانه بازخوردی، خللی در جریان صحبت به وجود می‌آورد؛ اما زمانی که مکثی بعد از آنها وجود ندارد و گوینده به گفتار خود ادامه می‌دهد، تولید نشانه‌های بازخوردی اختیاری است.

A: I talked to Mike today for a little while, right?

B: yeah

C: ?imeyle dâneşjuhâye doktorâšo dâd be man xob

D: xob

۶. قبل از پایان گفتار گوینده: گاهی شنونده نشانه‌های بازخوردی را زمانی تولید می‌کند که هنوز گوینده نوبتش را تمام نکرده است. این نشانه‌ها از نوع تداخلی هستند و در نوبت‌گیری‌های طولانی بسامد بیشتری دارند.

A: yeah which I don't know, if that means he's out of military, or military

B: //uh-huh

A: // is paying for him to school

C: saršâr ?az mavâde vitamin poroto ?ino in čizâst// mavâde moqazi dâre

D:

°balê

نقش نشانه‌های بازخوردی در گفتار فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان را می‌توان به طور کلی در پنج دسته زیر مشخص کرد:

۱. تشویق به ادامه گفتار: گاهی شنونده با تولید نشانه‌های بازخوردی، گوینده را تشویق به ادامه صحبتش می‌کند.

A: then

B: huh?

A: he went to school

C: A: ?albate nâgofte namânad

D: bale (→) → به معنای ادامه دادن

C: ke mabnâye mâ —do kiluyi haštsado bist tomane

۲. نشان دادن درک و فهم: گاهی در تعاملات روزانه سخنگو چیزی می‌گوید که شنونده تا به حال نمی‌دانسته و یا به آن توجه نکرده است. شنونده در این موارد درک خود را از مطلب با تولید نشانه بازخوردی نشان می‌دهد.

A: many people will go there like Mary, John

B: uh-huh

C: hâlâ ?išâlâ ?az siyo panj ruz be ba:d xodešo nešun mide dar fâseleye dah ruz

D: ?âhâ

C: kole vazne xodešo nešun mide

۳. تأیید و موافقت: گاهی شنونده سخن طرف مقابل را به نحوی تأیید و تصدیق می‌کند.

A: It's a psychological matter.

B: right right right

C: taqriban zamân mibare ?alân barâye ?inke bargarde be hâlâte ?âdiye xodeš

D: sad dar sad

۴. تقاضا برای وضوح یا توضیح بیشتر: گاهی شنونده چیزی را نمی‌شنود، بد می‌شنود و یا متوجه منظور سخنگو نمی‌شود؛ به همین دلیل سؤالی می‌پرسد تا منظور سخنگو برایش روشن شود.

A: except it's extremely slow

B: extremely slow?

C: ?az kojâ?e

D: bale

C: ?ahle kojâ?e

۵. عکس‌العمل‌های احساسی: شنونده گاهی با تولید نشانه‌های بازخوردی، ناراحتی، خوشحالی، تأسف، تعجب و یا علاقه خود را نشان می‌دهد.

A: I turn in twenty-five pages to Gordon before I left

B: oh great

C: poropozâlešo tamum karde tahvilam dâde dige bâyard ?emzâ begire?o:

D: doruq migi

تحلیل و بررسی میزان کاربرد نشانه‌های بازخوردی

بسامد کلی نشانه‌های بازخوردی در طول ۳۰ دقیقه مکالمه فارسی زبان ۱۶۹۱ و در انگلیسی آمریکایی ۱۴۷۳ مورد بوده است. سبک مکالمات یکی از عوامل تأثیرگذار در تولید نشانه‌های بازخوردی در هر دو زبان بوده است. زمانی که گوینده سبک روایی دارد، نوبت‌های گوینده طولانی است و شنونده فرصت بیشتری برای تولید نشانه‌های بازخوردی پیدا می‌کند. از نظر صوری، در هر دو زبان بیشترین نوع نشانه‌های بازخوردی، نشانه‌های بازخوردی کوتاه بوده‌اند، اما در انگلیسی و فارسی تفاوت زیادی بین خنده، سؤالات کوتاه و تکرار دیده می‌شود.

جدول ۱. تفاوت کاربرد نشانه‌های بازخوردی از نظر صورت

انواع نشانه‌های بازخوردی	زبان فارسی	زبان انگلیسی
پاره گفتارهای کوتاه	۹۲/۷۶	۷۷/۷۷
تکرار	۴/۵۲	۱/۳۴
خنده	۱/۲۲	۱۴/۶۷
سؤالات کوتاه	۰/۷۵	۵/۲۷
تکمیل جملات	۰/۷۵	۰/۹۵

پربسامدترین نشانه‌های بازخوردی در انگلیسی آمریکایی "yeah, mhm, uh-huh, aha" و در زبان فارسی "bale, doroste, hmm, xob" بوده است. همان‌طور که واناروک اظهار داشته نشانه‌های بازخوردی کوتاه معانی ساده‌تری دارند و کمتر با نوبت گوینده تداخل پیدا می‌کنند. به‌علاوه این نشانه‌ها عدم تمایل شنونده را به نوبت‌گیری نیز نشان می‌دهد. خنده نیز نوعی نشانه بازخوردی است؛ زیرا موجب عوض شدن نوبت نمی‌شود و واکنشی به صحبت گوینده است و بین گوینده و شنونده به نوعی ارتباط برقرار می‌کند. همان‌طور که در جدول بالا نشان داده شده، بسامد خنده در زبان فارسی کمتر از زبان انگلیسی بوده است. مکالمات تلفنی زبان فارسی بررسی شده در این پژوهش، مکالمات اداری است و نقش عامل قدرت در این مکالمات برجسته بوده و موضوع مکالمات کمتر موقعیت تولید خنده را به عنوان نشانه بازخوردی برای شنونده فراهم کرده است. در هر دو زبان فارسی و انگلیسی، تکمیل گفته گوینده، کمترین بسامد را داشته است؛ زیرا بافت‌هایی که شنونده قادر به حدس زدن بقیه گفتار گوینده باشند کمتر در مکالمات دیده می‌شود، بنابراین شنونده با تولید نشانه‌های بازخوردی کوتاه گوینده را به ادامه صحبتش تشویق می‌کند. کاربرد سؤالات کوتاه به عنوان نشانه بازخوردی عدم درک شنونده را می‌رساند؛ بسامد

۳۲ / پژوهش زبان و ادبیات فارسی، شماره بیست و سوم، زمستان ۱۳۹۰
 کمتر این نشانه‌ها در زبان فارسی را می‌توان به آشنایی طرفین مکالمه از موضوع مکالمه مربوط دانست.

جایگاه پایانی جملات، یکی از نقاط محتمل تولید نشانه‌های بازخوردی در هر دو زبان فارسی و انگلیسی است؛ زیرا در این نقاط تا حدی واحدهای اطلاعی جمله کامل شده و شنونده با تولید نشانه‌های بازخوردی درک خود را از این اطلاعات نشان می‌دهد.

جدول ۲. تفاوت کاربرد نشانه‌های بازخوردی از نظر جایگاه تولید

مکان نشانه‌های بازخوردی	زبان فارسی	زبان انگلیسی
پایان سازه‌های نحوی	۸۲/۸	۸۰/۷۷
سؤالات تأکیدی	۷/۰۴	۴/۲۸
همپوشی	۷/۲	۷/۴۵
تردید	۰/۷۴	۲/۹۳
حروف ربط	۱/۶۰	۳/۴۷
واژه حائل	۰/۶۲	۱/۱

واناروک معتقد است گوینده و شنونده با تولید سؤالات تأکیدی کوتاه در انگلیسی مانند "right? , you know" در پایان پاره‌گفتار می‌خواهد بداند که آیا شنونده گفته‌اش را دنبال می‌کند یا خیر. در زبان فارسی نیز پاره‌گفتار «خوب» با آهنگ خیزان یا افتان در گفتار گوینده همین نقش را ایفا می‌کند و این نشانه در گفتار گوینده، به‌خصوص زمانی که رابطه طرفین مکالمه نزدیک‌تر است، بسامد بالایی دارد.

A: mixâd bere xârej xob

B: xob

به کار بردن صورت‌های حائل نیز یکی از راهکارهایی است که گوینده به وسیله آن نوبتش را حفظ می‌کند. در این موارد، اگر شنونده قادر به حدس زدن ادامه صحبت گوینده باشد، صحبتش را کامل می‌کند. در زبان فارسی، حروف ربط نشانه ضعیف‌تری بوده است؛ در واقع بررسی‌های انجام شده نشان داده واکه حروف اضافه، حروف ربط و حتی حروف موصولی هنگامی که با کشیدگی تولید شود و بعد از آنها مکث کوتاهی باشد، زمان تولید نشانه‌های بازخوردی را به شنونده بازمی‌نماید؛ اما در زبان انگلیسی حروف ربط در هر صورت به عنوان یکی از مکان‌های محتمل معرفی شده است.

A: mâ vâsamun ma?lum šode ye čizi hast ke: ___

B: laugh

از نظر نقش، در هر دو زبان انگلیسی و فارسی، نشانه‌های بازخوردی، بیشتر نقش نشان دادن درک و فهم را داشته‌اند. واناروک معتقد است تولید نشانه‌های بازخوردی با این نقش همواره به این معنی نیست که شنونده منظور گوینده را فهمیده است. گاهی فرد وانمود می‌کند که منظور گوینده را درک کرده است. تفاوت شایانی بین نشانه‌های بازخوردی «احساسی» و «تأیید و موافقت» در دو زبان دیده می‌شود که به نظر می‌رسد علت این تفاوت، موضوعات صحبت در مکالمات دو زبان باشد. انگلیسی‌زبان‌ها بیشتر درباره‌ی موضوعات جدید و تازه صحبت کرده‌اند و بدین ترتیب موقعیت‌های بیشتری برای تولید نشانه‌های بازخوردی احساسی فراهم شده است. در مکالمات فارسی بیشتر موضوعات مربوط به کار بوده و گویشوران بیشتر سخن یکدیگر را تأیید کرده‌اند. انواع نشانه‌های بازخوردی در انگلیسی شامل "cool, oh, really, my goodness, good" و در زبان فارسی شامل "ee, jedan, doruqmigi, breath intake, vây" است.

درباره‌ی تقاضا برای وضوح، در انگلیسی دو نوع پاره‌گفتار با این نقش ظاهر می‌شود: سؤالات بازتابی و سؤالات کوتاه. سؤالات کوتاه زمانی به کار می‌روند که شنونده منظور گوینده را نفهمیده است و سؤالات بازتابی زمانی پرسیده می‌شود که شنونده نیاز دارد گوینده تأیید کند که آنچه او فهمیده، درست است. در زبان فارسی سؤالاتی که در این نقش به کار رفته‌اند همه از نوع سؤالات کوتاه بوده‌اند.

جدول ۳. تفاوت کاربرد نشانه‌های بازخوردی از نظر نقش

نقش نشانه‌های بازخوردی	زبان فارسی	زبان انگلیسی
درک و فهم	۴۴/۸۱	۴۸/۱۵
پاسخ‌های احساسی	۹/۱۸	۳۰/۴۷
موافقت	۴۰/۰۴	۱۲/۱۴
تقاضا برای وضوح	۱/۴۴	۷/۸۲
ادامه دادن	۴/۵۳	۱/۴۲

نتیجه‌گیری

در این تحقیق ۱۰ ساعت مکالمه تلفنی زبان فارسی و زبان انگلیسی از نظر نوع، جایگاه، نقش و بسامد نشانه‌های بازخوردی بررسی شد. نتایج تحقیق نشان داد که بسامد نشانه‌های بازخوردی در مکالمات فارسی بیشتر از مکالمات انگلیسی است. پربسامدترین و کم‌بسامدترین نشانه‌های بازخوردی در هر دو زبان به ترتیب پاره‌گفتارهای کوتاه و پاره‌گفتارهای تکمیل‌کننده‌ی گفتار گوینده بودند؛ اما بسامد کاربرد خنده و سؤالات کوتاه در زبان انگلیسی بیشتر از فارسی بود.

همچنین معلوم شد محتمل‌ترین جایگاه نشانه‌های بازخوردی در هر دو زبان، پایان سازه‌های نحوی است و به علت بسامد زیاد واژه «خوب» در بافت غیررسمی، بسامد سؤالات تأکیدی به عنوان عامل مشخص‌کننده جایگاه نشانه‌های بازخوردی در زبان فارسی بیشتر است. در زبان انگلیسی، حروف ربط بدون هیچ شرطی یکی از عواملی هستند که جایگاه‌های محتمل نشانه‌های بازخوردی را مشخص می‌کنند، حال آنکه در زبان فارسی کشیدگی واکه حروف ربط، حروف اضافه و حروف موصولی در نشان دادن مکان نشانه‌های بازخوردی مؤثرند. از نظر نقش، در هر دو زبان انگلیسی و فارسی، نشانه‌های بازخوردی بیشتر نقش نشان‌دادن درک و فهم شنونده را داشته‌اند. تفاوت شایانی نیز بین نشانه‌های بازخوردی «احساسی» و «تأیید و موافقت» در دو زبان دیده می‌شود که به نظر می‌رسد علت این تفاوت، موضوعات متفاوت صحبت در مکالمات فارسی و انگلیسی باشد. تبیین این تفاوت‌ها، اهمیت توجه به نشانه‌های بازخوردی در آموزش زبان دوم را نشان می‌دهد. نشانه‌های بازخوردی می‌توانند از جنبه‌های دیگر چون مشخصات آوایی، کاربرد جنسیتی، بافت موقعیتی، کاربرد در آموزش زبان دوم و مطالعات بین‌فرهنگی نیز بررسی شوند.

پی‌نوشت

۱. تمام منابعی که در متن مقاله به وناورک ارجاع شده، مربوط به مقاله ایشان در سال ۱۹۹۷ است.

منابع

منشی‌زاده، مجتبی و ابوالقاسم محرابی (۱۳۸۸) «ساختار نحوی خوداصلاحی در محاوره زبان فارسی»، فصلنامه زبان و ادب پارسی، شماره ۴۳، صص ۳۱-۹.

- Berry, A. (1994) "Spanish and American turn taking styles: A comparative study" *Pragmatics and Language learning*, 5: 180-190.
- Clancy, P.M. et al. (1996) "The conversational use of reactive tokens in English, Japanese and Mandarin" *journal of pragmatics*, 26: 355-387.
- Gardner, R. (1998) "Between speaking and listening: the vocalization of understandings" *Applied linguistics*, 19 (2): 204-224.
- Kim, S. (2009) "Pause fillers and back channels in Japanese and Korean discourse" *Proceeding (NFLRC)*, 47: 30-37.
- Kita, S. & Ide, S. (2007) "Nodding, aizuchi, and final particle in Japanese conversation: How conversation reflects the ideology of communication and social relationships" *Journal of pragmatics*, 39: 1242 – 1254.
- Marriott, H. (1993) "acquiring sociolinguistics competence: Australian secondary students in Japan" *Journal of Asian pacific communication*, 4: 167-192.
- Toa, H.Y. & Thompson, S.A. (1991) "English backchannels in Mandarin conversation: A case study of super stratum pragmatics interference" *journal of pragmatics*, 16: 209-233.
- Wannaruk, A. (1997) "back channel behavior in Thai and American casual telephone conversations" *Suranaree J SciTechnol* 4 (3): 168-174.
- Ward, N. & Tsukahara, W. (2000) "Prosodic features which cue back-channel responses in English and Japanese" *Journal of pragmatics*, 32: 1177-1207.