

## بررسی ساختار نوبت در اتاق‌های چت و شبکه‌های اجتماعی

عطیه کام‌یابی گل \*

مسیحه هدایت مفیدی \*\*

### چکیده

هدف از این پژوهش نشان‌دادن نوع زبان به‌کاررفته در فضاهایی است که برخاسته از ابزاری الکترونیکی، جهانی، و تعاملی است. هم‌چنین، به نحوه نوبت‌گیری و واگذاری آن هنگام استفاده از این فناوری برای برقراری ارتباط پرداخته شده است. داده‌های این پژوهش شامل گفت‌وگوها و ارتباطات کاربران فارسی‌زبان در فضاهای مجازی از جمله اتاق‌های چت یا هو و شبکه‌های اجتماعی فیس‌بوک و تلگرام است. علت انتخاب این فضاها عمومی بودن و آشنابودن آن‌ها برای اغلب کاربران اینترنت در ایران بود. به‌طور کلی می‌توان گفت نوبت‌گیری و کنترل، مدیریت، و انتقال آن در گفت‌وگوهای اینترنتی دارای اصول مشخص و قواعد از پیش تعیین‌شده‌ای نیست، بلکه تا حد زیادی به عادات افراد هنگام چت و تایپ کردن بستگی دارد.

**کلیدواژه‌ها:** تحلیل گفتمان، نوبت‌گیری، اینترنت، فضای مجازی، چت.

### ۱. مقدمه

معانی چندگانه واژه «زبان» (هم آکادمیک و هم محاوره‌ای) بیان‌گر پدیده‌ای چندگانه در چهارچوب‌های تحلیلی مختلف است و پژوهش ساده‌ای را درخصوص ادبیات مربوط به زبان فضای مجازی پیچیده می‌کند (Macfadyen 2004: 27).

\* استادیار گروه زبان‌شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)

kamyabigol@ferdowsi.um.ac.ir

\*\* دانشجوی دکتری گروه زبان‌شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد

masihemofidi@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۱/۱۸، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۴/۱۴

در پژوهش حاضر مطالب تجربی و علمی مربوط به ماهیت و معنای متن، زبان و ادبیات اینترنت، و ارتباطات اینترنتی را بررسی می‌کنیم و رویکردهای نظری مختلفی را نشان می‌دهیم که محققان در حال حاضر در این خصوص به کار می‌برند. موضوع مورد بحث در این مقاله این است که چنین فناوری‌هایی، با امکانات و محدودیت‌های ویژه خود، چه تأثیری بر ارتباطات کلامی و نوع واگذاری نوبت دارند. داده‌های این تحقیق شامل دوپست متن چت است که همگی مربوط به کاربران فارسی‌زبان است. برخی از این گفت‌وگوها به صورت دوفره و برخی نیز به طور گروهی انجام شده است. این متون در طی یک ماه و از شبکه‌های مختلف اجتماعی جمع‌آوری شده و شامل موضوعات مختلف و بحث‌های متفاوتی است.

## ۲. اهمیت بررسی ویژگی‌های زبان شناختی فضاهای مجازی

فراگیر شدن رسانه‌ها در آغاز قرن بیست و یکم و موضوع جدی نقش اینترنت در شکل‌دهی به فرهنگ، هویت، باورها، و ارزش‌های اجتماعی اهمیت پژوهش در این زمینه را افزایش داده است. در جامعه امروز، گرایش به اینترنت و استفاده از آن چنان رایج شده است که بیشتر خانواده‌ها رایانه شخصی دارند و اعضای خانواده بخش زیادی از وقت خود را به استفاده از اینترنت می‌گذرانند. گسترش اینترنت مانند هر نوآوری دیگری به ایجاد دگرگونی‌هایی در جنبه‌های مختلف زندگی انجامیده و استفاده از آن امری اجتناب‌ناپذیر شده است. به طور کلی می‌توان گفت استفاده از اینترنت در حال گسترش است و در تمام زوایای زندگی وجود آن احساس می‌شود. از طرفی، بحث و تحقیق در زمینه‌هایی که مسائل زبان‌شناسی نظری را از تحلیل‌های زبان‌شناختی به حوزه‌های اجتماعی و تحلیل‌های بینامتنی پیوند می‌زند تلاشی است برای گسترش هرچه بیشتر زبان‌شناسی کاربردی. از سوی دیگر، تحقیق درباره نظام نوبت‌گیری در گفت‌وگوهای اینترنتی هم‌زمان درباره چگونگی کاربرد زبان در فضاهای مجازی اطلاعاتی به ما می‌دهد. سیکوگانی (Cicognani 1998) معتقد است بررسی انتقادی زبان مهم‌ترین راه کار برای مطالعه ماهیت فضاهای مجازی است. به گفته او، فضای مجازی را صرفاً می‌توان برحسب ویژگی‌های زبان‌شناختی آن تعریف کرد.

## ۳. نوبت‌گیری و انتقال نوبت

در هر مکالمه، عرصه مکالمه (floor/حق صحبت) وجود دارد که می‌توان آن را حق صحبت کردن دانست. در اختیار داشتن این حق در هر زمان نوبت (turn) نامیده می‌شود.

هرگاه اختیار صحبت از پیش تعیین نشده باشد، شخص می‌تواند تلاش کند آن را در اختیار گیرد، که این تلاش را نوبت‌گیری می‌نامند. نوبت‌گیری کنشی اجتماعی به‌شمار می‌رود و براساس نظام مدیریت مکالمه (local management system) صورت می‌گیرد که، طبق عرف، نظامی شناخته‌شده برای اعضای یک گروه اجتماعی خاص است. نظام مدیریت مکالمه، دراصل، مجموعه‌عرف‌هایی است که برای کسب نوبت، حفظ، یا واگذاری آن به دیگران به‌کار گرفته می‌شود. افراد حاضر در گفت‌وگو کسانی هستند که عرصه مکالمه را از طریق نوبت‌گیری حفظ می‌کنند، با یک‌دیگر همکاری دارند، تغییر نوبت می‌دهند، و در عرصه مکالمه شریک‌اند. نظام مدیریت مکالمه بیش‌تر از همه در جایی مورد نیاز است که احتمال می‌رود نوبت شخصی که آن را در اختیار دارد تغییر کند. هر نقطه را که در آن تغییر نوبت ممکن باشد محل امکان واگذاری رشته کلام یا «ماورک» (transition relevance place/ TPR) می‌نامند. این نوع استعاره تحلیلی نگرشی بنیادی در اختیار ما می‌گذارد که براساس آن افراد حاضر در مکالمه را کسانی تلقی می‌کنیم که عرصه مکالمه را از طریق نوبت‌گیری حفظ می‌کنند (یول ۱۳۸۷: ۹۵). مقاله «ویژگی ساخت نوبت‌ها» در سال ۱۹۹۶ در مجله کاربردشناسی زبان (Pragmatics) چاپ شد و در این مقاله تامپسون (Thompson) به ساختارهای نوبت، شیوه‌های دریافت نوبت، و نقطه انتقال آن اشاره کرده است. وی در سال ۲۰۰۲ نیز مقاله‌ای با عنوان «زبان نوبت و توالی» به‌چاپ رساند. گریت‌باخ (Greatbatch 1988) در مجله زبان اجتماعی مقاله‌ای به‌نام «الگوی نوبت‌گیری در مصاحبه‌های خبری بریتانیا» منتشر کرد و در آن به تحلیل مصاحبه‌های خبری براساس نظریه تحلیل گفتمان پرداخت و سپس به نتایج درمورد سیستم انتقال نوبت در این نوع ارتباطات رسید.

لرنر (Lerner 2004) نیز نویسنده مقاله‌ای با عنوان «توالی‌های تعاملی در نوبت» است. ساکس (Sacks 2004) در مقاله «الگوی آغازین نوبت‌گیری در مکالمه» به تحلیل و بررسی ساختار نوبت و الگوی شروع مکالمات پرداخته است. چگلف (Schegloff 2007) نیز به توصیف و توضیح هم‌پوشی‌ها در مکالمات پرداخته است و این بررسی‌ها در مقاله‌ای با عنوان «هم‌پوشی و الگوهای نوبت‌گیری در مکالمات» به‌چاپ رسیده است. تاناکا (Tanaka 2000) به‌طور خاص به بررسی زبان ژاپنی پرداخته و الگوهای نوبت‌گیری در این زبان را تجزیه و تحلیل کرده است.

در زبان فارسی نیز بررسی‌هایی درباره ساختار نوبت و الگوهای نوبت‌گیری شده و مقالاتی نیز به‌چاپ رسیده است. وزیری‌فرد (۱۳۹۰) در پایان‌نامه خود با عنوان «بررسی نوبت‌گیری در مصاحبه‌های خبری براساس مکالمه‌کاوی و تحلیل گفتمان انتقادی»

کوشیده است به سؤال‌هایی دربارهٔ ویژگی‌های نوبت‌گیری در مصاحبه‌های خبری، نحوهٔ اعمال قدرت در مصاحبه‌ها، و نیز مسئلهٔ ادب و ملاحظات مربوط به وجهه در این نوع مصاحبه‌ها پاسخ دهد.

مقالهٔ «تحلیل گفتمان سیاسی رسانه‌ها» نوشتهٔ سلطانی، تفضلی، و صدقی (۱۳۸۷) نیز به ویژگی‌های گفتمان‌ها و مصاحبه‌های سیاسی، ساختار آن‌ها، و شیوه‌های نوبت‌گیری در چنین ارتباطاتی پرداخته است.

آقاگل‌زاده (۱۳۸۷)، در مقالهٔ مربوط به تحلیل گفتمان انتقادی رسانهٔ ملی رادیو، الگوی گفتمان رادیو در تعامل با دیگر گفتمان‌ها را ارائه داده است. وی در این مقاله گفت‌وگوها و ارتباطات در رادیو را بررسی کرده و درنهایت الگوی ویژه‌ای برای این گفت‌وگوها و ساختار ترجیحی در آن‌ها ارائه داده است.

#### ۴. روش تحقیق

داده‌های این پژوهش شامل گفت‌وگوها و ارتباطات کاربران فارسی‌زبان در فضاهای مختلف اینترنت از جمله اتاق‌های چت یا هو و شبکه‌های اجتماعی فیس‌بوک و تلگرام است. علت انتخاب این فضاهای مجازی عمومی بودن و آشنابودن آن‌ها برای اغلب کاربران اینترنت در ایران است.

بخشی از داده‌ها نیز از آرشیو چت‌های گروهی تهیه شده است که تمامی این داده‌ها پس از انجام‌شدن مکالمه و با رضایت افراد حاضر در مکالمه موردبررسی قرار گرفته‌اند. مکالمات اینترنتی موردبررسی در این پژوهش مربوط به افراد بالای هجده سال و دارای حداقل تحصیلات دیپلم است. به‌طور کلی ۱۴۱ نفر در این ۲۰۰ ارتباط نوشتاری دخیل بوده‌اند که از مجموع آن‌ها ۹۲ نفر زن و ۴۹ نفر مرد بوده‌اند.

داده‌های موردبررسی فقط شامل چت‌هایی است که در آن‌ها از حروف انگلیسی برای نوشتن کلمات فارسی (فینگلیش) استفاده شده است.

تمامی داده‌ها به‌صورت نوشتاری‌اند و ویژگی‌های مختلف ارتباط نوشتاری - کامپیوتری نیز در شناخت روند مکالمه‌ها لحاظ شده‌اند.

#### ۵. فناوری‌های ارتباطی، اینترنت، و چت

فناوری‌های ارتباطی با دست‌کاری زمان و فضا دنیایی پدید می‌آورد که بسیار کوچک و فشرده است. این دنیا دنیایی دیجیتال (digital world) است که در ابزارهایی با ابعاد

چندسانتی‌متری (مانند گوشی همراه) یا حداکثر چندین سانتی‌متری (مانیتورها یا تلویزیون‌های دیجیتالی) جای می‌گیرد. پیشرفت خیره‌کننده در عرصه ارتباطات و ویژگی دیگر جهان معاصر را تعیین می‌کند که همان «اطلاعات‌محوری» است. آنچه در شبکه‌های بسیار گسترده ارتباطی جریان دارد حجم بسیار عظیمی از اطلاعات است که لحظه‌به‌لحظه بر شمار آن‌ها افزوده می‌شود. همین حجم عظیم تولید، توزیع، و مصرف اطلاعات جهان معاصر را به جهان اطلاعات‌محور تبدیل کرده است. اینترنت مجموعه‌ای گسترده از شبکه‌ها و دروازه‌هایی است که به منظور ارتباط با یک‌دیگر به هم متصل می‌شوند و شامل خطوط ارتباطی با سرعت بالا بین گره‌های اصلی یا کامپیوترهای میزبان است که داده‌ها و پیام‌ها را ارسال می‌کنند. درحقیقت، اینترنت را می‌توان شبکه‌ای عظیم متشکل از میلیون‌ها رایانه مختلف دانست که از شبکه‌های مختلف با کاربران گوناگون و دارای اهداف محاسباتی متعدد به وجود آمده است، ولی درنهایت به صورت یک شبکه جهان‌شمول واحد و در مقیاس جهانی به هم متصل شده است.

«چت» در فرهنگ لغت به معنای گفت‌وگوهای عامیانه، گپ‌زدن، و دوستانه حرف‌زدن است. در محیط اینترنت نیز معنای این فناوری گفت‌وگو در اتاق‌های خصوصی یا عمومی است که، بسته به سطح برخورداری از امکانات و استفاده افراد از آن، متفاوت است. چت خصوصیت هم‌زمانی (چت کردن با چندین نفر در زمان واحد) دارد و از طرف دیگر با شکست بعد مکانی و فاصله‌ها به ابزار سودمند ارتباطی تبدیل شده است و، در مقام شیوه جدید ارتباطی، تأثیر انکارناپذیری بر نوع روابط اجتماعی و زبان برجای گذاشته است.

در این مقاله به این موضوع پرداخته شده است که چنین فناوری‌هایی، با امکانات و محدودیت‌های ویژه خود، چه تأثیری بر «ارتباطات کلامی» (verbal communication) و نوع واگذاری نوبت در این ارتباطات دارند.

## ۶. مدیریت و کنترل نوبت در چت

نوبت‌گیری در مکالمات اصولی دارد ولی، باتوجه به نوع ارتباطات، تفاوت‌هایی در آن وجود دارد. مثلاً نوبت‌گیری در مصاحبه‌های خبری با نوبت‌گیری در ارتباطات و مکالمات روزمره متفاوت است. هم‌چنین تفاوت‌های عمده‌ای بین برقراری ارتباط از طریق کامپیوتر و سخن‌گفتن عادی وجود دارد، از جمله بازخورد هم‌زمان که نبود آن در ارتباطات کامپیوتری گاه درک مفهوم پیام را مشکل می‌کند یا سوءتفاهم به بار می‌آورد. بسیاری از این تفاوت‌ها از

محدودیتی ناشی می‌شود که این فناوری به لحاظ شرایط و فضا با آن روبه‌روست. آهنگ و سرعت گفت‌وگو در مکالمات اینترنتی بسیار کندتر از چیزی است که در شرایط طبیعی سخن‌گفتن وجود دارد و همین ویژگی برخی از خصوصیات برجسته موجود در گفت‌وگوهای حضوری را در مکالمات اینترنتی متفی می‌سازد. در اتاق‌های گفت‌وگوی هم‌زمان، پاسخ به پیام ممکن است طی چند ثانیه ارسال شود. تأخیر در دادن پاسخ در بسیاری موارد ممکن است موجب سوءتفاهم یا تغییر نوبت شود. ویژگی اینترنت این است که، پس از ارسال پیام، نمی‌توان مدتی را که برای دریافت پاسخ باید منتظر بود پیش‌بینی کرد. به دلیل وجود تأخیر، آهنگ گفت‌وگوها (حتی در پرسرعت‌ترین مکالمات اینترنتی) فاقد سرعت و قابلیت پیش‌بینی‌پذیری موجود در گفت‌وگوهای حضوری است. حتی اگر پاسخ پیام فوراً تایپ شود، باز هم این احتمال هست که با تأخیر به صفحه نمایش‌گر مخاطب برسد. این امر ممکن است دلایل متعددی داشته باشد، نظیر وجود مشکلاتی در پردازش شبکه اینترنت، وجود ترافیک در کامپیوتر گیرنده، یا مشکلاتی دیگر که احیاناً در سیستم فرستنده یا گیرنده پیام وجود دارد.

در مجموع داده‌های بررسی شده ۱۰۳۶ مورد کنترل و حفظ نوبت نشان می‌دهند در گفت‌وگوها و مکالماتی که از طریق اینترنت صورت می‌گیرد افراد از راه‌های مختلفی استفاده می‌کنند تا نشان دهند نوبت را در دست دارند. در بخش‌های بعدی، این شیوه‌های کنترل نوبت در فضاهای مجازی ذکر می‌شوند.

## ۱.۶ جمله ناتمام

یکی از شیوه‌های رایج برای کنترل نوبت در مکالمات اینترنتی ناتمام گذاشتن جمله و ارسال آن با همان حالت است.

- nazare to chiye??!
- bebin ba tavajoh be chizi ke man midoonam
- To hassasi, kheili ...
- vaghti dargire 1 chizi mishi hameye fekre zehneto taskhir mikone, badam to ke midooni
- harfet haghe pas dige bahs nakon, chon vaghti varede bahso jadal mishi
- nemitooni dorost chizi ro esbat koni, bebakhshid jesarat mikonam va inaro
- migam, chon mibinam kheili
- khodeto aziat mikoni bayad begam

## ۲.۶ حرف ربط (پیوند)

یکی از کاربردهای کلمهٔ ربط هنگام برقراری ارتباط نوشتاری در فضاهای مجازی این است که گاهی افراد، برای این‌که نشان دهند مطلبشان ادامه دارد و نوبت را در دست دارند، جملهٔ اول را تمام می‌کنند و در انتها با استفاده از یک کلمهٔ ربط نوبت را نگه می‌دارند و پیام را ارسال می‌کنند و سپس در پیام بعدی جملهٔ دوم را، که همان جملهٔ وابسته است، ارسال می‌کنند.

- salam, to chera on-iii??
  - salam, chera nabasham? khob sare kelasam vali
  - ba gushim on shodam
  - 1 chizio check konam
- ahaaan, che matlabe mohemi boode ke
- bekhatereh sar kelas on shodi???

## ۳.۶ چند نقطه (...)

استفاده از سه یا چند نقطه در گفت‌وگوهای اینترنتی بسیار رایج است. کاربران از این علامت به دلایل مختلف و برای نشان‌دادن مفاهیم متفاوتی استفاده می‌کنند که یکی از آن‌ها در دست داشتن و ادامهٔ نوبت است. گاه نیز با معنا و مفهوم «و غیره» استفاده می‌شود تا نشان دهد موارد و مثال‌های دیگری از این نوع وجود دارد. در بسیاری از موارد، استفاده از چند نقطه کاربرد بازخوردی دارد و نشان‌دهندهٔ حالات روحی و عکس‌العمل فرد به پیام طرف مقابل است که می‌تواند حاکی از بی‌اعتنائی یا ناراحتی و ابراز تأسف دربارهٔ مطلب دریافتی باشد. در برخی موارد نیز سه نقطه را می‌توان سکوتی معنادار تعبیر کرد. در چندین پیام نیز دیده شد که افراد در انتهای جمله از سه یا چند نقطه استفاده می‌کنند تا نشان دهند مطلبشان هنوز ادامه دارد و به‌نوعی اعلام می‌کنند که هنوز نوبت را در اختیار دارند.

- rasti yadam raft begaaaaam .....
- Ali goft to tu teatre ghahve ghajari bazi kardi!!!!
- man didamesh ...
- ghashang bood
  - che jaleb
  - lotf dari to

#### w8 ۴.۶

در داده‌های بررسی شده مورد دیگری نیز برای نشان دادن ادامه نوبت وجود داشت و آن استفاده از علامت «w8» به معنای wait است. این علامت اغلب در بین کاربران رایج است که به طور مداوم و به مدت طولانی به چت کردن می‌پردازند. برخی کاربران اینترنت، هنگامی که در حال تایپ پیامی طولانی هستند، بخشی از مطلب را ارسال می‌کنند و برای این‌که نشان دهند صحبتشان هنوز تمام نشده است و مایل اند نوبت را نگه دارند، بین پیام‌های ارسالی، عبارت w8 را ارسال می‌کنند و سپس به تایپ ادامه مطلب می‌پردازند. می‌توان گفت آن‌ها با این کار از دریافت نظر طرف مقابل تا اتمام کامل پیام خودداری می‌کنند.

- salam, khubi? 1 soal??
- bah, salam.merc ...
- to khubi?
- jan?? soalet chiye??
- ye nafar be esme F. R. vase man peygham dade va shomare hesab gozashte baraye varize pool jahat komak be zelzelezadegan.
- Khob???
- w8!
- fek konam jozve frindaye to bood. mikham bedoonam ghabele etemad hast? be hesabesh pool variz konam?

#### ۵.۶ به کار بردن نشانه

گاه نیز کاربران برای نگه داشتن نوبت از هیچ نشانه خاصی استفاده نمی‌کنند و فقط جملات و پیام‌های خود را یکی پس از دیگری ارسال می‌کنند. در این بین، طرف دیگر مکالمه یا از مفهوم پیام‌ها متوجه می‌شود که مطلب ادامه دارد یا این‌که در بین پیام‌های دریافتی نظر و جملات خود را ارسال می‌کند که در این صورت احتمال اختلال در روند مکالمه وجود دارد.

- salam maral joooon ... khubi??? kheili kam peydaee tu fb ...
- defaet keye, hatman miyam.
- salam mer30 ey bad nistam. bavar kon khodamam nemidunam. hanuz ke mashhad naumadam. payan namamam tamum nashode. hatman khabaret mikonam. mer30 porsidi.
- mage u mashhadi nistiiiiiiiiiiiiii????????? :))))))))))))))



- khoshhal mishham maral joon tu defaet bashham ... hatman khabaram kon plz  
.... merc
- na azizam man maleziyam. hatman behet khabar midam. Mamnoonam

## ۶.۶ پیام نرم‌افزاری

نشانه دیگری نیز وجود دارد که افراد از طریق آن متوجه می‌شوند طرف دیگر مکالمه در حال تایپ ادامه‌ی مطلب است. این نشانه مربوط به خود برنامه‌ی چت موجود در برخی فضاهای مجازی است. وقتی فردی در حال تایپ است، بروی صفحه‌ی نمایش کاربر یا کاربران دیگر، عبارت «A is typing» ظاهر می‌شود و نشان می‌دهد نوبت در اختیار چه کسی است. ولی این به آن معنا نیست که کس دیگری نمی‌تواند در این زمان پیامی ارسال کند.

این مورد را می‌توان با شیوه‌ی پیشین یعنی به‌کارنبردن نشانه یکی دانست، چراکه در این حالت هم افراد دخیل در گفت‌وگو از هیچ نشانه‌ی به‌خصوصی برای حفظ نوبت استفاده نمی‌کنند، چون فقط پیامی که از طریق خود نرم‌افزار در صفحه‌ی چت افراد وجود دارد نشان می‌دهد چه کسی یا کسانی در حال تایپ مطلبشان هستند.

جدول ۱ نشان‌دهنده‌ی تعداد دفعاتی است که هریک از این شیوه‌ها را کاربران مورد استفاده قرار داده‌اند. در این جدول، الگوها به ترتیب میزان کاربردشان نمایش داده شده‌اند.

جدول ۱. میزان کاربرد هریک از الگوهای کنترل نوبت در گفت‌وگوهای اینترنتی هم‌زمان (چت)

راه‌های کنترل نوبت در چت	میزان کاربرد (از مجموع ۱۰۳۶)	درصد کاربرد هر الگو
به‌کارنبردن نشانه (پیام نرم‌افزاری)	۴۷۴	٪ ۴۵/۷۵
حرف ربط	۲۵۶	٪ ۲۴/۸۱
جمله‌ی ناتمام	۱۴۲	٪ ۱۳/۷۰
چندنقطه	۱۱۶	٪ ۱۱/۱۹
w8	۴۸	٪ ۴/۶۳

همان‌طور که در جدول ۱ نشان داده شده است، پرکاربردترین مورد برای حفظ و کنترل نوبت پیام نرم‌افزاری مربوط به فضاهای مجازی است. درحقیقت می‌توان گفت اغلب کاربران اینترنت که در این فضاها مشغول چت هستند از هیچ نشانه‌ی به‌خصوصی برای حفظ

نوبت استفاده نمی‌کنند و یکی پس از دیگری پیام‌های خود را ارسال می‌کنند و هر پیامی که زودتر ارسال شود پیش از دیگر پیام‌ها بر روی صفحه نمایش ظاهر خواهد شد. پس از پیام نرم‌افزار یا به‌کاربردن نشانه، بیش‌ترین کاربرد مربوط به حروف ربط بوده است. حروف ربطی که برای کنترل نوبت استفاده شده‌اند در جدول ۲ (به ترتیب تعداد دفعاتی که به‌کار رفته‌اند) نشان داده شده‌اند.

جدول ۲. میزان کاربرد هر یک از حروف ربط برای کنترل نوبت در گفت‌وگوهای اینترنتی هم‌زمان

حرف ربط	و	یا	ولی	اما	که	چون	پس	تا	اگر	هم	لیکن
میزان کاربرد (از ۲۵۶)	۶۳	۴۱	۳۵	۳۲	۲۷	۲۱	۱۴	۱۱	۷	۴	۱
درصد کاربرد	۲۴/۶۰	۱۶/۰۱	۱۳/۶۷	۱۲/۵۰	۱۰/۵۴	۸/۲۰	۵/۴۶	۴/۲۹	۲/۸۳	۱/۵۶	۰/۳۹

همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است، حرف ربط «و» بیش‌ترین کاربرد را برای حفظ و کنترل نوبت داشته است.

تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که کاربران فضاهای مجازی، به‌ویژه اتاق‌های چت، شیوه‌های متفاوتی برای کنترل جریان گفت‌وگو، حفظ نوبت، و واگذاری آن دارند که هیچ‌یک از آن‌ها اصول و قواعد از پیش تعیین شده‌ای ندارد.

## ۷. واگذاری نوبت در چت

هرگاه اختیار صحبت از پیش تعیین نشده باشد، شخص می‌تواند تلاش کند آن را در اختیار گیرد که این تلاش را نوبت‌گیری می‌نامند.

نوبت‌گیری کنشی اجتماعی به‌شمار می‌رود و براساس نظام مدیریت مکالمه صورت می‌گیرد که، طبق عرف، نظامی شناخته‌شده برای اعضای یک گروه اجتماعی خاص است. در مکالمات اینترنتی نیز، علاوه بر کنترل نوبت و در اختیار داشتن آن، مسئله واگذاری نوبت مطرح است. بررسی متون چت نوشتاری نشان می‌دهد افراد در ارتباطات اینترنتی از شیوه‌های مختلفی استفاده می‌کنند تا نشان دهند نوبت را واگذار کرده‌اند. در ادامه به معرفی و توضیح این موارد پرداخته می‌شود.

### ۱.۷ جمله پرسشی

در گفت‌وگوهای دونفره یا بحث‌هایی گروهی که در فضاهای مجازی جریان دارد، کاربری که در حال ارائه مطلب خود از طریق تایپ کردن است می‌تواند با استفاده از شیوه‌های مختلف نشان دهد که صحبتش تمام شده و نوبت را واگذار کرده است. یکی از رایج‌ترین شیوه‌ها استفاده از جمله پرسشی است.

- umadam 5 min fb ro chek konam, beram.
- to chera bidari in vaghte shab?!

\*\*\*

- merc azizam, hame ruberahan?
- to hanuz tehrani?
- manam bozorget hanuz bimarestanan?

### ۲.۷ علامت سؤال

در برخی موارد نیز، وقتی که پیام به‌طور کامل ارسال می‌شود، در پیام بعدی به‌جای جمله پرسشی فقط از یک یا چند علامت سؤال استفاده می‌شود. استفاده از علامت سؤال در بیش‌تر موارد به‌منظور واگذاری نوبت و سپردن عرصه مکالمه به فردی دیگر است، ولی در برخی موارد، که تأخیر در پاسخ‌دهی وجود دارد، دیده شده که هدف از ارسال علامت سؤال اعلام انتظار برای دریافت پاسخ از طرف مقابل است که این خود نوعی واگذاری نوبت است.

- man tamame moshakhasate un payan namaro az irandoc daravordam
- vali faghad 1 chekideye kootah dad
- khob?
- ???

### ۳.۷ u??

در برخی موارد نیز دیده شد که کاربران به‌جای علامت سؤال از علامت «u??» استفاده می‌کنند (u را به‌جای کلمه you و به‌همراه یک یا چند علامت سؤال به‌کار می‌برند) تا نشان دهند مطلب به‌پایان رسیده است و منتظر پاسخ و پیام بعدی از طرف دیگر مکالمه هستند که اغلب این علامت پرسشی مربوط به نظر فرد درمورد موضوع موردبحث است. به‌عبارتی، افراد در پاسخ به «u??» نظر و اطلاعات خود را درمورد مطلب موردبحث بیان می‌کنند.

- ma ke vase 4shanbe soori barname nadarim
- albate felan
- u??

\*\*\*

- man azash khabar nadaram
- u??

#### F. ۴.۷

در متن چت افرادی که مدت زیادی را به چت کردن اختصاص می‌دهند و به بحث و تبادل نظر در اتاق‌های چت می‌پردازند دیده شده است که با استفاده از «F.» در پایان صحبتشان نشان می‌دهند مطلب تمام شده است و نوبت را واگذار کرده‌اند. افراد «F.» را با معنا و مفهوم پایان دادن به بحث و مکالمه نیز به کار می‌برند. این علامت را از ابتدای کلمه finish به معنای «تمام کردن، به پایان رساندن، خاتمه دادن» گرفته‌اند.

- age nazare mano miporsi baya ba kannale ehteram be nazaro ideye hamatoon begam ke bazam dorooqho makro faribe, gooshe ma azin harfao shoara pore ... harke shoarash bishtar, dorooqash bozorgtar. dar vaghe mishe goft darim ba ghanooone jangal pish mirimo khejalatam nemikesham. F.

#### ۵.۷ چندنقطه (...)

همان‌طور که گفته شد، استفاده از سه یا چندنقطه در گفت‌وگوهای اینترنتی بسیار رایج است. در برخی موارد نیز کاربران فضاهای مجازی استفاده از سه یا چندنقطه در انتهای جمله و پیام خود را به منزله پایان نوبت و واگذاری آن می‌دانند.

- Merc ke khabar dadi. un fb ro check nemikone, mamanam shomareye ghablito dade be amam.
- hala migam in shomareye jadideto bede beheshoon ...

\*\*\*

- merc azizam bad nistam. to khubi?
- az tatilat dari hesabi estefade mikoni? :))
- naaaaa, man ke tatilat nadaram, vase konkuram 3 ruz dar hafte majbooram beram ta resalat ...

## ۶.۷ به کار نبردن نشانه

در بیش‌تر اوقات، پس از ارسال پیام، هیچ عبارت یا جمله یا علامت خاصی به‌نشانه واگذاری نوبت ارسال نمی‌شود و فاصله زمانی پس از ارسال جمله آخر نشان‌دهنده اتمام نوبت است. گاه تأخیرهای طولانی شرایط گفت‌وگو را غیرطبیعی می‌کند و نوبت صحبت کردن نامشخص می‌شود. حال، هرچه تعداد افراد دخیل در گفت‌وگو بیش‌تر باشد، وضعیت دشوارتر می‌شود (کریستال ۱۳۸۵: ۱۰۵).

- salam agha M, sharmande babate takhir.
- vala un dustam ke shomareye aghaye N ro dare safare. vali 1 shanbe khodam mibinameshun shomarasho vasatun migiram
- salam, kheyli lotf mikonid mer30
- khosh migzare?? ishala ke hame chiz ruberaheo kamelan razee hastin??
- mersi ... are khodaro shokr
- 1 soal dashtam ... mishe rahnamayim konin ke vase koja mitoonam maghale befrestam ke kheili zood jvb bedan??? 1 jayi bashe ke ziad sakht nagirano zood jvb bedan.
- Scholarly Journals fekr mikonam chand rooze javab bede ... dar zemn bad az gereftane emaile accept teye yek name azashoon fagha bekhaeed ke acceptance letter ro baratoon befrestand va fee ro badan pardakht mikonid.
- mamnooon az rahnamayitooon
- sharmandeam ke hamishe mozaheme shoma misham
- rasti man avalin tajrobame vase ersale maghale, age eshkali nadare bazam mozahem sham soal beporsam. bavar kon kheng nistama ☺
- khaاهش mikonam M jaan ... harja soal dashtid dar khedmatam
- be hame salam beresoon ....

جدول ۳. میزان کاربرد هر یک از الگوهای واگذاری نوبت در گفت‌وگوهای اینترنتی هم‌زمان (چت)

راه‌های واگذاری نوبت در چت	میزان کاربرد (از مجموع ۱۵۶۵)	درصد کاربرد هر الگو
جمله پرسشی	۶۱۲	٪ ۳۹/۱۰
به کار نبردن نشانه	۳۵۱	٪ ۲۲/۴۲
علامت سؤال	۲۶۹	٪ ۱۷/۱۸
چند نقطه	۲۰۴	٪ ۱۳/۰۳
u??	۹۸	٪ ۶/۲۶
F.	۳۱	٪ ۱/۹۸

## ۸. نتیجه گیری

همان‌طور که گفته شد، نوبت‌گیری کنشی اجتماعی به‌شمار می‌رود و براساس نظام مدیریت مکالمه صورت می‌گیرد که، طبق عرف، نظامی شناخته‌شده برای اعضای یک گروه اجتماعی خاص است. نظام مدیریت مکالمه دراصل مجموعه‌عرف‌هایی است که برای کسب نوبت، حفظ، یا واگذاری آن به دیگران به‌کار می‌رود. افراد حاضر در گفت‌وگو کسانی هستند که عرصه مکالمه را از طریق نوبت‌گیری حفظ می‌کنند، با یک‌دیگر همکاری دارند، تغییر نوبت می‌دهند، و در عرصه مکالمه شریک‌اند. نوبت‌گیری در مکالمات اصولی دارد ولی، با توجه به نوع ارتباطات، تفاوت‌هایی در آن وجود دارد.

در گفت‌وگوها و مکالماتی که از طریق اینترنت صورت می‌گیرد، افراد از راه‌های مختلفی استفاده می‌کنند تا نشان دهند نوبت را در دست دارند. در بخش قبل، شیوه‌های کنترل نوبت در فضاهای مجازی ذکر شد.

به‌طور کلی می‌توان گفت نوبت‌گیری و کنترل، مدیریت، و انتقال آن در گفت‌وگوهای اینترنتی اصول مشخص و قواعد از پیش تعیین‌شده‌ای ندارد، بلکه تا حد زیادی به عادات افراد هنگام چت و تایپ کردن بستگی دارد.

برخی افراد فقط فاصله زمانی بین پیام‌های ارسالی را نشانه انتقال نوبت می‌دانند و برخی دیگر برحسب عادت، با استفاده از علائمی چون F یا u?? یا ... در انتهای پیام خود، نشان می‌دهند که صحبتشان به‌پایان رسیده است و نوبت را به نفر دیگر واگذار می‌کنند.

## کتاب‌نامه

- آقاگل‌زاده، فردوس (۱۳۸۷)، تحلیل گفتمان‌های رادیو برپایه نظریه‌ها و راه‌بردهای زبان‌شناسی، تهران: طرح آینده.
- سلطانی، علی‌اصغر، بیژن تفضلی، و رضا صدقی (۱۳۸۷)، «تحلیل گفتمان سیاسی رسانه‌ها»، فصل‌نامه علمی - پژوهشی علوم سیاسی، دوره ۱۱، ش ۴۲.
- کریستال، دیوید (۱۳۸۵)، انقلاب زبانی، ترجمه شهرام نقش تبریزی، تهران: ققنوس.
- وزیری‌فرد، سیده‌فاطمه (۱۳۹۰)، بررسی نوبت‌گیری در مصاحبه‌های خبری براساس مکالمه‌کاوی و تحلیل گفتمان انتقادی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تهران.
- یول، جورج (۱۳۸۷)، کاربردشناسی زبان، ترجمه محمد عموزاده مهدرجی و منوچهر توان‌گر، تهران: سمت.

- Cicognani, A. (1998), "On the Linguistic Nature of Cyberspace and Virtual Communities", *Virtual Reality, Research, Development, and Application*, vol. 3, no. 1.
- Greatbatch, D. (1988), "A Turn-Taking System for British News Interviews", *Language in Society*, vol. 17, no. 3.
- Lerner, G. (2004), *Conversation Analysis; Studies from the First Generation*, Amsterdam: John Benjamins.
- Macfadyen, L. P. (2004), *Internet Mediated Communication at the Cultural Interface*, Hamburg: Lit-Verlag.
- Sacks, Harvey (2004), *An Initial Characterization of the Organization of Speaker Turn-Taking in Conversation*, Amsterdam: John Benjamins.
- Schegloff, E. A. (2007), *Sequence Organization in Interaction; A Primer in Conversation Analysis*, London: Cambridge University Press.
- Tanaka, H. (2000), "Turn-Projection in Japanese Talk-in-Interaction", *Research on Language and Social Interaction*, vol. 33, no. 1.

