

مهارت‌های ارتباطی نوبت‌گیری و قطع کلام در برنامه‌های مجری‌محور

سیمای جمهوری اسلامی ایران

علی‌آنی‌زاده^۱

مرکز پژوهش و سنجش افکار صداوسیما

مریم‌السادات غیاثیان^۲

دانشگاه پیام نور

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۷/۰۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۲/۰۹

چکیده

مهم‌ترین نقش زبان، برقراری ارتباط در روابط اجتماعی و میان‌فردی است. این امر در راستای قواعد کاربردشناختی زبان قرار دارد. توانایی کاربرد این قواعد و اصول «توانش ارتباطی» نامیده می‌شود و نقش مهمی در کیفیت ارتباطات اجتماعی انسان‌ها از لحاظ تأثیر کنش‌ها و واکنش‌های آنها در اذهان و کنش‌های کلامی و غیرکلامی مخاطبان ایفا می‌کند. مهارت‌های ارتباطی دارای انواع کلامی و غیرکلامی و مؤلفه‌های بسیاری همچون: گیرنده، فرستنده، پیام، رسانه، کانال، سروصدا یا اختلال، بازخورد و بافت است و هر یک از آنها، مشمول جنبه‌های گوناگونی است. اصل نوبت‌گیری و قطع گفتار یکی از جنبه‌های مهم مهارت‌های ارتباطی است که به رعایت بسیاری از ظرایف ارتباطی وابسته است. از آنجا که نحوه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی، به‌ویژه اصول نوبت‌گیری و قطع گفتار، با اصل ادب و نزاکت اجتماعی رابطه مستقیم دارد، رعایت صحیح این اصول موجب ارتباط مؤثرتر و موفق‌تر مجریان با مخاطبان و درنهایت، اثربخشی مطلوب‌تر پیام خواهد شد. این مقاله، با تأکید بر بخش‌هایی از گفتگو که کلام منتقل یا گسسته می‌شود، صدوبیست دقیقه از گفتگوهای برنامه‌های تلویزیونی شبکه‌های ۱، ۲، ۳ و ۴، شامل پانزده دقیقه آغازین از هشت برنامه (از هر شبکه دو برنامه)، را به‌روش توصیفی-تحلیلی

1. anizadehali@yahoo.com

2. m_ghiasian@pnu.ac.ir

بررسی کرده و مهارت‌های ارتباطی مجریان سیما را با تأکید بر عناصر کلامی در اصل نوبت‌گیری و قطع کلام مورد توجه قرار داده است. یافته‌ها نشان می‌دهد عوامل بسیاری در امر نوبت‌گیری مجریان در گفتگوهای تلویزیونی مؤثر است که عبارت‌اند از: نبود هماهنگی در رعایت عناصر کلامی و غیرکلامی، تعارفات، کلمات جداکننده، پرسش‌های سرخ‌گیر روشن‌کننده، ارائه اطلاعات، موضوع بحث، بازگردانی کلام، درخواست آمرانه و تردید در سخن. **کلیدواژه‌ها:** مهارت ارتباطی، برنامه مجری‌محور تلویزیون، نوبت‌گیری، قطع کلام، عناصر کلامی.

۱- مقدمه

زبان به عنوان یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های انسان، نقش بسزایی در روابط میان‌فردی انسان‌ها ایفا می‌کند. برقراری ارتباط، ناظر به رعایت اصول استفاده از عناصر زبانی^۱ در موقعیت‌های اجتماعی، رعایت قواعد غیرکلامی و عناصر فرازبانی است که مجموعه توانایی و بهره‌گیری از این اصول و قواعد «توانش ارتباطی» نامیده می‌شود. توانش زبانی و توانش ارتباطی از ضروریات انسان اجتماعی است و برای دسته‌ای از مشاغل نه فقط مهارت، که هنر ارتباط به حساب می‌آید. مجریان برنامه‌های تلویزیونی که زبان گویا و انتقال‌دهنده پیام رسانه‌ها به‌شمار می‌آیند، از جمله گروه‌هایی هستند که حرفه‌شان براساس مهارت‌های ارتباطی^۲ بنا شده است، به‌گونه‌ای که هر اندازه مجری با مؤلفه‌های فرآیند ارتباط، به‌ویژه طرح‌ریزی، تداوم و خاتمه بحث آشنا تر باشد و از جنبه‌های مختلف ارتباطی و اجتماعی (عناصر کلامی^۳ و غیرکلامی^۴) بیشتری برای اثرگذاری بر افکار عمومی بهره بگیرد، تعامل ایشان سهل‌تر، گفتگوها سنجیده‌تر و در نتیجه برنامه جذاب‌تر و مخاطبان راضی‌تر و سرانجام پیام رسانه دقیق‌تر منتقل خواهد شد.

از مهارت‌های ارتباطی در طی فرآیند آغاز، تداوم و پایان سخن، اصل نوبت‌گیری^۵ و قطع کلام^۶ است و شرکت‌کنندگان در گفتگو به‌شیوه‌های بی‌شمار کلامی و غیرکلامی می‌توانند قصد خود را به‌منظور نوبت‌گیری یا نوبت‌سپاری اعلام کنند. در گفتگو، نقش‌های گوینده و

-
1. linguistic element
 2. communicative skill
 3. verbal
 4. non- verbal
 5. turn-taking
 6. interruption

شنونده دائماً تغییر می‌کند. (ریچاردز^۱ و همکاران، ۱۹۹۲: ۳۹۰) اگر نوبت‌گیری گفتگو با همپوشی یا تداخل^۲ همراه باشد، قطع گفتار حاصل می‌شود که خود انواع مختلفی دارد. در واقع می‌توان گفت زمانی قطع گفتار رخ می‌دهد که سخنگوی دوم در بین صحبت سخنگوی اول شروع به صحبت کند. درحالی‌که صحبت نفر اول هنوز به‌طور کامل تمام نشده باشد، او ناچار است حرفش را نیمه‌تمام بگذارد و سکوت کند و قطع‌کننده به صحبتش ادامه دهد. (رضایی، ۱۳۸۳: ۶) در قطع گفتار عوامل بسیاری تأثیرگذار است، از جمله اعمال قدرت، جنسیت، سبک گفتگو، تفاوت‌های فرهنگی و شرایط حاکم بر گفتگو. اما مهم‌ترین عامل در قطع گفتار نحوه نوبت‌گیری است.

۲- مطالعات نظری و پیشینه تحقیق

از نظر لینت هیرشمن^۳ (۱۹۷۳)، قطع گفتار زمانی اتفاق می‌افتد که دو صدا با همدیگر همپوشی می‌کنند. در این تعریف همپوشی‌های صدا همچون yeah که عملاً در پی گرفتن زمینه صحبت نیستند، به حساب نمی‌آیند. هیرشمن (همان) قطع گفتار را به دو دسته تقسیم می‌کند: «قطع گفتار موفق^۴» و «قطع گفتار ناموفق^۵». در قطع گفتار موفق، سخنگوی اول، زمینه را به شخص قطع‌کننده واگذار می‌کند. در قطع گفتار ناموفق سخنگوی اول، دوباره زمینه صحبت را به‌دست می‌گیرد و به صحبت خود ادامه می‌دهد و شخص قطع‌کننده، سکوت اختیار می‌کند. (هیرشمن به نقل از رضایی، ۱۳۸۳: ۶). هیرشمن می‌افزاید لازم است رابطه بین متغیرهای زبان‌شناختی و برخی وضعیت‌های روحی- روانی را مشخص کنیم، مثلاً رابطه استفاده از پرکننده‌ها^۶ و احساس عدم اطمینان با استفاده از الگوی سؤال و جواب‌های مستمر، به‌عنوان روشی برای وقفه‌انداختن در صحبت طرف مقابل و اینکه شخص خود هنوز زمینه

1. J. C. Richards

2. overlapping

3. L. Hirschman

۴. successful interruption اصطلاحی است که در برخی الگوهای تحلیل زبان‌شناختی برای نشان دادن

فاصله‌هایی که پر می‌شود به کار می‌رود. (کریستال، ۲۰۰۳: ۱۷۹).

5. unsuccessful interruption

6. filler

گفتگو را در دست داشته باشد (افتخاری، ۱۳۷۸: ۳۰-۲۷). جک بیلمز^۱ (۱۹۸۸) معتقد است قطع گفتار عمل خصمانه‌ای است که درخصوص حقوق سخنگویان انجام می‌شود. او تشخیص قطع گفتار را برعهده افرادِ درگیر در مکالمه می‌گذارد، نه تحلیلگران. البته برای تشخیص خصمانه‌بودن قطع گفتار، شرایط حاکم بر گفتگو را اصلی مسلم می‌داند. وست^۲ و زیمرمن^۳ (۱۹۷۷) قطع گفتار را به‌عنوان تخطی از سیستم تعریف نوبت و همپوشی را به‌عنوان ناموفق‌ماندن قطع گفتار در نظر می‌گیرند. یعنی اگر سخنگوی دوم در جای مناسب انتقال صحبت، شروع به حرف‌زدن کند، آن را همپوشی می‌دانند ولی اگر سخنگوی دوم در جایگاه نامناسب انتقال، شروع به حرف‌زدن کند، آن را قطع گفتار می‌پندارند.

قطع گفتار یکی از جنبه‌های مهارت‌های کلامی است که با عوامل بسیاری در ارتباط است. مهم‌ترین این عوامل عبارت‌اند از: قطع گفتار و اعمال قدرت، قطع گفتار و جنسیت، قطع گفتار و سبک گفتگو، قطع گفتار و تفاوت‌های فرهنگی و قطع گفتار و شرایط حاکم بر گفتگو (افتخاری، ۱۳۷۸: ۳۹-۳۰).

قطع گفتار و همپوشی گفتار از عواملی است که با عامل نوبت‌گیری در ارتباط نزدیک است. نوبت‌گیری در گفتار زمانی اتفاق می‌افتد که به هنگام مکالمه در آن واحد تنها یک نفر صحبت کند و بقیه به صحبت‌های وی گوش فرادهند و افراد دیگر پس از اتمام حرف وی، به نوبت، به گفتگو بپردازند (جانباز، ۱۳۸۳: ۷). واحد اصلی در تحلیل مکالمه، نوبت‌گیری است. در تحلیل مکالمه‌های پیاده‌شده، محل شروع، شناسایی و واحدهای مکالمه‌ای با نوبت‌گیری مشخص می‌شوند، یعنی محلی که سخنگو تغییر کرده است (دیکرت^۴ و ویکرز^۵، ۲۰۱۱: ۲۰۹). (کریستال^۶، ۲۰۰۳: ۴۷۸) در «فرهنگ زبان‌شناسی و آواشناسی» نوبت‌گیری را این‌گونه تعریف می‌کند: «نوبت‌گیری اصطلاحی است در جامعه‌شناسی زبان که به‌عنوان بخشی از ساختار مکالمه به‌کار می‌رود. مکالمه به‌معنای توالی نوبت‌های مکالمه‌ای است که در آن سهم هر شرکت‌کننده در قالب رفتاری هماهنگ و قاعده‌بنیاد مشخص است..» به‌نظر می‌رسد که

-
1. J. Bilmes
 2. C. West
 3. D. H. Zimmerman
 4. S. K. Deckert
 5. C. H. Vickers
 6. D. Crystal

نوبت‌گیری یک عامل فرهنگی است زیرا بعضی از اقوام و ملل از کودکی یاد می‌گیرند که در حین مکالمه، نوبت‌گیری را رعایت کنند و بعضی دیگر اهمیتی به نوبت‌گیری نمی‌دهند و برعکس، به دلیل اشتیاق فراوانی که برای داشتن یک بحث و مکالمهٔ فعال و زنده دارند، از قطع گفتار، استفاده می‌کنند. پس هنگامی که نوبت‌گیری رعایت نشود، قطع گفتار اتفاق می‌افتد. در قطع گفتار شخص دوم، چه آگاهانه و چه ناآگاهانه، زمینهٔ صحبت را از شخص اول می‌گیرد و به صحبت خود ادامه می‌دهد. اگر شخص اول سکوت کند، قطع گفتار ناموفق انجام شده است. از طرف دیگر، اگر شخص دوم تنها درصدد تأیید (یا رد) گفتار شخص اول برآید و تنها برای مدت‌زمان کوتاهی تداخل در صدای شخص اول و دوم به‌وجود آید، این پدیده را همپوشی می‌نامند. تفاوت همپوشی و قطع گفتار در این است که در همپوشی قصد گرفتن زمینهٔ صحبت از شخص دیگر وجود ندارد. همپوشی معمولاً تأیید (یا رد) حرف طرف مقابل است. معمولاً مدت‌زمان کوتاهی طول می‌کشد، از یک کلمه تا چند کلمه است و گاه به یک جمله هم می‌رسد ولی از این مقدار تجاوز نمی‌کند.

یکی از مشکلات اساسی در مکالمه، هماهنگی و نوبت‌گیری است. یعنی این که چگونه افراد در حین صحبت نوبت‌گیری می‌کنند. ساکس^۱، شگلف^۲ و جفرسن^۳ (۱۹۷۴) دو جنبهٔ مشخص از این مشکل را بیان می‌کنند: (۱) چگونگی تعویض نوبت حرف‌زدن با حداقل وقفه (یعنی شخص بعدی بلافاصله بعد از اینکه شخص اول صحبت خود را متوقف کرد، بدون به‌جا گذاشتن وقفهٔ قابل درکی، شروع به حرف‌زدن می‌کند) و حداقل همپوشی (یعنی معمولاً در حین عوض‌شدن نوبت سخن‌گفتن ممکن است دو نفر به‌طور هم‌زمان حرف بزنند)، (۲) چگونگی تعویض نوبت در مکالمه، به‌موقع و طبق اصل نوبت‌گیری (می‌توان برای نمونه بحث‌های آزاد را با کنفرانس‌های مطبوعاتی که در آن نوبت‌گیری از قبل تنظیم شده‌اند، مقایسه کرد.) (شیفرین^۴، به‌نقل از جانباز، ۱۳۸۳: ۷ و ۸).

در ایران نیز امینی (۱۳۷۸) علائم شروع و خاتمهٔ کلام، علائم واکنشی، علائم خاتمهٔ نوبت، پیام‌های مناسب و قابل درک، علائم مربوط به بخش‌های جانبی پیام، علائم مشارکت و عدم

-
1. H. Saks
 2. E. Schegloff
 3. G. Gefferdon
 4. D. Schiffrin

مشارکت و نیز علائم قطع کلام را در پایان‌نامه خود مورد توجه قرار داده است. رضایی (۱۳۸۳) نیز موضوع پایان‌نامه خود را به بررسی راه‌کارهای آغاز، تداوم و پایان گفتگو در فارسی گفتاری معیار اختصاص داده و در آن به ارائه چارچوبی کلی از شکل‌گیری گفتگوی رسمی پرداخته است. همچنین افتخاری (۱۳۷۸) در پایان‌نامه خود، ضمن بررسی علل و عوامل دخیل در گفتار (سرعت حرف‌زدن، زمینه خانوادگی، موضوع صحبت، سبک گفتگو، شرایط شنونده/ مخاطب، طول مدت مکالمه و زمینه‌های فرهنگی متفاوت) عوامل مؤثر بر قطع گفتار را نیز واکاوی کرده است. حیدریپور (۱۳۸۹) نیز در پایان‌نامه خود به انواع ترمیم‌های اصلی، جایگاه آغاز و اجرا و درصد وقوع ترمیم‌ها و آغازگری‌های واژگانی، براساس گفتگوهای تلویزیونی پرداخته است.

«بررسی کاربردی زبان گفتاری در برنامه‌های مجری‌محور سیمای» (نامور، ۱۳۸۸) از جدیدترین پژوهش‌های حوزه منظورشناسی (کاربردشناسی) زبان است. نامور در این پژوهش عملکرد زبانی مجریان و نیز کاستی‌ها و نادرستی‌های زبان گفتار در برنامه‌های مجری‌محور تلویزیون را بررسی کرده است. بدین ترتیب می‌توان ادعا کرد که تاکنون به‌صورت مستقل بر روی موضوع قطع کلام در گفتگوهای تلویزیونی کار مستقلی صورت نگرفته است. در دیگر کشورها نیز یافته‌ها حاکی از آن است که بیشتر قطع کلام در گفتگوهای خانوادگی مورد بررسی قرار گرفته است.

۳- روش تحقیق

این مقاله براساس نظریات لینت هیرشمن (۱۹۷۳) و دבורا تانن^۱ (۱۹۹۵)، تلاش دارد وضعیت و عوامل مؤثر در اصل نوبت‌گیری و قطع کلام در برنامه‌های مجری‌محور سیمای جمهوری اسلامی ایران را، با تأکید بر مهارت‌های کلامی مجریان، با روش تحلیل محتوای کیفی و با رویکرد توصیفی- تحلیلی بررسی کند. بر این اساس، صدویست دقیقه (جامعه آماری) از برنامه‌های مجری‌محور تلویزیونی (شبکه‌های ۱، ۲، ۳ و ۴ سیما) شامل هشت برنامه، به‌ترتیب از هر شبکه دو برنامه و از هر برنامه ۱۵ دقیقه گفتگو از ابتدای برنامه انتخاب، پیاده‌سازی و تحلیل شده است. نمونه‌های انتخاب‌شده، برنامه‌های جذاب و گفتگو‌محور هر شبکه هستند که به‌لحاظ زمان پخش، توانمندی مجری، میزان مخاطبان، قالب و ساختار برنامه دارای

1. D. Tannen

شاخص‌های ویژه‌ای بوده‌اند. برای همسان‌سازی فضایی و محتوایی، آخرین برنامه‌های پخش شده سال در ۱۳۸۹ به‌عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. نحوه محاسبه نمونه‌ها تحلیل پانزده دقیقه ابتدایی گفتگوها بوده است. بدیهی است آیت‌ها، وله‌ها، موزیک‌ها و کلیه میان‌برنامه‌هایی که طی گفتگو پخش شده‌اند، حذف شده و جزو جامعه آماری محسوب نشده‌اند. نمونه برنامه‌ها عبارت‌اند از:

جدول مشخصات برنامه‌های مورد تحلیل

ردیف	نام برنامه	تاریخ پخش	مجری	مهمان	شبکه	ساختار و قالب برنامه
۱	صبح به‌خیر ایران	۱۳۸۹/۱۲/۲۵	(به‌صورت زیرنویس ذکر نشد) آقای محمدی	حسن رامرد (رئیس مرکز امور اصناف و بازرگانان ایران)	اول سیما	ترکیبی، زنده، اجتماعی، صبحگاهی
۲	نگاه یک	۱۳۸۹/۱۲/۱۴	سیدحسن صحت	سردار اسماعیل احمدی‌مقدم (فرمانده نیروی انتظامی کل کشور)	اول سیما	سیاسی، گفتگو، زنده و چالشی
۳	تصویر زندگی	۱۳۸۹/۱۲/۸	آقای کرمی	خانم گیتی خامنه (مجری قدیمی برنامه‌های کودک)	دوم سیما	ترکیبی، اجتماعی، تولیدی
۴	گفتگوی ویژه خبری	۱۳۸۹/۱۲/۲۸	آقای ملکی	سردار اسکندر مومنی (فرمانده پلیس راهور)	دوم سیما	زنده، تحلیلی، سیاسی، شبانه
۵	سلامت باشید	۱۳۸۹/۱۲/۲۴	خانم پارسا مهر	دکتر فرهاد رضوانی (متخصص بیماری‌های داخلی و معاون اورژانس کشور)	سوم سیما	زنده، گفتگومحور، نیمروز
۶	هفت	۱۳۸۹/۱۲/۲۷	فریدون جیرانی	جلال مقامی (دوبلور و مدیر دوبلاژ)	سوم سیما	زنده، ترکیبی، گفتگوی چالشی سینمایی
۷	معرفت	۱۳۸۹/۱۲/۲۹	دکتر اسماعیل منصوری لاریجانی	دکتر ابراهیم دینانی	چهارم سیما	تولیدی، گفتگوی فلسفی
۸	دور میز شب	۱۳۸۹/۱۲/۲۳	مجری +محوری (رشید کاکاوند) مجری کارشناس (سیدمحمد حسینی)	دکتر محمد رجبی	چهارم سیما	زنده، گفتگوی فرهنگی، شبانه، ترکیبی

۴- تحلیل داده‌ها

یکی از مباحثی که این مقاله به آن پرداخته، قطع کلام و لحظات نوبت‌گیری است. برای رسیدن به این امر، ابتدا براساس تعاریف مولفه‌های ارتباطی، گفتگوهای برنامه‌های مورد تحلیل، پیاده و عناصر کلامی و غیرکلامی مجریان استخراج شد. سپس با بهره‌گیری از نظریات دبورا تانن (۱۹۹۵) و لینت هیرشمن (۱۹۷۳) درخصوص انواع قطع گفتار (با لحاظ کردن تفاوت آن با همپوشی) لحظاتی که منجر به قطع کلام، همپوشی، نوبت‌گیری و نوبت‌سپاری می‌شد تحلیل شد و درنهایت، عوامل مؤثر بر آنها بررسی شد. مهم‌ترین عوامل در انتقال نوبت‌گیری و نوبت‌سپاری گفتگوهای مورد تحلیل که در ایجاد همپوشی و قطع کلام در گفتگوهای تلویزیونی تأثیر بسزایی داشته‌اند عبارت‌اند از:

۱. در برنامه‌های مورد تحلیل، یکی از مهم‌ترین عوامل در قطع کلام، نبود هماهنگی در رعایت عناصر کلامی و غیرکلامی ازسوی مجریان بود. از آنجا که عناصر غیرکلامی زودتر از کلام منتقل می‌شوند، نبود توازن و هماهنگی در آنها ازسوی مجریان، موجب واکنش پیش از موعد و گسستن زنجیره کلام توسط طرف گفتگو می‌شد.

مجری:..... برگزاری این نمایشگاه‌ها و فروشگاه‌هایی که برای عرضه مستقیم کالا بود، از کی شروع شده؟ تا کی ادامه داره در شهرهای مختلف در استان‌های مختلف مجموعش در کشورمون؟

و راندمان کاریشن رو بفرمایید که؟	}	قطع کلام توسط مهمان به دلیل
مهمان: بله ما در کشور در دو مقطع		ناهماهنگی در ادای کلمات و حرکات غیرکلامی

(برنامه صبح به‌خیر ایران، شبکه اول سیما)

۲. ارائه اطلاعات ازسوی مجری، به‌ویژه در ارائه اسامی خاص، اطلاعات عددی، تکمیل آیات، روایات و اشعار یکی از دلایل همپوشانی کلام مجریان و مهمانان برنامه بود. البته بدیهی است از آنجا که در همپوشانی، نه موضوع بحث تغییر می‌کند و نه قصد به‌دست‌گرفتن رشته سخن در

میان است، همپوشانی‌های مجریان ازسوی مهمانان برنامه در جهت تقویت گفتگو و بحث تلقی می‌شود.

مجری: آقای رادمرد در سطح کل کشور فرمودید که چند تا؟
مهمان: سیصدو هشتاد تا

(برنامه صبح به‌خیر ایران، شبکه اول سیما)

۳. پرسش‌های سرنخ‌گیر روشن‌کننده مجریان یکی از دلایل همپوشانی بود، به‌ویژه زمانی که با لحن شوخی همراه می‌شد.

مهمان: در تهران ما پنج نمایشگاه در نقاط تهران داشتیم که مهم‌ترین اون خود حکیمه تهرانپارس بودش، در منطقه شرق تهران
همپوشانی مجری با سؤال سرنخ‌گیر روشن‌کننده با لحن شوخی (همراه با خنده)

مجری: مهم‌ترین از لحاظ وسعت یا از لحاظ اینکه تخفیف بده؟
مهمان: وسعت، هم وسعت، هم از نظر ...
همپوشانی مهمان به جهت پاسخ روشن‌کننده

(برنامه صبح به‌خیر ایران، شبکه اول سیما)

۴. در برنامه‌های مورد تحلیل، تعارف و به‌ویژه پاسخگویی به تعارف فرصت مناسبی را برای نوبت‌سپاری فراهم آورده بود. با توجه به اینکه پاسخ‌گویی به تعارف در فرهنگ ایرانی جزء آداب تربیتی است، پس قطع کلام به حساب نمی‌آید، بلکه یکی از نشانه‌های رعایت اصل نزاکت محسوب می‌شود.

مجری: آخرین بار چه تاریخی بوده سردار؟
مهمان: در دوره جنابعالی دوره اول یعنی اولین بار
مجری: یعنی الان سه سالی هست که؟
مهمان: نگاه یک آقای صحت اولین باره
مجری: خواهش می‌کنم تو این سه سال من توفیق نداشتم خدمتتون باشم
مهمان: بله

(برنامه نگاه یک، شبکه اول سیما)

۵. در برنامه‌های بررسی‌شده مشخص شد، مجریان کلمات مفصلی و جداکننده بحث، مانند «خب»، «زاین بابت»، «الآن»، «بریم به...» و «در خدمتون هستیم» را به‌مثابه نشانگرهایی که به‌طور ناخودآگاه شخص مقابل را آماده‌تعوّض نوبت می‌کنند، به‌خوبی به‌کار برده‌اند. البته تأثیر لحن همراه با فرود در پایان جملات را نمی‌توان کتمان کرد.

<p>همپوشانی مجری با استفاده از تقویت‌کننده‌های کلامی و جمله معترضه</p>	}	<p>مهمان:..... بنابراین فکر می‌کنم اینا دلایلی بود که کمک کرد برنامه جذاب بشه مجری: برا من خیلی جذاب بود، خیلی جذاب بود</p>
--	---	---

مجری، در واقع بلافاصله پس از جمع‌بندی و ختم کلام، از کلمات پایانی مهمان بهره می‌برد و نوبت کلام را به‌دست می‌گیرد، هرچند قطع کلام از سوی مجری در چند لحظه پایانی صورت گرفت، اما استفاده همگون و بهینه از واژه‌های همگون با کلام مهمان «جذاب بشه و جذاب بود» مانع بروز اصطکاک کلامی و قطع صریح کلام می‌شود. مجری، در ادامه، از واژه «الآن»، به‌عنوان مفصل، استفاده می‌کند و موضوع صحبت‌های مهمان را به صحبت‌های آتی خود وصل می‌کند:

مجری:.... الآن توی این ایامی که پیش داریم، {کذا} تعطیلات نوروز خب، پدر و مادرها خیلی با بچه‌ها هستند کارها تعطیله مدارس تعطیله و ممکنه به اصطکاکانی بعضی وقتا به وجود بیاد [کذا]

<p>همپوشانی توسط مجری</p>	}	<p>مهمان: فراوان فکر می‌کنم فراوان مجری: آره پیش میاد دیگه</p>
---------------------------	---	--

(برنامه تصویر زندگی، شبکه دوم سیما)

۶. پرکننده‌ها، هرچند برای وقفه‌انداختن در صحبت با طرف مقابل به‌کار می‌روند اما در بررسی‌ها مشخص شد اگر طولانی شوند، فرصتی را برای طرف مقابل برای گرفتن نوبت فراهم می‌آورند.

به زبان دیگر، تردید در سخن، که شناسه آن پرکننده‌ها هستند، از عواملی بودند که فرصت نوبت را به طرف مقابل گفتگو واگذار می‌کردند.

مهمان: دیگه بعد هم ساعت ده شب و نه شیم میشه. دیگه تموم میشه میره دیگه تا سال آینده... ما فکر می‌کنیم که امسال نسبت به سال‌های گذشته با توجه به همراهی مردم بهتر می‌شه بهتر هم باشه

مجری: قطع کلام ناموفق از سوی مهمان

مهمان: از سال‌های گذشته عذرخواهی می‌کنم

مجری: خواهش می‌کنم

پاسخ به عذرخواهی با استفاده از جفت مجاورت عذرخواهی / پذیرش از سوی مجری

۷. در گفتگوهای بررسی‌شده، عباراتی که حاوی قطعیت بودند، اجازه نوبت را به طرف گفتگو واگذار می‌کردند و این منجر به نوبت‌گیری موفق می‌شد.

مهمان: این نیست که ما کشف کردیم یعنی ما کشف کردیم ولی زیاده نه این نیست
واقعاً کم شده

مجری: خب الحمدالله انشاءالله که امسال هیچ اتفاق ناراحت‌کننده‌ای برای هیچ خانواده‌ای پیش نیاد

(برنامه نگاه یک، شبکه اول سیما)

۸. در نمونه‌های مورد تحلیل، پاسخ‌های غیرمتعارف و خلاف انتظار نیز فرصت مناسبی را برای نوبت‌گیری در قالب طرح سؤال ایجاد می‌کرد:

مجری: خُب سردار اگه اجازه بفرمایید از بحث چهارشنبه‌سوری عبور کنیم بریم و یواش یواش بحث ترافیک نوروزی و خریدهای نوروزی رو با جنابعالی یک مروری بکنیم برای تسهیل عبور و مرور در مراکز خرید امسال چه فکری شده؟ (سؤال باز) فکر می‌کنید که ما شاهد ترافیک کمتری نسبت به شب عید سال‌های قبل هم خواهیم بود یا خیر؟ (سؤال جهتی)

مهمان: والله من فکر می‌کنم امسال ترافیک بیشتری خواهیم داشت (جواب نامتعارف)

مجری: چرا؟

(برنامه نگاه یک، شبکه اول سیما)

۹. در گفتگوها مشخص شد ارائه جملات معترضه از دیگر عوامل انتقال کلام بود که بیشتر به منظور جلوگیری از فراموشی و یادآوری به مخاطبان استفاده می‌شد.

مهمان:.... داشته باشه و داشتیم چند روز پیش به دوستانی فکر می‌کردم که سال‌های

گذشته پیش ما بودن در رابطه با تهیه یک برنامه [کذا]

مجری: بله

مهمان: و یاد می‌کردیم از این پیشکسوتانی که
 مجری: که حالا تو همین برنامه از شون یاد می‌کنیم امروز
 مهمان: که چقدر کار خوبیه فکر می‌کنم همه اونها بودند...
 همپوشانی مجری و ارائه جمله
 معترضه

(برنامه تصویر زندگی، شبکه دوم سیما)

۱۰. جملات دعایی نیز نشانه‌ای برای فرود و ختم کلام و نوبت‌گیری از طرف مقابل بودند.

عباراتی چون «امیدواریم»، «انشاءالله» و....

مهمان: و انشاءالله که اون‌هایی رو که معمولاً زمان می‌ره که کم‌کمون کنه که به دست

فراموشی بسپاریمشون از یاد نبریم.

بازگرداندن
 محتوا
 توسط
 مجری: انشاءالله که اینطور باشه. سال نود و سال تحویل در پیشه. سال
 تحویل، سال تحویل نه، امسال هم به نیمه‌شب افتاد، دیگه. شما بعد از
 نیمه‌شب احیاناً که نمی‌رید برای عیددیدنی و بازدیدای عید؟

(برنامه تصویر زندگی، شبکه دوم سیما)

۱۱. نزدیکی و قرابت طرفین گفتگو در سن، جنسیت، شغل، علاقه و سابقه دوستی باعث برگزیدن سبک غیررسمی (یا خودمانی و صمیمانه) می‌شود. از میان برنامه‌های مورد تحلیل، برنامه «هفت» چنین شرایطی را دارا بود که باعث شده بود همپوشانی در بیشترین حد بروز کند. البته به دلایل ذکرشده، همپوشانی‌های مکرر مجری برنامه «هفت» بی‌ادبی تلقی نمی‌شد. شایان ذکر است برنامه‌های شبانه، نسبت به برنامه‌هایی که در طول روز پخش می‌شوند، به‌طور معمول فضای خودمانی‌تری دارند، به‌ویژه برنامه‌هایی که در ساعات پایانی شب پخش می‌شوند به دلیل مخاطبان خاص، صمیمیت ویژه‌ای دارند این نکته به‌خوبی در برنامه «هفت» قابل مشاهده بود.

۱۲. موضوع بحث و مطلع‌بودن طرفین گفتگو از آن، دلیل دیگر همپوشانی در گفتگوهای تلویزیونی بود. این نکته زمان بیشتر نمود پیدا می‌کرد که مجری سعی داشت از حیف‌شدن اطلاعات خود جلوگیری کند.

۱۳. نبود هماهنگی در سرعت ادای واژه‌ها، ازسوی دو طرف گفتگو، به‌ویژه اگر یکی از طرفین گفتگو شمرده‌شمرده و دیگری سریع حرف بزند، یکی از دلایلی است که موجب همپوشانی می‌شود. بهترین نمونه این مدعا، گفتگوی مجری برنامه «هفت» بود. برای نشان‌دادن عوامل شماره‌های ۱۲، ۱۳ و ۱۴ برشی از یک دقیقه گفتگوی برنامه هفت مرور می‌شود:

مهمان:..... با توجه به اینکه دید صدای من قابل انعطافه، حدود یک ماه
بعده در استودیو ایران فیلم که الان خانه سینما هست

مجرى: بله بله	}	تقویت‌کننده مجری برای تأیید اطلاعات
مهمان: منو برد جای آلبرت سوردی حرف زدم		
مجرى: کدوم فیلم یادت نمی‌آد؟	}	همپوشانی و ارائه اطلاعات توسط مجری
مهمان: اسماش یادم نیست چار پنج تا آلبرت سوردی		
مجرى: البته من آلبرت سوردی تو وداع با اسلحه		
یادمه تلویزیون صحبت کردی به‌جای اون کشیشه یادمه خیلی هم خوب		
صحبت کردی		

مهمان: خیلی من پنج شیش تا آلبرت سوردی گفتم یه فیلمش با مونیکاویتی بود فیلم رنگی‌ام بود

همپوشانی مجری و قصد
ارائه اطلاعات

مجرى: مال لوفیجا زومپالس اسمش یادم رفت الان

مهمان: بله می‌گم منم مثل شما اسما یادم رفته

مجرى: ولی شکوه علفزار مارین بی‌تی نقشی بود

همپوشانی
مجرى برای
تکمیل اطلاعات

که تأثیر گذاشت تو به‌جای مارین بی‌تی صحبت می‌کردی

فیلم بسیار زیبای کازان

مهمان: بله کازان‌لیا بله اون فیلم بازم خدا رحمت کنه همه رو داریم می‌گیم خدا رحمتشون کنه خودمونم نشستیم

همپوشانی مجری
برای ارائه اطلاعات

اینجا خانم احمدی هم جای ناتالی‌وود بودن و با بنده

مجرى: آقای نوربخش هم به‌جای پدر صحبت می‌کردن

دوبار دوبله شد، بار دوم بازم شما صحبت کردین و خانم احمدی

مهمان: تو اون بار دوم خودم فیلم دوبله کردم

در استودیو شهاب به‌اصطلاح

مجرى: آهان، آهان، اون سال ۵۶ بود که اکران شد

و خیلی هم تأثیر گذاشت

مهمان: بله بعدش خب

تأیید مجری با
خرده‌تقویت‌کننده و
نوبت‌گیری و ارائه اطلاعات

(برنامه هفت، شبکه سوم سیما)

۱۴. بازگردانی کلام طرف مقابل به‌منظور تأیید و تداوم کلام و نیز برای ارائه دلیل هرچند در شمار تقویت‌کننده‌های کلامی به‌حساب می‌آید اما در برنامه‌های مورد بررسی مشخص شد خود، از عواملی است که باعث تعویض نوبت در سخن می‌شود.

مهمان: و انشاءالله که اون‌هایی رو که معمولاً زمان می‌ره که کم‌کمون کنه که به‌دست فراموشی بسپاریمشون از یاد نبریم.

مجرى: انشاءالله که اینطور باشه. سال نود و سال تحویل در پیشه.

سال تحویل، سال تحویل نه، امسال هم به نیمه‌شب افتاد، دیگه.

شما بعد از نیمه‌شب احياناً که نمی‌رید برای عیددیدنی و بازدیدای عید؟

بازگرداندن محتوا
توسط مجری

(برنامه تصویر زندگی، شبکه دوم سیما)

۱۵. در برنامه‌ها تصحیح اطلاعات و جلوگیری از اطلاعات نادرست از جانب مجری دلیلی دیگر بر قطع گفتار بود:

مهمان: بازیگر تئاتر و سینما بودن ایشان مدیر دوبلاژ بودن به تقریباً منیبه پنج

همپوشانی مجری به دلیل ارائه اطلاعات	{	شش ماه بود اومده بودم تو دوبله منو دعوت کرد
		در یه استودیویی به نام استودیو دی سی آی

مجری: لاله‌زار

(برنامه هفت، شبکه سوم سیما)

۱۶. استفاده از تقویت‌کننده‌های کلامی هرچند به نیت به‌شوق آوردن طرف گفتگو انجام می‌گیرد، اما در برنامه‌های مورد بررسی در مواردی که تقویت‌کننده مجری با صدای بلندتر از صدای طرف گفتگو ایراد می‌شد، باعث خلل در کلام و قطع کلام می‌شد.

۱۷. در گفتگوهای مورد تحلیل مشخص شد درخواست با لحن آمرانه یا خواسته محترمانه ساده‌ترین راه نوبت‌سپاری است. این مهم تنها در برنامه معرفت اتفاق افتاد و زمانی صورت می‌گرفت که طرف مقابل سؤال را از یاد برده بود.

مهمان:.... از دستش نده، غنیمتش بشمار مصرع بعدشم بفرمایید من توضیح بدم.

و نمونه دیگر:

مهمان:.... حافظ وقتی که از وقت می‌گه دوباره شعر رو بخونید که من براتون عرض کنم.

(برنامه معرفت، شبکه چهارم سیما)

در مقابل مجری نیز از فرصت به‌دست‌آمده، یعنی پاسخگویی به درخواست با لحن آمرانه یا خواسته محترمانه طرف گفتگو، بهره می‌برد و بحث را تغییر می‌داد. این امر، به‌ویژه زمانی که طرح جدید بحث با درخواست، بیش از حدفاصله داشت، بیشتر موجب همپوشی می‌شد.

مهمان:.... از دستش نده، غنیمتش بشمار. مصرع بعدشم بفرمایین من توضیح بدم.

مجری: استاد حالا من اینو به سؤالی استاد اگر با توجه به حدیثی که قرائت فرمودید لی مع الله وقت البته لی مع الله حالت

(برنامه معرفت، شبکه چهارم سیما)

۵- بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نمونه‌های مورد بررسی، می‌توان گفت علاوه بر تأیید نظر لینت هیرشمن (۱۹۷۳) که پرکننده‌ها را بهانه‌ای برای وقفه‌انداختن در صحبت طرف مقابل و به‌دست‌گرفتنِ عنان و زمینه گفتگو می‌داند، مشخص شد پرکننده‌ها اگر با اطمینان به کار نروند در صورت تکرار مداوم، زمینه را برای نوبت‌گیری طرف مقابل فراهم می‌آورند.

قطع گفتار در گفتگوهای برنامه‌های تلویزیونی ایران، برخلاف نظر وست و زیمرمن (۱۹۷۷) و نظرات جک بیلمز (۱۹۸۸) عملی خصمانه و وسیله‌ای برای اعمال قدرت نیست؛ همان‌طور که تانن (۱۹۹۵) اشاره می‌کند، قطع گفتار الزاماً تظاهری از سلطه‌جویی نیست، چراکه نوبت‌گیری و قطع کلام از طرف مجریان، به‌دلیل تنظیم زمان و کنداکتور برنامه، تابع فرمان‌های کارگردان است.

مطابق نظر تانن، یکی از عوامل مؤثر در قطع گفتار، برگزیدن سبک گفتگو است. به‌نظر تانن (۱۹۹۵)، انتخاب «سبک شرکت فعالانه در گفتار» در مقابل کسی که «سبک مراعات زیاد در گفتار» را برمی‌گزیند، سبب قطع گفتار می‌شود. در این بررسی مشخص شد اگر طرفین گفتگو سبک شرکت فعالانه در گفتار را انتخاب کنند، میزان همپوشانی و به دنبال آن نوبت‌گیری بیشتر خواهد شد.

در تأیید نظرات تانن (۱۹۹۵) در این بررسی مشخص شد تفاوت‌های فرهنگی از عوامل مؤثر بر قطع گفتار است. به زبان دیگر، قطع گفتار تابع عوامل فرهنگی است. به همین دلیل تعارف و پاسخ‌گویی به تعارف، هرچند از عواملی است که زمینه را برای نوبت‌گیری فراهم می‌آورد اما از آنجا که مبحثی فرهنگی است و تعارف در فرهنگ ایرانی، نامطلوب به‌نظر نمی‌رسد، نوبت‌گیری و نوبت‌سپاری بر اثر تعارفات هم ضد ارزش محسوب نمی‌شود و در نتیجه، در گفتگوهای تلویزیونی اثر نامطلوبی بر مخاطبان نمی‌گذارد.

در گفتگوهای تلویزیونی، برخلاف محاورات روزمره، گفتگو تحت تأثیر عوامل بیرونی (خارج از متن) است، یعنی به‌جز شرایط حاکم بر گفتگو، شرایط استودیویی نیز بر روند گفتگو، از جمله نوبت‌گیری و قطع گفتار، تأثیرگذار است. قالب، زمان و نوع تولید برنامه در رسانه تعریف خاصی دارد که همواره بر گفتگو اثر می‌گذارد. علاوه بر آن، شرایط نور، صدا، میزانشن دوربین، دکور و به‌ویژه مبلمان که تعیین‌کننده مجاورت و قلمرویی طرفین گفتگو است، همگی از عواملی است

که تاحدودی گفتگو را از حالت عادی و روزمره بودن خارج می‌سازد. از این‌روست که گفتگوهای رسانه‌ای، و از جمله قطع گفتار، در این برنامه‌ها را باید با توجه به شرایط موجود در آن سنجید.

منابع

افتخاری، معصومه (۱۳۷۸). قطع گفتار در گفتگوهای خانوادگی زوج‌های فارسی‌زبان تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد زبان‌شناسی همگانی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.

امینی، آتوسا (۱۳۷۸). بررسی تشریفات ارتباط و نقش آن در آموزش مفاهیم گفتاری زبان فارسی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد زبان فارسی. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

جانباز، زین‌العابدین (۱۳۸۳). شناخت جایگاه طرفین سخن و واژه‌های مربوط به آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش زبان فارسی به غیرفارسی‌زبانان. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.

حیدرپور، پانته‌آ (۱۳۸۹). بررسی و تحلیل ترمیم‌های گفتاری در گفتمان زبان فارسی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد زبان‌شناسی همگانی. دانشگاه تهران.

رضایی، مرضیه (۱۳۸۳). بررسی راهکارهای آغاز، تداوم و پایان گفتگو در فارسی گفتاری معیار. پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش زبان فارسی. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.

نامور، زهرا (۱۳۸۸). بررسی کاربردی زبان گفتاری در برنامه‌های مجری‌محور سیما. تهران: مرکز تحقیقات صداوسیما.

Crystal, D. (2003). *A Dictionary of Linguistics and Phonetics*. Fifth edition. London: Blackwell.

Deckert, Sh. k. & C. H. Vickers (2011). *An Introduction to sociolinguistics: society and Identity*. London: Continuum International Publishing Group.

Richards, J. C., J. Platt, & H. Platt (1992). *Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. London: Longman.

Tannen, D. (1995). "The power of Talk: who gets heard and why". *Harvard Business Review*. 1-4.

- Hirschman, L. (1994). "Female-male differences in conversational interaction". *Language in Society*. 23, 3.
- Bilmes, j. (1988). "The Concept of Preference in Conversation analysis". *Language in Society* 17. 161-181.
- West, C. & D. H. Zimmerman (1977). "Women's Place in everyday talk: Reflections on Parent- child interaction". *Social Problem*. 24. 221-229.
- Schiffrin, D. (1994). *Approaches to Discourse: language and Social Interaction*. Wiley.