



بررسی ساختار آغازین مکالمه تلفنی در زبان فارسی

الهه عطایی قهفرخی^۱
حدائق رضائی^۲

چکیده

هدف مقاله‌ی حاضر مطالعه‌ی ساختار مکالمات تلفنی به زبان فارسی در ایران در چارچوب الگوی شگلایف (۱۹۶۸) می‌باشد. در این راستا میزان انطباق ساختار آغاز مکالمه تلفنی فارسی با چنین الگویی بررسی شده و تمایزات میان زبان‌های فارسی و انگلیسی در این زمینه و همچنین تأثیر عوامل آشنایی و جنسیت در ساختار آغازین مکالمات تلفنی در زبان فارسی مورد ارزیابی قرار گرفته است. داده‌ها شامل ۵۴ مکالمه بین زنان و مردان ۲۰-۶۵ ساله می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد که ساختار آغاز مکالمه به زبان فارسی در ایران تا حدی در چارچوب الگوی مطرح‌شده قرار دارد، ولی تفاوت‌های فرهنگی بر این ساختار تأثیر قابل‌ملاحظه‌ای دارد. همچنین، جنسیت و میزان آشنایی مشارکان در لحن و آهنگ کلام، نوع انتخاب واژگان در آغاز مکالمه تلفنی و میزان اطناب در کلام تأثیرگذار است.

کلیدواژه‌ها: مکالمه کاوی، آغاز مکالمه تلفنی، توالی، جنسیت، آشنایی، زبان فارسی

✉ | elaheh_537@yahoo.com

۱- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد زبان‌شناسی دانشگاه اصفهان (نویسنده مسؤل)

✉ | hadaeghrezaei@fgn.ui.ac.ir

۲- عضو هیأت علمی گروه زبان‌شناسی دانشگاه اصفهان

تاریخ پذیرش: ۱۳/۱۲/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۸/۰۸/۹۲

۱. مقدمه

مطالعات بسیاری در زمینه‌ی ساختار مکالمه، خصوصاً بخش آغازین مکالمه تلفنی^۱ صورت گرفته است. شگلایف^۲ (۱۹۶۸) در بررسی‌های خود بر روی ساختار مکالمه، الگویی را برای ساختار توالی در آغاز مکالمات تلفنی ارائه کرده است، که این الگو در زبان‌ها و فرهنگ‌های مختلف برای توصیف مکالمات تلفنی مورد استفاده قرار گرفته است. در مطالعه حاضر نیز الگوی وی به‌عنوان چارچوبی برای بررسی ساختار آغاز مکالمه در زبان فارسی در نظر گرفته شده است. تا بدین پرسش پاسخ داده شود که آیا ساختار مکالمه تلفنی فارسی از آن الگو پیروی می‌کند یا خیر؟ چه چیزی ساختار آغاز مکالمه در زبان فارسی را از انگلیسی متمایز می‌کند؟ و آیا جنسیت و آشنایی تأثیری در ساختار آغازین مکالمات تلفنی غیررسمی دارد؟

در راستای پاسخ به این سؤالات، ابتدا به مکالمه کاوی و ساختار آغازین مکالمه تحت عنوان چارچوب نظری پرداخته می‌شود، در بخش چهارم پیشینه‌ی مختصری از مطالعات انجام گرفته در این زمینه ارائه می‌گردد، سپس داده‌های فارسی در بخش پنجم مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار خواهند گرفت. در پایان هم به نتایج حاصل پرداخته خواهد شد.

۲. چارچوب نظری

مکالمه کاوی اصطلاحی در زبان‌شناسی و سنتی تحقیقاتی برآمده از دل روش‌شناسی قومی^۳ است. در این رویکرد از تکنیک‌هایی همچون ضبط محاورات حقیقی بهره گرفته و به مطالعه‌ی ساختار مکالمه در تعامل پرداخته می‌شود (کریستال، ۲۰۰۳: ۱۰۸). آن‌گونه که یول و براون اذعان داشته‌اند سهم جامعه‌شناسان و زبان‌شناسان اجتماعی در این حوزه بیش از زبان‌شناسان بوده است (۱۹۸۳: ۳). این رشته توسط جامعه‌شناسی به نام هاروی ساکس^۴ در اواسط دهه‌ی شصت میلادی توسعه یافت. جامعه‌شناسانی همچون امانوئل شگلایف و جیل جفرسون^۵ نیز پیرو ساکس بودند که روش‌شناسان قوم‌شناختی نامیده می‌شدند. آن‌ها بر این باور بودند که موضوع مناسب برای مطالعه‌ی کاربرد زبان مجموعه‌ای از تکنیک‌ها یا روش‌هایی است که مشارکین کلام

1. opening of telephone conversation

2. E. Schegloff

۳. Ethnomethodology: واضح این نظریه هارولد گار فینکل H.Garfinkel است. تاکید این رویکرد بر بررسی مسائل کلی ساختار اجتماعی بوسیله‌ی روش‌هایی است که توسط خود مردم در هنگام تعامل اجتماعی بکار گرفته می‌شوند. و همچنین به چگونگی تجربه و گزارش این تعاملات توسط افراد می‌پردازد. از این رو داده‌های روش‌شناسی قومی از طریق ضبط محاورات طبیعی و آوانگاری آن‌ها بدست می‌آید (کریستال، ۲۰۰۳: ۱۶۷)

4. H. Sacks

5. G. Jefferson

در ساختن^۱ و تعبیر^۲ گفتار طبیعی^۳ به کار می‌برند. بنا به گفته‌ی ساکس به نقل از بلومر (۲۰۱۳: ۳۸) باید از داده‌هایی که به صورت تصادفی به دست آورده‌ایم استفاده کنیم تا نشان دهیم که گفتار پدیده‌ای سازمان‌یافته^۴ است. به‌طور کلی می‌توان گفت که آغاز راه مکالمه کاوی با تحقیقات ساکس، شگلایف و جفرسون بر روی سازمان‌دهی نوبت‌گیری در سال ۱۹۷۴ بوده است. در واقع تحقیقات آن‌ها، چالشی در برابر نظریه‌ی چامسکی (۱۹۶۵) است که ادعا می‌کند که مکالمه عادی نمی‌تواند موضوع تحقیق در زبان‌شناسی باشد، زیرا بیش‌ازحد بی‌نظم است (هاج بای^۵ و ووفیت^۶، ۱۹۹۸: ۲۲).

مکالمه‌کاوان، برخلاف تحلیل‌گران کلام که روشی قیاسی^۷ دارند، از روش استقرایی (استدلال از جز به کل) بهره بیشتری می‌برند و به سازمان‌دهی توالی^۸ گفتار در تعامل^۹ علاقه‌مندند. از مکالمه کاوی اخیراً در بررسی سبک‌های غیر محاوره‌ای^{۱۰} مانند تعاملات دادگاه، مصاحبه، مشاوره‌ی پزشکی، سخنرانی سیاسی و جلسات گفتاردرمانی بهره برده می‌شود.

تعبیرهای متفاوتی از مکالمه وجود دارد اما یکی از رایج‌ترین رویکردها در برخورد با مکالمه قیاس آن با عملکردهای اقتصاد بازار^{۱۱} است. در این بازار متاعی کمیاب به نام عرصه‌ی مکالمه^{۱۲} وجود دارد که همان حق صحبت کردن است و در اختیار گرفتن این کالای کمیاب در هر زمان را نوبت^{۱۳} گویند. (یول، ۱۹۷۴: ۷۱-۷۲) و شگلایف (۱۹۶۸) بر این باور است که نوبت‌گیری و توالی نوبت‌ها سازمان‌یافته است، و واحد توالی جفت هم‌جوار است (ساکس، شگلایف و جفرسون، ۱۹۷۴) که نشان می‌دهد که گفتگو می‌تواند به صورت جفت‌های مانند دعوت-قبول دعوت، پرسش-پاسخ، درخواست-پذیرفتن و غیره باشد.

یکی از حوزه‌هایی که در مطالعات مکالمه کاوی مورد توجه خاص بوده است مکالمه‌های تلفنی و به‌ویژه ساختار بخش آغازین چنین مکالمه‌هایی است که در ادامه به‌طور اجمالی به مروری از ادبیات این موضوع پرداخته شده است.

آغاز مکالمه تلفنی از سوی محققین بسیاری مورد مطالعه قرار گرفته است اما پایه‌گذار مطالعه پیرامون آغاز مکالمات تلفنی، امانوئل شگلایف (۱۹۶۸، ۱۹۷۹) است. شگلایف (۱۹۶۸) به بررسی مکالمات دونفره تلفنی در

1. constructing
2. interpreting
3. actual talk
4. organized phenomenon
5. Hutchby
6. Wooffitt
7. deductive
8. sequential organization
9. talk-in-interaction
10. non-conventional style
11. market economy
12. floor
13. turn

انگلیسی آمریکایی پرداخته و آغاز مکالمه را کانالی برای برقراری ارتباط دانسته است و چهار توالی زیر را به‌عنوان الگوی آغاز مکالمه تلفنی مطرح ساخته است:

(۱) توالی احضار-پاسخ^۱: تلفن زنگ می‌خورد و فردی که با وی تماس گرفته‌شده است پاسخ "hello" می‌دهد، و با ارائه الگوی صدای خود، صحبت را آغاز می‌کند.

(۲) توالی معرفی-شناخت^۲: "Hey sally" / "Bill!"

(۳) تبادل نمونه‌های سلام دادن^۳: "Hi" / "Hi"

(۴) توالی حال و احوال‌پرسی^۴: "How are you?" / "good, how about you?"

شگلاف (۱۹۶۸) معتقد است که روال‌های عرضه شده از جانب وی تنها مختص زبان انگلیسی آمریکایی نیست و زبان‌های دیگر نیز از همین الگو پیروی می‌کنند. توالی مکالمه را می‌توان با الگوی "ab ab ab" نشان داد که در این الگو "b" و "a" مشارکین در مکالمه هستند. حتی در مکالمات چندنفره نیز الگوی پیشنهادی به قوت خویش باقی است و تخطی از آن صورت نگرفته است. ایرادی که شگلاف (همان) خود به این الگو گرفته است این است که، در آن تخصیص نقش‌ها میان "b" و "a" صورت نگرفته است به‌عبارت‌دیگر از روی فرمول نمی‌توان تشخیص داد که کدام‌یک از مشارکان مکالمه را آغاز می‌کند. از این‌رو وی قاعده‌ای را در این زمینه تحت عنوان قاعده‌ی توزیع^۵ مطرح ساخته است. بر اساس این قاعده فردی که تلفن را جواب می‌دهد و با وی تماس گرفته‌شده است آغازگر صحبت است. چنین فردی معمولاً از عباراتی مانند سلام، بله، دفتر دکتر احمدی، بفرمایید یا مواردی از این دست استفاده می‌کند. البته فرد تماس‌گیرنده از هویت خود و پاسخ‌دهنده مطلع است و حداقل می‌داند که به کجا و با چه کسی تماس گرفته است ولی این خلأ در مورد پاسخ‌دهنده وجود دارد و او تنها نسبت به هویت خود آگاهی دارد از این‌رو هنگامی که تلفن زنگ می‌خورد این سؤال در ذهن وی تداعی می‌شود که «چه کسی ممکن است پشت خط باشد؟» و تنها به گمانه‌زنی در مورد هویت طرف مقابل اقدام به پاسخ دادن به تلفن می‌نماید. البته شگلاف (۱۹۶۸) نمونه‌ای تخطی از قاعده‌ی توزیع را از گارفینکل نقل می‌کند و این زمانی اتفاق می‌افتد که پاسخ‌دهنده بعد از برداشتن تلفن سکوت اختیار کند تا تماس‌گیرنده صحبت را آغاز کند.

همان‌گونه که اشاره شد اولین مرحله در شروع مکالمه تلفنی، توالی احضار-پاسخ است و زنگ خوردن تلفن آغاز این مرحله است که پاسخ آن «الو» با آهنگ خیزان پرسشی است که خود نیز نیازمند پاسخی است (وارد هاف، ۲۰۱۰: ۳۱۷).

1. summons – answer sequence
2. identification – recognition sequence
3. the exchange of greeting tokens
4. the how are you sequence
5. distribution rule

به باور شگلاف (۱۹۶۸)، فرد تماس‌گیرنده ممکن است صحبت خود را با گفتن «الو» آغاز کند و یا اینکه طرف مقابل را با اسم مورد خطاب قرار دهد و صورتی که برای خطاب یا برای معرفی خود، به کار می‌برد به روابط میان دو طرف بستگی دارد. مثلاً کاربرد "hi" به تنهایی می‌تواند بیانگر رابطه‌ی نزدیک باشد. ساکس (۱۹۷۵) توالی "How are you?" را به عنوان «جایگزین سلام دادن» معرفی می‌کند، اما شگلاف (۱۹۸۶) معتقد است که در بافت آغاز مکالمه تلفنی، "How are you?" جایگزین سلام دادن نیست. بلکه وضعیت فعلی فردی که با آن تماس برقرار شده است را مورد خطاب قرار می‌دهد. از نظر او این سؤال ممکن است به صورت یکی از این سه حالت پاسخ داده شود (۱) پاسخ مثبت: «خیلی خوب»، (۲) پاسخ منفی: «بسیار بد» (۳) پاسخ خنثی: «خوب، بد نیستم». پاسخ خنثی از شرح و بسط این توالی جلوگیری می‌کند در صورتی که پاسخ مثبت و منفی، زمینه‌چینی برای شرح و بسط بیشتر را فراهم می‌کند. و در مکالمات انگلیسی آمریکایی تبادل "How are you?"، پلی برای بیان دلیل تماس یا اولین موضوع مکالمه است. واردهاف (۲۰۱۰) به نقل از شگلاف آغاز مکالمه را به‌طور کلی شامل چندین تبادل احوال‌پرسی می‌بیند و بر این باور است که بخش‌های آغازین مکالمه‌ها تحت تأثیر عناصر فرهنگی از گروهی به گروهی دیگر متفاوت است. برای مثال در ژاپن تماس‌گیرنده اولین فردی است که مکالمه را آغاز می‌کند در حالی که در سوئد و هلند پاسخ‌دهنده به تلفن با معرفی خود در ابتدا، صحبت را آغاز می‌کند. و عدم معرفی خود در پاسخ به تلفن بی‌ادبی محسوب می‌شود (طالقانی نیک عزم، ۲۰۰۲).

به عقیده‌ی شگلاف (۱۹۶۸) در اجتماع، افراد برای آغاز مکالمه تلفنی از یک معیار واحد استفاده نمی‌کنند و با توجه به هویت شخص و یا رابطه‌ای که میان آن‌ها حاکم است مکالمه را آغاز می‌کنند از این رو مجموعه‌ای از عبارات زبانی برای آغاز مکالمه به کار می‌روند که با توجه به هویت^۱، اهداف^۲ و رابطه‌ی میان دو طرف مکالمه انتخاب می‌شوند.

پس از احضار-پاسخ، نوبت به توالی معرفی-شناخت می‌رسد. اگر اولین جمله‌ی یک مکالمه را "Hello" فرض کنیم پاسخ به آن می‌تواند دقیقاً همان جمله باشد. ولی شگلاف (۱۹۶۸) سه الگو را برای آغاز مکالمه مطرح می‌کند:

الگوی اول: علاوه بر "Hello"، فرد نام شخصی را که با آن تماس گرفته است، ذکر می‌کند:

A: "Hello?"

B: "Hello, Bill."

اگر فرد تشخیص ندهد که با چه کسی در حال صحبت است مسلماً از ذکر نام وی خودداری می‌کند. پس کاربرد نام فرد در مثال حاضر در ابتدای مکالمه بیانگر این مطلب است، "B" توانسته "A" را از روی الگوی صدا بشناسد و از این رو وی را مورد خطاب قرار داده است.

1. greeting substitute
2. identity
3. purposes

الگوی دوم: در این الگو فرد بعد از بیان "Hello" به معرفی خویش می‌پردازد. معرفی خود نیز دارای دو بخش است:

الف. قالب^۱: منظور از قالب عبارتی چون عبارات زیر در زبان انگلیسی است:

"This is...."

"My name is...."

"I am"

ب. عبارتی که برای معرفی به کار می‌رود: می‌تواند اسم، اسم مستعار و عنوان به همراه نام خانوادگی باشد. و همان‌گونه که قبلاً نیز اشاره شد انتخاب هر یک از قالب‌ها و عبارات مناسب برای معرفی، به رابطه‌ی میان دو طرف مکالمه و هویت آن‌ها بستگی دارد. ما معمولاً از قالب "My name is..." زمانی بهره می‌بریم که می‌خواهیم خود را به فردی غریبه معرفی کنیم و اینکه فرد خود را Bill یا Mr. Smith معرفی کند به رابطه‌ی میان دو طرف مکالمه بستگی دارد.

الگوی سوم: فرد تماس‌گیرنده از الگویی پیروی می‌کند که ترکیبی از دو الگوی قبل به همراه موضوع^۲ مکالمه است که به صورت پیوسته به دنبال یکدیگر بیایند. قاعده‌ی بعد درباره‌ی آغاز مکالمه این است که فرد تماس‌گیرنده موضوع مکالمه را تعیین می‌کند و اولین موضوع کلی که مطرح می‌شود، احوال‌پرسی است که به صورت‌های متنوعی می‌تواند مطرح شود و شگلاف بر این نکته تأکید می‌کند که عمومیت این قاعده به اندازه‌ی قاعده توزیع نیست (شگلاف، ۱۹۸۶).

۳. پیشینه تحقیق

الگوی شگلاف در زبان‌ها و فرهنگ‌های مختلف برای توصیف مکالمات تلفنی مورد استفاده قرار گرفته است اما باید به ظرافت‌ها و تمایزات بین فرهنگی در کاربست این الگو توجه خاص داشت زیرا همان‌گونه که گومپرز^۳ (۱۹۸۲) تأکید نموده است تفاوت‌های فرهنگی می‌تواند در ارتباطات بین فرهنگی به سوء تفاهم و درک نادرست منجر شود و این مسئله زمانی رخ می‌دهد که دو طرف تعامل از یک‌گونه زبانی بهره می‌گیرند ولی از هنجارهای فرهنگی یکسانی استفاده نمی‌کنند. به عبارتی آغاز مکالمات تلفنی در فرهنگ‌های مختلف تا حدودی از هم متفاوت است و مطالعاتی که در زبان‌های مختلف صورت گرفته است این موضوع را تأیید می‌کند. برای مثال هالمری^۴ (۱۹۹۳)، توالی "How are you?" در مکالمات تلفنی کاری در دو زبان فنلاندی و انگلیسی آمریکایی را مورد بررسی قرار داده است. در فنلاندی پاسخ بدین پرسش طولانی است، درحالی‌که در زبان انگلیسی به صورت کوتاه با عباراتی همچون "I'm fine" یا "good" به آن پاسخ داده

1. frame
2. topic
3. Gumperz
4. Halmari

می‌شود. مطالعه دیگری از سوی پاولیدو^۱ (۱۹۹۴) به بررسی مقابله‌ای در سبک مکالمه تلفنی آلمانی و یونانی با تمرکز بر روی ادب پرداخته است. وی به این نتیجه دست‌یافته است که در زبان یونانی بر روی جنبه‌ی ارتباطی با استفاده از پاره‌گفتارهای عاطفی تأکید می‌شود در صورتی که در زبان آلمانی تمرکز بر روی محتوای مکالمه است و آلمان‌ها مستقیماً به اصل مطلب می‌پردازند. سان^۲ (۲۰۰۴)، اصطلاحات متداول در پاسخ به "How are you?" میان مشارکین گفتگوی تلفنی مؤنث در چینی را مورد بررسی قرار داده است. به باور وی "How are you?" دو کارکرد در زبان چینی دارد: بیان قصد و نیت اگر که پیش از آن عبارتی چون "long time no see/ calling" به کار رود و کارکرد دیگر ارتباط عاطفی است. در مطالعه‌ای که توسط ساعده (۲۰۰۹) بر روی مکالمات تلفنی زبان عربی صورت گرفته، این نتیجه حاصل شده است که نقش عناصر فرهنگی و جنسیتی در مکالمات این زبان حائز اهمیت است و برای مثال زنان در مکالمات این زبان تمایل به طرح پرسش درباره‌ی احوال دیگر اعضای خانواده را دارند. هاپر^۳ و چن^۴ (۱۹۹۶) به بررسی آغاز مکالمات تلفنی زبان چینی در تایوان پرداخته‌اند. یافته‌های آن‌ها نشان داده است که سه مرحله‌ی آغازین الگوی شکلاف در آغاز مکالمات ماندارینی، به همان ترتیب مشابه در انگلیسی آمریکایی ارائه می‌گردد. آن‌ها توالی "How are you?" را مشاهده نکرده‌اند، اما مطالعه آن‌ها نشان داده است که تایوانی‌ها نمونه‌های دیگری از احوال‌پرسی را وابسته به روابط بینا فردی‌شان به کار می‌برند.

طالقانی نیک عزم (۲۰۰۲) به مقایسه‌ی آغاز مکالمات تلفنی در زبان فارسی و آلمانی پرداخته و کاربرد پاره گفت «حال شما چطور است» را در آغاز مکالمه‌ها تلفنی در این دو فرهنگ مورد بررسی قرار داده است. وی همچنین به این مسئله اشاره دارد که افراد در مکالمه فارسی پس از آگاهی از احوال یکدیگر، جویای حال و احوال دیگر اعضای خانواده می‌شوند. به عقیده‌ی وی در مکالمات آلمانی، توالی «حال شما چطور است؟» به‌نحوی که در فارسی شاهد آن هستیم، قابل‌رؤیت نیست و در فرهنگ آلمان‌ها پاسخ بدین پرسش معمولاً به‌عنوان یک موضوع مطرح می‌شود. البته در این مطالعه تفاوت در جنسیت مورد توجه قرار نگرفته است.

در مطالعه‌ای که از سوی دباغی (۲۰۰۲) با لحاظ کردن جنسیت صورت گرفته، نشان داده شده است که تفاوت‌های قابل‌ملاحظه‌ای هم از لحاظ کیفیت و هم کمیّت میان گفتار زن و مرد در آغاز مکالمه‌ی تلفنی فارسی وجود دارد. وی جنسیت را عاملی مهم در نحوه‌ی آغاز مکالمه تلفنی برشمرده و اذعان دارد که احوال‌پرسی و جویا شدن حال دیگر اعضای خانواده در مکالمات زنان به‌نوعی بیان‌کننده‌ی ادب و احترام آن‌ها نسبت به طرف مقابل است در حالی که مردان از بیان این مسائل در مکالمات خود پرهیز می‌کنند. و مردان کمتر به بخش احوال‌پرسی پرداخته و به‌سرعت به دلیل اصلی برقراری تماس می‌پردازند. در ادامه پس از معرفی روش کار به تجزیه و تحلیل داده‌های این مطالعه می‌پردازیم.

1. Pavlidou
2. Sun
3. Hopper
4. Chen

۴. روش کار و نوع داده‌ها

داده‌های این مطالعه شامل ۵۴ مکالمه تلفنی میان افراد محدوده‌ی سنی ۲۰-۶۵ سال فارسی‌زبان می‌باشد، که در ابتدا در دودسته‌ی غریبه با غریبه و آشنا با آشنا تقسیم شده‌اند، از آنجایی که مکالمات میان غریبه با غریبه تقریباً از الگوی کوتاه و مشخصی پیروی می‌کرده‌اند و افراد معمولاً بعد از عرض «سلام»، «روز بخیر»، «وقت بخیر»، «خسته نباشید» و عباراتی از این دست، به موضوع اصلی مکالمه می‌پرداخته‌اند، در این مقاله تنها در یک مکالمه به آن پرداخته شده است، سپس داده‌های میان آشنایان بر اساس جنسیت در سه گروه مکالمه مذکر با مذکر، مؤنث با مؤنث و مذکر با مؤنث تفکیک شده‌اند که در آن‌ها مشارکان مکالمه‌ها عمدتاً خویشاوند بوده‌اند. کلیه مکالمه‌ها بر روی حافظه‌ی تلفن ضبط گردیده و سپس بر اساس روش جفرسون آوانگاری شده‌اند (ر.ک. به بلومر و دیگران، ۲۰۱۳: ۴۱-۴۸). در پی نوشت توضیحات لازم پیرامون الگوی آوانگاری به کار گرفته شده، ارائه شده است. داده‌ها بر طبق الگوی شگلاف (۱۹۶۸)، که همچنان الگوی مورد وثوق و پراستنادی در حوزه بررسی مکالمه‌های تلفنی است تحلیل گردیده‌اند. لازم به ذکر است که با توجه به کیفی بودن روش کار مطالعه و تعداد محدود داده‌ها، نتایج قابل تعمیم به زبان فارسی به صورت کلی نیست و نمی‌توان از آن انتظار ارائه یک الگوی رایج در زبان فارسی را داشت.

۵. تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این بخش به بررسی گزیده‌ای از داده‌ها با توجه به توالی چهارگانه مدنظر شگلاف (۱۹۶۸) و سپس با تأکید بر دو عامل جنسیت و آشنایی می‌پردازیم. مراحل فوق‌الذکر، در آغاز مکالمه زیر به خوبی قابل مشاهده است. در این مکالمه پسری با مادر خود تماس تلفنی برقرار کرده است:

مکالمه (۱)

- ۰ پسر با مادر خود تماس گرفته است ، صدای زنگ خوردن تلفن...
- ۱ Madar: alo?
- ۲ Pesar: alo, [maman sa:lam? =
=xubi?
- ۳ Madar: alo [sala:m xubi, ?=
= salamati?
- ۴ Pesar: tʃe xaba:r?
- ۵ Madar: tʃekar mikoni?=
= batʃe tʃe kar mikone?
- ۶ Pesar: batʃe xube, xoda: ra fokr.
- ۷ Madar: mamaneʃ tʃetore?
- ۸ Pesar: mamaneʃ ham xube, xoda ra fokr

- ۹ Madar: baba bozorgef?, xale maryam?
 ۱۰ Pesar: hame xuban.
 ۱۱ Madar: xeyle xob.
 ۱۲ Pesar: baba tfetore?, foma tfekar mikonid?
 ۱۳ Madar: unam xube, hitf, ma ham nefastim dotai,

همان‌طور که مشاهده می‌شود کسی که با او تماس گرفته‌شده است (در اینجا مادر) آغازکننده مکالمه تلفنی است که در انطباق با الگوی شگلاف و قاعده‌ی توزیع است. ردیف (۱-۰) مرحله‌ی احضار - پاسخ است. و در ردیف (۲) پسر پس از شنیدن صدای مادر، وی را مورد خطاب قرار می‌دهد (الگوی اول شگلاف)، و مرحله‌ی معرفی - شناخت از سوی مادر بدون ذکر نام و از روی الگوی صدا صورت گرفته است. در ردیف (۳-۴) مکالمه وارد مرحله سوم که همان سلام دادن است می‌شود و بلافاصله به دنبال آن مرحله‌ی احوال-پرسی آغاز شده است. و از دو عبارت برای پرسش احوال، ردیف (۳)، به دنبال یکدیگر، «خوبی؟»، «سلامتی؟» استفاده شده است، و در پاسخ به این پرسش‌ها از عبارت «خدا را شکر!» در ردیف (۶) و (۷) استفاده شده است، که ریشه‌ای مذهبی و فرهنگی دارد و در عرف جامعه‌ی ایران برای پاسخ به پرسش «حال شما چطور است؟» رایج گردیده است. مشارکین در مکالمه بعد از خبرگیری از حال و احوال همدیگر به پرس‌وجو درباره‌ی احوال دیگر اعضای خانواده پرداخته‌اند. که در ردیف (۵) پرسش درباره‌ی احوال بچه، ردیف (۶) مادر بچه، ردیف (۹) بابابزرگ و خاله مریم از سوی مادر و پرسش درباره‌ی حال پدر (۱۲) صورت گرفته است، که خود نشان‌دهنده‌ی این است که سهم جنس مؤنث در پرسش از احوال دیگر اعضای خانواده در این مکالمه تلفنی، بیش از جنس مذکر است. پس از احوالپرسی با طرح پرسش «شما چه کار می‌کنید؟» از جانب پسر در ردیف (۱۲) اولین موضوع برای صحبت مطرح می‌شود.

در مکالمه‌ی (۲) که میان دو خانم، نازی و زهرا، اتفاق افتاده، نیز توالی ساختاری در ابتدای مکالمه قابل مشاهده است.

مکالمه‌ی (۲)

- نازی با زهرا تماس گرفته است، صدای زنگ خوردن تلفن...
 ۱ Zahra: alo?
 ۲ Nazi: alo, salam?
 ۳ Zahra: salamaleykom.
 ۴ Nazi: hale foma tfetore?
 = xub hastid zahra xanom?
 ۵ Zahra: xeyli mam[nun, foma xub hastid?]
 ۶ Nazi: >[nazi hastam]< Gorbane foma mersi:, mamnun =

- = aGaje feybani xuban?
 ۷ Zahra: xeyli: mamnun.
 ۸ Nazi: be dʒa nayovordid zahra xa:nom?
 ۹ Zahra: Dʒanam befarm... =
 = bebaxfid foma?
 ۱۰ Nazi: man na:::zi
 ۱۱ Zahra: a:ha::: xubi nazi::: dʒa::n?, elahi fadat fam?, tʃe xabara?
 ۱۲ Nazi: salamati, alham[dolelah] (13)
 ۱۳ Zahra: [iliya tʃetore?] =
 =[xub aziyat mikone?]
 ۱۴ Nazi: [hamegi: xuban]
 => foma xubid?=
 =aGaye feybani xuban?
 ۱۵ Zahra: xuban azizam=
 =fadat fam elahi,?
 = [tʃe xabara xubin dige:::?
 ۱۶ Nazi: [motfaker?]=
 =sala:mati, alhamdolelah.

مرحله‌ی احضار- پاسخ در ردیف (۱-۰) با صدای زنگ خوردن تلفن و پاسخ زهرا به آن، «الو»، کامل می‌شود. در ردیف دوم نازی پس از شناخت زهرا، از گونه‌ی دوستانه درود یعنی «سلام» استفاده کرده است. درحالی‌که زهرا در ردیف سوم گونه‌ی رسمی‌تر از سلام یعنی سلام‌علیکم را بیان کرده است، که این مطلب خود می‌تواند بیانگر عدم شناخت نازی از سوی زهرا باشد. مطلب دیگر آهنگ افتان کلام در این عبارت است که خود نشان‌دهنده‌ی عدم آشنایی و صمیمیت زهرا با تماس‌گیرنده است.

ردیف چهارم نشان می‌دهد که نازی طرف گفتگوی خود را از الگوی صدای وی شناخته و او را مورد خطاب قرار داده است. البته از آنجا که نازی با منزل زهرا تماس گرفته این احتمال هم وجود داشته که شخص دیگری تلفن را بردارد پس شناسایی از روی الگوی صدا صورت گرفته است. ولی از آنجایی که او سلام و احوال‌پرسی صمیمانه‌تری را از زهرا انتظار داشته، برداشت وی این است که زهرا او را نشناخته است. از این رو به معرفی خویش می‌پردازد. ولی به دلیل سریع بیان کردن نام خود و همپوشانی آن با گفته‌های زهرا، او همچنان برای زهرا ناشناخته می‌ماند و زهرا همچنان به احوال‌پرسی صوری بدون شناخت طرف مقابل ادامه می‌دهد تا برای خود فرصتی فراهم آورد، وی را از روی الگوی صدا بشناسد اما چون موفق به این امر نمی‌شود در ردیف (۹) مجبور به پرسیدن نام مخاطب می‌شود، که به صورت مؤدبانه با عبارت «ببخشید شما؟»، بیان شده است. حتی پس از اینکه زهرا بالاخره مجبور می‌شود که از نازی مستقیماً از هویتش بپرسد (ردیف ۹) و بعد متوجه می‌شود که مخاطب او نازی است، در ردیف ۱۱ با لحن خاص به یک‌باره از عبارات «جان» و «الهی فدات بشم» استفاده می‌کند که در اینجا می‌تواند علاوه بر میزان علاقه‌گیننده به مخاطب، تلاشی

برای جبران نشناختن او و پرسیدن هویتش با جمله‌ای پرسشی که در این فرهنگ ممکن است تفاسیری مانند کم‌توجهی، فراموشی و یا حتی بی‌توجهی و بی‌ادبی داشته باشد در نظر گرفته شود. همان‌گونه که در این مکالمه تلفنی نیز مشخص است به نظر می‌رسد در مکالمه‌های تلفنی به زبان فارسی در ایران گرایش بر این است که افراد تا حد امکان از روی الگوی صدا به شناخت همدیگر دست یابند. و از این‌رو با وجود اینکه تماس-گیرنده خود را معرفی نمی‌کند پرسش مستقیم در آغاز مکالمه برای شناخت او رایج نیست و مناسب به نظر نمی‌رسد و حتی در صورتی که تماس‌گیرنده آشنا باشد می‌تواند نوعی کم‌توجهی و یا در مواردی زیر پا گذاشتن مقوله ادب تلقی شود از این‌رو افراد سعی در پرهیز از انجام این عمل را دارند.

در ردیف (۱۱) برخی الفاظی مانند «جان»، «الهی فدات شم» و در ردیف (۱۵) «عزیزم»، که در گفتار زنان بیشتر نمود پیدا می‌کنند، قابل مشاهده است. در ردیف (۱۳) و (۱۴) دو طرف به پرسش در مورد دیگر اعضای خانواده می‌پردازند. که به صورت متقابل از جانب هر دو طرف صورت گرفته است. در این مکالمه به وضوح تأثیر «آشنایی» در گفتار افراد در شروع مکالمه قابل‌رؤیت است. در ابتدای مکالمه که «زهرا» نسبت به شخص تماس‌گیرنده شناخت نداشت از الفاظ رسمی و کوتاه برای پاسخ‌گویی استفاده کرده است ولی پس از شناخت وی، عبارت‌های محبت‌آمیز همراه با همپوشانی تبادل شده است، که بیانگر صمیمیت دو طرف در مکالمه است.

در ادامه مکالمه‌ای میان دو جنس مذکر با رابطه‌ی نسبی ارائه می‌گردد:

مکالمه (۳)

- ۰ پسری با پدر خود تماس گرفته است ، صدای زنگ خوردن تلفن...
- ۱ pedar: alo?
- ۲ pesar: alo, salam baba?
- ۳ pedar: tfetori? xubi?
- ۴ pesar: Kodza:i? tfeka:r mikoni?
- ۵ pedar: man ala:n kelasam.
- ۶ pesar: kelaset taze tamum fode?

این مکالمه نیز از توالی ساختار آغازین مکالمات تلفنی تبعیت می‌کند و در آن شاهد مرحله‌ی احضار-پاسخ در ردیف (۰) و (۱) هستیم. مرحله‌ی معرفی-شناخت در ردیف (۲) و (۳) بایان لفظ «بابا» و واکنش پدر بایان «چطور؟» قابل مشاهده است. در این مکالمه افراد به دلیل آشنایی و داشتن صمیمیت بسیار، خود را با الگوی صدای خویش به طرف مقابل عرضه کرده‌اند و بدین ترتیب، شناخت دوطرفه حاصل شده است. مطلب حائز اهمیت در این مکالمه، مقید نساختن خود در پرداختن به سلام و احوال‌پرسی کامل است. در ردیف دوم پسر سلام کرده، ولی در ردیف سوم، پدر پاسخی نداده و از احوال او پرسیده است و در ردیف چهارم پسر پاسخی نداده است و به موضوع مکالمه پرداخته است.

در مکالمه بعد یک عروس (نازی) با پدرشوهر خود تماس گرفته است:

مکالمه (۴)

صدای زنگ خوردن تلفن...

- ۰
- ۱ Pedar: alo?
- ۲ Nazi: alo, sala::m?
- ۳ Pedar: sala::m?= tʃetori?
- ۴ Nazi: xub hastid baba [dʒan?
- ۵ Pedar: [xubi dʒanam? = salamati?
- ۶ Nazi: ahva::le foma? = xubi:d?= salamati?
- ۷ Pedar: >babaina xub hastan<
- ۸ Nazi: xodara fokr.
- ۹ Pedar: aga iliya?
- ۱۰ Nazi: iliyam xube = dasbuse fomast.
- ۱۱ Pedar: tʃe xabar?= sedat tʃera zaife? >sarma xordi?<
- ۱۲ Nazi: [laugh] na baba?
- ۱۳ Pedar: [marizi?]
- ۱۴ Nazi: NA NA mari::z nistam?

این مکالمه نیز از الگوی شگلاف درباره‌ی قاعده توزیع پیروی کرده است و پدرشوهر که با وی تماس گرفته شده آغازکننده‌ی مکالمه در ردیف (۱) است. مرحله‌ی احضار- پاسخ در ردیف (۰) و (۱) مشاهده می‌شود. در ردیف (۱) پدر با گفتن «الو» شناخت را برای نازی فراهم آورده است و در ردیف (۲)، نازی نیز با گفتن «الو، سلام»، سعی بر آن دارد که با الگوی صدای خویش، خود را به طرف مقابل معرفی کند، و ادامه مکالمه به خوبی نمایان می‌سازد که شناخت در مراحل آغازین گفتگو به طور کامل صورت گرفته است و آشنایی باعث ظهور آهنگ خیزان کلام در آغاز مکالمه شده است. همچنین در همان ردیف (۲)، نازی به تبادل سلام می‌پردازد. و در ردیف (۳)، پدر با صورت صمیمانه «چطوری» وی را مورد خطاب قرار می‌دهد و از احوال نازی جويا می‌شود. و در ردیف (۴)، نازی نیز متقابلاً از احوال ایشان جويا می‌شود و برخلاف پدر، از گونه مؤدبانه «خوب هستی؟» به جای «خوب هستی؟» استفاده می‌کند که دلیل این انتخاب می‌تواند نشان از احترام عروس برای پدرشوهر خویش به عنوان بزرگ‌تر باشد، که با وجود رابطه‌ی صمیمی، نازی سعی بر حفظ احترام طرف مقابل را دارد. در ردیف (۵) و (۶) نیز احوال‌پرسی با به کار بردن صورت‌های مختلف به صورت دوجانبه با کاربرد «خوبی؟» و «سلامتی؟» به شکل دوستانه از سوی پدر و صورت‌های محترمانه «احوال

شما؟»، «خوب هستید؟» و «سلامتید؟» از سوی نازی ادامه دارد. در ردیف (۷) و (۹) پدر به پرسش درباره‌ی حال دیگر اعضای خانواده می‌پردازد که با پرسش درباره‌ی حال پدر عروس و پرسش درباره‌ی حال ایلیا مطرح می‌گردد، در ردیف (۸) نازی با عبارت «خدا را شکر» به آن پاسخ می‌دهد. در ردیف (۱۱) پدر به موضوع اصلی مکالمه می‌پردازد و از عروس واقعیت حالش را جویا می‌شود که گویی احوال‌پرسی‌های پیشین واقعیت امر را بیان نکرده‌اند که با طرح پرسش‌های «صدات چرا ضعیفه؟» و «سرما خوردی؟» مطرح می‌گردد. نکته‌ی جالب‌توجه در این مکالمه این است که مشارکت پدر در این مکالمه در مقایسه با مکالمه (۳) که با پسر خود انجام داده است بیشتر است، و پدر سعی بر آن داشته است که در گفتگو با عروس خود باملاحظه‌تر باشد و نه تنها از احوال دیگر اعضای خانواده جویا شود، بلکه به‌طور کامل با وی احوال‌پرسی کند. به نظر می‌رسد با توجه به نزدیکی عاطفی بیشتر پدر به پسر، این مسئله می‌تواند تا حدی متأثر از میزان آشنایی و حفظ آداب در برخورد با عروس و بیشتر تحت تأثیر عناصر جنسیتی یا به عبارتی توجه پدر به جنسیت مخاطب خود در تنظیم میزان احوال‌پرسی باشد. مکالمه (۵) بین دو برادر نیز می‌تواند تأییدی بر این مدعا باشد. در اینجا «مهدی» و «علی» کمتر به احوال‌پرسی پرداخته‌اند و از احوال دیگر اعضای خانواده پرسشی نکرده‌اند و مستقیماً به موضوع اصلی پرداخته‌اند.

مکالمه (۵)

- علی با برادر خود مهدی تماس گرفته است، صدای زنگ خوردن تلفن...
- ۰
- ۱ Mehdi: Alo
- ۲ Ali: alo salam dadaf tjetori? xubi?
- ۳ Mehdi: salam tje xabar?
- ۴ Ali: tje xabar?
- ۵ Mehdi: salamati, amn va aman
- ۶ Ali: Kodzai?
- ۷ Mehdi: Man hamin alan az sare kar umadam daftam lebas dar miovardam

علاوه بر نکته بالا یعنی توجه مردان به جنسیت مخاطب در تنظیم آغاز مکالمه که در دو مثال اخیر به‌ویژه مکالمه (۵) مشهود است، به نظر می‌رسد مردان نه‌تنها از پاسخ دادن به پرسش‌های بخش آغازین مکالمه پرهیز می‌کنند بلکه کمتر مشاهده شده است که به اطناب مکالمه در آغاز بپردازند. حال بد نیست آغاز مکالمه تلفنی دو زن را در مقایسه با نمونه‌های (۴) و (۵) در ادامه ببینیم.

مکالمه (۶)

در این مکالمه که میان عروس و مادر شوهر صورت گرفته است، نیز می‌توان الگوی توالی مطرح‌شده از سوی شگلاف را مشاهده کرد.

- عروس با مادر شوهر خود تماس گرفته است، صدای زنگ خوردن تلفن ...
- ۰
- ۱ Madar: alo?
- ۲ Arus: alo? salam?
- ۳ Madar: salam, = [xubi],
- ۴ Arus: [sala:]m maman dʒan?
- ۵ Madar: salam, dʒanam? = xubi? dʒanam? = salamati?
- ۶ Arus: gorbane foma, = mamnun, = mersi, = foma xubid?
- ۷ Madar: tʃe kar mikoni:::?
- ۸ Arus: hitʃi doa bedʒune foma, = foma tʃe kar mikonid?, [tʃe xabara?
- ۹ Madar:
- batʃe tʃe kar mikone
- ۱۰ Arus: dare bazi mikone.
- ۱۱ Madar: aha::n.. xubid?, maryam?, baba?
- ۱۲ Arus: hamegi xuban xoda ra foʔkr
- ۱۳ Madar: (... ..) man sarma xordam, = daram mimiram.
- ۱۴ Arus: tʃe::ra::? = xo::da nakone::?= elahi bemiram?
- ۱۵ Madar: ingadr na::fasam ta::nge::: sorfe mi::ko::na:m
- ۱۶ Arus: dʒeddan? = [axey?]
- ۱۷ Madar: [are be]xoda
- ۱۸ Arus: tʃera? VIRUS uma::de?
- ۱۹ Madar: a::re::= hame gereftan,= sorfe,= sarma.
- ۲۰ Arus: HAME gereftan?, [va:::y?]
- ۲۱ Madar: [xob]tʃe kar mikonid?
- ۲۲ Arus: hitʃ,= ali derazkefide, = mana:m dars mixundam
- ۲۳ Madar: >hamatun sarehalid?<
- ۲۴ Arus: dʒunam?
- ۲۵ Madar: sarehal HASTID?

۲۶ Arus: xodara: fokr, = xubim, =[> alhamdolelah<]

۲۷ Madar: [xob, elahi fokr,]

ردیف (۰) و (۱) مرحله‌ی احضار - پاسخ است. در ردیف (۱) می‌توان مشاهده کرد که کسی که با او تماس گرفته شده است، در اینجا نیز اولین پاره‌گفتار را گفته است. بایان «الو»، عروس به شناخت طرف مقابل دست‌یافته و خود را با گفتن «الو، سلام» در ردیف (۲) به طرف دیگر معرفی می‌کند. ولی از لحن یکنواخت مادر شوهر در ردیف (۳) در بیان «سلام، خوبی» برداشت می‌کند که طرف مقابل، هنوز به شناخت دست نیافته است، از این رو در ردیف (۴) مجدداً سلام می‌کند و این بار با لفظ «مادر جان»، وی را مورد خطاب قرار می‌دهد تا برای مادر شوهر مسجل شود که با چه کسی صحبت می‌کند. در ردیف (۵) با برخورد صمیمانه‌ی مادر بایان «سلام جانم، خوبی جانم، سلامتی»، مرحله‌ی معرفی - شناخت کامل می‌شود. در ردیف (۳) آهنگ یکنواخت کلام، خود نیز این تأثیر را بر روی عروس گذاشته است که احساس کند مادر شوهر او را نشناخته است و مقایسه‌ی ردیف (۳) با ردیف (۵) که آهنگ کلام خیزان شده است می‌تواند به خوبی عدم شناخت از سوی مادر شوهر را در ردیف (۳) نشان دهد. در این مکالمه می‌توان مشاهده کرد که همپوشانی کلامی کمتر رخ داده است. همپوشی در مکالمه نشان‌دهنده‌ی همبستگی و نزدیکی آرا و ارزش‌های دو طرف است و مسئله احترام و خویشاوندی سببی، در این عدم همپوشانی بی‌تأثیر نبوده است. از آنجایی که در فرهنگ ایرانی، احترام به مادر شوهر ضرورت دارد در مکالمه نیز این دو سعی بر آن دارند که از تداخل کلامی پرهیزند در ردیف (۷) و (۸) هر دو به احوال‌پرسی ادامه می‌دهند، و در سطر (۹) مادر پرسش از دیگر اعضای خانواده را با پرسیدن درباره‌ی حال بچه، در ردیف (۱۱) درباره‌ی مریم و بابا مطرح می‌کند. مادر شوهر به پرسش عروس درباره‌ی حال خود در ردیف (۱۳) پاسخ می‌دهد و مکالمه را ادامه داده است تا عروس از روی گرفتگی صدا، خود متوجه بیماری وی شود و بایان «من سرما خوردم، دارم می‌میرم» از حال خود خبر می‌دهد و عروس هم برای جبران بی‌توجهی در ردیف (۱۴) با عبارت «خدا نکنه، الهی بمیرم» سعی در دلجویی و احتمالاً جبران دیر متوجه شدن خود دارد که در اینجا پاسخ منفی مادر شوهر طبق الگوی برشمرده شده، خود موضوعی برای گفتگو شده است.

مکالمه (۷)

- نازی با زن عمو تماس گرفته است، صدای زنگ خوردن تلفن
- ۱ Zan a.: alo?
- ۲ Nazi: alo?, salam zan amu?
- ۳ (4 s.)
- ۴ Zan a.: sala::m zan amu = halet tfetore?
- ۵ Nazi: haletun tfetore?= [xub hastid?]

۶	Zan a.:	[xub hastid?]
۷	Nazi:	salamatin?
۸	Zan a.:	salamat baʃin, = ali tʃetore?
۹	Nazi:	aliyam xube, = xodara fokr. [foma xubin?]
۱۰	Zan a.:	[iliya xube?]
۱۱	Nazi:	amu xub hastan?, = >.hamid? hamide?<[XUBAN?]
۱۲	Zan a.:	[mamnu::n] me:rsi:, alhamdolelah, baba ina tʃetoran?, = abdzija? = hame xu[ba:n?]
۱۳	Nazi:	[xoda]ra fokr. bad nistan. = foma xubin?
۱۴	Zan a.:	>tʃe xabar zan amu?<
۱۵	Nazi:	>hitʃi zan amu zang zadam ye ahvali beporsam<, bebinam tʃe [kara mikonid?]
۱۶	Zan a.:	[zende baʃi] AZIZAM, mersi:: zan amu:: = lotf kardi., dastet dard <u>nakone</u> , >gorbune maʃefatet beram< azize:: de::lam, to mage:: maro yad koni.

در مکالمه (۷) نازی با زن عمو تماس گرفته است. در این مکالمه نیز الگوی توزیع شگلاف رعایت شده است. در ردیف (۰) تا (۱) مرحله‌ی احضار - پاسخ صورت گرفته است. در ردیف (۱) بابتین لفظ «الو»، نازی طرف گفتگو را شناخته و در ردیف (۲) مورد خطاب قرار می‌دهد. زن عمو با مکث ۴ ثانیه‌ای برای خود زمان می‌خرد تا تماس گیرنده را بشناسد و این سکوت نشان‌دهنده‌ی عدم آشنایی است و در ردیف (۴) می‌توان مشاهده کرد که شناخت حاصل شده است. در ردیف (۴)، (۵)، (۶) و (۷) به احوال‌پرسی متقابل از یکدیگر می‌پردازند و بازهم از عباراتی با خاستگاه مذهبی «خدا را شکر» و «الحمد لله» در پاسخ استفاده شده است و در ردیف ۸-۱۲ به پرسش درباره‌ی حال و احوال دیگر اعضای خانواده پرداخته شده است. همان‌طور که در این مکالمه نیز مشاهده می‌شود در مکالمات تلفنی میان بانوان مرحله‌ی احوال‌پرسی و پرسش درباره‌ی حال دیگر اعضای خانواده طولانی است.

مکالمه (۸)

۰		شادی با خواهرش مریم تماس گرفته است، صدای زنگ خوردن تلفن....
۱	Maryam:	alo?
۲	Shadi:	alo?, sal:::am mari?
۳	Maryam:	sala:::m. tʃetori:?
۴	Shadi:	xubam, to ʃubi?
۵	Maryam:	ey [xub.....]

۶ Shadi: [migama mituni beri dame....]

در مکالمه شادی با خواهرش مریم این مسئله جلوه می‌کند که مشارکین کلام به بخش احوال‌پرسی به‌صورت مختصر پرداخته‌اند و مانند الگوی شگلاف (۱۹۸۶) پلی برای گذار به‌سوی موضوع اصلی مکالمه است و شادی در ردیف (۶) با همپوشانی در گفتار مریم در ردیف (۵) به موضوع اصلی برقراری تماس تلفنی پرداخته که خود می‌تواند بیانگر این موضوع باشد که باوجود اینکه زنان سعی در حفظ آداب مکالمه دارند، به نظر می‌رسد که در موارد رابطه‌ی خویشاوندی نزدیک با مشارکین کلام و با کنار گذاشتن تعارفات معمول در عرف جامعه، در بعضی موارد از اطناب مکالمه پرهیز می‌کنند. باهدف درک بهتر تأثیر میزان آشنا بودن مخاطب در شکل‌دهی بخش آغازین مکالمه تلفنی در ادامه نمونه‌ای از تماس بین افراد کاملاً غریبه برای نمونه ارائه شده است.

مکالمه (۹)

- ۰ مریم با آژانس مسافرتی تماس گرفته است، صدای زنگ خوردن تلفن...
- ۱ Ms. A: donyaye parvaz befarmaid?
- ۲ Maryam: alo, >salamalaykom.<
- ۳ Ms. A.: sala::m.
- ۴ Maryam: xaste nabqfid [xanom], = parvazhaye xaredzhituno vasl mikonid?
- ۵ Ms. A: [mersi], = tur ya parva::z?
- ۶ Maryam: parvaz.
- ۷ صدای موسیقی
- ۸ Ms. B.: bale: be::farma::id?
- ۹ Maryam: >alo salamalaykom<, = [xaste nabqfid], = ruzetun [bexeyr].
- ۱۰ Ms. B.: [sala:m], me::rsi [azizam].
- ۱۱ Maryam: bebaxfid parvaze tehran (0.2) duseldorf = [raft] (0.2) axare desambr baram tfek mikonid

در مکالمه (۹) مریم با آژانس مسافرتی تماس گرفته است، این قبیل مکالمات معمولاً از الگوی تقریباً مشخصی پیروی می‌کنند و با ذکر نام موسسه یا مکانی که با آنجا تماس برقرار شده است آغاز می‌گردند. این مکالمه نیز از الگوی توزیع شگلاف پیروی می‌کند و منشی آژانس که با وی تماس گرفته شده است با عنوان کردن نام آژانس مرحله‌ی پاسخ را کامل می‌کند، ولی در اینجا ذکر نام آژانس مسافرتی مرحله‌ی معرفی-شناخت را کامل می‌کند و با شنیدن آن مریم متوجه می‌شود که درست تماس گرفته است. در این مکالمه

افراد به سلام و احوال‌پرسی رسمی می‌پردازند و به دلیل عدم آشنایی از حال اعضای خانواده جویا نمی‌شوند. و آهنگ افتان در ردیف (۳) در گفتار منشی، بیانگر نبود صمیمیت و آشنایی است.

نتیجه‌گیری

تجزیه و تحلیل مکالمات تلفنی در داده‌های این مطالعه نشان می‌دهد که ساختار توالی آغاز مکالمه‌ی تلفنی به زبان فارسی در ایران نیز تا حد زیادی، از الگوی ساختار مکالمه‌ی تلفنی در انگلیسی آمریکایی تبعیت می‌کند و فارسی‌زبانان نیز اغلب در آغاز مکالمه چهار مرحله‌ی احضار- پاسخ، معرفی- شناخت، سلام دادن، و تبادل حال و احوال‌پرسی را دارند. مکالمات فارسی نیز از قاعده توزیع پیروی می‌کنند و پاسخ‌دهنده، فردی است که مکالمه را آغاز می‌کند. در مکالمات انگلیسی معمولاً فردی که به تماسی پاسخ می‌دهد خود را معرفی می‌کند در حالی که در مکالمات فارسی رسمی بیشتر این موضوع قابل‌رؤیت است و به صورت ذکر نام موسسه یا مکان مورد نظر ارائه می‌گردد، افراد در مکالمات دوستانه کمتر تمایل به ذکر نام در مرحله‌ی احضار-پاسخ دارند.

به باور شگلافا (۱۹۶۸) احوال‌پرسی در مکالمات انگلیسی، به عنوان موضوعی برای آغاز صحبت عرضه می‌شود در صورتی که در فارسی، احوال‌پرسی بخشی ضروری در مکالمه است و عدم پرداختن به آن، نوعی سردی و عدم صمیمیت را با طرف گفتگو، تداعی می‌کند، از این رو ایرانیان در مکالمات دوستانه بدان می‌پردازند. عدم رعایت اصول احوال‌پرسی در مکالمات تلفنی فارسی می‌تواند تأثیری منفی بر روی طرف گفتگو بگذارد و منجر به سوء تفاهماتی گردد. شاید بتوان عنوان نمود که در مکالمات میان آشنایان طولانی بودن احوال‌پرسی بیانگر صمیمیت بیشتر و رعایت احترام طرف مقابل است. عرف در جامعه‌ی ایران ایجاب می‌کند که فرد با استفاده از عبارات مؤدبانه (برای ابراز ادب و یا به دلیل وجود تفاوت سنی) و تعارفات، نه تنها از حال و احوال طرف گفتگو جویا شود بلکه درباره‌ی احوال دیگر اعضای خانواده نیز پرسش کند و بیشتر اصطلاحات مورد کاربرد نیز اصطلاحاتی کلیشه‌ای و متداول هستند که برخی از این اصطلاحات مانند «الحمدالله» و یا «خدا را شکر» خاستگاه مذهبی دارند و بیشتر از آنکه نقش ارجاعی داشته باشند بار معنایی فرهنگی و کلیشه‌ای دارند.

میزان آشنایی هم در نحوه‌ی آغاز مکالمه فارسی بی‌تأثیر نیست. زمانی که افراد رابطه‌ی خیلی نزدیک مانند رابطه‌ی پدر و مادر با فرزند، خواهرانه یا برادرانه داشته‌اند، مرحله‌ی ذکر نام دیده نشده است. همچنین تحلیل داده‌ها نشان داد که در مکالمات میان افراد با رابطه‌ی نزدیک، به ندرت فرد تماس‌گیرنده، در پاره-گفتارهای ابتدایی مکالمه نام خود را ذکر می‌کند. همچنین میزان آشنایی بر روی آهنگ کلام و نحوه‌ی انتخاب واژگان تأثیرگذار است. در مرحله‌ی سلام دادن نیز می‌توان اظهار نمود که رابطه‌ی میان افراد و میزان آشنایی در آن بی‌تأثیر نیست و معمولاً از نمونه‌هایی همچون «سلام»، «سلام‌علیکم» استفاده می‌شود، که رابطه‌ی میان افراد و میزان آشنایی در انتخاب اصطلاحات نقش مهمی دارد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها همچنین نشان داد که تفاوت‌های قابل ملاحظه‌ای میان گفتار زن و مرد در آغاز مکالمه‌ی تلفنی در داده‌های این مطالعه وجود دارد و جنسیت، عاملی مهم در نحوه‌ی آغاز مکالمه تلفنی برشمرده می‌شود و از این رو نتایج حاصل از مطالعات پیشین نظیر دباغی (۲۰۰۲) مبنی بر تأثیر جنسیت از لحاظ کیفی و کمی در گفتار زن و مرد در آغاز مکالمه فارسی تأیید گردید. همچنین تحلیل داده‌های این تحقیق نتایج حاصل از مطالعه‌ی طالقانی نیک عزم (۲۰۰۲) را تأیید می‌کند که بر اساس آن پرسش از حال دیگر اعضای خانواده در مکالمه فارسی در قیاس با آلمانی صورت می‌گیرد. این پژوهش نیز نشان داد که احوال‌پرسی و جویا شدن حال دیگر اعضای خانواده در مکالمات زنان به نوعی بیان‌کننده‌ی ادب و احترام بیشتر آن‌ها نسبت به طرف مقابل است در حالی که مردان از بیان این مسائل در مکالمات خود پرهیز می‌کنند، و کمتر به بخش احوال‌پرسی و تعارفات پرداخته و به سرعت به دلیل اصلی برقراری تماس می‌پردازند هرچند به نظر می‌رسد که مردان نیز در مواردی که مخاطبشان زن است توجه بیشتری به مرحله احوال‌پرسی نشان می‌دهند. در مقابل، زنان پرداختن به اصل موضوع بدون احوال‌پرسی را نوعی بی‌توجهی در مکالمه قلمداد می‌کنند و سعی می‌کنند که در گفتار خود محتاط باشند و برای به دست آوردن رابطه‌ی صمیمی با نزدیکان خود از حال و احوال دیگر اعضای خانواده نیز پرس‌وجو می‌کنند تا بر صمیمیت رابطه‌ی خود با طرف مقابل بیفزایند. و به طبع، مکالمات آن‌ها از مردان طولانی‌تر است. صرف‌نظر از عامل جنسیت، در مکالمات میان دو جنس نیز مشاهده شد که میزان آشنایی بیشتر یا به عبارتی دیگر نوع رابطه‌ی میان افراد از اطناب مکالمه می‌کاهد و خصوصاً مرحله‌ی شناخت از روی الگوی صدا صورت می‌گیرد و هرچه رابطه‌ی افراد نزدیک‌تر و تعاملات آن‌ها بیشتر باشد شناخت سریع‌تر صورت می‌گیرد و مرحله‌ی احوال‌پرسی نیز کوتاه‌تر عنوان می‌گردد.

یافته‌های حاصل از این مطالعه در کنار مجموعه‌ای از مطالعات مشابه در بافت‌های مختلف، می‌تواند مورد توجه و استفاده زبان‌آموزان و دست‌اندرکاران آموزش زبان فارسی و انگلیسی قرار گیرند. تعارف در فرهنگ ایرانی راهی برای ابراز احترام متقابل است، و شامل طیف وسیعی از رفتارها در جامعه است که برخی از آن‌ها در مکالمات تلفنی تجلی می‌یابد، و عدم توجه به آن‌ها، زبان‌آموزان را در تعامل با زبانمندان بومی دچار مشکل می‌سازد.

پی‌نوشت:

داده‌های مکالمات تلفنی بر اساس روش آوانگاری جفرسون انجام گرفته است (ر.ک. به بلومر و دیگران، ۲۰۱۳: ۴۱-۴۸) که برخی نشانه‌های مربوط در جدول زیر ارائه شده‌اند.

.	آهنگ افتان
،	آهنگ پیوسته
؟	آهنگ خیزان
؟،	آهنگ خیزانی ضعیف‌تر از حالتی که علامت سؤال تنها وجود دارد.
:	کشیده‌تر ادا کردن آوا یا هجا
∴	کشش طولانی
-	خط تیره کوتاه نشان‌دهنده‌ی اتمام ناگهانی پاره‌گفتار است.
<u>M</u>	خط تیره بر زیر کلمه نشانه‌ی تأکید در گفتار است.
CAP	حروف بزرگ نشان‌دهنده‌ی پاره‌گفتاری است که بلندتر از بقیه ادا شده است.
o o	نشان‌دهنده‌ی بخشی از گفتار که خیلی آهسته ادا شده است.
><	پاره‌گفتاری که خیلی سریع بیان شده است.
()	بخشی که درباره‌ی آن شک و تردید داریم.
[پاره‌گفتارهایی که همپوشانی دارند.
=	پاره‌گفتارهایی که بدون وقفه به دنبال یکدیگر آمده باشند.

منابع

- Bloomer, A., Griffiths, P. & Merrison, A. J. (2013). *Introducing language in use: A course book*. London: Routledge.
- Brown, G., & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. New York: Cambridge University Press.
- Crystal, D. (2003). *A dictionary of linguistics and phonetics*. Oxford: Blackwell.
- Dabaghi, A. (2012) Telephone conversation opening in Iran: Males and females in focus. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 3 (3), 2039-2117.
- Gumperz, J. J. (1982) *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Halmari, Helena. 1993. Intercultural business telephone conversations: a case of Finns vs. Anglo-Americans. *Applied Linguistics* 14, 408-430.
- Hopper, R. & Chen, C (1996) Language, culture, relationships: telephone openings in Taiwan. *Research on Language and Social Interaction* 29, 291-313.
- Hutchby, I. & Wooffitt, R. (1998) *Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Pavlidou, T. (1994). Contrasting German-Greek politeness and the consequences. *Journal of Pragmatics* 21, 487-511.
- Saadah, A. (2009). The 'How are you?' sequence in telephone openings in Arabic. *Illinois Working Papers*, 171-186.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974) A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696-735.
- Schegloff, E. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist*, 70, 1075-1095.
- Schegloff, E. (1979). Identification and recognition in telephone conversation openings. In Psathas, G. (ed) *Everyday Language Studies in Ethno Methodology*. 23-78. New York: Irvington Publishers.
- Sun, H. (2004). Opening moves in informal Chinese telephone conversation. *Journal of Pragmatics*. 36(8), 1429-1465.
- Taleghani-Nikazm, C. (2002). A conversation analytical study of telephone conversation between native and nonnative speakers. *Journal of Pragmatics*. 34(12), 1807-1833.
- Wang, Y. (2009). An analysis of Chinese telephone conversations as part of oral test: A conversation analysis perspective. A thesis for the Degree of Master of Applied Linguistics. Australian National University
- Wardhaugh, R. (2010). *An introduction to sociolinguistics*. Oxford: Willey-Blackwell.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.