



معنی‌شناسی قالبی و تحلیل گفتمان: سوء تعبیر و عدم‌درک در چند گفتگوی روزمره فارسی‌زبانان

محمد عموزاده^۱

معصومه دیان‌تی^۲

چکیده

معنی‌شناسی قالبی فیلمور ادعا می‌کند دانش دایرة‌المعارفی به شکل قالب‌هایی در ذهن ذخیره می‌شود و در تعبیر و درک گفتمان به فرد کمک می‌کنند. در پژوهش حاضر تلاش می‌کنیم به پیروی از ادعای لی (۱۹۹۷ و ۲۰۰۱) مبنی بر امکان کاربرد مفهوم قالب فیلمور در تحلیل گفتمان به تحلیل تعدادی گفتگوی روزمره فارسی‌زبانان بپردازیم و نشان دهیم که این قالب‌ها در درک و تعبیر گفته‌ها راهگشا هستند و نبود قالب مشترک بین مشارکان می‌تواند موجب اختلال در ارتباط به شکل سوءتعبیر یا عدم‌درک شود. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد اختلال در ارتباط به دلیل تفاوت قالب‌ها در دو سطح قابل بررسی است. ممکن است تفاوت افراد در انواع قالب‌هایی باشد که در ذهن دارند، در چنین شرایطی شنونده یا دچار سوءتعبیر می‌گردد یا با عدم‌درک گفته‌گوینده مواجه است. گاه نیز تفاوت افراد در سطح مفاهیم تحت پوشش یک قالب واحد است که در این موارد برای شنونده سوءتعبیر ایجاد می‌شود.

کلیدواژه‌ها: معنی‌شناسی قالبی، تحلیل گفتمان، تفاوت در قالب، سوءتعبیر، عدم‌درک

✉ amoozadeh@yahoo.com

۱- استاد زبان‌شناسی همگانی دانشگاه اصفهان

✉ mdianatie@yahoo.com

۲- دانشجوی دکتری زبان‌شناسی همگانی دانشگاه اصفهان (نویسنده مسئول)

مقدمه

برقراری ارتباط و گفتگوی روزمره بخش مهمی از زندگی انسان‌ها را تشکیل می‌دهد؛ اما به‌نظر می‌رسد در گفتگو همواره فهم و درک شنونده الزاماً با پیامی که گوینده قصد انتقال آن را دارد، یعنی منظور گوینده، منطبق و یکسان نیست و ممکن است در هر ارتباط کلامی دو طرف گفتگو فهمی نسبی از گفته‌های یکدیگر داشته باشند یا اصلاً به مقصود یکدیگر دست نیابند. با این حال به دلیل اهمیت زندگی اجتماعی و ارتباط در جامعه، انسان‌ها به‌عنوان اعضای جامعه مجبورند علی‌رغم وجود عواملی که ارتباط را مختل می‌سازند، برای پیشبرد اهداف و مقاصدشان، ضمن برقراری ارتباط در نهایت به درک درست و مناسبی از یکدیگر نیز برسند. براین اساس به‌نظر می‌رسد بررسی و تحلیل آنچه سبب اختلال در ارتباط و عدم درک متقابل می‌گردد، ضروری باشد.

در این راستا چنان‌که لی^۱ (۱۹۹۷، ۲۰۰۱: ۱۷۱-۱۷۵) ادعا می‌کند، ممکن است دستور شناختی و برخی مفاهیم این دستور به‌عنوان رویکردی نسبتاً نو در عرصه ادراک و شناخت بتواند راهگشا باشد. یکی از این مفاهیم شناختی، مفهوم «قالب»^۲ (طرحواره ذهنی) در معنی‌شناسی قالبی^۳ چارلز فیلمور^۴ است. ادعای کارآیی این مفهوم در حوزه تحلیل گفتمان را می‌توان در مقاله‌های فیلمور (۱۹۸۲: ۱۲۷-۱۲۸، ۲۰۰۶: ۳۸۹) و به شکلی مبسوط‌تر در آثار لی (۱۹۹۷، ۲۰۰۱: ۱۷۱-۱۷۵) پیگیری نمود. فیلمور (۱۹۸۲: ۱۱۱؛ ۲۰۰۶: ۳۷۳) ضمن معرفی اصطلاح قالب به‌عنوان نظامی متشکل از مفاهیم مرتبط با هم به‌طوری‌که «درک هر یک از آنها، مستلزم درک کل ساختاری است که این مفاهیم در آن قرار گرفته‌اند»، در چند سطر خیلی کوتاه به سوء ارتباط^۵ حاصل از ناسازگاری قالب‌ها می‌پردازد و ناسازگاری قالب مرتبط با واژه «بی‌گناه»^۶ و سوء ارتباط ناشی از آن را در گفتگویی در دادگاه به تصویر می‌کشد. لی (۱۹۹۷، ۲۰۰۱) نیز با به‌کارگیری مفهوم قالب شناختی فیلمور در گفتمان واقعی، ضمن تأکید بر تفاوت قالب‌ها بین افراد، ناسازگاری آنها را در بحث‌های واقعی خانواده‌ای تحلیل می‌نماید.

پژوهش حاضر نیز در پی آن است که به تبعیت از فیلمور (۱۹۸۲، ۲۰۰۶) و لی (۱۹۹۷، ۲۰۰۱) با به‌کارگیری مفهوم قالب شناختی، به بررسی تعدادی گفتگوی روزمره فارسی‌زبانان بپردازد و نشان دهد هر چند قالب‌های شناختی هر فرد، به‌عنوان شنونده، به او کمک می‌کند تا حد ممکن منظور گوینده را درک و تعبیر نماید، اما به دلیل آنکه قالب‌های شناختی حاصل تجربه‌های فردی و اجتماعی هستند، لذا ممکن است در بین افراد متفاوت باشد و در نتیجه موجب اختلال در ارتباط به شکل عدم‌درک^۷ یا سوءتعبیر^۸ گردند. در

1. D. J. Lee

2. frame

3. Frame Semantics

4. Ch. Fillmore

5. mis-communication

6. innocent

7. non-understanding

8. mis-interpretation

همین راستا، مقاله حاضر بر آن است تا ضمن بررسی کاربرد مفهوم قالب در حوزه مکالمه‌کاوی^۱ نسبت به بعضی از ابعاد سوءتعبیر و عدم درک متقابل ناشی از تفاوت قالب‌ها در افراد پرتوافکنی نماید. برای تحقق این هدف، نخست به مفهوم قالب و معنی‌شناسی قالبی نگاهی کوتاه می‌اندازیم، سپس بکارگیری این مفهوم را در تحلیل گفتمان نشان می‌دهیم. در بخشی دیگر به اختصار درباره مفهوم قالب و امکان ارتباط آن با سوءتعبیر و عدم درک کلام یکدیگر بحث می‌کنیم و در نهایت در دو زیربخش مجزا به تحلیل تعدادی گفتگوی روزمره در فارسی محاوره می‌پردازیم. در زیربخش نخست، گفتگوهایی را بررسی می‌نماییم که سوءتعبیر یا عدم درک گفته به دلیل نبود قالب مدنظر گوینده در ذهن شنونده است. در زیربخش دوم سعی می‌کنیم تفاوت مفاهیم و عناصر یک قالب واحد و در نتیجه تأثیر آن را در شکل‌گیری سوءتعبیر در چند گفتگو تحلیل نماییم. لازم به ذکر است پیش از این مافی‌نژاد (۱۳۷۵)، یزدانی (۱۳۸۹) و عموزاده و توانگر (۲۰۰۵) در مطالعات خود به تحلیل سوءتعبیر و عدم درک در گفتگوهای روزمره فارسی‌زبانان پرداخته‌اند که نوع مطالعه و رویکرد مطالعات مذکور با پژوهش حاضر کاملاً متفاوت است، لذا بررسی آنها از حیطة مطالعه حاضر خارج است.

قالب ذهنی و معنی‌شناسی قالبی

زبان‌شناسی شناختی در اوایل دهه ۱۹۷۰ به دلیل عدم کفایت رویکردهای صورت‌گرا نسبت به زبان، به‌عنوان رویکردی نوین تحت تأثیر علوم شناختی دهه‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ میلادی و نیز مطالعات مرتبط با مقوله‌بندی^۲ ذهن انسان و به‌ویژه روانشناسی گشتالت^۳ ظهور یافت (ایوانز^۴ و گرین^۵، ۲۰۰۶: ۳). این تأثیر که بیش از هر چیز در مطالعات مرتبط با مقوله‌بندی ذهن انسان قابل ردیابی است، موجب مطرح شدن و بکارگیری مفهوم قالب و معنی‌شناسی قالبی از سوی فیلمور در همین دهه شد (اردبیلی، ۱۳۹۲: ۴۲). البته مفهوم قالب به‌عنوان ابزاری برای توصیف ساختار دانش در ذهن (انسینک^۶ و سوئر^۷، ۲۰۰۳: ۴)، فقط از سوی فیلمور مورد استفاده قرار نگرفته است، بلکه این مفهوم نخستین بار از سوی بتسون^۸ (۱۹۷۲) در حوزه مردم‌شناسی مطرح گردید و پس از آن در حوزه‌هایی چون جامعه‌شناسی (کافمن^۹، ۱۹۷۴)، قوم‌نگاری گفتار^{۱۰} (هایمز^{۱۱}، ۱۹۷۴؛ سویل-تروئیک^{۱۲}، ۱۹۸۲ و شیفرین^{۱۳}، ۱۹۹۴: ۱۳۷-۱۸۹) و زبان‌شناسی اجتماعی تعاملی^{۱۴}

1. conversation analysis
2. categorization
3. Gestalt
4. V. Evans
5. M. Green
6. T. Ensink
7. Ch. Sauer
8. G. Bateson
9. E. Goffman
10. Ethnography of Speaking
11. D. Hymes
12. M. Saville-Troike
13. D. Schiffrin
14. Interactional Sociolinguistics

(گومپرز^۱، ۱۹۸۲ و شفرین، ۱۹۹۴: ۹۷-۱۳۶) مورد استفاده قرار گرفته است (لی، ۱۹۹۷). هرچند به‌زعم تنن^۲ (۱۹۹۳) و تراسی^۳ (۱۹۹۷) کاربرد مفهوم قالب در حوزه‌های مطالعاتی مختلف به مجموعه‌ای از انتظارات مشارکان در یک موقعیت اشاره دارد، نگاهی به مطالعاتی که از این مفهوم استفاده نموده‌اند، نشان می‌دهد آنچه از مفهوم مذکور در حوزه‌های مختلف از جمله مردم‌شناسی، قوم‌نگاری و جامعه‌شناسی مدنظر است، متفاوت است. نزد بتسون (۱۹۷۲) قالب‌ها ماهیتی روانشناختی داشته و در ساخت معنا نقش دارند؛ اما به باور گافمن (۱۹۷۴) قالب‌ها ماهیتی اجتماعی و موقعیتی دارند (گردن^۴، ۲۰۱۵: ۳۲۵). لی (۱۹۹۷: ۳۴۰) نیز با نگاه ویژه به مفهوم قالب در دستور شناختی و به‌طور مشخص در معنی‌شناسی قالبی، ادعا می‌کند مفهوم قالب در دستور شناختی بسیار متفاوت است.

مفهوم قالب و معنی‌شناسی قالبی به‌عنوان مدلی برای توصیف نحوه بازنمایی دانش دایرة المعارفی در ذهن گویشوران زبان (ایوانز و گرین، ۲۰۰۶)، با آثار چارلز فیلمور (۱۹۷۵، ۱۹۷۶، ۱۹۷۷، ۱۹۸۲، ۱۹۸۵ الف و ب) در چارچوب رویکرد معنی‌شناسی شناختی ظهور یافت. این نظریه معنایی جدای از سیر تحولی‌اش که فیلمور در مقاله‌های (۱۹۸۲) و (۲۰۰۶) خود به آن می‌پردازد، شکل بسط‌یافته‌ای از دستور حالت^۵ وی قلمداد می‌شود (فیلمور، ۱۹۷۷). در این نگاه ادعا می‌شود دانش دایرة المعارفی به شکل قالب‌هایی در ذهن ذخیره می‌شود و «به‌عنوان دانش پیش‌زمینه در ساخت و تعبیر گفتمان فعال می‌شود» (کان^۶ و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۷). در تعبیر فیلمور اصطلاح قالب و مفاهیمی نظیر طرحواره^۷، متن^۸، سناریو، چارچوب اندیشگانی^۹، مدل شناختی^{۱۰} و نظریه قومی^{۱۱}، به نظامی متشکل از مفاهیم مرتبط با هم اشاره دارند به‌طوری‌که «درک هر یک از آنها، مستلزم درک کل ساختاری است که این مفاهیم در آن قرار گرفته‌اند» (فیلمور، ۲۰۰۶: ۳۷۳)، بدین ترتیب وقتی یکی از مفاهیم موجود در یک قالب، در متن یا گفتمان بیاید، همه مفاهیم دیگری هم که در آن قالب حضور دارند، به‌طور خودکار فعال می‌شوند (۱۹۸۲: ۱۱۱).

به‌زعم فیلمور (۱۹۸۲) آنچه در معنی‌شناسی قالبی مطرح است، با معنی‌شناسی قوم‌نگاری^{۱۲} که تلاش می‌کند مشخص کند حین کاربرد زبان چه مقولاتی از تجربه از سوی اعضای جامعه رمزگذاری می‌شوند، قرابت دارد. همچنین در معنی‌شناسی قالبی ادعا می‌شود:

1. J. J. Gumperz
2. D. Tannen
3. K. Tracy
4. C. Gordon
5. Case Grammar
6. Y. Kun
7. schema
8. script
9. ideational scaffolding
10. cognitive model
11. folk theory
12. ethnographic semantics

واژه‌ها یا ساختارهای گفتمانی معین یا صورت‌های دستوری خاص، به قالب‌های مشخصی در ذهن مربوط می‌شوند، به گونه‌ای که مواجهه با یک صورت زبانی خاص در یک موقعیت بافتی مناسب، قالب معینی را فعال می‌کند و این فعال‌سازی به نوبه خود، امکان دسترسی به سایر ساختارهای زبانی مربوط به آن قالب را فراهم می‌سازد (فیلمور، ۱۹۷۶؛ به نقل از روجو^۱، ۲۰۰۲: ۳۶).

لذا معنی‌شناسی قالبی بر پیوستگی زبان و تجربه تأکید می‌ورزد و اظهار می‌دارد واژه‌ها هر یک مقولاتی از تجربه را نشان می‌دهند. در واقع قالب‌ها در نگاه شناختی، در اصل طرحواره‌هایی از تجربیات انسان هستند که در حافظه بلندمدت ذخیره می‌شوند و ضمن کمک به سازماندهی شناختی، در هر گفتمان، با واژه‌های به کار رفته در آن فعال می‌شوند (ایوانز و گرین، ۲۰۰۶). به عبارت دیگر، هر گوینده برای واژه‌هایی که به کار می‌برد، مجموعه‌ای از مفروضات پیش‌زمینه در ذهن دارد و شنونده تلاش می‌کند تا حد ممکن به این مفروضات، که در اینجا به آنها قالب می‌گوییم، دست یابد.

کاربرد نظریه قالب در تحلیل گفتمان

بر مبنای ادعای براون^۲ و لوینسون^۳ (۱۹۸۳: ۱۱، ۶۱) مبنی بر اینکه تعبیر و تفسیر گفتمان تا حد زیادی به قیاس با تجربیات گذشته صورت می‌گیرد، و تعریف ریزبیک^۴ (۱۹۷۵) از «فهم گفتمان» به صورت «فرایند بازیابی اطلاعات ذخیره شده در حافظه و ارتباط دادن آنها به مکالمه جاری» (به نقل از براون و لوینسون، ۱۹۸۳: ۲۳۶)، به نظر می‌رسد معنی‌شناسی قالبی و به‌طور خاص مفهوم قالب در این رویکرد می‌تواند نگاه تازه‌ای به فرایند درک و تحلیل گفتمان داشته باشد. چرا که تشخیص و درک معنی در این نگاه در گرو فعال شدن قالب‌هایی از دانش پیش‌زمینه است که بر پایه تجربیات فردی و اجتماعی شکل گرفته‌اند.

هرچند این نگاه متفاوت به تحلیل گفتمان باعث شده است محققانی همچون کان و همکاران (۲۰۱۵)، گریکو-موراسو^۵ (۲۰۱۲)، روجو (۲۰۰۲) و اُر^۶ (۱۹۹۶) معنی‌شناسی قالب فیلمور را در این حوزه به کار گیرند، اما چنان‌که لی (۱۹۹۷: ۳۴۴) اشاره می‌کند بکارگیری مفهوم قالب در تحلیل گفتمان مستلزم توجه به این مسئله است که مفهوم قالب در دستور شناختی در وهله اول واژه‌ها و معنای آنها را هدف قرار می‌دهد نه گفته‌ها را، در حالی که سنت زبان‌شناسی اجتماعی مقصودش تعبیر گفته‌هاست. از سوی دیگر، وی (همان: ۳۴۵) اظهار می‌کند این مفهوم غالباً عناصر واژگانی را به تنهایی و جدا از بافت کاربردی‌شان بررسی می‌نماید، در حالی که نسبت دادن قالب‌های شناختی به واژه‌ها، جدای از بافت کاربردی‌شان این واقعیت را که دانش پیش‌زمینه و تجربه هیچ دو انسانی یکسان نیست، نقض می‌کند. با این حال لی (همان‌جا) معتقد است این

1. A. M. Rojo Lopez
2. G. Brown
3. G. Yule
4. C. R. Riesbeck
5. S. Greco Morasso
6. J. Orr

مشکل جدی نیست چرا که به‌طور کلی تفاوت در دانش و تجربه‌ای که افراد در تعبیر واحدهای زبانی به‌کار می‌گیرند، آنقدر ظریف و جزئی است که هیچ تفاوت بارزی را ایجاد نمی‌کند و اگر چنین نبود، ارتباط‌های موفق حداقل به آن شکل که در ظاهر می‌بینیم، رخ نمی‌داد. بر این اساس لی با دیدی نسبتاً دقیق‌تر و متفاوت با دیگران، ضمن تأکید بر اهمیت تفاوت قالب‌ها میان افراد و در نتیجه آن تعابیر متفاوت از یک مفهوم به دلیل تجربه متفاوت، قالب‌ها را در گفتمان واقعی بررسی می‌نماید. وی سعی می‌کند مفهوم قالب شناختی را در بافتی زبانی و واقعی مدنظر قرار دهد، و به کمک آن نشان دهد چگونه تنوع تجربه گویشوران به‌صورت هم‌زمانی (میان گویشوران مختلف) یا درزمانی (در موقعیت‌های مختلف کاربرد زبان از سوی گویشوری واحد) در گفتمان بروز می‌کند. لازم به‌ذکر است چنان‌که در بخش مقدمه اشاره شد، فیلمور (۱۹۸۲: ۱۲۷-۱۲۸؛ ۲۰۰۶: ۳۸۹) خود نیز به‌طور مختصر به اهمیت تفاوت قالب‌ها و تأثیر آن در سوءارتباط میان افراد در گفتگویی واقعی اشاره می‌کند؛ اما به هیچ‌یک از مواردی که لی (۱۹۹۷، ۲۰۰۱) به صراحت در این باره بیان می‌دارد، نمی‌پردازد.

قالب، سوءتعبیر و عدم‌درک در ارتباط

چنان‌که اشاره شد دانش دایرة‌المعارفی انسان به شکل قالب‌هایی در ذهن وی ذخیره و به‌عنوان دانش پیش‌زمینه در ساخت و تعبیر گفتمان فعال می‌شود و در داشتن ارتباطی موفق به وی کمک می‌کند. به باور لی (۲۰۰۱: ۸) این «دانش پیش‌زمینه» که قالب نامیده می‌شود، در تعبیر مفاهیم نقش بسزایی دارد. در واقع، به‌دلیل آنکه قالب‌ها شدیداً وابسته به تجربه‌های انسان است، بود یا نبود تجربه در یک حوزه یا در مورد یک موقعیت نحوه درک آن را تعیین می‌نماید (کان و همکاران، ۲۰۱۵: ۵۷). از سوی دیگر، به‌نظر می‌رسد در حوزه تولید گفتار نیز با توجه به اینکه زبان و گفتار فرد انعکاس و بازنمود باورها، تجربه‌ها و ادراک اوست، تولیدات زبانی وی قالب‌هایی را که او در ذهن دارد، به نمایش می‌گذارند. بر این اساس اهمیت توجه به تأثیر تجربه‌های فردی و اجتماعی نخست در شکل‌گیری قالب‌هایی شناختی در ذهن و پس از آن در درک و تولید گفتار، زمانی پررنگ‌تر می‌شود که در انواع قالب‌هایی که هریک از دو طرف گفتگو در ذهن دارند، یا در جزئیات قالب معینی بین گوینده و شنونده هماهنگی و انطباق وجود نداشته باشد و این امر گاهاً موجب طولانی‌شدن گفتگو، سوءتعبیر یا حتی عدم‌درک یکدیگر گردد. به عبارت روشن، دو طرف گفتگو ممکن است در تعداد یا نوع قالب‌هایی که در ذهن دارند، تفاوت داشته باشند و در نتیجه نتوانند یکدیگر را درک کنند، که به‌نظر می‌رسد این تفاوت قالب‌ها در حین ارتباط بزرگسال - کودک بهتر خود را نشان می‌دهد. در حالت دیگر ممکن است در گفتگو قالب واحدی منظور دو طرف باشد؛ اما این قالب در ذهن هر یک مفاهیم متفاوتی را پوشش دهد. این ناهماهنگی به هر صورت که باشد ممکن است موجب سوءتعبیر یا عدم درک گفته طرف مقابل گردد. در این حالت، تشخیص و برطرف نمودن اختلال ارتباطی پیش‌آمده از سوی یکی از طرفین یا در شدیدترین حالت قطع ارتباط به دلیل عدم درک متقابل محتمل است.

شایان ذکر است با توجه به تأثیر تجربه و دانش پیش‌زمینه در شکل‌گیری قالب‌ها، انتظار می‌رود تفاوت ارزش‌ها، شخصیت، جنسیت، سن، قدرت، بافت اجتماعی، تخصص و حرفه سبب فعال شدن قالب‌های مختلف یا تفاوت در قالب معینی میان افراد و به دنبال آن سوءتعبیر و عدم‌درک متقابل گردد. بر این اساس به‌نظر می‌رسد بتوان با کمک مفهوم قالب به صورتی که لی (۱۹۹۷، ۲۰۰۱) آن را به‌کار می‌گیرد، به تحلیل و تبیین سوءتعبیر و عدم‌درک در گفتگو پرداخت. همان‌طور که اشاره شد لی (همان) نیز با همین نگاه بحث و گفتگوی اعضای یک خانواده را تحلیل و اختلاف‌نظرهای پیش‌آمده را با توجه به تفاوت قالب‌ها میان افراد خانواده بررسی نموده است.

تحلیل داده‌ها

در بخش پیش‌رو با تأکید بر اهمیت تفاوت قالب‌ها یا مفاهیم یک قالب واحد میان افراد، به تحلیل اختلال‌های ارتباطی ناشی از این تفاوت‌ها در چند گفتگوی روزمره می‌پردازیم. گفتگوهای مورد بررسی در این پژوهش با روش نمونه در دسترس و تصادفی به‌دست آمده‌اند، به این صورت که در تمامی گفتگوها یکی از نگارندگان یا خود یکی از طرفین گفتگوست یا به‌عنوان شنونده حضور داشته و با شم زبانی متوجه وجود نوعی سوءتعبیر یا عدم‌درک در گفتگو شده است. بدین ترتیب در این بخش پس از ارائه هر گفتگو، بررسی می‌کنیم که چگونه تفاوت انواع قالب‌ها یا مفاهیم یک قالب خاص در بین طرفین گفتگو منجر به بروز سوءتعبیر یا عدم‌درک شده است و در این بین کدامیک از عبارات و گفته‌ها نشان‌دهنده این اختلال ارتباطی هستند. شایان ذکر است با توجه به این که ممکن است تفاوت افراد در انواع قالب‌های موجود در ذهن یا جزئیات قالبی واحد باشد، تحلیل و بررسی نمونه‌ها در دو زیربخش انجام می‌شود.

در زیربخش نخست تلاش می‌کنیم گفتگوهایی را بررسی و تحلیل کنیم که در آنها سوءتعبیر یا عدم‌درک به دلیل نبود قالب مدنظر گوینده در ذهن شنونده رخ داده است. به عبارت دیگر، در این دست گفتگوها گوینده گفته‌ای را به زبان می‌آورد اما قالب مربوط به آن در ذهن شنونده وجود ندارد، لذا شنونده یا به هیچ‌وجه نمی‌تواند گفته وی را درک کند (عدم‌درک) که معمولاً از خود گوینده مستقیماً مقصودش را می‌پرسد، یا در تلاش برای داشتن ارتباطی موفق و درک مقصود گوینده، سعی می‌کند آن را تعبیر نماید. در نتیجه نزدیک‌ترین قالب به مفهوم مدنظر گوینده در ذهن وی فعال می‌شود، حال آنکه مقصود و هدف گوینده چیز دیگری است و بدین ترتیب سوءتعبیر ایجاد می‌شود. لازم به ذکر است در اغلب این موارد گوینده متوجه بدفهمی و سوءبرداشت شنونده می‌شود و تعبیر شنونده را اصلاح می‌نماید.

در زیربخش دوم نیز هدف بحث و بررسی سوءتعبیرهایی است که به دلیل تفاوت جزئیات و مفاهیم تحت پوشش قالبی واحد بین طرفین گفتگو ایجاد شده‌اند. گفتنی است در هر یک از این دو زیربخش هرگاه جزئیات بافت برای درک گفتگو ضروری است، توضیح مختصری درباره آن ارائه شده است. علاوه بر آن در مواردی که چگونگی حالت چهره و لحن کلام طرفین برای درک گفتگو لازم به‌نظر می‌رسد، در داخل قلاب به ذکر آن پرداخته‌ایم.

تفاوت در وجود/ فقدان قالبها

چنان‌که اشاره شد گاه تفاوت افراد در وجود یا فقدان قالبی معین یا به عبارتی نوع قالب‌هایی است که در ذهن دارند. در این حالت به دلیل آنکه شنونده تجربه قبلی پیرامون گفته گوینده ندارد و قالب مربوط به آن در ذهن وی شکل نگرفته است، ممکن است به اشتباه با توجه به پیش‌دانسته‌های خود و نزدیک‌ترین قالبی که تصور می‌کند به منظور گوینده نزدیک است، گفته وی را درک نماید، در اینجا سوءتعبیر شکل می‌گیرد. در حالت دیگر ممکن است شنونده در تلاش خود برای فعال کردن قالب مدنظر گوینده، موفق نشود. در چنین شرایطی به دلیل عدم درک، او اغلب از گوینده می‌خواهد که توضیحات بیشتری دهد و این اظهار شنونده خود نشان‌دهنده فقدان آن قالب خاص در ذهن وی است. اکنون بر مبنای آنچه گفته شد به گفتگوی شماره (۱) نگاه می‌کنیم:

- گفتگوی شماره (۱)

بافت: خوابگاه دانشجویی، فرد (الف) دختری ۴ ساله و فرزند یکی از ساکنین خوابگاه است که بدون در زدن وارد اتاق دانشجوی دیگر (فرد ب) می‌شود:

الف: سلام من اومدم!

ب: ثنا اجازه گرفتی اومدی تو؟

الف: آره

ب: از کی اجازه گرفتی؟ [در حالی که دو دانشجوی دیگر نیز در اتاق حضور دارند]

الف: از مامانم [مادرش در اتاق دیگری است]

ب: [لبخند] از مامانت؟!

الف: آره گفتم برم اتاق خاله مونا گفت برو.

ب: نه ثنا، وقتی می‌خواهی بیای تو باید در بزنی اول اجازه بگیری بعد بیای.

در گفتگوی بالا به روشنی می‌توان سوءتعبیر پیش‌آمده برای کودک را مشاهده نمود. در واقع فرد (ب) (دانشجو) اجازه گرفتن برای وارد شدن به مکانی را در ذهن خود قالب‌ریزی می‌کند و در آن قالب (اجازه برای ورود) می‌گوید: «اجازه گرفتی اومدی تو»؛ اما به نظر می‌رسد به دلیل آنکه این قالب در ذهن کودک هنوز شکل نگرفته است، به اشتباه گفته فرد (ب) را با توجه به تجربه و پیش‌دانسته‌های خود، در قالب/اجازه گرفتن از والدین تعبیر می‌کند و می‌گوید: «آره از مامانم اجازه گرفتم». بدین ترتیب علت بروز سوءتعبیر در این گفتگو اهمیت قالب اجازه گرفتن از والدین و نیز نبود قالب اجازه گرفتن برای وارد شدن به جایی در ذهن کودک است. در این گفتگو فرد (ب) فوراً متوجه سوءتعبیر وی می‌شود و با توضیح منظورش سعی می‌کند کودک را آگاه کند.

- گفتگوی شماره ۲

بافت: (الف) و (ب) به ترتیب فرزند (۱۱ ساله) و مادر هستند و (ج) به عنوان شخص سوم در بافت حضور دارد.

الف: مامان گردنم درد می‌کنه، فکر کنم بالشم نازک شده!

ب: مگه نگفتم یه بالش دیگه بردار، من فعلاً فرصت ندارم بدم بالشارو بزنی.

الف رو به ج: مگه بالشارو می‌زنی!! [با تعجب]

ج: پنبه شو میگه، باید چندسال یک بار بدی بزنی تا از هم بازشه.

در این گفتگو نیز به نظر می‌رسد شنیدن جمله «فعلاً فرصت ندارم بدم بالشارو بزنی» از سوی (الف)، وی را دچار سوءتعبیر نموده است. در اصل در این گفتگو چون قالب پنبه زدن برای فرد (الف) شکل نگرفته است، وی گفته فرد (ب) را کتک زدن قالب سازی می‌کند و با توجه به دانش پیش‌زمینه وی درباره موجودیتی مانند بالش و عمل کتک زدن (قالب بالش و قالب زدن)، این گفته اندکی برایش غیرمتعارف است، به همین دلیل با تعجب می‌پرسد «مگه بالشارو می‌زنی». در این گفتگو عدم‌درک گفته فرد (ب) به این دلیل است که فرد (الف) قالب مدنظر گوینده را در ذهن ندارد و در نتیجه قادر به تعبیر و درک مناسبی از آن نیست و خود با پرسشی که می‌پرسد، این مسئله را بیان می‌کند. در ادامه گفتگو با توضیحی که (ج) ارائه می‌دهد، سعی می‌کند سوءتعبیر پیش‌آمده برای (الف) را رفع نماید.

در گفتگوی شماره ۳ نیز فقدان قالب مدنظر گوینده در ذهن شنونده قابل پیگیری است:

• گفتگوی شماره ۳

بافت: فرد الف (شوهر) در شرکت مخابرات شاغل است و با فرد ب (زن) درباره وضعیت شغلی و احتمالاً پست جدیدش صحبت می‌کند.

الف: ممکنه ماه دیگه بفرستتم ام دی اف!

ب: ... [مکث چند ثانیه‌ای]

ب: کجا؟ [با لحنی که من متوجه نشدم]

الف: قسمت ام دی اف

ب: ام دی اف چیه؟

الف: ترمینال مخابرات

ب: مگه مخابرات ترمینال داره؟! می‌شه زیردیپلم حرف بزنی؟ ام دی اف کجاست؟

الف: یه اتاقه که کابلائی که از دستگاه سوئیچ می‌آن اونجا روی ترمینال بسته می‌شن و سیم‌کشی می‌شن برای خونه‌ها، شاید برم اون قسمت.

در گفتگوی شماره ۳ قالب مرتبط با واژه *ام دی اف* در ذهن فرد (الف) فعال است؛ اما فرد (ب) از آنجا که تجربه و دانش مرتبط با آن را هیچ‌گاه نداشته‌است، چنین قالبی را در ذهن ندارد و نمی‌تواند به سرعت گفته فرد (الف) را تعبیر نماید یا حداقل آن را به نزدیک‌ترین قالبی که در ذهنش دارد، پیوند دهد. شکست وی در فعال نمودن قالب مناسب با آنچه فرد (الف) گفته است سبب می‌شود که او پس از اندکی مکث، به دلیل

عدم‌درک منظور (الف)، بپرسد «کجا»، به عبارتی با به زبان آوردن این پرسش نبود قالب /م دی /ف را در ذهنش به صراحت نشان دهد. در ادامه نیز به دلیل آنکه همچنان نمی‌تواند به درستی مقصود فرد (الف) را از عبارت «ترمینال مخابرات» درک کند، با بیان «می‌شه زیردیپلم حرف بزنی» و «ام دی اف کجاست»، مستقیماً به گوینده نشان می‌دهد قادر به قالب‌سازی گفته او نیست، در نتیجه از فرد (الف) توضیحی ساده و روشن را می‌خواهد.

اکنون به گفتگوی شماره ۴ نگاه کنید:

• گفتگوی شماره ۴

بافت: گفتگو درباره مقاله یکی از دوستان (الف)

الف: بهش گفت این مقالات باید خیلی سایت^۱ بخوره

ب: یعنی چی؟

الف: [با تعجب] یعنی خیلی سایت بخوره دیگه، یعنی سایتیشش بالا باشه.

ب: خب چی به اون می‌رسه؟

الف: خب چون اسم اونم هست تو مقاله هر چی بهش ارجاع بدن واسه اونم خوب میشه دیگه

ب: آهان

در این گفتگو نیز قالب /ارجاع در ذهن شنونده (فرد ب) وجود ندارد، لذا با شنیدن این واژه از سوی فرد (الف) قالب آن در ذهنش فعال نمی‌شود. شکست فرد (ب) در تعبیر گفته فرد (الف) در پرسش‌هایی که وی از فرد (الف) می‌پرسد، برای مثال «یعنی چی؟» و «خب چی به اون می‌رسه»، حاکی از آن است که فرد (ب) قالبی متناسب و منطبق با این واژه در ذهن ندارد و این مسئله عدم‌درک گفته‌های مخاطبش را در پی داشته است. فرد (الف) در ابتدای گفتگو تصور می‌کند فرد (ب) این قالب را در ذهن دارد، در نتیجه از پرسش فرد (ب) متعجب می‌شود و از آنجا که هنوز فکر می‌کند این قالب حتماً باید در ذهن فرد (ب) با توجه به شرایط تحصیلی وی وجود داشته باشد، به اشتباه پرسش او را به بد شنیده شدن گفته‌اش نسبت می‌دهد و مجدداً جمله خود را تکرار می‌کند «یعنی خیلی سایت بخوره دیگه». در این حین احتمال می‌دهد شاید به دلیل اینکه او صورت مخفف واژه را بیان کرده است فرد (ب) قادر به تعبیر گفته وی نیست، بنابراین صورت کامل آن را بیان می‌کند. اما پرسش مجدد فرد (ب) «خب چی به اون می‌رسه»، گوینده را متوجه نبود این قالب در ذهن فرد (ب) می‌سازد و او سعی می‌کند گفته‌اش را روشن‌تر بیان کند.

• گفتگوی شماره ۵

الف: شما رشته‌تون چیه؟

ب: زبان‌شناسی

الف: همون زبان انگلیسی دیگه؟

ب: نه زبان خاصی نیست، کلاً زبان

الف: پس یعنی فارسی؟

ب: نه اصلاً کاری به زبان خاصی نداریم، بیشتر مسائل فارسی را بررسی می‌کنیم؛ اما کلاً منظور زبانیه که همه حرف می‌زنن.

الف: یعنی همه زبان‌ها رو بلدین؟

ب: نه درسا و مطالبی که می‌خونیم بیشتر درباره انگلیسی هست؛ اما لازم نیست همه زبان‌ها رو بلد باشیم. در گفتگوی فوق فرد (الف) به دلیل ناتوانی در قالب‌سازی واژه *زبان‌شناسی*، در چند نقطه از گفتگو دچار سوءتعبیر می‌شود و پرسش‌های پی‌درپی و تعابیر نادرستی که وی از گفته‌های فرد (ب) دارد، نشان‌دهنده این مسئله است. در واقع وی به دلیل آنکه قالب مدنظر گوینده را در ذهن ندارد، مدام سعی می‌کند با توجه به دانش پیش‌زمینه خود، نزدیک‌ترین قالب‌هایی که به نظرش بیشترین انطباق را با گفته فرد (ب) دارند، فعال نماید و درستی تعبیر خود را بسنجد. در ابتدای این گفتگو فرد (الف) فوراً با شنیدن واژه «زبان» قالب *زبان‌شناسی* برایش فعال می‌شود؛ اما از آنجا که درباره تعبیرش مطمئن نیست آن را به شکل پرسشی بیان می‌کند. مجدداً در ادامه پس از آنکه فرد (ب) می‌گوید «زبان خاصی نیست»، فرد (الف) که گویا واژه «زبان» برایش صرفاً در قالب *زبان‌های خارجی* معنا دارد، این طور برداشت می‌کند که «پس یعنی فارسی» چون زبان نیست. در پایان باز هم نبود قالب *زبان‌شناسی* در ذهن فرد (الف) باعث می‌شود تا گفته فرد (ب) مبنی بر اینکه «منظور زبانیه که همه حرف می‌زنن»، به اشتباه تعبیر شود و وی تصور کند در این رشته فرد همه زبان‌ها را می‌داند.

چنان‌که مشاهده شد در تمام گفتگوهایی که در این بخش به آنها پرداختیم قالبی در ذهن گوینده فعال است که در ذهن شنونده به‌عنوان دانش پیش‌زمینه وجود ندارد. با توجه به این مسئله در تمام گفتگوها شنونده نخست تلاش می‌کند برای داشتن ارتباط موفق، بر مبنای دانشی که در ذهن دارد، آنچه را گوینده به کار برده است، تعبیر نماید. در برخی مواقع این تلاش وی منجر به سوءتعبیر می‌شود. در این حالت گوینده یا فرد سوم حاضر در گفتگو اغلب متوجه سوءتعبیر شنونده می‌شوند و آن را رفع می‌کنند. در مقابل، در برخی گفتگوها تلاش شنونده در جهت تعبیر گفته گوینده به موفقیت نمی‌انجامد. در نتیجه، وی این مسئله (عدم‌درک) را به شیوه‌های مختلف اظهار می‌دارد و از گوینده می‌خواهد تا توضیح بیشتری دهد. در نتیجه همان‌طور که قالب‌ها به درک متقابل کمک می‌کنند، گاه نبود قالبی معین در ذهن یکی از طرفین گفتگو منجر به بروز سوءتعبیر و حتی عدم‌درک می‌شود.

ناسازگاری قالب‌ها

گاه ممکن است در ارتباط گوینده و شنونده هر دو در قالب معینی با یکدیگر صحبت کنند، اما تفاوت تجربه و دانش پیش‌زمینه آنها موجب شود این قالب مشخص در ذهن طرفین تفاوت‌هایی هر چند جزئی داشته باشد.

به عبارتی، ناسازگاری مفاهیم تحت پوشش قالب‌ها گاه بحث را مختل و سوءتعبیر ایجاد می‌کند. در بخش حاضر به تعدادی از گفتگوهای نگاه می‌کنیم که به نظر می‌رسد چنین شرایطی در آنها قابل پیگیری است.

• گفتگوی شماره ۶

یافت: (الف) دانشجوی رشته شیمی و (ب) دانشجوی مهندسی شیمی است، و موضوع گفتگو کار آزمایشگاهی فرد (ب) و مشکلی است که در روند آزمایش وی ایجاد شده است.

الف: مشکل تو چی شد؟ حل شد؟

ب: آره مال حلالم بود، عوض کردم درست شد.

الف: خب پس دیگه آزمایشت جواب می‌ده! [با اطمینان]

ب: دقیق معلوم نیست، فعلاً حل شد تا بعد بلندینگ^۱ روش انجام بدم ببینم چی می‌شه.

الف: خب حلالیتش رو توی بلند اندازه می‌گرفتی!

ب: نمی‌شه که؟! [با تعجب] اول من پلیمر خالص مو باید حل کنم تا بعد بتونم بلندش کنم.

الف: آهان، خب من نمی‌دونم روند کارت چطوریه به این خاطر گفتم. آخه مال ما می‌شه توی بلند حلالیتو اندازه بگیریم.

در گفتگوی بالا هر چند در ذهن هر دو طرف قالب مرتبط با واژه‌های حلال و حلالیت‌پذیری مواد شیمیایی فعال است و فرد (الف) توانسته است گفته (ب) را قالب‌سازی کند؛ اما تجربه متفاوت و دانش پیش‌زمینه متفاوت آنها که ناشی از تخصص متفاوتشان است، سبب شده است قالب هر یک با دیگری تفاوت‌هایی داشته باشد. در واقع، هر چند در ابتدا فرد (الف) قادر به درک گفته «آره مال حلالم بود، عوض کردم درست شد» است و چنین قالبی در ذهن دارد، در ادامه با توجه به دانشی که از آزمایش و مواد در رشته خود دارد، این سوءتعبیر برایش ایجاد می‌شود که فرد (ب) در آزمایش خود قطعاً به جواب خواهد رسید و این را با اطمینان بیان می‌کند. در حالی که بر مبنای دانش پیش‌زمینه فرد (ب) این نتیجه قطعی نیست و حلالیت‌پذیری به هدف آزمایش ارتباطی ندارد. باز هم در ادامه قالب فرد (الف) امکان اندازه‌گیری حلالیت مواد را در حین آمیختگی می‌دهد؛ اما در قالب فرد (ب) این چنین نیست و صراحت وی در رد نتیجه فرد (الف) «نمی‌شه که؟!» به روشنی تفاوت قالب‌های آنها و سوءتعبیرهای ناشی از جزئیات متفاوت آن قالب خاص را نشان می‌دهد. در پایان گفتگو اعتراف مستقیم فرد (الف)، «خب من نمی‌دونم روند کارت چطوریه به این خاطر گفتم. آخه مال ما می‌شه توی بلند حلالیتو اندازه بگیریم»، باز هم به تفاوت قالب بین دو طرف اشاره دارد.

اکنون به گفتگوی شماره ۷ نگاه کنید:

• گفتگوی شماره ۷

یافت: فرد (ب) روز قبل برای فراخوان استخدام مربی مهدکودک که فرد (الف) به وی اطلاع داده، اقدام نموده است و اکنون موضوع گفتگو نتیجه این اقدام و به‌ویژه شرایط استخدام است.

الف: رفتی مهدکودکی که بهت گفتم؟ چی شد؟

ب: هیچی بابا! من شرایطشو ندارم.

الف: مگه شرایطش چیه؟

ب: سابقه کار یا صد ساعت کارورزی می‌خواد، گواهی دوره تربیت مربی رو هم باید داشته باشم.

الف: خب کارورزی رو که داری، مدرک مربی مهد رو هم که پارسال گرفتی. چه شرایطی رو نداری؟

ب: آره کارورزی رو دارم ولی دوره مربی مهد رو ندیدم.

الف: چرا دیگه! مگه پارسال نرفتی کلاس بعد هم امتحان دادی. همون ببر دیگه.

ب: نه اون گواهی مربی مهد قرآنه نه مهدکودک!

الف: یعنی چی مگه مدرکشون با هم فرق می‌کنه؟! [با تعجب]

ب: آره فرق می‌کنه. اون روزی هم که اون مدرک دادن گفتن اگه بخواین مربی مهدکودک بشین باید

دوره مخصوص خودش ببینین. اون فرق می‌کنه با این. با این فقط می‌تونم مربی مهدقرآن بشم.

الف: من فکر می‌کردم پارسال که رفتی کلاس دیگه الان با همون می‌تونی مربی مهد بشی!

چنان که مشاهده می‌شود در گفتگوی فوق هر چند فرد (الف) از الزام داشتن گواهی دوره تربیت مربی

مهدکودک به‌عنوان یکی از شرایط استخدام مربی مهدکودک مطلع است و قالب شرایط استخدام مربی

مهدکودک برای وی فعال می‌شود اما به‌دلیل آنکه دانش پیش‌زمینه و تخصص وی در مورد انواع گواهی‌های

دوره‌های تربیت مربی در سطح فرد (ب) نیست و جزئیات کمتری را داراست، تصور می‌کند گواهی دوره

تربیت مربی مهد قرآن و مربی مهدکودک یکسان است و بنابراین این سوءتعبیر برای وی ایجاد می‌شود که

فرد (ب) شرایط استخدام را دارد. تمامی گفته‌های فرد (الف) به‌ویژه گفته «یعنی چی مگه مدرکشون با هم

فرق می‌کنه» و «من فکر می‌کردم پارسال که رفتی کلاس دیگه الان با همون می‌تونی مربی مهد بشی» و

در مقابل پاسخ‌های فرد (ب) برای اصلاح اطلاعات فرد (الف)، مؤید جزئیات متفاوت قالب گواهی تربیت

مربی در ذهن فرد (الف) و فرد (ب) است.

• گفتگوی شماره ۸

بافت: گفتگو درباره نمونه‌های آزمایشگاهی دوست (ب) است که قبلاً مشکلاتی را داشتند.

الف: دوستت نمونه‌اشو فرستاد برای تست؟

ب: آره فرستاد

الف: چه خوب، یعنی نمونه‌هاش درست شد؟ چقدر سریع؟ [با تعجب]

ب: درست که نشد یعنی خوب سفت نشده و خودشو نگرفته!

الف: پس اونم هنوز کار داره؟

ب: نه دیگه فرستاده چند تا تست بگیره و کارشو جمع کنه.

الف: اگه درست نشده چطوری تست می‌خواد بگیره؟!

ب: خب تست کشش نمی‌فرسته، چون تست کشش نمونه رو می‌کشه تا مقاومتش رو اندازه بگیره؛ اما مال اون چون سفت نشده، کشش نمی‌فرسته.

الف: پس چی کار می‌کنه؟

ب: تستای دیگه می‌فرسته و نتیجه اونا رو گزارش می‌کنه.

در این گفتگو نیز علی‌رغم آنکه فرد (الف) قالب تست گرفتن نمونه‌های آزمایشگاهی را به‌عنوان دانش پیش‌زمینه در ذهن دارد، دانش پیش‌زمینه وی با فرد (الف) که تخصص و دانش بیشتری در این مورد دارد، برابری نمی‌کند. همین مسئله موجب طولانی شدن گفتگو و سوءتعبیر شده است. به عبارتی تفاوت تخصص طرفین موجب تفاوت قالب‌های آنها و در نهایت بروز سوءتعبیر برای فرد (الف) شده است. برای مثال در قالب فرد (الف) فقط وقتی نمونه‌ها برای تست فرستاده می‌شوند که کاملاً درست شده باشند، این مسئله باعث می‌شود وی دچار سوءتعبیر شود و گفته فرد (ب)، «آره فرستاد»، را این‌گونه تعبیر کند که چون نمونه‌ها درست شدند، برای تست فرستاده شدند. گفته‌های «چه خوب پس نمونه‌هاش درست شدن» و «اگه درست نشده چطوری تست می‌خواد بگیره» مؤید این مسئله است و تفاوت قالب‌های دو طرف را نشان می‌دهد. در این گفتگو فرد (ب) خیلی زود متوجه بروز سوءتعبیر برای فرد (الف) می‌شود و با توضیحاتی که ارائه می‌دهد سعی می‌کند آنها را اصلاح نماید.

در گفتگوی شماره ۹ نیز همین شرایط یعنی تفاوت قالبی معین بین افراد و به تبع آن شکل‌گیری سوءتعبیر قابل مشاهده است:

• گفتگوی شماره ۹

الف: من فکر می‌کردم رفته آمریکا خط جدید خریده ولی همون خط ایرانسه.

ب: نه حتماً خط جدید خریده!

الف: پس چطوری تلگرام و واتس‌آپ داره؟

ب: ربطی نداره، هرجا باشی می‌تونی نصب کنی.

الف: آخه خط ایرانسه!

ب: خب باشه، برای خط ایرانشم نصب کرده.

الف: خب چطوری از نظر مخابرات و اینا؟ یعنی چطوری از خط ایرانش اونجا استفاده می‌کنه؟

ب: از اینترنت استفاده می‌کنه، شاید اصلاً سیم‌کارتش ایران باشه، ربطی به مخابرات نداره.

چنان‌که مشاهده می‌شود در این گفتگو ابتدا قالب *خط تلفن همراه* در ذهن دو طرف فعال شده است و سپس گفتگو در قالب *شبکه‌های اجتماعی تلگرام و واتس‌آپ* ادامه می‌یابد. علی‌رغم آنکه دو طرف گفتگو قالب استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی را در ذهن خود فعال کرده‌اند، تفاوت تجربه و دانش پیش‌زمینه آنها موجب شده است قالب‌هایشان در جزئیات متفاوت باشد و در نتیجه گفتگو طولانی و در نقاطی برای فرد (الف) سوءتعبیر ایجاد کند. این مسئله در چند بخش گفتگو خود را نشان می‌دهد. برای مثال در قالبی که فرد (الف) برای استفاده از شبکه‌های تلگرام و واتس‌آپ دارد، این برنامه‌ها فقط برای خطوط تلفن همراه ایران

قابل نصب هستند، لذا وقتی فرد (ب) می‌گوید «نه حتماً خط جدید خریده»، این گفته فرد (ب) با قالب وی در تناقض است. اخطار فرد (الف) به فرد (ب) «پس چطوری تلگرام و واتس‌آپ داره» و در ادامه آن گفته فرد (ب)، «ربطی نداره، هرجایی باشی می‌تونی نصب کنی»، تفاوت قالب‌های دو طرف را به روشنی نشان می‌دهد. مجدداً گفته‌های فرد (الف)، «آخه خط ایرانشه» و «خب چطوری از نظر مخابرات و اینا»، ناسازگاری قالب‌ها را نمایان می‌سازد.

• گفتگوی شماره ۱۰

بافت: گفتگوی تلفنی ویراستار و مؤلف کتاب درباره دریافت نسخه‌ای از کتاب و شیوه ارائه اصلاحات

الف: شما چطور فایل رو گرفتید؟

ب: برای من فرستادن.

الف: یعنی کپی‌شو براتون فرستادن؟

ب: نه فایل پی‌دی‌اف رو برام ایمیل کردن.

الف: آخه من توی زرنگار نوشتم، می‌شه؟

ب: خب احتمالاً برای من به پی‌دی‌اف تبدیل کردن.

الف: خب اون موقع شما چطوری می‌خواهی ویرایش کنی؟

ب: من روی فایل ویرایش می‌کنم، من قبلاً هم با آقای احمدی همین‌طوری کار می‌کردم چون تهران نیستم.

الف: یعنی می‌خواهین پرینت بگیرین؟

ب: نه روی خود فایل پی‌دی‌اف انجام می‌دم.

الف: آخه باید یه نسخه به من بدید یه نسخه به آقای ج، چطوری؟... باید چکار کنین؟ یعنی می‌خواهین روی دو تا فایل کامنت بزارین؟

ب: نه روی همون فایل پی‌دی‌اف که برام فرستادن کامنت می‌ذارم، هم برای شما ایمیل می‌کنم هم برای آقای ج.

الف: پس پرینت نمی‌گیرین؟

ب: نخیر

الف: آخه من با زرنگار کار می‌کنم قدیمیه، توی زرنگار نمی‌شه. یعنی مثل ویرایش دستی یعنی مثلاً ... کاش می‌تونستید به شکل دستی کار رو انجام بدید! ... من با پی‌دی‌اف و ورد کار نمی‌کنم اما تا جایی که می‌دونم روی پی‌دی‌اف نمی‌شه کامنت گذاشت! شما چطوری می‌داری؟

ب: چرا می‌شه اگر نشه یه نرم‌افزار هست نصب کنید دیگه میشه روش کامنت گذاشت.

الف: خب بعد من می‌تونم ببینم؟

ب: بله، مشکلی پیش نمی‌آد، نوشته‌های شما هست من فقط قسمتی که باید تغییر کنه رو هایلایت می‌کنم و کامنت می‌ذارم. شما بعد هر کدوم را خواستید روی فایل زرنگار خودتون اعمال می‌کنید.

الف: پس کاش چند صفحه که انجام دادید برای من ایمیل کنین تا ببینم می‌تونم کامنتارو ببینم یا نه.
ب: چشم براتون ایمیل می‌کنم.

در گفتگوی شماره ۱۰ نیز به روشنی می‌توانیم قالب‌سازی متفاوت برنامه‌های ویندوز را نزد دو طرف گفتگو مشاهده کنیم. در این گفتگو فرد (الف) که سن بالاتری نسبت به فرد (ب) دارد، بیشتر تجربه تایپ فارسی با نرم‌افزار زرنگار در سیستم عامل داس را داراست و دانش وی از برنامه‌های ویندوز محدودتر است. اطلاعات محدود وی موجب می‌شود که وی نخست دچار سوءتعبیر شود و گفته «برای من فرستادن» را پست کردن یک نسخه چاپ‌شده از کتاب تعبیر کند و در ادامه نیز با بیان گفته «آخه من توی زرنگار نوشتم، می‌شه؟» از تبدیل فایل زرنگار به فایل پی‌دی‌اف تعجب کند. در ادامه گفتگو نیز مجدداً این قالب‌های متفاوت حین گفتگو درباره ویرایش متن خود را نشان می‌دهد. در قالبی که فرد (الف) از برنامه‌های ویندوز دارد، امکان اعمال توضیح بر روی فایل پی‌دی‌اف وجود ندارد لذا وی دچار سوءتعبیر می‌شود و گفته «من روی فایل ویرایش می‌کنم» را این‌گونه تعبیر می‌کند که فرد (ب) تصمیم دارد نسخه‌ای از کتاب چاپ و به‌صورت دستی ویرایش نماید. سپس فرد (الف) خود به مفاهیمی که در قالب برنامه‌های ویندوز در ذهنش دارد اشاره می‌کند، این گفته «... تا جایی که می‌دونم روی پی‌دی‌اف نمی‌شه کامنت گذاشت. شما چطوری می‌ذاری؟» در مقابل پاسخ فرد (ب)، «چرا می‌شه اگر نشه یه نرم‌افزار هست نصب کنید دیگه میشه روش کامنت گذاشت»، به روشنی تفاوت قالب‌های طرفین را نشان می‌دهد. باز هم این پرسش فرد (الف) که آیا قادر به دیدن توضیحات روی فایل پی‌دی‌اف هست یا نه و توضیح فرد (ب) بر تفاوت قالب‌ها صحنه می‌گذارد.

نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر تلاش کردیم با بکارگیری مفهوم «قالب» فیلمور، به تحلیل تعدادی گفتگوی روزمره فارسی‌زبانان بپردازیم، و از یک‌سو کاربرد این مفهوم را در مکالمه‌کاوی و تحلیل سوءتعبیر و عدم‌درک نشان دهیم و از سوی دیگر نشان دهیم چگونه تجربه و دانش فردی و اجتماعی افراد، که در معنی‌شناسی قالبی ادعا می‌شود به شکل قالب‌هایی در ذهن ذخیره شدند، ضمن کمک به درک متقابل می‌توانند موجب اختلال در ارتباط شوند. تحلیل اختلال‌های موجود در گفتگوهای مورد بررسی حاکی از آن است که تفاوت تجربه و به تبع آن تفاوت قالب‌های شناختی در ذهن افراد در دو سطح می‌تواند منجر به اختلال در ارتباط گردد.

در برخی موارد اختلال در ارتباط به دلیل تفاوت در انواع قالب‌هایی است که گوینده و شنونده در ذهن دارند، به این صورت که گوینده گفته‌ای را بیان می‌کند و مطابق با آن قالبی در ذهنش فعال است؛ اما در مقابل شنونده با توجه به اینکه تجربه و دانش مرتبط با آن را از قبل ندارد، قالبی مطابق با آن در ذهنش فعال نمی‌شود. در چنین شرایطی به‌نظر می‌رسد دو رفتار ارتباطی از سوی شنونده قابل مشاهده باشد. ممکن است علی‌رغم تلاش شنونده در جهت تعبیر و درک گفته گوینده، به‌دلیل نبود قالب منطبق با آن گفته، قالب نامناسبی (متفاوت با قالب مدنظر گوینده) در ذهن وی فعال شود. در این حالت شنونده دچار سوءتعبیر می‌گردد و اغلب گوینده یا یکی از حاضرین در گفتگو که متوجه سوءتعبیر شدند، سعی می‌کنند آن را رفع

نمایند. در حالت دیگر با عدم‌درک شنونده روبرویم؛ به این صورت که شنونده ممکن است نتواند قالبی متناسب با گفته گوینده در ذهن بیابد، به عبارتی گفته گوینده با هیچ‌یک از قالب‌های شناختی وی سازگاری نداشته باشد. در این حالت او ممکن است ناتوانی خود را در تعبیر اظهار دارد و از گوینده توضیح بیشتری بخواهد یا اینکه به دلیل عدم درک متقابل ارتباط به کلی قطع گردد.

گاهی نیز اختلال در ارتباط ناشی از تفاوت طرفین گفتگو در سطح مفاهیمی است که قالبی واحد تحت پوشش دارد، به این صورت که تفاوت تجربه و دانش حاصل از اختلاف سن، تخصص، جنسیت و غیره، منجر به تفاوت مفاهیم قالب واحدی بین افراد می‌گردد. در چنین شرایطی اغلب شنونده دچار سوءتعبیر و بدفهمی می‌گردد و ارتباط به درازا می‌کشد. بررسی گفتگوها در این پژوهش نشان داد در چنین مواردی اغلب گوینده خیلی زود متوجه سوءتعبیر پیش‌آمده برای شنونده نمی‌شود، به همین دلیل در این شرایط گفتگوها غالباً طولانی‌تر هستند و تا درک درست مقصود گوینده توسط شنونده اندکی زمان صرف می‌شود. بدین ترتیب تحلیل‌های پژوهش حاضر ضمن تأکید بر اهمیت قالب‌های شناختی در داشتن ارتباطی موفق، بر تأثیر تفاوت تجربه و به تبع آن قالب‌های شناختی در اختلال در ارتباط صحنه می‌گذارد. از سوی دیگر، نتایج نشان می‌دهد مطابق با ادعای لی (۱۹۹۷، ۲۰۰۱) مفهوم «قالب» به‌عنوان مفهومی شناختی اگر در گفتمان واقعی مورد بررسی قرار گیرد، قابلیت آن را دارد که به‌عنوان ابزاری قوی در تحلیل گفتمان مورد استفاده قرار گیرد.

منابع

- اردبیلی، لیلا (۱۳۹۲)، نگاهی به زبان‌شناسی حوزه ادراک: رویکردها و مفاهیم، ویژه‌نامه زبان و متن، شماره ۳، ۴۲-۴۹.
- مافی‌نژاد، ندا (۱۳۷۵)، تحلیل گفتمان و تعابیر معنایی دارای ابهام، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مشهد: دانشگاه فردوسی مشهد.
- یزدانی، نسترن (۱۳۸۹)، بررسی عوامل مؤثر بر بروز سوءتعبیر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه الزهرا.
- Amouzadeh, Mohammad & Tavangar, Manoochehr (2005), Sociolinguistic transfer: the case of Persian speakers in Australia, *International Journal of Applied Linguistics*, vol.147-148, 63-78.
- Bateson, Gregory (1972), *Steps to an ecology of mind*. New York: Ballantine.
- Brown, Gillian & Yule, George (1983), *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ensink, Titus & Sauer, Christoph (2003), Social-functional and cognitive approaches to discourse interpretation: The role of frame and perspective. In T. Ensink & Ch. Sauer (Ed.), *Framing and Perspectivising in Discourse* (pp 1-21). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Evans, Vyvyan, & Green, Melanie (2006), *Cognitive Linguistics: An Introduction*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

- Fillmore, Charles J. (1975), An alternative to checklist theories of meaning, *Proceedings of the First Annual Meeting of the Berkeley Linguistics Society*. Amsterdam: North Holland, 123–131.
- Fillmore, Charles J. (1976), The need for a frame semantics within linguistics, *Statistical methods in linguistics*, 5–29.
- Fillmore, Charles J. (1977), Scenes-and-frames semantics, in A. Zampolli (ed.), *Linguistic Structures Processing*. Amsterdam: North Holland, 55–82.
- Fillmore, Charles J. (1982), Frame semantics, in Linguistic Society of Korea (ed.), *Linguistics in the Morning Calm*. Seoul: Hanshin Publishing, 111–137.
- Fillmore, Charles J. (1985a), Frames and the semantics of understanding, *Quaderni di Semantica*, 6, 222–254.
- Fillmore, Charles J. (1985b), Syntactic intrusions and the notion of grammatical construction, *Proceedings of the Berkeley Linguistics Society*, 11, 73–86.
- Fillmore, Charles J. (2006), Frame Semantics, In D. Geeraerts (Ed.), *Cognitive Linguistics: Basic Readings (373-400)*. Berlin-New York: Mouton de Gruyter.
- Goffman, Erving (1974), *Frame analysis. An essay on the organization of experience*. New York etc.: Harper & Row.
- Gordon, Cynthia (2015), Framing and positionin, In D. Tannen, H. Hamilton and D. Schiffrin (eds.), *Handbook of Discourse Analysis*, 2nd edition, vol. 1(pp. 324-345). Malden, MA: Blackwell.
- Greco Morasso, Sara (2012), Contextual frames and their argumentative implications: a case-study in media argumentation. *Discourse Studies*, 14(2), 197 –216.
- Gumperz, John J. (1982), *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hymes, Dell (1974), Ways of speaking. In R. Bauman & J. Sherzer (Eds.), *Explorations in the ethnography of speaking (433–451)*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kun, Yang; Canzhong, Jiang & Jiewei, Liu (2015), Frame Theory and Its Application to Discourse-based English Listening Teaching, *International Research in Education*, Vol. 3, No. 1, 54-64.
- Lee, David A. (1997), Frame conflicts and competing construals in family argument, *Journal of pragmatics*, 27, 339–360.
- Lee, David A. (2001), *Cognitive Linguistics: An introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- Minsky, Marvin (1975), A framework for representing knowledge, In P. H. Winston (ed.), *The psychology of computer vision (211–277)*. New York: McGraw Hill.
- Orr, Joanna (1996), *A Comparative investigation into the structure of arguments: Frame Semantics and Conversation Analysis*. M.A. Thesis. Melbourne: University of Melbourne.
- Riesbeck, C. K. (1975), Computational understanding, In Schank R. C. and B. L. Nash Webber (eds.) *Theoretical Issues in Natural Language Processing*. Cambridge, Mass: Bolt, Beranek & Newman.
- Rojo Lopez, Ana Maria (2002), Frame Semantics and the Translation of Humor. *Babel*, 34-77
- Saville-Troike, Muriel (1982), *The ethnography of communication*. Oxford: Blackwell.
- Schiffrin, Deborah (1994), *Approaches to discourse*. Oxford: Blackwell.

- Tannen, Deborah (1993), what's in a frame? Surface evidence for underlying expectations'. In D. Tannen (Ed.), *Framing in Discourse* (14-56). New York/Oxford: Oxford University Press.
- Tracy, K. (1997), Interactional trouble in emergency service requests: A problem of frames. *Research on Language and Social Interaction*, 30, 315-343.