



## بررسی ترمیم در مکالمات تلفنی و رودررو در زبان لری (گوش کهلویه‌ای) در مقایسه با زبان فارسی

سید غلام طاهر نسب<sup>۱</sup>

مژگان هوشمند<sup>۲\*</sup>

عبدالواحد ظریفی<sup>۳</sup>

مقاله پژوهشی

### چکیده

علی‌رغم وجود مطالعات گوناگون در حوزه ترمیم در زبان‌های مختلف، ترمیم در زبان لری تاکنون بررسی نشده است. هدف این پژوهش مطالعه ترمیم در گوش کهلویه‌ای زبان لری در مقایسه با زبان فارسی است. پژوهشگران در این مطالعه به بررسی راهبردهای ترمیم، توزیع فراوانی و ترجیحات استفاده از آنها پرداخته‌اند. جامعه آماری پژوهش متشکل از ۸۰ مرد (۴۰ لری و ۴۰ گویش‌وران زبان فارسی) در رده سنی ۲۰ تا ۵۰ سال است که به روش نمونه‌گیری در دسترس از اهالی لری زبان شهرستان کهلویه‌ای و فارسی‌زبانان شهرهای بوشهر و اهواز انتخاب شده‌اند. یافته‌های پژوهش، براساس داده‌های جمع‌آوری شده از سیصد و چهل دقیقه مکالمه تلفنی و رودررو شرکت‌کنندگان، بسامد بیشتر کاربرد خودترمیمی - خودآغازی و استفاده از همه راهبردهای ترمیم بر اساس الگوی یازده‌گانه شگلاف (۲۰۱۳) را نشان می‌دهد. یافته‌ها حاکی از کاربرد بیشتر آغازگرهای غیرواژگانی نسبت به واژگانی و کاربرد بیشتر ترمیم در مکالمات تلفنی نسبت به رودررو است.

**کلیدواژه‌ها:** مکالمه‌کاوی، راهبردهای ترمیم، زبان لری، گوش کهلویه‌ای، زبان فارسی.

✉ gh.tahernasab59@gmail.com

✉ mhooshmand78@gmail.com

✉ vahed\_zarifi@yahoo.com

۱- کارشناسی ارشد رشته زبان‌شناسی همگانی، دانشگاه یاسوج

۲- استادیار زبان‌شناسی، دانشگاه یاسوج\*

۳- دانشیار آموزش زبان انگلیسی، دانشگاه یاسوج

## ۱- مقدمه

مکالمه‌کاوی حوزه‌ای است که سازوکارهای حاکم بر گفت‌وگوهای روزمره و چگونگی دستیابی به انسجام<sup>۱</sup> در این نوع گفت‌وگو را مطالعه می‌کند. فرض بنیادی مکالمه‌کاوان در مطالعه گفتار طبیعی آن است که تعامل کلامی نظامی سازمان‌یافته دارد (اتکینسون و هریتیج<sup>۲</sup>، ۱۹۸۴). پژوهش‌گران این حوزه برآنند تا با بررسی استقرار گفت‌وگوهای ضبط شده از محیط‌های مختلف همچون کلاس درس، مطب پزشکان و غیره الگوهای موجود در داده‌ها را کشف کنند. ساکس، شگلایف و جفرسون<sup>۳</sup> (۱۹۷۴) با الهام از دیدگاه‌های گارفینکل<sup>۴</sup> (۱۹۶۷) در روش‌شناسی قومی، سازوکارهای این حوزه را بسط و گسترش دادند، به طوری که امروزه از این سازوکارها در جامعه‌شناسی، زبان‌شناسی قومی، روان‌شناسی و بسیاری از حوزه‌های علمی دیگر استفاده می‌شود. لیدیکوت<sup>۵</sup> (۲۰۰۷b) مکالمه‌کاوی را مطالعه گفت‌وگو در تعاملات کلامی تعریف می‌کند. در همین راستا، مینارد<sup>۶</sup> (۲۰۱۳) مکالمه‌کاوی را تلاشی جهانی متمرکز بر تحلیل تعاملات و درک اجتماعی می‌داند.

هدف اصلی مکالمه‌کاوی آشکار کردن ساختار مکالمه و اصول زیربنایی آن است. همچنین گاهی گفته می‌شود که مکالمات به صورت محلی مدیریت می‌شوند، یعنی بدون برنامه آگاهانه‌ای پیش می‌روند و شرکت‌کنندگان برای دستیابی به اهداف گسترده‌تری صرفاً بر استفاده از اصولی که در دسترس هستند تکیه می‌کنند. مکالمه‌کاوان جنبه‌های مختلفی از گفت‌وگوهای روزمره همچون نظام نوبت‌گیری<sup>۷</sup>، توالی نوبت‌ها<sup>۸</sup>، هم‌پوشی<sup>۹</sup> در گفتار و نیز سازمان ترمیم و تصحیح خطاهای گفتاری را مطالعه می‌کنند.

ترمیم<sup>۱۰</sup>، یکی از پدیده‌های رایج در مکالمات زبان‌ها است. ترمیم جایگزینی است برای گفتار تولید شده قبلی که گوینده یا فرد دیگری در گفت‌وگو بیان می‌کند. مطالعه ترمیم، بخشی از حوزه مکالمه‌کاوی است که گفت‌وگوهای روزمره را در قالب داده‌های صوتی و تصویری مورد بررسی قرار می‌دهد. ترمیم‌های گفتاری که نخستین بار توسط شگلایف و همکاران (۱۹۷۷) مطرح گردید، به‌عنوان بخشی از حوزه مکالمه‌کاوی و گاهاً دانش راهبردی زبانی، یکی از پدیده‌های رایج در مکالمات روزمره است. مینارد (۲۰۱۳) معتقد است در هر گفت‌وگو طرفین مکالمه نقشی مشترک و متقابل در انتقال معانی و مفاهیم صحیح به یکدیگر ایفا می‌کنند. به دلایلی ممکن است انتقال مفاهیم و معانی بین دو شخص در حال گفت‌وگو دچار اختلال گردد. در این شرایط ترمیم‌ها به‌عنوان راه‌حل عبور از این اختلالات و تبدیل گفت‌وگو به مکالمه‌ای معنادار و مؤثر به‌کار می‌روند.

1. coherence
2. Atkinson & Heritage
3. Sacks, Schegloff & Jefferson
4. Garfinkel
5. Liddicoat
6. Maynard
7. Turn taking
8. Sequence of turns
9. overlap
10. repair

به بیان دیگر، در صورت بروز مسائل کلامی در مکالمات، که می‌توانند باعث اختلال در مکالمه و کاهش تأثیر ارسال و دریافت پیام‌ها توسط گوینده یا شنونده شوند، برای انجام مکالمه‌ای قابل‌فهم و تأثیرگذار از ترمیم استفاده می‌شود (لیدیکوت، ۲۰۰۷b).

در این پژوهش، نگارندگان می‌کوشند ترمیم در زبان لری (گویش کهگیلویه‌ای) و فارسی را بررسی کرده و مقایسه‌ای از راهبردهای ترمیم در مکالمات زبان لری و فارسی ارائه دهند. بررسی پیشینه پژوهش حاکی از آن است که تاکنون در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای پژوهشی در مورد ترمیم در مکالمات رودرو و تلفنی صورت نگرفته است. بنابراین، مطالعه حاضر به دنبال یافتن پاسخی برای پرسش‌های زیر است:

۱. ترمیم مکالمات تلفنی و رودرو در زبان لری (گویش کهگیلویه‌ای) و فارسی چگونه انجام می‌شود؟
۲. تفاوت‌ها و شباهت‌ها ترمیم مکالمات تلفنی و رودرو در زبان لری (گویش کهگیلویه‌ای) و فارسی چگونه است؟

## ۲- مفاهیم نظری

ترمیم از پدیده‌های رایج در مکالمات همه زبان‌ها است. در مکالمات، دو طرف گفت‌وگو مسئولیت مشترکی در انتقال درست مفاهیم به یکدیگر دارند. در شرایطی که انتقال مفاهیم بین مشارکین دچار اختلال گردد، ترمیم‌ها به‌عنوان راه‌حل تبدیل گفت‌وگو به مکالمه‌ای معنادار و مؤثر به‌کار می‌روند.

### ۱-۲- انواع ترمیم

پژوهش‌گران تاکنون تقسیمات تقریباً مشابهی از ترمیم ارائه داده‌اند. لوانت<sup>۱</sup> (۱۹۸۹) ترمیم‌ها را مشتمل بر سه بخش در نظر می‌گیرد،

- ۱- تولید اول که حامل قسمت مشکل‌دار است (یعنی قسمت قابل ترمیم)،
- ۲- مرحله ترمیم که شامل مکثی کوتاه یا بلند است و یا یک واژه ویرایش شده که ممکن است تولید شود، یا به مرحله تولید ظاهری نرسد،
- ۳- بخش ترمیم شده

طبق نظر رایجر<sup>۲</sup> (۲۰۰۳: ۴۸) ترمیم شامل سه مؤلفه است: جزء قابل ترمیم، شروع ترمیم و جزء ترمیم شده. جزء ترمیم شده لزوماً شنیداری نیست، بلکه می‌تواند از شروع ترمیم و جزء قابل ترمیم دریافت شود. شروع ترمیم با یک جدایی یا انقطاع از ادامه گفت‌وگو مشخص می‌شود (شگلایف، ۲۰۰۰). شگلایف و همکاران (۱۹۷۷) برای اولین بار حوزه ترمیم را در زبان انگلیسی - آمریکایی بررسی کردند. یافته‌های آنها نشان داد که ترمیم در انواع گفت‌وگوها فرایندی قابل توجه است و برای مواجهه با مسائل معمول در گفت‌وگوها و حل و فصل آنها سازمانی نظام‌یافته دارد (شگلایف، ۲۰۰۰). شگلایف و همکاران

1. Levant  
2. Rieger

(۱۹۷۷) ترمیم را از این جهت که توسط چه کسی انجام می شود به چهار نوع اصلی به شرح ذیل تقسیم می کنند:

#### الف. خودترمیمی خودآغازی

در این نوع ترمیم، خود گوینده عنصر نیازمند ترمیم را تشخیص داده و سپس ترمیم را آغاز و اجرا می کند. به نظر فاکس<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۰) نیز خودترمیمی روندی است که توسط آن گوینده یک باره گفتار را قطع کرده و قسمت قابل ترمیم را حذف می کند. یا از ابتدا طرح ریزی کرده و دوباره آن پاره گفت را تولید می کند. شگلاف معمول ترین مکان آغاز ترمیم را دقیقاً پس از شروع یک سازه می داند، به عنوان مثال پس از تولید اولین صدای یک واژه یا پیش از تولید آخرین صدای آن. (شگلاف، ۱۹۷۹: ۲۷۵).

#### ب. خودترمیمی دگرآغازی

در خودترمیمی دگرآغازی مخاطب عنصر نیازمند ترمیم را تشخیص داده و ترمیم را آغاز می کند، اما خود گوینده آن را اجرا می کند. این نوع خودترمیمی وقتی روی می دهد که گوینده به دلایلی آغاز ترمیم را به مخاطب وا می گذارد، اما پس از آغاز، خود او عمل ترمیم را انجام می دهد (شگلاف و همکاران، ۱۹۷۷).

#### ج. دگرترمیمی خودآغازی

در این نوع ترمیم، گوینده عنصر نیازمند ترمیم بنا به دلایلی سعی دارد مخاطب را وادار به انجام ترمیم کند. مثلاً زمانی که گوینده نمی خواهد مطلبی را شخصاً بیان کند، از مخاطب کمک می گیرد.

#### د. دگرترمیمی دگرآغازی

در این نوع ترمیم، مخاطب عنصر نیازمند ترمیم را تشخیص داده و ترمیم را آغاز و اجرا می کند. این ترمیم می تواند به دلایلی همچون مطلع نبودن گوینده از مشکل روی داده یا فرض وی بر جزئی بودن مشکل رخ دهد.

بنابراین، ترمیم ارتباط نزدیکی با سازمان نوبت گیری در گفت و گو دارد. با توجه به نوع ترمیم، هر یک از سه بخش یک ترمیم ممکن است در جایگاهها و نوبتهای مختلفی قرار گیرند. مبنای تعیین نوبت ها و جایگاه ترمیم نوبتی است که عنصر نیازمند ترمیم در آن قرار دارد که همان نوبت نام دارد و از نظر جایگاه اولین است. دیگر نوبت ها و جایگاهها در ارتباط با آن تعیین می شود. جدول (۱) تقسیم بندی شگلاف و همکاران (۱۹۷۷: ۳۶۷) از نوبت ها و جایگاهها را نشان می دهد.

1. Fox

جدول ۱: جایگاه و نوبت انواع ترمیم با توجه به نوع آغاز و اجرای آنها

نوع اجرای ترمیم	نوع آغاز ترمیم	جایگاه	جایگاه و نوع
			نوبت
خود	خود	اولین، دومین	همان
دیگری	دیگری	سومین	بعدی
خود/دیگری	خود	چهارمین	سومین

پژوهش‌های مختلف در مورد ترمیم به بررسی انواع راهبردهای ترمیم همچون تکرار، جایگزینی، تأیید، درخواست‌های شفاف‌سازی و بررسی درک مخاطب را پرداخته‌اند (شگلاف و همکاران، ۱۹۷۷؛ شگلاف، ۲۰۰۰؛ درو، ۱۹۹۷). شگلاف و همکاران (۱۹۷۷) معتقدند که ترمیم خودآغازی و دگرآغازی با استفاده از فنون آغازگری قاعده‌مند و مشخصی به اجرا در می‌آیند که دو گروه عناصر واژگانی و غیرواژگانی را در برمی‌گیرند (۳۶۷-۳۶۸).

۱- آغازگرهای واژگانی: واژه‌ها و عباراتی نظیر «منظورم اینه که»، «چه جوری بگم»، «یعنی» ...

۲- آغازگرهای غیرواژگانی: عناصر غیرکلامی نظیر سرفه، مکث، کشش صدا، صاف کردن گلو و...

بر این اساس، طرفین مکالمه از راهبرد یا عملیات خاصی برای شروع و تکمیل ترمیم استفاده می‌کنند که به آنها راهبردهای ترمیم گفته می‌شود. ژانگ<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) چهار راهبرد و تانگ<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) شش راهبرد برای ترمیم معرفی کردند. شگلاف (۲۰۱۳) ده راهبرد ترمیم واژگانی را در کنار ترمیم غیرواژگانی پیشنهاد کرده است. پژوهش حاضر بر مبنای راهبردهای ترمیم شگلاف (همان)، که شامل راهبردهای غیرواژگانی و ده راهبرد واژگانی است، انجام شده است. این راهبردها شامل جایگزین<sup>۳</sup>، درج<sup>۴</sup>، حذف<sup>۵</sup>، جستجو<sup>۶</sup>، پرانتزسازی<sup>۷</sup>، لغو<sup>۸</sup>، پرش توالی<sup>۹</sup>، بازیابی<sup>۱۰</sup>، قالب‌بندی مجدد<sup>۱۱</sup> و مرتب‌سازی مجدد<sup>۱۲</sup> هستند.

1. Zhang
2. Tang
3. Replacing
4. Inserting
5. Deleting
6. Searching
7. Paranthesizing
8. Aborting
9. Sequence Jumping
10. Recycling
11. Reforming
12. Reordering

**الف: جایگزینی**

بر اساس (شگلاف ۲۰۱۳) در این نوع راهبرد رایج ترمیم، گوینده منبع مشکل، کل عبارت یا فقط بخشی از مطلب را جایگزین می‌کند (مثال‌ها از داده‌های به دست آمده از این پژوهش ذکر شده‌اند).  
مثال(۱): برادرش تمام سعیشو می‌کرد که اینو حالا خب (.) آدم خوبی کنه (.) بهتری کنه.

**ب: درج**

شگلاف (۲۰۱۳) درج را به مفهوم حفظ عبارت اصلی، عدم حذف یا جایگزینی مورد مشکل‌دار و اضافه کردن یک عنصر جدید به‌عنوان راهبرد دیگری در ترمیم تعریف می‌کند.  
مثال(۲): ولی مثلاً دلخو (.) مثلاً از پسرعموش دلخور بود.

**پ: حذف**

حذف به فرآیندی در ترمیم اشاره دارد که در آن گوینده تمایل دارد عنصری یا همه عناصر موجود در عبارت را حذف کرده سپس به تولید مطلب خود ادامه دهد.  
مثال(۳): نویسندهم آقای بل هست که آلمانیه و توی دهه هفتا (.) دهه شصت نوشته شده فک کنم.

**ت: جستجو**

جستجو زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که گوینده نیاز به تولید یک عبارت دقیق داشته باشد، یعنی اصطلاحی که جایگزین ساده‌ای ندارد، مانند نام شخص، مکان، شغل و غیره.  
مثال(۴): اما (.) مولانا که توی خودبسندی و دیدگاه مردم گیر کرده بود.

**ث: پرانتزسازی**

پرانتزسازی تقریباً شبیه درج است. در هر دو راهبرد عنصر جدیدی در کلام افزوده می‌گردد. با این حال، برخلاف راهبرد درج که در آن یک واژه جدید اضافه می‌شود، در این راهبرد یک جمله به کلام وارد می‌گردد (شگلاف، ۲۰۱۳).

مثال(۵): وقتی برای جلسه اول (.) یعنی در واقع داستانش به این صورت که وقتی برای جلسه اول بازی شروع میشه.

**ج: لغو**

لغو از دیگر راهبردهای عملیاتی است که در آن گوینده صحبت خود را متوقف کرده و آن را ناقص رها می‌کند.

مثال(۶): غذا سفارش داد پهو دید تو غنداش (.) خدمت کاری که اونجا بود رو صدا زد.

**چ: پرش توالی**

در پرش توالی، گوینده به‌صورت ناگهانی صحبت خود را رها کرده، کلام خود را تغییر داده و جمله یا عبارت جدید و کاملاً متفاوت و بی‌ارتباط با موضوع قبلی را تولید می‌کند. (شگلاف، ۲۰۱۳).  
مثال(۷): با برادرش تلاش می‌کردن که طی یک (.) اینا خیلی دشمنای زیادی داشتن.

**ح: بازیابی**

در بازیابی که به آن تکرار نیز گفته می‌شود، گوینده، بخشی از گفته قبلی را دوباره بیان می‌کند. بازیابی می‌تواند بدون تغییر رخ دهد یا ممکن است با برخی اضافه‌ها یا حذف‌ها همراه باشد. مثال (۸): احساس خودکارآمدی داشتن یا مثلاً اینکه فقط (.) مثلاً اینکه اونا به دنیا اومدن که این کارها رو سر و سامون بدن.

**خ: قالب‌بندی مجدد**

در قالب‌بندی مجدد، گوینده ممکن است قالب بیان را تغییر دهد، مثلاً، جملات پرسشی سازه‌ای را به سوالات بله/خیر تغییر دهد و یا جمله خبری را به جمله پرسشی منفی تغییر دهد. مثال (۹): با خودش میگه پس چرا نیومدن (.) اومدن؟

**د: مرتب‌سازی مجدد**

در این ر اهربرد، به نظر گوینده ترتیب عناصر در آنچه تولید کرده مناسب نیست. بنابراین، می‌کوشد ساختار را مرتب سازد. مثال (۱۰): آها، هیچ‌وقت تو (.) تو هیچ‌وقت چنین آدم وفاداری به عمرت ندیدی.

**۳- پیشینه پژوهش**

مسأله ترمیم در زبان فارسی و لری چندان مورد بررسی قرار نگرفته است. یافته‌های مطالعه مقدم‌کیا و حیدریپور (۱۳۹۰) در زمینه بررسی ترمیم‌های گفتاری و جایگاه آنها در توالی نوبت‌ها در گفت‌وگوهای تلویزیونی زبان فارسی نشان می‌دهد استفاده از خودترمیمی خودآغازی نسبت به دیگر انواع ترمیم‌ها و همچنین کاربرد آغازگرهای غیرواژگانی نسبت به آغازگرهای واژگانی ارجحیت دارند.

امینی و همکاران (۱۳۹۳) به جستجوی مشخص نمودن انواع ترمیم‌ها و جایگاه آنها در توالی نوبت‌ها در گفت‌وگوهای روزمره زبان فارسی و نیز تعیین بسامد وقوع هر یک از انواع ترمیم و همچنین آغازگرهای واژگانی و غیر واژگانی پرداختند. یافته‌های تحقیق نشان داد که به‌طور کلی، ترمیم‌ها و جایگاه‌های انواع ترمیم در گفت‌وگوهای روزمره زبان فارسی با آنچه شگلاف و همکاران (۱۹۷۷) در مورد زبان انگلیسی بیان کرده‌اند همخوانی دارد. همچنین مشخص شد که بسامد کاربرد خودترمیمی خودآغازی نسبت به سایر انواع ترمیم در مکالمات فارسی‌زبانان بیشتر است.

مطالعه‌ای دیگر با هدف بررسی پدیده ترمیم‌های گفتاری در گفتمان‌های نمایشی داستانی فارسی توسط حدادیان و محمودی (۲۰۱۸) صورت گرفت. در این پژوهش چارچوب نظری شگلاف و همکاران (۱۹۷۷) بر روی نمایشنامه *اکبر رادی* به نام *پلکان* اعمال شد. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که شخصیت‌های نمایش *پلکان* ترمیم خودآغازی را نسبت به دیگر ترمیم‌ها ترجیح می‌دهند. در این مطالعه از میان ۴۹ مورد ترمیم مشخص‌شده، خودترمیمی خودآغازی با ۳۶ مورد و دگرترمیمی دگرآغازی با یک مورد بیشترین و کمترین نوع ترمیم را به خود اختصاص دادند. نتیجه دیگر این پژوهش حاکی از آن است که شباهت‌های

زیادی بین نمایشنامه‌ها و زندگی روزمره از لحاظ نوع ترمیم‌ها وجود دارد و خودترمیمی نسبت به دیگر حالت‌ها به صورت مشهودتری قابل مشاهده است.

#### ۴- روش پژوهش

پژوهش حاضر مطالعه‌ای توصیفی-تحلیلی بوده و داده‌های مدنظر شامل مکالمات دارای عنصر ترمیم است که به روش میدانی جمع‌آوری شده‌اند. جامعه آماری این مطالعه متشکل از ۸۰ مرد در رده سنی ۲۰ تا ۵۰ سال است که از اهالی بومی لرزبان شهرستان گویش کهگیلویه‌ای و فارسی‌زبانان شهرهای بوشهر و اهواز انتخاب شده‌اند. همچون پژوهش‌های کیفی توصیفی، شخص پژوهش‌گر به‌عنوان ابزار اصلی به حساب می‌آید. ابزار دوم مورد استفاده در این پژوهش یک فرم یا برگه داده‌ها است که توسط پژوهش‌گر جهت ثبت داده‌گان بر اساس الگوی یازده راهبرد ترمیم مطرح شده (واژگانی و غیرواژگانی) توسط شگلاف (۲۰۱۳) به کار رفته است. در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌های مکالمات رودرو از ضبط صوت استفاده شده است. داده‌های مربوط به مکالمات تلفنی از طریق نرم‌افزار call recorder جمع‌آوری شده‌اند. داده‌ها شامل حدود صد و پنج دقیقه مکالمه رودرو و هفتاد و پنج دقیقه مکالمه تلفنی زبان لری و همچنین نود و چهار دقیقه مکالمه رودرو و هفتاد و یک دقیقه مکالمه تلفنی زبان فارسی است. از آنجا که ضبط صدای افراد از نظر اخلاقی صحیح نیست، در این پژوهش از قبل در مورد ضرورت ضبط مکالمات برای پژوهش و حذف فایل‌ها پس از انجام کار به شرکت‌کنندگان اطلاع داده شد و با کسب اجازه از آنها این کار صورت گرفت. برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به مکالمات تلفنی، چند نفر از دوستان به پژوهشگر کمک کرده‌اند؛ به این صورت که از قبل توضیحاتی در این باره به آنها داده شد و از آنها خواسته شد مکالمات تلفنی خود با آشنایان را، ضمن اطلاع‌رسانی قبلی به آنها، ضبط کرده و فایل آن را در اختیار پژوهشگر قرار دهند.

بررسی داده‌ها نشان داد که به‌طور میانگین در هر دقیقه حدود شش جمله توسط افراد تولید شده است (تقریباً ۱۷۰۰ جمله). پس از جمع‌آوری داده‌ها، مکالمات آوانگاری شده و براساس الگوی مدنظر، جملات شامل راهبردهای ترمیم مشخص گردید. بررسی‌ها حاکی از آن است که در مجموع، در ۱۳۳۱ جمله (۷۱٪) مکالمات رودرو و تلفنی زبان لری گویش کهگیلویه‌ای و زبان فارسی از یکی از راهبردهای ترمیم استفاده شده است. در ادامه، انتقال جملات و عبارت‌های شامل راهبردهای ترمیم به برگه داده‌گان به‌منظور تحلیل صورت گرفت.

قابل ذکر است برای مکالمه‌نگاری داده‌ها از نشانه‌های جفرسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) استفاده شده است. این نشانه‌ها عبارت‌اند از:

- نشانه - برای نشان دادن قطع گفتار
- (.) برای مکث



- (( )) برای محل قرار دادن صداهای غیرزبانی
- { } برای آغازگرهای غیرواژگانی
- زیر عباراتی که در آنها ترمیم انجام گرفته، خط کشیده شده است.

## ۵- تحلیل داده‌ها

همان‌طور که پیشتر اشاره شد، ترمیم تحت عنوان «خودترمیمی» (اصلاحاتی که توسط خود شخص انجام می‌شود)، در مقابل «دگرترمیمی» (که توسط طرف مقابل آنها انجام می‌شود) و نیز به‌عنوان «خودآغازی» (انجام شده توسط گوینده بدون پرسش یا درخواست) در مقابل «دگرآغاز» (ساخته شده در پاسخ به پرسش و جو یا درخواست) طبقه‌بندی می‌شود.

در این قسمت سعی شده یافته‌ها و نتایج در ارتباط با دو پرسش مطرح شده مورد بررسی قرار گرفته و به آنها پاسخ داده شود.

### ۵-۱- ترمیم در مکالمات تلفنی در زبان فارسی

در این پژوهش شرکت‌کنندگان در زمان استفاده از ترمیم‌ها از یازده نوع راهبرد ترمیم با توجه به چارچوب نظری شگلاف (۲۰۱۳) استفاده کردند. این راهبردها شامل دو دسته راهبردهای (۱) واژگانی یعنی جایگزینی، درج، حذف، جستجو، پرانتزسازی، لغو، پرش توالی، بازیابی، قالب‌بندی مجدد، مرتب‌سازی مجدد و (۲) غیرواژگانی شامل کشش صدا، مکث، پرکننده‌ها و ... است.

بررسی داده‌ها نشان می‌دهد شرکت‌کنندگان فارسی‌زبان در این پژوهش ۲۲۳ بار از تمامی راهبردهای ترمیم استفاده کرده‌اند. چهار راهبرد ترمیم جایگزینی، درج، حذف و جستجو به ترتیب با بسامد وقوع ۳۴٪ (۱۵/۲۴٪)، ۲۱٪ (۹/۴۱٪)، ۳۰٪ (۱۳/۴۵٪)، ۲۰٪ (۸/۹۶٪) به‌کار رفته‌اند. همچنین، چهار راهبرد پرانتزسازی (با درصد وقوع ۴٪) لغو (۶/۲۷٪)، پرش توالی (۵/۳۸٪) و بازیابی (۶/۲۷٪) نیز توسط شرکت‌کنندگان استفاده شده‌اند. سه راهبرد آخر از یازده راهبرد ترمیم موجود بر اساس چارچوب نظری شگلاف شامل قالب‌بندی مجدد، مرتب‌سازی مجدد و راهبرد ترمیم غیر واژگانی است که به ترتیب این راهبردها ۴/۴۸٪، ۴/۹۳٪ و ۲۱/۵۲٪ ترمیم‌ها را به خود اختصاص داده‌اند.

### ۵-۲- ارجحیت راهبردهای ترمیم

اولین و پربسامدترین راهبرد ترمیم توسط فارسی‌زبان‌ها بر اساس نتایج به دست آمده ترمیم غیرواژگانی است. همه شرکت‌کنندگان ۴۸ بار از ترمیم غیرواژگانی شامل مکث، کشش کلام، قطع کلام، سرفه، خنده، پرکننده‌ها و ... استفاده کردند که این تعداد کمی کمتر از یک پنجم کل ترمیم تولید شده است. بنابراین، ترمیم غیرواژگانی با اختلاف چشم‌گیر به‌عنوان پربسامدترین راهبرد ترمیم در این پژوهش به‌حساب می‌آید.

یافته‌ها نشان می‌دهد که دومین ترمیم پراستفاده توسط فارسی‌زبانان در این مطالعه جایگزینی است. بسامد وقوع این ترمیم ۳۴ مورد از کل ۲۲۳ ترمیم با درصد ۱۵,۲۴ مشخص گردیده است. سومین و چهارمین راهبردها با توجه به تعداد استفاده راهبردها به ترتیب حذف و درج است. حذف با بسامد وقوع ۳۰ (۱۳/۴۵٪) و درج با ۲۱ دفعه (۹/۴۱٪) در جایگاه‌های سومین و چهارمین پربسامدترین راهبرد ترمیم قرار گرفته‌اند. جستجو و لغو و بازیابی، با توجه به میزان استفاده از آن‌ها در مکالمات تلفنی، با تفاوت اندک در رتبه پنج و شش و هفت جای دارند. تعداد ۲۳ ترمیم (۱۰/۳۱٪) با استفاده از راهبرد جستجو و ۱۴ ترمیم (۶/۲۷٪) با استفاده از راهبرد لغو در این مطالعه مشاهده شد. پرش توالی، مرتب‌سازی مجدد و قالب‌بندی مجدد در رتبه هفت و هشت و وقوع ترمیم ۱۲ و ۱۱ و ۱۰ بار به ترتیب مشخص گردیده است یافته‌های پژوهش در مورد راهبرد ترمیم پراتنسازی نشان می‌دهد که ۹ بار از این راهبرد استفاده شده و این راهبرد با درصد وقوع ۴٪ در جایگاه آخر قرار گرفته است. بنابراین، ترمیم غیرواژگانی با بسامد ۴۸ و درصد وقوع ۱۲/۵۲٪ به‌عنوان پربسامدترین راهبرد ترمیم و پراتنسازی با بسامد ۹ و درصد وقوع ۴٪ به‌عنوان کم‌بسامدترین راهبرد مشاهده شده است.

در ادامه به تعدادی از جملات تولید شده توسط فارسی‌زبان‌ها که دارای راهبردهای ترمیم بودند به‌عنوان نمونه اشاره می‌شود. لازم به ذکر است با توجه به بسامد بالای خودترمیمی خودآغازی در داده‌های پژوهش، تنها به بررسی این دسته از ترمیم پرداخته شده است.

#### تکرار

مثال (۱۱)

علی: یعنی گمونم اینه (.) یعنی گمونم اینه سه تا مدرک دکتری دارد.

علی در حال تعریف کردن سطح سواد استادش بود که این جمله را تولید کرد و عبارت «گمونم اینه» را ۲ بار تکرار کرد.

#### پراتنسازی

مثال (۱۲)

حسین: اونجا آثارباستانی‌های زیادی (.) یعنی ی شهر قدیمی بوده که آثارباستانی‌های زیادی دارد. حسین در حال توصیف شهری بود که دیده است، وی ناگهان توضیحی در قالب یک جمله یا یک عبارت اضافه در میان جملاتش استفاده کرد.

#### جستجو

مثال (۱۳)

مسعود: اون سالی که تیم سپاهان قهرمان ایران شد، دو مهاجم قوی و یک مهاجم متوسط داشت که اسمش { } کریمی بود.

مسعود در حین روایت داستان خود بود نیاز به جستجو و اندکی تفکر برای اسم «کریمی» داشت. پس از مکتبی کوتاه و ذکر «اوم» اسم شخص را به خاطر آورده و بیان کرد.

حذف

## مثال (۱۴)

مریم: رئیس ناجا اعلام کرد (۰) نیروی انتظامی جمهوری اسلامی اعلام کرد.  
مریم در حین مکالمه خود قصد توضیح واژه را داشت. سپس این واژه را مناسب ندید و بلافاصله مکث انجام شد. او با تفکری کوتاه، واژه رئیس را حذف و جمله را با عبارت نیروی انتظامی جمهوری اسلامی بازیابی کرد.

جایگزینی

## مثال (۱۵)

محمد: اون (۰) علی دایی در دنیای فوتبال برجسته است.  
گوینده در حال گفت‌وگویی خود بود که در میانه‌ی جمله ابتدا واژه‌ی «اون» را ادا کرد. سپس، بعد از مکث و اندکی تفکر به این نتیجه رسید که با جایگزینی آن با نام فرد کلامش ممکن است شیواتر و برای مخاطب واضح‌تر شود، در نتیجه سریعاً واژه‌ی جدید را تولید کرده و مکالمه خود را ادامه داد.

درج

## مثال (۱۶)

شیوا: زینب از ی خانواده دیگه (۰) انگار زینب از خانواده ما نیست چون همیشه تک و تنهاست.  
شیوا هنگام مکالمه خود متوجه کمبودی در جمله می‌شود و ناگهان در میانه‌ی جمله مکث کرده، آن را ناتمام می‌گذارد و سعی بر اصلاح کلام خود دارد. سپس از اول عبارت ناقص خود را کامل کرده، یک جزء به ساختار جمله‌اش اضافه می‌کند و سپس مکالمه خود را از سر می‌گیرد.

مرتب‌سازی

## مثال (۱۷)

زهرا: خواهرم زندگی میکنه تو رویا (۰) خواهرم تو رویا زندگی میکنه.  
گوینده حین مکالمه ساختار جمله را اشتباه ادا کرده و از ساختار صحیح آن، که جمله‌ی «تو رویا زندگی میکنه» است استفاده نمی‌کند. وی در ادامه ساختار صحیح را جایگزین می‌کند.

پرش توالی

## مثال (۱۸)

جابر: کار کردن تو این شهر کویری (۰) پارک و مکان تفریحی ندارد.  
گوینده حین مکالمه جمله‌ای را ادا می‌کند. پس از ادای آن جمله، ناگهان رشته افکار وی از هم‌گسسته و جمله‌ی دیگری تولید می‌کند.

قالب‌بندی مجدد

## مثال (۱۹)

نسرین: پدرش بهش گفت تو چرا هنوز آماده نشدی. شدی؟

گوینده جمله خودش را ابتدا به صورت استفهامی با استفاده از واژه چر/ تولید می کند. سپس، بعد از مکثی کوتاه جمله را به صورت جمله پرسشی بله/خیر ادا می کند.

لغو

مثال (۲۰)

علی: حتی اگه خودم هم نرم ... اگر فرصت کردی یه سر به ما بزن.  
در این مثال، گوینده صحبت خود را متوقف و آن را ناقص رها کرده و به صحبت خود با مخاطب ادامه می دهد.

### ۳-۵- ترمیم در مکالمات رو در رو در زبان فارسی

نتایج مطالعه بر روی داده ها در ارتباط با ترمیم در مکالمات رودررو در زبان فارسی نشان می دهد که تنها ۵ نوع از این راهبردها توسط فارسی زبانان در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است. مانند مکالمات تلفنی، اولین و پربسامدترین راهبرد ترمیم راهبرد غیرواژگانی است. شرکت کنندگان ۴۲ بار از ترمیم غیرواژگانی شامل مکث، کشش کلام، قطع کلام، سرفه، خنده، پرکننده ها و... استفاده کردند و این راهبرد به عنوان پربسامدترین راهبرد ترمیم رودررو توسط در مکالمات فارسی زبانان شرکت کننده در این پژوهش به حساب می آید. یافته ها نشان می دهد که دومین ترمیم پرکاربرد در این مطالعه جایگزینی است. بسامد وقوع این ترمیم ۳۶ مورد از مجموع ۱۲۶ ترمیم کل با درصد ۲۸/۵۷٪ است. سومین و چهارمین راهبرد با توجه به بسامد کاربردشان به ترتیب حذف و جستجو است. حذف با بسامد وقوع ۱۷ (۱۳/۴۹٪) و جستجو با ۱۶ وقوع (۱۲/۶۹٪) در جایگاه های سوم و چهارم پربسامدترین راهبرد ترمیم قرار گرفته اند. پرش توالی با بسامد ۱۵ بار پنجمین راهبرد را به خود اختصاص داد و پنج راهبرد قالب بندی مجدد، مرتب سازی مجدد، پرانتز سازی، درج و بازیابی مورد استفاده قرار نگرفتند.

در ادامه، نمونه هایی از انواع ترمیم واژگانی به کار رفته توسط فارسی زبانان در مکالمات رودررو آورده شده است.

جایگزینی

مثال (۲۱)

جواد: دیشب فوتبال تماشایی بود(.) بازی مسی تماشایی بود.

جستجو

مثال (۲۲)

محمد: آنها دو تا افسر بودند و ی سرباز که اسمش(.) علی اکبر بود.

پرش توالی

مثال (۲۳)

چ علی: تیم بارسلونا از دقیقه ۱ تا ۲۵ (.) حالا ی لیوان قهوه بیار تا بخوریم.

## حذف

مثال (۲۴)

علی: این آدما میومدن یه وام گنده (.) یه وام از رئیس بانک با زیرمیزی می‌گرفتن.

## ۵-۴- ترمیم در مکالمات تلفنی در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای

بررسی داده‌های این مطالعه در ارتباط با مکالمه تلفنی زبان لری گویش کهگیلویه‌ای نشان می‌دهد که از بین یازده نوع راهبرد ترمیم، تمام راهبردها توسط لریزبانان گویش کهگیلویه‌ای مورد استفاده قرار گرفته است. در این بخش بسامد وقوع یازده نوع راهبرد ترمیم در مکالمات تلفنی توسط لریزبانان گویش کهگیلویه‌ای ارائه شده است. شرکت‌کنندگان در مجموع ۷۳۹ بار از تمامی راهبردهای ترمیم استفاده کرده‌اند.

اولین و پر بسامدترین راهبرد ترمیم، مانند فارسی‌زبانان، ترمیم غیرواژگانی است. شرکت‌کنندگان ۱۲۷ بار از ترمیم غیرواژگانی استفاده کردند که این تعداد کمی کمتر از یک‌ششم کل ترمیم تولید شده و اختلاف چشم‌گیری با انواع راهبردهای واژگانی دارد.

یافته‌ها نشان می‌دهد که دومین ترمیم پر استفاده در این مطالعه جایگزینی است. این ترمیم ۹۳ (۱۲/۵۸٪) مورد از مجموع ۷۳۹ ترمیم را به خود اختصاص داده است. سومین و چهارمین راهبرد به ترتیب مرتب‌سازی مجدد و قالب‌بندی مجدد است. در واقع، مرتب‌سازی مجدد با بسامد وقوع ۸۲ (۱۱٪) و قالب‌بندی مجدد با بسامد ۷۴ (۱۰٪) در جایگاه‌های سومین و چهارمین پر بسامدترین راهبرد ترمیم قرار گرفته‌اند. درج و جستجو با تفاوت اندکی در رتبه پنج و شش راهبردها جای دارند. ۶۳ ترمیم (۸/۵٪) با استفاده از راهبرد درج و ۶۲ عدد ترمیم (۸/۳۸٪) با استفاده از ترمیم جستجو انجام شده است. دو راهبرد بعد، پرش توالی و لغو به ترتیب با بسامد وقوع ۵۵ و ۴۵ مشخص گردیده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شرکت‌کنندگان ۲۷ بار ترمیم پراتنزی سازی را انجام داده‌اند و این راهبرد با درصد وقوع ۳/۶۵٪ در جایگاه نهم قرار می‌گیرد. کم بسامدترین راهبرد ترمیم بازیابی با ۲۱ بار استفاده و درصد ۲/۸۴٪ است. به نمونه‌هایی از این داده‌ها توجه کنید.

## تکرار

مثال (۲۵)

علی: اوچه نا آمنه، یعنی به نظرم (.) یعنی به نظرم جونور درنده داره.

u:tʃo na-æmne yæni be næzærom (.) yæne be næzærom dʒunævær dærædæ dare.

انجا ناامن است. یعنی به نظرم (.) یعنی به نظرم جانور درنده دارد.

## پراتنزی سازی

مثال (۲۶)

مادر: ایخام درباره ملاکه بگم (.) درباره ملاکه سی‌تون متل بگم.

ixom dærbaræye mælâyke begæm (.) dærbaræye mælâyke situ:n mætæl begom

مادر: قصد دارم در مورد ملایک بگویم (.) درباره ملایک برایتان قصه بگویم.

جستجو

مثال (۲۷)

مریم: دَدَم دو تا کُر داره و ی دوور اسمش (... زینبه

dædæ:m dota kor dare væ yæ duvæɾ esmɛʃ (.) zeynabe.

خواهرم دو پسر دارد و یک دختر که اسمش زینب است.

حذف

مثال (۲۸)

قراره بریم هونه‌شون تو هم (.)، راسی فهمیدی مریمم طلاق گرفت؟

qærare bereym hounæʃun to hæm (.) rasi fæ:midi Maryam tælaq gereft?

قرار است به خانه آنها برویم، تو هم (.) راستی فهمیدی مریم هم طلاق گرفت؟

جایگزینی

مثال (۲۹)

ساغر: عصرای دودی از او تپه میاد که خیلی بوش ناخوشه (.) آزار دهنده‌ن.

æsra yæ dudi az u: tæppæ miyad ke xeyli buʃ naxoʃe (.) azar dæhæ:ndæn.

عصرها یک دودی از آن تپه می‌آید که خیلی بویش ناخوش است (.) آزاردهنده است.

درج

مثال (۳۰)

محمد: ککا گَپْشَه (.) او مردک نزرزن.

kæka gæpʃæ (.) u: merdækæ næzæn.

برادر حرفش (.) آن مردک را نزن.

در این مثال، گوینده ابتدا از ضمیر سوم شخص متصل «ش» استفاده می‌کند، اما پس از اندکی مکث

عبارت «او مردک» را هم به گفتار خود می‌افزاید.

مرتب‌سازی

مثال (۳۱)

اوچه او جیره‌بندی شده اسی قَطی (.) سی خاطر قَطی او جیره‌بندی کردن.

u:ʃɔ: ou dziræbændi fede æ si: xatere qæ:ti (.) see xatere qæ:ti au dziræbændi kerden

آنجا آب جیره‌بندی شده به خاطر خشک‌سالی ... به خاطر خشک‌سالی آب را جیره‌بندی کرده‌اند.

پرش توالی

مثال (۳۲)

رضا: او کسی که ای کاره که هم (.) حالا شاید نترم د زنگت بزئم.

u: kæsi: ke i karæ ke hæm (.) hala ʃayæd nætærom dæ zængæt bezænom.

اون شخصی که این کار را انجام داده، حالا شاید دیگر نتونم با تو تماس بگیرم.

#### قالب‌بندی مجدد

مثال (۳۳)

شیوا: دیش وِس گه تو خو هَنی غَذا تَ نخردی. خردیش؟

deyf væf go to xo hæni gæzata næxærdi: xærdif?

مادرش بهش گفت هنوز غذایت را نخورده‌ای؟ خورده‌ای؟

### ۵-۵- ترمیم در مکالمات رودررو در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای

نتایج مطالعه بر روی داده‌ها در ارتباط با ترمیم در مکالمات رودررو در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای نشان می‌دهد که از بین یازده نوع راهبرد ترمیم ۷ نوع این راهبردها توسط لرزبانان این گویش در پژوهش حاضر مورد استفاده قرار گرفته است. در ادامه، بسامد وقوع ۷ نوع راهبرد ترمیم از بیشترین تا کمترین استفاده از راهبرد در مکالمات رودررو توسط لرزبانان گویش کهگیلویه‌ای ارائه می‌شود.

همچون مکالمات تلفنی، در مکالمات رودررو هم اولین و پر بسامدترین راهبرد ترمیم راهبرد غیر واژگانی است. شرکت‌کنندگان ۳۸ بار از ترمیم غیر واژگانی استفاده کردند که این تعداد کمی کمتر از یک‌سوم کل ترمیم تولید شده است. بنابراین، یافته‌ها نشان می‌دهد که دومین ترمیم پر استفاده توسط لرزبانان در مکالمات رودررو جایگزینی است. بسامد وقوع این ترمیم ۳۲ از ۱۴۶ ترمیم کل با درصد ۱۲/۹۱٪ است. سومین و چهارمین راهبرد با توجه به بسامد استفاده راهبردها به ترتیب حذف و جستجو است. حذف با بسامد وقوع ۲۳ (۱۵/۷۵٪) و جستجو با ۱۷ وقوع (۱۱/۶۴٪) در جایگاه‌های سوم و چهارم قرار گرفته‌اند. مرتب‌سازی مجدد، قالب‌بندی مجدد و پرسش توالی به ترتیب با بسامد ۱۵ (۱۰/۲۷٪)، ۱۳ (۸/۹۰٪) و ۸ (۵/۴۷٪) در رده پنجم تا هفتم قرار دارند. در داده‌ها، موردی از چهار راهبرد بازیابی، درج، لغو و پرانتزسازی مشاهده نشد. نمونه ترمیم‌های انجام شده توسط لرزبانان گویش کهگیلویه‌ای در مکالمات رودررو در زیر آمده است.

#### جایگزینی

مثال (۳۴)

جبار: سردار سلیمانی یه آدمی (.) فرماندهی بوده که با همه نشس و برخاست ایکرده.

særdar Soleymani yæ a:dæmi (.) færmændei budæ ke ba hæmæ nefæssø bærxas ikerdæ.

سردار سلیمانی یک آدمی (.) فرماندهی بوده که با همه نشست و برخاست می‌کرده است.

#### جستجو

مثال (۳۵)

نادر: اتفاقاً بحث دشمنون درباره همی شخص (.) «نوری» بی.

etfaqæn bæhs dufmun dær baræye hæmi fæxs (.) nu:ri bi:.

اتفاقاً بحث دیشب‌مان درباره همین شخص (...) «نوری» بود.

مرتب‌سازی مجدد

مثال (۳۶)

پهزاد: ای کتاب نه مال منه (.) ای کتاب مال من نی.

i keta:b næ mal mænæ (.) i ketab mal mæn ni:

این کتاب نه مال من است. این کتاب مال من نیست.

قالب‌بندی مجدد

مثال (۳۷)

کل ای ماشینل خارجی تو چین می‌سازن (.) چین سازنده‌ی همه ای ماشینله.

Kol i ma:ʃinæl kharji tu tʃin isazen (.) tʃin sazændeɣ hæmey i ma:ʃinæle

همه این ماشین‌ها را در چین می‌سازند (.) چین سازنده همه این ماشین‌هاست.

حذف

مثال (۳۸)

فیلم آخری که دیدم درباره هری پاتر ... هم یه فیلم ترسناک هم دیدم.

film axori ke diyom dərbaræye Harry Potter (.) hæm yæ film tærtnak æm diyom

آخرین فیلم که دیدم درباره هری پاتر (.) یک فیلم ترسناک هم دیده‌ام.

پرش توالی

مثال (۳۹)

محمد: بچیل سعیشون کردن (.) خو حالا بهل بینیم چه ایوی.

bætʃyæl sayʃun kerden (.) xo hala be:l bi:nim tʃe ibuy

بچه‌ها سعی خودشان را کردند (.) خب حالا بگذار بینیم چه می‌شود.

**۵-۶- تفاوت‌ها و شباهت‌ها در مکالمات تلفنی در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای و زبان فارسی**

نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که از بین یازده نوع راهبرد ترمیم، همه آنها توسط شرکت‌کنندگان هر دو گروه مورد استفاده قرار گرفته است. همان‌طور که در جداول (۲) و (۳) قابل مشاهده است بسامد و درصد وقوع یازده نوع راهبرد ترمیم در مکالمات تلفنی توسط دو گروه ارائه شده است. در هر دو گروه دو ترمیم غیرواژگانی و جایگزینی به ترتیب با بسامد ۱۲۷ بار (۱۷/۱۸٪) و ۹۳ بار (۱۲/۵۸٪) در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای و ۴۸ (۲۱/۵۲٪) و ۳۴ (۱۴/۶۵٪) در زبان فارسی بیشترین بسامد وقوع و درصد را به خود اختصاص دادند. در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای دو ترمیم پرانتزسازی با ۲۷ بار (۳/۶۵٪) از تعداد کل ۷۳۹ ترمیم و بازیابی با ۲۱ بار وقوع (۲/۸۴٪) کمترین بسامد و درصد وقوع را دارند. اما در زبان فارسی، قالب‌بندی مجدد و مرتب‌سازی مجدد از تعداد کل ۲۲۳ ترمیم، به ترتیب با بسامد ۱۰ ترمیم (۴/۳۱٪) و ۱۱ ترمیم (۴/۹۳٪) کمترین بسامد و درصد وقوع را به خود اختصاص داده‌اند.



جدول ۲: توزیع فراوانی راهبردهای ترمیم در مکالمات تلفنی فارسی‌زبانان

شماره	راهبرد ترمیم	بسامد	درصد
۱	غیر واژگانی	۴۸	۲۱/۵۲
۲	جایگزینی	۳۴	۱۴/۶۵
۳	حذف	۳۰	۱۳/۴۵
۴	درج	۲۱	۹/۴۱
۵	جست و جو	۲۰	۸/۹۶
۶	بازیابی	۲۰	۸/۹۶
۷	لغو	۱۴	۶/۲۷
۸	پرش توالی	۱۲	۵/۳۸
۹	مرتب‌سازی مجدد	۱۱	۴/۹۳
۱۰	قالب‌بندی مجدد	۱۰	۴/۴۸
	کل	۲۲۰	۱۰۰

جدول ۳: توزیع فراوانی راهبردهای ترمیم در مکالمات تلفنی لری‌زبانان

شماره	راهبرد ترمیم	بسامد	درصد
۱	غیر واژگانی	۱۲۷	۱۷/۱۸
۲	جایگزینی	۹۳	۱۲/۵۸
۳	حذف	۹۰	۱۲/۱۷
۴	مرتب‌سازی مجدد	۸۲	۱۱
۵	قالب‌بندی مجدد	۷۴	۱۰
۶	درج	۶۳	۸/۵۲
۷	جست و جو	۶۲	۸/۳۸
۸	پرش توالی	۵۵	۷/۴۴
۹	لغو	۴۵	۶
۱۰	پراتن‌سازی	۲۷	۳/۶۵
۱۱	بازیابی	۲۱	۲/۸۴
	کل	۷۳۹	۱۰۰

۵-۷- تفاوت‌ها و شباهت‌ها در مکالمات رو در رو در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای و زبان فارسی  
 بررسی داده‌ها نشان می‌دهد که از بین یازده نوع راهبرد ترمیم، ۷ نوع آنها توسط شرکت‌کنندگان زبان لری  
 گویش کهگیلویه‌ای مورد استفاده قرار گرفته است. همان‌طور که در جدول (۴) مشخص است، دو ترمیم  
 غیرواژگانی و جایگزینی بیشترین بسامد و درصد وقوع را به ترتیب با تعداد و درصد وقوع ۳۸ بار (۲۶٪) و ۳۲

بار (۱۲/۹۱٪) از تعداد کل ۱۴۶ ترمیم را به خود اختصاص دادند. دو ترمیم قالب‌بندی مجدد و پرش توالی به ترتیب با ۱۳ بار (۸/۹٪) و ۸ (۵/۴۷٪) کمترین درصد استفاده را به خود اختصاص دادند. چهار راهبرد ترمیم بازیابی، درج، لغو پراتنسازی در این مرحله مورد استفاده قرار نگرفتند.

در مکالمات رودررو، در زبان فارسی، چنانکه در جدول (۵) مشخص است، تنها ۵ نوع راهبرد توسط شرکت کنندگان استفاده شده است. راهبرد ترمیم غیرواژگانی و جایگزینی، مانند زبان لری گویش کهگیلویه‌ای، بیشترین درصد استفاده را به خود اختصاص دادند. در این مرحله از مجموع ۱۲۶ بار ترمیم، ترمیم غیر واژگانی با ۴۲ (۳۳/۳۳٪) و جایگزینی با ۳۶ (۲۸/۵۷٪) بیشترین درصد استفاده را به خود اختصاص داده‌اند. سه ترمیم دیگر یعنی حذف، جستجو و پرش توالی به ترتیب با ۱۷ بار (۱۳/۴۹٪)، ۱۶ بار (۱۲/۶۹٪) و ۱۵ بار (۱۱/۹۰٪) در ردیف‌های بعدی قرار گرفتند.

بنابراین می‌توان مشاهده کرد که ۵ نوع راهبرد ترمیمی که در مکالمات رودررو توسط شرکت کنندگان در زبان فارسی استفاده شده، در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای نیز مورد استفاده قرار گرفتند.

جدول ۴: توزیع فراوانی راهبردهای ترمیم در مکالمات رو در رو زبان لری گویش کهگیلویه‌ای

شماره	راهبرد ترمیم	بسامد	درصد
۱	غیر واژگانی	۳۸	۲۶
۲	جایگزینی	۳۲	۲۱/۹۱
۳	حذف	۲۳	۱۵/۷۵
۴	جست و جو	۱۷	۱۱/۶۴
۵	مرتب‌سازی مجدد	۱۵	۱۰/۲۷
۶	قالب‌بندی مجدد	۱۳	۸/۹۰
۷	پرش توالی	۸	۵/۴۷
	کل	۱۴۶	۱۰۰

جدول ۵: توزیع فراوانی راهبردهای ترمیم در مکالمات رو در رو فارسی‌زبانان

شماره	راهبرد ترمیم	بسامد	درصد
۱	غیر واژگانی	۴۲	۳۳/۳۳
۲	جایگزینی	۳۶	۲۸/۵۷
۳	حذف	۱۷	۱۳/۴۹
۴	جست و جو	۱۶	۱۲/۶۹
۵	پرش توالی	۱۵	۱۱/۹۰
	کل	۱۲۶	۱۰۰

## ۶- بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی این پژوهش بررسی و توضیح راهبردهای ترمیم و تفاوت‌ها و شباهت‌های آنها در مکالمات تلفنی و رودرو در زبان لری گویش کهگیلویه‌ای و زبان فارسی است. چارچوب نظری این مطالعه الگوی نظری شگلاف و همکاران (۲۰۱۳) در زمینه راهبردهای ترمیم است. این راهبردها دو گروه عناصر واژگانی و غیر واژگانی را در برمی‌گیرند. در این پژوهش، داده‌ها بر اساس تقسیم‌بندی یازده‌گانه شگلاف بررسی شده‌اند.

بررسی داده‌های پژوهش نشان می‌دهد که در مکالمات رودرو و تلفنی، شرکت‌کنندگان هر دو زبان بیشترین بسامد از آن خودترمیمی خودآغازی است، که این یافته با نتایج شگلاف و همکاران (۱۹۷۷) مبنی بر ارجحیت سازوکار خود ترمیمی خودآغازی بر سایر انواع ترمیم همخوانی دارد. آنها دلایلی را برای این ارجحیت بیان می‌کنند، از جمله: گوینده ممکن است قبل از تولید عنصر قابل ترمیم نسبت به آن آگاهی داشته باشد، در نتیجه اولین فرصت در ترمیم را به خود اختصاص می‌دهد؛ از آنجا که نوبت گفت‌وگو در اختیار گوینده است، برای ترمیم فرصت کافی دارد؛ شنونده برای احترام، این فرصت را به گوینده می‌دهد.

نتایج مربوط به آغازگرهای واژگانی و غیر واژگانی در داده‌های پژوهش هم حاکی از آن است که هم‌راستا با نتایج سایر مطالعات بر روی ترمیم (شگلاف، ۱۹۷۷؛ کلمن و هیلی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱؛ مقدمی‌کیا و وحیدریپور، ۱۳۹۰؛ امینی و همکاران ۱۳۹۳)، کاربرد آغازگرهای غیرواژگانی در انواع ترمیم‌ها، بر آغازگرهای واژگانی ارجحیت دارد.

همچنین از شباهت‌های کاربرد ترمیم در مکالمات هر دو زبان می‌توان به بسامد بالای جایگزینی اشاره کرد که این امر نیز در مطالعات دیگر مشاهده می‌شود (ژانگ، ۱۹۹۸؛ فاکس و همکاران، ۲۰۱۰؛ کلمن و هیلی، ۲۰۱۱؛ شگلاف، ۲۰۱۳؛ کوآن و ویزر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵؛ عمرانی و هوشمند، ۲۰۱۹). همچنین داده‌ها حاکی از این است که راهبرد حذف بعد از جایگزینی کاربرد زیادی در مکالمات تلفنی و رودرو هر دو زبان دارد که این امر با نتایج پژوهش‌هایی نظیر شگلاف (۲۰۱۳) همخوانی ندارد. البته، بر اساس فاکس و همکاران (۲۰۱۰) می‌توان شباهت‌های موجود در استفاده از راهبردهای خودترمیمی را به ویژگی‌های رده‌شناختی مشترک زبان‌ها نسبت داد.

در رابطه با استفاده گویشوران هر دو زبان از راهبردهای ترمیم، نظر شگلاف و همکاران (۱۹۷۷) را بیان می‌کنیم که عقیده دارند در تعاملات اجتماعی سازماندهی ترمیم در واقع سازوکاری برای سازمان دادن به کاربرد زبان است. همچنین، به نظر آنها، چون زبان ابزاری است در دسترس انسان برای زندگی در دنیای واقعی، کاربرد ترمیم به سازماندهی اجتماعی هم مرتبط می‌شود. کرمس<sup>۳</sup> (۱۹۹۹: ۳۳۳-۳۳۴) بر این باور است که به دلیل سازوکارهای روانشناختی نظارتی بر گفتار که توسط گوینده اعمال می‌شود در رفتارهای خودترمیمی شباهت‌هایی قابل مشاهده است، که البته به گفته وی این امر در یادگیری زبان دوم نیز صادق

1. Colman & Healey

2. Quan & Weisser

3. Kormos

است. توزیع و راهبردهای خودترمیمی الگوهای قیاسی و مشابهی در فرایندهای فراگیری و کاربرد زبان از خود نشان می‌دهند. کلمن و هیلی (۲۰۱۱) نیز، در این باره، به نظام‌های نمادین مشترک بین گویشوران زبان‌های مختلف اشاره می‌کنند. همچنین، به نظر آنها ماهیت تکمیلی الگوهای ترمیم امکان کاربرد الگوهای متفاوت را مهیا می‌کند. به نظر لیدیکوت (۲۰۰۷a: ۲۱۲) یک راهبرد را می‌توان برای محدوده گسترده‌ای از مشکلات به کار برد.

از دیگر نتایج حاصل از پژوهش حاضر، استفاده بیشتر از ترمیم‌ها در مکالمات تلفنی در هر دو زبان در مقایسه با مکالمات رودررو است. این مسأله ناشی از ماهیت متفاوت مکالمه تلفنی است که به دلیل عدم دسترسی مستقیم به مخاطب، عدم امکان بهره‌گیری از علائم ظاهری مخاطب و نیز استفاده از زبان بدن، گوینده تلاش بیشتری در جلب توجه مخاطب و نیز رفع مشکلات در درک وی دارد. کلمن و هیلی (۲۰۱۱) از تأثیر تماس چشمی بر مکالمات رودررو سخن می‌گویند و بر این باورند که گوینده با دیدن مخاطب قادر به تشخیص مشکلات احتمالی وی در درک بوده و تا حد امکان سعی بر پیشگیری از رخداد آنها دارد.

یافته‌های این پژوهش در رابطه با ارجحیت و بسامد استفاده از راهبردهای ترمیم هم‌راستا با نتایج به‌دست آمده توسط ساپوتری (۲۰۱۵)، مقدم‌کیا و وحیدپور (۱۳۹۰)، الحراشه (۲۰۱۵) است. در مطالعه صورت گرفته توسط ساپوتری (۲۰۱۵) جایگزینی با بیشترین فراوانی و از سوی دیگر پرش توالی، تکرار، لغو با فراوانی صفر کمترین راهبرد ترمیم در این مطالعه بودند. یافته‌های این پژوهش در زمینه ارجحیت استفاده از راهبردهای ترمیم تا حد زیادی مطابق با نتایج این پژوهش است. یافته‌های پژوهش الحراشه (۲۰۱۵) نیز حاکی از آن است که اردنی زبان‌ها از ۱۰ راهبرد ترمیم خودآغازی استفاده می‌کنند. به‌علاوه، پژوهش مقدم‌کیا و وحیدپور (۱۳۹۰) در بررسی ترمیم‌ها در گفت‌وگوهای تلویزیونی زبان فارسی نشان داد که کاربرد آغازگرهای غیرواژگانی نسبت به آغازگرهای واژگانی ارجحیت دارد. نتایج حاصل از مطالعه حاضر نیز نشان می‌دهد که استفاده از راهبردهای غیرواژگانی بسیار بیشتر از دیگر راهبردهای ترمیم است.

می‌توان گفت نقش تعاملی ترمیم، یعنی این که شرکت‌کنندگان بعضاً ترمیم را برای اهداف تعاملی و برون‌زبانی در مکالمات به کار می‌برند و نیز شرایط حاکم بر مکالمات و نوع روابط افراد در ایجاد ترمیم‌ها و کاربرد نوع خاصی از آنها تأثیرگذار است. به نظر نگارندگان، توجه به اصول همکاری گرایس (۱۹۷۵) نیز می‌تواند در کاربرد راهبردهای مختلف ترمیم نقش داشته باشد، که این فرض را می‌توان در پژوهش‌های آتی مدنظر قرار داد.

## منابع

- امینی، حیدرعلی؛ نعمتی، مسیح‌اله و شریفی، شهلا (۱۳۹۳). «انواع ترمیم‌ها و جایگاه آنها در توالی نوبت‌ها در گفت و گوهای روزمره زبان فارسی»، *فصلنامه پژوهش زبان و ادبیات فارسی*، شماره سی و دوم. ۱۶۷-۱۸۳.
- مقدم‌کیا، رضا و حیدرپور، پانته آ (۱۳۹۰). «بررسی ترمیم‌های گفتاری در زبان فارسی»، *مجله پژوهش‌های زبان‌شناسی*، سال سوم، شماره اول، ۱۰۱-۱۱۴.
- Al-Harashseh, A. M. A. (2015). "A Conversation Analysis of self-initiated repair structures in Jordanian Spoken Arabic." *Discourse Studies*, 17(4): 397-414.
- Atkinson, M., and Heritage, J. (1984) *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, 266-298.
- Colman, M., and Healey, P. (2011). "The Distribution of Repair in Dialogue." *Proceedings of the Annual Meeting of the Cognitive Science Society*, 33. Retrieved from <https://escholarship.org/uc/item/7zd514km>
- Drew, P. (1997). "Open class repair initiators in response to sequential source of troubles in conversation" *Journal of Pragmatics*, 28: 133-148.
- Emrani, F. and Hooshmand, H. (2019). "A conversation analysis of self initiated self-repair structures in advanced Iranian EFL learners". *International Journal of language Studies*, 13 (1): 57-76.
- Fox, B. A., Maschler, Y., and Uhmman, S. (2010). "A cross-linguistic study of self-repair: Evidence from English, German, and Hebrew." *Journal of Pragmatics*, 42(9): 2487-2505.
- Garfinkel, H. (1967). "Studies in ethnomethodology." Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. In P. Cole, and J. L. Morgan. (eds.), *Syntax and Semantics*, Vol. 3, Speech Acts (pp. 41-58). New York: Academic Press.
- Haddadian, G., and Mahmoodi-Bakhtiari, B. (2018). "Conversational Repairs in Persian Dramatic Discourse: Akbar Radi's Pellekân (The Steps)." *Persian Literary Studies Journal*, 7(11): 65-82.
- Hayashi, G. Raymond, and J. Sidnell (eds) *Conversational repair and human understanding*, (pp. 41-70). Cambridge: Cambridge University Press.
- Jefferson, G. (2004). "Glossary of transcript symbols with an introduction." In: G. H. Lerner (ed.) *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. (pp.13-23). Philadelphia: John Benjamins.
- Kormos, J. (1999). "Monitoring and self-repair in L2." *Language Learning*, 49 (2): 302-342.
- Levant, W. J. M. (1989). "Monitoring and self-repair in speech". *Cognition*, 14: 41-104.
- Liddicoat, A. J. (2007a). *An Introduction to Conversation Analysis*. London: Continuum.
- Liddicoat, A. J. (2007b). "Internationalising Japan: Nihonjinron and the intercultural in Japanese language-in-education policy." *Journal of Multicultural Discourses*, 2(1), 32-46.

- Maynard, D. W. (2013). “Everyone and no one to turn to: Intellectual roots and contexts for conversation analysis.” In: J. Sidnell and T. Stivers (eds.) *The handbook of conversation analysis*, 11-31. United kingdom: Wiley-Blackwell.
- Quan, L., and Weisser, M. (2015). “A study of self-repair operation in conversation by Chinese English learners.” *System*, 49: 39-49.
- Rieger, C. L. (2003). “Repetitions as self-repair strategies in English and German conversations.” *Journal of Pragmatics*, 35(1): 47-69.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., and Jefferson, G. (1974) “A simplest systematics for the organization of turntaking for conversation” *Language*, 50(4): 696-735.
- Saputri, D. Y. (2015). *A Conversational Analysis of Repair In Ellen Degeneres Show Season 11*. Thesis: Yogyakarta State university.
- Schegloff, E. A. (1979). “Identification and recognition in telephone conversation openings.” In Psathas, G. (ed) *Everyday Language Studies in Ethno Methodology*. 23-78. NewYork: Irvington Publishers.
- Schegloff, E. A. (2000). “Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation.” *Language in society*, 29(1): 1-63.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis I*, (Vol. 1). Cambridge: Cambridge university press.
- Schegloff, E. A. (2013). “Ten operations in self-initiated, same-turn repair”. In, M.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G., and Sacks, H. (1977). “The preference for self-correction in the organization of repair in conversation.” *Language*, 53(2): 361-382.
- Tang, C. (2011). “Self-Repair Devices in Classroom Monologue Discourse” *Concentric: Study of Linguistics*, 37 (1): 93-120.
- Zhang, W. (1998). *Repair in Chinese Conversation*. Doctoral dissertation: University of Hong Kong.