



شماره شانزدهم

تابستان ۱۳۹۰

صفحات ۱۰۷-۱۲۲

## بررسی صوری و معنایی نشانه‌های بازخوردی در زبان فارسی

محمدرضا پهلوان‌نژاد\*

دانشیار گروه زبان‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد

مهناز آزادمنش

دانشجوی کارشناسی ارشد زبان‌شناسی

### چکیده

اصواتی مثل «hmm»، «بله»، «جدا»، «mm» و... به کرات در گفتگوها شنیده می‌شوند، اما تاکنون در زبان فارسی بررسی نشده‌اند. این کلمات بر پیشبرد هرچه بهتر گفتگو تأثیر می‌گذارند. اهمیت نشانه‌های بازخوردی در زمان فقدان آنها فهمیده می‌شود. اگر نشانه‌های بازخوردی نابه‌جا به کار رود، در روند گفتگو اختلال ایجاد می‌کند، پس چشم پوشیدن از آنها در تحلیل گفتگوها باعث نادیده گرفتن بخش مهمی از تعاملات روزانه می‌شود. در این مقاله این نشانه‌ها از نظر صورت، معنا، درجه تأثیر و خصوصیات زبرنجیری مؤثر در معنا مورد بررسی قرار می‌گیرند.

**واژگان کلیدی:** نشانه‌های بازخوردی، خصوصیات زبرنجیره‌ای، زیر و بمی، صورت، معنا

---

\*rezapahlavan5@yahoo.com

نشانی پست الکترونیکی نویسنده مسؤل:

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۰/۱۱/۱۷

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۱۲/۲۴

## ۱- مقدمه

در بررسی و مطالعه گفتگوها، گوینده و شنونده اهمیت ویژه‌ای دارند. محققان گوینده را گوینده اصلی و شنونده را گوینده فرعی در نظر می‌گیرند (فوجیموتو، ۲۰۰۷: ۳۶).<sup>۱</sup> شنونده در طول گفتگو ساکت نیست و ممکن است درحالی که به طرف مقابل گوش می‌دهد، کلمه‌ای یا صدایی را بیان کند و یا از علامت‌های زبانی<sup>۲</sup> و غیرزبانی<sup>۳</sup> استفاده کند. این کلمات مکرراً در گفتگوها به کار می‌روند بدون اینکه اخلاقی در صحبت به وجود بیاورند. بنابراین نقش شنونده یک نقش غیرفعال نیست و در هر لحظه از گفتگو شنونده ممکن است گوینده شود. سخنگویان هر زبان با دانستن قواعد پیچیده نوبت‌گیری صحبت می‌کنند. وارد و تسوکاهارا<sup>۴</sup> معتقدند که چگونگی تعامل و هماهنگی سخنگویان در گفتگوهای روزانه یک راز است. وقتی دو نفر با هم صحبت می‌کنند، گفتارشان کمتر با هم تداخل دارد، علی‌رغم اینکه هیچ قانون ثابتی برای اینکه چه کسی باید کی صحبت کند، وجود ندارد (وارد و تسوکاهارا، ۲۰۰۰: ۱۹۷۸).

تحقیقات گذشته در زبان‌شناسی بیشتر بر گوینده و متن تمرکز داشته‌اند. گاردنر<sup>۵</sup> دلایل مختلفی برای بی‌توجهی به شنونده برشمرده است. گاردنر بر این باور است که در دستور سنتی صحبت کردن و گوش دادن دو مهارت مجزا بودند؛ آنچه سخنگویان زبان می‌گویند و یا می‌نویسند، در دسترس است، برخلاف شنیدن و خواندن که فرایندی درونی است و در دسترس نیست. به‌علاوه نشانه‌های بازخوردی<sup>۶</sup> مستقیماً به موضوع گفتگو مربوط نمی‌شود و فقط بر جریان صحبت تأثیر می‌گذارد (گاردنر، ۱۹۹۸: ۲۰۶-۲۰۵). با درک اینکه شنونده نیز در مکالمات روزانه نقش مهمی ایفا می‌کند، اخیراً تحقیقاتی انجام شده که بر شنونده تمرکز دارند و به نشانه‌های بازخوردی نیز به‌عنوان عاملی تأثیرگذار در طول گفتگو توجه می‌کنند. هدف این تحقیق، توصیف نشانه‌های بازخوردی زبان فارسی به منظور روشن شدن اهمیت این نشانه‌ها در گفتگوهاست. بدین منظور نشانه‌های بازخوردی را از نظر صورت، نقش معنایی و خصوصیات زبرنجیره‌ای بررسی می‌کنیم. بررسی این نشانه‌ها در صورت محاوره‌ای زبان فارسی، علاوه بر پاسخ دادن به

1. Fujimoto
2. verbal
3. non-verbal
4. Ward and Tsukahara
5. Gardner
6. back-channel

پرسش‌های مطرح، می‌تواند تأثیر عوامل اجتماعی و فرهنگی بر زبان را روشن‌تر و اهمیت آنها را در آموزش زبان برجسته‌تر نماید.

## ۲- تعریف نشانه‌های بازخوردی

نشانه‌های بازخوردی پاسخی زبانی یا غیرزبانی از جانب شنونده است تا فهم و ادراک خود را از گفتگو نشان دهد. اصطلاح نشانه‌های بازخوردی به دو کانال در حین گفتگو اشاره دارد. کانال اصلی را سخنگو در دست دارد و کانال ثانوی مربوط به شنونده است که صحبت نمی‌کند، ولی تعامل خود را در گفتگو نشان می‌دهد.

بسیاری محققان معتقدند اگر نشانه‌های بازخوردی باعث عوض شدن نوبت شود، دیگر نشانه بازخوردی نیست. به‌عنوان مثال وارد و تسوکاها را (۲۰۰۰) اظهار داشته‌اند که نشانه‌های بازخوردی پاره‌گفتارهایی هستند که یک نوبت کامل را پر نمی‌کنند. بسیاری از زبان‌شناسان نشانه‌های بازخوردی را معادل پاره‌گفتارهای کوتاه می‌دانند، ولی فیسکه و دانکن<sup>۱</sup> این اصطلاح را با مفهوم گسترده‌ای که علاوه‌بر پاره‌گفتار شامل سؤالات یا جملات می‌شد، به کار بردند، مثل جمله «oh, I can't believe it» (به نقل از فوجیموتو، ۲۰۰۷: ۳۹). اینکه یک عبارت نشانه بازخوردی است یا نه، به آنچه که بعد از آن می‌آید بستگی دارد. اگر نشانه‌های بازخوردی منجر به پاسخی از جانب سخنگو شود، دیگر نشانه‌های بازخوردی محسوب نمی‌شود (توتی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۱: ۳۲).

در این تحقیق، نشانه‌های بازخوردی، پاسخ‌های زبانی و غیرزبانی شنونده در جریان گفتگو در نظر گرفته شده‌است، که موجب عوض شدن نوبت نمی‌شود. از پرکاربردترین نشانه‌های بازخوردی می‌توان به «بله، درسته، خوب، آره، دروغ میگی، واقعاً، جداً، ee و hmm» اشاره کرد.

## ۳- پیشینه

نظریه‌های زبان‌شناسی مثل نظریه‌های آستین<sup>۳</sup> (۱۹۶۲) و گرایس<sup>۴</sup> (۱۹۸۲) اغلب بر مقصود گوینده تمرکز دارند. اما برخی دیگر هم به گوینده و هم به شنونده توجه می‌کنند.

1. Fiske and Duncan
2. Tottie
3. Austin
4. Grice

گامپرز<sup>۱</sup> (۱۹۸۲) بر این باور است که نظریه کاربردی گرایس جمله‌بنیاد است و بر پیش‌فرض‌های مشترک در تفسیر مقصود گوینده بنا شده‌است (به نقل از فوجیموتو، ۲۰۰۷: ۳۶). مقصود گوینده برای گامپرز مطرح نیست، بلکه او معتقد است باید بینیم شنونده آن را چگونه تفسیر می‌کند. ما در گفتگوهای روزانه به کمک دانش دستوری، واژگان، دانش بافتی و اطلاعات قبلی معنای جملات را تفسیر می‌کنیم. تحقیقاتی که در زمینه نشانه‌های بازخوردی انجام شده عمدتاً در زمینه‌های نقش معنایی، خصوصیات زبرزنجیره‌ای و آوایی آنها بوده‌است.

### ۳-۱- نقش معنایی

فرایز<sup>۲</sup> (۱۹۵۲) اولین نفری بود که درباره این کلمات کوچک در مکالمات انگلیسی مثل «yeah»، «I see»، «uh-huh» و «yes» نوشت و نقش آنها را توجه به سخنگو دانست (به نقل از کراتو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷: ۹). تقریباً دو دهه بعد، ینگو<sup>۴</sup> (۱۹۷۰) دوباره به این کلمات توجه کرد و اصطلاح نشانه‌های بازخوردی را برای آنها به کار برد (به نقل از فوجیموتو، ۲۰۰۷: ۳۸). از نظر ینگو نشانه‌های بازخوردی شامل تمام پاره‌گفتارهایی می‌شد که نشان‌دهنده گوش دادن و دریافت کردن است.

فیسکه و دانکان اصطلاح نشانه‌های بازخوردی را تعمیم دادند، به طوری که تکمیل جملات، درخواست برای وضوح، بیان مجدد و جواب‌های غیربیانی مثل تکان دادن سر را نیز شامل شد (به نقل از همان).

اسکگلف<sup>۵</sup> به این نکته اشاره می‌کند که «uh-huh» به معنی دقت، علاقه یا فهم نیست، زیرا مؤلفه معنایی‌ای ندارد که نشان‌دهنده این حالت باشد. به باور او نقش «uh-huh» براساس نظریه تجزیه و تحلیل ارتباطی<sup>۶</sup>، اصلاح کردن<sup>۷</sup> است و نشان‌دهنده این است که شنونده مشکلی برای درک مطلب ندارد؛ بنابراین وقتی «uh-huh» می‌گوید نشان‌دهنده این است که گفتگو بدون هیچ مشکلی در جریان است (اسکگلف، ۱۹۸۲: ۹۳-۷۱).

1. Gumperz
2. Fries
3. Cerrato
4. Yngve
5. Schegloff
6. communicative analysis
7. repair

وارد و تسوکاها را (۲۰۰۰) نیز مدعی شده‌اند که در یک گفتگوی در جریان، انواع خنده، آه کشیدن و حتی نفس‌های قابل شنیدن و سرفه کردن نیز می‌توانند معنی‌دار باشند و نشانه‌های بازخوردی محسوب می‌شوند. با اینکه رفتارهای غیرزبانی در گذشته نادیده گرفته می‌شدند، با پیشرفت تکنولوژی، محققان زیادی رفتارهای غیرزبانی را به‌عنوان بخش طبیعی از گفتگو بررسی کردند. وارد و تسوکاها را به این نکته اشاره کرده‌اند که این صداها را می‌توان مانند ناله‌هایی در نظر گرفت که در موقعیت‌های مختلفی به‌کار می‌روند، صورت‌های آوایی مختلفی دارند و به معانی مختلفی مرتبط می‌شوند و می‌توان آنها را نمونه‌هایی از نظام نشانه‌آوایی<sup>۱</sup> در نظر گرفت (۲۰۰۰: ۱۲۰۰). نظام نشانه‌آوایی به معنای قائل شدن به صداها که کوچک‌تر از تک‌واژه‌هاست که معنا دارند. این تئوری با تئوری سوسور در مورد اختیاری بودن علائم در تناقض است (وارد، ۲۰۰۵: ۱۱). وارد در تحقیقی مدعی شده‌است که صداها را غیر لغوی<sup>۲</sup> دارای معانی ترکیبی هستند. مدل وارد برای اصوات، معنا در نظر می‌گیرد که در ترکیب اصوات این معانی نقش دارند. به‌عنوان مثال «o» نشان‌دهنده دریافت اطلاعات جدید است و اصواتی مثل «okay» و «oh» که در «o» مشترک‌اند، این جزء معنایی را نیز در گفتگو دارند (همان: ۲۴).

گاردنر «mm-hm»، «mm» و «yeah» را به‌طور خاص مورد مطالعه قرار داده و بعضی از مشخصه‌های آنها را - مثل خصوصیات زبرزنجیره‌ای و نقش معنایی - بررسی کرده‌است. گاردنر چهار مشخصه معنایی را برای نشانه‌های بازخوردی در نظر می‌گیرد. وی اولین نقش آنها را دوام گفتگو<sup>۳</sup> می‌داند، مثل «mm-hm» و «uhm-hmm» و نقش دیگر را تصدیق کردن، مثل «mm» و «yeah» با آهنگ افتان. اگر این دو، آهنگ خیزان داشته باشند، نقش دوام گفتگو را دارند. نشانه‌هایی چون «oh»، «really» و «right» نقش بیان تعجب را دارند و نشان‌دهنده اهمیت موضوع صحبت برای گوینده‌اند. گاردنر نقش آخر نشانه‌های بازخوردی را عوض شدن موضوع می‌داند، مثل «alright» و «okay» (گاردنر، ۱۹۹۸: ۲۱۵-۲۰۵).

- 
1. sound symbolism
  2. non-lexical sounds
  3. continuer

توتی (۱۹۹۱: ۴۲) دو نقش مجزا برای نشانه‌های بازخوردی در نظر گرفته و معتقد است این نشانه‌ها می‌توانند نقش حمایت‌کننده<sup>۱</sup> - که نشان‌دهنده موافقت با گوینده و درک و فهم سخنان اوست - و نقش تنظیم‌کننده<sup>۲</sup> - که نشان‌دهنده ادامه دادن<sup>۳</sup> و عوض شدن موضوع است - داشته باشند.

### ۳-۲- خصوصیات زبرزنجیره‌ای

به باور گاردنر آنچه باعث می‌شود یک پاره‌گفتار، مثبت، منفی و یا خنثی به نظر آید، خصوصیات زبرزنجیره‌ای آن است. مثلاً وقتی «mm» به صورت طولانی، بلند و با زیر و بمی بالا گفته می‌شود، نشان‌دهنده اثر مثبت پیام بر شنونده است (به نقل از فوجیموتر، ۲۰۰۷: ۴۴). مولر<sup>۴</sup> هم اثر خصوصیات زبرزنجیره‌ای بر پاره‌گفتارها را قبول دارد و در تحقیقات خود خصوصیات زبرزنجیره‌ای ادامه دادن و تصدیق کردن را بررسی کرده‌است (همان).

نشانه‌های بازخوردی به‌طور اتفاقی در گفتار نمی‌آیند و یکی از عوامل تأثیرگذار بر تولید آنها، بیان اطلاعات جدید توسط سخنگو است؛ عامل دیگر نحوی است، مثل پایان یک عبارت دستوری؛ و عامل بعدی خصوصیات زبرزنجیره‌ای است، مثلاً هنگامی که سخنگو در زبان ژاپنی زیر و بمی کم به کار می‌برد، از شنونده انتظار تولید نشانه‌های بازخوردی دارد (وارد، ۱۹۹۶: ۲).

وارد در تحقیق دیگری خصوصیات زبرزنجیره‌ای را در گفتار مصری‌ها بررسی کرده و کم شدن ناگهان زیر و بمی را نشانه‌ای برای تولید نشانه‌های بازخوردی دانسته‌است (وارد، ۲۰۰۷: ۳۲۶). نشانه‌های بازخوردی چندنقشی هستند و نمی‌توان برای آنها دسته‌بندی قاطعی ارائه کرد که براساس آن، هر نشانه در همه موقعیت‌ها با نقش ثابتی به کار رود، بلکه اگر خصوصیات زبرزنجیری نشانه‌های بازخوردی تغییر کند، بر نقش معنایی آنها نیز تأثیر می‌گذارد. به‌عنوان مثال، دمی‌دگی از عواملی است که موجب تمایز «uh-huh» در هنگام موافقت با سخنگو و «uh-uh» در هنگام مخالفت با گوینده است (وارد، ۲۰۰۵: ۱۹).

- 
1. supportive
  2. regulative
  3. continuers
  4. Muller

#### ۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

داده‌های این تحقیق از صد و بیست دقیقه مکالمات روزمره ده سخنگوی فارسی‌زبان جمع‌آوری شده و در ضبط آنها، بافت و حالات سخنگو مدنظر بوده‌است. بافت‌های مورد بررسی، دانشگاه، خانه، خوابگاه و مطب پزشک بوده‌است. داده‌ها آوانویسی نشده‌اند تا خصوصیات مهم زبرزنجیره‌ای و موضع سخنگو در تولید آنها نادیده گرفته نشود. داده‌ها بدون اطلاع گویشوران ضبط شده‌اند، اما بعد از ضبط، اجازه استفاده از مکالمات از گویشوران اخذ شده‌است. روابط گویشوران از خویشاوند، دوست نزدیک و آشنایان تا غریبه‌ها را شامل می‌شود. تمام مکالمات بین یک گوینده و شنونده بوده‌است. در حین ضبط داده‌ها، یکی از نویسندگان مقاله حضور داشته و از این‌رو از ابهامات موجود در تفسیر معنای کلام تا حد امکان جلوگیری شده‌است، اما پاره‌گفتارهای وی در تجزیه و تحلیل‌ها منظور نشده‌اند. به‌طور کلی داده‌ها از چهار منظر صوری، معنایی، آوایی و درجه تأثیر بررسی شده‌اند.

#### ۴-۱- بررسی صوری نشانه‌های بازخوردی

نشانه‌های بازخوردی را از لحاظ صوری می‌توان در دو دسته عمده زبانی و غیرزبانی قرار داد که هر کدام به نوبه خود به زیربخش‌هایی تقسیم می‌شوند. نشانه‌های بازخوردی غیرزبانی، حالات مختلف صورت، مثل حرکت ابروها، تغییر حالات نگاه کردن، خندیدن، لبخند زدن، حالات لب‌ها و حرکت دادن سر هنگام گفتار را شامل می‌شوند. این حالات یا در جایگاه نشانه‌های بازخوردی می‌آیند و یا همراه آنها. برای مثال شنونده با لبخند زدن در طول گفتگو، می‌تواند علاقه خود را به شنیدن، موضوع گفتگو و تأثیر آن نشان دهد.

نشانه‌های بازخوردی زبانی خود به دو دسته لغوی و غیرلغوی تقسیم می‌شوند. واژه‌ها سه مشخصه دارند که نشانه‌های بازخوردی غیرلغوی فاقد آن‌اند: ۱- معنای مشخصی دارند؛ ۲- از لحاظ لغوی به مقوله خاصی تعلق دارند؛ ۳- از لحاظ آوایی تلفظ مشخصی دارند. به‌عنوان مثال «uh-huh» یک نشانه بازخوردی غیرلغوی است که معنای لغوی خاصی ندارد، از نظر آوایی به اشکال مختلفی می‌تواند تلفظ شود و از لحاظ نحوی، در جایگاه خاصی از جمله نمی‌آید. نشانه‌های بازخوردی لغوی در فارسی، شامل کلماتی چون واقعاً، جداً، عجب، که این‌طور، آره، خوب، دروغ می‌گی و... می‌شود. البته تشخیص تمایز نشانه‌های بازخوردی لغوی و غیرلغوی آسان نیست، زیرا نشانه‌های بازخوردی لغوی

نیز معنای واژگانی خود را تا حدودی از دست می‌دهند و برای بیان ضمنی به کار می‌روند، مثلاً در مثال زیر «واقعاً» بیشتر به معنای تعجب به کار رفته‌است:

الف: دیروز مهتاب رو تو خیابون دیدم، گفت دانشگاه قبول شده!

ب: واقعاً!

اصواتی که در نشانه‌های بازخوردی غیرلغوی به کار می‌روند، محدودند. شنیدن اصواتی مثل «hm-ha-hm» در گفتار دور از انتظار نیست، اما هر صدایی در نشانه‌های بازخوردی غیرلغوی استفاده نمی‌شود، مثلاً صدایی مانند «ج» به عنوان نشانه بازخوردی غیرلغوی به کار نمی‌رود. چنان که وارد (۲۰۰۵) هم اشاره کرده‌است، سخنگویان با بهره‌گیری از شم زبانی خود تعداد محدودی صدا را به عنوان نشانه‌های بازخوردی به کار می‌گیرند، ولی به طرق مختلف آنها را با هم ترکیب می‌کنند: «uh-huh»، «hm-hum»، «huh-uh» و... بسیاری از واج‌ها، مثل اکثر سایشی‌ها، انسدادی-سایشی‌ها، نرم کامی‌ها و... در نشانه‌های بازخوردی غیرلغوی حضور ندارند. نشانه‌های لغوی نیز حالات صوری مختلفی دارند که یا شامل پاره‌گفتارهای کوتاه آره، خوب، خیلی خوب، واقعاً و... می‌شود و یا به صورت عبارتهایی برای تکمیل گفته سخنگو می‌آید، مثل نمونه زیر:

الف: دیروز رفتیم کتاب رو سفارش دادیم، ولی کتاب فروشی...

ب: کتاب فروشی بسته بود؟

الف: نه بسته نبود، شاگردش تو مغازه بود، گفت بعداً بیاین.

همچنین می‌تواند به شکل سؤالات کوتاه یا بیان مجدد گفته سخنگو بیاید:

الف: فردا می‌رم اداره.

ب: کجا؟

ج: مهتاب دیروز کلی کتاب برام آورد، خداییش خیلی دختر بامعرفتیه.

د: آره خیلی بامعرفتیه.

پاره‌گفتارهای کوتاه، مثل آره، خیلی خوب، واقعاً	لغوی	زبانی	نشانه‌های بازخوردی
تکمیل گفته سخنگو			
سؤالات کوتاه			
تکرار گفته سخنگو	غیرلغوی	غیرزبانی	
اصواتی چون hm .mm .huh-uh			
	حالات صورت		
	حرکت دادن سر		
	حالات بدن		



#### ۴-۲- مکان نشانه‌های بازخوردی در گفتار

نشانه‌های بازخوردی می‌توانند در نقاط متفاوتی از گفتار بیایند. مکان نشانه‌های بازخوردی هم به گوینده و هم به شنونده بستگی دارد. شنونده می‌تواند نشانه‌های بازخوردی را در هر جای گفتار که می‌خواهد درک، علاقه خود و... را نشان دهد، به‌کار برد، گوینده نیز می‌تواند با خصوصیات زیرنجزیره‌ای، لزوم تولید نشانه‌های بازخوردی را به شنونده بفهماند. اما گاه فقدان نشانه‌های بازخوردی در بعضی مکان‌ها منجر به اختلال در تعامل می‌شود. در کل می‌توان چهار مکان عمده برای نشانه‌های بازخوردی در نظر گرفت:

۱- جایی که گوینده در گفتار خود تردید می‌کند:

الف: دیروز اون دختره رو دیدم که ترم دوم مهمانی گرفته بود... ام... ام...!

ب: huh

الف: اسمش چی بود؟ پانته؟

۲- زمانی که زیر و بمی سخنگو کم یا زیاد می‌شود:

الف: دیروز یه مقاله گرفتم که به موضوعم ربط داشت (زیر و بمی کم شده).

ب: جداً!

الف: آره شانس آوردم.

۳- در آخر جملات:

الف: فردا باید برم دانشگاه.

ب: mmm

الف: ساعت ۸ کلاس دارم.

۴- در حین صحبت سخنگو در نوبت‌های طولانی:

الف: نمی‌دونم منظورش این بود که با یه ماشین دیگه بریم یا همه با هم...

ب: mm

الف: ماشین بگیریم. ولی به نظر نمی‌اومد که دوست داشته باشد...

#### ۴-۳- نقش معنایی نشانه‌های بازخوردی

استفاده از نشانه‌های بازخوردی، فردی است و به سخنگو بستگی دارد. در مثال فوق ممکن بود به جای «جداً» از نشانه دیگری - مثل واقعاً - استفاده شود، درحالی‌که همان معنا را می‌رساند. البته بافت نیز در تغییر معنای نشانه‌های بازخوردی تأثیرگذار است. برای مثال «جداً» در بافت دیگر ممکن است تعجب گوینده را نرساند، بلکه به معنی تأکید باشد:

الف: آنقدر برنامه‌های تلویزیون مزخرف شده که اصلاً دوست ندارم دیگه تلویزیون روشن کنم.  
ب: جداً!

نشانه‌های بازخوردی در تعاملات روزانه نقش‌های معنایی متنوعی را بر عهده دارند. به‌طور کلی می‌توان نشانه‌های بازخوردی را براساس نقش معنایی آنها در دو دسته عمده جای داد: ۱- نشانه‌های بازخوردی عام؛ ۲- نشانه‌های بازخوردی مفهومی.

نشانه‌های بازخوردی عام به مواردی اطلاق می‌شود که در یک گفتگوی طولانی یا سخنرانی و...، شنونده کاملاً از موضوع دور شده‌است و اصلاً به سخنگو توجه ندارد، ولی با این حال سر خود را تکان می‌دهد و یا نشانه‌های بازخوردی را تولید می‌کند. این نوع از نشانه‌های بازخوردی به معنای «درک و فهم و گوش دادن» هستند و تفاوت آنها با نشانه‌های بازخوردی مفهومی در این است که حالات صورت شنونده، فاقد علامتی مثل تعجب، بالارفتن ابروها، تغییر نگاه و... است، زیرا اصلاً متوجه محتوا نشده‌است که بخواند عکس‌العملی مطابق و مناسب آن به وجود آورد.

نشانه‌های بازخوردی مفهومی، واکنش شنونده را به مفهوم گفتار سخنگو نشان می‌دهند. مثلاً وقتی مادری برای کودک داستان می‌گوید، کودک بنا بر محتوا، حالات مختلفی مثل ترس، تعجب، خوشحالی، ناراحتی و... نشان می‌دهد. در تعاملات روزانه نیز نشانه‌های بازخوردی مفهومی، نقش‌های معنایی متنوعی بر عهده دارند و شنونده، علاوه بر گوش دادن، عکس‌العمل‌های دیگری نیز در برابر مفاهیم گفته‌شده نشان می‌دهد. در ادامه این نقش‌ها دسته‌بندی شده‌اند:

۱- تأیید: شنونده سخن طرف مقابل را به نحوی تأیید و تصدیق می‌کند. این دسته از نشانه‌های بازخوردی شامل مواردی چون درسته، آره، راست می‌گی، دقیقاً و... می‌شود که همه آنها با آهنگ افتان بیان می‌شوند و معمولاً با تکان دادن سر همراه‌اند:

الف: اگر اونا یواش‌تر می‌رفتن تصادف نمی‌کردن.

ب: mmm.

الف: مریم شاید یه کم رُک باشه، ولی دختر خوبیه.

ب: آره، دختر خوبیه.

۲- تعجب: شنونده با بیان کلمه یا عبارتی تعجب خود را نسبت به عبارت گفته‌شده نشان می‌دهد، مثل دروغ می‌گی، واقعاً، جداً، oh، نه، خدای من و... که با آهنگ خیزان بیان می‌شوند:

الف: هفته پیش رفتم ثبت‌نام کنم شهریه‌ش پنجاه تومن بود.

ب: چی می‌گی.

۳- ارزیابی: در هنگام صحبت، گوینده و شنونده اطلاعات مشترکی دارند، ولی گاه سخنگو چیزی می‌گوید که شنونده را برای لحظه‌هایی به فکر فرومی‌برد، در این حالت سرعت گفتگو کم می‌شود و شنونده، سخن گوینده را در ذهن خود ارزیابی می‌کند:

الف: به نظر من رو تحقیق باید خوب کار بشه، حالا موضوع هرچی می‌خواد باشه.

ب: شاید.

۴- درک و فهم: گاه سخنگو چیزی می‌گوید که شنونده تاکنون نشنیده و یا به آن توجه نکرده‌است؛ در این صورت شنونده با نشانه‌هایی چون «که‌این‌طور»، «باشه»، «خیلی خوب»، «hmm» و... درک و فهم خود را از موضوع یا ارجاع جدید نشان می‌دهد:

الف: می‌دونی منظورم چیه؟

ب: hmm.

الف: منظورم اینه که یه کم بیشتر تلاش کنی و وقت بذاری.

۵- موافقت: گاه گوینده در مورد عقاید یا واقعیتی سخن می‌گوید و شنونده موافقت خود را با مطلب بیان‌شده اعلام می‌کند:

الف: توی امتحان استخدامی شرکت کن شاید قبول شدی.

ب: خیلی خوب.

۶- مخالفت: برخلاف موافقت، شنونده در راستای عقیده یا واقعیت بیان‌شده مخالفت

خود را اظهار می‌کند:

الف: فردا می‌خوام برم همدان.

ب: nnn.

الف: زود برمی‌گردم، فقط می‌خوام برم ببینم مامانم چطور.

۷- وضوح: گاهی شنونده چیزی را نمی‌شنود، بد می‌شنود و یا متوجه منظور سخنگو

نمی‌شود، از این رو سؤالی می‌پرسد تا منظور سخنگو برایش روشن شود:

الف: مسؤلش گفت باید مدارکو تا آخر ماه ببرم.

ب: تا آخر ماه؟

۸- عکس‌العمل‌های احساسی: شنونده ناراحتی، خوشحالی و یا علاقه خود را به

مفاهیم سخن گوینده نشان می‌دهد:

الف: دیروز رفته بیمارستان، ولی هنوز تازه رسیده بودم که فهمیدم دایه‌ام فوت شده.  
ب: متاسفم.

۹- گوش دادن: شنونده صرفاً گوش می‌دهد، بدون اینکه هیچ ارزیابی یا عکس‌العملی (فهم و درک، تأیید و...) نشان دهد. این گوش دادن به معنای توجه به سخنگوست، مثل am, hmm و uhm با آهنگ افتان:

الف: هفته پیش به مامانت زنگ زدم، بهم گفتن که می‌خوای چی کار کنی.  
ب: mm.  
الف: اما من نظرمو به مامانت هم گفتم...

#### ۴-۴- درجات نشانه‌های بازخوردی

نشانه‌های بازخوردی در میزان تأثیر و شدت در هر کدم از نقش‌ها یکسان نیستند. برای مثال در نقش موافقت، گاهی شنونده کاملاً با عملی موافق است و گاهی موافقت او زیاد نیست، در این صورت هر بار یک نشانه بازخوردی استفاده خواهد شد؛ اگر هم از نشانه‌های بازخوردی یکسانی استفاده شود، بافت و حالات صورت شنونده می‌تواند بهترین وسیله ایجاد تمایز میان درجات نشانه‌های بازخوردی باشد. در واقع می‌توانیم برای نشانه‌های بازخوردی طیفی در نظر بگیریم که در یک سو، میزان نقشی بالا و در سوی دیگر میزان نقشی پایین و در وسط، میزان نقشی خنثی است. «آره» و «بله» که به معنی تأیید به کار می‌روند، از «mm» که به همان معنی به کار می‌رود، تأثیر بیشتری دارند:  
الف: امتحان کردنش که ضرر نداره، چیزی رو که از دست نمیدی.  
ب: آره.

در مثال فوق اگر «mm» به کار می‌رفت، به نظر می‌رسد تأثیر کمتری داشت، به گونه‌ای که گویی برای شنونده تردیدی باقی مانده است.

به‌طور کلی «e»، «mm» و «uh» بدون تغییر زیر و بمی خنثی هستند. نشانه‌های بازخوردی که در دسته‌بندی گوش‌دادن قرار می‌گیرند نیز خنثی هستند، زیرا هیچ مداخله‌ای از جانب شنونده صورت نمی‌گیرد. «hmm» بیشتر از «mm» نشانه تأیید و تصدیق است. حالات صورت تأثیر نشانه‌های بازخوردی را بیشتر می‌کند. به‌عنوان مثال وقتی شخصی با تکان دادن سر و گفتن «mm» تأیید می‌کند، تأثیرش بیشتر است. خنده نیز علاقه بیشتر شنونده را نشان می‌دهد. گرد شدن لب‌ها و یا بالا رفتن ابروها نشان‌دهنده تعجب و درهم‌کشیدن ابروها نشان‌دهنده مخالفت است:

الف: مدیر مسؤولش گفت نصف پول خونه رو نقداً باید بدیم که تازه دو سال دیگه خونه رو بهمون تحویل بدن.  
ب: چه چیز! (با درهم کشیدن ابروها).

«mm» با آهنگ خیزان، وقتی به معنای ارزیابی به کار می‌رود، از «mm» با آهنگ افتان تأثیر بیشتری دارد. نشانه‌های بازخوردی عام که شنونده آنها را بدون توجه به محتوا تولید می‌کند، تأثیر کمی دارند. همچنین تکان دادن سر وقتی به تنهایی و بدون توجه به محتوا باشد و شنونده حواسش به صحبت نباشد، کمترین تأثیر را دارد. خصوصیات زبرزنجیره‌ای نیز از عوامل تأثیرگذار بر شدت نشانه‌های بازخوردی است. وقتی شنونده نشانه‌های بازخوردی را بلندتر تولید کند، تأثیر آن نیز بالاتر می‌رود و یا هنگامی که مدت تولید نشانه‌های بازخوردی طولانی‌تر می‌شود، تأثیر بیشتری دارد:  
الف: خیلی‌ها نظریه فریود رو رد کردن، ولی بعضی جاها هم زیاد بیراه نمی‌گه.  
ب: mm (کشیده).

یکی دیگر از خصوصیات زبرزنجیره‌ای دخیل در میزان تأثیر نشانه‌های بازخوردی، تکرار هجاست. «mmm» از «mm» تأثیر بیشتری دارد. به همین صورت «آره آره» از «آره» و «uhuh» از «uh» مؤثرتر است، ولی در همه موارد این‌گونه نیست:  
الف: بهت گفته بودم که دیروز با مینا حرفم شده بهش گفتم که...  
ب: آره آره.

در مثال بالا «آره آره» به معنی تأیید مؤثرتر و با درجه بالاتری از «آره» نیست، بلکه شنونده می‌خواسته درک خود را نشان دهد و به سخنگو بگوید که زودتر به اصل مطلب بپردازد.

نهایتاً می‌توانیم برای نشانه‌های بازخوردی قائل به یک طیف شویم. در یک سوی این طیف، نشانه‌های بازخوردی عام قرار دارند که به تنهایی در گفتار می‌آیند (مثل فقط تکان دادن سر)؛ در وسط آن نشانه‌های بازخوردی مفهومی جای می‌گیرند که صرفاً نقش گوش دادن را ایفا می‌کنند؛ و در سوی دیگر آن نشانه‌های بازخوردی قرار دارند که با مفاهیم مختلف (مثل تأیید، تصدیق، ارزیابی و...) و همراه با حالات صورت، بلندی و تکرار هجا، و... تولید می‌شوند.

## ۴-۵- خصوصیات زبرزنجیره‌ای

یکی از عوامل تأثیرگذار در معنی، خصوصیات زبرزنجیره‌ای است. برای مثال «بله» با آهنگ افتان به معنی تأیید و موافقت است، ولی با آهنگ خیزان، تعجب و یا وضوح را نشان می‌دهد. واژه «نه» با خصوصیات زبرزنجیره‌ای متفاوت در بافتی به معنی مخالفت به کار می‌رود و در بافت دیگر به معنی تعجب:

الف: دیروز مینا رو تو خیابون دیدم، گفت دکترا قبول شده.

ب: نه!

علاوه بر آهنگ و تکیه، خصوصیات زبرزنجیره‌ای دیگری نیز بر معنی تأثیر می‌گذارند که در اینجا به برخی از مهم‌ترین آنها می‌پردازیم. تکرار هجا که باعث تأثیر بیشتر می‌شود، یکی از خصوصیات زبرزنجیره‌ای و یکی از نشانه‌های تمایل شنونده به گوش دادن و سکوت است. تکرار هجا لزوماً به نشانه‌های بازخوردی دوهجایی محدود نمی‌شود، بلکه ممکن است به نشانه‌های بازخوردی سه‌هجایی یا بیشتر (مثل um-hm-mm) نیز منجر شود. هجاهایی که تکرار می‌شوند عیناً مثل هم نیستند و ممکن است واکه یا همخوانی اضافه یا حذف شود. آهنگ و تکیه در همه هجاها نیز یکسان نیست.

بلندی و شدت صوت در هنگام تلفظ نشانه‌های بازخوردی نیز موضع شنونده را در تعامل نشان می‌دهد. وقتی شنونده پاره‌گفتاری را با اهمیت و بلندی بیشتر بیان می‌کند، میزان اطمینان خود را نشان می‌دهد. همچنین مدت تولید نشانه‌های بازخوردی، معرف تأثیر گفتار بر شنونده و به فکر فرو رفتن شنونده است. به علت متغیر بودن این مشخصه‌ها، دسته‌بندی معنایی نمی‌تواند قاطع باشد. در اینجا برای مثال «mm» با آهنگ‌های مختلف بررسی شده‌است.

۱- mm با آهنگ خیزان و طولانی، به معنی ارزیابی:

الف: امروز تو خیابون تصادف شده بود، یکی قطع نخاع شد، واقعاً زندگی بی‌ارزشه.

ب: mm (طولانی، آهنگ خیزان).

۲- mm با آهنگ افتان و طولانی، به معنی ارزیابی:

الف: خیلی‌ها نظریه فروید رو رد کردن، ولی بعضی جاها زیاد بی‌راه نمی‌گه.

ب: mm (طولانی، آهنگ افتان).

۳- mm با آهنگ افتان، به معنی گوش دادن:

الف: هفته پیش به مامانت زنگ زدم، بهم گفتن که می‌خوای چی کار کنی.

ب: mm

۴- mm با آهنگ افتان، به معنی تأیید:

الف: اگر اونا یواش تر می‌رفتن، تصادف نمی‌کردن.

ب: mm.

۵- mm با آهنگ خیزان، به معنی تعجب:

الف: تو عید یکی از همسایه‌هامون رفته بودند مسافرت.

ب: mm.

الف: وسط شب با یه بچه‌شتر تصادف می‌کنن.

ب: mm (با آهنگ خیزان).

۶- mm با آهنگ افتان، به معنی درک و فهم:

در سطر دوم مثال بالا اگر آهنگ «mm» افتان باشد، نشان‌دهنده درک و فهم است.

۷- mm با آهنگ خیزان، به معنی وضوح.

۸- mm با آهنگ افتان، به معنای عام و بدون توجه به محتوا.

مثال‌های بالا اهمیت توجه به بافت و موقعیت و موضع شنونده را نشان می‌دهند. در همه مثال‌ها حالات صورت متفاوت بوده‌است، که بر معنی تأثیرگذار است. همان‌طور که بیشتر اشاره شد، زیر و بمی در گفتار گوینده نیز یکی از نشانه‌های مکان تولید نشانه‌های بازخوردی است. شایان ذکر است که نشانه‌های بازخوردی پیکره زبانی این تحقیق، زیربخشی از کل نشانه‌های بازخوردی زبان فارسی است. نشانه‌های بازخوردی معمول زبان فارسی براساس این تحقیق به شرح زیر است:

بله بله، بله درسته، حق با شماست، آره بابا، نه بابا، Hmm، وای، ها، Ee، آها، Oh، Vâ، ?â، Mm، Nn، خیلی خوب، متأسفم، چی می‌گی، شاید، Huh، آره آره، راست می‌گی، آخی، خوب، آره، ایول، واقعاً، جداً، بله، جدی، همون، نه، دروغ می‌گی، درسته، انشاءالله، خوشبختانه، احتمالاً، یقیناً، دقیقاً، واقعاً، حتماً، کاملاً، صددرصد، آفرین، احسنت، چه جالب، و همچنین تکرار بخشی از صحبت گوینده و کلماتی مبنی بر درخواست ایضاح و حدس و گمان.

## ۵- نتیجه‌گیری

در مقاله حاضر نشانه‌های بازخوردی از نظر صورت و معنا و درجه تأثیر بررسی شده‌اند. این پاسخ‌های کوتاه نقش معنایی و کاربردی مهمی در گفتگوها دارند و به سخنگو می‌فهمانند که سخنانش چگونه درک می‌شود. در واقع شنونده با تولید نشانه‌های بازخوردی، موضع خود را نسبت به سخنان گوینده نشان می‌دهد. نشانه‌های زبرنجیری و

حالات صورت و بدن در میزان تأثیر این نشانه‌ها تأثیر می‌گذارند. در این مقاله خصوصیات زبرزنجیری نشانه‌های بازخوردی که با معنا مرتبط است نیز بررسی شده و تقسیم‌بندی صوری و معنایی ارائه شده‌است.

نشانه‌های بازخوردی می‌توانند از جنبه‌های مشخصات آوایی، کاربرد جنسیتی، مکان وقوع آنها در کاربردشناسی، کاربرد آنها در آموزش زبان دوم و مطالعات بین فرهنگ‌ها نیز بررسی شوند که در پژوهش‌های بعدی باید به آنها پرداخته شود.

### منابع

- Cerrato, L. (2007), *Investigating communicative feedback phenomena across languages and modalities*, Doctoral thesis: Gothenburg university.
- Fujimoto, D.T. (2007), «Listener responses in interaction: A case for abandoning the term, Backchannel», <http://ir-lib-wilmina.ac.jp/dspace/bistream/10775/48/1/03.pdf>.
- Gardner, rod (1998), «Between Speaking and Listening: The vocalization of understandings», *Journal of pragmatics*, 32(8), pp1177-1207.
- Schegloff, E. (1982), *Discourse as an interactional achievement: Some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences*. Washington: Georgetown university Press.
- Tottie, G. (1991), *Conversational style in British and American English: The case of backchannel: English corpus Linguistics*, London and New York: Longman.
- Ward, Nigel (1996), "Using prosodic clues to decide when to produce back-channel utterances", *International conference on spoken language processing*, 3, pp 1728-1731.
- \_\_\_\_\_ (2005), "Non-lexical Conversational Sounds in American English", In *International Conference on Spoken Language Processing* , PP 325- 328.
- \_\_\_\_\_ (2007), "A Prosodic feature that Invites Back-channel in EgyptianArabic", In *Speech Prosody*, 04, PP 325-328.
- Ward and Tsukahara (2000), "Prosodic features which cue back-channel response in English and Japanese", *Journal of Pragmatics*, 32(8), 1177-1207.