

## درآمدی بر نظام مدیریت گفتمان: نظریه‌ها، مدل‌ها، راهبردها و پژوهش‌ها

علی محمد محمدی\*

استادیار، گروه زبان و ادبیات انگلیسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه اراک، اراک، ایران

(تاریخ دریافت: ۹۵/۰۶/۰۶، تاریخ تصویب: ۹۶/۰۴/۱۹، تاریخ چاپ: مرداد ۱۳۹۶)

### چکیده

بحث اصلی این مقاله پژوهش نظام مدیریت گفتمان است. در این گستره، سه نظریه انسجام، ارتباط، و معرفت‌شناسی ارائه شده‌اند. در گستره هر یک از نظریه‌های انسجام و ارتباط، سه مدل ارائه شده است. با کمک تجزیه و بررسی مدل‌های ششگانه و پژوهش نگره‌های دیگر پژوهشگران، استنباط علمی پژوهش حاضر این است که مدل فریزر (۱۹۹۸) از کاربرد بیشتری در هدایت پژوهش‌ها برخوردار است. گرچه مدل‌های دیگر، از جمله مدل شفرین (۱۹۸۷)، از نظر مباحث علمی و نظری دارای جامعیت، گستردگی و پیچیدگی بیشتریند، ولی دارای مشکلات متعددی هستند. همچنین، نتایج نشان می‌دهد که راهبردهای مدیریت سه گونه‌اند: گوینده - محور، شنونده - محور و گوینده و شنونده - محور. بعضی از راهبردها هم از مشکلاتی برخوردارند. دستاورد بعدی این مطالعه این است که پژوهش‌های انجام شده در این گستره دارای نقاط ضعف گوناگونی بوده و به قول شفرین (۲۰۰۱)، نمی‌توان آن‌ها را در یک مجموعه جامع و در هم‌تنیده نظری و اجرایی گنجانند. در پایان، مجموعه‌ای از راهکارهای پژوهشی، اجرایی، علمی، آموزشی، اجتماعی، مدیریتی و کاربردی برای تسهیل، آموزش و مدیریت گفتمان پیشنهاد گردید.

واژه‌های کلیدی: مدیریت گفتمان، نظریه‌ها، مدل‌ها، راهبردها، پژوهش‌ها.

## ۱. مقدمه

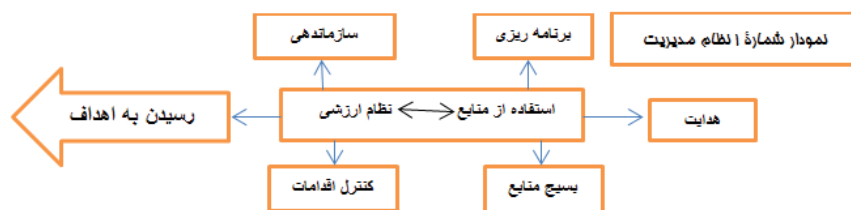
مدیریت از مسائل کلیدی ارتباطات و کنش‌های انسانی برای هم‌کنشی با دیگران است. فرایند گفتمان، پدیده‌ای خلاق و انعطاف‌پذیر است. انسان برای رسیدن به اهداف خود همیشه در کنش و واکنش با خود، دیگران و محیط پیرامون خویش است. برای توفیق در این فرایند و رسیدن به اهداف خویش، از گفتمان استفاده می‌کند. بنابراین، لازم است با شناخت کافی از گفتمان، ابعاد، و عناصر آن، مهمترین موضوع در این گستره، یعنی مدیریت توانش، کنش و واکنش زبانی انسانی را واکاوی و بررسی کنیم. علی‌رغم اهمیت بسیار مدیریت گفتمان در حیات اجتماعی، شناخت ابعاد و روش‌های تمرکز در آن و معرفی روش‌های استنباط پیام، چگونگی تفسیر پیام، نیز نشان‌دادن روش واکنش بایسته، هنوز بررسی جامعی از ابعاد نظری، روش‌ها و راهبردهای آن صورت نگرفته‌است. و لازم است محققان این موضوعات را در چارچوب پژوهش‌های کیفی، اکتشافی، گروهی و هدفمند مطالعه کنند (تریلو، ۲۰۰۲؛ یانگ، ۲۰۱۱). همچنین، با این که پژوهش‌های انجام شده و از جمله پژوهش‌های ایرانی در این گستره (جلیلی فر، ۲۰۰۸؛ رحیمی، ۲۰۱۱؛ رحیمی و ریاستی، ۲۰۱۲؛ تاج‌دین و عالمی، ۲۰۱۲؛ خزایی، ۲۰۱۲؛ رضایی و آقاگلزاده، ۲۰۱۴؛ فقیه و موسایی، ۲۰۱۵؛ محمدی و نژادانصاری، ۲۰۱۴؛ محمدی و دیگران، ۲۰۱۵؛ میرشمسی و علامی، ۲۰۱۳) به قول شفرین (۲۰۰۱)، از نظر علمی پذیرفته‌اند، ولی به شکل جزیره‌های جدا از هم بوده و مکمل هم نیستند. سرانجام نمی‌توان آن‌ها را در یک مجموعه به هم پیوسته و با ثبات ترکیب کرد. افزون بر این، این پژوهش‌ها به معرفی نظام مدیریت گفتمان در جامعه علمی، آموزشی و پژوهشی نپرداخته‌اند. بنابراین، این مقاله در جستجوی یافتن پاسخ پرسش‌هایی پیرامون ماهیت، عناصر، نظریه‌ها، مدل‌ها، و راهبردهای مدیریت گفتمان است. فرضیه این مطالعه این است که معرفی متغیرهای فوق می‌تواند راهگشای پژوهش‌های آینده در این گستره باشد. پس، برای زدودن این کاستی، این پژوهش حاضر بر آن است با رویکردی توصیفی، تحلیلی و تطبیقی، دیدگاه‌های پژوهشگران مطرح و برجسته جهانی در گستره نظام مدیریت گفتمان را واکاوی و بررسی کرده و ماهیت، عناصر، نظریه‌ها، مدل‌ها، راهبردها و ویژگی‌های پژوهش‌های انجام شده را شناسایی کند.

## ۲. پیشینه پژوهش‌ها

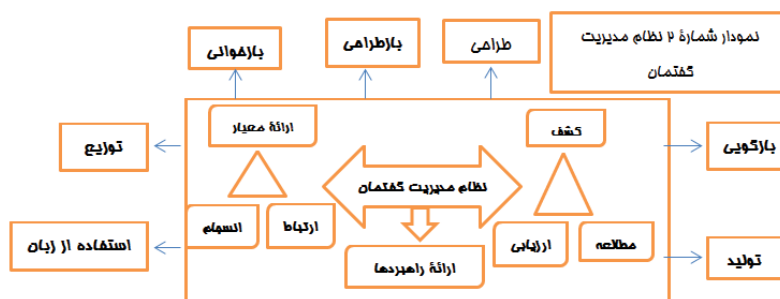
این بخش مقاله به واکاوی و بررسی دیدگاه‌ها و نظرات پژوهشگران در گستره‌های ماهیت، عناصر، نظریه‌ها، مدل‌ها، راهبردها، و پژوهش‌ها در گستره مدیریت گفتمان می‌پردازد.

## ۱،۲. ماهیت مدیریت گفتمان

مدیریت چیست؟ مدیریت فرایندی است که همگی ابعاد فعالیت‌های انسانی را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد. به طور عام، مدیریت فرایند استفاده صحیح، موثر، دقیق، کارآمد و هماهنگ منابع مختلف انسانی و مادی بر پایه نظام ارزشی پذیرفته شده‌ای است که شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت، بسیج منابع و امکانات، و کنترل اقدامات برای رسیدن به اهداف مشخص است (فرهنگ مریم وبستر). نمودار شماره ۱ این فرایند را نشان می‌دهد.



مدیریت گفتمان چیست و چه ابعادی دارد؟ رویکردهای نظری در این گستره کدامند؟ روش‌ها و راهبردهای آن کدام است؟ پژوهشگران و دانشمندان مطرح جهانی این گستره از مطالعات کاربردی علوم انسانی چه کسانی‌اند؟ در گستره گفتمان با کاربرد زبان در جامعه سروکار داریم. پژوهشگر به دنبال کشف نظام استفاده مردم از زبان، به شکل طبیعی آن، در کنش‌های اجتماعی است (یول، ۲۰۱۱). مدیریت گفتمان از موضوعات اساسی در زندگی انسان بوده و توفیق و عدم توفیق در آن تأثیر گسترده‌ای در ابعاد زندگی فردی و اجتماعی دارد. به خاطر وجود کاستی‌هایی در تعاریف موجود، پژوهشگر حاضر نتوانست تعریف یکی از پژوهشگران را گزینه کند. بنابراین با تجزیه و بررسی، ترکیب، و استنباط از منابع گوناگون (اندرسون، ۲۰۰۱؛ بلیکمور، ۱۹۸۷؛ بولینگر، ۱۹۸۹؛ جاکر، ۱۹۹۳؛ ردکر، ۱۹۹۰، ۱۹۹۱؛ شفرین، ۱۹۸۷؛ فریزر، ۱۹۹۹، ۱۹۹۶، ۲۰۱۳؛ والش، ۲۰۰۵) تعریف جدیدی ارائه می‌شود: "مدیریت گفتمان دارای رویکردهای خرد و کلانی است که در نگرش کلان، مدیریت گفتمان به کشف، ارزیابی، و مطالعه گفتمان بر پایه بررسی راهبردهای تولید، بازگویی، طراحی و بازطراحی، توزیع و استفاده از زبان می‌پردازد. در رویکرد خرد، مدیریت عبارت از ایجاد انسجام، ارتباط و ارائه معیار در گستره گفتمان است. همچنین، ابعاد نظری آن دارای نظام‌های مثلثی و از نظر کاربردی شامل ارائه راهبردهاست که در نمودار شماره ۲ نشان داده شده است.



## ۲.۲. عناصر مدیریت گفتمان

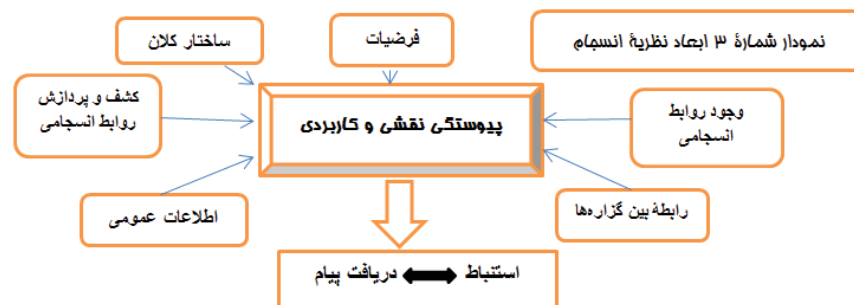
از مهم‌ترین عناصر مدیریت گفتمان، استفاده خلاق، پویا، و انعطاف‌پذیر گوینده/نویسنده و شنونده/خواننده از عناصر زبانی به نام نشانگرهای گفتمانی (discourse markers) در فرایند گفتار است. تجزیه و بررسی دیدگاه‌های پژوهشگران (آیجمیر، ۲۰۰۲؛ اندرسون، ۱۹۹۸، ۲۰۰۱؛ بلیکمور، ۱۹۹۲، ۲۰۰۱؛ بولینگر، ۱۹۸۹؛ جاکر، ۱۹۹۳؛ ردکر، ۱۹۹۱؛ شفرین، ۱۹۸۷، فریزر، ۱۹۹۶، ۱۹۹۹) نشان می‌دهد که آنان نشانگرهای گفتمانی را عناصر ربط‌دهنده زبانی، ابزار پیدایش، حفظ، و گسترش انسجام، عوامل تشخیص وضعیت گفتار و تاثیرگذار بر هماهنگی گفتمانی، عناصر فعال‌کننده گفتمان و مدیریت تفسیر، نشان‌دهنده ابعاد گفتمان، معرفی و مقایسه معیارها، عناصر بازآفرینی و پردازش معنای غیر مستقیم گفتار، متغیرهای راهنمای مخاطب از طریق تقویت یک نگره از میان انگاره‌ها، معرفی نقش‌های منظورشناختی گفتار، و ابزار خاص تفسیر گفتار از طریق آفرینش ارتباط می‌نامند. این نشانگرها روش ترکیب، شکل، معنا، و راهبردهای بایسته و مناسب برای فهم جامع مطالب در فرایند ارتباط انسانی توسط گوینده و شنونده را مشخص کرده و پیدایش انسجام و ارتباط گفتمانی استوار بر استفاده صحیح و نظام‌مند نشانگرهاست. بنابراین، پژوهش در این گستره، راهبردهای مهمی در زمینه شیوه تولید، توزیع، تنظیم، مدیریت و استفاده از متن در بافت‌های مختلف اجتماعی مانند نظام آموزشی، تربیت کارشناس، مدیر، متخصص و مدیریت در ابعاد مختلف اجتماعی و غیره را معرفی می‌کند (والش، ۲۰۰۵). بنابراین، بهره‌وری از نشانگرهای گفتمانی نماد مدیریت موفق گفتمان و تامین‌کننده انسجام و ارتباط در گفتار، متن و کاربردهای مختلف زبان در نظام اجتماعی است (شفرین، ۱۹۸۷). واژه‌ها و عباراتی مانند پس، سپس، با این وجود، به دلیل غیره از نمونه‌های این نشانگرهاست.

### ۳،۲. نظریه‌ها در گستره مدیریت گفتمان

در این گستره سه نظریه ارائه شده‌است: نظریه انسجام، ارتباط و معرفت‌شناسی. در این پژوهش، به تجزیه و بررسی ابعاد، ویژگی‌ها، و انگاره‌های دانشمندان شاخص هر کدام از این نظریه‌ها پرداخته می‌شود. مبنای نظریه‌پردازی در این فرایند، بررسی نقش نشانگرهای گفتمانی است.

#### ۱،۳،۲. نظریه انسجام

یکی از ویژگی‌های اساسی گفتمان، انسجام آن است. این مطالعات از دهه ۱۹۷۰ آغاز شده است (وانگ، ۲۰۱۴). وندایک (۱۹۷۹) مبنای انسجام را فهم جمله بر اساس فهم دیگر جملات تلقی می‌کند که در دو سطح خطی - رابطه بین گزاره‌ها - و کلی - ساختار کلان و کل متن - انجام می‌گیرد. کریستال (۱۹۸۵) پیوستگی نقش (functional connectedness) گفتار را مد نظر قرار داده و می‌پذیرد که انسجام، مبنای اصلی نظام متن بوده و در برگیرنده پیوستگی نقش و کاربردی گفتار است که شامل اطلاعات عمومی افراد، استنباط‌های آنان و انگاره‌های گویشوران زبان می‌باشد. در این رویکرد چستی، مبانی و جایگاه مدیریت گفتمان از منظر رویکرد انسجام موثر و خلاق گفتمان تجزیه و بررسی می‌شود. پژوهشگرانی مانند شفرین (۱۹۸۷)، ردکر (۲۰۰۵)، و فریزر (۱۹۹۰، ۱۹۹۷)، این رویکرد را در گستره نظام مدیریت گفتمان معرفی، توسعه و بررسی کرده و مدل اجرایی معرفی کرده‌اند (زارعی، ۲۰۱۳). مبانی، مفروضات، اصول و کلیات این رویکرد، بر اساس گزاره‌های زیر استوار است: الف) همگی متون دارای انسجامند، ب) مجموعه مشخصی از روابط انسجامی در متن‌ها وجود دارد، ج) کشف و پردازش این روابط انسجامی برای فهم مطلب لازمند. نمودار شماره ۳ ابعاد نظریه انسجام را به نمایش می‌گذارد.



### ۱،۱،۳،۲ مدل شفرین<sup>۱</sup>

شفرین (۱۹۸۷) نخستین پژوهشگری است که در این گستره پژوهش‌های متعددی انجام داده‌است. وی در پژوهش خویش به دنبال کشف راهبردهای فرایند ایجاد انسجام در گفتمان و یافتن پاسخ دقیق به این پرسش بود: هدف ما در استفاده از نشانگرهای گفتمانی چیست؟ در گستره چستی و ماهیت نشانگرها، شفرین آن‌ها را ابزار و عناصر زبانی تلقی کرده و می‌پذیرد که از یک سو این نشانگرها ابزار پیدایش، حفظ و گسترش انسجام گفتمانی، در صورت وجود فرضیه‌های متعدد، بوده و از سوی دیگر آن‌ها عناصر بافت-محورند که وضعیت واحدهای گفتار را مشخص کرده و بر هماهنگی گفتمانی متن اثر گذارند. یعنی این که نشانگرها بین گوینده و فرایند گفتمان، در صورت عدم وجود انسجام ظاهری، رابطه ایجاد کرده و آگاهی او از الزامات و پیچیدگی‌های گفتمانی را گسترش داده و تقویت می‌کند. وجود داده‌های ناکافی، فرضیات متعدد یا نادرست و پیچیدگی شرایط، فلسفه انعطاف‌پذیری در مدیریت گفتمان را اثبات می‌کند. بر این اساس، نشانگرهای گفتمانی تأثیری در فهم محتوایی متن نداشته، ولی وجود آن‌ها برای تشخیص دقیق نوع رابطه موجود بین گزاره‌های پیشین و پسین بایسته‌است (شفرین، ۱۹۸۵). بنابراین، در نگاه این پژوهشگر، گوینده و نویسنده برای تفسیر، طراحی و هدف‌گذاری گفتمان، از نشانگرها استفاده می‌کند.

این پژوهشگر در پژوهش‌های خود به این نتیجه می‌رسد که این نشانگرها بین بخش‌های گفتمان فعلی و قبلی به کمک راهبردهای مختلف رابطه ایجاد می‌کنند. این رابطه‌ها شامل تاکید گوینده بر مسئله و موضوع خاص و جلب توجه مخاطب می‌شود. این موضوع هم در انتقال داده‌ها موثر بوده و هم در افزایش تلقی اهمیت ویژه موضوع خاص اثر گذار است. و سرانجام این مسئله موجب اطمینان خاطر نویسنده، گوینده، و مخاطب می‌شود (شفرین، ۲۰۰۱). به خاطر این که بدون استفاده از نشانگرها، تفاسیر متعددی چون تضاد، رابطه علت و معلولی، نتیجه‌گیری و غیره را از گفتار می‌توان به دست آورد، بدیهی است که یافتن تفسیر دقیق متن و گفتار وابسته به بافت آن است. بنابراین، وجود نشانگرهای گفتمانی بین گزاره‌ها، نوع رابطه، ایجاد شده بین آن‌ها را مشخص می‌کند. شفرین (۲۰۰۱) بر این باور است که بدون استفاده از این نشانگرها، تفاسیر متعددی از متن امکان‌پذیر است. ولی کاربران زبان با استفاده از این نشانگرها، فقط زمینه استنباط یک رابطه را فراهم می‌کنند.



(۲۰۰۵) است. در توصیف رویکرد خویش نسبت به این نشانگرها، آن‌ها را از دو منظر مطالعه می‌کند: فعال‌کننده گفتمان (Discourse Operators) و مدیریت تفسیر (discourse particles). این نشانگرها، شامل عبارتهایی است که نقش اولیه آن‌ها این است که نوع خاصی از رابطه بین واحد گفتمانی و بافت گفتمان جانبی را به ذهن مخاطب نزدیک کرده، ساختار گفتمان را تنظیم می‌کنند و نوع نقش نشانگرهای مدیریت تفسیر گفتار و کلام را تطبیق، تنظیم، تدبیر و اجرا می‌کنند.

همچنین، ردکر (۱۹۹۱) باور دارد که نشانگرهای گفتمانی، شقوق مختلف انسجام را مشخص کرده و انسجام متن، تحت تاثیر واحدهای گفتمان جانبی قرار دارد. در مدل ردکر نیز مانند مدل شفرین، حالات کلامی وضعیت گفتار مورد توجه قرار گرفته است. تنها تفاوت در این است که حالات مشارکت و اطلاعات حذف شده‌اند. ردکر سه حالت باقی مانده را عناصر انسجام نامیده و با اسامی دیگری معرفی می‌کند. ردکر (۱۹۹۰) می‌پذیرد که روابطی که فعال‌کننده‌های گفتمان معرفی می‌کنند، بر حسب این عناصر انسجامی توصیف شده‌اند و طبقه‌بندی می‌شوند. به نظر وی، ساختار اندیشه‌ای است که روابط معنایی را مشخص می‌کنند. دو ساختار دیگر روابط منظورشناختی را نشان می‌دهند. ساختار بلاغی مربوط است به مقاصد غیر مستقیم گوینده و ساختارهای سلسله مراتبی در برگیرنده همگی روابط مرتبط با نظام و ساختار گفتمان، یعنی روابط متوالی میان اجزاء و عناصر است. این ساختارها، تمایز دقیق و روشنی میان روابط انسجام معنایی و منظورشناختی ایجاد می‌کنند. نمودار شماره ۵ نظام مدل ردکر را معرفی می‌کند.



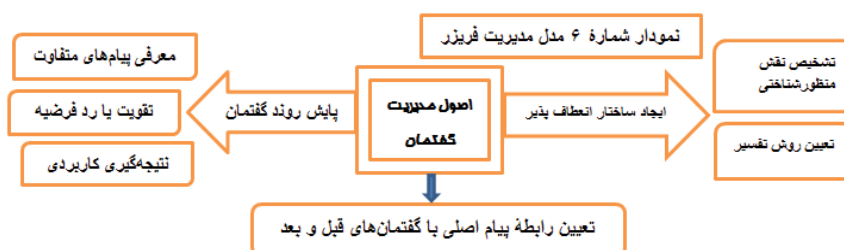
۳،۱،۳،۲. مدل فریزر

فریزر (۱۹۹۹) در معرفی مدل خود، نشانگرهای گفتمانی را زیر مجموعه تحلیل گفتمان



تلقی کرده و اذعان می‌دارد که جایگاه و نقش آن‌ها بر حسب متغیرهای مختلف تغییر می‌کند. این نشانگرها دارای نقش منظورشناختی بوده و به خاطر تاثیر متفاوت، غیر مستقیم، خلاق و انعطاف‌پذیر بر تقویت، گسترش، و کمک به پایش روند گفتمان، از دیگر واژگان زبان، متمایز می‌شوند. این پژوهشگر بر اساس نقش، به طبقه‌بندی نشانگرها اقدام می‌پردازد. ابعاد این طبقه‌بندی از این قرار است: الف) معرفی نتیجه‌گیری کاربردی بر اساس بافت، به کمک کلماتی مانند پس، بنابراین و غیره، ب) تقویت فرض موجود با ارائه شواهد بهتر برای آن با کلماتی چون به علاوه، به اضافه و غیره، ج) ارائه شواهدی دال بر تضاد با فرض موجود با استفاده از کلماتی مثل اما، با این وجود و غیره، و د) مشخص کردن نقش گفتار در گفتمان با کلماتی از قبیل در پایان، به هر حال و غیره. البته مدل او دارای موارد دیگری مانند استنباط، تاکید، تشریح و سازماندهی و غیره نیز می‌باشد.

البته در گستره رویکرد انسجام-محور، مدل فریزر با نظر شفرین و ردکر متفاوت است. فریزر (۱۹۹۰، ۱۹۹۶) نشانگرهای گفتمانی را در قالب عناصر معنایی جمله بررسی کرده و می‌پذیرد که جمله دارای دو نوع داده‌های متمایز است: محتوای گزاره‌ای (propositional) و محتوای منظورشناختی (Pragmatic Content). محتوای گزاره‌ای به حالتی مربوط است که گوینده در جستجوی جلب توجه مخاطب است. در محتوای منظورشناختی، گوینده از علائم مختلفی استفاده می‌کند تا پیام‌های متفاوتی را به مخاطب خویش عرضه کند. از نظر فریزر (۱۹۹۶) نشانگرهای گفتمانی رابطه پیام اصلی با گفتمان قبلی را مشخص کرده و به مخاطب روش، نظام و گستره تفسیر گفتار را نشان می‌دهند (نمودار شماره ۶).



۴,۲. نظریه ارتباط<sup>۱</sup>

گروه دوم پژوهشگران پژوهش‌های خود را بر اساس نظریه ارتباط اسپربر و ویلسون (۱۹۹۵) انجام داده‌اند. طرفداران این نظریه پذیرایند که در این چارچوب، نشانگرهای گفتمانی در خدمت رمزگزاری اطلاعات شناختی و روندی بوده و شبکه‌های ارتباطی بین واحدهای گفتمان را با محدود کردن گزینه داده‌های بافتی، پایش و کنترل می‌کنند که در نتیجه، فرایند ارتباط را به وجود می‌آورند. تفسیرهای گوناگون گفتار و متن، محور این نظریه را تشکیل می‌دهند. مبنای این نظریه ارتباطی انسانی، بر این فرض استوار است که هر گفتار، تفاسیر مختلف و متعددی را داشته و هر یک از این تفاسیر منطبق با شکل و ساختار زبانی متن است. در تفسیر گفتمان موجود در متن، مخاطب سعی می‌کوشد از میان تفسیرهای ممکن، تفسیری را برگزیند که بایسته‌های ارتباط خاصی را برآورده می‌کند. در این رویکرد به مدیریت گفتمان، ارتباط عبارت است از تعادل و هماهنگی میان دریافت‌های شناختی به دست آمده در پردازش گفتار و نیروی صرف شده در رسیدن به اهداف. یعنی این که هدف انسان‌های موفق در فرایندهای شناختی، دریافت بیشترین آثار ممکن با صرف کمترین تلاش پردازشی در کوتاه‌ترین زمان ممکن می‌باشد. در این رویکرد به مدیریت گفتمان، پشتوانه هر گفتار در بهترین شکل ممکن با محوریت ارتباط تضمین می‌شود. بهترین شکل ارتباط گفتار به این معناست که باید دارای تاثیر شناختی و ذهنی کافی بوده و ارزش آن را داشته باشد تا شنونده و مخاطب به تلاش برای پردازش آن اقدام کرده و در بهترین حالت ارتباطی‌ای باشد که گوینده بر اساس توانایی‌ها و علایق خود ایجاد کرده است.

پس، در این رویکرد به هم‌کنشی‌های انسانی، تفسیر گفتار موضوعی تنها مبتنی بر رمزگشایی عناصر زبانی نبوده، بلکه به شدت بر اساس استنباط صورت می‌گیرد. در این فرایند بین ساختار دستوری- معنایی و تفسیر مورد نظر خلاء وجود دارد. این شکاف و خلاء به کمک استنباط مبتنی بر متغیرهای منظورشناختی پر می‌شود (بلیک‌مور، ۲۰۰۱). تفسیر گفتار بر اساس دو فرایند رمزگشایی و استنباط انجام می‌شود که مبنای تفسیر و فهم پیام را تشکیل می‌دهد. به دلیل این که فرایند رمزگشایی فهم ناقصی از مفهوم را برای مخاطب ارائه می‌کند، فرد باید قدرت دریافت خود را گسترش دهد؛ و فرایند دریافت، فرایندی است که در آن فرضیه بنا بر اصل هم‌کنشی ارتباط (Communicative Principle of Relevance) شکل

گرفته و اثبات می‌شود. به علاوه، هر فعالیت هم‌کنشی انسانی، مبتنی بر بهترین پیش‌فرض ارتباطی خاص خود بوده و هرگز گفتار در خلاء و جدای از بافت خود تفسیر نمی‌شود. پردازش گفتار بر اساس مجموعه‌ای از انگاره‌های زمینه‌ای و بافتی مخاطب انجام می‌شود. پس، در چارچوب این نگره، داده‌های جدید با انگاره‌ها و بافت موجود به هم می‌پیوندند و یکی از آثار شناختی سه گانه زیر را پدید می‌آورد: الف) داده‌های نو با انگاره موجود ترکیب شده و شرایط بافتی جدیدی را پدید می‌آورد،

ب) داده‌های نو با بافت ترکیب شده و انگاره موجود را تقویت می‌کند، ج) در نتیجه به هم آمیختگی داده‌های نو با بافت، آن با یک یا چند انگاره موجود در ذهن مخاطب تضاد پیدا کرده و یک یا چند انگاره را حذف می‌کند (اندرسون، ۱۹۹۸). نمودار شماره ۷ ابعاد نظریه ارتباط را معرفی می‌کند.



## ۱،۴،۲. مدل بلیکمور

بلیکمور (۲۰۰۱) در چارچوب رویکرد ارتباط به مدیریت گفتمان، بین دو گونه معنی رمزگذاری شده، تمایز قائل است: مفاهیم و روندها. مفاهیم عناصر معنای گزاره‌ای گفتارند. روندها، فرایند رمزگذاری روش‌های تفسیری را شکل می‌دهند. در چارچوب نظریه ارتباط، نشانگرهای گفتمانی هیچگونه تاثیری بر مفهوم گزاره‌ای گفتار ندارند. بلکه آن‌ها محدودیت‌هایی بر فرایند تفسیر به وجود می‌آورند. به طور کلی، ساختار زبانی که داده‌های روندی را رمزگذاری می‌کند، مخاطب را در چگونگی فهم، دست‌کاری و تفسیر داده‌های گزاره‌ای راهنمایی می‌کند. موضوع فرایند رمزگذاری در گستره نشانگرهای گفتمانی بسیار موثر است. در قالب نظریه ارتباط، نشانگرهای گفتمانی با مشخص نمودن روش فهم گفتار، مخاطب را یاری کرده و در نتیجه تلاش او در فرایند پردازش برای فهم گفتار را مدیریت می‌کند.

به نظر این پژوهشگر، نشانگرهای گفتمانی، نوع بافت‌های مورد نظر، آثار شناختی، نظام ربط و ارتباط را مشخص و محدود می‌کنند. بلیک‌مور (۱۹۹۲) بنابر شرایط سه‌گانه‌ای که مخاطب اطلاعات گفتار را تفسیر کرده و آثار بافتی را فراهم می‌کند، به طبقه بندی نشانگرهای گفتمانی اقدام می‌کند: الف) معرفی کاربردها و کارکردهای بافتی: این نشانگرها کاربردها و کارکردهای بافتی را به وجود آورده و حدود آن را مشخص می‌کنند. ب) تقویت انگاره موجود: این گروه از نشانگرها در خدمت تقویت انگاره‌هایی است که گویندگان و شنوندگان در گفتار قبلی به وجود آورده و مستندات دیگری برای انگاره گفتار پیشین فراهم می‌کنند. ج) مخالفت، تضاد یا محدود کردن انگاره موجود: این دسته از نشانگرها، مدارکی دال بر وجود انگاره متضاد با فرضیه پیشین در گفتار را ارائه می‌کنند. این مدل دارای پتانسیل خوبی از بعد نظری است و شامل ابعاد گوناگون می‌شود. نمودار شماره ۸ مدل بلیک‌مور را معرفی می‌کند.



#### ۲.۴.۲. مدل اندرسون

با اتخاذ رویکردی زبانی و فرازبانی، اندرسون (۱۹۹۸) واحدهای زبانی موثر بر حالات شناختی و روندی را نشانگرهای منظورشناختی نامیده و باور دارد که این عناصر زبانی، از لحاظ تعداد از گستره محدودی برخوردار است، ولی از نظر کاربرد، دارای فزونی داشته، و از نظر لغوی بار معنایی کمتری دارند. نقش‌های منظورشناختی بسیار مهمی در گفتگو دارند. نگاه این پژوهشگر، بین ارتباط و تفسیر گفتار رابطه هم‌کنشی و علت و معلولی وجود دارد. یعنی این که دو فرایند تحت تاثیر یکدیگر قرار داشته و مبنای مدیریت گفتمان از طریق استفاده از نشانگرهای گفتمانی را تشکیل می‌دهند. همچنین، نشانگرهای گفتمانی در خدمت راهنمایی مخاطب بوده و به او نشان می‌دهد که چگونه گفتار را فهمیده و راهبردها، کاربردها و منظور غیر مستقیم گفتار را بیابند.

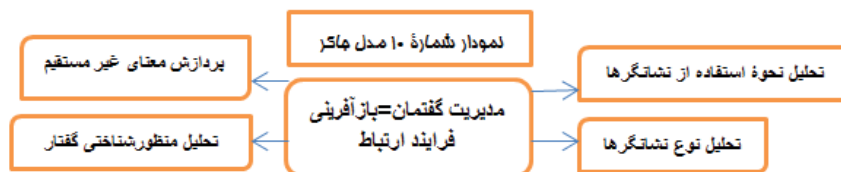
افزون بر این، اندرسون الگوی بررسی نشانگرهای گفتمانی نقش‌گرا را معرفی می‌کند. او

نشانگرهای گفتمانی را بر سه گروه تقسیم می‌کند: الف) نشانگرهایی با نقش متنی: این‌ها در خدمت انسجام و ساختار گفتمانند، ب) نشانگرهای ذهنیت محور: این عناصر نشان‌دهنده نگرش، ذهنیت و تعهد گوینده نسبت به موضوع و انگاره است، ج) نشانگرهای هم‌کنشی: این نشانگرها به مخاطب معطوف بوده و هدف از کاربرد آن‌ها درگیر کردن، مشارکت دادن و دریافت پاسخ از مخاطب است. این پژوهشگر این نقش‌های سه‌گانه را بر اساس آثار مختلف شناختی نشانگرهای گفتمانی در تفسیر گفتار تجزیه و بررسی می‌کند. نگرش و رویکرد اندرسون (۲۰۰۱) در بررسی نشانگرهای گفتمانی و نقش آن‌ها، گستره‌های پژوهشی بکری را در بررسی نشانگرهای گفتمانی به نمایش می‌گذارد که در آینده از ارزش والایی برخوردار بوده و زمینه را برای پژوهش‌های تجربی نشانگرهای گفتمانی فراهم می‌کند. نمودار شماره ۹ مدل اندرسون را نشان می‌دهد.



۳،۴،۲. مدل جاگر

انگاره جاگر به بررسی اقدامات مخاطب متمرکز است. به نظر جاگر (۱۹۹۳)، مخاطب با تجزیه و بررسی نوع و شیوه استفاده از نشانگرها، ارتباط گفتمانی را بازآفرینی کرده و معنای غیر مستقیم، غیر لغوی و منظورشناختی گفتار بعدی را در فرایند بررسی گفتمان، پردازش می‌کند. به نظر جاگر، بافت از پویایی گسترده‌ای برخوردار بوده و لازمه توفیق در آن، مدیریت گسترده، قدرتمند و به موقع افراد، شرایط و متغیرهای زبانی برای تولید، توزیع، تنظیم و سرانجام مدیریت عام گفتمان است. نمودار شماره ۱۰ این مدل را معرفی می‌کند.





نشان داده شده‌اند. از مجموع ۴۵ راهبرد، ۳۴ راهبرد مربوط به گوینده‌است که ۷۷٪ موارد را شامل می‌شود. از این تعداد ۷ راهبرد متعلق به شنونده است و در مجموع ۱۵,۵٪ کل راهبردها را در بر می‌گیرد. و سرانجام، ۴ راهبرد را هم گوینده و هم شنونده استفاده می‌کنند که فقط ۹٪ راهبردها در این گروه قرار می‌گیرند.

### ۷,۲. پژوهش‌های انجام یافته در گستره مدیریت گفتمان

بررسی حدود چهل مقاله نشان می‌دهد که این پژوهش‌ها شامل مسائلی چون نقش، هم‌کنشی بین نشانگرها و دیگر متغیرها، ماهیت و مفهوم آن‌ها، استفاده از آن‌ها در موارد خاص، چارچوب بررسی آن‌ها، و تجزیه و بررسی نشانگر خاص در موقعیت خاص است. همچنین، بیشتر این پژوهش‌ها در گستره آموزش و کاربرد زبان انگلیسی در کشورهای مختلف بوده است. یعنی این که این پژوهش‌ها تک‌زبانانه‌اند. افزون بر این، بیشتر این پژوهش‌ها فقط به بررسی یک گروه، منحصر به بررسی یک نشانگر، آموزش به یک گروه، و استفاده از یک روش پژوهشی محدود می‌باشند (نژادانصاری و محمدی، ۲۰۱۴).

### ۳. بحث و بررسی

در گستره توصیف نظام و ابعاد مدیریت گفتمان، این مقاله تعاریف، عناصر، انگاره‌ها، مدل‌ها، راهبردها و پژوهش‌های گوناگون را بازگشود. محور مدیریت گفتمان، شناخت، بررسی، و بهره‌وری منطقی، مستدل، و موشکافانه از نشانگرهای گفتمانی است، و این نظام دارای دو بعد نظری و عملی است. بعد نظری آن شامل رویکردهای انسجام، ارتباط و معیار است و بعد عملی آن را مطالعه، کشف و ارزیابی متغیرها شکل می‌دهد. در موضوع راهبردها، روش‌های مدیریت از نگاه پژوهشگران در سه گستره راهبردهای گوینده-محور، شنونده-محور و گوینده/شنونده-محور طبقه‌بندی شدند. ابعاد مطالعات هم معرفی شدند. در این بخش، ابعاد و نقاط قوت و ضعف نظریه‌ها و مدل‌ها، پژوهش‌ها و وضعیت راهبردها تجزیه و بررسی می‌شود.

جدول شماره ۱ راهبردهای مدیریت گفتمان گوینده-محور

۱	نشان‌دادن توجه	نمایش توجه خود به حرف مخاطب و دنبال کردن رشته کلام
۲	پایان نوبت	ابراز پایان سخن و گفتمان و واگذاری ادامه کلام را به مخاطب
۳	درخواست موافقت	موافقت مخاطب با گفتمان جاری
۴	پایش دریافت و درک مخاطب	ارزیابی درک صحیح گفتمان در شرایط عدم وجود گفتگوی چهره به چهره و غیره
۵	تقویت و تلطیف تاثیر کلام	برای تقویت یا تلطیف و کاهش بار محتوایی و گزاره‌ای در جریان گفتار
۶	پیوستگی اجتماعی	برای ایجاد پیوست، قرابت و هماهنگی اجتماعی در گفتار
۷	درخواست اقدام	برای جلب توجه مخاطب هنگام تلفن کردن
۸	راهنمایی و ارائه چارچوب	تاکید بر مسئله‌ای خاص، تغییر موضوع گفتگو، و گزارش سخنان دیگران
۹	نمایش تأمل و تردید	گفتگوی غیر مستقیم و ناقص به خاطر چالش و فراهم کردن زمینه استنباط برای مخاطب
۱۰	مقابله با تاثیر منفی فضا	مقابله با تضادها مخالفت‌ها، رد خواسته‌ها، عدم مخالفت با پیشنهادها
۱۱	مدیریت خلاء و مکث در گفتگو	پر کردن خلاء به هنگام تردید ناشی از بازخوردهای مخالف، جستجوی زمان برای تفکر
۱۲	آغاز گفتمان/پایان گفتمان	شروع و پایان گفتمان در جلسه، کلاس و غیره
۱۳	گرفتن و دادن نوبت	به دست آوردن رشته کلام به دست و یا رها کردن آن برای تسهیل تعامل
۱۴	نگه‌داشتن نوبت	ادامه گفتگو و ندادن نوبت به دیگران به طرق گوناگون
۱۵	نمایش وابستگی سلسله مراتبی	نشان‌دادن به هم پیوستگی مطالب در جریان گفتار
۱۶	نمایش تأمل و تردید	گفتگوی غیر مستقیم و ناقص به خاطر چالش و فراهم کردن زمینه استنباط برای مخاطب
۱۷	جستجوی تأیید و ذهنیات مشابه	برای جلب مشارکت و همکاری مخاطب در فرایند هم‌کنشی در جامعه
۱۸	نشان‌دادن احترام و حفظ آبرو	استفاده از کلمات و عبارات رسمی و محترمانه برای حفظ اعتبار و شخصیت افراد
۱۹	علامت‌گذاری	نشان‌دادن شروع، ادامه، پایان و رابطه مطالب بحث شده در گفتگو توسط گوینده
۲۰	تاکید	هدایت و تنظیم دقیق اطلاعات در سطح شناختی
۲۱	شاخص اطلاعات	معرفی اطلاعات جدید و قدیم
۲۲	القای منظور	بیان قصد و هدف گوینده به شکل غیر مستقیم
۲۳	ارائه تفسیر	ابراز نگرش و ذهنیت نسبت به اقدامات، حالات و رویکردها
۲۴	رابطه بین دو بخش گفتار	مشخص کردن رابطه بین گفتار قبلی و بعدی



درآمدی بر نظام مدیریت گفتمان: نظریه‌ها، مدل‌ها، راهبردها و پژوهش‌ها ۷۷

۲۵	مدیریت ساختار گفتمان	نشان‌دادن تاثیر گفتار بعدی بر ساختار کلی گفتمان
۲۶	جهت‌دهی به موضوع	مشخص نمودن ذهنیت و نگرش گوینده نسبت به موضوع بعدی و آینده در گفتمان
۲۷	توجه	نمایش وقوع تغییر در موضوع گفتار
۲۸	ساختار فعالیت	نمایش روش‌های بیان افکار و نظرات
۲۹	ساختار گزاره‌ای	نشان‌دادن رابطه خاص بین گزاره‌ها در گفتمان
۳۰	تضاد	انعکاس مخالفت گفتار فعلی با معنای گفتار قبلی
۳۱	گسترش و تشریح	تقویت و گسترش گفتار قبلی
۳۲	استنباط	انعکاس اثر گفتمان قبلی در پیدایش گفتار فعلی
۳۳	تضاد	انعکاس مخالفت گفتار فعلی با معنای گفتار قبلی
۳۴	دلیل و علت	بیان رابطه اعمال و افکار و توجیه آن رابطه

جدول شماره ۲ راهبردهای مدیریت گفتمان شنونده-محور

۱	موافقت یا تایید شنونده	نشان‌دادن نظر موافق و تایید حرف گوینده
۲	نشان‌دادن پاسخ و عکس‌العمل	نشان‌دادن پاسخ و عکس‌العمل به گفتمان
۳	نشان‌دادن فهم مطالب	نمایش فهم گفتار گوینده در جریان گفتمان
۴	به آگاهی رسیدن	واکنش به شنیده‌ها با هراس ناگهانی، تعجب، یا فهم ناقص و سرانجام مخالفت
۵	درخواست توضیح و تشریح	قطع سخن گوینده به خاطر عدم فهم آن از طریق سوال
۶	قطع کلام	نوبت‌گیری در سکوت محدود گوینده برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست توصیف
۷	توجه	نمایش وقوع تغییر در موضوع گفتار

جدول شماره ۳ راهبردهای مدیریت گفتمان گوینده/شنونده-محور

۱	بازگویی	از طریق سه روش دگرگویی، اصلاح و تمثیل
۲	تغییر موضوع	برای اعلان خروج از موضوع، تغییر موضوع یا تغییر جزئی در موضوع
۳	اصلاح سخن و بیان خویش	اصلاح کردن سخن خود و دیگران در گفتمان
۴	رابطه بین دو بخش گفتار	مشخص کردن رابطه بین گفتار قبلی و بعدی

### ۱.۳. بررسی و تحلیل نظریه‌های مدیریت گفتمان

موضوع بحث این بخش، بررسی، مقایسه و تطبیق نظریه‌ها و مدل‌های موجود در آن‌ها از منظر پیچیدگی، گستردگی، و کاربردی بودن آن‌هاست. نخست ابعاد نظریه انسجام بررسی می‌شود. سپس، ویژگی‌های رویکرد ارتباط بررسی می‌شود. و پس از آن، رویکرد معرفت‌شناختی مدیریت گفتمان بحث خواهد شد.

#### ۱.۱.۳. نظریه انسجام

نظام انگاره انسجام بر پیوستگی نقشگرا و کاربردی در راستای استنباط و دریافت پیام مبتنی است که وجود روابط و انگاره‌های انسجامی، رابطه بین گزاره‌ها و کشف این روابط، چارچوب‌های عملیاتی و اجرایی آن را تشکیل می‌دهد. درگستره این انگاره سه مدل مدیریت شفرفین، ردکر و فریزر ارائه شده‌اند.

مدل شفرفین دارای ساختاری پیچیده، مستطیلی و چند بعدی بوده و بر اساس تشخیص، کشف واحدها و رابطه‌ها، گسترش آگاهی و انعطاف‌پذیری، و سرانجام تسهیل فرایند تفسیر، انتخاب و نمایش رابطه‌ها استوار است. نتیجه آن دریافت بوده و فرد را قادر می‌سازد تا رابطه و تفسیر دقیق را از میان تفاسیر و روابط مختلف برگزیند. اصول مدیریت ردکر دارای ساختار مثلثی پویا سازی، مدیریت تفسیر و تشخیص انسجام است. پویا سازی، شامل هماهنگی بین گفتمان‌ها و تنظیم ساختار گفتمان بوده، مدیریت تفسیر در برگزیده تطبیق، تنظیم و تدبیر فرایند است و تشخیص انسجام متضمن تشخیص روابط و مقاصد است. نظام مدیریت فریزر هم دارای ابعاد مثلثی ایجاد ساختار انعطاف‌پذیر، تعیین رابطه و پایش روند استوار است که از طریق تشخیص نقش، تعیین روش تفسیر و معرفی پیام مورد نظر از میان پیام‌ها منجر به تایید یا رد انگاره‌ها شده و زمینه مدیریت را فراهم می‌سازد.

در نگاه اولیه و کلی، عبارات، کلمات و گزاره‌های کلیدی هر سه پژوهشگر و نظریه‌پرداز در گستره رویکرد انسجام گفتمان در راستای هم قرار داشته و بر کشف رابطه‌ها، ایجاد هماهنگی میان گفتمان‌ها، مدیریت فرایند تفسیر، بسترسازی و گزینش مبتنی است. بین دیدگاه آنان تفاوت‌هایی دیده می‌شود. مدل شفرفین دارای جهت‌گیری جامعه‌شناختی زبان بوده و گفتمان را تنها واحدی زبانی بلکه فرایندی مبتنی بر هم‌کنشی اجتماعی تلقی می‌کند. او، همچنین، ادعا می‌کند که هم روش پژوهش جامع کمی و کیفی را معرفی و هم رویکرد کامل زبان‌شناختی و جامعه‌شناختی را پیشنهاد کرده‌است. یعنی این که او نشانگرهای گفتمانی را از

ابعاد گوناگونی چون کاربرد، مکان، هدف، نوع ساختار استفاده‌شده و معنی آن و سرانجام بر حسب نوع شرایط بررسی نموده‌است.

فریزر (۱۹۹۰، ۱۹۹۸) در مدل خود، مفهوم جمله را مد نظر قرار داده و شیوه تاثیر این عناصر منظورشناختی بر ارتباط پیام جمله با پیام جمله قبلی را بررسی می‌کند. بحث فریزر به تمایز میان معنای گزاره‌ای و معنای منظور شناختی متکی است و آن‌ها را به نشانگرهای منظورشناختی، تفسیری و هماهنگ کننده تقسیم می‌کند. همچنین، فریزر بر نقش سلسله مراتبی نشانگرها تاکید داشته، رابطه بین دو بخش گفتمان را مد نظر قرار داده و بر روند تفسیر پیام توجه دارد، نه محتوا. شفرین (۲۰۰۱) آن را نادرست تلقی کرده و معتقد است که تمایز ایجاد شده بین معنای گزاره‌ای و منظورشناختی موجب عدم توجه به نقش‌های چندگانه نشانگرهاست.

از منظر ردکر (۱۹۹۰) موضوع اصلی در نظریه انسجام گفتمان این است که افراد چگونه واحدهای ساختاری در گفتمان را نشان داده و چگونه رابطه بین این واحدها را مشخص می‌کنند. یعنی این که رابطه بین این واحدها تنها از نوع معنایی و گزاره‌ای نیست، بلکه این رابطه، رابطه‌ای منظورشناختی هم بوده و خود خواننده و شنونده این روابط را به کمک بررسی نشانگرهای گفتمانی توجه می‌کند. پس، انسجام دارای دو بال گزاره‌ای و منظورشناختی است. و در هر متن و گفتاری هم دو نوع رابطه منظورشناختی وجود دارد: روابط بلاغی (*rhetoical*) - رابطه قوی بین باورها و مقاصد پیوست آن‌ها مانند توجه یا نتیجه‌گیری - و روابط متوالی (*sequential*). روابط متوالی به هنگام عدم وجود رابطه گزاره‌ای و بلاغی مصداق پیدا می‌کرده و شامل حرکت به سوی نکته بعدی است و یا ممکن است در برگیرنده تفسیر، اصلاح، دگرگویی، خروج از موضوع یا حتی قطع سخنان فرد بشود (ردکر، ۱۹۹۰). بنابراین، نکته کلیدی در نظریه ردکر، مکمل هم بودن ساختارهای معنایی و منظورشناختی در نظریه انسجام گفتمان است. از این منظر، دیدگاه‌های شفرین و ردکر شبیه هم بوده و با مدل فریزر متفاوت است.

از نظر کاربرد، وضعیت این مدل‌ها چگونه است؟ کدامیک از کارایی بیشتری در راهنمایی پژوهشگران برخوردارند؟ مدل شفرین دارای گستردگی و پیچیدگی بیشتری است. به طور خلاصه می‌توان گفت که مدل شفرین دارای ساختارهای غیر زبانی و زبانی است. رابطه طرفین گفتگو با یکدیگر و یا گفتارشان در یک چارچوب مشارکت تعریف و مشخص می‌شود. دانش و فرادانش طرفین گفتگو در ساختار اطلاعاتی مدیریت شده و سازماندهی می‌گردد. در مدل

شفرین انسجام نتیجه تلاش طرفین گفتگو برای درهم‌تنیدگی گفتار، کنش، معنا و دانش است. مدل ردگر از مشکل پیچیدگی و گستردگی مدل شفرین برخوردار نیست ولی از عدم ارائه راهبرد خرد رنج می‌برد.

مدل فریزر دارای بیشترین کاربرد در اجرای پژوهش‌هاست و استفاده از فهرست (inventory) راهبردهای خرد و کلان او را در بسیاری از پژوهش‌ها شاهدیم. دلایل آن چیست؟ علل آن عبارتند از ارائه چارچوب جامع و راهبردهای کاربردی و خرد و کلان. به علاوه، طبقه‌بندی او دارای ابعاد مختلف، محدود به کلمات و عبارات و حذف صداهاست که فرایند انجام پژوهش را تسهیل می‌کند. نقاط ضعف مدل او همان ایجاد تمایز بین معنای گزاره‌ای و منظورشناختی و حذف صداهایی چون ام، ای و غیره است.

### ۲.۱.۳. نظریه ارتباط

محور نظریه ارتباط تفسیر گفتار بوده و مبانی عملی آن بر پایش، ارتباط، رمزگذاری، و استنباط قرار گرفته‌است. در چارچوب این رویکرد سه مدل بلیک‌مور، اندرسون، و جاکر ارائه شده‌است. محور مدل بلیک‌مور، راهنمایی مخاطب بر اساس معرفی حدود ارتباط، شناخت مسائل تفسیر و بررسی کارکردهای بافت است. حلقه‌های بعدی اصول این مدل را مدیریت تلاش در فهم گفتار به کمک کشف آثار شناختی بافت، بررسی و دستکاری داده‌ها و شناخت روش‌های تفسیر تشکیل می‌دهند که منجر به تایید یا رد انگاره گردیده و دقت فرد در مدیریت گفتمان را گسترش می‌دهد. مبنای مدل اندرسون را هم‌کنشی ارتباط و تفسیر در یک نظام مثلثی شناخت منظور، نقش گفتمان و روش فهم گفتار شکل داده و هدف آن کشف راهبردهاست که اقدامات مخاطب و نگرش‌گوینده موجب ایجاد انسجام گردیده و شناخت شرایط گفتمان و مدیریت آن را تسهیل می‌کند. دیدگاه‌های این دو پژوهشگر در گستره مدیریت، بر محور ارتباط و تفسیر بوده و بررسی نظام بافت و آثار شناختی آن و آگاهی از روش‌های هم‌کنشی با اطلاعات و متن ابعاد آن را تشکیل می‌دهند. بررسی مدل بلیک‌مور (۲۰۰۱) نشان می‌دهد که از نظر او موضوع اصلی در نظریه ارتباط مسائل ذهنی انسان است. یعنی این که او ضمن رد رویکرد انسجام می‌پذیرد که فهم گفتمان نتیجه پذیرش انسجام نیست، بلکه فهم گفتمان نتیجه تلاش انسان برای کشف ارتباط است. بنابراین، باید موضوع ارتباط جایگزین انسجام شود. ارتباط تفسیر ذهنی مطالبی است که فرد می‌خواهد در فرایند هم‌کنشی منتقل کرده و در تفسیر و فهم کلی مخاطب موثر باشد و تلاشی است برای اثبات آن. البته، مدل اندرسون هم مدلی

نقشگراست و نشانگرها را به سه گروه متنی، ذهنی و هم‌کنشی تقسیم می‌کند که ایجاد ارتباط بین این نقش‌ها و آثار شناختی نشانگرها در گفتار منجر به تفسیر گفتار می‌شود. مدل جاکر هم الگوی پژوهشی مناسبی است، ولی فقط برای بررسی نشانگر "خب" (Well) ارائه شده‌است و برای بررسی دیگر نشانگرها کارایی ندارد (محمدی و دیگران، ۲۰۱۵).

### ۳.۱.۳. نظریه معرفت‌شناسی

مقایسه و تطبیق معیارها در مرکز ثقل نظریه معرفت‌شناسی بوده و به معرفی بافت غیر مستقیم، نامتعارف و منظورشناسانه می‌پردازد. در مقایسه با انگاره‌های انسجام و ارتباط، انگاره معرفت‌شناسی بولینگر از گستردگی، انعطاف و ابعاد خاصی برخوردار نبوده و به همین خاطر توسعه و گسترش نیافته و پژوهشگران بسیاری به توصیف و تشریح آن اقدام نموده و در پژوهش‌های خویش از آن استفاده نکرده‌اند.

نتیجه کلی این است که - به غیر از فریزر و جاکر - گرچه پژوهشگران و نظریه‌پردازانی چون شفرین، ردکر، بلیکمور و اندرسون، می‌احث نظری گسترده و پیچیده‌ای مطرح کرده‌اند ولی در ارائه طبقه‌بندی جامع و راهبردهای دقیق خرد و کلان موفق نبوده و مباحث آنان بیشتر ناظر بر کلیات و مفاهیم انتزاعی بوده‌است. ولی مدل فریزر از این نقایص رنج نمی‌برد و در بیشتر پژوهش‌ها از آن استفاده شده‌است که پژوهشگران دیگری چون یانگ (۲۰۱۱)، لنک (۱۹۹۸)، فورکو (۲۰۱۴) سیمون و اندربرگن و ایجمیر (۲۰۰۴)، و ارمن (۲۰۰۱) نیز آن را تایید کرده‌اند.

### ۲.۳. بررسی و واکاوی پژوهش‌ها در گستره مدیریت گفتمان

پژوهش‌های انجام شده در این گستره از چه ویژگی‌هایی برخوردارند؟ نظر دانشمندان مطرح در باره آن‌ها چیست؟ از نظر کارشناسان، پژوهش‌های مطلوب و ایده‌آل در این گستره چه ویژگی‌هایی باید داشته باشند؟ بخشی از ویژگی‌های پژوهش‌های انجام شده در گستره نشانگرهای گفتمانی از نظر شفرین (۲۰۰۱) در مقدمه بیان شد. او معتقد است که این پژوهش‌ها به شکل جزایر جدا از هم بوده، مکمل همدیگر نیستند، و دارای درهم‌تنیدگی لازم برای اثبات یا ارائه یک نظریه علمی معتبر نمی‌باشند. نژادانصاری و محمدی (۲۰۱۴) به این نتیجه رسیدند که این پژوهش‌ها به مطالعه مسائلی چون نقش نشانگرها، تعامل بین نشانگرها و دیگر متغیرها، ماهیت و مفهوم نشانگرها، استفاده از آن‌ها در موارد خاص، چارچوب بررسی

آن‌ها، و تجزیه و بررسی نشانگر خاص در موقعیت خاص محدود شده‌اند. محدودیت دیگر آن‌ها، تنها بررسی آموزش زبان انگلیسی، گفتگوهای خانوادگی، مکالمات دادگاه، و بررسی سرمقاله روزنامه‌هاست. همچنین، این مطالعات بیشتر یک‌زبانه، کمی و به ندرت کیفی بوده، به توضیح، توصیف و کشف درصد فراوانی، کاربرد همزمان، و جایگاه این عناصر در جمله و گفتار پرداخته‌اند (فورکو، ۲۰۱۴؛ سیمون‌واندن‌برگن و ایجمیر، ۲۰۰۴).

ایده‌آل و کمال مطلوب پژوهش‌ها در این گستره کدامند؟ دو گروه از پژوهشگران در این زمینه اظهار نظر کرده‌اند: نخست دقت و توجه به ماهیت مسئله و دوم خروج از پژوهش‌های تک‌زبانه و انجام پژوهش‌های دو یا چند زبانه و توجه به گستره‌های دیگر علوم. در باره موضوع اول گروهی از دانشمندان معتقدند که در این گونه پژوهش‌ها، پژوهشگر با بعد انسانی موضوع - یعنی با رفتارها، باورها، نظرات، عواطف و روابط پیچیده و بعضاً متضاد انسانی - کاربرد زبان سروکار دارد (شفرین، تانن و همیلتون، ۲۰۰۱). با واکاوی پیچیدگی، گستردگی و تنوع ابعاد موضوع فوق، تریلو (۲۰۰۲) به این نتیجه می‌رسد که تغییرات، تحولات، گستردگی‌ها و پیچیدگی‌ها در ابعاد اجتماعی، شناختی و بافتی هم‌کنشی‌های زبانی، روابط اجتماعی را تحت تاثیر قرار داده و آن را نظام‌مند می‌کند. روش، نوع و انتخاب یک مورد از میان موارد مختلف نشانگرها، نوع رابطه موجود میان گویشوران زبان را به نمایش می‌گذارد. بنابراین، پژوهش‌های کیفی و اکتشافی در این زمینه می‌تواند معرف نظام، شاخص‌ها و ابعاد مدیریت خلاق، پیشرو و پیشگیرانه گفتمان باشد.

با تجزیه و بررسی نظام خلاق مدیریت زبان در جامعه در عالم تجارت و معاملات، دگند (۲۰۰۹) باور دارد که این پژوهش‌ها از طریق بازخوانی، بررسی و اکتشاف طیف‌های نقشی گوناگون برای یکایک نشانگرها از یک طرف به معرفی گستره‌های پژوهشی جدید کمک نموده و از طرف دیگر نگرش ما-البته به شرط استفاده از پژوهش‌های کیفی و اکتشافی - را به گستره‌های معنی‌شناسی و منظورشناسی متحول می‌نماید. گروه دوم پژوهشگران، پژوهش‌ها تک‌زبانه انجام شده در این گستره را ناقص تلقی نموده و به این نتیجه رسیده‌اند که برای کشف دقیق‌تر ماهیت، متغیرها و انواع طیف‌های نقشی و کاربردی این عناصر مدیریت گفتمان، مطالعات درون زبانی اکثراً محدود به آموزش زبان کافی نبوده و اطلاعات ما تک‌بعدی است. آنان اثبات می‌کنند که ما نیازمند تحقیقات دو یا چند زبانه‌ایم تا به کمک پژوهش‌های بین زبانی و بین فرهنگی شناخت جامع‌تری از این فرایند پیچیده انسانی به دست آوریم (فورکو، ۲۰۱۴؛ سیمون‌واندن‌برگن و ایجمیر، ۲۰۰۴).

### ۳,۳. ویژگی‌های راهبردهای مدیریت گفتمان

حدود پنجاه راهبرد در این گستره ارائه شده‌است که در ابعاد مختلف، هم‌کنشی‌های انسانی را تسهیل نموده و شرائط اجرایی مناسبی را معرفی می‌کنند. البته دارای نقاط ضعفی نیز می‌باشند. برای مثال، در مواردی هم‌پوشانی داشته، مرزبندی دقیق و مناسبی ندارند و یا در شرائط خاصی از کارایی مناسبی برخوردار نیستند. موضوع عمده این است که زمینه گسترش آن‌ها وجود دارد که وابسته به انجام پژوهش‌هایی با شرایط برگرفته در بخش ۲,۳ است.

### ۴. نتیجه

اگر به گفته شفرین (۲۰۰۱) نشانگرهای گفتمان را شاخص‌های زیربنایی شناختی، ارتباطی، متنی و نظام اجتماعی گفتمان تلقی کنیم، باید به پژوهش دقیق، کاربردی و خلاقانه گفتمان اقدام کنیم. به دلیل این که ویژگی‌های خود گفتمان شرایط و زمینه استفاده و پیدایش نقش‌های چندگانه نشانگرها را فراهم می‌کند. در این گستره نیازمند گفتمان‌سازی هوشمندانه‌ایم. از بایسته‌های گفتمان سازی منسجم، رسا، هم‌کنشی، خلاق و شیوا، بهره‌وری از علوم متنوع هم‌کنشی - یعنی علوم شناختی، ارتباطی، اجتماعی و غیره- است که مکمل دانش‌های زبانی، آوایی، دستوری و معنایی‌اند. نشانگرهای گفتمانی تنها در خدمت شناخت معنا، منظور، منبع، و نقش مجموعه‌ای از عبارات بوده و نظام هم‌کنشی‌های اجتماعی و شرایط کاربرد خودشان‌اند، بلکه معرف شناخت، توانش و دانش‌های گوناگون کاربران خود نیز هستند.

حال سوال این است: در کشور ما وضعیت این مطالعات چگونه است؟ ما در کجا قرار داریم؟ متأسفانه پاسخ این است که در اول راه قرار داریم. بدین معنا که پژوهش‌های زیربنایی، کاربردی و هدفمند انجام نداده‌ایم، بیشتر دنباله‌رو دیگران بوده‌ایم، پژوهش‌های انجام‌شده تک‌زبانه‌اند و بیشتر در گستره زبان انگلیسی انجام شده‌اند، به زبان فارسی توجه نشده‌است، و در دیگر گستره‌های علوم کار صورت نگرفته‌است. بنابراین اقدامات، برنامه‌ریزی‌ها، و پژوهش‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

- معرفی نقش‌های منظورشناختی نشانگرها در آثار و شاهکارهای گوناگون کشور برای آگاهی نسل جدید پژوهشگران، استادان، مترجمان، و مولفان مطالب درسی در مقاطع مختلف تحصیلی

- تجزیه و بررسی فیلم‌ها یا بازیگران موفق ایرانی و خارجی در گستره روش مدیریت گفتمان برای بهره‌وری از آن در آموزش کلاسی و تهیه و تدوین مطالب درسی

- هدایت مطالعات کیفی و اکتشافی در این گستره در محیط‌های گوناگون علمی، پژوهشی، و اداری با رویکرد آسیب‌شناسانه و کشف علل موفقیت یا عدم توفیق افراد در هم‌کنشی با محیط خویش
- بررسی کاربرد یا عدم کاربرد نشانگرها در گستره‌های سیاسی، مدیریتی، حقوقی و قضایی، رسانه‌ای، شبکه‌های اجتماعی
- شبکه‌سازی، برنامه‌ریزی، و طراحی کارگاه‌های آموزشی و پژوهشی برای مدیریت گفتمان
- برنامه‌ریزی و تاسیس رشته مدیریت گفتمان در مقطع تحصیلات تکمیلی

#### منابع

- Aijmer, K. (2002). *English Discourse Particles. Evidence from a Corpus*. Amsterdam: John Benjamins.
- Anderson, G. (1998). The pragmatic marker like from a relevance-theoretic perspective. In A. a. Jucker, *Discourse Markers* (pp. 147-171). Amsterdam: John Benjamins.
- Blakemore, D. (1987). *Semantic constraints on relevance*. Oxford: Blackwell.
- Blakemore, D. (1992). *Understanding Utterances*. Oxford: Blackwell.
- Blakemore, D. (1992). *Understanding utterances: An introduction to pragmatics*. Oxford: Blackwell.
- Bolinger, D. (1989). *Intonation and its uses: Melody and grammar in discourse*. Stanford: Stanford University Press.
- Crystal, D. (1985). *A Dictionary of linguistics and Phonetics*. Oxford: Blackwell.
- Blakemore, D. (2001). Discourse and Relevance Theory. In D. ., Schiffrin, *The Handbook of Discourse Analysis* (pp. 100-119). Oxford: Blackwell.
- Erman, B. (2001). Pragmatic markers revisited with a focus on you know in adult and adolescent talks. *Journal of Pragmatics*, 33(3), 1337-1359.
- Faghih, E. & A. Mousaee. (2015). English Writing Skill in Terms of Discourse Markers in INTERPOL Electronic Messages Written by Non-Native and Native Police Officers: A Comparative and Contrastive Study. *Journal of Applied Linguistics and Language Research*, 2(7), . 10-23.
- Fraser, B. (1990). An approach to discourse markers. *Journal of Pragmatics*, 14(3), 383-395.
- Fraser, B. (1996). Pragmatic markers. *Pragmatics*, 6, 167 - 190.



- Fraser, B. (1996). Pragmatic Markers. *Pragmatics*, 6 (2), 167–190.
- Fraser, B. (1999). What are discourse markers? . *Journal of Pragmatics*, 31, 931-952.
- Fraser, B. (2009). An account of discourse markers. *International Review of Pragmatics*, 1(2), 293-320.
- Fraser, B. (2009). Topic orientation markers. *Journal of Pragmatics*, 41 , 892 - 898.
- Fraser, B. (2013). Combinations of Contrastive discourse markers in English. *International Review of Pragmatics*, 5, 318-340.
- Furko, P. (2014). Perspectives on the Translation of Discourse Markers. *Acta Universitatis Sapientiae, Philologica.*, 6(2), 181–196.
- Hauge, K. (2014). Found in translation: discourse markers out of the blue. *Oslo Studies in Language*, 6(1), 43-52.
- Jalilifar, A. (2008). Discourse markers in composition writings: The case of Iranian learners of English as a Foreign Language. *English Language Teaching*, 1(3), 31-48.
- Jucker, A. (1993). The discourse marker 'well': a relevance theoretical account. *Journal of Pragmatics*, 19, 435–452.
- Khazae, H. (2012). Use of Discourse Markers by Iranian Teachers of English as a Foreign Language. *J. Basic. Appl. Sci. Res.*, 2(9), 8912-8917.
- Lenk, U. (1998). Discourse markers and global coherence in conversation. *Journal of Pragmatics*, 12(4), 245-257.
- Mirshamsi, A. & H. Allami. (2013). Metadiscourse markers in the discussion/conclusion, section of Persian and English master's theses. *The Journal of Teaching Language Skills*, 12(5), 23-40.
- Mohammadi, A. M., D. Nejadansari, M. Yuhannaee. (, 2015). The index of pragmatic uses of 'Well' in university classroom discourse: a case study in Iran. *Taiwan Journal of TESOL*, 12(2), 86-116.
- Nejadansari, D. &. (2014). The frequencies and functions of discourse markers in the Iranian University EFL classroom discourse. *International Journal of Research Studies in Language Learning*, 4(2), 1-18.
- Rahimi, F. & H. Riasati. (2012). The effect of explicit instruction of discourse markers on the quality of oral output. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*, 11(3), 65-79.
- Rahimi, M. (2011). discourse markers in argumentative and expository writing of Iranian EFL learners. *World Journal of English Language.*, 11(2), 41-58.
- Redeker, G. (1990). Ideational and pragmatic markers of discourse structure . *Journal of Pragmatics*, 14 , 367 - 381.
- Redeker, G. (1991). Linguistic markers of discourse structure. *Linguistics*, 29 , 1139 - 1172.

- Rezaee, M. & F. Aghagolzadeh. (2014,). Discourse Markers and Lecturers' Gender. *International Journal of Multidisciplinary and Scientific Emerging Research*, 3(1), 20-45.
- Schiffrin, D. (1987). *Discourse markers*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schiffrin, D. (2001). 'Discourse Markers: Language, Meaning and Context. In D. D. Schiffrin (Ed.), *The Handbook of Discourse Analysis* (pp. 54-75). Oxford : Blackwell.
- Schourup, L. (1999). Discourse markers. *Lingua*, 107 , 227 - 265.
- Schourup, L. (2001). Rethinking Well'. *Journal of Pragmatics*, 33(10), 25-60.
- Simon-Vandenberg, A. &. (2004). A model and amethodology for the study of pragmatic markers: the semantic field of expectation. *Journal of Pragmatics*, 36, 1781-1805.
- Sperber, D. & A. Wilson. (1995). *Relevance*. Oxford: Blackwell.
- Tajdin, Z. & A. Alemi (2012). L2 Learners' Use of Metadiscourse Markers. *Issues in Language Teaching*, 1(1), 93-121.
- Trillo, R. (2002). The pragmatic fossilization of discourse markers in non-native speakersof English. *Journal of Pragmatics*, 34, 769-784.
- Van Dijk, T. A. (1972). The semantics and pragmatics of functional coherence. *Journal of Pragmatics*, 4(2), 233-252.
- Walsh, S. (2005). *Classroom discourse*. Oxford: OUP.
- Wang, Y. (2014). A short analysis of discourse coherence. *Journal of Language Teaching and Research*, 5(2), 460-465.
- Yang, S. (2011). Investigating discourse markers in educational settings: a literature review. *ARECLS*, 8, 95-108.
- Yang, S. (2012). Discourse markers: An area of confusion. *PhilologicaUrcitana.Revista Semestral de Iniciación a la Investigación en Filología*, 7, 37-44.
- Zarei, F. (2013). Discourse markers in English. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 4(1), 107-117.