

## بررسی راهبردهای ارتباط کلامی در گفتمان استاد - دانشجو

دکتر حسن بشیرنژاد<sup>۱</sup> (استادیار زبان‌شناسی دانشگاه فرهنگیان تهران، ایران)

### چکیده

پژوهش حاضر به بررسی راهبردهای گفتمانی مورد استفاده در ارتباط کلامی میان اساتید و دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد آیت‌الله امینی می‌پردازد. نوع راهبردهای کلامی مورد استفاده شرکت‌کنندگان در این بررسی، مانند عبارات احترام‌آمیز، عبارات حاشیه‌ای، سوالات ضمیمه‌ای، تصدیق‌گرها، قطع کلام، سکوت، پاسخ با سوال، عبارات تحکمی یا امری، عبارات غیر رسمی، و عبارات رسمی بر اساس متغیر جنسیت و مرتبه اجتماعی مورد بررسی واقع شده‌اند. داده‌های پژوهش که حاصل پرسشنامه، مشاهده، ضبط و بازنویسی گفتگوها بوده است مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتیجه این تحلیل‌ها نشان داد که اساتید در تعامل با دانشجویان عمدتاً از راهبردهای تحکمی مانند قطع‌گفتار و سکوت استفاده می‌کنند. از سوی دیگر دانشجویان در تعامل با اساتید بیشتر از راهبردهای حمایتی مثل عبارات احترام‌آمیز، عبارات تصدیق‌گر و سوال کوتاه استفاده می‌کنند، مقوله جنسیت در نوع بکارگیری راهبردهای کلامی در میان اساتید زن و مرد مؤثر نیست، در حالی که میان دانشجویان دختر و پسر از لحاظ آماری در بکارگیری راهبردهای کلامی تفاوت معنی‌دار وجود دارد.

**کلید واژه‌ها:** گفتمان استاد - دانشجو، راهبردهای ارتباط کلامی، راهبردهای تهاجمی، راهبردهای حمایتی

## ۱- مقدمه

ارتباط یک فعالیت اجتماعی است که نیازمند تلاش و مشارکت دو یا تعداد بیشتری از افراد است. برای برقراری ارتباط و ایجاد تعامل سازنده، ما نیازمند اطلاعاتی هستیم که فراتر از اطلاعات زبانشناختی و دستوری است. ما حتی الزاماً باید بدانیم که در تعاملی که شرکت می‌کنیم چه هدفی داریم و چه انتظاری از ما خواهند داشت. چیزی که مسلم است این است که هر دو طرف شنونده و گوینده باید یا از طریق کلام و یا سیگنال‌های غیرکلامی در مکالمه مشارکت فعال داشته باشند.

ما در زندگی روزمره به روش‌های مختلف با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم و به تبادل افکار، احساسات و تمایلات خود می‌پردازیم. در واقع، ارتباط در اشکال مختلف کلامی و غیر کلامی، محور اصلی زندگی ما را تشکیل می‌دهد و از اهمیت بسیاری برخوردار است. ما در طول روز با افراد زیادی در ارتباط هستیم و در تمام این ارتباطات اطلاعات و معلوماتی رد و بدل می‌شوند که به این طریق می‌توانیم نیازهای خود را برطرف کنیم، بسیاری از ارتباطات، نیازهای مهم‌تر دیگری مانند نیازهای عاطفی و روانی و کسب تجارب را هم دربر دارند.

به عقیده ریچموند، (۱۳۸۷: ۸۱) «ارتباط فرایندی است که ما آن را آن‌گونه که هستیم، می‌سازیم. این مقوله منحصر به فردترین و فردگرایانه‌ترین ویژگی‌ای است که هر یک از ما داریم. هیچ دو نفری دقیقاً شبیه به هم ارتباط برقرار نمی‌کنند.» او معتقد است «ارتباط انسانی، فرایندی است که یک شخص با استفاده از پیام‌های کلامی یا غیر کلامی، مفهومی را به ذهن شخص دیگری منتقل می‌کند.» (همان)

میلر (۱۳۶۸: ۷) در اهمیت ارتباط کلامی می‌گوید «ارتباط کلامی به این دلیل مهم است که یکی از ابزارهای کار ساز بشر برای کنترل و درک محیط خویش و تاثیر گذاری بر آن است. حداقل برای اکثر افراد، مهارت در استفاده از کلام یکی از بهترین ابزارهای کسب بیشترین پاداش در محیط زندگی و به حداقل رساندن تنبیه است. ارتباط کلامی اهمیت بسیاری دارد، زیرا یکی از ابزارهای اولیه‌ای است که انسان برای تاثیر بر محیط و کنترل و درک آن به کار می‌برد.»

بر.د.»

درجات و مراتب رسمیت میان سخن‌گویان و رعایت آداب کلامی به عوامل گوناگونی مانند جایگاه اجتماعی، سن، میزان تحصیلات و نوع فرهنگ افراد بستگی دارد. چنان‌که باطنی (۱۳۵۵: ۲۰۵) در مورد رابطه زبان با فرهنگ و اجتماع عقیده دارد، آنچه که ما رفتار اجتماعی مناسب می‌نامیم، در اکثر موارد صرفاً رفتار زبانی مناسب است، رفتار زبانی مناسب یعنی تشخیص اینکه در هر موقعیت چه چیزهایی را می‌شود و باید گفت و چه چیزهایی را نمی‌شود و نباید گفت و از این مهم‌تر این‌که آنچه را که می‌شود گفت چگونه باید گفت.

بنابراین مشاهده می‌شود که انسان‌ها در فرآیند برقراری ارتباط بر حسب موقعیت و مهارت‌هایشان از مجموعه‌ای از راهبردهای ارتباطی<sup>۱</sup> استفاده می‌کنند. راهبردهای ارتباطی در زبان‌شناسی آن دسته از ویژگی‌های زبانی هستند که افراد برای بیان خود و درک دیگران استفاده می‌کنند. گوینده می‌تواند قدرت واقعی و یا نمادین خود را در هنگام برقراری ارتباط با دیگران با استفاده از راهبردهای زبانی خاص مانند انتخاب ضمائر، تغییر موضوع و چرب زبانی نشان دهد. به گفته‌ی لیکاف (۱۹۷۵: ۴۹) زنان در برابر مردان از ویژگی‌های زبانی خاصی استفاده می‌کنند که نشان‌دهنده ناتوانی آنها در برابر مردان است؛ از جمله عبارات تردید آمیز (مثل شاید، احتمالاً، ممکن است و...)، سوال‌های کوتاه، رعایت ادب متعارف، که بدین وسیله موقعیت اجتماعی پایین خود را تداوم می‌بخشند. از سوی دیگر مردان از قطع‌گفتار، سکوت، تاخیر در پاسخ‌گویی و اتخاذ سبک‌های تحکم‌آمیز و تهاجمی در نشان دادن قدرت خود بهره می‌گیرند.

برخی از این راهبردهای ارتباطی خاص احتمالاً در تعامل استاد و دانشجو نیز توسط طرفین به کار می‌روند. ویژگی‌های فردی، علمی و حرفه‌ای استاد از عوامل مهم در به کارگیری این راهبردهاست. البته باید این نکته را نیز مد نظر قرار داد که شخصیت و ویژگی‌های اخلاقی و رفتاری دانشجویان نیز در این امر بسیار تاثیر گذار خواهد بود. بدون شک از بین عوامل مختلف رفتار فردی، اخلاقی و حرفه‌ای، رفتار کلامی یکی از موثرترین راهبردها در برقراری ارتباط کارآمد بین استاد و دانشجو می‌باشد و برای بهبود فرآیند یادگیری و آموزش، لازم است اساتید و دانشجویان در این زمینه توانمند باشند. با توجه به اهمیت موضوع، محقق در این پژوهش در صدد آن است تا دریابد که چه نوع راهبردهای کلامی در محیط دانشگاه معمولاً

توسط استادان استفاده می‌شوند و در مقابل دانشجویان چه نوع راهبردهای کلامی را در محیط دانشگاه به کار می‌گیرند و اینکه آیا جنسیت در به کارگیری این راهبردها نقش دارد یا خیر.

## ۲- مباحث نظری

همان گونه که پیش تر اشاره شد، راهبردهای ارتباطی در واقع شیوه‌هایی هستند که افراد از آنها برای بیان خود و درک دیگران استفاده می‌کنند که در آن عوامل کلامی و غیرکلامی دخالت دارند. قطعاً مهم‌ترین راه برای بیان مقاصد و منظور افراد، عامل کلامی محسوب می‌شود و در این فرآیند ممکن است افراد بر حسب نیت یا مقاصد خود یا بنا به جایگاه، موقعیت یا ویژگی‌های فردی خود از یک مجموعه ترفندها و راهکارهایی برای یک ارتباط موثرتر استفاده نمایند که به آنها راهبردهای ارتباط کلامی می‌گویند.

در یک تقسیم‌بندی کلی می‌توان این راهبردها را به دو گروه راهبردهای حمایتی<sup>۱</sup> و راهبردهای تهاجمی<sup>۲</sup> تقسیم نمود. عبارات احترام‌آمیز<sup>۳</sup> که شامل عبارات، جملات و کلمات مؤدبانه مانند "سرکار خانم"، "جناب آقای"، "لطفاً"، "خواهشاً" و غیره می‌باشد از جمله راهبردهای حمایتی هستند.

عبارات تعدیل‌گر / حاشیه‌ای<sup>۴</sup>، یعنی عباراتی مثل "فکر می‌کنم"، "گمان می‌کنم"، "شاید"، "به نظرم"، و ... که نشان دهنده عدم اطمینان و تردید گویش‌ور است، نوع دیگری از راهبردهای حمایتی می‌باشند. همچنین سوال‌های کوتاه/ضمیمه‌ای<sup>۵</sup> مثل، "اینطور نیست؟"، "درسته؟"، که نشان دهنده عدم اطمینان گویش‌ور نسبت به موضوع بوده و نیازمند تایید دیگران است به نوعی نشان از احترام و حمایت در ارتباط کلامی دارد. تصدیق‌گرها<sup>۶</sup>، یعنی عباراتی مانند، "آها"، "بله"، "خب" و غیره، که کاربرد آن نشان دهنده‌ی علاقه و تمایل مخاطب برای ادامه‌ی بحث می‌باشد، نیز گروه دیگری از عبارات حمایت‌گر در گفتمان می‌باشند.

1. Supportive strategy
2. aggressive strategy
3. honorifics
4. hedging
5. tag questions
6. back channels

راهبردهای تهاجمی راهبردهایی مانند قطع گفتار، تاخیر، و یا همپوشانی در گفتار می باشند که از ویژگی های زبانی مردان محسوب می شوند و گویشور با کاربرد آنها در پی تثبیت سلطه ی خویش بوده و سعی دارد با استفاده از آنها رشته کلام را به دست بگیرد (فیشمن<sup>۱</sup> ۱۹۷۲: ۹۳). در مقابل، استفاده از راهبردهای حمایتی مانند عبارات احترام آمیز، عبارات حاشیه ای، سوال های کوتاه، از ویژگی های زبانی زنان محسوب می شود و نشان دهنده ی ناتوانی آنها در برابر مردان است و هدف از استفاده آنها، تکرار و تصدیق گوینده می باشد (لیکاف : ۱۹۷۵ : ۵۱).

سکوت<sup>۲</sup> نیز یکی دیگر از حربه هایی است که افراد در یک گفتگو ممکن است به کار گیرند، اما تعیین حمایتی یا تهاجمی بودن آن چندان کار ساده ای نیست و به موقعیت گفتار و بافت گفتگو بستگی دارد؛ اما عمدتاً هنگامی که شخصی در تعامل با مخاطب برای خودداری از پاسخ، سکوت اختیار می کند، می توان آن را جزء راهبردهای تهاجمی محسوب نمود. چنانکه فرهنگی (۱۳۸۷: ۱۴) بیان می کند در یک ارتباط دو جانبه، نقش فرستنده و گیرنده-ی پیام به طور پیوسته جابه جا می شوند و هرگز یک نفر به عنوان فرستنده ی علی الدوام و نفر دیگر به عنوان شنونده و یا دریافت کننده ی پیام باقی نمی ماند. در برخی موارد، این جابه جایی فرستنده و گیرنده پیام بدون برنامه ریزی و بر اساس شرایط حاکم بر فرایند ارتباطی انجام می گیرد.

ارتباط میان فردی به انواع گوناگون تقسیم می شود و یکی از انواع ارتباطات میان فردی، ارتباط من و تو است. این نوع ارتباط نوعی رابطه خودمانی و صمیمی است که در آن طرفین رابطه، یکدیگر را موجوداتی ارجمند و بی همتا می بینند. به عبارت دیگر، وقتی در سطح "من و تو" با یکدیگر ارتباط برقرار می کنیم به تمامیت و فردیت دیگران توجه می کنیم و بها می دهیم و دیگر با افراد متناسب با نقش های اجتماعی آنها برخورد نمی کنیم. در ضمن ارتباطات من و تو، خود را نمی پوشانیم و بر چهره خود نقاب نمی زنیم بلکه تمامی مکنونات قلبی خود را فاش می کنیم و مزیت ها و عیب ها، امیدها و ترس ها و نقاط قوت و ضعف خویش را با آنها در میان می گذاریم (وود<sup>۳</sup>، ۱۳۷۹: ۴۹).

1. J. Fishman  
2. Silence  
3. J. Wood

«ویلیام بی‌من»<sup>۱</sup> (۱۳۸۶: ۹۷-۹۹) اظهار می‌دارد که دسترسی زنان و مردان به منابع قدرت متفاوت است. در واقع، کسب و حفظ قدرت، حق طبیعی مردان انگاشته می‌شود؛ اما بروز چنین امری در نزد زنان، عجیب و مردانه و خطرناک به حساب می‌آید. این باور ریشه در فرهنگ ملل مختلف دارد. داستان‌های قومی عمدتاً موفقیت مرد را با کار بیرون از خانه وی گوشزد می‌کنند؛ در حالی که سکوت و اطاعت زن را شرط توفیق زن می‌شمارند. از این رو، انتظار ما از سخنگویی زنان و مردان هم متفاوت است؛ چنان‌که صراحت لهجه مردان و بیان تلویحی و ملاحظه‌آمیز زنان را می‌پسندیم و در غیر این صورت، زن رک‌گو را سلطه طلب و گستاخ قلمداد می‌نماییم. در حالی که تصور می‌رود زنان در مورد هرچیز روده درازی می‌کنند؛ اما این مردانند که در محاوره چهره به چهره با زنان، کنترل کلام و تغییر موضوع بحث را در دست دارند. اگرچه مردان بیش از زنان سخن می‌گویند؛ اما آنان همچون کودکان در بارگاه قدرتمندان، سکوت و دم فرو بستن اختیار می‌کنند و همین واکنش را نسبت به مواضع نابرابر قدرت خویش از زنان انتظار دارند. در حالی که زنان بر خلاف مردان قادر به استفاده همزمان از توان شنیداری و گفتاری خویش‌اند و می‌توانند موضوعات متفاوتی را در گفت و شنود پی بگیرند؛ اما این مردانند که سررشته کلام گروهی را در دست می‌گیرند و سخنگویی زنان در این عرصه از سوی مردان و زنان، نشنیده گرفته می‌شود.

جانسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۵: ۳۴) اعتقاد دارد که مکتب طرفداری از برابری جنسیتی بر اساس انتقاد از اقتدار مردانه بنا شده است و یکی از اهداف این مکتب فکری نیز آشکار کردن ساختارهای متنوعی است که نمایانگر مظلومیت زنان در جامعه است. البته در میان طرفداران برابری جنسیتی هم اختلاف نظرهای متعددی وجود دارد و همین امر منجر به بروز دیدگاه‌های نظری متفاوتی شده است. در این میان دو دیدگاه کلی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار هستند. اولین دیدگاه بر مبنای نظریه تسلط و دومین دیدگاه بر مبنای نظریه تفاوت شکل گرفته است.

لیکاف (۱۹۷۵: ۵۲)، از طرفداران نظریه تسلط، می‌گوید که تفاوت بودن نحوه گفتار زنان با مردان، مرئوس بودن طبقه اجتماعی آنها را منعکس می‌کند. بنابراین زبان زنان، زبانی فاقد قدرت است که با استفاده از تعدیل‌کننده‌ها و صفات غیرضروری بیان می‌شود و زنان را از

1. W. Beeman

2. S. Johnson

موقعیت قدرت و اقتدار باز می‌دارد. او می‌گوید که زبان زنان ناقص است و فاقد اقتدار و جسارت است و این باعث شده که زنان با دوگانگی مواجه شوند؛ یعنی در جایی که مانند یک خانم صحبت نمی‌کنند، مورد انتقاد قرار می‌گیرند و در زمانی که مانند یک خانم صحبت می‌کنند، از دسترسی به قدرت باز می‌مانند و اینطور به نظر می‌رسد که توانایی اداره کردن بحث را با استفاده از رفتار زبانی خویش ندارند. لیستی که لیکاف (همان) در ارتباط با ویژگیهای زبان زنان ارائه داده است، این گونه است:

استفاده از ناسزا کمتر در گفتار زنان اتفاق می‌افتد.

زبان زنان مودبانه‌تر از زبان مردان است.

موضوعات سطحی و بی‌اهمیت در حوزه گفتار زنان کمتر اتفاق می‌افتد.

زنان از صفات تهی استفاده می‌کنند.

زنان از سوالات کوتاه بیشتر استفاده می‌کنند.

زنان با استفاده از آهنگ سوالی در جمله، به نوعی عدم اطمینان‌شان را از موضوع بیان می‌کنند.

زنان بیشتر از تشدیدکننده‌ها استفاده می‌کنند.

زنان لطیفه نمی‌گویند.

وست<sup>۱</sup> (۱۹۷۵) نیز قطع کلام و سکوت را به این لیست اضافه می‌کند. او می‌گوید که قطع کلام برای سکوت طرف مخاطب استفاده می‌شود و مردها تمایل بیشتری به قطع کلام زنان دارند.

لیکاف ( ۱۹۷۵: ۳۷) می‌گوید که گفتار زنان از عبارات تعدیل‌گر / تردیدنا بیشتری نسبت به مردان تشکیل می‌شود و دلیلش این است که زنان بدین صورت جامعه‌پذیر شده‌اند که بیان قطعی خود را کاری درست و خانمانه نمی‌دانند. اما جنت هلمز<sup>۲</sup> (۱۹۸۴: ۱۱۶) که به مطالعه‌ی عبارات تعدیل‌گر پرداخته است می‌گوید که عبارات تعدیل‌گر چند نقشی هستند؛ یعنی گاهی اطمینان طرف را در گفتار نشان می‌دهند و گاهی عکس آن صادق است. لیکاف (همان) همچنین اعتقاد دارد که زنان، فاقد حس حیاتی و ضروری مزاح برای ساخت روابط اجتماعی خوب می‌باشند؛ از طرف دیگر، پرسش‌های آنها در حین گفتگو بیشتر نشان دهنده عدم امنیت

1. C. West

2. Janet Holmes

و دودلی آنها در مکالمه است. به نظر او استفاده از گونه‌ی قدرتمندانه زبان در میان مردان، نه تنها نشان‌دهنده‌ی خلاقیت زبانی می‌باشد بلکه نشانه‌ی قدرت‌مندی آنها نیز هست. با توجه به گفته‌های بالا، نگرش سلطه با محدودیت‌هایی روبه‌رو است و بر اساس گفته‌ی فریمن و مک‌یینی<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) مشکل اساسی در نگرش تفاوت این است که این نظریه بر اساس موقعیت غالب مرد در جامعه است، به‌طوری‌که زنان افرادی ضعیف و قربانیان مردسالاری هستند و مجبورند تا ضعیف، منفعل، غیر منطقی و بی‌اثر عمل کنند. به گفته‌ی فریمن و مک‌یینی (همان) نظریه و نگرش تسلط باعث بوجود آمدن ارزیابی منفی از گفتار زنان شده است که گفته می‌شود پیامد تبعیت سیاسی و فرهنگی از مردان است. بنابراین بی‌کفایتی زبانی زنان به دلیل عدم توازن اجتماعی بین زنان و مردان است طوری که تسلط کلامی مردان، تسلط فرهنگی و سیاسی عمیق‌تر آنان را بر زنان نشان می‌دهد.

نظریه تفاوت، پاسخی انتقادی به نظریه‌ی تسلط لیکاف می‌باشد. محققانی که این تئوری را قبول دارند، می‌گویند که دلیل تفاوت فرم‌های زبانی که توسط مردان و زنان استفاده می‌شود به دلیل زودتر اجتماعی شدن زنان است. در این دیدگاه، مهم‌ترین علت تفاوت زبانی، تفاوت فرهنگی، تفاوت در روان‌شناسی زبان و تفاوت‌های اجتماعی در قدرت اجتماعی است. بر اساس این نظریه، تفاوت‌های بیولوژیکی بین زنان و مردان، منجر به ایجاد سرعت گفتار متفاوت بین مردان و زنان شده است. به عنوان مثال زنان ارزش بیشتری برای ایجاد ارتباط قائل هستند و مردان به دنبال استقلال‌طلبی و تمرکز بر روابط سلسله‌مراتبی هستند. دلیل دیگر تفاوت در رفتار زبانی زنان و مردان، عدم برخورداری زنان از قدرت اجتماعی برابر با مردان است. بر طبق این نظریه، میزان قدرت اجتماعی بیشتر مردان منجر به تسلط بر تعاملات زبانی شده است (وست و زیمرمن<sup>۲</sup>، ۱۹۸۷).

اساساً این تئوری اعتقاد دارد که تفاوت‌هایی که در کودکی بین پسران و دختران ظاهر می‌شوند، موجب می‌شوند که هر کدام تمایل به بازی در گروه‌هایی داشته باشند که تفکیک جنسیتی شده‌اند و دارای قوانین متفاوتی می‌باشند. دختران در گروه‌های کوچکتر و همدلانه‌تر

---

1. Freeman & Mcelhinny  
2. West & Zimmerman



بازی می‌کنند. پسران در گروه‌هایی که به طور سلسله مراتبی سازمان‌دهی شده‌اند بازی می‌کنند (فریمن و مک الینی، ۱۹۹۶: ۲۴۰).

تانن<sup>۱</sup> (۱۹۸۴: ۵۱) معتقد است که مردان و زنان به دلیل تفاوت‌هایی که طی جریان اجتماعی شدن، برای آنها بوجود آمده است، متفاوت از یکدیگر صحبت می‌کنند. این محقق به جای اینکه به زبان زنان، به عنوان آنچه ساختارهای مردسالارانه جامعه به آنها تحمیل گردیده است، نگاه کند، از آن استقبال کرده است. وی در کتابش [قدرت و زبان] می‌گوید که قدرت و زبان بر اساس تفاوت‌های میان فرهنگی، متفاوت است. به عنوان مثال در بررسی رابطه معلم و شاگرد در کشور آمریکا، شاگرد حق ارزیابی و اظهار نظر را در کلاس دارد، اما در فرهنگی دیگر شاگرد حق صحبت در کلاس را ندارد و فقط باید به معلم گوش دهد و این نشان‌دهنده احترام به معلم است که در جایگاه قدرت قرار گرفته است، اما همین امر در فرهنگ آمریکایی چنین معنایی ندارد و معلم این نوع برخورد را، عدم همکاری و گستاخی دانش آموز قلمداد می‌کند (همان).

کوتس<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) که به مقایسه راهبردهای ارتباطی زنان و مردان در محیط‌های درمانی، آموزشی پرداخت، او به این نتیجه رسید که زنان در این نوع مشاغل روش همدلی را به کار می‌برند و بدین ترتیب مشکلات موجود در محیط را به دلیل تعاملات نامتقارن بین افراد متخصص و افراد غیرمتخصص کاهش می‌دهند.

وداک<sup>۳</sup> (۱۹۹۷) تحقیقاتی در مورد چگونگی تعامل زنان و مردان در محیط کار و میزان مشارکت و تاثیرپذیری آنها انجام داده است. تحقیقات وی نشان داده است که مردان نسبت به زنان تمایل بیشتری به نگه داشتن رشته کلام و کنترل موضوع دارند، بیشتر و طولانی‌تر صحبت می‌کنند، وقفه ایجاد می‌کنند و از راهبردهای زبانی خاصی برای به چالش کشاندن موضوع استفاده می‌کنند که به حفظ و تثبیت موقعیت خود پردازند و این بیشتر موجب تمایز اجتماعی بین آنها و مخاطب می‌شود؛ اما زنان کمتر سعی می‌کنند رشته کلام را به دست گیرند، کمتر موجب قطع کلام می‌شوند و از آن دسته راهبردهای زبانی استفاده می‌کنند که نقش حمایتی دارد تا به کاهش فاصله طبقاتی منجر شود.

---

1. Tannen  
2. L. Caots  
3. R. Wodak

یکی از این راهبردهای ارتباطی، قطع کلام است که بیشتر مطالعات نشان داده که قطع کلام یک ضعف به شمار می‌آید. او می‌گوید عوامل زبانی به کار برده شده توسط مدیران زن مدارس، طوری است که قدرت و اقتدار خویش را پنهان می‌کنند. به این دلیل که قصد دارند به صورت آشکار تمایزات اجتماعی را کاهش دهند. در نتیجه زنان بر خلاف مردان، موقعیت اجتماعی خویش را حتی با وجود اقتدار، کم اهمیت جلوه می‌دهند.

حتی این مسئله، میان خرده فرهنگ‌ها نیز مشهود است. مثلاً در قومیت‌های مختلف مذهبی در آمریکا، نقش قدرت در کلام متفاوت است. قطع کلام یک وسیله‌ی زبانی در نشان دادن قدرت است. وست<sup>۱</sup> (۱۹۷۵) نیز به این نتیجه رسیده است که مردان مکرراً کلام زنان را قطع می‌کنند و این نشان‌دهنده تسلط مردان بر زنان است و اما اگر قطع کلام در خانواده بین مرد و همسرش اتفاق بیفتد؛ یعنی هرکدام که کلام دیگری را قطع کنند، این قطع کلام نشان‌دهنده‌ی عدم قدرت او است. بنابراین در اینجا قطع کلام، نقشی متفاوت می‌یابد و دیگر نشان‌دهنده‌ی قدرت نیست.

### ۳- پیشینه‌ی پژوهش

لیدیا و تاناکا<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) تحقیقی در زمینه‌ی راهبردهای مورد استفاده در مصاحبه‌های تلوزیونی (به عنوان یک بافت رسمی) در کشور ژاپن انجام داده‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که در کشور ژاپن، تمایز عمده‌ای بین راهبردهای مورد استفاده زنان و مردان وجود ندارد و شیوه استفاده از راهبردهای همدلی و یا رقابتی بستگی به رابطه‌ی بین مخاطب و سخنگو دارد. همچنین در این تحقیق به این نتیجه رسیدند که حتی در بافت‌های رسمی، استقلال‌طلبی زنان بیشتر از مردان است. یعنی زنان ممکن است از راهبردهایی استفاده کنند که در مقایسه با مردان در همان رده طبقاتی، نشان‌دهنده‌ی برتری آنها نسبت به مردان باشد.

«ویلیام بی‌من»<sup>۳</sup>، زبان‌شناس و مردم‌شناسی که سالیانی را در ایران سپری کرده و رفتار میان فردی ایرانیان را مورد مطالعه قرار داده است، معتقد است که رفتار میان فردی ایرانیان دارای بُعد زیبایی‌شناختی است و آن را با هنر مقایسه می‌کند:

1. C. West

2. Lidia & Tanaka

3. W. Beeman

«رفتار میان فردی ایرانیان دارای بُعد زیباشناختی غیر قابل انکاری است. مهارت فردی در برقراری ارتباط و تعامل با دیگران در تعیین ارزش ها و جایگاه او در جامعه نقش اساسی دارد. معنی و مفهوم این بُعد زیبا شناختی به نحو اجتناب ناپذیر به استعاره می‌انجامد. اگر روابط میان فردی در ایران با هنر مقایسه شود نامعقول نیست. زیرا عبور از پیچ و خم روابط شخصی روزمره و موقعیت های تعاملی حتی برای کسانی که در درون این نظام نشو و نما یافته‌اند، نیازمند مهارتی تمام عیار و همه جانبه است. در نتیجه فرد ماهر و چیره دست پاداش می‌برد و فرد بی دست و پا زیان می‌بیند. نظر به اینکه پیشبرد بسیاری از امور در گرو مهارت و زبردستی افراد در برقراری ارتباط است از این رو مهارت های کلامی و چگونگی کاربرد زبان در زندگی روزمره از اهمیت بسزایی برخوردار است.» (بی‌من، ۱۳۸۶: ۲۲).

پژوهش‌های محققان ایرانی در این زمینه نیز نتایج جالبی به دنبال داشته‌اند. غفارثمر و علی بخشی (۲۰۰۷) در پژوهشی به تحقیق در باره ارتباط کلامی رو در رو بین زنان و مردان فارسی زبان پرداختند تا به راهبردهای کلامی که بین آن دو استفاده می‌شود، پی ببرند. آنها به این نتیجه رسیدند که بین جنسیت و تجربه، آموزش و قدرت طرفین در استفاده از راهبردهای کلامی، ارتباط وجود دارد. تفاوت‌های معناداری در استفاده از راهبردهای کلامی بین زنان تحصیل کرده و زنان تحصیل نکرده در محیطی که فقط خودشان حضور دارند وجود دارد. زنان تحصیل کرده نوبت دهی را بیشتر از زنان تحصیل نکرده رعایت می‌کردند. در محیط‌های مختلط، زنان و مردانی که دارای تحصیلات بودند نوبت دهی را بیشتر رعایت می‌کردند. بنابراین، تمایز چندانی بین زنان و مردان با یک سطح سواد در استفاده از استراتژی‌های کلامی وجود نداشت و اما طول کلام نیز در هر دو یکسان بود.

یعقوبی (۱۳۸۷) به مطالعه تاثیر عامل جنسیت بر شیوه بیان تقاضا در زبان فارسی در میان دانشجویان دانشگاه پرداخت تا از این طریق تفاوت‌های کلامی و نحوه بیان تقاضا در زنان و مردان مشخص شود. با معرفی انواع روش‌های بیان تقاضا از جمله تقاضاهای مستقیم، غیرمستقیم متعارف، اشارات، آگاه کننده‌ها، تقاضای پشتیبان و متغیرهای درونی، به طور کلی، در مقام مقایسه بین زنان و مردان، استفاده بیشتر از راهکارهای تقاضای مستقیم، تقاضای غیرمستقیم متعارف و اشارات با مردان و در مقابل، استفاده بیشتر از راهکارهای تقاضای آگاه کننده، تقاضای پشتیبان و متغیرهای درونی با زنان بوده است. زنان در صحبت کردن مودبانه‌تر

از مردان رفتار می‌کنند و نیز در ارتباطات‌شان محافظه کارانه‌تر عمل می‌کنند. از طرف دیگر، زنان یاد گرفته‌اند از شکل‌های مودبانه‌تر، ضعیف‌تر، متواضعانه‌تر و نیز محجوب‌تر استفاده کنند. کاربرد جملاتی مثل "ببخشید مصدع اوقات شدم" نشان از ادب، نزاکت و ملاحظت آن دارد. جملاتی چون "من می‌خواهم با این دستگاه کار کنم ولی متأسفانه بلد نیستم" نشان می‌دهد که زنان گاهی در مقام پایین‌تر و ضعیف‌تر سخن می‌گویند تا بتوانند راحت‌تر به آنچه می‌خواهند، دست یابند. آنان بارها کلمه‌ی "ببخشید" را به کار می‌برند و این نوع رفتارهای زبانی را از خود نشان می‌دهند تا تواضع خود را به این شکل آشکار سازند. به عبارت دیگر، می‌توان گفت آنان با پرده‌پوشی سخن می‌گویند تا به شخصیت اجتماعی‌شان لطمه‌ای وارد نشود.

در هر حال گفتمان جنسیتی حاکم بر فرهنگ جامعه با زبان زنان و مردان عضو سازمان‌ها تعامل دارد و مقوله‌ی اجتماعی جنسیت، راهنمای رفتار افراد در محیط کار واقع می‌شود. بر همین مبنا هر قدر مواضع جنسیتی در عرصه‌ی مشاغل به تخصص بگراید؛ زبان جنسیتی نیز همچون عرصه‌ی سایر مراودات اجتماعی به برابری و رهایی از افکار قالبی نابرابر سالار نزدیک می‌شود.

به گفته‌ی محمدی اصل (۱۳۸۹: ۲۲۵) زبان جنسیتی رایج در محیط‌های کار از چند الگوی عمده برخوردار است. اولاً در مذاکرات رؤسا و زیردستان در جلسات سازمانی، این عمدتاً زیردستانند که با هر جنسیتی، سکوت پیشه می‌کنند و شنونده باقی می‌مانند. بنابراین، هر قدر سلسله مراتب سازمانی وجه افقی‌تر به خود گیرد و تخصص شرکت‌کنندگان در این جلسات عمده‌تر شود؛ میزان مشارکت کلامی آنها نیز منهای جنسیت‌شان به برابری می‌گراید. به گفته‌ی او حتی در جلسات کاملاً زنانه سازمانی نیز در صورت نبود تخصص، رؤسای زن به تنها سخنران جلسه تبدیل می‌شوند و بقیه زنان از آنان حرف شنوی می‌کنند و این درست همان اتفاقی است که در جلسات کاملاً مردانه سازمانی نیز رخ می‌دهد. این بدان معنا است که نقش و پایگاه سازمانی بیش از جنسیت بر وضعیت سخنگویی اعضای سازمان‌ها مؤثر است و لذا در جلسات برگزار شده با مدیریت زنان رییس، مردان زیردست مبدل به شنوندگانی کاملاً مطیع می‌شوند. دوماً بر خلاف افکار قالبی رایج، هر قدر آنان به لحاظ کمبود تخصص، زبان‌شان نیز به جاذبه‌های دیگر نظیر شوخی و تعریف لطیفه و طنازی می‌گراید بازهم شایان توجه است که مردان بی‌تخصص عضو سازمان نیز از زبان به همین نحو استفاده می‌کنند؛ زیرا نبود تخصص به

ترمیم نقش و پایگاه سازمانی از طریق کاربرد چنین زبانی اشارت دارد. به همین جهت در جلسات کاملاً زنانه یا مردانه سازمانی، زنان و مردان فرودست در صحبت با یکدیگر و خصوصاً فرادستان خویش به تمایزگذاری میان زبان معمولی و جذاب اهتمام دارند و این به معنای کاربرد زبان چرب و نرم در فراسوی جنسیت برای جلب حمایت اداری در نبود مواضع برابرسالار سازمانی است. سوماً در جلسات سازمانی، زنان بیشتر به صحبت در گوشی تمایل نشان می‌دهند؛ ولی مردان راحت‌تر سخن گفته و به محض برخورد با مسئله، آن را بلند بلند و مستقیماً با دیگران و خصوصاً مدیران جلسات مطرح می‌سازند. این در حالی است که زنان کارگر کارخانه‌ها همانند مردان کارگر همکارشان به بیان بلند بلند و فریادگونه حرفشان می‌پردازند و زنان فروشنده نیز از همین بیان، به شکلی جذاب برای جذب مشتری سود می‌جویند که شبیه زبان فروشندگان مرد می‌نماید. همچنین، افزایش تخصص زنان سبب می‌شود مستقیم‌تر به ارایه مطالب پردازند و باکی از مدیریت مردانه یا زنانه جلسات به خود راه ندهند و این درست همان الگویی است که مردان متخصص هم از خود بروز می‌دهند.

مهرامی (۱۳۹۰) در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد خود تحقیقی در زمینه فرایم انجام داد که هدف از تحقیق بررسی کارکرد هم‌پوشانی و وقفه در گفتار دوجانبه بود. او به این نتیجه رسید که هم‌پوشانی و وقفه همیشه نشان دهند عدم احترام نیست. بلکه با توجه به بافت تحقیق که مکالمه‌های روزمره را مورد بررسی قرار داده است، همپوشانی و وقفه گاهی نشانه احترام مخاطب و علاقه او به بحث نیز می‌باشد.

کیانی‌ثابت (۱۳۹۰) در پایان‌نامه‌اش به بررسی مقایسه‌ای سبک گفتار کارمندان با مراجعان در دو واحد پردیس سینمایی بر اساس متغیرهای جنسیت، میزان تحصیلات و سابقه‌ی کاری پرداخت. بر اساس نتایج حاصله، مشخص شد که مردان با تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس و سابقه کاری دو سال در پردیس سینمایی ملت بیشتر از سبک گفتار رسمی استفاده می‌کنند و زنان با تحصیلات فوق دیپلم و فوق لیسانس و با سابقه کاری یک سال و کمتر در پردیس سینمایی ملت بیشتر از سبک گفتاری محترمانه استفاده می‌کنند.

رضاپور (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی راهبردهای ارتباط کلامی مورد استفاده فروشندگان در تعامل با مشتریان در شهر ساری و همچنین تاثیر متغیر جنسیت در استفاده از این راهبردها پرداخته است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که فروشندگان در تعامل با

مشتری عمدتاً از راهبردهای کلامی حمایتی نظیر عبارات متقاعدکننده، عبارات احترام آمیز و تشدیدکننده‌ها استفاده می‌کند. همچنین مشخص شد که در بین فروشندگان زن عبارات متقاعدکننده، عبارات احترام آمیز و تصدیق‌کننده بالاترین رتبه را در بین راهبردهای کلامی دارا هستند. در میان فروشندگان مرد نیز عبارات متقاعدکننده، عبارات حاشیه‌ای و تشدیدکننده بالاترین رتبه را در بین راهبردهای کلامی دارا هستند. همچنین مشخص شد که بین فروشندگان مرد و زن در استفاده از راهبردهای کلامی حمایتی تفاوت معناداری وجود ندارد اما فروشندگان مرد بیشتر از فروشندگان زن از راهبردهای کلامی تهاجمی استفاده می‌کنند.

#### ۴- روش شناسی

این پژوهش به بررسی راهبردهای ارتباط کلامی مورد استفاده اساتید و دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد آیت ا...آملی اعم از راهبردهای تهاجمی مانند (قطع کلام، سکوت، عبارات تحکمی یا امری) و راهبردهای حمایتی مانند (عبارات احترام آمیز، عبارات حاشیه‌ای، تصدیق‌گرها، سوالات کوتاه) بر اساس متغیر جنسیت و مرتبه اجتماعی پرداخته است. این پژوهش در صدد پاسخگویی به سه پرسش اساسی است: اول اینکه اساتید در تعامل با دانشجویان عمدتاً از چه نوع راهبردهای ارتباطی بهره می‌گیرند؟ ثانیاً دانشجویان در این تعاملات غالباً از چه راهبردهایی سود می‌جویند؟ و در نهایت اینکه جنسیت افراد شرکت کننده در گفتگو چه تاثیری در به کارگیری این راهبردهای کلامی دارد؟

جامعه پژوهش را کلیه اساتید و دانشجویان شاغل به تحصیل در دانشگاه آزاد اسلامی واحد آیت ا...آملی در شهر آمل تشکیل می‌دهند. در این پژوهش از روش تلفیقی<sup>۱</sup> بهره گرفته شده و داده‌های مورد نیاز نیز با دو شیوه پرسشنامه‌ای و ضبط صدای اساتید و دانشجویان در هنگام تعامل با یکدیگر به دست آمده است. این داده‌ها در یک بازه‌ی زمانی تقریباً شش ماهه گردآوری گردیدند. در واقع، پاسخ پرسش‌شوندگان به سوالات پرسشنامه تنها بازگوکننده دیدگاه و تصور افراد از رفتار کلامی‌شان در برقراری ارتباط با دیگران است و مشخص نیست که در عمل تا چه اندازه این نوع رفتار کلامی را بروز دهند. مشاهده رفتار کلامی افراد در موقعیت‌های ارتباطی گوناگون در دانشگاه و ضبط و پیاده‌سازی داده‌های حاصل از آن می‌تواند

رفتار واقعی افراد را در این موقعیت ها نشان دهد و علت اصلی به کارگیری روش دوم گردآوری داده‌ها به عنوان یک شوهی تکمیلی از سوی محقق نیز همین بوده است.

در شیوه اول پرسشنامه‌ای شامل ۱۰ پرسش ۵ گزینه‌ای بر مبنای مقیاس لیکرت<sup>۱</sup> در زمینه راهبردهای کلامی مورد استفاده بین دانشجویان و اساتید بین ۵۰ نفر از اساتید آقا و خانم و ۵۰ نفر از دانشجویان دختر و پسر رشته های مختلف دانشکده‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد آیت ...آملی اجرا شد. سوالات این پرسشنامه براساس فهرست راهبردهای ارتباطی گوناگون در لیکاف (۱۹۷۵) تدوین گردید و روایی آن با استفاده از آزمون آلفا کرونباخ<sup>۲</sup> سنجیده شد. همچنین قبل از اجرای اصلی پرسشنامه، با اجرای آزمایشی<sup>۳</sup> آن، نقاط ابهام سوالات رفع گردید. در طراحی پرسش‌ها از کاربرد اصطلاحات فنی و تخصصی اجتناب شد و سعی شد در صورت سوال با استفاده از مثال برای پرسش شوندگان شفاف‌سازی شود. برای نمونه از دانشجویان پرسیده شد، " در گفتگو با استادان دانشگاه تا چه اندازه از عبارات احترام‌آمیز مثل لطفا، خواهش می‌کنم و ... استفاده می‌کنید؟" نمونه‌ها با روش طبقه‌بندی و تصادفی از بین دانشکده‌ها و رشته‌های تحصیلی مختلف انتخاب شده‌اند و داده‌های حاصله با بهره‌گیری از تکنیک‌های آماری و نرم افزار SPSS 19 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای بررسی پرسش اول و دوم از آزمون خی ۲ و برای دست یافتن به پاسخ پرسش سوم از آزمون T<sup>۴</sup> از نوع آزمون تی با دو نمونه مستقل<sup>۵</sup> استفاده شده است. جهت بررسی نرمال بودن اطلاعات ابتدا آزمون کولموگروف - اسمیرنوف<sup>۶</sup> اجرا و پس از اینکه مشخص شد توزیع داده‌ها نرمال است، جهت بررسی تاثیر جنسیت از آزمون تی با دو نمونه مستقل استفاده شده است.

در شیوه دوم، چهل موقعیت ارتباطی در سالن‌ها، راهروها و کلاس‌های درس دانشگاه مشاهده، ثبت و ضبط شده‌اند. برای ثبت رفتار کلامی افراد در یک موقعیت کاملاً طبیعی، تلاش شد قبل از ضبط صدا، افراد از موضوع اطلاع نداشته باشند اما پس از ضبط صدا، تنها آن گروه از مکالماتی که افراد حاضر در آن اجازه پیاده‌سازی و بررسی شان را دادند، در پژوهش گنجانده شدند و بقیه مکالمات حذف گردیدند. با بازنویسی و طبقه‌بندی مکالمات ضبط شده

1. Likert scale
2. Alpha Cronbach
3. pilot
4. T.test
5. Independent samples T
6. testkolmogorov-smirnov test

در این چهل موقعیت ارتباطی، راهبردهای ارتباطی مورد استفاده افراد به تفکیک مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

#### ۵- توصیف و تحلیل داده‌ها

##### ۵-۱- تحلیل داده‌های حاصل از پرسش‌نامه

در این بخش به توصیف و تحلیل داده‌های گردآوری شده از طریق پرسش‌نامه در محدوده پرسش‌های پژوهش پرداخته شده است. برای دست‌یابی به پاسخ پرسش‌های اول و دوم از آزمون  $\chi^2$  و برای پرسش سوم از آزمون تی با دو نمونه مستقل<sup>۲</sup> استفاده شده است. پرسش سوم، داده‌های موجود سه متغیر از راهبردهای حمایتی که شامل عبارات احترام آمیز، عبارات تعدیل‌گر و تصدیق‌گرها) و سه متغیر از راهبردهای تهاجمی را که شامل عوامل کلامی مانند قطع کلام، سکوت، و عبارات تحکمی یا امری است را بر اساس متغیر جنسیت می‌سنجند.

**پرسش اول:** برای بررسی این موضوع که اساتید دانشگاه عمدتاً از چه نوع راهبردهایی در تعامل با دانشجویان استفاده می‌کنند، آزمون  $\chi^2$  (2x) در زمینه کاربرد راهبردهای کلامی در میان اساتید به اجرا گذاشته شده است. جدول ۱ آمار توصیفی راهبردهای بکار برده شده و جدول ۲ آزمون  $\chi^2$  را نشان می‌دهد.

جدول ۱. آمار توصیفی کاربرد راهبردهای ارتباطی توسط اساتید

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
q1 احترام آمیز	50	3.9600	.69869	3.00	5.00
q2 حاشیه ای	50	2.6000	.67006	1.00	4.00
q3 سوالات کوتاه	50	3.0600	.89008	1.00	5.00
q4 تصدیق گر	50	3.5200	.78870	2.00	5.00
q5 قطع کلام مخاطب	50	1.9600	.96806	1.00	5.00
q6 مکث یا سکوت	50	3.0600	.95640	1.00	5.00
q7 پاسخ سوال با طرح سوال	50	2.2000	.75593	1.00	5.00

1. Chi- square
2. Independent samples T



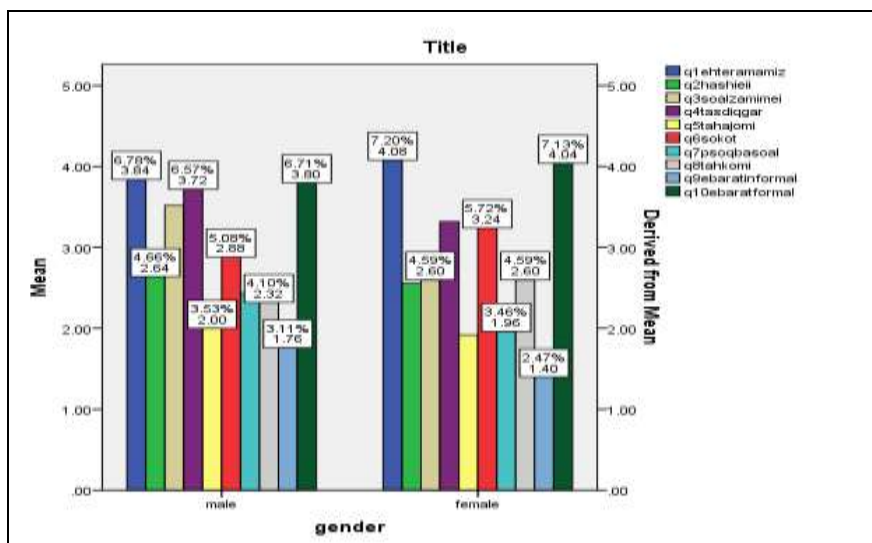
ادامه جدول ۱

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
q8 تحکمی و امری	50	2.4600	.90824	1.00	5.00
q9 عبارات غیر رسمی	50	1.5800	.81039	1.00	4.00
q10 عبارات رسمی	50	3.9200	.75160	2.00	5.00

جدول ۲. آمار آزمون

	q1 احترام آمیز	q2 حاشیه ای	q3 سوالات کوتاه	q4 تصدیق گر	q5 قطع کلام مخاطب	q6 سکوت	q7 پاسخ سوال با طرح سوال	q8 تحکمی ، امری	q9 عبارات غیر رسمی	q10 عبارات رسمی
Chi-Square	7.960a	34.000b	28.200c	25.680b	39.800c	28.800c	62.000c	35.600c	37.520b	29.040b
df	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Asymp . Sig.	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

همان‌طور که جدول ۲ نشان می‌دهد مقدار آزمون خی ۲ ( $\chi^2$ ) کوچکتر از  $sig < .05$  می‌باشد. این بدان معنی است که بین راهبردهای کلامی در میان اساتید زن و مرد رابطه معنی‌داری وجود دارد. جهت مشخص شدن نوع راهبردهای کلامی بکار برده شده در محیط دانشگاه توسط اساتید مرد و زن، میزان فراوانی و نوع راهبردهای کلامی بکار رفته شده در نمودار بعدی مشخص شده است.



نمودار ۱. فراوانی کاربرد راهبردهای کلامی بین اساتید مرد و زن

همان‌طوری که در نمودار ۱ نشان داده شده است، در میان اساتید مرد به‌کارگیری عبارات احترام‌آمیز (۶/۷۸٪)، عبارات رسمی (۶/۷۱٪)، سوالات ضمیمه‌ای یا کوتاه (۶/۲۱٪) و مکث یا سکوت (۵/۰۸٪) به ترتیب بیشترین کاربرد را داشته و به‌کارگیری عبارات غیررسمی (۳/۱۱٪) راهبردهای تهاجمی مثل قطع کلام (۳/۵۳٪) و عبارات تحکمی و امری (۴/۱۰٪) و عبارات حاشیه‌ای یا تردید‌آمیز (۴/۶۶٪) به ترتیب کمترین کاربرد را داشته‌اند. در حالی که در میان اساتید زن، به‌کارگیری جملات احترام‌آمیز (۷/۲۰٪)، عبارات رسمی (۷/۱۳٪)، عبارات تصدیق‌گر (۵/۸۶٪) و مکث یا سکوت (۵/۷۲٪) بیشترین کاربرد را به ترتیب داشته است. و به‌کارگیری عبارات غیر رسمی (۲/۴۷٪) به‌کارگیری راهبردهای تهاجمی، مثل قطع کلام (۳/۳۹٪) پاسخ یک سوال با طرح سوال دیگر (۳/۴۶٪) کمترین کاربرد را داشته است.

بنابراین نمودار (۱) این حقیقت را بیان می‌کند که در به‌کارگیری راهبردهای تهاجمی مثل قطع کلام و سکوت در میان اساتید زن و مرد دانشگاه تفاوت وجود دارد. به بیان دقیق‌تر، مشخص شد که اساتید مرد دانشگاه بیشتر از اساتید زن از راهبردهای تهاجمی مثل قطع کلام استفاده می‌کنند. ولی اساتید زن از راهبردهای کلامی مکث یا سکوت با میانگین (۳/۲۴، ۵/۷۲٪) بیشتر از اساتید مرد با میانگین (۲/۸۸، ۵/۰۸٪) استفاده کرده‌اند.

**پرسش دوم:** برای بررسی پرسش دوم، که دانشجویان عمدتاً از چه نوع راهبردهایی استفاده می‌کنند آزمون خی ۲ جهت بررسی کاربرد راهبردهای کلامی در میان دانشجویان پسر و دختر استفاده شده است. جدول ۳ آمار توصیفی دانشجویان دختر و پسر و جدول ۴ آزمون خی ۲ را نشان می‌دهد.

جدول ۳. آمار توصیفی کاربرد راهبردهای ارتباطی توسط دانشجویان

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Percentiles		
						25th	50th (Median)	75th
احترام‌آمیز q1	50	3.6800	1.01900	1.00	5.00	3.0000	4.0000	4.0000
حاشیه‌ای q2	50	2.8400	.79179	1.00	4.00	2.0000	3.0000	3.0000
سوالات کوتاه q3	50	2.9400	.95640	1.00	5.00	2.0000	3.0000	4.0000
تصدیق‌گر q4	50	3.5800	.83520	2.00	5.00	3.0000	4.0000	4.0000
قطع کلام مخاطب q5	50	2.1000	1.03510	1.00	5.00	1.0000	2.0000	2.2500

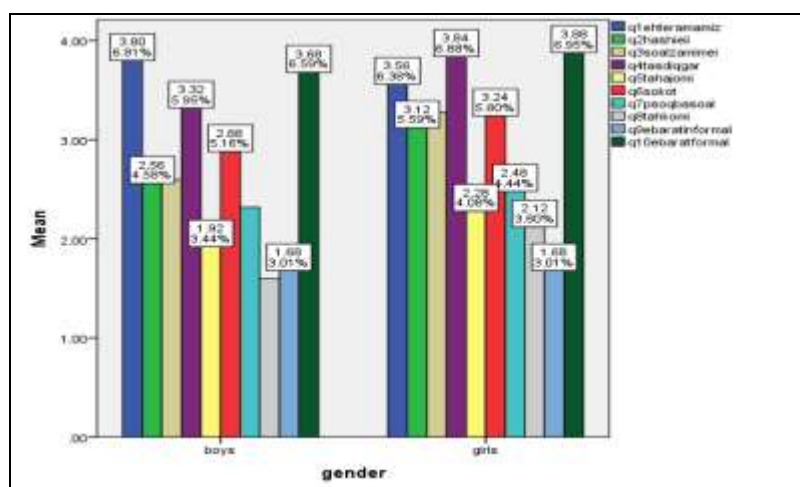
ادامه جدول ۳

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Percentiles		
						25th	50th (Median)	75th
مکت یا سکوت q6	50	3.0600	.95640	1.00	5.00	2.0000	3.0000	4.0000
پاسخ سوال با طرح سوال q7	50	2.4000	.98974	1.00	5.00	2.0000	2.0000	3.0000
تحکمی و امری q8	50	1.8600	.96911	1.00	5.00	1.0000	2.0000	2.0000
عبارات غیر رسمی q9	50	1.6800	.93547	1.00	4.00	1.0000	1.0000	2.0000
عبارات رسمی q10	50	3.7800	.97499	1.00	5.00	3.0000	4.0000	4.2500

جدول ۴. آمار آزمون

	q1 احترام آمیز	q2 حاشیه ای	q3 سوالات کوتاه	q4 تصدیق گر	q5 قطع کلام مخاطب	q6 سکوت	q7 پاسخ سوال با طرح سوال	q8 تحکمی امر،	q9 عبارات غیر رسمی	q10 عبارات رسمی
Chi-Square	24.800a	20.080b	23.800a	20.560b	31.600a	28.800a	20.400a	19.600b	30.960b	24.600a
df	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
Asymp. Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

همانطوری که در جدول ۴ نشان داده شده است مقدار آزمون  $\chi^2$  کوچکتر از  $p$  value ( $sig < .05$ ) می باشد. این بدین معنی است که نوع راهبردهای به کار رفته در میان دانشجویان پسر و دختر تفاوت معنی داری وجود دارد. برای مشخص شدن نوع راهبردهای کلامی به کار رفته در میان این دانشجویان در صد فراوانی و میانگین راهبردهای به کار رفته در نمودار ۲ نمایش داده شده است.



نمودار ۲. فراوانی کاربرد راهبردهای کلامی توسط دانشجویان مرد و زن

چنان‌که که در نمودار ۲ ملاحظه می‌شود در میان دانشجویان پسر، به‌کارگیری عبارات احترام‌آمیز (۳/۸۰٪)، عبارات رسمی (۳/۶۸٪)، عبارات تصدیق‌گر (۳/۳۲٪) و مکث یا سکوت (۲/۸۸٪) بیشترین کاربرد را نشان می‌دهد و عبارات تحکمی (۱/۶۰)، عبارات غیر رسمی (۱/۶۸٪) عبارات تهاجمی (۱/۹۲) و عبارات حاشیه‌ای نشان‌دهنده‌ی تردید (۲/۵۶٪) به ترتیب کمترین کاربرد را دارا می‌باشند. ولی در میان دانشجویان دختر، به‌کارگیری عبارات رسمی (۳/۸۸٪)، عبارات تصدیق‌گر (۳/۸۴٪)، عبارات احترام‌آمیز (۳/۵۶٪) و سکوت (۳/۲۴٪) بیشترین کاربرد و عبارات غیر رسمی (۱/۶۸٪)، عبارات تحکمی یا امری (۲/۱۲٪) و عبارات تهاجمی مثل قطع کلام (۲/۲۸٪) به ترتیب کمترین کاربرد را داشته است. همان‌طوری که آمار نشان می‌دهد به‌کارگیری عبارات تعدیل‌گر که نشان‌دهنده‌ی تردید می‌باشد در میان دانشجویان دختر با میانگین (3/12 = x-، 5/59٪) بیشتر از دانشجویان پسر با میانگین (2/56 = x-، 4/58٪) بوده است.

**پرسش سوم:** جهت بررسی پرسش سوم تحقیق حاضر که بیانگر تاثیر متغیر جنسیت در کاربرد راهبردهای کلامی است از آزمون تی با دو نمونه مستقل ۱ استفاده می‌شود. جهت بررسی نرمال بودن اطلاعات ابتدا آزمون کولموگروف اسمیرنوف ۲ استفاده شده است. جدول ۵ اطلاعات مربوط به این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۵. آزمون کولموگروف اسمیرنوف

		کاربرد استراتژی کلامی در استادان آقا	کاربرد استراتژی کلامی در استادان خانم
N		25	25
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	28.8400	28.6000
	Std. Deviation	3.92301	3.39116
Most Extreme Differences	Absolute	.171	.173
	Positive	.171	.173
	Negative	-.135	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.855	.865
Asymp. Sig. (2-tailed)		.458	.442

همان‌طوری که در جدول ۵ نشان داده شده است توزیع اطلاعات با میانگین sig. Value=.85, 28 نرمال می‌باشد. پس جهت بررسی تاثیر جنسیت از آزمون تی با دو نمونه

1. Independent samples T
2. testkolmogorov-smirnov test

مستقل استفاده شده است و جدول شماره ۶ آمار توصیفی راهبردهای به کار برده شده توسط اساتید مرد و اساتید زن را نشان می‌دهد.

جدول ۶. آمار توصیفی راهبردهای به کار برده شده توسط اساتید مرد و اساتید زن

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	کاربرد استراتژی کلامی در استادان آقا	28.8400	25	3.92301	.78460
	کاربرد استراتژی کلامی در استادان خانم	28.6000	25	3.39116	.67823

جدول ۷. میزان همبستگی در به کارگیری راهبردهای کلامی توسط اساتید مرد و زن

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	کاربرد استراتژی کلامی در استادان آقا و کاربرد استراتژی کلامی در استادان خانم	25	.092	.662

همان طوری که در جدول ۶ نشان داده شده است اساتید مرد با میانگین ۲۸/۸۴ و پراکندگی نمرات ۳/۹۲ و اساتید زن با میانگین ۲۸/۶۰ و پراکندگی نمرات ۳/۳۹ از لحاظ به کارگیری راهبردها تفاوت چندانی ندارند. برای مشخص شدن اینکه آیا این تفاوت ناچیز معنی دار می‌باشد یا خیر از آزمون تی با دو نمونه مستقل استفاده شده است. جدول ۸ اطلاعات مربوط به این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۸. آزمون میانگین کاربرد راهبردهای کلامی در میان اساتید مرد و زن

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	کاربرد استراتژی کلامی در استادان آقا کاربرد استراتژی کلامی در استادان خانم	.24000	4.94368	.98874	-1.80065	2.28065	.243	24	.810

در جدول ۸ نیز نشان داده شده است که میزان  $\text{sig} \geq .05$  می‌باشد به عبارت دیگر در میان اساتید زن و مرد در نوع به کارگیری راهبردهای کلامی تفاوت معنی داری وجود ندارد. این بدان معنی است که هم اساتید مرد و هم اساتید زن در نوع به کارگیری راهبردهای کلامی علی‌رغم تفاوت ناچیز از لحاظ آماری برابر می‌باشند.

برای بررسی کاربرد این راهبردها در میان دانشجویان پسر و دختر به همین ترتیب از آزمون تی با دو نمونه مستقل استفاده شده است. آمار توصیفی این گروه در جدول ۹ به تفصیل توضیح داده شده است.

جدول ۹. آمار توصیفی راهبردهای به کار برده شده توسط دانشجویان پسر و دختر

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	کاربرد استراتژی کلامی در دانشجویان پسر	26.3600	25	2.94222	.58844
	کاربرد استراتژی کلامی در دانشجویان دختر	29.4800	25	4.60181	.92036

جدول ۱۰. میزان همبستگی در به کارگیری راهبردهای کلامی توسط دانشجویان دختر و پسر

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	کاربرد راهبردهای کلامی در بین دانشجویان دختر و پسر	25	-.124	.555

اطلاعات جدول ۹ گویای این واقعیت است که بین میانگین کاربرد راهبردهای کلامی در میان دانشجویان پسر و دختر تفاوت وجود دارد. به عبارت دقیق‌تر میانگین راهبردهای بکار رفته در میان دانشجویان پسر  $x = 26/36$  و در میان دانشجویان دختر برابر  $x = 29/48$  می‌باشد. برای اینکه مشخص شود که آیا این تفاوت از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد یا خیر از آزمون تی با دو نمونه مستقل استفاده شده است. جدول ۱۱ این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۱۱. میزان کاربرد راهبردهای کلامی در میان دانشجویان دختر و پسر

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	strategybyboys - strategybyfgirls	-3.12000	5.76137	1.15227	-5.49817	-.74183	-2.708	24	.012

همانطور که در جدول ۱۱ آمده است میزان sig value کمتر از 0.05 می‌باشد که این آمار بیانگر اینست که میان دانشجویان دختر و دانشجویان پسر از لحاظ آماری در بکارگیری

استراتژی کلامی تفاوت معنی داری وجود دارد. یعنی اینکه جنسیت در نوع بکارگیری استراتژی کلامی در میان دانشجویان دختر و پسر نقش تعیین کننده‌ای دارد.

#### ۵-۲- تحلیل داده‌های حاصل از مشاهده

همانطور که در بخش روش‌شناسی بیان شد، بخش قابل توجهی از داده‌های پژوهش از راه مشاهده و ضبط و پیاده کردن صدا گردآوری شده است. محقق با به‌کارگیری این روش تکمیلی، در صدد آن بود تا اظهارات پرسش‌شوندگان در مورد کاربرد راهبردهای ارتباط کلامی‌شان را در سایه رفتار کلامی واقعی آنها در موقعیت‌های ارتباطی گوناگون محک بزند. در این شیوه، ۴۰ موقعیت ارتباطی که در آن مجموعاً ۸۰ نفر در ارتباط دخیل بوده‌اند در نظر گرفته شده، که از این تعداد ۴۰ نفر مرد و ۴۰ نفر زن بودند. در مجموع ۴۰ مکالمه بین اساتید و دانشجویان هم‌جنس و غیر هم‌جنس مشاهده، ضبط و بازنویسی شده است. در هر مکالمه دو شرکت‌کننده حضور داشتند، ۱۰ مکالمه بین استاد آقا و دانشجوی خانم، ۱۰ مکالمه بین استاد آقا و دانشجوی آقا، ۱۰ مکالمه بین استاد خانم و دانشجوی خانم، و ۱۰ مکالمه بین استاد خانم و دانشجوی آقا صورت گرفته است (برای نمونه متن برخی مکالمات در بخش پیوست قرار داده شده است).

کلیه مکالمات به صورت کاملاً طبیعی و در حین گفتگو میان دانشجویان و اساتید ضبط و بازنویسی شده است و در برخی مواقع، متغیرها در حین مکالمه یادداشت شده‌اند و نوع راهبردهای ارتباطی مورد استفاده در میان اساتید و دانشجویان هم‌جنس و غیر هم‌جنس مورد تحلیل واقع شدند. بخشی از اطلاعات مورد تحلیل کیفی قرار گرفت و بخش دیگر آن مورد توصیف واقع شده است. در مجموع، پس از بررسی و تحلیل مکالمات اساتید و دانشجویان مشخص شد که در بین اساتید خانم، کاربرد راهبردهای کلامی اعم از عبارات تحکمی، احترام‌آمیز، رسمی و عبارات تصدیق‌گر بیشترین کاربرد را دارا است، این در حالی است که عبارات نشانه‌تردید و عبارات غیر رسمی و سوالات کوتاه به ترتیب کمترین کاربرد را دارا می‌باشند. همچنین در بررسی مکالمات اساتید آقا مشخص شد که به‌کارگیری عبارات تحکمی یا امری، عبارات تصدیق‌گر و استراتژی‌های تهاجمی مثل قطع‌کلام به ترتیب بیشترین کاربرد را دارا می‌باشد، این در حالی است که به‌کارگیری عبارات رسمی، احترام‌آمیز و عبارات حاشیه‌ای کمترین کاربرد را دارا می‌باشند. این یافته‌ها نشان می‌دهند که داده‌های حاصل از خوداظهاری

اساتید مرد در پرسشنامه با رفتار کلامی واقعی آنها در عمل چندان همراستا نیست، حال آنکه رفتار کلامی اساتید خانم با آنچه در پرسشنامه گزارش نموده‌اند تقریباً همسو است. از سوی دیگر بررسی مکالمات دانشجویان دختر نشان داد که میزان بکارگیری عبارات احترام‌آمیز، عبارات حاشیه‌ای

نشانه تردید و سوال کوتاه بیشترین کاربرد را داراست و بکارگیری راهبردهای کلامی مکث و عبارات تحکمی یا امری کمترین میزان را نشان می‌دهد. همچنین در بررسی مکالمات دانشجویان پسر مشخص شد که عبارات احترام‌آمیز، سوالات کوتاه و عبارات حاشیه‌ای نشانه تردید بیشترین کاربرد را داراست این در حالی است که بکارگیری راهبردهای مکث، پاسخ سوال با سوال، و عبارات تحکمی کمترین کاربرد را دارا می‌باشد. به بیان دیگر، در مورد دانشجویان، اعم از دختر یا پسر، داده‌های حاصل از پرسشنامه و مشاهده رفتار کلامی‌شان در عمل تقریباً همراستا است.

#### ۶- بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از بررسی راهبردهای ارتباط کلامی مورد استفاده بین اساتید و دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد آیت‌الله املی و نوع راهبردهای کلامی مورد استفاده شرکت‌کنندگان در تحقیق و میزان فراوانی این راهبردها مانند قطع کلام، سکوت، عبارت تعدیل‌گر، عبارت احترام‌آمیز، عبارات تحکمی یا امری، عبارات رسمی، عبارات غیر رسمی و تصدیق‌گرها بر اساس متغیر جنسیت و مرتبه اجتماعی مشارکان گویای حقایقی است که در این بخش با نگاهی تحلیلی و در سایه‌ی دستاوردهای پژوهش‌های پیشین در این زمینه آن را به بحث می‌نشینیم. نتیجه‌ی پژوهش اخیر نشان داد که اساتید عمدتاً از راهبردهای تحکمی یا امری استفاده می‌کنند؛ از سوی دیگر اگرچه در بکارگیری راهبردهای تحکمی مثل قطع کلام و سکوت در میان اساتید زن و مرد دانشگاه تفاوت وجود دارد و اساتید مرد دانشگاه از راهبرد تهاجمی مثل قطع کلام نسبت به اساتید زن، بیشتر استفاده کرده‌اند؛ و در مقابل اساتید زن در بکارگیری راهبرد کلامی مکث یا سکوت با میانگین (۳/۲۴، ۵/۷۲٪) نسبت به اساتید مرد با میانگین (۲/۸۸، ۵/۰۸٪) بیشتر استفاده کرده‌اند، اما در میان اساتید زن و مرد در نوع به-کارگیری راهبردهای کلامی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. این بدان معنی است که هم اساتید



مرد و هم اساتید زن در نوع به‌کارگیری راهبردهای کلامی، علی‌رغم تفاوت ناچیز از لحاظ آماری، برابر می‌باشند. به بیان دیگر، در این مورد عامل قدرت و منزلت اجتماعی، عامل جنسیت را تحت‌الشعاع خود قرار داده است و این در تناقض با ادعای لیکاف (۱۹۷۵) می‌باشد که عموماً تفاوت‌های زبانی را جنسیتی می‌بیند.

همچنین دانشجویان عمدتاً از عبارات احترام‌آمیز و راهبردهای حمایتی مانند عبارات حاشیه‌ای که نشانه‌ابراز تردید است و سوال کوتاه استفاده می‌کنند، که در این بین، به‌کارگیری عبارات تعدیل‌گر که نشان‌دهنده تردید می‌باشد در میان دانشجویان دختر با میانگین  $\bar{x} = 3/12$ ،  $(= 0/59)$  بیشتر از دانشجویان پسر با میانگین  $\bar{x} = 2/56$ ،  $(= 0/48)$  بوده است. این تحقیق بیان‌گر این است که میان دانشجویان دختر و دانشجویان پسر از لحاظ آماری در کاربرد راهبردهای کلامی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. یعنی اینکه جنسیت در نوع به‌کارگیری راهبردهای کلامی در میان دانشجویان دختر و پسر نقش تعیین‌کننده‌ای دارد، حال آنکه همین عامل جنسیت در کاربرد راهبردهای ارتباطی توسط اساتید دانشگاه چندان تعیین‌کننده نیست.

بنابراین نتایج حاصل از مشاهده و مکالمات اساتید و دانشجویان هم‌جنس و غیر هم‌جنس مشخص شد که میزان و نوع به‌کارگیری راهبردهای کلامی به ویژه در اساتید خانم و آقا تفاوت قابل توجهی وجود ندارد، بنابراین با استناد به نتایج آماری و نتایج حاصل از مشاهده و ضبط مکالمات چنین به نظر می‌رسد که جنسیت به تنهایی نوع رفتار کلامی افراد را تعیین نمی‌کند، بلکه میزان تحصیلات، تخصص افراد و جایگاه اجتماعی آنان در بکارگیری رفتار کلامی در تعاملات می‌تواند متغیر جنسیت را تحت‌الشعاع خود قرار دهد. از این رو، نتایج پژوهش حاضر با پژوهش لیدیا و تاناکا (۲۰۰۹) همسویی دارد. لیدیا و تاناکا تحقیقی در زمینه تفاوت‌های جنسیتی در مصاحبه‌های تلویزیونی (به عنوان یک بافت رسمی) در کشور ژاپن انجام داده‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که تمایز عمده‌ای بین راهبردهای مورد استفاده زنان و مردان در این موقعیت وجود ندارد.

یافته‌های حاصل از این مطالعه، همچنین مؤید دستاوردهای پژوهش محمدی اصل (۱۳۸۹) می‌باشد که در موقعیت‌های رسمی و در پست‌های مدیریتی، اقتدار زبانی چندان تحت تأثیر عامل جنسیت قرار نمی‌گیرد و زبان زنانه به میزان زبان مردانه اقتدار گراست و به نوعی برابر-سالاری زبانی حاکم است. به بیان دیگر، تخصص، تحصیلات و پایگاه اجتماعی افراد، باعث

همسانی ویژگی‌های زبانی، صرفنظر از جنسیت آنها می‌شود و همه اینها مؤید این حقیقت هستند که نظریه "تفاوت زبانی" توجیه منطقی‌تری برای این نوع رفتار زبانی فراهم می‌کند تا دیدگاه "سلطه".

همچنین نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش انجام شده توسط دبورا تانن (۱۹۸۴) همسویی دارد. طبق نظریه تانن تفاوت‌های زبانی بین مرد و زن به دلیل عدم تعادل در قدرت نیست، بلکه به دلیل معیارهای متفاوتی است که در تعاملات کلامی وجود دارد و هر جنسیت نقاط ضعف و قدرت خویش را دارد.

این در حالی است که نتایج بدست آمده در تحقیق حاضر با نظریه لیکاف همسو نیست. طبق نظریه لیکاف (۱۹۷۳) زنان در برابر مردان از ویژگی‌های زبانی خاصی استفاده می‌کنند که نشان‌دهنده ناتوانی آنها در برابر مردان است، از جمله عبارات تردیدآمیز (مثل شاید، احتمالاً، ممکن است و...)، سوال‌های کوتاه، رعایت ادب متعارف، که بدین وسیله موقعیت اجتماعی پایین خود را تداوم می‌بخشند. از سوی دیگر مردان از قطع گفتار، سکوت، تاخیر در پاسخگویی و اتخاذ سبک‌های تحکم‌آمیز و تهاجمی در نشان دادن قدرت خود استفاده می‌کنند. لیکاف (۱۹۷۵) می‌گوید نحوه گفتار زنان که با مردان متفاوت است، مؤسوس بودن طبقه اجتماعی آنها را منعکس می‌کند. بنابراین زبان زنان، زبان عدم قدرت است که با استفاده از تعدیل‌کننده‌ها و صفات غیرضروری بیان می‌شود و زنان را از موقعیت قدرت و اقتدار بازمی‌دارد. به نظر می‌رسد پذیرش این نظریات منوط به در نظر گرفتن شرایط و عوامل جانبی بسیاری است و بدون لحاظ کردن متغیرهای تاثیرگذار دیگری چون تحصیلات، جایگاه اجتماعی، موقعیت شغلی و تخصص افراد، نمی‌توان حکم کلی درباره رابطه زبان و جنسیت صادر نمود.

#### کتابنامه

۱. باطنی، محمد رضا. (۱۳۵۵). *مسائل زبان‌شناسی نوین* (چاپ اول)، تهران: نشر آگاه.
۲. بی‌من، ویلیام. (۱۳۸۶). *زبان، منزلت و قدرت در ایران*، ترجمه رضا مقدم کیا. (چاپ دوم)، تهران: نشر نی.

۳. دیرین، معصومه، ۱۳۸۰. *بررسی برخی از جنبه های تفاوت در گفتار مردم فارسی زبان*. رساله دکتری. دانشگاه تهران.
۴. ریچموند، ویرجینیا، پی. (۱۳۸۷). *رفتار غیر کلامی در روابط میان فردی*، ترجمه فاطمه موسوی (چاپ اول)، تهران: دانه
۵. فرقانی، محمدمهدی. (۱۳۸۲). *درآمدی بر ارتباطات انسانی در ایران*، تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه ها.
۶. فرهنگی، علی اکبر (۱۳۸۷) *مبانی ارتباطات انسانی* (جلد اول)، چاپ چهاردهم، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
۷. کیانی ثابت، مهسا. (۱۳۹۰). *بررسی مقایسه ای سبک گفتار کارمندان با مراجعان در دو واحد پرودیس سینمایی بر اساس متغیرهای جنسیت، میزان تحصیلات و سابقه کاری*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز.
۸. محمدی اصل، عباس. (۱۳۸۹)، *جنسیت و زبان شناسی اجتماعی*، تهران: گل آذین.
۹. مهرامی، آرش، (۱۳۹۰)، *کارکرد همپوشانی و وقفه در فرایم، پایان نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه تربیت مدرس.
۱۰. میلر، جرالده (۱۳۸۵) *ارتباط کلامی*، (چاپ سوم). ترجمه ی علی ذکاوتی قراگزلو، تهران: سروش.
۱۱. وود، جولیا. (۱۳۷۹). *ارتباطات میان فردی و روان شناسی تعامل اجتماعی*، مهرداد فیروز بخت، تهران، انتشارات مهتاب.
۱۲. یعقوبی، هما، (۱۳۸۷). *تاثیر جنسیت بر شیوه بیان تقاضا در زبان فارسی*، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی تهران .

13. Cameron, S., (2006). **Gender and the English Language**. In: Aarts, B., McMahon, A. (Eds.), *the Handbook of English Linguistics*. Oxford: Blackwell Publishing.
14. Coates, J. (1994). "The language of professions; discourse and career" in J. Evetts (ed). **Woman and Career: Themes and Issues in Advanced Industrial Societies**. London: Longman.
15. Coates, L. (1996). **Women Talk**, Oxford: Blackwell Publishing,.
16. Coates, L. (1995). Language, Gender and Career, in Sara Mills (ed), **language and Gender: interdisciplinary Perspectives**. London : Longman , 13-30
17. Fishman, j. (1972). **An Introduction to Language and Society**. Rutledge
18. Freeman & Mcelhinny , (1996). **Language Variation and Gender**. Handbook of Research in Second Language Teaching and Learning, Volume 1 edited by Eli Hinkel

19. Ghafar Samar, Reza & Goodarz Alibakhshi. (2007). **The Gender Linked Differences in the Use of Linguistic Strategies in Face-to-face Communication** *Tarbiat Modares University, Iran*. Linguistics Journal Volume 3 Issue 3.
20. Holmes, J, (1980). Function of “you know” in women’s and men’s speech. **Language in society**. Volume 15, pp. 290-305.
21. Holmes, J., (1993). New Zealand women are good to talk to: an analysis of politeness strategies in interaction. **Journal of Pragmatics**, Volume 20, pp. 91–116.
22. Holmes, J., (1995). **Women, Men and Politeness**, London and New York: Longman.
23. Holmes, Janet, (2003) . **Leadership and communication: the crucial role of context**. Paper presented at Leadership Communication and Culture Forum, Wellington Turnbull House, March 2003.
24. Holmes, Janet, (2006) . **Gendered Talk at Work. Constructing Gender Identity Through work place discourse**. Blackwell .
25. Johnson, S, A, (1995). **Gender group identity and variation in the Berlin Urban Vernacular**. Zurich: Peter Lang.
26. Johnstone, Barbara (1995). **Sociolinguistics Resources, Individual Identities and Public Speech Styles of Texas Women**. Journal of Linguistic Anthropology, December 1995, Volume 5, Issue 2, Pages 183-202.
27. Lakoff, Robin. (1990). **Talking power. The Politics of Language**. New York: Basics Books..
28. Lakoff. Robin, (1975). **Language and Woman’s Place, Language in Society** 2, 45-80. Reprinted in 1975 by Harper Colephen: New York.
29. Lidia Tanaka, (2009). **Communicative stances in Japanese interviews: Gender differences in formal interactions**. [www.elsevier.com/locate/langcom](http://www.elsevier.com/locate/langcom).
30. Tannen Deborah, 2000. **Indirectness at work**. Language in action: new studies of language in society.
31. Tannen, D. (1994). **Talking from 9 to 5; how women’s and men’s conversational styles affect who gets heard, who gets credit, and who gets done at work**. New York NY: William Morrow and Company, Inc.
32. Tannen, D. (1995). **Gender and Discourse**. New York NY: Oxford University Press.
33. Tannen, Deborah (1994) **'The sex class linked framing of talk at work**, Gender and Discourse. New York and Oxford Press.
34. Tannen, Deborah, 1984. **Language and Power**. Georgetown Graduate Review.
35. Wodak, R .(ed) (1997). **Gender and Discourse**. London: Sage.
36. Zimmerman, D., West, C., 1987. Sex roles, interruptions and silences in conversation. In: Thorne, B., Kramarae, C., Henley, N. (Eds.),

## پیوست

## نمونه‌ای از مکالمات استادان خانم با دانشجویان پسر

۱- استاد خانم: فایل سرمایه‌گذاری؟ این بحث که امروز ارائه شد. (عبارات رسمی)  
 دانشجوی پسر: فایل سرمایه‌گذاری رو می‌خوام چون خیلی سنگینه. (عبارات غیر رسمی)  
 استاد خانم: بله... باشه. (تصدیق‌گر)  
 استاد خانم: متأسفانه فلش همراه نیست ان شا... برای جلسه بعدی ارائه میشه... فلش میارم  
 و...

(عبارات مودبانه، مکث، رسمی)

دانشجوی پسر: دستتون درد نکنه. (احترام‌آمیز)

استاد خانم: خواهش می‌کنم. (احترام‌آمیز)

۲- استاد خانم: شما سوال داشتید؟ بفرمایید؟ (رسمی)

دانشجوی پسر: استاد ما یه موضوع انتخاب کردیم. واستون هم میل کردیم. (غیررسمی)

استاد خانم: بله... من جوابتون رو هم دادم. (رسمی، تحکمی)

دانشجوی پسر: بله نمی‌دونم موضوعش این میشه یا نه... ولی چیزی که ما مد نظر نمونه در

خصوص سرمایه‌گذاری و تامین مالی پروژه مثلاً... (حاشیه‌ای - بیان تردید)

استاد خانم: بحث تامین مالی پروژه فصل پنجه که بچه‌ها می‌خوان ارائه بدن. (قطع گفتار

دانشجو توسط استاد)

دانشجوی پسر: اینا داخل کتاب فک نکنم که باشه. (بیان تردید)

استاد خانم: نه داخل کتابتون نیست. مگه این که دوستانتون بیان از مباحث خارج از کتاب هم

استفاده کنن. (بیان تردید)

## نمونه از مکالمات استادان خانم با دانشجویان دختر

۱- دانشجوی دختر: لیستو تو سایت نداشتین. (غیر رسمی)

استاد خانم: بله بله. بخاطر اینکه آقای لشکری پاورپوینت رو اعلام نکردن. (تصدیق‌گر -

رسمی)

(قطع کلام استاد توسط دانشجو)

دانشجوی دختر: آخه بعضی‌ها غیبت داشتن.....

استاد خانم: بعنوان نماینده کلاستون قرار شد که اعلام کنن. من هم این جلسه دو گروهی رو که معرفی کردم. باز ایشون خوب به شما ابلاغ نکردن. (تحکمی)  
دانشجوی دختر: الان اسم من اینجاست با خانم فتاحی .....خوب من ایشون رو نمی شناسم.(بیان تردید)

استاد خانم: بله... حالا اعلام می کنیم...میشناسینش. (تصدیق‌گر- تحکمی)

دانشجوی دختر: پس فصل ۹ صد در صد برای ماست؟ (بیان تردید)

استاد خانم: بزارین حالا اعلام می‌کنم. تا آخر هفته اعلام می‌کنم به آقای لشکری. (تحکمی)

دانشجوی دختر: از آقای لشکری پرسیم؟ سوال کوتاه

استاد خانم: بله... بله.

دانشجوی خانم: خیلی متشکرم. (احترام‌آمیز)

دانشجوی دختر: سلام خسته نباشید. (احترام‌آمیز، غیررسمی)

استاد خانم: سلام مرسی. (احترام‌آمیز، رسمی)

۲- دانشجوی دختر: خواستم بدونم پروژه‌ام رو تا کی وقت دارم بهتون تحویل بدم.

(احترام‌آمیز)

استاد خانم: تا آخر تابستون فرصت دارید تا ۰۶/۳۱ تحویل بدید، اگر تحویل دادی که من نمرتون رو رد می‌کنم اما اگر تحویل ندادید که برای ترم بعد باید دوباره درس پروژه رو اخذ کنید. قبلی بصورت ناتمام رد میشه. (تحکمی)

دانشجوی دختر: تو رو خدا یه کاری بکنید دیگه، چون من تا اون موقع فک نمی‌کنم اصلا بتونم پروژه‌مو تحویل بدم. چون خیلی سخته پروژم. (غیر رسمی، استراتژی‌های حمایتی)

(قطع کلام دانشجو توسط استاد)

استاد خانم: اگه شما تحویل ندی ....آخه از لحاظ آموزش نمیشه..... شما باید تا ۰۶/۳۱ پروژه

رو تحویل بدید. (قطع کلام، تحکمی)

(قطع کلام استاد توسط دانشجو)

دانشجوی دختر: اگه نتونم یعنی باید دوباره بگیرم. (بیان تردید، قطع کلام)

استاد: بله

دانشجوی دختر: هیچ کاری نمیشه کرد؟  
استاد: نه (تحکمی)

نمونه از مکالمات استادان آقا با دانشجویان دختر

۱- استادآقا: فردا صبح کلاس تشکیل نمیشه. (تحکمی)

دانشجوی دختر: بعداظهر چطور؟ (سوال کوتاه)

استادآقا: بعداظهر زنگ می‌زنم. (تحکمی)

دانشجوی دختر: استاد داریم می‌ریم.

دانشجوی دختر: استاد استاد ما دیگه داریم می‌ریم چالوس. همه داریم می‌ریم. (غیر رسمی)

استاد آقا: غیبتو می‌خورین. اشکال نداره. شما ۳ جلسه می‌تونین غیبت داشته باشین، واین

جزو اون ۳ جلسه حساب بشه. (غیر رسمی)

دانشجوی دختر: باشه. خداحاف\_\_\_\_\_ظ

۲- استاد آقا: بفرمایید خانم. (احترام آمیز)

دانشجوی دختر: سلام خسته نباشید استاد من این درسو تو انتخاب واحد برداشتم. خانم وفا

خواه تو حذف و اضافه برام آزمایشگاه نگرقتن یعنی آزمایشگاه برام ثبت نشده. (احترام آمیز،

رسمی)

استاد آقا: خوب ..... (تصدیق‌گر، مکث)

دانشجوی دختر: من با آقای عبدا...پور صحبت کردم .

استاد آقا: خوب. (تصدیق‌گر)

دانشجوی دختر: ایشون گفتن چون اینجا سه واحد برات زده اشکال نداره.

استاد: آزمایشگاه باید بری؟ ... شما کلاس رو میری اصلا؟... (تحکمی)

دانشجوی دختر: من کلاسو می‌رم اما تو پرینتم نیست چی؟ (غیر رسمی)

استاد: به آقای عبدا...پور بگو ببین چی میگه. (تحکمی)

نمونه از مکالمات استادان آقا با دانشجویان پسر

۱- استاد آقا: خوب... سوال تون چیه؟ (تصدیق‌گر، رسمی)

دانشجوی پسر: فقط نزدیک باشه به سبک سوال‌هایی که شما میدین استاد؟ (احترام آمیز،

سوال کوتاه)

استاد آقا: کنترل رو از رو کامپیوتر درس میدیم. یه خورده همه مثالهاشو ما می‌گیم. خوب..... ولی خود کنترل دکتر نیک منظر مثالهای بیشتری داره. به خانم سمیعی هم گفتم. ۱ داری یا ۲... (رسمی، تحکمی)

دانشجوی پسر: نمی دونم. هم ۱ دارم هم ۲. (عبارات حاشیه‌ای، بیان تردید)  
استاد آقا: ۱ روتا اینجا که درس دادم. فصلاشو مشخص کردم چیا رو نخونین. چیا رو بخونین. از خانم سمیعی باید بگیرین. گرفتید؟ (تحکمی، و سوال کوتاه)  
دانشجوی پسر: نه نگرفتیم استاد.

استاد آقا: اگه بگیرید تو کتابش هست.  
دانشجوی پسر: چشم. چشم. دستتون درد نکنه. (احترام‌آمیز)  
استاد آقا: خوب..... این از این..... حالا اگر باز کتاب رو بیارید که من ادامشو هم بتونم بهتون بگم. که کجاهاشو میتونین بخونین. اونجا مثال متنوع تر... (مکتب، عبارات حاشیه‌ای)  
دانشجوی پسر: فرآیند ۱ یه مقدار آسونتره ولی فرآیند ۲ یه مقدار گنگه. واسه همین گفتیم امروز کمک بگیریم از شما... (غیر رسمی)  
استاد آقا: بخونید سوالهاتون رو بگید من هستم در خدمتتون. تا وقتی که هستم..... (تحکمی، احترام‌آمیز)

دانشجوی پسر: واقعا هستید... دستتون درد نکنه. مرسی. خدا حافظ. (احترام‌آمیز)  
استاد آقا: موفق باشید. در ضمن اون فیلمی که ضبط کردید. حتما مرور کنید. (تحکمی)  
دانشجوی پسر: چشم. چشم. (تصدیق‌گر، احترام‌آمیز)  
۲- دانشجوی پسر: استاد برگه معرفی به استادم گم شده. داده بودم به آقای براری الان هم که خانم وفا خواه دوباره برام پرینت گرفته.

استاد آقا: میدونم کنسرو بود..... کنسرو رو با خانم باقری باید بری امتحان بدی. (تحکمی)  
دانشجوی پسر: من با شما داشتم استاد. (غیر رسمی)  
استاد: کی بود.

دانشجوی پسر: ۲۰ روز قبل از عید بود. اصلا نمره داده بودین ۱۸ بود. دست آقای براری بود آقای براری الان از اینجا رفت، گم شد اصلا.  
استاد: با خانم وفا خواه صحبت کنم؟



دانشجوی پسر : شما استاد پیش خودتون کیشوندارین؟ ( احترام آمیز و سوال کوتاه)  
استاد : نه دیگه من اینوتحویل آموزش می دم دیگه. من پیش خودم ندارم. معرفی به استاد فقط کنسرو داری؟ (تحکمی و طرح سوال با سوال )  
دانشجوی پسر: آره فقط کنسرو دارم.  
استاد: برو با خانم باقری امتحان بده . ( تحکمی)  
دانشجوی پسر: آخه ۲۰ روز قبل من باشما ۱۸ گرفتم.  
استاد : اصلا ببینیم به اسم من چیزی ثبت شده؟ برو از خانم وفا خواه سوال بکن. ( تحکمی)  
از سوی دیگر بررسی مکالمات دانشجویان دختر نشان داد که میزان بکارگیری عبارات احترام آمیز، عبارات حاشیه‌ای نشانه تردید و سوال کوتاه بیشترین کاربرد را داراست. و بکارگیری استراتژی کلامی مکث و عبارات تحکمی یا امری کمترین میزان را نشان می دهد .  
همچنین در بررسی مکالمات دانشجویان پسر مشخص شد که عبارات احترام آمیز، سوالات کوتاه و عبارات حاشیه‌ای نشانه تردید بیشترین کاربرد را داراست این در حالی است که بکارگیری استراتژی مکث ، پاسخ سوال با سوال و عبارات تحکمی کمترین کاربرد را دارا می باشد.