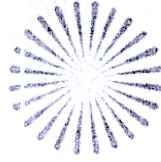


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور
دانشکده علوم انسانی
گروه زبان شناسی همگانی

پایان نامه:

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته زبان شناسی همگانی

عنوان پایان نامه:

بررسی بی ادبی در تعاملات کارمندان و دانشجویان دانشگاه پیام نور مرکز ایلام

مؤلف:

سمیه حیدری

استاد راهنما:

دکتر مریم السادات غیاثیان

استاد مشاور:

دکتر مسعود کوثری

اسفند ۱۳۸۹

تقدیم به :

همه عزیزانم

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از زحمات فراوان سرکار خانم دکتر مریم غیاثیان که در تهیه و ارائه ی این رساله مرا یاری نمودند، کمال تشکر و قدردانی را دارم و توفیقات روز افزون ایشان را از خداوند منان خواهان و خواستارم. همچنین زحمات جناب دکتر مسعود کوثری را ارج می نهم. از سرکار خانم بهاره مدنی دوست عزیزم نیز به خاطر لطف و توجه بی دریغشان بسیار سپاسگزارم.

چکیده

در این تحقیق، بیادبی در تعاملات یکصد و ده نفر از دانشجویان و کارمندان دانشگاه پیام نور، مرکز ایلام بررسی میشود. درک بیادبی مستلزم شناخت پدیده‌ی ادب است. موضوعات اصلی ادب و بی ادبی وجهه و تهدید آن میباشد. ادب، آگاهی و توجه به وجهی طرف گفتگو در طول تعامل است، در مقابل بیادبی عدم توجه به وجهه و تهدید آن است. بیادبی به دو صورت صریح یا مستقیم و غیرصریح یا غیر مستقیم انتقال مییابد. چارچوب نظری پژوهش، تلفیقی از مدل بیادبی بوسفیلد (۲۰۰۸)، انواع تهدید وجهی گافمن (۱۹۶۷) و پیوستار ادب و بیادبی واتس و لوچر (۲۰۰۵) میباشد. روش تحقیق، میدانی و ابزار تحقیق، پرسشنامه است. داده‌های این تحقیق با استفاده از دو نوع پرسشنامه گردآوری شده که از هر نوع برای هر گروه کارمند و دانشجو پرسشنامه‌های با سؤالهای متفاوت تهیه گردیده است. سؤال‌های پرسش نامه‌ها در ارتباط با ادب و بیادبی بوده و در تعاملات کارمندان و دانشجویان بحثهایی رایج هستند. پرسشنامه‌های «الف» از نوع پرسشنامه‌های آرتگ (DCT) است که در هر کدام از آنها دوازده موقعیت فرضی ذکر شده که دانشجویان و کارمندان باید متن مربوط به خود را کامل نمایند. پرسش نامه - های «ب» برای هر گروه شامل هفت سؤال است که دانشجویان و کارمندان باید در پاسخ به آنها یکی از گزینه های بله، خیر و نمیدانم را انتخاب کنند. نتایج تحقیق نشان داد که بی ادبی در رفتار گفتاری کارمندان و دانشجویان غیرمستقیم و غیرعمد بوده و کارمندان بیادبتر از دانشجویان هستند. در میان دانشجویان، آقایان و در میان کارمندان، خانمها بیادبترند. نکته‌ی دیگر اینکه اگر چه دانشجویان و کارمندان از وجود راهبردهای ادب و بیادبی آگاهند، همهی آنها در عمل طور دیگری رفتار می کنند. در نهایت اینکه رفتار گفتاری دانشجویان به قسمت ادب و رفتار گفتاری کارمندان به قسمت بیادبی پیوستار ادب و بیادبی نزدیکتر است.

کلید واژه‌ها: ادب، بیادبی، کنش تهدید وجهه، کنش گفتاری مستقیم، کنش گفتاری غیرمستقیم

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
ز	فهرست جداول
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	مقدمه
۲	۱-۱ بیان مسئله
۲	۲-۱ ضرورت و اهمیت موضوع
۳	۳-۱ اهداف تحقیق
۳	۴-۱ سؤالات و فرضیه‌های تحقیق
۴	۷-۱ مفاهیم بنیادی
۵	۸-۱ چارچوب کلی تحقیق
۶	فصل دوم: پیشینه تحقیق و پایگاه نظری
۷	مقدمه
۷	الف: پیشینه تحقیق
۷	۱-۲ ادب
۷	۱-۱-۲ محققان غیر ایرانی
۹	۲-۱-۲ محققان ایرانی

۱۰	۲-۲ بیادبی
۱۰	۱-۲-۲ محققان غیر ایرانی
۱۲	۲-۲-۲ نتیجه گیری
۱۳	ب: پایگاه نظری
۱۳	۳-۲ مفهوم وجهه
۱۵	۴-۲ چشم اندازهایی بر ادب
۱۵	۱-۴-۲ ادب به عنوان « هنجار اجتماعی »
۱۶	۲-۴-۲ ادب به عنوان « ارتباط مکالمهای »
۱۶	۳-۴-۲ ادب به عنوان « قاعده ی مکالمهای »
۱۸	۴-۴-۳ ادب به عنوان « یک وسیله برای حفظ وجهه »
۱۸	۱-۴-۴-۲ کنشهای تهدید وجهه
۲۱	۲-۴-۴-۲ راهبردهای ادب براون و لوینسون
۲۴	۳-۴-۴-۲ عوامل مؤثر در انتخاب راهبردهای ادب
۲۵	۵-۲ کنش - گفتارها
۲۷	۶-۲ معنای ضمنی و ادب جبرانی
۳۰	۱-۶-۲ معنای ضمنی و قصد
۳۱	۱-۱-۶-۲ نقش قصد در ایجاد و تهدید وجهه
۳۳	۷-۲ مقدمهای بر بیادبی

۳۵	۱-۷-۲ بیادبی چیست؟
۳۷	۲-۷-۲ مدل‌های بی ادبی از دیدگاه‌های مختلف
۳۷	۱-۲-۷-۲ آستین (۱۹۹۰)
۳۸	۲-۲-۷-۲ براون و لوینسون (۱۹۸۷)
۳۹	۳-۲-۷-۲ کالپیر (۲۰۰۵)
۴۱	۴-۲-۷-۲ بوسفیلد (۲۰۰۸)
۴۱	۵-۲-۷-۲ کالپیر، بوسفیلد و ویچمن (۲۰۰۳)
۴۱	۶-۲-۷-۲ کریگ کاستوفسکی (۲۰۰۶)
۴۲	۷-۲-۷-۲ اسپنسر اوتی (۲۰۰۲، ۲۰۰۵)
۴۴	فصل سوم: روش تحقیق و چارچوب نظری
۴۵	مقدمه
۴۵	۱-۳ روش انجام تحقیق
۴۶	۲-۳ حجم نمونه و جامعه آماری
۴۶	۳-۳ محدودیت‌های تحقیق
۴۷	۴-۳ دلایل استفاده از آرتگ
۴۸	۵-۳ عنوان سؤال‌های پرسشنامه‌ها و طبقه بندی پاسخها
۵۳	۶-۳ چارچوب نظری تحقیق

۵۳	۱-۶-۳ بوس فیلد (۲۰۰۸)
۵۵	۲-۶-۳ بیادبی و انواع تهدید و جههی گافمن (۱۹۶۷)
۵۶	۳-۶-۳ لوچر و واتس (۲۰۰۵)
۵۸	فصل چهارم: تحلیل دادهها
۵۹	مقدمه
۵۹	۱-۴ نتایج حاصل از پرسشنامههای «الف»
۵۹	۱-۱-۴ سلام
۶۵	۲-۱-۴ عذرخواهی
۷۰	۳-۱-۴ تشکر
۷۳	۴-۱-۴ درخواست
۸۰	۵-۱-۴ بیادبی
۸۰	۱-۵-۱-۴ انتقاد
۸۷	۲-۵-۱-۴ متهمکردن به دروغ
۹۲	۳-۵-۱-۴ تهمتزدن
۹۴	۴-۵-۱-۴ رد درخواست
۹۷	۵-۵-۱-۴ آرامکردن دیگران
۹۹	۲-۴ نتایج حاصل از پرسشنامههای «ب»

۹۹	۱-۲-۴ پرسشنامه‌ی «ب» دانشجویان
۱۰۱	۲-۲-۴ پرسشنامه‌ی «ب» کارمندان
۱۰۴	فصل پنجم: بحث و بررسی و نتیجه‌گیری
۱۰۵	مقدمه
۱۰۵	۱-۵ نتایج حاصل از پرسشنامه‌های «الف»
۱۰۵	۱-۱-۵ سلام
۱۰۶	۲-۱-۵ عذرخواهی
۱۰۶	۳-۱-۵ تشکر
۱۰۶	۴-۱-۵ شیوه‌ی بیان درخواست
۱۰۷	۵-۱-۵ انتقاد
۱۰۸	۶-۱-۵ متهمکردن به دروغ
۱۰۸	۷-۱-۵ تهمتزدن
۱۰۹	۸-۱-۵ رد درخواست
۱۰۹	۹-۱-۵ آرامکردن دیگران
۱۱۰	۲-۵ نتایج حاصل از پرسشنامه‌های «ب»
۱۱۰	۳-۵ مقایسه‌ی نتایج حاصل از تحلیل پرسشنامه‌های «الف» و «ب» هر گروه
۱۱۰	۱-۳-۵ سلام

۱۱۱	۲-۳-۵ عذرخواهی
۱۱۲	۳-۳-۵ بیان درخواست
۱۱۳	۴-۳-۵ تشکر
۱۱۳	۵-۳-۵ انتقاد
۱۱۴	۶-۳-۵ متهمکردن به دروغ
۱۱۵	۷-۳-۵ تهمتزدن
۱۱۵	۸-۳-۵ رد درخواست
۱۱۶	۹-۳-۵ آرامکردن دیگران
۱۱۶	۴-۵ نتایج اصلی و پاسخ به پرسشهای تحقیق
۱۱۷	۵-۵ نتایج فرعی
۱۱۸	۵-۵ موضوعات پیشنهادی برای پژوهشهای بعدی
۱۱۹	منابع
۱۲۴	واژه نامه
۱۲۴	انگلیسی به فارسی
۱۲۸	فارسی به انگلیسی

فهرست جداول

جدول ۱-۲ خلاصه‌های از ترتیب موقعیت راهبردهای بیادبی با مفهوم اسپنسر اوتی (۲۰۰۲) از	
مدیریت رابطه	۴۲
جدول ۱-۴ نتایج مربوط به پرسشهای سلام کردن دانشجویان	۶۱
جدول ۲-۴ نتایج کلی مربوط به سلام کردن دانشجویان	۶۲
جدول ۳-۴ نتایج حاصل از پرسشهای مربوط به سلام جواب دادن کارمندان	۶۴
جدول ۴-۴ نتایج کلی مربوط به سلام جواب دادن کارمندان	۶۵
جدول ۵-۴ نتایج مربوط به پرسشهای عذرخواهی دانشجویان و کارمندان	۶۹
جدول ۶-۴ نتایج کلی مربوط به عذرخواهی کارمندان	۶۹
جدول ۷-۴ نتایج مربوط به پرسشهای تشکر کردن دانشجویان	۷۲
جدول ۸-۴ نتایج کلی مربوط به تشکر کردن دانشجویان	۷۳
جدول ۹-۴ نتایج مربوط به شیوه‌های بیان درخواست دانشجویان	۷۶
جدول ۱۰-۴ نتایج کلی مربوط به شیوه‌های بیان درخواست دانشجویان	۷۷
جدول ۱۱-۴ نتایج حاصل از بررسی شیوه‌های بیان درخواست کارمندان	۷۹
جدول ۱۲-۴ نتایج کلی حاصل از شیوه‌های بیان درخواست کارمندان	۷۹

- ۸۳ جدول ۴-۱۳ نتایج مربوط به پرسش های انتقاد کردن دانشجویان
- ۸۳ جدول ۴-۱۴ نتایج کلی مربوط به انتقاد کردن دانشجویان
- ۸۶ جدول ۴-۱۵ نتایج بررسی پرسش های مربوط به انتقاد کردن کارمندان
- ۸۶ جدول ۴-۱۶ نتایج کلی حاصل از بررسی پرسش های مربوط به انتقاد کردن کارمندان
- ۸۹ جدول ۴-۱۷ نتایج حاصل از بررسی پرسش های متهم کردن به دروغ، دانشجویان
- ۹۰ جدول ۴-۱۸ نتایج کلی حاصل از بررسی پرسش های متهم کردن به دروغ، دانشجویان
- ۹۱ جدول ۴-۱۹ نتایج حاصل از بررسی پرسش متهم کردن به دروغ، کارمندان
- ۹۳ جدول ۴-۲۰ نتایج مربوط به صورت های تهمت زدن دانشجویان
- ۹۵ جدول ۴-۲۱ نتایج پرسش های مربوط به ملایمت در توجیه دیگران در رفتار کارمندان
- ۹۶ جدول ۴-۲۲ نتایج کلی حاصل از بررسی پرسش های مربوط به رد درخواست
- ۹۸ جدول ۴-۲۳ نتایج بررسی پرسش های مربوط به آرام کردن
- ۱۰۰ جدول ۴-۲۴ پاسخ های دانشجویان به سؤال های پرسش نامه ی دوم
- ۱۰۲ جدول ۴-۲۵ پاسخ های کارمندان به سؤال های پرسش نامه ی دوم

فصل اول:

کلیات تحقیق

مقدمه

در مکالمات روزمره همواره درمییابیم که در گفتار و رفتار افراد در شرایط و موقعیتهای متفاوت، تنوع و گوناگونی وجود دارد که این تفاوتها بدلیل روابط موجود میان دو طرف مکالمه و همچنین نقشهای گوینده و شنونده میباشد. در هنگام مکالمات با توجه به این که گوینده و شنونده ممکن است دارای ارتباط دوستی، بیگانه، جوان، همسن و یا دارای شأن و منزلت مساوی یا نامساوی باشند نوع سبک گفتاری استفاده شده متفاوت می باشد.

۱-۱ بیان مسئله

یکی از سبکهای زبانی سبک مؤدبانه است که در هر فرهنگ و جامعههای ریشه دارد و در هر زبانی بصورت متفاوتی جلوه می کند. شناخته ترین مفهوم در بررسی زبانشناختی ادب، وجهه است. وجهه حسی عاطفی و اجتماعی است که هر کس از خود دارد و انتظار دارد دیگری آنرا تشخیص دهد. ادب، نشان دادن آگاهی از وجهه شخص مقابل است و بیتوجهی به وجهی طرف مقابل در تعاملات بین گوینده و شنونده بیادبی محسوب میشود. گوینده در تعاملات خود با مخاطب با متوسلشدن به عواملی چون توهین، تحقیر، فحش، ناسزا، تمسخر، نیش و کنایه ... به وجهی او صدمه میزند، این میتواند عمد یا غیرعمد، مستقیم یا غیرمستقیم باشد. در هر جامعههای افراد در موقعیتهای متفاوت هنگام تعامل با هم ممکن است اظهارات بیادبانهی نسبت به هم بیان کنند. دانشگاه هم مکانی است که در آن کارمندان و دانشجویان در طول روز با هم در تعامل هستند و ممکن است خواسته یا ناخواسته این تعامل با اظهارات بیادبانه همراه باشد. از اینرو، پژوهش حاضر بیادبی را در تعاملات کارمندان و دانشجویان دانشگاه پیام نور مرکز ایلام بررسی میکند تا دریابد که اظهارات بیادبانه در تعاملات آنها با هم چه ویژگیهایی دارند.

۲-۱ ضرورت و اهمیت موضوع

در زمینه بیادبی در تعاملات کارمندان و دانشجویان هنوز کاری در ایران انجام نشده است. به همین دلیل به نظر آمد که این موضوع برای پژوهش موضوعی در خور اهمیت باشد چراکه مشخص میکند که دانشجویان و کارمندان در تعامل با هم چه رفتاری از خود بروز میدهند و اگر این رفتار با اظهارات بی ادبانه همراه است چه ویژگیهای دارد. چنانچه این نوع تحقیقات در پیام نور مرکز شهرهای دیگر انجام شود میتوان رفتار بیادبانهی کارمندان و دانشجویان را در آن مراکز با هم مقایسه نمود و تفاوتها و شباهتهای اظهارات بیادبانهی بکار رفته در آن تعاملات را تعیین کرد. همچنین میتوان با انجام تحقیقی مشابه در میان دانشجویان آقا و خانم در آن مراکز میزان بیادبی را در بین آنها مشخص کرد. بدین ترتیب موضوع این تحقیق می تواند زمینههای برای مطالعات در حوزه ی زبان و فرهنگ باشد و به گسترش بیشتر زبانشناسی و بویژه کاربردشناسی کمک کند.

در زمینه کاربردشناسی هم کاربردی که از انجام این تحقیق متصور است آگاهی در جهت ارتقای مهارتهای کلامی میان دانشجو و کارمند در جهت تکریم ارباب رجوع و رضایت شغلی کارمندان در دانشگاه است.

۳-۱ اهداف تحقیق

- ۱- بررسی بیادبی در تعاملات کارمندان و دانشجویان از لحاظ عمد یا غیرعمد بودن اظهارات بیادبانه
- ۲- بررسی بیادبی در تعاملات کارمندان و دانشجویان از لحاظ مستقیم یا غیرمستقیم بودن اظهارات بی ادبانه
- ۳- بررسی تأثیر جنسیت دانشجویان/کارمندان در به کار بردن اظهارات بیادبانه در تعامل با یکدیگر

۴-۱ سؤالات و فرضیههای تحقیق

در این تحقیق پرسش های زیر مورد بررسی قرار گرفته اند :

- ۱- آیا اظهارات بیادبانهی دانشجویان و کارمندان بیشتر اظهاراتی مستقیم هستند؟
- ۲- آیا اظهارات بیادبانهی دانشجویان و کارمندان بیشتر اظهاراتی عمدی هستند؟

۳- آیا دانشجویان آقا نسبت به دانشجویان خانم بیشتر از اظهارات بیادبانه استفاده میکنند؟

۴- آیا کارمندان بیادبتر از دانشجویان هستند؟

در رابطه با این پرسشها، فرضیههای ذیل صورتبندی گردید :

۱- اظهارات بیادبانهی دانشجویان و کارمندان بیشتر اظهاراتی مستقیم هستند.

۲- اظهارات بیادبانهی دانشجویان و کارمندان بیشتر اظهاراتی عمدی هستند.

۳- دانشجویان آقا نسبت به دانشجویان خانم بیشتر اظهارات بیادبانه را به کار میبرند.

۴- کارمندان بیادبتر از دانشجویان هستند.

۱-۵ مفاهیم بنیادی

ادب : به اعتقاد لیچ (۱۹۸۳)، ادب عبارت است از پرهیز از بینظمی و اختلال و تداوم توازن اجتماعی و روابط دوستانه. (لیچ، ۱۹۸۳: ۱۷ و ۸۹)

بیادبی : میلز (بی) ادبی میگوید که میتواند بعنوان نوعی رفتار زبانشناسی در نظر گرفته شود که یا به عنوان تمایل به تهدید و جبهی شنونده یا هویت اجتماعی او، یا به عنوان تخطی از هنجارهای معقول عرف جامعهی فرضی ارزیابی میشود. (میلز، ۲۰۰۵: ۲۶۸)

کنش تهدید و جبه: براون و لوینسون (۱۹۸۷) کنشهای تهدید و جبه را به عنوان آن کنش هایی در نظر گرفتند که مخالف و جبهی مثبت یا منفی مخاطب و/یا گوینده قرار دارند. (براون و لوینسون به نقل از ریتر، ۲۰۰۰: ۱۵)

کنش گفتاری مستقیم : زبان سه نوع جملهی اصلی دارد که بر اساس آنها میتواند تمایز ساختاری ایجاد کند : خبری، پرسشی و امری. هرگاه بین ساختار جمله و کارکرد آن رابطهای مستقیم وجود داشته باشد آن را کنش گفتاری مستقیم مینامند. بنابراین، جملهی خبری اگر برای بیان گزاره ای به کار رود کنش گفتاری مستقیم است. (استین به نقل از بلومر و دیگران، ۲۰۰۵: ۹۱)

کنش گفتاری غیرمستقیم: هرگاه بین ساختار جمله و کارکرد آن رابطهای غیرمستقیم برقرار باشد آن را کنش گفتاری غیرمستقیم مینامند. جملهی خبری اگر به عنوان درخواست به کار رود کنش گفتاری غیرمستقیم خواهد بود. (همان)

۱-۶ چارچوب کلی تحقیق

این پژوهش در قالب چهار فصل به شرح زیر ارائه خواهد شد:

- ۱- کلیات تحقیق: در این بخش ابتدا مقدمه‌های در ارتباط با مکالمه، گفتار و رفتار افراد در موقعیتهای متفاوت ارائه میشود و سپس مسئله، اهمیت، اهداف، سؤالات و فرضیهها و مفاهیم بنیادی تحقیق بیان میگردد.
- ۲- پیشینه تحقیق و پایگاه نظری: این قسمت مروری بر تحقیقات و مطالعات انجام شده بر ادب و بی ادبی و مفاهیم مرتبط با آنهاست.
- ۳- روش تحقیق و چارچوب نظری: در این فصل روش انجام تحقیق، دلایل استفاده از آرتک، حجم نمونه و جامعه آماری، محدودیتهای تحقیق، عنوان سؤالاها و طبقه بندی پاسخها و چارچوب نظری تحقیق ارائه داده میشود.
- ۳- تحلیل دادهها: در این بخش یافتههای تحقیق مورد بحث و بررسی قرار گرفته و نتایج حاصل ارائه می شود.
- ۴- بحث و نتیجهگیری و پیشنهادات: در این فصل نتایج حاصل مورد بحث و بررسی و ارزیابی قرار خواهد گرفت. سپس نتایج بدست آمده مطرح و در پایان پیشنهاداتی برای پژوهشهای بعدی ارائه می گردد.

فصل دوم:
پیشینه تحقیق و
پایگاه نظری

مقدمه

ادب مفهومی پیچیده است که محققان زیادی آن را در هم در حوزه‌ی کاربردشناسی و هم در حوا
اروین گافمن[□] در سال ۱۹۵۰، پاول گرایس[□] و روبین لیکاف[□] در سال ۱۹۷۰ و جفری لیچ[□] در سال
۱۹۸۰ کسانی بودند که قبل از براون و لوینسون[□] کار اولیه‌ای بر روی ادب انجام داده بودند. اگرچه
تلاش‌های زیادی برای نظریه پردازی کردن در مورد ادب صورت گرفته، مخالف این پدیده بیادبی خیلی
توجه زیادی بدست نیاورده است. در دهه‌ی گذشته تعداد دانشمندانی که در مورد بیادبی نظریه پردازی
کرده (مثل کال پیر ۱۹۹۶، کین پوینتر ۱۹۹۷، میلز ۲۰۰۵) و آنرا از لحاظ تجربی بررسی کرده‌اند افزایش
یافته است. وجهه و تهدید آن موضوعات مرکزی ادب و بیادبی[□] را تشکیل می‌دهند.

الف: پیشینه تحقیق

۱-۲ ادب

در این قسمت آثاری ذکر شده‌اند که به نوعی با موضوع پایان نامه مرتبط بوده و دستاوردهای آنها در این
پایان نامه مورد استفاده قرار گرفته است. این مطالب در دو قسمت محققان غیر ایرانی و محققان ایرانی
مرتب شده‌اند.

۱-۱-۲ محققان غیرایرانی

-
- Erving Goffman
 - Paul Grice
 - R. Lakeoff
 - Geoffery Leech
 - Brown and Levinson
 - -impoliteness