



۲۹۹۰۹

شهادت  
شهید بهشتی

## دانشگاه شهید بهشتی

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه: جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته زبان‌شناسی

(آموزش زبان فارسی به غیر فارسی زبانان)

بررسی تشریفات ارتباط و نقش آن در آموزش مفاهیم

گفتاری در زبان فارسی

استاد راهنما:

دکتر ویداستانی

در تاریخ ۳۰ مرداد ۱۳۷۸ شماره ۱۷، ۵ هجری و ششم بند فرقه ۲

خانم دکتر ویداستانی

استاد مشاور:

آقای دکتر ضیاء حسینی

نگارش:

۱۴۳۳۶

آتوسا امینی

شهریور ۱۳۷۸

۲۹۹۵۶



## با تشکر فراوان از:

استاد محترم سرکار خانم دکتر شقاقی که در طول اجرای این تحقیق و نگارش پایان‌نامه صمیمانه مرا یاری و راهنمایی نمودند.

استاد محترم جناب آقای دکتر ضیاء حسینی که با راهنمایی‌های ارزنده خود مرا در مسیر صحیح هدایت فرمودند.

جناب آقای دکتر دزفولیان ریاست محترم گروه ادبیات فارسی و جناب آقای دکتر منشی‌زاده که برای تشکیل و اداره رشته زبان‌شناسی زحمات فراوان متقبل شده‌اند.

و با تشکر از مؤسساتی که به نحوی در اجرای تحقیق همکاری و مساعدت نمودند:

مرکز آموزش زبان فارسی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی

بخش دانشجویان خارجی دانشگاه تهران

کتابخانه دانشگاه علامه طباطبائی

کتابخانه دانشگاه تربیت مدرس





**تقدیم به :**

پدر و مادر عزیزم،

به پاس محبت‌های بی‌دریغشان.

**تقدیم به :**

همسرم که در این سالها همواره مشوق و پشتیبان من در امر تحصیل

علم بوده است.

**تقدیم به :**

به دختر کوچکم که همه کوتاهی‌های مرا با بزرگواری می‌بخشد.





## فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۳.....	فصل اول: طرح پژوهش
۴.....	۱-۱- مقدمه
۷.....	۱-۲- هدف و اهمیت پژوهش
۹.....	۱-۳- روش پژوهش
۱۰.....	۱-۴- ساختار پژوهش
۱۳.....	فصل دوم: مهارت گفتار
۱۴.....	۱-۲- مقدمه
۱۵.....	۲-۲- دیدگاه جدید آموزش زبان
۱۹.....	۲-۳- گفتار چیست؟
۲۳.....	۲-۴- انواع گفتار
۲۳.....	۲-۴-۱- گفتار یک سویه
۲۳.....	۲-۴-۲- گفتار دوسویه (مکالمه)
۲۴.....	۲-۵- اجزاء مکالمه
۲۵.....	۲-۶- قواعد مکالمه
۲۹.....	۲-۷- «اصل همکاری» در مکالمه



صفحه

عنوان

۲-۸- استنباط در مکالمه..... ۳۱

۲-۹- مفهوم ضمنی ..... ۳۳

۲-۹-۱- مفهوم ضمنی قراردادی ..... ۳۳

۲-۹-۲- مفهوم ضمنی محاوره‌ای..... ۳۴

۲-۱۰- اهمیت آموزش مهارت گفتار ..... ۳۵

فصل سوم: بافت موقعیتی و تأثیر آن بر درک زبان

۲-۱- مقدمه ..... ۳۹

۲-۲- تجزیه و تحلیل کلام ..... ۳۹

۲-۳- متن ..... ۴۲

۲-۴- متن گفتاری ..... ۴۴

۲-۵- بافت زبانی و بافت غیرزبانی ..... ۴۵

۲-۶- عوامل فرهنگی - اجتماعی مؤثر در ارتباط ..... ۴۶

۲-۷- موقعیت ..... ۴۸

۲-۸- طرفین شرکت‌کننده ..... ۵۰

۲-۹- محتوای صریح و غیرصریح ارتباط ..... ۵۱

۲-۱۰- سنت‌های تحقیق در زمینه عوامل مؤثر در درک معنا ..... ۵۱



صفحه

عنوان

۵۱	۱-۱۰-۳- روش قوم نگاری گفتار.....
۵۲	۲-۱۰-۳- روش تجزیه و تحلیل کلام.....
۵۳	۳-۱۰-۳- تجزیه و تحلیل مکالمات طبیعی در زبان.....
۵۷	۱۱-۳- گافمن و بررسی ارتباط.....
۵۸	۱-۱۱-۳- محدودیت‌های نظام.....
۵۹	۲-۱۱-۳- محدودیت‌های تشریفاتی.....
۶۱	فصل چهارم: تشریفات ارتباط.....
۶۲	۱-۴- مقدمه.....
۶۳	۲-۴- محدودیت‌های تشریفاتی.....
۶۴	۱-۲-۴- علائم شروع و خاتمه کلام.....
۷۴	۲-۲-۴- علائم واکنشی.....
۷۶	۳-۲-۴- علائم خاتمه نوبت.....
۷۹	۴-۲-۴- پیام‌های مناسب و قابل درک و پیام‌های واضح.....
۸۳	۵-۲-۴- علائم مربوط به بخش‌های جانبی پیام (بخش‌های معترضه).....
۸۵	۶-۲-۴- علائم مشارکت و عدم مشارکت.....
۸۸	۷-۲-۴- علائم قطع کلام.....



<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۹۰	۴-۲-۸- اصل‌های گرایس
۹۷	فصل پنجم: روش کار
۹۸	۵-۱- مقدمه
۹۸	۵-۲- بیان فرضیه تحقیق
۹۸	۵-۳- آزمودنی‌ها
۹۹	۵-۴- جمع‌آوری اطلاعات
۱۰۰	۵-۵- چگونگی تهیه و تنظیم پرسشنامه و دلایل انتخاب سئوالات
۱۰۲	۵-۶- تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۰۳	۵-۷- کمبودها و کاستی‌ها
۱۰۵	فصل ششم: بحث و نتیجه‌گیری
۱۰۶	۶-۱- بررسی آماری پاسخهای زبان‌آموزان
۱۰۹	۶-۲- بحث و بررسی پاسخهای زبان‌آموزان
۱۱۳	۶-۳- نتیجه‌گیری
.....	۶-۴- دریافت‌ها و پیشنهادات آموزشی
۱۱۶	۶-۵- پیشنهاداتی برای تحقیق و بررسی
۱۱۷	ضمائم
۱۲۸	کتاب‌نامه





## چکیده

در این رساله به بررسی تشریفات ارتباط از دیدگاه گافمن پرداخته شد و عنوان شد که گافمن دو نوع محدودیت را بر ارتباط بین افراد حاکم می‌داند: محدودیت‌های نظام (اجزایی که نظام ارتباطی را به وجود می‌آورند) و محدودیت‌های تشریفاتی (نشانه‌های اجتماعی که فرد با به کار بردن آنها خود را به عنوان فردی واجد صلاحیت در جامعه مطرح می‌کند). سپس تقسیم‌بندی گافمن را برای محدودیت‌های تشریفاتی ذکر نمودیم و به بررسی هر یک از آنها در گفتار روزمره فارسی زبانان پرداختیم، با این اعتقاد که برای تهیه متون آموزشی کارآمد و مؤثر که بتواند زبان‌آموزان را با هنجارهای ارتباطی فارسی‌زبانان آشنا نموده و سخن گفتن به شیوه صحیح را در آنها تقویت نماید، باید ابتدا به بررسی مکالمه‌های عادی و روزمره فارسی‌زبانان پرداخته و نمونه‌هایی از آنها را جمع‌آوری کرد. سپس درک زبان‌آموزان را با این داده‌های واقعی مقایسه کرده و به تدریج اشکالات متن‌ها و شیوه‌های آموزشی را برطرف نمود.

در این راستا، پس از گردآوری نمونه‌هایی از تعاملات اجتماعی فارسی‌زبانان در موقعیت‌های روزمره واقعی، پرسشنامه‌ای تهیه و به زبان‌آموزان ارائه گردید. سپس به نتیجه‌گیری پرداخته شد. نتایج حاکی از این بود که زبان‌آموزان علی‌رغم گذراندن یک دوره کامل زبان فارسی در به کار بردن هنجارهای ارتباطی



فارسی‌زبانان دچار مشکل می‌باشند.

اطلاعات به دست آمده از این پژوهش بیانگر نوع مشکلات زبان‌آموزان در به

کارگیری هنجارهای ارتباطی فارسی‌زبانان است. از این اطلاعات می‌توان به عنوان

مبنایی برای تهیه متون آموزشی بهتر و ارائه شیوه‌های آموزشی کارآمدتر استفاده

نمود.

# فصل اول

## طرح پژوهش



زبان یکی از نهادهای بنیادین اجتماعی است که رابطه تنگاتنگی با فرهنگ جامعه دارد. هرگاه سخن از گسترش و تقویت فرهنگ به میان می‌آید، ناگزیر بحث زبان نیز به عنوان یک عامل مهم مطرح می‌گردد. اکنون که گسترش فرهنگ ایرانی مورد توجه قرار گرفته است، بررسی عمیق زبان فارسی و شیوه‌های کارآمد آموزش این زبان اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است.

در راستای این هدف، از آنجا که روشن گردیده است که آموزش زبان تنها به یادگیری قواعد واجی، دستوری و واژگانی محدود نمی‌شود و زبان‌آموزان باید چگونگی استفاده از زبان را در کنش متقابل محاوره‌ای نیز فراگیرند تا بتوانند روابط اجتماعی برقرار نموده و در ارتباط دوجانبه مشارکت نمایند، در این رساله از میان موضوعات متعدد به بررسی مسئله «تشریفات ارتباط» (interaction ritual)<sup>(۱)</sup> یا راه و رسم و آیین ارتباط می‌پردازیم:

تمام جوامع در سراسر دنیا قواعدی در مورد شیوه استفاده از زبان در کنش متقابل (تعامل) اجتماعی دارند، لیکن این قواعد از جامعه‌ای به جامعه دیگر متفاوت است. مثلاً در بین ایرانیان مرسوم است که در محاوره تلفنی، مخاطب اول صحبت کند، لیکن در این مورد الزامی وجود ندارد. کمالینکه در ژاپن بسیاری از مردم توقع

۱- از آنجا که در متون روانشناسی از واژه ritual به عنوان تشریفات یا مراسم یاد شده است، ما این اصطلاح را انتخاب کردیم.



دارند که تلفن‌کننده ابتدا صحبت کند. جنبه‌های دیگری از رفتار تلفنی نیز وجود دارد که از فرهنگی به فرهنگ دیگر می‌تواند فرق کند. مثلاً بسیاری از آمریکائی‌ها مکالمه تلفنی زیر را کاملاً طبیعی می‌دانند.

جواب دهنده تلفن: الو!

تلفن‌کننده: جان آنجاست؟

در حالی که هنجارهای محاوره تلفنی ایرانی‌ها بسیار متفاوت است.

مثال:

جواب دهنده تلفن: الو (بله، بفرمایید)

تلفن‌کننده: الو، سلام، منزل آقای علوی؟

جواب‌دهنده: بله بفرمایید

تلفن‌کننده: ببخشید مزاحم شدم، ممکن است با مریم صحبت کنم؟

یعنی برای تلفن‌کنندگان طبیعی است که سلام کرده و از مزاحمت پوزش

بخواهند و سپس خواستار صحبت با مخاطب مورد نظر شوند. به عبارت دیگر، آغاز

مکالمه باید نه چندان کوتاه و نه چندان طولانی باشد تا ارتباط مناسب و مطلوب

برقرار گردد. به همین دلیل، در بعضی از فرهنگها شروع مکالمه تلفنی

آمریکایی‌هایی ادبانه به نظر می‌رسد.

به علاوه، در ساختار محاوره در مواردی می‌توان و در مواردی هم نمی‌توان



صحبت متکلم را قطع نمود. در مورد نوبت‌گیری در محاوره، شروع و خاتمه کلام و زمان مجاز بودن شخص برای طرح موضوع جدید نیز قواعدی وجود دارد. حتی قواعدی در مورد سکوت وجود دارد. مثلاً در محاوره بین دو انگلیسی‌زبان که دوستان صمیمی نیستند، سکوتی بیش از حدود چهار ثانیه مجاز نیست. یعنی اگر پس از این مدت صحبتی نشود، افراد کلافه می‌شوند زیرا آنها خود را ملزم می‌دانند که چیزی بگویند و لو اینکه صرفاً مطلبی درباره‌ی هوا باشد.

#### مثال دیگر:

ایرانی‌ها، برای شکستن سکوت و ایجاد رابطه در فضایی مناسب می‌گویند: «خسته نباشید» و طرف مقابل می‌گوید «متشکرم». اما زمانی که یک ایرانی همین جمله را به انگلیسی ترجمه می‌کند و به صورت «Don't be tired» به یک انگلیسی‌زبان می‌گوید، باعث رنجش او می‌شود. خیلی آسان می‌توان مجسم نمود که تفاوت‌هایی از این نوع غالباً در ارتباطات بین فرهنگی منجر به سوءتفاهم و حتی خصومت می‌شود و مسلماً برای هر شخص درگیر در ارتباط بین فرهنگی آگاهی نسبت به این نوع تفاوت‌های کاربرد زبان اهمیت دارد.

بررسی تمام این موارد مربوط به حوزه‌ای از علم زبان‌شناسی می‌شود که آنرا «تجزیه و تحلیل کلام» می‌گویند. تجزیه و تحلیل کلام، به مطالعه زبان در کاربرد آن می‌پردازد و واحدهای زبانی نظیر مکالمات یا متون نوشتاری را مورد بررسی قرار می‌دهد.



تجزیه و تحلیل کلام که نگرش بسیار جدیدی در مطالعات زبانی محسوب می‌شود، در سالهای اخیر پیشرفتهای قابل توجهی نموده است. عمده‌ترین کاربرد تحلیل کلام در روشهای تدریس زبان است. از آنجا که بافت متنی و بافت اجتماعی کلام هر دو در تعیین محتوای پیامی عناصر زبانی نقش بسزایی ایفا می‌نمایند، لذا در آموزش زبان باید آن را به عنوان ابزاری کلی برای بررسی عوامل برون زبانی و درون زبانی مورد استفاده قرار دهیم (لطفی پور ساعدی ۱۳۷۱: ۳۶).

بر پایه بررسی نحوه عملکرد فارسی زبانان در موقعیت‌های زبانی واقعی و با در نظر گرفتن دست‌آوردهای دانشمندان ایرانی و خارجی، امید است که بتوان روشهای بهینه‌ای برای آموزش زبان فارسی به غیرفارسی زبانان ارائه نمود.

### ۱-۲ هدف و اهمیت پژوهش

اروینگ گافمن<sup>(۱)</sup> (۱۹۷۶) با مطالعه نظام ارتباط انسانها به این نتیجه می‌رسد که مجموعه‌ای از محدودیت‌های<sup>(۲)</sup> جهانی حاکم بر ارتباطات افراد با یکدیگر است و از آنجا که این محدودیت‌ها را جهانی می‌داند باید در همه زبانها مشاهده شوند. البته نحوه عملکرد این محدودیت‌ها متفاوت است. برای بررسی نظام ارتباطی بین مردم و اثبات وجود یا عدم وجود چنین محدودیت‌هایی باید اطلاعاتی جمع‌آوری کنیم که

1- E. Goffman

2- constraints