



دانشگاه پیام نور

### عنوان تحقیق

بررسی کاربرد سبک‌های گفتاری فارسی کارکنان اداری شرکت ارتباطات سیار بر اساس  
متغیرهای جنسیت، سن، تحصیلات در چارچوب جامعه شناسی زبان

### استاد راهنما

جناب آقای دکتر علی اصغر کاکو جویباری

### استاد مشاور

جناب آقای دکتر حسین قاسم پور مقدم

### نگارش

مرضیه جمال نسب

رساله کارشناسی ارشد

آذر ۱۳۸۷

تقدیم به ستاره‌های پر فروغ آسمان زندگیم

خداوند

مادرم

## تشکر و قدردانی

با سپاس فراوان از نعمات بی وقفه خداوند و زحمات شما اساتید محترم؛

جناب آقای دکتر جویباری (استاد راهنما)

جناب آقای دکتر قاسم پور (استاد مشاور)

جناب آقای دکتر زندی (استاد دانشمند)

سرکار خانم دکتر داوری (استاد داور)

سرکار خانم دکتر روشن (مدیر گروه)

جناب آقای حمیدی (مدیریت شرکت ارتباطات سیار)

جناب آقای اصغر نژاد (معاونت شرکت ارتباطات سیار)

جناب آقای حسن زاده (رئیس اداره مشترکین همراه اول)

و با تشکر از مادر مهربانم و همینطور از سرکار خانم معصومه کریمی و جناب آقای اصغر مرادی و سرکار خانم فاطمه شیرینی و تمام دوستان و همراهان صمیمی من.

قرار بر این نیست که قطره دریا شود

او همان دریاست

فقط باید آگاه شود

از آن چه هست، از چگونگی وجودش...

آگاه شدن از آن چه هست، حقیقت است

و حقیقت زهائی بخش است (اشو - مترجم پزشکی - ۱۳۸۵ - ص ۱).

## چکیده

بررسی فرهنگ اداری ایرانی از جهت سبک‌های گفتاری فارسی کارکنان از جمله موضوعاتی می‌باشد که تا کنون کمتر مورد بررسی قرار گرفته و خصوصاً در شرکت ارتباطات سیار (همراه اول) تا کنون مورد بررسی قرار نگرفته، این تحقیق به قصد تبیین رابطه بین متغیرهای غیرزبانی، جنسیت، سن، تحصیلات با کاربرد سبک‌های زبان فارسی (رسمی، مودبانه، محاوره و عامیانه) در میان ادارات شرکت ارتباطات سیار در شهر تهران مورد بررسی قرار گرفته است که از میان کارکنان شرکت همراه اول ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند که ۵۰ نفر کارمند خانم و ۵۰ نفر کارمند آقا بودند.

فرضیات مورد بررسی در این تحقیق عبارتند از:

کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت توسط کارمندان زن بیشتر از کارمندان مرد می‌باشد و همین طور با سن و تحصیلات کارمندان رابطه مستقیم دارد و نیز با جنسیت و سن و تحصیلات مشترکین نیز رابطه مستقیم دارد. این تحقیق می‌تواند به تنظیم و ایجاد رابطه خوب بین کارمندان با یکدیگر همینطور کارمندان با مشترکین و در آخر کارمندان با مدیریت کمک کند. و در آخر می‌تواند راهگشای صحیحی در جهت جذب مشترکین همراه اول (MCI) با در نظر گرفتن بازار رقابتی سالم با اپراتور دوم (MTN) و ... قرار گیرد.

روش انجام تحقیق روش میدانی و زمینه یابی بوده است که با تهیه پرسشنامه برای دو گروه مردان و زنان به صورت بسته مورد بررسی قرار داده ایم نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS صورت گرفته است، همینطور استفاده از جداول و نمودارهای فراوانی و ستونی و همین طور آزمون  $(x^2)$  ,  $k.sqaure$  برای اثبات فرضیه‌ها استفاده گرفته است.

و در آخر نتایج زیر به دست آمده است:

- ۱- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت توسط کارمندان زن بیشتر از کارمندان مرد است. (تأیید نگردید یعنی کارمندان مرد نیز مانند کارمندان زن از سبک رسمی و مودبانه استفاده می‌کنند).
- ۲- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت با سن کارمندان مرد و زن رابطه مستقیم دارد. (تأیید گردید)
- ۳- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت با تحصیلات کارمندان زن و مرد رابطه مستقیم دارد. (تأیید گردید)
- ۴- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت توسط کارمندان با جنسیت مشترکین رابطه مستقیم دارد. که در سؤال ۸ تأیید گردید یعنی کارمندان در برابر جنس مقابل مشترکین از سبک رسمی و مودبانه استفاده می‌کنند و در سؤال ۱۰ تأیید نگردید یعنی کارمندان در برابر جنس موافق مشترکین از سبک رسمی و مودبانه استفاده نمی‌کنند.
- ۵- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت توسط کارمندان با سن مشترکین رابطه مستقیم دارد. (تأیید گردید)
- ۶- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت توسط کارمندان با تحصیلات مشترکین رابطه مستقیم دارد. (تأیید گردید)

## کلید واژه ها

مشتری، کارمند، سبک گفتاری، سن، جنسیت، تحصیلات و جامعه شناسی زبان

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان	
	<b>فصل اول - مقدمه و بیان مسأله</b>	
۵	مقدمه	-۱-۱
۷	بیان مسأله پژوهش و اهمیت پژوهش	-۲-۱
۸	پرسش های پژوهش	-۳-۱
۸	فرضیه های پژوهش	-۴-۱
۸	متغیرهای پژوهش	-۵-۱
۹	قلمرو تحقیق	-۶-۱
۱۰	محدودیت های تحقیق	-۷-۱
	<b>فصل دوم- مبانی نظری تحقیق و پیشینه</b>	
۱۲	پیشینه نظری	-۱-۲
۱۲	مقدمه	-۲-۲
۱۲	گفتار مبنای تفکر	-۳-۲
۱۳	زبان و گفتار	-۴-۲
۱۴	مهارت های اساسی گفتار	-۵-۲
۱۴	صحبت کردن	-۶-۲
۱۴	مراحل رشد گفتار	-۷-۲
۱۴	زبان گفتاری	-۸-۲
۱۵	اختلال های گفتار	-۹-۲
۱۵	آماده سازی	-۱۰-۲
۱۶	توضیح دادن	-۱۱-۲
۱۷	زبان فارسی	-۱۲-۲
۱۷	زبان مناسب	-۱۳-۲
۱۷	زبان و ادب	-۱۴-۲
۱۸	رابطه زبان با آوا	-۱۵-۲
۱۹	فرهنگ	-۱۶-۲
۲۰	ارزش ها	-۱۷-۲
۲۱	تقسیمات جامعه شناسی	-۱۸-۲

صفحه	عنوان	
۲۲	عوامل پیدایش جامعه شناسی	-۱۹-۲
۲۲	جامعه شناسی زبان	-۲۰-۲
۲۳	طبقه اجتماعی	-۲۱-۲
۲۵	راهکارهای جذب رضایت مشتری	-۲۲-۲
۲۷	نقش های زبانی	-۲۳-۲
۲۸	گونه های زبانی	-۲۴-۲
۲۹	گوناگونی زبان	-۲۵-۲
۳۲	سبک گفتاری	-۲۶-۲
۳۵	جنسیت	-۲۷-۲
۳۷	پیشینه تحقیق	-۲۸-۲
۴۵	سن	-۲۹-۲
۴۷	تحصیلات	-۳۰-۲
۴۹	پیشینه تحقیق پایان نامه ای	-۳۱-۲
<b>فصل سوم- روش تحقیق</b>		
۵۴	مقدمه	-۱-۳
۵۴	روش انجام تحقیق	-۲-۳
۵۴	ابزار تحقیق	-۳-۳
۵۴	حجم نمونه و جامعه آماری	-۴-۳
۵۵	نحوه جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده ها و روش تحقیق	-۵-۳
<b>فصل چهارم - یافته های پژوهش و تجزیه و تحلیل داده ها</b>		
۵۷	تقسیم بندی گزینه های پرسشنامه بر اساس سبک گفتاری	-۱-۴
۵۸	نتایج حاصل از پاسخگویی به پرسشنامه مربوط به زنان	-۲-۴
۷۰	نتایج حاصل از پاسخگویی به پرسشنامه مربوط به مردان	-۳-۴
۸۲	تجزیه و تحلیل آماری فرضیه ها	-۴-۴
۸۲	فرضیه اول	-۱-۴-۴
۸۴	فرضیه دوم	-۲-۴-۴
۸۵	فرضیه سوم	-۳-۴-۴
۸۶	فرضیه چهارم	-۴-۴-۴
۸۷	فرضیه پنجم	-۵-۴-۴
۸۸	فرضیه ششم	-۶-۴-۴

صفحه

عنوان

فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری پیشنهادات

۹۱

مقدمه

-۱-۵

۹۲

نتیجه گیری و بحث

-۲-۵

۹۴

پیشنهادات

-۳-۵



# فصل اول

مقدمه و بیان مسئله

## ۱-۱- مقدمه

به نام آن که انسان را آفرید و به او «زبان» آموخت. زبان فارسی به عنوان رمز هویت ملی ایران و یکی از عناصر وحدت آفرین بین همه فرزندان این مرز و بوم مقدس، سال هاست نقش خودرابه خوبی ایفا کرده است. زبان دارای نقش های متفاوتی از قبیل نقش های ارتباطی، عاطفی، هنری و نقش زبان در تفکر و اندیشه انسان مطرح می شود. همینطور زبان یک پدیده انتزاعی و در نتیجه ذهنی است. هر شخص می تواند از این توانش استفاده کند و با حرکت از ساخت انتزاع به عالم واقعیت، از زبان خود به صورت کنش گفتاری (گفتن و شنیدن) یا به صورت کنش نوشتاری (نوشتن و خواندن) در امر ارتباط و اتصال یا دریافت پیام سود برد (زندى - ۱۳۸۳ - ص ۳).

درون یکایک ما گنجینه ای از طلای ناب نهفته است. این جوهر طلائی، روح ماست که پاک، باشکوه، گشوده و درخشان می باشد. اما لاکی سخت و سفالی و نشات گرفته از ترس این طلا را پوشانده است. ما در اجتماع نقابی به چهره می زنیم و خود را با آن صورت به دنیا نشان می دهیم. روشن کردن سایه نقاب را آشکار می سازد اما باید با دیده عشق و تفاهم به این نقاط نگاه کرد. زیرا درک آنچه پشت نقاب مخفی می نماییم بسیار ارزشمند است. پس سایهات را بنشاس تا خودت را بشناسی! (فورد - برگردان فورد - ۱۳۸۰ - ص ۲۰).

همه ما لحظاتی از عصبانیت را تجربه می کنیم بدون توجه به این که تا چه حد به آن اهمیت می دهیم. بعضی اوقات از همه فرزندان، دوستان و ... عصبانی می شویم معمول ترین اشتباهی که هنگام عصبانیت مرتکب می شویم عبارتست از حملات فردی. اگر هدف ما آزدن طرف مقابل است ترور شخصیت روش خوبی برای این کار است ولی اگر هدف ما ایجاد تفاهم، درکی متقابل و برطرف ساختن مشکل است این کار متناقض با هدف ماست. پس باید عاملی را که باعث خشم ما شده و احساسات ما را برانگیخته برای طرف مقابل بازگو کنیم، آنچه را که برای خود انتظار داریم انجام شود برای طرف مقابل توصیف کنیم و به طعنه و توهین شخصی متوسل نشویم اگر ما قادریم در هنگام عصبانیت آرام باشیم بسیار خوب است ولی ما هیچ اجباری نداریم که با صدایی آرام سخن بگوییم. ما برای عصبانیت خود حق داریم. آنچه اهمیت دارد مضمون آن چیزی است که می گوییم. در موقعیت های حاد گفتن این جمله اشکالی ندارد که من احتیاج به زمان دارم. من خیلی عصبانی هستم و مطمئن نیستم که در این حالت به درستی سخن بگویم. این قاعده شامل اینست که یاد بگیریم «که اعتراض خود را چگونه نشان بدهیم» بدون بکار بردن کلمه تحقیر آمیز یا آزار دهنده. در هنگام آموختن هنر «خشم بدون توهین» پرسیدن این سوال مهم است که آیا هدف من تحقیر و توهین است یا برانگیختن حالت تفاهم و ایجاد تغییر آن چه که مهم است در برقرار نمودن ارتباطی سازنده است. به معنای ارتباطی که نتایج مطلوب را به یاد می آورد (براندن - مترجم سلسله - ۱۳۷۵ - ص ۵۷). زیرا که تنش یک کارکرد درون بدن است و می توان نحوه نگاه کردن - فکر کردن - پاسخ دادن به رویدادها را تحت تأثیر قرار داد ( نیومن - ۱۳۷۳ - مترجم طباطبائی، حاجی حسینی - ص ۴۶).

یکی از اشتباهات ما این است که در زندگی روزمره مادر اسمی خود را از یاد برده ایم. و روحیه کودکی خود را از دست داده ایم. کودک بودن یعنی کنار گذاشتن هرگونه استفاده و ایرادجویی و لذت بردن از زندگی، سهیم شدن در همه خوبی ها با دیگران، عشق

مردان وزنان موفق کسانی هستند که براحتی می‌توانند در جامعه و قلب افراد آن جامعه نفوذ کنند. در واقع قدرت در دنیای امروز چیزی نیست جز توانایی ایجاد ارتباط صمیمانه و نفوذ در دیگران (حورایی - ۱۳۸۴ - ص ۱).

وقتی ما تغییر می‌کنیم هر چیز تغییر می‌کند، بسیاری از مردم تمام زندگی خود را با این امید می‌گذرانند که روزی اوضاع بهتر شود. این نوع آدم‌ها همیشه آرزو داشته‌اند که همه چیز ساده و سهل‌تر باشد. بدون این که برای تغییر خود کاری انجام دهند (متیوس - مترجم افصلی زاد - ۱۳۷۴ - ص ۱۱۳). در صورتی که اگر تغییر نکنیم نابود می‌شویم.

آزادترین مردم روی زمین کسانی هستند که به صلح و صفای درون دست یافته‌اند. انسان بودن شما ربطی به جسمتان ندارد. این عشق و خرد بیکران نهفته در اعماق وجود شماست که از شما انسان می‌سازد و برایش اهمیتی ندارد که چگونه بنامیدش (سخن، روح، فطرت خداگونه و ...) (دایر - مترجم آل یاسین - ۱۳۸۴ - ص ۷۲).

جدا از تمامی این مباحث باید این مهم را متذکر شد که از تمامی این فعالیت‌های زبانی خواندن - نوشتن - گفتن - شنیدن باید به یک نتیجه مهم و بسیار ضروری رسید.

که هدف دستیابی به جوهر راستین وجودتان می‌باشد که در مورد آینه روابط نیز باید بصیرت پیدا کنید. زیرا هر رابطه‌ای انعکاس رابطه با خودتان است (چوپرا - ترجمه خوشدل - ۱۳۷۷ - ص ۳۱).

ذهنی که در آن نور آگاهی دمیده باشد بسیار خونسرد و آرام است. زیرا می‌داند که صلح و آرامش خداوندی در همه چیز جریان دارد. حتی در آنچه که به صورت بدبختی ظاهر می‌شود (دایر - مترجم فرجی - ۱۳۸۴ - ص ۵۱).

سپس این هم را باید به یاد داشته باشیم که اولین و مهم‌ترین موضوع جایگزین کردن عشق یا نفرت است. عشق به جای مبارزه سازش را انتخاب می‌کند و به جای شک و تردید اعتماد می‌کند. بله ما باید بهترین بخش وجود خود را به دنیا ببخشیم شاید هرگز کافی نباشد مهم نیست مهم این است که ما بهترین وجود خود را به دنیا بخشیده‌ایم.

دوستان عزیز و همراهان صمیمی بیایید خود را دوست داشته باشیم زیرا که چنان چه خود را دوست داشته باشیم خدایمان را دوست خواهیم داشت و به الوهیت درون خود خواهیم رسید. و هر کس که خدایش را شناخت به شناخت دیگران نیز دست خواهد یافت و همواره آنها را از خود می‌داند و مورد اکرام قرار می‌دهد. زیرا که همه ما فرزندان خدا هستیم پس وقتی خدایمان را دوست می‌داریم و می‌پرستیم چرا فرزندان او را دوست نداشته باشیم و احترام نگذاریم.

تمامی این مباحث مقدمه‌ای برای پرداختن به هموعان است. هموعانی که با ما سر و کار دارند. این تحقیق در میان کارکنان شرکت ارتباطات سیار انجام می‌شود سپس باید طرح تکریم رابه طور کامل انجام داد چه در میان کارکنان و چه در میان مشترکین که مقدمه‌ای برای شادمانی که موهبتی است که خداوند به اشرف مخلوقات خود هدیه کرده. او انسان خشنود و خرسند سراسر عشق است. حتی عاشق هم نیست بلکه فقط عشق است و بس. از بهر خود عشق، عشق می‌ورزد زیرا این کار یگانه راه قدردانی از هستی است. عشق، شکرگزاری و عبادت او و خدمت به خلق او بدون این که چیزی بطلبد می‌باشد و فقط از خود می‌بخشد. زیرا خدا آن قدر به ما داده که باید مقدار اندکی از آن را به دیگران ببخشیم و معجزه اینجاست که ما هر قدر ببخشیم بیشتر دریافت می‌داریم (اشو - ترجمه پزشکی - ۱۳۸۵ - ص ۳۲).

## ۱-۲- بیان مسئله و اهمیت تحقیق

هنگامی که جوامع زبانی مختلف را بررسی می‌کنیم متوجه می‌شویم که گفتار زنان با مردان (افراد مسن با جوانان و افرادی که دارای تحصیلات دانشگاهی هستند با افرادی که فاقد تحصیلات دانشگاهی هستند با یکدیگر متفاوت می‌باشند). که این اختلاف ممکن است در سطوح مختلفی از صرف، آوا، نحو و واژگان، گفتمان که در مجموع سبک هر گوینده‌ای را می‌سازد. البته عوامل غیر زبانی دیگری نیز در این سطح تأثیر بسزایی دارند که ما در این پژوهش به سن، جنسیت، تحصیلات اشاره کرده‌ایم.

در جامعه فارسی زبان بررسی فرهنگ ادارات تلفن همراه از جمله موضوعاتی است که تا کنون بدان پرداخته‌اند. به همین دلیل جای پژوهش و تحقیق علمی در زمینه مکالمات ادارات تلفن همراه در چارچوب زبانشناسی اجتماعی بسیار محسوس می‌باشد و می‌تواند به گونه‌ای این خلاء توصیفی، نظری و کاربردی را ترمیم نماید. از جنبه توصیفی، توجه به این بخش می‌تواند مطالعات علمی وسیعی را به راحتی در اختیار پژوهشگران و محققین که در بخش‌های مختلف قرار گرفته‌اند را قرار دهد.

همین‌طور از جنبه نظری، حاصل این پژوهش می‌تواند راه‌گشای تحقیقات و مطالعات سایرین باشد. از جنبه کاربردی: این تحقیق می‌تواند به بهترین وجه کارایی و اثر بخشی نیروی انسانی را فراهم نموده کارایی ارتباط کارمندان با یکدیگر، کارمندان با مدیریت، کارمندان با مشتریان را فراهم آورده و در آخر می‌تواند راه‌گشای صحیحی در جهت جذب مشتریان شرکت (MCI) (همراه اول) با در نظر گرفتن بازار رقابتی سالم با اپراتور دوم (MTN) و ... قرار گیرد. و می‌تواند برای دستگاه‌های اجرایی مفید واقع شود و به اهداف نهایی که ارتقاء سطح گفتگوی کارمندان شرکت ارتباطات سیار در جهت جذب مشتریان همین‌طور با یکدیگر و همین‌طور با مدیریت که با طبع احساس رضایت خاطر آن‌ها را فراهم آورده و باعث افزایش کارایی بهره‌وری این شرکت می‌باشد. همین‌طور این پژوهش می‌تواند مقدمات هر چه علمی‌تر شدن طرح تکریم ارباب رجوع را لااقل در زمینه برخوردهای زبانی فراهم آورده و تأثیر متغیرهای مختلف را در سبک گفتاری کارمندان مشخص سازد.

### ۳-۱- پرسش‌های پژوهش

- ۱- بین جنسیت کارمندان و سبک گفتاری آن‌ها در مکالمات اداری چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۲- بین سن کارمندان و سبک گفتاری آن‌ها در مکالمات اداری چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۳- بین تحصیلات کارمندان و سبک گفتاری آن‌ها در مکالمات اداری چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۴- بین جنسیت مشترکین و سبک گفتاری کارمندان در مکالمات اداری چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۵- بین سن مشترکین و سبک گفتاری کارمندان در مکالمات اداری چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۶- بین تحصیلات مشترکین و سبک گفتاری کارمندان در مکالمات اداری چه رابطه‌ای وجود دارد؟

### ۴-۱- فرضیه‌های تحقیق

- ۱- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت توسط کارمندان زن بیشتر از کارمندان مرد است.
- ۲- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت با سن کارمندان مرد و زن رابطه مستقیم دارد.
- ۳- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت با تحصیلات کارمندان زن و مرد رابطه مستقیم دارد.
- ۴- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت توسط کارمندان با جنسیت مشترکین رابطه مستقیم دارد.
- ۵- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت توسط کارمندان با سن مشترکین رابطه مستقیم دارد.
- ۶- کاربرد سبک گفتاری رسمی و مودبانه در این شرکت توسط کارمندان با تحصیلات مشترکین رابطه مستقیم دارد.

### ۵-۱- تعاریف متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق و تعاریف برخی از مفاهیم و اصطلاحات متغیر وابسته در این تحقیق سبک‌های گفتاری فارسی کارکنان می‌باشد و متغیر مستقل، سن، جنسیت و تحصیلات کارکنان شرکت ارتباطات سیار می‌باشد.

#### مشتری / مشترک

کسی که محصولات و یا خدمات سازمان را خریده و یا از آن استفاده می‌کند به عنوان مشتری تعریف می‌گردد. البته در این تحقیق به دلیل این که در شرکت ارتباطات سیار انجام شده است مشترک همان مشتری نامیده می‌شود. در آمریکا - بریتانیا به او سلطان و همه کاره می‌گویند. در ژاپن پادشاهش می‌خوانند و در هند رئیس اما در ایران ارباب رجوع است زیرا در زمان ورود این مفهوم به ایران کشور به صورت ارباب و رعیتی اداره می‌شد و مردمان ایرانی برای اربابان خود احترام فراوانی قائل می‌شدند. بنابراین از مشتری به عنوان اربابانی یاد شده که بازگشته‌اند و اکرامش ضروری است ([www.isblogfa.com](http://www.isblogfa.com) - خلاصه نویسی: نشاطی زاده).

## کارمند

هر سازمان یا اداره متشکل از اعضای است که با سازماندهی اهداف مهمی را که متناسب با اهداف خاص آن سازمان است دنبال می‌کند در واقع یک جامعه کوچک است. هر یک از اعضا با توجه به مسئولیت کاری وظایف خاصی را انجام می‌دهند به هر یک از این اعضا کارمند می‌گویند.

## سبک گفتاری

سبک در اصطلاح به معنی روشی می‌باشد که سخنور برای بیان موضوع خود برمی‌گزیند.

## سن

در هر جامعه افراد در سنین متفاوت رفتار زبانی مختلفی را از خود نشان می‌دهند و با گذر از یک مرحله سنی به مرحله دیگر الگوهای رفتاری را مطابق با آن دوره سنی تطبیق می‌دهند.

## جنسیت

به تفاوت‌های روانشناختی، اجتماعی و فرهنگی بین زنان و مردان مربوط می‌شود. یکی از عوامل غیر زبانی که بر روی گفتار تأثیر می‌گذارد جنسیت می‌باشد. در هر جامعه زبانی گفتار زنان با مردان کما بیش تفاوت دارد. این تفاوت‌ها در سطوح واژگانی - آوایی و نیز الگوهای صرفی و نحوی زبان متجلی می‌شوند.

## تحصیلات

در سطح یک جامعه زبانی تفاوت‌های زبانی که کاملاً آشکار هستند با میزان تحصیلات افراد ارتباط و همبستگی قابل ملاحظه‌ای نشان می‌دهند هر چه تحصیلات افراد بالاتر باشد بخش گسترده‌تری از پیوستار سبکی یا گنجینه‌ی زبانی در اختیار آنان قرار دارد و گروه‌های تحصیلی پایین‌تر دارای پیوستار سبکی بسته‌ای هستند و امکانات زبانی محدودتری در اختیار دارند.

## جامعه‌شناسی زبان

یکی از جدیدترین رشته‌های زبان‌شناسی نوین است که زبان را به عنوان پدیده‌ای اجتماعی و در بافت اجتماعی و فرهنگی آن را بررسی می‌کند. این رشته بینایی تازه که از پیوند زبان‌شناسی و جامعه‌شناسی به وجود آمده است.

## ۱-۶- قلمرو تحقیق

۱- با توجه به بررسی‌های انجام شده در زمینه تأثیر جنیست و سن و تحصیلات در تفاوت گفتاری میان زنان و مردان، تحقیق حاضر برای بررسی تأثیر این ۳ متغیر مذکور در بالا و تأثیر آن‌ها در مکالمات اداری شرکت ارتباطات سیار انجام شده است. در این پژوهش از میان کارمندان زن و مرد هر کدام به تعداد ۵۰ نفر انتخاب شده‌اند که در مجموع ۱۰۰ نفر انتخاب شدند. که از نظر سنی گروه‌های ۲۵ تا ۴۵ ساله انتخاب شده‌اند و از نظر پست سازمانی حداقل امکان سعی شد افراد مورد نظر در رده متصدی، کارشناس و کارشناس مسئول باشند. از نظر سنوات خدمت داشتن حداقل ۵ سال برای کارکنان ضروری بوده است و از نظر اقامت کسانی بوده‌اند که در تهران حداقل ۱۰ سال زندگی می‌کرده‌اند و با فرهنگ و زبان معیار آشنا بوده و چهار سبک (رسمی، مودبانه، محاوره و عامیانه) برای آنان تعیین گردیده است.

۲- کلیه کارمندان ادارات شرکت ارتباطات سیار واقع در تهران مورد آزمودنی قرار گرفته‌اند. بقیه شهرستان‌ها حذف شده‌اند.

به لحاظ گستره علم زبانشناسی این پژوهش در چارچوب علم جامعه‌شناسی زبان قرار گرفته و به طور ویژه به کار برد سبک رسمی و مودبانه در مکالمات اداری شرکت ارتباطات سیار (همراه اول) پرداخته است.

## ۱-۷- محدودیت‌های تحقیق

یکی از محدودیت‌هایی که در این پژوهش وجود داشت، در این شرکت تعداد خانم‌ها، خیلی بیشتر از آقایان است. و به دلیل این که دو نوع پرسشنامه تهیه شده، باید به تعداد مساوی تقسیم می‌گردید با مسئله مواجه می‌شد. همچنین تعداد افراد انتخاب شده در حجم نمونه همه دارای مدرک تحصیلی دانشگاهی نبودند و از نظر پست سازمانی در یک سطح قرار نگرفته بودند. به همین دلیل نتایج به دست آمده با آنچه که قبلاً پیش بینی شده بود یکی نبود.

# فصل دوم

مبانی نظری تحقیق و پیشینه



## ۱-۲- پیشینه نظری

### ۲-۲- مقدمه

مشتری مداری، انسان مداری است. ارزش نهادن به انسان به عنوان ارزنده‌ترین موجود و بعنوان شریف‌ترین چیزی که خدا خلق کرده است. موجودی که در دیدگاه دین مبین اسلام اشرف مخلوقات است.

بر اساس تئوری‌های مدیریت اگر قرار است توفیقی نصیب سازمانی بشود بایستی اهداف سازمان، اهداف مدیران و اهداف کارکنان مشترک باشد و هر چه وجوه مشترک اهداف بیشتر باشد موفقیت سازمان بیشتر خواهد شد. اکنون در عصر مشتری مداری بایستی، اهداف مشتریان را نیز به این اهداف افزود یعنی هر چه اهداف مشتریان به اهداف سه گانه نزدیک‌تر باشد احتمال دستیابی به مقصد بیشتر می‌شود. (وبلاگ مدیریت ارتباط با مشتری، موضوع: تکریم ارباب رجوع، حقی)

### مباحث کلی

## ۲-۳- گفتار مبنای تفکر

در طول سالیان دراز دیدگاه‌های بسیاری متداول گردیدند. بر اساس یکی از این دیدگاه‌ها تفکر از گفتار نشات می‌گیرد از این رو تفکر چیزی جدا از گفتار نیست بلکه نوعی گفتار است که با صدای بلند بیان مطرح نمی‌شود. این گفتار است که اندیشه‌های ما و نحوه تفکر ما را تحت کنترل دارد. تفکر و گفته‌های ما کنترلی ندارد این دیدگاه دیدگاه‌هایی که عمده‌تاً رفتارگرایان آن را مطرح ساختند برای نمونه جان.بی. واتسون بنیانگذار رفتارگرایی در ۱۹۲۴ اظهار داشت. تفکر چیزی غیر از سخن گفتن با خود نیست. همین طور اسکینر روانشناس نیز، بر این نکته تاکید دارد که تفکر فرآیندی فوری نیست که مسئولیت رفتار را به عهده داشته باشد بلکه خود رفتار ماست.

استدلالاتی در مخالفت با این دیدگاه

۱- در گفتار درک مقدم بر تولید است

در روند فراگیری زبان کودک طبیعی قبل از اینکه قادر به تولید معنای زبان باشد گفتار را می‌فهمد. برای مثال: کودک یک ساله می‌تواند جمله‌ای مثل «موز را روی زمین بگذار، یا فنجان را روی صندلی بگذار» را بفهمد اما در عین حال فقط از عهده‌ی تولید واژه‌های منفرد برمی‌آید یا حتی ممکن است قادر به اجرای این کار هم نباشد محققان در بررسی‌های خود یافتند که فهم کودکان از قدرت تولیدشان بسیار پیش است. در یکی از مطالعات کودکانی که فقط کلمات منفرد مانند Smell, kiss, ball را به زبان می‌آوردند به راحتی می‌توانستند جملات کاملاً جدید یا بیش از یک کلمه را درک کنند. مثلاً kiss ball. از آنجا که کودکان اعمال‌های درخواستی را انجام می‌دادند می‌توان پی برد که این جملات را درک کردند اعمال زیر عادی مثل بوسیدن توپ یا بوسیدن کامپیوتر که قبلاً هرگز انجام نداده‌اند. پس می‌توان نتیجه گرفت که تولید گفتار مبنای تفکر نیست.

۲- درک گفتار در کسانی که نقص گفتاری دارند

کسانی که لال به دنیا می‌آیند ولی به لحاظ ذهنی طبیعی‌اند با اینکه نمی‌توانند گفتار را تولید کنند می‌توانند درک آن را فرابگیرند برای نمونه: یک دختر سه ساله ژاپنی را می‌توان ذکر کرد که از زمان تولد لال بود اما هم می‌شنوید هم از جنبه‌های دیگر سالم بود. واکنش‌های درست او به انواع دستورالعمل‌های پیچیده ثابت می‌کرد که آنچه به او می‌گفتند درک می‌کرد.

۳- امکان فکر کردن همزمان با فلج شدن به علت استفاده از دارو

در سال ۱۹۴۷ گروهی از پژوهشگران (اسمیت و براون و توماس و گودمن) در پی آن بودند که اگر بدن فردی تقریباً به طور کامل فلج شود چه بر سر تفکر او خواهد آمد به همین دلیل اسمیت دارویی شبیه به کوراره را که باعث فلج کامل عضلات ارادی بدن می‌شود به خودش تزریق کرد. از آنجا که با تزریق این دارو فقط سیستم عضلات صاف مانند قلب و دستگاه گوارش به کار خود ادامه می‌دهند. اسمیت برای نفس کشیدن به دستگاه تنفس مصنوعی نیاز داشت پس از برطرف شدن تأثیرات دارو اسمیت اظهار داشت که به وضوح قادر به فکر کردن بوده و از عهده حل مسائلی که به او می‌دادند برمی‌آمده است. به نظر می‌رسد حرکات عضلانی مربوط به گفتار برای تفکر ضرورتی ندارد.

۴- صحبت کردن در مورد یک چیز و فکر کردن به چیز دیگر

ما اغلب در مورد چیزی صحبت می‌کنیم و به چیز دیگر می‌اندیشیم. حتی ممکن است دروغ بگوییم و اظهار بداریم که از مصاحبت کسی لذت بردیم اما به این فکر باشیم که چه اوقات بدی را با او گذرانده‌ایم، همه‌ی این موارد به روشنی شاهده‌ی است بر این که دو فرآیند مجزا با درون‌مایه‌های متفاوت یعنی گفتار و تفکر همزمان در حال وقوع‌اند:

اگر تفکر صرفاً نوعی گفتار درونی شده بود چنین تقارنی به وجود نمی‌آید چون اگر در حال صحبت کردن با صدای بلند باشیم در آن صورت امکان استفاده از دستگاه صوتی را برای سخن گفتن با خودمان نداریم. بنابراین بر اساس آموزه‌های رفتارگرایانه چون اندام‌های گفتاری ما درگیر فعالیت می‌باشند. امکانی برای تفکر باقی نمی‌ماند بدیهی است چنین نظریه‌ای درست بوده با واقعیت منطبق نیست (استایبرگ - ترجمه دکتر گلفام - ۱۳۸۱ - صفحات ۱۷۶، ۱۷۷، ۱۷۸، ۱۷۹، ۱۸۰).

## ۲-۴- زبان و گفتار

اولین بار سوسور یادآور شد که زبان وجوه دوگانه‌ای دارد که باید هر یک از آن‌ها را به نامی خواند و از یکدیگر متمایز ساخت به نظر وی آن نظام ارتباطی مشترکی که تمام سخنگویان یک زبان و یا فراگیرندگان آن به طور مشترک و یکسان می‌آموزند و به کار می‌برند زبان خوانده می‌شود. بنابراین زبان یک دستگاه و نظام ذهنی و انتزاعی است که کاملاً دور از دخل و تصرف است مانند زبان فارسی.

همین طور بخشی از نظام کلی و ذهنی زبان را به کار می‌برد که جنبه‌ی عینی و مشترکی دارد.

همین جنبه عینی و عملی زبان است که گفتار خوانده می‌شوند پس زبان پدیده کلی و ذهنی گفتار یک واقعیت جزئی و عینی است (باقری - ۱۳۸۳ - ص ۲۳).

## ۲-۵- مهارت‌های اساسی گفتار

- ۱- استفاده از کلمه‌ها و جمله‌های متناسب با موقعیت گفتگو؛
- ۲- بیان روشن نظرات اصلی با استفاده بی‌جا از کلمات مناسب؛
- ۳- صحبت کردن با صدای رسا در آن حد که شنونده یا شنوندگان آن را به خوبی بشنوند؛
- ۴- صحبت کردن به نحوی که شنونده، مقصود گوینده را دریابد؛
- ۵- کاربرد واژه‌ها به طور واضح و مشخص؛
- ۶- استفاده از واژه‌های زنده زبان؛
- ۷- درخواست و دادن اطلاعات درست (زندگی - ۱۳۸۳ - ص ۹۸).

## ۲-۶- صحبت کردن

گفتار صورت مادی زبان است و می‌توان آن را غنی‌ترین و متنوع‌ترین شکل بیان دانست که تاکنون شناخته شده است. صحبت کردن دومین مهارت زبانی است که انسان یاد می‌گیرد. آموختن این مهارت از خانواده و مراکز مثل مهد کودک شروع می‌شود تا قبل از ورود به دبستان کودکان در مدت چهار الی پنج سال به فراگیری مهارت گفتن می‌پردازند و به نظام زبان فارسی و زیر نظام‌های آوایی، صرفی، نحوی، معنایی و کلامی آن به اندازه کافی مسلط می‌شوند آنان تقریباً چند هزار واژه در اختیار دارند و با همین امکانات با دیگران ارتباط شفاهی برقرار می‌کنند (همان منبع ص ۹۶).

## ۲-۷- مراحل رشد گفتار

سن	ویژگی‌های زبان	مثال
۴ تا ۸ ماهگی	غان و غون کردن (هجا)	ماما، دادا
۱۲ ماهگی	اولین کلمات قابل فهم (واژه)	بابا، هاپو، بله
۱۸ ماهگی	ترکیب‌های دوکلمه‌ای (جمله‌های تلگرافی)	مامان آب
۲۴ تا ۳۰ ماهگی	جمله‌های طولانی‌تر (گسترش جمله‌های تلگرافی)	مداوم افتاد روی زمین
۳۰ ماهگی تا ۴۰ ماهگی	گفتگوهای نسبتاً طولانی با جمله‌های ساده (جمله‌های کامل ساده)	اون چیه روی میز
۴۰ ماهگی	بیان طولانی‌تر و پیچیده‌تر که به مکالمه‌های بزرگسالان شباهت دارد (جمله‌های پیچیده)	_____

## ۲-۸- زبان گفتاری

در زبان گفتاری مخاطب وجود دارد همین‌طور برای تفهیم بیان مورد نظر خود می‌تواند از حرکات غیر کلامی نیز استفاده کند و امکان تصحیح آنچه را که به مخاطب می‌گوید برای گوینده وجود دارد. سخن گفتار نیز نه تنها آنچه را که گفته می‌شود

## ۲-۹- اختلال‌های گفتار

- ۱- اختلال‌های تلفظی، آواشناختی، تغییر شکل تلفظی برخی از صوت‌ها یا آواها مانند تلفظات به جای ک و یا اختلال در تلفظ کلمات (به رغم توانایی تکرار صحیح آواهای مجزا، کودک نمی‌تواند یک کلمه را به درستی تلفظ کند).
- ۲- اختلال‌های صدا در نارسا صوتی: اختلال در انتشار اصوات مانند دورگه بودن صدا یا نامناسب بودن آن.
- ۳- اختلال‌های آهنگ بیان: لکنت زبان و شتابان گویی (گفتار سریع و نامفهوم) (دادستان - ۱۳۸۴ - صفحات ۴۳ و ۴۴).

## ۲-۱۰- آماده سازی

- یکی از بحث‌های بسیار مهم تعامل میان فردی است.
- این مهارت اهمیت زیادی برای برخوردهای اجتماعی اولیه دارد. زیرا شروع خوب نصف کار است. شکل مدت و گستره آماده‌سازی در برخوردهای اول بستگی به بافت تعامل دارد.
- آماده‌سازی انگیزشی: یعنی جلب توجه دیگران و ایجاد انگیزش در آنان برای آنکه حواس شان را جمع کنند.
- آماده‌سازی اجتماعی: (کلامی و غیرکلامی) شامل خوشامدگویی: تدارک تسهیلات و کلاً ایجاد آرامش است.
- آماده‌سازی ادراکی: برداشت‌های اولیه افراد تحت تاثیر محیط و خصوصیات تعامل‌کنندگان شکل می‌گیرد و نقش مهمی در تعامل دارند.
- آماده‌سازی شناختی
- به ایجاد انتظارات و مشخص کردن اهداف تعامل اطلاق می‌شود.
- شاک: فرآیندهای اصلی مهارت آماده‌سازی را در چهار فرآیند خلاصه کرده است:
- ۱- جهت دادن: این فرآیند شامل خوشامدگویی، مشخص کردن موقعیت و جلب توجه است.
  - ۲- انتقال: این فرآیند متناسب با برخوردهای قبلی صورت می‌گیرد در این فرآیند انتظارات شرکت‌کنندگان از تعامل و کارکردهای آنان مشخص می‌شود.
  - ۳- ارزیابی: پس از انتقال بایستی هماهنگی انتظارات شرکت‌کنندگان با واقعیات موجود را بررسی کنیم تا تعامل مناسبی داشته باشیم. اگر بین انتظارات و واقعیات اختلافاتی وجود داشته باشد باید آن‌ها را مشخص کنیم به همین ترتیب اگر درباره برخوردها و تصمیمات قبلی اختلاف نظری وجود دارد آن‌ها را نیز باید مشخص کنیم.
  - ۴- عملیات: این فرآیند فقط پس از انجام انتقال و ارزیابی قابل اجرا است و عبارتست از مشخص کردن اهداف تعامل یا در صورت امکان، تصمیم‌گیری مشترک در مورد این اهداف (هارجی - ساندرز - دیکسون - مترجمان: فیروزبخت - بیگی - ۱۳۸۴ - صفحات ۱۷۹ و ۱۸۰).