

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
مدیریت تحصیلات تکمیلی

پایان نامه برای اخذ درجه کارشناسی ارشد
رشته زبان‌شناسی همگانی

عنوان پژوهش
بررسی قدرت در گفتار زنان و مردان فارسی زبان تهرانی در گفتگوهای
تلفنی اداری

استاد راهنما
آقای دکتر یحیی مدرسی

استاد مشاور
خانم دکتر ایران کلباسی

نگارش
سمیرا مصطفوی

تاریخ دفاع
بهمن ۸۴

سپاس خداوند را که عشق به دانستن را در وجودم به ودیعه نهاد و راه آموختن را پیش رویم قرار داد.

با سپاس فراوان از استاد ارجمند، جناب آقای دکتر مدرسی که با صبر و حوصله مرا در تهیه و تدوین این پایان نامه یاری نمودند و در تمام مراحل از راهنمایی های ارزنده ایشان برخوردار بودم.

همچنین از سرکار خانم دکتر کلباسی که رهنمودهایشان در پربار گردیدن این پایان نامه موثر بود و همینطور از جناب آقای دکتر عاصی که زحمت بررسی و داوری پایان نامه را متقبل گردیدند، تشکر و قدرانی می نمایم.

سپاس از همکاران گرامی به ویژه خواهر عزیزم که مرا در گردآوری داده های این پژوهش یاری نمودند و نیز مادرم که همواره صمیمانه مرا حمایت نموده است.

با امید موفقیت و بهروزی روزافزون
برای تمامی کسانی که برای دستیابی به هدف
خود صادقانه می کوشند.

چکیده

زبان به عنوان مهمترین وسیله ارتباطی بشر همواره موضوع بحث و بررسی بوده است. زبان پنجره‌ای به سوی دنیای درون افراد و بازتابی از تفکر، خلق و خو و شخصیت آنان است. بسیاری از ویژگی‌های شخصی و اجتماعی افراد در زبان آنان منعکس می‌گردد و ارتباط تنگاتنگی میان این متغیرها و زبان وجود دارد.

این پژوهش با هدف بررسی نشانگرهای زبانی قدرت در ارتباطات رسمی و اداری گویندگان فارسی زبان سعی کرده است تا فرضیه‌های اصلی خود مبتنی بر بیشتر بودن میزان بکارگیری نشانه‌های قدرت در گفتار مردان در مقایسه با زنان و نیز در گفتار افراد در سنین بالاتر یا در رده‌های شغلی بالاتر را نسبت به جوانان و یا افراد در رده‌های شغلی پایین‌تر، بررسی نماید. متغیرهای اجتماعی مورد نظر در پژوهش حاضر جنسیت، سن و رده شغلی است و متغیرهای زبانی بررسی شده شامل کنش مستقیم و غیر مستقیم، ضمیر و شناسه اول شخص مفرد، درنگ و قطع است.

داده‌های این تحقیق که به شیوه میدانی گردآوری شده است، شامل ۲۰۰ مورد گفتگوی تلفنی کاری است که بصورت طبیعی ضبط گردیده و پس از جمع‌آوری و افزودن اطلاعات مربوط به سن و رده شغلی هر فرد، بررسی آماری گردیده و در نهایت نتایج بدست‌آمده از طریق آزمون خی ۲ بررسی و فرضیه‌های پژوهش رد یا تایید گردیده است.

نتایج بدست آمده مبتنی بر تایید تمامی فرضیه‌های اصلی پژوهش و نیز تایید اکثریت فرضیه‌های فرعی بود. تنها درخصوص فرضیه‌هایی که مربوط به قطع و درنگ بودند، آزمون موید برابری میزان وقوع در گروه‌های مختلف بود. البته با توجه به تلفنی و عموماً کوتاه بودن گفتگوهای بررسی شده و در نتیجه پایین بودن تعداد کل وقوع این متغیرها در داده‌های گردآوری شده، به نظر می‌رسد در صورت وجود داده‌های بیشتر امکان نتیجه‌گیری دقیق‌تری وجود خواهد داشت.

Abstract

Language, as the most important instrument of human communication, has always been the subject of studies and discussions. Language is a window opens to the internal world and reflects the personality and way of thinking. Lots of human`s social and personal characteristics can be shown in his language. There is a close relation between these elements and the language.

The main goal of the present work is to study some of the indicators of power in the language of Persian speakers during their administrative interactions. The main hypotheses of the study are :

- A) Men`s language are more powerful than women.
- B) Older speakers have more powerful speech than younger ones.
- C) High ranking personnels have more powerful speech than lower ranking.

The social indicators considered in this reaserach are gender, age and job ranking. The lingual indicators include direct and indirect speech acts, pause, interuption, first person singular pronoun and ending.

The data of this study are gathered through recording telephone conversations of 200 clients of a commercial company in Tehran. Finally, all data has been statistically studied and the results were tested by Chi-Square test to determine the level of meaningfulness.

The results show that all main hypothesis and most secondary hypothesis were accepted. However, the correlation between interruption and pause with gender, age and position was not meaningful. Since, the data of the present study were mostly short and telephone conversation, the total number of occurrence of these two indicators were generally low in the whole collected data. Thus more data, may lead to more precise analysis and clearer results.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	چکیده فارسی
آ	فهرست مطالب
چ	فهرست جدول‌ها
ش	فهرست نمودارها
	فصل اول - کلیات
۱	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ موضوع پژوهش
۶	۳-۱ هدف پژوهش
۶	۴-۱ پرسش‌های پژوهش
۸	۵-۱ فرضیه‌های پژوهش
۱۱	۶-۱ متغیرهای پژوهش
۱۱	۱-۶-۱ متغیرهای اجتماعی
۱۴	۲-۶-۱ متغیرهای زبانی
۱۵	۷-۱ روش پژوهش

۱۵	۱-۷-۱ شیوه گردآوری داده‌ها
۱۶	۲-۷-۱ جمعیت نمونه
۱۷	۸-۱ محدودیت‌های پژوهش
۱۸	۹-۱ پیشینه پژوهش
۱۸	۱-۹-۱ پژوهش در جهان
۲۱	۲-۹-۱ پژوهش در ایران
۲۵	۱۰-۱ مفاهیم بنیادی

فصل دوم - مباحث نظری

۲۹	۱-۲ مقدمه
۲۹	۲-۲ گوناگونی های زبانی
۳۲	۱-۲-۲ منطقه جغرافیایی
۳۳	۲-۲-۲ طبقه اجتماعی
۳۶	۳-۲-۲ سن
۳۸	۴-۲-۲ جنسیت
۴۰	۳-۲ زبان و جنسیت
۴۴	۱-۳-۲ تفاوت‌های واژگانی
۴۷	۲-۳-۲ تفاوت‌های آوایی

۴۹	۳-۳-۲ تفاوت‌های نحوی و صرفی
۵۰	۴-۳-۲ تفاوت‌های فرا زبانی
۵۰	۴-۲ علل تفاوت‌ها
۵۳	۵-۲ زبان و قدرت

فصل سوم - توصیف و تحلیل داده‌ها

۶۴	۱-۳ مقدمه
۶۶	۲-۳ بررسی داده‌ها
۶۶	۱-۲-۳ جنسیت و متغیرهای زبانی
۶۶	۱-۱-۲-۳ جنسیت و کنش مستقیم
۶۷	۲-۱-۲-۳ جنسیت و کنش غیر مستقیم
۶۸	۳-۱-۲-۳ جنسیت و شناسه اول شخص مفرد
۶۹	۴-۱-۲-۳ جنسیت و ضمیر اول شخص مفرد
۷۰	۵-۱-۲-۳ جنسیت و قطع
۷۱	۶-۱-۲-۳ جنسیت و درنگ
۷۵	۲-۲-۳ سن و متغیرهای زبانی
۷۵	۱-۲-۲-۳ کنش مستقیم و سن
۷۶	۱-۱-۲-۲-۳ کنش مستقیم، سن و جنسیت

- ۷۹ ۲-۲-۲-۳ کنش غیر مستقیم و سن
- ۷۹ ۱-۲-۲-۲-۳ کنش غیر مستقیم، سن و جنسیت
- ۸۲ ۳-۲-۲-۳ شناسه اول شخص مفرد و سن
- ۸۲ ۱-۳-۲-۲-۳ شناسه اول شخص مفرد، سن و جنسیت
- ۸۵ ۴-۲-۲-۳ ضمیر اول شخص مفرد و سن
- ۸۶ ۱-۴-۲-۲-۳ ضمیر اول شخص مفرد، سن و جنسیت
- ۸۸ ۵-۲-۲-۳ قطع و سن
- ۸۹ ۱-۵-۲-۲-۳ قطع، سن و جنسیت
- ۹۲ ۶-۲-۲-۳ درنگ و سن
- ۹۲ ۱-۶-۲-۲-۳ درنگ، سن و جنسیت
- ۹۷ ۳-۲-۳ رده شغلی و متغیرهای زبانی
- ۹۷ ۱-۳-۲-۳ کنش مستقیم و رده شغلی
- ۹۸ ۱-۱-۳-۲-۳ کنش مستقیم، رده شغلی و جنسیت
- ۱۰۰ ۲-۳-۲-۳ کنش غیر مستقیم و رده شغلی
- ۱۰۱ ۱-۲-۳-۲-۳ کنش غیر مستقیم، رده شغلی و جنسیت
- ۱۰۴ ۳-۳-۲-۳ شناسه اول شخص مفرد و رده شغلی
- ۱۰۴ ۱-۳-۳-۲-۳ شناسه اول شخص مفرد، رده شغلی و جنسیت
- ۱۰۷ ۴-۳-۲-۳ ضمیر اول شخص مفرد و رده شغلی
- ۱۰۸ ۱-۴-۳-۲-۳ ضمیر اول شخص مفرد، رده شغلی و جنسیت

- ۱۱۰ ۳-۲-۳-۵ قطع و رده شغلی
- ۱۱۱ ۳-۲-۳-۵-۱ قطع، رده شغلی و جنسیت
- ۱۱۳ ۳-۲-۳-۶ درنگ و رده شغلی
- ۱۱۴ ۳-۲-۳-۶-۱ درنگ، رده شغلی و جنسیت

فصل چهارم نتیجه‌گیری

- ۱۱۸ ۴-۱ مقدمه
- ۱۱۸ ۴-۲ نتایج اصلی
- ۱۲۰ ۴-۳ بررسی فرضیه‌ها
- ۱۲۰ ۴-۳-۱ فرضیه‌های اصلی
- ۱۲۷ ۴-۳-۲ فرضیه‌های فرعی
- ۱۵۶ ۴-۴ نتیجه‌گیری کلی

کتاب نامه

- ۱۵۷ کتاب نامه فارسی- انگلیسی
- ۱۶۰ کتاب نامه انگلیسی- فارسی

۱۶۱

پیوست

واژه‌نامه

۱۶۹

واژه‌نامه فارسی - انگلیسی

۱۷۱

واژه‌نامه انگلیسی - فارسی

چکیده انگلیسی

فهرست جداول

صفحه	موضوع
۱۱	جدول ۱-۱: متغیر اجتماعی جنسیت و تعداد نمونه‌های مورد بررسی
۱۲	جدول ۱-۲: متغیر اجتماعی سن و تعداد نمونه‌های مورد بررسی بر حسب جنسیت
۱۳	جدول ۱-۳: متغیر اجتماعی رده شغلی و تعداد نمونه مورد بررسی بر حسب جنسیت
۱۲	جدول ۱-۴: توزیع نمونه‌های مورد بررسی بر حسب سن، جنسیت و رده شغلی
۶۶	جدول ۳-۱: فراوانی کنش مستقیم به تفکیک جنسیت
۶۷	جدول ۳-۲: فراوانی کنش غیر مستقیم به تفکیک جنسیت
۶۸	جدول ۳-۳: فراوانی شناسه اول شخص مفرد به تفکیک جنسیت
۶۹	جدول ۳-۴: فراوانی ضمیر اول شخص مفرد به تفکیک جنسیت
۷۰	جدول ۳-۵: فراوانی قطع به تفکیک جنسیت
۷۱	جدول ۳-۶: فراوانی درنگ به تفکیک جنسیت
۷۲	جدول ۳-۷: میزان کاربرد متغیرهای زبانی در گفتار زنان و مردان
۷۵	جدول ۳-۸: میزان کاربرد کنش مستقیم بر حسب سن
۷۶	جدول ۳-۹: میزان کاربرد کنش مستقیم در گفتار زنان بر حسب سن

- جدول ۳-۱۰: میزان کاربرد کنش مستقیم در گفتار مردان بر حسب سن ۷۶
- جدول ۳-۱۱: مقایسه میزان کاربرد کنش مستقیم بر حسب سن و جنسیت ۷۸
- جدول ۳-۱۲: میزان کاربرد کنش غیر مستقیم بر حسب سن ۷۹
- جدول ۳-۱۳: میزان کاربرد کنش غیر مستقیم در گفتار زنان بر حسب سن ۸۰
- جدول ۳-۱۴: میزان کاربرد کنش غیر مستقیم در گفتار مردان بر حسب سن ۸۰
- جدول ۳-۱۵: مقایسه میزان کاربرد کنش غیر مستقیم بر حسب سن و جنسیت ۸۱
- جدول ۳-۱۶: میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد بر حسب سن ۸۲
- جدول ۳-۱۷: میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد در گفتار زنان بر حسب سن ۸۳
- جدول ۳-۱۸: میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد در گفتار مردان بر حسب سن ۸۳
- جدول ۳-۱۹: مقایسه میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد
بر حسب سن و جنسیت ۸۴
- جدول ۳-۲۰: میزان کاربرد ضمیر اول شخص مفرد بر حسب سن ۸۵
- جدول ۳-۲۱: میزان کاربرد ضمیر اول شخص مفرد در گفتار زنان بر حسب سن ۸۶
- جدول ۳-۲۲: میزان کاربرد ضمیر اول شخص مفرد در گفتار مردان بر حسب سن ۸۶
- جدول ۳-۲۳: مقایسه میزان کاربرد ضمیر اول شخص بر حسب سن و جنسیت ۸۷
- جدول ۳-۲۴: میزان کاربرد قطع بر حسب سن ۸۹
- جدول ۳-۲۵: میزان کاربرد قطع در گفتار زنان بر حسب سن ۸۹

- جدول ۳-۲۶: میزان کاربرد قطع در گفتار مردان بر حسب سن ۹۰
- جدول ۳-۲۷: مقایسه میزان کاربرد قطع بر حسب سن و جنسیت ۹۱
- جدول ۳-۲۸: میزان کاربرد درنگ بر حسب سن ۹۲
- جدول ۳-۲۹: میزان کاربرد درنگ در گفتار زنان بر حسب سن ۹۳
- جدول ۳-۳۰: میزان کاربرد درنگ در گفتار مردان بر حسب سن ۹۳
- جدول ۳-۳۱: مقایسه میزان کاربرد درنگ بر حسب سن و جنسیت ۹۴
- جدول ۳-۳۲: میزان کاربرد کنش مستقیم بر حسب رده شغلی ۹۷
- جدول ۳-۳۳: میزان کاربرد کنش مستقیم در گفتار زنان بر حسب رده شغلی ۹۸
- جدول ۳-۳۴: میزان کاربرد کنش مستقیم در گفتار مردان بر حسب رده شغلی ۹۸
- جدول ۳-۳۵: مقایسه میزان کاربرد کنش مستقیم
بر حسب رده شغلی و جنسیت ۱۰۰
- جدول ۳-۳۶: میزان کاربرد کنش غیر مستقیم بر حسب رده شغلی ۱۰۱
- جدول ۳-۳۷: میزان کاربرد کنش غیر مستقیم در گفتار زنان
بر حسب رده شغلی ۱۰۱
- جدول ۳-۳۸: میزان کاربرد کنش غیر مستقیم در گفتار مردان
بر حسب رده شغلی ۱۰۲
- جدول ۳-۳۹: مقایسه میزان کاربرد کنش غیر مستقیم
بر حسب رده شغلی و جنسیت ۱۰۳

- جدول ۳-۴۰: میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد بر حسب رده شغلی
۱۰۴
- جدول ۳-۴۱: میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد در گفتار زنان
بر حسب رده شغلی
۱۰۵
- جدول ۳-۴۲: میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد در گفتار مردان
بر حسب رده شغلی
۱۰۵
- جدول ۳-۴۳: مقایسه میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد
بر حسب رده شغلی و جنسیت
۱۰۶
- جدول ۳-۴۴: میزان کاربرد ضمیر اول شخص مفرد بر حسب رده شغلی
۱۰۷
- جدول ۳-۴۵: میزان کاربرد ضمیر اول شخص مفرد در گفتار زنان
بر حسب رده شغلی
۱۰۸
- جدول ۳-۴۶: میزان کاربرد ضمیر اول شخص مفرد در گفتار مردان
بر حسب رده شغلی
۱۰۸
- جدول ۳-۴۷: مقایسه میزان کاربرد ضمیر اول شخص مفرد
بر حسب رده شغلی و جنسیت
۱۰۹
- جدول ۳-۴۸: میزان کاربرد قطع بر حسب رده شغلی
۱۱۰
- جدول ۳-۴۹: میزان کاربرد قطع در گفتار زنان بر حسب رده شغلی
۱۱۱
- جدول ۳-۵۰: میزان کاربرد قطع در گفتار مردان بر حسب رده شغلی
۱۱۱
- جدول ۳-۵۱: مقایسه میزان کاربرد قطع بر حسب رده شغلی و جنسیت
۱۱۲

- ۱۱۳ جدول ۳-۵۲: میزان کاربرد درنگ بر حسب رده شغلی
- ۱۱۴ جدول ۳-۵۳: میزان کاربرد درنگ در گفتار زنان بر حسب رده شغلی
- ۱۱۴ جدول ۳-۵۴: میزان کاربرد درنگ در گفتار مردان بر حسب رده شغلی
- ۱۱۶ جدول ۳-۵۵: مقایسه میزان کاربرد درنگ بر حسب رده شغلی و جنسیت
- ۱۲۱ جدول ۴-۱: آزمون بررسی قدرت در گفتار زنان و مردان
- ۱۲۲ جدول ۴-۲: آزمون بررسی قدرت در گفتار گروه‌های مختلف سنی مردان
- ۱۲۲ جدول ۴-۳: آزمون بررسی قدرت در گفتار گروه‌های مختلف سنی زنان
- ۱۲۳ جدول ۴-۴: آزمون بررسی قدرت در گفتار گروه‌های شغلی مختلف مردان
- ۱۲۴ جدول ۴-۵: آزمون بررسی قدرت در گفتار گروه‌های شغلی مختلف زنان
- ۱۲۵ جدول ۴-۶: آزمون بررسی قدرت در گفتار زنان و مردان کارمند
- ۱۲۵ جدول ۴-۷: آزمون بررسی قدرت در گفتار زنان و مردان کارشناس
- ۱۲۶ جدول ۴-۸: آزمون بررسی قدرت در گفتار زنان و مردان مدیر
- ۱۲۷ جدول ۴-۹: آزمون بررسی میزان بکارگیری شناسه اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان

- ۱۲۸ جدول ۴-۱۰: آزمون بررسی میزان بکارگیری ضمیر اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان
- ۱۲۹ جدول ۴-۱۱: آزمون بررسی میزان بکارگیری کنش مستقیم در گفتار زنان و مردان
- ۱۲۹ جدول ۴-۱۲: آزمون بررسی میزان بکارگیری قطع در گفتار زنان و مردان
- ۱۳۰ جدول ۴-۱۳: آزمون بررسی میزان بکارگیری درنگ در گفتار زنان و مردان
- ۱۳۱ جدول ۴-۱۴: آزمون بررسی میزان بکارگیری شناسه اول شخص مفرد در گفتار گروه‌های مختلف سنی مردان
- ۱۳۲ جدول ۴-۱۵: آزمون بررسی میزان بکارگیری شناسه اول شخص مفرد در گفتار گروه‌های مختلف سنی زنان
- ۱۳۳ جدول ۴-۱۶: آزمون بررسی میزان ضمیر اول شخص مفرد در گفتار گروه‌های مختلف سنی مردان
- ۱۳۳ جدول ۴-۱۷: آزمون بررسی میزان بکارگیری شناسه اول شخص مفرد در گفتار گروه‌های مختلف سنی زنان
- ۱۳۴ جدول ۴-۱۸: آزمون بررسی میزان کنش مستقیم در گفتار گروه‌های مختلف سنی مردان
- ۱۳۵ جدول ۴-۱۹: آزمون بررسی میزان بکارگیری کنش مستقیم در گفتار گروه‌های مختلف سنی زنان

- جدول ۴-۲۰: آزمون بررسی میزان قطع در گفتار گروه‌های مختلف سنی مردان ۱۳۶
- جدول ۴-۲۱: آزمون بررسی میزان بکارگیری قطع در گفتار گروه‌های مختلف سنی زنان ۱۳۶
- جدول ۴-۲۲: آزمون بررسی میزان درنگ در گفتار گروه‌های مختلف سنی مردان ۱۳۷
- جدول ۴-۲۳: آزمون بررسی میزان بکارگیری درنگ در گفتار گروه‌های مختلف سنی زنان ۱۳۸
- جدول ۴-۲۴: آزمون بررسی میزان بکارگیری شناسه اول شخص مفرد در گفتار گروه‌های شغلی مختلف مردان ۱۳۹
- جدول ۴-۲۵: آزمون بررسی میزان بکارگیری شناسه اول شخص مفرد در گفتار گروه‌های شغلی مختلف زنان ۱۳۹
- جدول ۴-۲۶: آزمون بررسی میزان بکارگیری ضمیر اول شخص مفرد در گفتار گروه‌های شغلی مختلف مردان ۱۴۰
- جدول ۴-۲۷: آزمون بررسی میزان بکارگیری ضمیر اول شخص مفرد در گفتار گروه‌های شغلی مختلف زنان ۱۴۱
- جدول ۴-۲۸: آزمون بررسی میزان بکارگیری کنش مستقیم در گفتار گروه‌های شغلی مختلف مردان ۱۴۲
- جدول ۴-۲۹: آزمون بررسی میزان بکارگیری کنش مستقیم در گفتار گروه‌های شغلی مختلف زنان ۱۴۲

- ۱۴۳ جدول ۴-۳۰: آزمون بررسی میزان بکارگیری قطع در گفتار گروه‌های شغلی مختلف مردان
- ۱۴۴ جدول ۴-۳۱: آزمون بررسی میزان بکارگیری قطع در گفتار گروه‌های شغلی مختلف زنان
- ۱۴۵ جدول ۴-۳۲: آزمون بررسی میزان بکارگیری درنگ در گفتار گروه‌های شغلی مختلف مردان
- ۱۴۵ جدول ۴-۳۳: آزمون بررسی میزان بکارگیری درنگ در گفتار گروه‌های شغلی مختلف زنان
- ۱۴۶ جدول ۴-۳۴: آزمون بررسی میزان بکارگیری شناسه اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان کارمند
- ۱۴۷ جدول ۴-۳۵: آزمون بررسی میزان بکارگیری شناسه اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان کارشناس
- ۱۴۷ جدول ۴-۳۶: آزمون بررسی میزان بکارگیری شناسه اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان مدیر
- ۱۴۸ جدول ۴-۳۷: آزمون بررسی میزان بکارگیری ضمیر اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان کارمند
- ۱۴۹ جدول ۴-۳۸: آزمون بررسی میزان بکارگیری ضمیر اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان کارشناس
- ۱۴۹ جدول ۴-۳۹: آزمون بررسی میزان بکارگیری ضمیر اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان مدیر

- جدول ۴-۴۰: آزمون بررسی میزان بکارگیری کنش مستقیم در گفتار زنان و مردان کارمند ۱۵۰
- جدول ۴-۴۱: آزمون بررسی میزان بکارگیری کنش مستقیم در گفتار زنان و مردان کارشناس ۱۵۱
- جدول ۴-۴۲: آزمون بررسی میزان بکارگیری کنش مستقیم در گفتار زنان و مردان مدیر ۱۵۱
- جدول ۴-۴۳: آزمون بررسی میزان بکارگیری قطع در گفتار زنان و مردان کارمند ۱۵۲
- جدول ۴-۴۴: آزمون بررسی میزان بکارگیری قطع در گفتار زنان و مردان کارشناس ۱۵۲
- جدول ۴-۴۵: آزمون بررسی میزان بکارگیری قطع در گفتار زنان و مردان مدیر ۱۵۳
- جدول ۴-۴۶: آزمون بررسی میزان بکارگیری درنگ در گفتار زنان و مردان کارمند ۱۵۴
- جدول ۴-۴۷: آزمون بررسی میزان بکارگیری درنگ در گفتار زنان و مردان کارشناس ۱۵۴
- جدول ۴-۴۸: آزمون بررسی میزان بکارگیری درنگ در گفتار زنان و مردان مدیر ۱۵۵

فهرست نمودارها

صفحه	موضوع
۶۷	نمودار ۱-۳: میزان کاربرد کنش مستقیم به تفکیک جنسیت
۶۸	نمودار ۲-۳: میزان کاربرد کنش غیرمستقیم به تفکیک جنسیت
۶۹	نمودار ۳-۳: میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد به تفکیک جنسیت
۷۰	نمودار ۴-۳: میزان بکارگیری ضمیر اول شخص مفرد به تفکیک جنسیت
۷۱	نمودار ۵-۳: میزان بکارگیری قطع به تفکیک جنسیت
۷۲	نمودار ۶-۳: میزان بکارگیری درنگ به تفکیک جنسیت
۷۴	نمودار ۷-۳: مقایسه درصد فراوانی متغیرهای زبانی در گفتار زنان و مردان
۷۷	نمودار ۸-۳: فراوانی کنش مستقیم به تفکیک سن و جنسیت
۷۸	نمودار ۹-۳: مقایسه درصد فراوانی کنش مستقیم بر حسب سن و جنسیت
۸۰	نمودار ۱۰-۳: فراوانی کنش غیر مستقیم به تفکیک سن و جنسیت
۸۱	نمودار ۱۱-۳: مقایسه درصد فراوانی کنش غیر مستقیم بر حسب سن و جنسیت

- ۸۴ نمودار ۳-۱۲: فراوانی شناسه اول شخص مفرد به تفکیک سن و جنسیت
- نمودار ۳-۱۳: مقایسه درصد فراوانی شناسه اول شخص مفرد
بر حسب سن و جنسیت
- ۸۵
- ۸۷ نمودار ۳-۱۴: فراوانی ضمیر اول شخص مفرد به تفکیک سن و جنسیت
- نمودار ۳-۱۵: مقایسه درصد فراوانی ضمیر اول شخص مفرد
بر حسب سن و جنسیت
- ۸۸
- ۹۰ نمودار ۳-۱۶: فراوانی قطع به تفکیک سن و جنسیت
- ۹۱ نمودار ۳-۱۷: مقایسه درصد فراوانی قطع بر حسب سن و جنسیت
- ۹۴ نمودار ۳-۱۸: فراوانی درنگ به تفکیک سن و جنسیت
- ۹۵ نمودار ۳-۱۹: مقایسه درصد فراوانی درنگ بر حسب سن و جنسیت
- نمودار ۳-۲۰: مقایسه فراوانی کاربرد متغیرهای زبانی مورد
بررسی به تفکیک سن و جنسیت
- ۹۶
- ۹۹ نمودار ۳-۲۱: فراوانی کنش مستقیم به تفکیک رده شغلی و جنسیت
- نمودار ۳-۲۲: مقایسه درصد فراوانی کنش مستقیم زنان و مردان
در هر رده شغلی
- ۱۰۰
- ۱۰۲ نمودار ۳-۲۳: فراوانی کنش غیر مستقیم به تفکیک رده شغلی و جنسیت

- ۱۰۳ نمودار ۳-۲۴ : مقایسه درصد فراوانی کنش غیر مستقیم زنان و مردان در رده‌های شغلی مختلف
- ۱۰۵ نمودار ۳-۲۵ : میزان کاربرد شناسه اول شخص مفرد به تفکیک رده شغلی و جنسیت
- ۱۰۶ نمودار ۳-۲۶ : مقایسه درصد فراوانی شناسه اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان در رده‌های شغلی مختلف
- ۱۰۹ نمودار ۳-۲۷ : فراوانی ضمیر اول شخص مفرد به تفکیک رده شغلی و جنسیت
- ۱۱۰ نمودار ۳-۲۸ : مقایسه درصد فراوانی ضمیر اول شخص مفرد در گفتار زنان و مردان در رده‌های شغلی مختلف
- ۱۱۲ نمودار ۳-۲۹ : فراوانی قطع به تفکیک رده شغلی و جنسیت
- ۱۱۳ نمودار ۳-۳۰ : مقایسه درصد فراوانی قطع در گفتار زنان و مردان در رده‌های شغلی مختلف
- ۱۱۵ نمودار ۳-۳۱ : فراوانی درنگ به تفکیک رده شغلی و جنسیت
- ۱۱۶ نمودار ۳-۳۲ : مقایسه درصد فراوانی قطع در گفتار زنان و مردان
- ۱۱۷ نمودار ۳-۳۳ : مقایسه کلی فراوانی کاربرد متغیرهای زبانی مورد بررسی در گفتار زنان و مردان به تفکیک رده شغلی و جنسیت

از زبان، این مهمترین وسیله ارتباط بشر، تعاریف بسیاری ارائه گردیده است و هرکدام از منظری به این مهم نظر کرده است. اما آنچه که مسلم است و مورد توافق همگان، این است که زبان به عنوان اولین و مهمترین وسیله ارتباطی، در زمره نهادهای اجتماعی محسوب می گردد، چراکه تمامی ویژگی‌های یک نهاد اجتماعی را دارا می‌باشد و در نتیجه همانند نهادهای اجتماعی و هرآنچه که با جامعه بشری در ارتباط است مرتبا در حال تغییر و تحول است؛ زبان نیز تحت تاثیر جامعه و عوامل اجتماعی مختلف پیوسته دگرگون می‌گردد. چراکه نیازهای بشری و شرایط اجتماعی مرتبا در حال تغییر بوده و به دنبال آن زبان نیز که همواره نقش مرتفع ساختن نیاز ارتباطی بشر را دارد، همراه با این تحولات، تغییر می‌یابد.

هر یک از عوامل اجتماعی مطرح در جامعه بشری چون سن، جنس، میزان تحصیلات، طبقه اجتماعی، شغل و ... می تواند در پدید آمدن گونه‌های مختلف زبانی موثر باشد. بررسی گوناگونی‌های زبانی یکی از بحث‌های مورد توجه در جامعه شناسی زبان^۱ است. جامعه شناسی زبان و یا زبان‌شناسی اجتماعی^۲، که البته برخی از زبان‌شناسان میان این دو تفاوتی قائل می‌گردند، یکی از علوم میان رشته‌ای است که از برخورد زبان‌شناسی و جامعه شناسی پدید آمده است و به سرعت در حال گسترش می‌باشد. در واقع چنان که پیتر ترادگیل^۳ بعنوان یکی از پیشروان علم جامعه شناسی زبان می‌گوید: “جامعه شناسی

^۱ . Sociology of Language

^۲ . Sociolinguistics

^۳ .P.Trudgill

زبان شاخه‌ای از زبان‌شناسی است که شیوه‌ها، یافته‌ها و موضوعات علوم اجتماعی را بکار برده و با آنها سر و کار دارد“ (ترادگیل ۱۹۷۴ : ۱). جامعه‌شناسی زبان بیانگر ارتباط موجود میان زبان‌شناسی و جامعه‌شناسی بوده و به مطالعه زبان در بافت اجتماعی و تاثیری که عوامل اجتماعی مختلف می‌تواند بر آن داشته باشد می‌پردازد.

۲-۱ موضوع پژوهش

این بررسی را به طور کلی می‌توان در حوزه گوناگونی‌های زبانی^۱ جای داد و همانطور که گفته شد یکی از مباحث مورد توجه در جامعه‌شناسی زبان است. در این پژوهش تلاش می‌گردد تا تاثیر نشانگرهای زبانی قدرت در تنوع گفتار فارسی زبانان مورد بررسی قرارگیرد و ارتباط آنها با عوامل اجتماعی شغل، سن و جنسیت^۲ نشان داده شود. این تحقیق رویکردی جنسیتی داشته و از میان عوامل اجتماعی مختلف به عامل جنسیت بیشتر توجه دارد.

هرچند در بسیاری از جوامع امروزی، زنان و مردان بطور مشترک در بیشتر فعالیت‌های اجتماعی شرکت دارند اما بنظر می‌رسد که در برخی از زمینه‌ها زنان و در برخی دیگر مردان نقش فعالتری دارند. این امر سبب پیدایش تفاوت‌های زبانی معینی میان این دو گروه می‌گردد. بعنوان مثال، زنان به طور سنتی در زمینه‌هایی مانند خیاطی، بافندگی، آشپزی و آرایش تجربه بیشتری دارند و به همین دلیل بسیاری از اصطلاحات

^۱ .Language Variation

^۲ . Gender

مربوط به این حوزه‌ها زنانه به نظر می‌رسند اما در زمینه‌هایی مانند امور نظامی، مکانیکی، فلزکاری و بطور کلی کارهای سنگین، مردان فعالترند و از این رو، اصطلاحات مربوط به این حوزه‌ها بیشتر مردانه هستند. بنابراین، با آنکه عامل جنسیت در اصل جنبه بیولوژیک دارد اما از آنجا که زنان و مردان نقش‌های اجتماعی کاملاً یکسانی بر عهده ندارند، جنسیت را نیز معمولاً یک عامل اجتماعی به شمار آورده‌اند. در مورد علت اصلی تفاوت میان رفتار زبانی مردان و زنان نظریات مختلفی ابراز شده است. گروهی این تفاوت‌ها را نتیجه برخورد و آمیزش زبان‌های مختلف دانسته‌اند که به سبب برخوردهای نظامی، فرهنگی و غیره حاصل می‌گردد. در مواردی ممکن است یکی از دو گروه بیش از دیگری در معرض برخوردهای نظامی، فرهنگی و غیره قرار گیرد یا از نتایج این گونه برخوردها بیشتر تاثیر پذیرد (مدرسی ۱۳۶۸: ۱۶۱-۱۶۷).

نقش‌های اجتماعی گوناگون، الگوهای رفتاری متفاوت و انتظارات اجتماعی مختلفی به وجود می‌آورد و به همین جهت است که انتظارات اجتماعی از زنان و مردان در زمینه رفتار اجتماعی آنها یکسان نیست. رفتار زبانی یکی از جنبه‌های رفتار اجتماعی انسان است و بنابراین، تابع ملاک‌ها و اصول کلی آن است؛ به نظر جامعه‌شناسان زبان، از آنجا که در بیشتر جوامع، از زنان (در مقایسه با مردان) رفتار اجتماعی صحیح‌تر و مناسب‌تری انتظار می‌رود، رفتار زبانی آنان نیز نه تنها با مردان متفاوت است بلکه از نظر اجتماعی بهتر نیز هست (مدرسی ۱۳۶۸: ۱۶۹).

جنسیت یک عامل اجتماعی موثر در ایجاد تنوع زبانی محسوب می‌گردد که این تنوعات می‌تواند در لایه های مختلف زبانی چون سطح آوایی، واژگانی و نحوی قابل مشاهده باشد. در برخی جوامع این تنوعات ملموس تر بوده و در برخی دیگر نمود کمتری دارد. بطوریکه در بعضی از جوامع زنان و مردان به طور کلی به دو گونه مختلف از یک زبان صحبت می‌کنند، به نحوی که تفاوت میان آنها کاملاً محسوس و قابل مشاهده است و در برخی دیگر تفاوت‌های زبانی گفتار زن و مرد تنها به برخی تفاوت‌های واژگانی و یا آوایی منحصر می‌گردد ولی به هرحال نادیده گرفتن این تفاوت‌ها منطقی نیست. به گفته تانن^۱ تظاهر به یکسان بودن زن و مرد به زن‌ها آسیب می‌رساند زیرا آنها را با توجه به معیارهای مردان مورد قضاوت قرار می‌دهد و به مردها آسیب می‌زند که بدون قصد و عمد با زن‌ها مانند مردها صحبت می‌کنند و چون حرفشان آنطور که آنها انتظار دارند شنیده نمی‌شود ناراحت، رنجیده و حتی عصبانی می‌شوند (تانن ۱۳۸۱: ۱۲).

یکی از نکته های بارزی که درخصوص گفتار زنان همواره مطرح بوده، پایین بودن نشانه‌های قدرت در آن است. بطوریکه معمولاً گفتار مردانه بعنوان گفتاری با بار قدرتی بیشتر و گفتار زنانه بعنوان گفتاری با نشانه‌های قدرت کمتر در نظر گرفته می‌شود. همانطور که اشاره شد، شاید این مسئله می‌تواند ناشی از تاثیر عوامل اجتماعی گوناگون باشد، نقش‌های مختلفی که هر یک از این دو جنس بعهده گرفته اند و یا جایگاه اجتماعی ای که برای هر یک از آنان ایجاد شده است.

^۱ D. Tannen

زنان و مردان فارسی زبان نیز از این تفاوت‌های زبانی مستثنی نبوده‌اند. موضوع پژوهش حاضر، مطالعه تفاوت‌های زبانی مردان و زنان فارسی زبان در حوزه خاص قدرت است و به بررسی و مقایسه میزان بکارگیری نشانه‌های قدرت در گفتار زنان و مردان فارسی زبان در گفتگوهای تلفنی اداری می‌پردازد. سعی می‌شود تا با بررسی برخی از عوامل قدرت در زبان و مقایسه میزان بکارگیری آنها در گفتار زنان و مردان به چگونگی توزیع قدرت در گفتار ایشان توجه نماید. در این بررسی به این نکته، توجه ویژه‌ای شده است که عامل اشتغال و درگیری بیشتر زنان در نقش‌های اجتماعی و قرار گرفتن آنان در جایگاه‌هایی که شاید در گذشته مردانه بوده‌اند، می‌تواند تاثیری در قدرت کلامی زنان داشته‌باشد یا خیر.

درواقع از میان عوامل اجتماعی دیگری غیر از جنسیت، آنچه که در این بررسی مورد نظر می‌باشد، سن و خصوصاً رده شغلی است و به طور کلی بررسی قدرت محدود به گفتار زبانی زنان و مردان شاغل می‌باشد. بدین معنا که شاید عامل اشتغال و نقش اجتماعی که زنان در جایگاه شغلی خود بدست می‌آورند در بالا بردن قدرت گفتاری آنان و برقراری توازن قدرت میان گفتار زنان و مردان موثر باشد. عوامل زبانی نشانه قدرت که در این تحقیق مد نظر می‌باشد عبارتند از بکارگیری ضمیر و شناسه اول شخص مفرد، بکارگیری کنش‌های مستقیم و غیر مستقیم، مکث و یا بکارگیری برخی اصوات و قطع گفتار طرف مقابل.