

## بررسی رابطه سن و جنسیت با شیوه بیان کنش‌گفتار شکایت در زبان فارسی

سارا عسگری فورگ دانشجوی (کارشناسی ارشد دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران) (نویسنده مسئول)  
جلیل الله فاروقی هندوالان (استادیار گروه زیان‌شناسی دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران)

صص: ۹۹-۱۲۵

### چکیده

در پژوهش حاضر، درصدد هستیم به بررسی دو متغیر سن و جنسیت و تأثیر آن‌ها در بکارگیری کنش‌گفتار شکایت در فارسی بپردازیم. به این منظور ۲۱ فیلم فارسی از ژانر خانوادگی-اجتماعی که نامزد یا برنده جایزه جشنواره فجر بودند، انتخاب شده‌اند. گفتمان‌های حاوی کنش‌گفتار شکایت در فیلم‌های فارسی یادداشت گردید و متغیر سن و جنسیت در آن‌ها بررسی شد. پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، نتایج حاصل برای بررسی دقیق‌تر در جداول و نمودارها درج شد. تجزیه و تحلیل آماری مقایسه‌ای نشان داد مردان بیشتر از زنان از کنش‌گفتار شکایت استفاده می‌کنند، همچنین مردان از کنش‌گفتارهای شکایت مستقیم و زنان از کنش‌گفتارهای شکایت غیرمستقیم بیشتر استفاده می‌کنند. اطلاعات به دست آمده نشان می‌دهد اگرچه هر دو جنس در مواجهه با هم‌جنس و غیرهم‌جنس خود بیشتر از کنش‌گفتار شکایت مستقیم استفاده می‌کنند، اما درصد استفاده از شکایت مستقیم در مواجهه با هم‌جنس و درصد استفاده از شکایت غیرمستقیم در مواجهه با غیرهم‌جنس بیشتر است. در جامعه فارسی زبان، تمامی گروه‌های سنی از شکایت مستقیم بیشتر استفاده می‌کنند. لازم به ذکر است هر چه سن افزایش می‌یابد تمایل به استفاده از کنش‌گفتارهای شکایت مستقیم بیشتر می‌شود. افراد در مواجهه با بزرگتر و هم‌سن خود، از شکایت غیرمستقیم و در مواجهه با کوچکتر از خود از شکایت مستقیم بیشتر استفاده می‌کنند.

کلید واژه‌ها: سن، جنسیت، کنش‌گفتار، شکایت

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۲/۱۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۱۸

۱. Sara31937@yahoo.com

۲. jfaroughi@birjand.ac.ir

پست الکترونیکی:

## ۱. مقدمه

زبان پدیده‌ای اجتماعی است و شاخص‌هایی همچون سن، جنسیت، سطح اجتماعی، تحصیلات و... تعیین‌کننده نوع کاربرد زبان در جامعه هستند. لباو<sup>۱</sup> و ترادگیل<sup>۲</sup> از اولین زبان‌شناسان قرن بیستم بودند که به مطالعه عوامل اجتماعی موثر بر زبان پرداختند، آن‌ها پس از پی بردن به اهمیت عوامل اجتماعی تأثیرگذار بر زبان، تأکید کردند زبان از منظر اجتماعی نیز باید بررسی گردد. آن‌ها بر این باور بودند که متغیرهای اجتماعی باعث تفاوت در کاربرد زبان می‌شوند، این تفاوت‌ها تاحدی است که حتی می‌توانند موجب پدیدآمدن گونه‌های خاص زبانی شوند.

ریچاردز، پلات<sup>۳</sup> و وبر<sup>۴</sup> (۱۹۸۵) معذرت خواهی، دعوت کردن، شکایت کردن، احوالپرسی، رد درخواست و تشویق کردن را نمونه‌هایی از کنش‌گفتار می‌دانند. اولشتاین<sup>۵</sup> و وینباچ<sup>۶</sup> (۲۰۸: ۱۹۵: ۱۹۹۳) درباره کنش‌گفتار شکایت می‌گویند "در این کنش‌گفتار گوینده ناراضی یا ناراحتی خودش را نسبت به یک عمل که برای او ناخوشایند بوده است را ابراز می‌کند". قایل شدن به وجود کنش‌گفتار در زبان از آن رو اهمیت دارد که نقش زبان را از برداشت سنتی و معمول که عبارت است از ابزاری برای توصیف و گزارش واقعیت‌ها فراتر می‌برد و نشان می‌دهد که زبان نه تنها پدیده‌ای منفعل نیست بلکه ابزاری است که می‌توان از طریق آن و در قالب کلام "کار" انجام داد.

کنش‌گفتار شکایت<sup>۷</sup> با وجهه افراد در ارتباط است. وجهه در روابط می‌تواند حفظ، بهتر و یا تهدید شود. شکایت از کنش‌گفتارهایی به شمار می‌آید که می‌تواند به صورت غیرمستقیم و محترمانه بیان شود و وجهه فرد را حفظ کند و یا در گونه‌های مستقیم آن فرد را به صورت مستقیم مورد خطاب قرار داده، وجهه او را تهدید کرده و بی ادبانه تلقی شود (براون و

۱ Labov

۲ Trudgill

۳ Richards

۴ Platt

۵ Weber

۶ Olshtain

۷ Weinbach

۸ Complaint speech act

لویسنون<sup>۹</sup> ۱۹۸۷: ۶۱). آگاهی از نحوه بیان کنش گفتار شکایت و در نظر گرفتن شاخص‌ها و عوامل اجتماعی می‌تواند ما را به سوی ارتباطی مؤثر رهنمون سازد.

از میان عوامل اجتماعی متعدد تأثیرگذار بر زبان، دو عامل سن و جنسیت در تحقیق پیش رو انتخاب شده‌اند تا چگونگی عملکرد و نمود آن‌ها در گفتمان مربوط به "شکایت" در زبان فارسی بررسی گردد. سن و جنسیت از جمله متغیرهای اجتماعی هستند که بنا به اعتقاد متخصصان این حوزه، در نحوه سخن گفتن موثرند و پرداختن به آنها ضروری به نظر می‌رسد. اهمیت انجام تحقیق پیش رو از این جهت است که اگرچه تحقیقات زیادی در مورد دو متغیر سن و جنسیت و همچنین کنش گفتار شکایت انجام گرفته است، اما پژوهش‌های مستقل اندکی بویژه در زبان فارسی رابطه این دو متغیر با کنش گفتار شکایت - که بسیار فرهنگ وابسته است - را بررسی کرده‌اند، در حالی که می‌دانیم این دو متغیر بر چگونگی انجام شکایت بسیار موثرند. به همین دلیل مسأله محوری و اساسی این پژوهش کنکاش درباره رابطه سن و جنسیت با کنش گفتار شکایت است. تحقیق حاضر به دنبال این است که برای این پرسش‌ها پاسخی بیابد: مردان و زنان از چه نوع کنش گفتاری در شکایت بیشتر استفاده می‌کنند؟ مردان و زنان از چه نوع کنش گفتاری شکایت در گفتگو با هم‌جنس و غیرهم‌جنس خود بکار می‌برند؟ چه گروه سنی از کنش گفتار شکایت بیشتر استفاده می‌کند؟ آیا سن تأثیری در استفاده از کنش - گفتار شکایت مستقیم یا غیرمستقیم دارد؟ افراد در مواجهه با افراد هم‌سن، بزرگتر از خود و کوچکتر از خود از چه نوع کنش گفتاری در شکایت استفاده می‌کنند؟

## ۲. پیشینه پژوهش

همانگونه که اشاره شد پژوهش‌های مستقل بسیار اندکی در ارتباط با رابطه جنسیت و سن با کنش گفتار شکایت انجام شده است. پژوهش‌هایی که نویسندگان مقاله حاضر به آن دست یافتند، به شرح زیر می‌باشند:

لیلا نصیری و محسن شاه‌رخی (۲۰۱۶) در تحقیقی که به بررسی رابطه جنسیت و استراتژی‌های شکایت در بین فراگیران زبان انگلیسی می‌پردازد به این نتیجه رسیدند که دانشجویان مرد ایرانی که زبان انگلیسی را یاد می‌گیرند از کنش گفتار شکایت مستقیم بیشتر

استفاده می‌کنند که در نتیجه کلام‌شان کمتر مؤدبانه است، در حالی که زنان تمایل به استفاده از کنش گفتار شکایت از نوع غیرمستقیم دارند و کلام‌شان مؤدبانه‌تر است. آن‌ها منشا این تفاوت را کم اطلاعی فراگیران زبان انگلیسی از توانش کاربردی می‌دانند. اوا کوبان (۲۰۱۳) در مقاله‌ای به بررسی رفتار مشتریان در صورت نارضایتی از کالای خریداری شده می‌پردازد. او ابتدا به این نکته اشاره می‌کند که مشتریان عموماً ترجیح می‌دهند نارضایتی خود را ابراز نکنند، اما وقتی تصمیم می‌گیرند این نارضایتی را بیان کنند، مردان و زنان تفاوت‌هایی در شیوه ابزاز ناخشنودی خود دارند. او در همین مقاله نقل می‌کند که زنان و مردان در موقعیت‌های دشوار به دو گونه متفاوت رفتار می‌کنند؛ در حالی که زنان بیشتر روحیه سازش محور دارند و تمایل دارند از موقعیت‌های تنش‌زا دوری کنند، مردان سعی می‌کنند در چنین موقعیت‌هایی وارد رقابت شده و تلاش می‌کنند تا پیروز میدان باشند. اوا کوبان نتیجه‌ای که از تحقیق خود گرفته است، این است که مردان بیشتر تمایل دارند شکایت خود را مستقیم ابراز کنند، در حالی که زنان به دلیل اینکه به تعبیر او کمتر ریسک‌پذیرند و کمتر تمایل دارند که آنچه مورد نظرشان است را بیان کنند، شکایت خود را غیرمستقیم بیان می‌کنند. طباطبایی ایرانی (۱۳۹۲: ۶۶) به بررسی شکایت و درخواست از طریق طرح پرسشنامه و تحلیل ایمیل در کنش‌گفتارهای "شکایت و درخواست" پرداخت و همچنین تأثیر دو متغیر سطح آموزشی و جنسیت را بررسی نمود. در مطالعه او مشخص گردید بکارگیری استراتژی ادب در ایمیل و پرسشنامه باهم سازگار نبودند؛ علاوه بر این، سطح آموزشی و جنسیت تأثیر قابل توجهی در ایمیل شکایت و درخواست داشت، زیرا بومیان مرد و فراگیران زن از درخواست مستقیم و بومیان زن و دانشجویان مرد از شکایت مستقیم استفاده کردند. امیری مجد (۱۳۹۲) از طریق ابزار پرسشنامه به مقایسه کنش گفتار شکایت در میان کاربران ایرانی و غیرایرانی در شبکه‌های اجتماعی پرداخت. یافته‌های او نشان داد کاربران آمریکایی بیشتر از استراتژی‌های مستقیم و صریح‌تر، که ضمناً تهدید کننده وجهه است، برای بیان شکایت خود استفاده می‌کنند. پاسخ به شکایت در میان کاربران ایرانی بیشتر به صورت غیرمستقیم بود. مطالعه او نشان داد مردان نسبت به زنان در بیان شکایت‌های خود صریح‌تر هستند و از انواع کنش گفتارهای مستقیم مانند توهین یا تهدید برای بیان نارضایتی و شکایت خود استفاده می‌کنند. انبار دار (۱۳۹۰) نیز با ابزار

پرسشنامه و با در نظر داشتن متغیر جنسیت به بررسی کنش‌گفتار شکایت و پاسخ به آن در گفتگوهای روزمره دانشجویان ایرانی پرداخت. نتایج تحقیق او نشان داد زنان بیشتر از راهبردهای مؤدبانه که تهدید کننده وجهه نباشند، استفاده می‌کنند. جملات امری و عصبانیت در گفتار مردان بیشتر مشهود بود. شکایت صریح در هر دو جنس کمتر دیده می‌شد. در پاسخ به شکایت در هر دو گروه عذرخواهی به یک اندازه مشهود بود. همچنین استفاده از تکنیک توجیه در مردان و بی توجهی در زنان بیشتر بود. اکیچی (۱۹۹۹) در تحقیقی نشان داد که میزان رسمیت بین گوینده و شنونده، بر شدت شکایت تأثیر دارد. این تحقیق همچنین آشکار کرد که زنان از استراتژی‌های ادب در زمان شکایت بیشتر استفاده می‌کنند. باکسر<sup>۲</sup> (۱۹۹۳) به بررسی کنش‌گفتار شکایت و اظهار تأسف در بومیان انگلیسی و زبان‌آموزان انگلیسی پرداخت. او همچنین به بررسی تأثیر جنسیت در استفاده از این دو کنش‌گفتار پرداخت و از مکالمه افراد برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده کرد. مطالعه او نشان داد اغلب زنان از اظهار تأسف و شکایت غیر مستقیم و مردان از شکایت مستقیم و توصیه کردن استفاده می‌کردند.

با دقت در پژوهش‌های بالا، می‌توان به این نکته پی برد که کنش‌گفتار شکایت تا میزان بسیار زیادی متأثر از ویژگی‌های کلامی مردان و زنان است، به گونه‌ای که این ویژگی‌ها می‌توانند در تعیین، شکل‌دهی و کنترل گفتمان نقش بسیار زیادی داشته باشند، بنابراین آگاهی از خصوصیات کلام مردانه و زنانه می‌تواند به شناخت و تحلیل بهتر کنش‌گفتار شکایت کمک کند. به همین دلیل چند نمونه از این تحقیقات که به این ویژگی‌ها اشاره دارند، ذکر می‌گردند:

بشارتی، امیرارجمندی و طاهری اسکویی (۱۳۹۶: ۱۰۸-۹۴) در ارتباط با نقش سن در الگوهای زبان می‌گویند " یکی از عوامل مهم در پیدایش گوناگونی‌ها و تنوعات زبانی در سطح جامعه سن می باشد که جنبه بیولوژیک دارد. در سطح یک جامعه افراد در سنین مختلف، الگوهای رفتاری متفاوتی دارند؛ بنابراین ارتباط متغیرهای زبانی و متغیر سن را باید از دو جنبه یعنی درجه‌بندی سنی و نسل مورد بررسی قرار داد. تعلق به هر گروه سنی، گرایش‌هایی ایجاد کرده که او را از هر گروه سنی دیگر جدا می‌سازد. در بین نوجوانان رفتارهای مغایر هنجارهای جامعه از جمله رفتارهای زبانی وجود دارد. در سنین کمتر صورت‌های غیر

---

۱ Akinci

۲ Boxer

معتبر بیشتر از بزرگسالان می‌باشد". یول<sup>۱</sup> (۱۹۷۴: ۳۴۶-۳۵۰) درباره تفاوت گفتمانی مردان و زنان معتقد است "در هر جامعه زنان و مردان رفتار و گفتار اجتماعی مخصوص به خود دارند و هر گروه تمایل به استفاده از الگوهای خاص خود را دارند. مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهد اجتماعی شدن زنان بسیار دقیق‌تر، آگاهی آنان نسبت به شأن اجتماعی بیشتر است و نسبت به داوری‌های دیگران حساس‌ترند. مثلاً اغلب زنان از صورت‌های دارای وجهه<sup>۲</sup> استفاده می‌کنند. زنان سعی می‌کنند از کنش‌های کلامی غیرمستقیم استفاده کنند، در حالیکه مردان از صورت‌های جسورانه‌تر استفاده کنند. نحوه صحبت کردن زنان و مردان تا آن میزان متفاوت است که برخی زبان‌شناسان آن را ارتباط بین فرهنگی می‌دانند."

نوشین فر (۱۳۷۴) در پژوهشی با عنوان "زبان، جنسیت و اجتماع" به مساله نابرابری جنسیتی و انعکاس آن در زبان می‌پردازد و با بررسی گفتمان مردان و زنان، خصوصیات گفتمانی این دو گروه از جمله استفاده بیشتر مردان از عبارات برتری جویانه نسبت به زنان، اجازه صحبت کمتر دادن به زنان طی گفتگو، صراحت و رک‌گویی مردان و استفاده کمتر از تعارفات نسبت به زنان را برمی‌شمارد. لیکاف<sup>۳</sup> (۱۹۷۳: ۷۹-۴۵) نیز تحقیقاتی درباره گونه‌های زبانی استفاده شده توسط زنان و مردان، انجام داده است. او بر این باور است که زنان از الگوهای زبانی خاصی استفاده می‌کنند که مردان آنها را درک می‌کنند، ولی از آنها استفاده نمی‌کنند و مردان هم از الگوهای خاص گروهشان استفاده می‌کنند. کاربرد الگوهای زبانی هر گروه نشان‌دهنده نقش اجتماعی خاص آنها در جامعه است. او معتقد است عوامل زبانی چون پرکننده‌ها، سوالات ضمیمه، تشدیدکننده‌ها، جمله خبری با اهنک پرسشی و.... در گفتار زنان وجود دارند که نشان‌دهنده عدم قاطعیت و اعتماد به نفس در زنان است، استفاده از الگوهای خاص زبانی توسط زنان و مردان باعث ایجاد گونه‌های زبانی زنانه و مردانه شده است. موضوع سن معمولاً در ذیل جنسیت بررسی شده است. یگانه (۱۳۷۵: ۸۴-۸۳) در پژوهشی به بررسی دو متغیر سن و جنسیت در میزان رعایت ادب پرداخت. نتایج حاصل از تحقیق او نشان داد که زنان مودبانه‌تر از مردان سخن می‌گویند، همچنین مردان و زنان هر دو در مواجهه با غیرهم‌جنس خود مودب‌ترند. او معتقد است دانش‌آموزان بزرگتر از الگوهای گفتاری

۱ Yule

۲ Face

۳ Lakoff

مودبانه تری استفاده می‌کنند، همچنین افراد در مواجهه با بزرگتر از خود مودبانه‌تر سخن می‌گویند و این ریشه در باورهای کهن فرهنگی فارسی‌زبانان دارد که افراد در مواجهه با بزرگتر از خود باید محترمانه رفتار کنند. السستی (۱۳۹۱: ۱۰) به نقل از مدنی وصال (۱۹۴۳) در مورد رابطه سن و جنسیت و گفتار مودبانه اظهار می‌دارد "افراد میانسال و سالخورده در درخواست کردن از گفتار مودبانه‌تر استفاده می‌کنند. نسل میانسال نسبت به نسل جوان در زمینه خطاب و بیان درخواست مودبانه‌تر برخورد می‌کنند. در نسل میانسال زنان در خصوص بیان درخواست، و مردان در خصوص خطاب مودبانه‌تر برخورد می‌کنند. در نسل جوان، مردان در زمینه بیان تقاضا و زنان در زمینه خطاب مودبانه‌تر برخورد می‌کنند."

### ۳. روش پژوهش

داده‌های این پژوهش از چندین فیلم خانوادگی، که انتظار می‌رود تا حدودی بازتاب دهنده زندگی روزمره ایرانیان باشند، استخراج شده است. کنش‌گفتار شکایت در بیست و یک فیلم، در بازه زمانی سال‌های ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۵ از بین پنجاه فیلم دارای ژانر اجتماعی - خانوادگی، که برنده یا نامزد دریافت جایزه جشنواره فجر بودند، به شیوه تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. جشنواره فجر از جمله مهمترین رویداد هنری کشور محسوب می‌شود که در آن از استاندارد-های کمی و کیفی برای انتخاب فیلم‌ها استفاده می‌شوند. شخصیت پردازی و فیلمنامه نیز از این قاعده مستثنی نیستند. فیلم‌های استفاده شده در این تحقیق عبارتند از: از تهران تا بهشت، ماحی، کفش هایم کو، آبنبات چوبی، عادت نمی‌کنیم، خشم و هیاهو، زاپاس، امکان مینا، دختر، درباره‌الی، دلبری، کوچه بی نام، گیتا، من، نیمه شب اتفاق افتاد، لانتوری، رخ دیوانه، ازدها وارد می‌شود، هفت ماهگی، بادپگارد و مالاریا می‌باشند.

برای تحلیل داده‌ها، از مدل ترازبرگ (۳۷۲-۳۱۵: ۱۹۹۵) استفاده شد. پس از استخراج کنش‌گفتارهای شکایت، بر اساس مدل ترازبرگ (۱۹۹۵) هر یک از جملات حاوی این کنش‌گفتار در دسته مربوطه قرار گرفتند، سپس دو متغیر سن و جنسیت در آن‌ها بررسی شد. متغیر جنسیت در دو دسته مرد و زن و متغیر سن نیز در چهار گروه سنی کودک و نوجوان، جوان، میانسال و سالخورده مورد ارزیابی قرار گرفتند. لازم به ذکر است در این تحقیق گروه

سنی کودک و نوجوان از سن ۳ تا ۱۸ سال، گروه سنی جوان از سن ۱۸ تا ۳۵، گروه سنی میانسال از سن ۳۵ تا ۵۰ و گروه سنی سالخورده از سن ۵۰ تا ۸۰ در نظر گرفته شده‌اند. کنش-گفتارهای شکایت بیان شده توسط افراد در مواجهه با هم سن، بزرگتر از خود و کوچکتر از خود نیز استخراج و بررسی شدند. در نهایت نتایج حاصل جهت مقایسه و بررسی دقیق در جداول و نمودارها قرار گرفتند.

#### ۴. چارچوب نظری تحقیق

همان گونه که ذکر شد، برای تحلیل داده‌ها از مدل ترازبرگ (۱۹۹۵) استفاده شد. بدین صورت که کنش گفتار شکایت به پنج شاخه (تذکر، نارضایتی، اتهام، سرزنش و تهدید) و ۷ زیرشاخه (دلخوری، نتایج زیان‌بار، اتهام مستقیم، اتهام غیرمستقیم، سرزنش تعدیل‌شده، سرزنش شخص و سرزنش رفتار) تقسیم شد و سپس در همین قالب، کنش گفتارهای شکایت در فیلم‌های مورد نظر دسته‌بندی و تحلیل شد. لازم به ذکر است مثال‌ها از داده‌های تحقیق استخراج شده‌اند.

##### ۱- تذکر

این استراتژی، غیرمستقیم‌ترین روش برای بیان شکایت می‌باشد. گوینده قصد دارد بدون بحث و جدل شکایت خود را ابراز دارد. به عنوان مثال:

من حوصله‌ی به داستان جدید و ندارم. (درباره‌ی الی)

ما از این موش و گربه بازی نداشتیم. (کفشهایم کو)

ماشینم تا دیروز مثل ساعت کار می‌کرد. (رخ دیوانه)

##### ۲- نارضایتی

این کنش گفتار خود به چند زیرشاخه تقسیم شده است:

##### ۲-۱- دلخوری

در این استراتژی، شکایت‌کننده بدون مطرح کردن نام شکایت‌شونده به عنوان مقصر، ناراحتی خود را از وضع موجود بیان می‌دارد. اگرچه در این مورد شکایت‌کننده می‌داند مقصر کیست. به عنوان مثال:



من از دار دنیا فقط یه خونه داشتم. (هفت ماهگی)  
 آبروی چند ساله شوهر من رفته ولی تو به روت نیار. (عادت نمی‌کنیم)  
 بیتا جون ما به مرده‌ها احترام می‌ذاریم. (کفشهایم کو)

## ۲-۲- نتایج زیان بار

نتایج کار اشتباهی هستند که فرد به صورت غیر مستقیم مسؤل آن است. مانند:  
 بخاطر این اتفاقات، بچه من فردا نمی‌تونه سرشو بگیره بالا و بره به مدرسه. (خشم و هیاهو)  
 من دارم خرابکاری‌های بعضی‌ارو جمع و جور می‌کنم. (ماحی)  
 بفرما اینم از دستشویی وسط حیاط، گفتم بره اونجا سرما می‌خوره. (زاپاس)

## ۳- اتهام

این کنش‌گفتار شامل موارد زیر است:

### ۳-۱- اتهام مستقیم

شکایت کننده به صورت مستقیم شخص شکایت شونده را مقصر و متهم می‌داند. مانند:  
 تو حتما یه چیزی بهش گفتی که اینجوری شده، قاطی کرده. (زاپاس)  
 اون به نامزدش خیانت کرده. (درباره‌الی)  
 پدربزرگ عکسای عروسی ددی رو فرستاد واسه مامی. (کفشهایم کو)

### ۳-۲- اتهام غیرمستقیم

شکایت کننده، شکایت خود از فرد شکایت شونده را به صورت غیرمستقیم و معمولاً در قالب پرسش بیان می‌دارد تا وجهه فرد کمتر در معرض خطر قرار گیرد. به عنوان مثال:  
 چرا دنبال بهونه می‌گردی دعوا راه بندازی؟ (عادت نمی‌کنیم)  
 چرا انقدر راحت با آبروم بازی می‌کنی. (خشم و هیاهو)  
 چرا وقتی میدونستی نامزد داره، آوردیش با من آشناش کنی؟ (درباره‌الی)

## ۴- سرزنش

### ۴-۱- سرزنش تعدیل شده

این مورد، ملایم‌ترین نوع سرزنش محسوب می‌شود. فرد سرزنش‌گر معمولاً در قالب سوال سرزنش خود را ابراز می‌دارد تا از وجهه منفی آن بکاهد.

نمیتونستی بیشتر مراقب باشی؟ (آبنبات چوبی)  
چرا انقدر مهتاب بد خلقی می‌کنه؟ (عادت نمی‌کنیم)  
مگه نگفتم مامان اومد بهم بگو؟ (کوچه بی‌نام)

#### ۲-۴- سرزنش شخص

فرد به صورت مستقیم مقصر شناخته شده و سرزنش می‌شود.  
تو پای این دختره رو کشیدی تو زندگیمون. (عادت نمی‌کنیم)  
اون میخواست کم کم جای تینا رو بگیره. (خشم و هیاهو)  
تو خونه‌ای که همه عزادارن، تو دنبال الواتی هستی. (کوچه بی‌نام)

#### ۳-۴- سرزنش رفتار

رفتار و عمل نادرست و ناپسند مورد سرزنش قرار می‌گیرد.  
کارای شما زندگیمو نابود کرد. (کفشهایم کو)  
دیوونه‌م کردی با کارات، بتمرگ تو. (خشم و هیاهو)  
با این طرز لباس پوشیدنت آبرومونو بردی. (کوچه بی‌نام)

#### ۵- تهدید

این مورد، مستقیم‌ترین نوع شکایت محسوب می‌شود. شکایت‌کننده مقصود خود را برای اذیت، آزار و رنج رساندن به فرد شکایت‌شونده ابراز می‌دارد. به عنوان مثال:  
من تو رو آتیش می‌زنم، بیچاره می‌کنم. (آبنبات چوبی)  
یه بار دیگه نق بزنی سرتو میبرم میذارم رو سینه‌ت. (خشم و هیاهو)  
اگه راجع به این موضوع حرف بزنی شیرمو حلاله نمی‌کنم. (کوچه بی‌نام)  
ترازبرگ (۱۹۹۵) بر این باور است که کنش گفتار شکایت دارای انواع مختلفی می‌باشد و می‌تواند مستقیم یا غیرمستقیم بیان شوند. منزونی<sup>۱</sup> (۷۳-۱۹۹۵: ۸۷) ضمن بررسی کنش گفتار شکایت، آن را به دو گروه شکایت مستقیم و شکایت غیرمستقیم تقسیم کرد. او اظهار داشت شکایت مستقیم زمانی بکار برده می‌شود که گوینده مخاطب را مسئول ایجاد ناراحتی و نارضایتی می‌داند و آن را به صورت مستقیم بیان می‌کند. این در حالی است که در شکایت

۱. Monzoni

غیرمستقیم، گوینده مخاطب را مقصر دانسته، اما آن را تلویحا بیان می‌دارد. بر این اساس، در پژوهش حاضر، شکایت‌های تذکر و نارضایتی که شکایت‌شونده به صورت غیرمستقیم مورد شکایت قرار گرفته را جزء گروه غیرمستقیم و شکایت‌های سرزنش، اتهام و تهدید که شکایت به صورت مستقیم و صریح بیان شده و شکایت‌شونده به صورت مستقیم مورد شکایت قرار گرفته، را جزء گروه مستقیم قرار می‌دهیم. شاخه اتهام به دو دسته مستقیم و غیرمستقیم تقسیم شده است. در اتهام مستقیم شکایت به صورت مستقیم و در اتهام غیرمستقیم شکایت به صورت تلویحی و معمولا سوالی بیان می‌شود، اما به دلیل اینکه در هر دو دسته، شکایت‌شونده مستقیما مسئول و مقصر عمل است، این دو زیرشاخه جز شکایت مستقیم در نظر گرفته می‌شوند. پس از بررسی فیلم‌های مورد نظر، جملات دارای کنش‌گفتار شکایت استخراج شده و در شاخه‌ها و سپس زیرشاخه‌های مورد نظر جای داده شده‌اند. متغیرهای سن و جنسیت در این جملات مورد بررسی قرار گرفته‌اند و سپس برای تحلیل بهتر، اطلاعات مورد نظر در جداول و نمودارها ترسیم شده‌اند.

## ۵. یافته‌ها و بحث

### ۱.۵. شکایت

فراوانی تعداد کل کنش‌گفتارهای شکایت، کنش‌های گفتار مستقیم و غیرمستقیم بدون در نظر گرفتن متغیرهای سن و جنسیت به شرح ذیل می‌باشد:

تعداد کل کنش‌گفتار شکایت	نوع کنش‌گفتار شکایت	تعداد	درصد
۷۳۵	کنش‌گفتار شکایت مستقیم	۵۴۸	۷۴٪/۵۶
	کنش‌گفتار شکایت غیرمستقیم	۱۸۷	۲۵٪/۲۴

داده‌های موجود در جدول نشان می‌دهد، فارسی‌زبانان معمولاً در بیان شکایت منظور خود را مستقیم بیان کرده و بیشتر از کنش‌گفتارهای مستقیم استفاده می‌کنند.

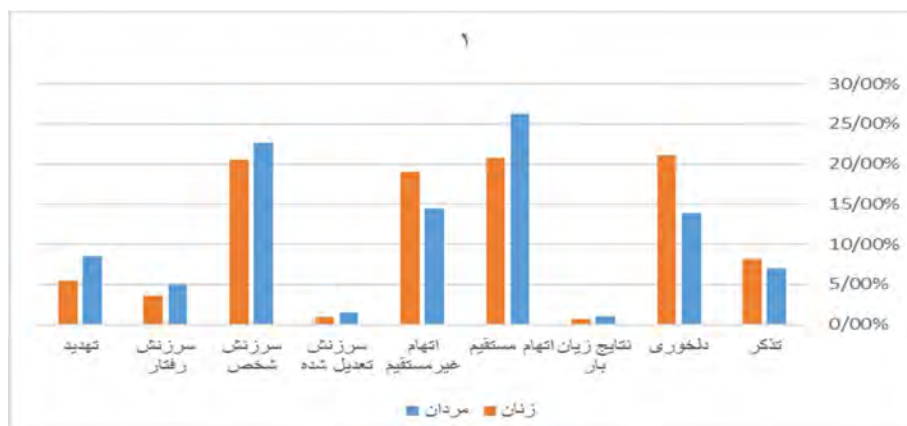
### ۲.۵. جنسیت

پس از استخراج داده‌ها، برای فراوانی هر یک از کنش‌گفتارهای شکایت اطلاعات ذیل به دست آمد: در کل، ۷۳۵ کنش‌گفتار شکایت جمع‌آوری شد که درصد استفاده مردان از کنش

شکایت ۵۴/۸۲٪ و این درصد در مورد زنان ۴۵/۱۷٪ می‌باشد. توزیع هر کدام از زیرشاخه‌های شکایت در زنان و مردان در جدول ذیل نشان داده شده است. داده‌های به دست آمده از جدول ۱ نشان می‌دهد: مردان ۷۸/۱۶٪ از شکایت مستقیم استفاده کرده‌اند، در حالی که این درصد در زنان ۷۰/۱۹٪ است. همچنین شکایت غیرمستقیم در مردان ۲۱/۸۳٪ و در زنان ۲۹/۸۱٪ می‌باشد. این اطلاعات نشان دهنده کاربرد بیشتر شکایت غیرمستقیم در گفتار زنان و کاربرد بیشتر شکایت مستقیم در گفتار مردان است. برای بررسی دقیق‌تر، اطلاعات در نمودار زیر ترسیم شد.

جدول ۱- تعداد و درصد فراوانی زیرشاخه های کنش گفتار شکایت با توجه به متغیر جنسیت

نوع کنش گفتار	مردان	زنان
تذکر	۶٪/۹۴	۸٪/۱۳
کنش گفتار غیرمستقیم	دلقوری	۲۱٪/۰۸
	نارضایتی	۰٪/۶۰
اتهام	مستقیم	۲۰٪/۷۸
	غیر مستقیم	۱۸٪/۹۷
کنش گفتار مستقیم	سرزنش	۰٪/۹۰
	تعدیل شده	۲۰٪/۴۸
	شخص	۲۲٪/۵۸
رفتار	۴٪/۹۶	۳٪/۶۱
تهدید	۸٪/۴۳	۵٪/۴۲



نمودار ۱- توزیع زیرشاخه‌های کنش‌گفتار شکایت بیان شده توسط زنان و مردان

همان‌طور که نمودار ۱ نشان می‌دهد کنش‌های گفتاری شکایت در مردان از پرکاربردترین به کم‌کاربردترین بر این اساس قرار گرفته‌اند: اتهام مستقیم، سرزنش شخص، اتهام غیرمستقیم، دلخوری، تهدید، تذکر، سرزنش رفتار، سرزنش تعدیل شده و نتایج زیان‌بار. همان‌گونه که مشخص است کنش‌گفتار مستقیم بیشترین کاربرد را میان مردان داشته است.

نمودار ۱ نشان می‌دهد مردان بیشترین استفاده از کنش‌گفتارهای مستقیم را دارند. برخلاف مردان، زنان بیشترین استفاده از کنش‌گفتارهای شکایت غیرمستقیم را داشته‌اند. اگرچه زیرشاخه نتایج زیان‌بار که جزء شکایت‌های غیرمستقیم به شمار می‌آید، در مردان نسبت به زنان بیشتر بکار برده می‌شود، البته این تفاوت میان این دو گروه بسیار کم و جزئی و در حدود ۰/۳۹ درصد می‌باشد.

کنش‌گفتار شکایت در زنان از پرکاربردترین به کم‌کاربردترین به این ترتیب می‌باشند: دلخوری، اتهام مستقیم، سرزنش شخص، اتهام غیرمستقیم، تذکر، تهدید، سرزنش رفتار، سرزنش تعدیل شده، نتایج زیان‌بار. پرکاربردترین کنش‌گفتار شکایت، دلخوری است که جزء کنش‌گفتارهای غیرمستقیم به شمار می‌رود. از موارد قابل ذکر در این خصوص می‌توان به این چند مورد اشاره کرد:

۱- همان‌طور که در نمودار مشخص است مردان نسبت به زنان از تهدید( شدیدترین نوع شکایت) بیشتر استفاده می‌کنند.

۲- تذکر که غیر مستقیم ترین نوع شکایت محسوب می شود در زنان نسبت به مردان بیشتر استفاده شده است.

۳- پرکاربردترین کنش گفتار شکایت در مردان اتهام مستقیم است که جز انواع شدید شکایت مستقیم به شمار می رود و کاربرد آن در بسیاری از موارد بی ادبانه تلقی می شود.

۴- پرکاربردترین کنش گفتار شکایت، در زنان دلخوری است که جز شکایت‌های غیر مستقیم است و وجهه فرد را تهدید نکرده و بی ادبانه تلقی نمی شود.

تمامی این موارد نشان دهنده این است که مردان تمایل بیشتر به استفاده از کنش گفتارهای شکایت مستقیم دارند، این در حالی است که زنان متمایل به استفاده از کنش گفتارهای شکایت غیر مستقیم اند.

#### ۱,۲,۵. شکایت‌های مردان در گفتگو با هم جنس و غیرهم جنس خود

اگرچه مردان از شکایت مستقیم بیشتر استفاده می کنند، اما اطلاعات به دست آمده نشان می دهد، آن‌ها در بیان این کنش گفتار نسبت به هم جنس و غیرهم جنس خود متفاوت عمل می کنند. جدول زیر تفاوت آن را مشخص می نماید.

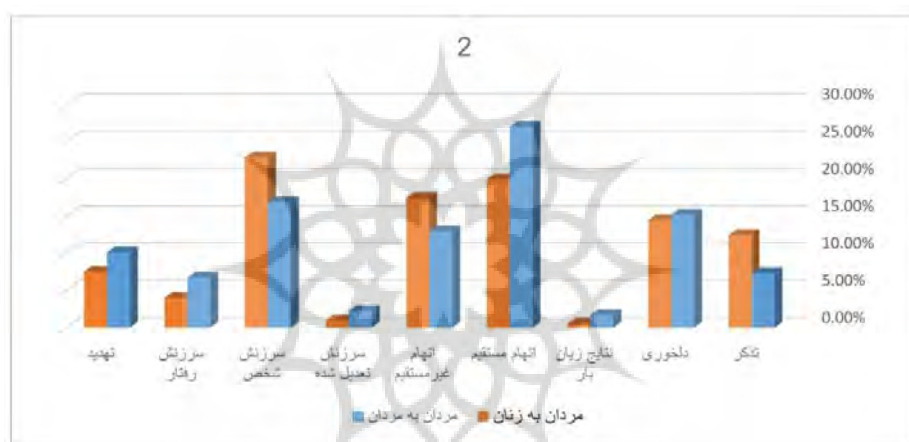
جدول ۲- درصد فراوانی زیرشاخه‌های کنش گفتار شکایت در دو گروه مردان در مواجهه با هم جنس و

غیرهم جنس خود

مردان		کنش گفتار شکایت	
مردان در مواجهه با زنان	مردان در مواجهه با مردان		
۱۲٪/۴۳	۷٪/۳۰	تذکر	
۱۴٪/۴۲	۱۵٪/۱۶	دلخوری	کنش گفتار غیر-مستقیم
۰٪/۴۹	۱٪/۶۸	نتایج زیان بار	نارضایتی
۱۹٪/۹۰	۲۷٪/۰۰	مستقیم	اتهام
۱۷٪/۴۱	۱۲٪/۹۲	غیرمستقیم	
۰٪/۹۹	۲٪/۲۴	تعدیل شده	سرزنش
۲۲٪/۸۸	۱۶٪/۸۵	شخص	

رفتار	۶٪/۷۴	۳٪/۹۸
تهدید	۱۰٪/۱۱	۷٪/۴۶

جدول ۲ نشان می‌دهد که در کنش گفتارهای شکایت غیرمستقیم، مردان در مواجهه با مردان از ۲۴/۱۴٪ و مردان در مواجهه با زنان از ۲۷/۳۴٪ استفاده کرده‌اند و در کنش گفتارهای شکایت مستقیم، مردان در مواجهه با مردان از ۷۵/۸۲٪ و در مواجهه با زنان از ۷۲/۶۲٪ استفاده کرده‌اند. برای مقایسه بهتر، کمیت‌ها در نمودار زیر نشان داده شده‌اند:



نمودار ۲- توزیع زیرشاخه‌های کنش گفتار شکایت در دو گروه مردان در مواجهه با هم‌جنس و غیرهم‌جنس

همانطور که نمودار ۲ نشان می‌دهد، زیرشاخه‌های شکایت، که مردان در مواجهه با هم‌جنس نسبت به غیرهم‌جنس بیشتر استفاده می‌کنند، عبارتند از: دلخوری، نتایج زیان بار، اتهام مستقیم، سرزنش تعدیل شده، سرزنش رفتار و تهدید. همچنین زیرشاخه‌های شکایت که مردان در مواجهه با غیرهم‌جنس نسبت به گروه دیگر بیشتر بکار برده‌اند، تذکر، اتهام غیرمستقیم و سرزنش شخص می‌باشند. اگرچه درصد استفاده کنش گفتارهای شکایت غیرمستقیم در مردان در مواجهه با زنان بیشتر است، اما همانطور که نمودار نشان می‌دهد، این مورد تنها در زیرشاخه تذکر صدق می‌کند، در زیرشاخه‌های دلخوری و نتایج زیان بار درصد استفاده مردان در گفتگو با مردان بیشتر بوده است که البته اختلاف آن‌ها بسیار جزئی (نتایج زیان بار در حدود ۱/۱۹ درصد و دلخوری ۰/۷۴ درصد) می‌باشد. همچنین درصد کنش گفتارهای شکایت

مستقیم گفته شده مردان در مواجهه با مردان نسبت به شکایت‌های مستقیم گفته شده مردان در مواجهه با زنان بیشتر است. در تمامی کنش‌گفتارهای شکایت مستقیم (بجز سرزنش شخص و اتهام غیرمستقیم) درصد استفاده مردان در مواجهه با مردان نسبت به مردان در مواجهه با زنان بیشتر است. تهدید که شدیدترین و مستقیم‌ترین نوع شکایت محسوب می‌شود، در مردان در مواجهه با مردان نسبت به مردان در مواجهه با زنان بیشتر استفاده می‌شود و همچنین تذکر که غیرمستقیم‌ترین نوع شکایت به حساب می‌آید، در مردان در مواجهه با زنان نسبت به مردان در مواجهه با مردان بیشتر استفاده می‌شود.

### ۲,۲,۵. شکایت‌های زنان در گفتگو با هم‌جنس و غیرهم‌جنس خود

زنان نیز مانند مردان در مواجهه با هم‌جنس و غیرهم‌جنس خود به صورت متفاوت عمل می‌کنند. اطلاعات به‌دست‌آمده نشان می‌دهد: زنان در گفتگو با زنان از ۳۳/۶۵ درصد و در گفتگو با مردان از ۶۶/۲۵ درصد کنش‌گفتار شکایت استفاده می‌کنند، در واقع زنان در گفتگو با غیر هم‌جنس خود بیشتر از کنش‌گفتار شکایت استفاده می‌کنند. اطلاعات در نمودار زیر به صورت کامل نشان داده شده است.

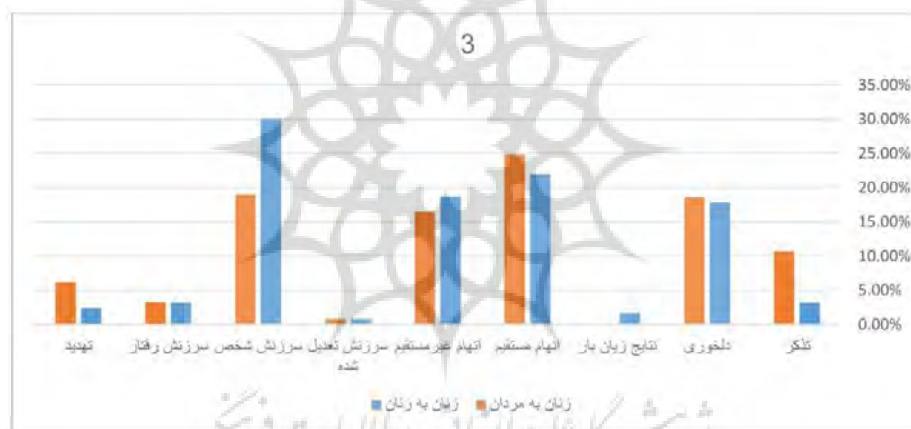
جدول ۳- درصد فراوانی زیرشاخه‌های کنش‌گفتار شکایت در دو گروه زنان در مواجهه با هم‌جنس و غیر

هم‌جنس خود

زنان		کنش گفتار شکایت	
شکایت زنان به مردان	شکایت زنان به زنان		
۱۰٪/۴۷	۳٪/۲۵	تذکر	کنش گفتار غیرمستقیم
۱۸٪/۵۹	۱۷٪/۸۸	دلخوری	
۰	۱٪/۶۲	نتایج زیان بار	
۲۴٪/۷۹	۲۱٪/۹۵	مستقیم	اتهام
۱۶٪/۵۲	۱۸٪/۶۹	غیرمستقیم	
۰٪/۸۲	۰٪/۸۱	تعدیل شده	سرزنش
۱۹٪/۰۰	۳۰٪/۰۸	شخص	
۳٪/۳۰	۳٪/۲۵	رفتار	
۶٪/۱۹	۲٪/۴۳	تهدید	



جدول فوق نشان می‌دهد در کنش گفتارهای شکایت غیرمستقیم، زنان در مواجهه با زنان از ۲۲/۷۵٪ و در مواجهه با مردان از ۲۹/۳۳٪ شکایت استفاده کرده‌اند. در کنش گفتارهای شکایت مستقیم نیز زنان در مواجهه با زنان ۷۷/۲۱٪ و در مواجهه با مردان ۷۰/۶۲٪ به کار برده‌اند. اگرچه زنان در مواجهه با هم‌جنس و غیرهم‌جنس خود از شکایت مستقیم بیشتر استفاده کرده‌اند، اما درصد استفاده از کنش گفتارهای غیرمستقیم در زنان در مواجهه با غیرهم‌جنس، نسبت به گروه دیگر (زنان در مواجهه با هم‌جنس)، بیشتر و همین درصد در کنش گفتارهای مستقیم در زنان در مواجهه با هم‌جنس، نسبت به گروه دیگر (زنان در مواجهه با غیرهم‌جنس) بیشتر است. برای نمایش بهتر، اطلاعات در نمودار ۳ نشان داده شده است:



نمودار ۳-توزیع زیرشاخه های کنش گفتار شکایت در دو گروه زنان در مواجهه با هم‌جنس و غیرهم‌جنس

همانطور که در نمودار ۳ مشخص است، زیرشاخه های شکایت که زنان در مواجهه با هم‌جنس نسبت به گروه دیگر (زنان در مواجهه با غیرهم‌جنس) بیشتر استفاده کرده‌اند، عبارتند از: نتایج زیان‌بار، اتهام غیر مستقیم و سرزنش شخص. همچنین زیرشاخه های شکایت که در زنان در گفتگو با غیرهم‌جنس نسبت به گروه دیگر (زنان در مواجهه با هم‌جنس) بیشتر به کار برده‌اند، تذکر، دلخوری، اتهام مستقیم، سرزنش تعدیل شده، سرزنش رفتار و تهدید می‌باشند. در کنش گفتارهای شکایت غیرمستقیم، درصد استفاده زنان در مواجهه با غیرهم‌جنس بیشتر است و تنها در نتایج زیان‌بار زنان در مواجهه با هم‌جنس بیشتر از آن استفاده کرده‌اند که البته

این اختلاف بسیار جزئی و در حدود ۱/۶۲ درصد است. اگرچه درصد استفاده کنش‌گفتارهای مستقیم در زنان در گفتگو با هم‌جنس بیشتر است، اما نمودار نشان دهنده این موضوع است که فقط در زیرشاخه‌های سرزنش شخص و اتهام غیرمستقیم این مسئله صدق می‌کند و در سایر زیرشاخه‌ها در گروه زنان در مواجهه با غیرهم‌جنس بیشتر است.

### ۳.۵. سن

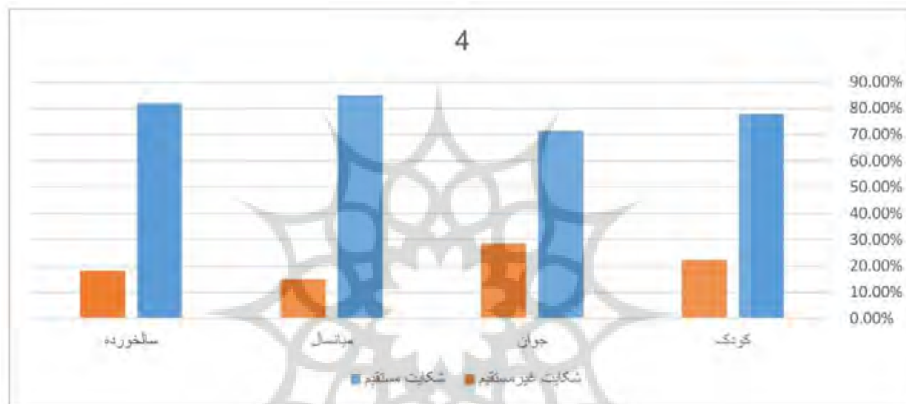
در پژوهش حاضر، کنش‌گفتار شکایت نه تنها از نظر جنسیت بلکه از لحاظ سن نیز بررسی گردید. کنش‌گفتارهای شکایت در ۴ گروه سنی کودک، جوان، میانسال و سالخورده مورد بررسی قرار گرفت. لازم به ذکر است منظور از گروه کودک، کودک و نوجوان می‌باشد که به اختصار گروه کودک نامبرده می‌شود. اطلاعات به دست آمده نشان می‌دهد که استفاده از کنش-گفتار شکایت در گروه سنی کودک ۲/۴۵ درصد، جوان ۶۸/۷۳ درصد، میانسال ۲۵/۷۸ درصد و سالخورده ۳/۰۱ درصد می‌باشد که نشانگر این است که گروه سنی جوان با اختلاف فاحش بیشترین استفاده کننده از کنش‌گفتار شکایت بوده‌اند، بعد از آن به ترتیب میانسال، سالخورده و کودک قرار دارند. لازم به ذکر است اختلاف میان گروه سنی جوان و میانسال بیشترین میزان، در حدود ۴۲/۹۵ درصد و اختلاف میان گروه سنی کودک و سالخورده کمترین میزان و در حدود ۰/۵۶ درصد می‌باشد.

جدول ۴- درصد فراوانی زیرشاخه‌های کنش‌گفتار شکایت در گروه‌های سنی مختلف

کنش گفتار شکایت	کودک	جوان	میانسال	سالخورده
کنش گفتار غیر-مستقیم	تذکر	۸/۲۳	۶/۴۱	
	دلخوری	۱۱/۱۱	۸/۰۲	۱۸/۱۸
کنش گفتار مستقیم	نتایج زیان بار	۱۱/۱۱	۰/۵۳	۰
	مستقیم	۲۲/۲۲	۳۱/۰۱	۱۸/۱۸
کنش گفتار مستقیم	اتهام	۱۶/۶۶	۱۴/۶۵	۲۷/۲۷
	تعدیل شده	۰	۱/۴۰	۴/۵۴
کنش گفتار مستقیم	شخص	۲۷/۷۷	۲۰/۶۸	۱۳/۶۳
	رفتار	۵/۵۵	۴/۶۱	۴/۲۷

تهدید	۵٪/۵۵	۷٪/۶۳	۵٪/۳۴	۱۸٪/۱۸
-------	-------	-------	-------	--------

جدول ۴ مشخص می‌کند که کاربرد کنش گفتارهای شکایت مستقیم در گروه سنی کودکان ۷۷/۷۵ درصد، در جوانان ۷۱/۴۵ درصد، در میانسالان ۸۴/۹۹ درصد و در گروه سالخورده ۸۱/۸ درصد می‌باشد. توزیع کنش گفتارهای شکایت غیرمستقیم در گروه‌های سنی مختلف به این ترتیب است: گروه سنی کودک ۲۲/۲۲ درصد، جوان ۲۸/۵ درصد، میانسال ۱۴/۹۶ درصد و سالخورده ۱۸/۱۸ درصد. این اطلاعات در نمودار زیر ترسیم شده‌اند.

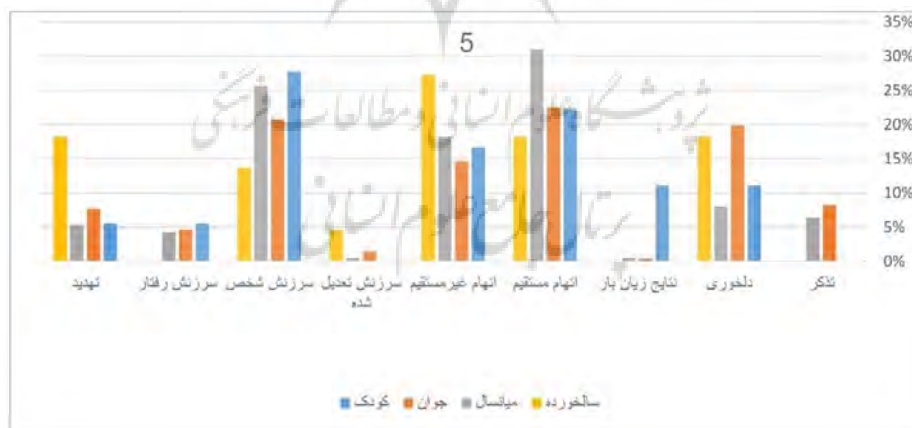


نمودار ۴-توزیع شاخه‌های اصلی کنش گفتار شکایت در گروه‌های سنی مختلف

نمودار ۴ نشان می‌دهد تمام گروه‌های سنی از شکایت مستقیم بیشتر از شکایت غیرمستقیم استفاده کرده‌اند. گروه سنی میانسال بیشترین مقدار استفاده از شکایت مستقیم را دارند، بعد از آن گروه سالخورده، کودک و جوان قرار گرفته‌اند. در گروه سنی جوان میزان اختلاف بین شکایت مستقیم و غیرمستقیم کمترین مقدار و در حدود ۴۲/۹۵ درصد و در گروه سنی میانسال میزان اختلاف بیشترین مقدار و در حدود ۷۰/۰۳ درصد می‌باشد. این نمودار نشان دهنده این است که سن تأثیر چندانی در کنش گفتار شکایت نداشته و تمام گروه‌های سنی از شکایت مستقیم استفاده کرده‌اند. همچنین گروه سنی جوان بیشترین میزان استفاده از شکایت غیرمستقیم را داشته است، بعد از آن گروه‌های کودک، سالخورده و میانسال قرار دارند. به نظر می‌رسد هر چه سن افزایش می‌یابد، میزان استفاده از شکایت مستقیم بیشتر شده و افراد به

صورت مستقیم منظور خود را می‌رسانند. برای تحلیل دقیق‌تر اطلاعات، زیرشاخه‌های کنش-گفتار شکایت در نمودار زیر رسم شد.

همانطور که در نمودار ۵ مشخص است، گروه سنی کودک از زیرشاخه‌های نتایج زیان‌بار، سرزنش شخص و سرزنش رفتار، گروه سنی جوان از زیرشاخه‌های تذکر و دلخوری، گروه سنی میانسال از زیرشاخه اتهام مستقیم و گروه سنی سالخورده از زیرشاخه‌های اتهام غیرمستقیم، سرزنش تعدیل‌شده و تهدید، نسبت به سایر گروه‌ها بیشتر استفاده می‌کنند. گروه سنی جوان از بیشترین کنش‌گفتارهای شکایت غیرمستقیم استفاده می‌کند. در تذکر که غیرمستقیم‌ترین شکایت محسوب می‌شود، گروه سنی جوان بیشترین درصد را داراست. در زیر شاخه نتایج زیان‌بار، گروه سنی کودک بیشترین درصد (۱۱/۱۱ درصد) را داراست، لازم به ذکر است در این زیرشاخه درصد فراوانی گروه سالخورده صفر است و در گروه جوان تنها ۰/۴۰ درصد است. اگرچه گروه سنی میانسال بیشترین درصد استفاده از کنش‌گفتار شکایت مستقیم (۸۴/۹۹ درصد) را داراست، لازم به ذکر است در زیرشاخه تهدید کمترین میزان، در حدود ۵/۳۴ درصد را نسبت به سایر گروه‌ها داراست. تهدید که مستقیم‌ترین شکایت مستقیم به شمار می‌آید، در گروه سنی سالخورده بیشترین (۱۸/۱۸ درصد) و در گروه میانسال کمترین (۵/۳۴ درصد) میزان را داراست.



نمودار ۵- توزیع زیرشاخه‌های کنش‌گفتار شکایت در گروه‌های سنی مختلف

اطلاعات به دست آمده حاکی از آن است که افراد در مواجهه با هم‌سن، بزرگتر از خود و کوچکتر از خود به صورت متفاوتی شکایت می‌کنند. اطلاعات مربوط در جدول ۵ نشان داده شده است:

جدول ۵ نشان می‌دهد: افراد هم‌سن در مواجهه با هم‌سن خود از ۶۸/۵۶ درصد، افراد در مواجهه با بزرگتر خود از ۱۲/۴۵ درصد و افراد در مواجهه با کوچکتر خود از ۱۸/۸۵ درصد شکایت استفاده کرده‌اند. این آمار نشان دهنده این موضوع است که افراد هم‌سن در مواجهه با یکدیگر بیشترین مقدار شکایت را بکار برده‌اند و افراد در مواجهه با بزرگترها از کمترین مقدار شکایت استفاده کرده‌اند. افراد هم‌سن در مواجهه با هم‌سن خود ۷۴/۳۳ درصد شکایت مستقیم و ۲۵/۶۶ درصد شکایت غیرمستقیم را به کار برده‌اند. افراد در گفتگو با افراد بزرگتر ۷۵/۸۲ درصد کنش گفتار مستقیم و ۲۴/۱۲ درصد از کنش گفتار غیرمستقیم را به کار برده‌اند، همچنین افراد در مواجهه با کوچکترها از ۱۱/۹۳ درصد کنش گفتار غیرمستقیم و ۸۸/۰۳ درصد از شکایت غیرمستقیم استفاده کرده‌اند.

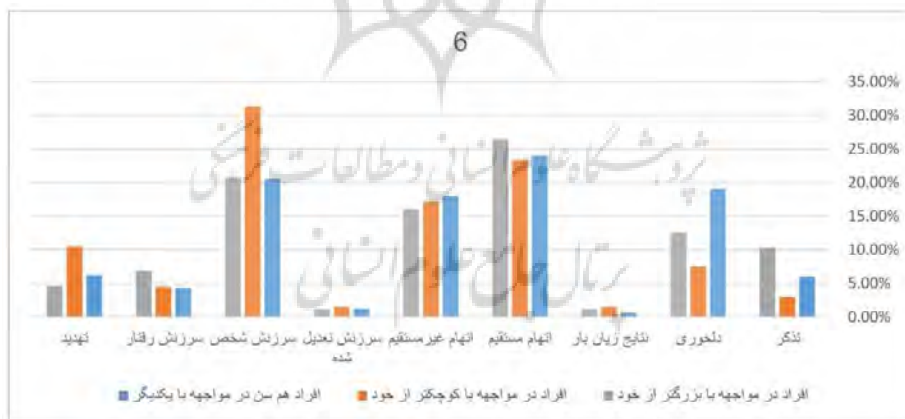
جدول ۵- درصد فراوانی زیرشاخه های کنش گفتار شکایت بیان شده توسط افراد در مواجهه با هم‌سن، بزرگتر از خود و کوچکتر از خود

کنش گفتار شکایت		افراد هم‌سن	افراد در مواجهه با بزرگتر از خود	افراد در مواجهه با کوچکتر از خود
کنش گفتار غیر-مستقیم	تذکر	۶٪/۰۰	۱۰٪/۳۴	۲٪/۹۸
	دلخوری	۱۹٪/۰۴	۱۲٪/۴۶	۷٪/۴۶
کنش گفتار مستقیم	نارضایتی	۰٪/۶۲	۱٪/۱۴	۱٪/۴۹
	نتایج زیان‌بار			
کنش گفتار مستقیم	اتهام	۲۴٪/۰۱	۲۶٪/۴۳	۲۳٪/۳۴
	غیرمستقیم	۱۸٪/۰۱	۱۶٪/۰۹	۱۷٪/۱۶
کنش گفتار مستقیم	تعدیل شده	۱٪/۲۴	۱٪/۱۴	۱٪/۴۹
	سرزنش	۲۰٪/۴۹	۲۰٪/۶۸	۳۱٪/۳۴
	رفتار	۴٪/۳۴	۶٪/۸۹	۴٪/۴۷
	تهدید	۶٪/۲۱	۴٪/۵۹	۱۰٪/۴۴

نمودار ۶ اطلاعات جزئی در هر مورد را به صورت واضح‌تر بیان می‌کند:

بیشترین زیرشاخه‌های شکایت به کار برده شده، در افراد هم‌سن به این ترتیب می‌باشد: اتهام مستقیم، سرزنش شخص، دلخوری، اتهام غیرمستقیم، تهدید، تذکر، سرزنش رفتار، سرزنش تعدیل شده و نتایج زیان‌بار. اگرچه افراد هم‌سن بیشترین درصد بکارگیری شکایت غیرمستقیم و کمترین درصد بکارگیری شکایت مستقیم بین سایر گروه‌ها را دارند، اما پرکاربردترین شکایت در این گروه اتهام مستقیم است که جزء کنش‌گفتارهای شکایت مستقیم به شمار می‌رود و نتایج زیان‌بار کمترین شکایتی است که در این گروه به کار برده شده است.

اختلاف میان دو نمودار افراد در مواجهه با بزرگتر و افراد هم‌سن بسیار کم می‌باشد، این اختلاف در شکایت غیر مستقیم حدود ۱/۵۴ درصد و در شکایت مستقیم حدود ۱/۴۹ درصد می‌باشد. افراد در مواجهه با بزرگتر از خود از کنش‌گفتارهای شکایت غیرمستقیم به میزان بیشتر استفاده کرده‌اند، این گروه از زیرشاخه تذکر که غیرمستقیم‌ترین شکایت است، به بیشترین میزان (۱۰/۳۴ درصد) نسبت به سایر گروه‌ها استفاده کرده‌اند و در تهدید که مستقیم‌ترین نوع شکایت است، کمترین میزان کاربرد (۴/۵۹ درصد) را داراست که نشان از استفاده از صورت‌های غیرمستقیم و بادبانه‌تر در برخورد با بزرگترها دارد.



نمودار ۶- توزیع زیرشاخه‌های کنش‌گفتار شکایت بیان شده توسط افراد در مواجهه با هم‌سن، بزرگتر از خود و کوچکتر از خود

افراد در مواجهه با کوچکتر از خود از بیشترین مقدار کنش گفتارهای شکایت مستقیم و کمترین شکایت غیرمستقیم نسبت به سایر گروه‌ها استفاده می‌کنند. همانطور که در نمودار مشخص است، پرکاربردترین زیرشاخه‌های شکایت این گروه سرزنش شخص، اتهام مستقیم و اتهام غیرمستقیم می‌باشد که همگی جز شکایت‌های مستقیم به شمار می‌رود. در تهدید که شدیدترین نوع شکایت است، اختلاف قابل توجهی بین این گروه و سایر گروه‌ها دیده می‌شود. همچنین افراد در مواجهه با کوچکتر از خود از کمترین درصد کنش گفتارهای غیرمستقیم استفاده می‌کنند. در زیرشاخه تذر که غیرمستقیم‌ترین شکایت است، کمترین درصد مربوط به این گروه می‌باشد. تمامی نتایج نشان می‌دهند که افراد این گروه منظور خود را به صورت مستقیم می‌رسانند و از شکایت‌های مستقیم استفاده می‌کنند.

## ۶. نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر، به بررسی رابطه دو متغیر سن و جنسیت در چگونگی بیان کنش گفتار شکایت پرداخته شد. به این منظور بیست و یک فیلم فارسی در ژانر اجتماعی - خانوادگی انتخاب شد، کنش گفتارهای شکایت موجود در آنها استخراج گردید و رابطه جنسیت و سن با آن تبیین شد. در بررسی جنسیت مشخص شد مردان و زنان به شیوه‌هایی متفاوت شکایت خود را ابراز می‌کنند که هم‌راستا با عقیده یول (۱۹۷۴) می‌باشد. او معتقد است زن‌ها و مردها رفتار و گفتار اجتماعی مربوط به خود را دارند، زیرا متفاوت اجتماعی شده‌اند. این عقیده می‌تواند استفاده متفاوت از کنش گفتار شکایت در مردان و زنان را توجیه کند.

داده‌های پژوهش حاضر نشان داد که مردان بیشتر از کنش گفتار شکایت مستقیم برای بیان ناراحتی خود استفاده می‌کنند، در حالی که زنان بیشتر از شکایت غیرمستقیم استفاده کرده و تمایل دارند ناراحتی خود را به صورت غیرمستقیم و مودبانه‌تر ابراز می‌کنند. پرکاربردترین زیرشاخه کنش گفتار شکایت در زنان دلخوری می‌باشد که جزء شکایت‌های غیرمستقیم محسوب می‌شود، در حالی که پرکاربردترین شکایت در مردان اتهام مستقیم است، که در زیر مجموعه شکایت مستقیم قرار می‌گیرد. مردان از کلامی سلطه‌جویانه و زنان از عبارات مسالمت‌آمیز و همیاری‌کننده برای بیان نارضایتی خود استفاده می‌کنند. همچنین زیرشاخه تهدید که شدیدترین نوع شکایت محسوب می‌شود، در مردان رایج‌تر است. زنان از زیرشاخه تذر که غیرمستقیم‌ترین نوع شکایت است بیشتر استفاده می‌کنند. به نظر می‌رسد یکی از

جنبه‌های مهم تفاوت زنان و مردان در بیان شکایت، میزان صراحت آن‌هاست. مردان در بیان شکایت خود صریح‌تر بوده و بدین ترتیب شکایت آن‌ها تهدید کننده و وجهه هم می‌باشد این در حالی است که زنان از در بیان شکایت خود غیر صریح و مودبانه‌تر هستند. پژوهش حاضر که در بافت فرهنگی ایران انجام شده است، نتایج بسیاری از تحقیقات از جمله اولشتاین و وین باچ (۱۹۸۸)، باکسر (۱۹۹۶)، امیری مجد (۱۳۹۲)، اوا کویان (۲۰۱۳) را که نشان می‌دهند مردها از شکایت‌های مستقیم‌تری نسبت به زنان و زنان از شکایت‌های غیرمستقیم و کلامی مسالمت-آمیز استفاده می‌کنند، تایید می‌کند.

مردان در گفتگو با هم‌جنس و زنان در گفتگو با غیرهم‌جنس از کنش‌گفتارهای شکایت بیشتری استفاده می‌کنند. اگرچه مردان و زنان در مواجهه با هم‌جنس و غیرهم‌جنس خود بیشتر از شکایت مستقیم استفاده می‌کنند، اما درصد استفاده از کنش شکایت مستقیم در مواجهه با هم‌جنس نسبت به غیرهم‌جنس و درصد استفاده از کنش شکایت غیر مستقیم در مواجهه با غیرهم‌جنس نسبت به هم‌جنس بیشتر است. آن‌ها در مواجهه با هم‌جنس خود تمایل به استفاده از کنش‌گفتارهای شکایت مستقیم دارند و منظور خود را به صورت مستقیم و گاه‌ا در قالبی بی‌ادبانه بیان می‌کنند، اما در گفتگو با غیرهم‌جنس خود از شکایت‌های غیرمستقیم و مؤدبانه‌تر استفاده می‌کنند. این نتایج با یافته‌های یگانه (۱۳۷۵) که بیان می‌دارد مردان و زنان هر دو در مواجهه با غیرهم‌جنس خود مودب‌ترند، مطابقت دارد.

از لحاظ سنی، جوانان با اختلاف نسبت به سایر گروه‌ها، از درصد بالاتری از کنش-گفتارهای شکایت استفاده می‌کنند، میانسالان در رتبه بعد و سپس سالخورده‌ها و در نهایت کودکان با اختلاف کمی نسبت به سالخورده‌ها قرار دارند. به نظر می‌رسد، هر چه سن بالاتر می‌رود، تمایل به استفاده از کنش‌گفتارهای شکایت کمتر می‌شود. البته گروه کودکان و نوجوانان در این مورد، استثناء هستند.

به نظر می‌رسد سن تأثیر چندانی در استفاده از کنش‌گفتارهای شکایت مستقیم و غیرمستقیم نداشته است و تمامی گروه‌های سنی از کنش‌گفتارهای شکایت مستقیم بیشتر از غیرمستقیم استفاده می‌کنند. در واقع، در جامعه آماری مورد نظر، افراد در هر گروه سنی آزرده‌گی و ناراحتی خود را نسبت به شخص مورد نظر بیشتر به صورت مستقیم بیان می‌کنند. لازم به ذکر است گروه سنی میانسال بیشترین شکایت مستقیم را دارا می‌باشد، بعد از این گروه



به ترتیب گروه سنی سالخورده و سپس کودک و جوان قرار گرفته‌اند. افراد با سن بالا از شکایت مستقیم بیشتر استفاده کرده و منظور خود را به صورت مستقیم می‌رسانند. زیرشاخه تذکر (غیرمستقیم‌ترین شکایت) در گروه سنی جوان بیشترین کاربرد و تهدید (مستقیم‌ترین شکایت) در گروه سنی سالخورده بیشترین کاربرد را دارد. افراد هم‌سن نسبت به یکدیگر از بیشترین مقدار شکایت، چه مستقیم و چه غیرمستقیم، استفاده می‌کنند. همچنین کنش‌گفتارهای شکایت در افراد هم‌سن بیشتر از نوع غیرمستقیم بوده است، در واقع افراد هم‌سن در مواجهه با یکدیگر به صورت غیرمستقیم رنجش خود را بیان نموده‌اند.

درصد تفاوت میان گروه افراد هم‌سن در مواجهه با افراد بزرگتر از خود بسیار کم می‌باشد. اما افراد در مواجهه با بزرگتر از خود بیشتر از کنش‌گفتار شکایت غیرمستقیم استفاده می‌کنند. آن‌ها در هنگام ناراحتی برای بیان شکایت خود از صورت‌های مودبانه استفاده می‌کنند. لازم به توضیح است که در این گروه (افراد در مواجهه با بزرگتر از خود)، تذکر (غیرمستقیم‌ترین شکایت) بیشترین درصد و تهدید (شدیدترین شکایت) کمترین درصد را به خود اختصاص داده است. این نتیجه، یافته‌های یگانه (۱۳۷۵) را که نشان داد افراد در مواجهه با بزرگتر از خود، به دلیل وجود باورهای فرهنگی احترام به بزرگتر، مودبانه‌تر سخن می‌گویند، تایید می‌کند. از لحاظ سنی، افراد در گفتگو با افراد کوچکتر از خود، از بیشترین میزان شکایت مستقیم و کمترین میزان شکایت غیرمستقیم استفاده می‌کنند. این گروه از کمترین درصد کنش‌گفتارهای غیرمستقیم و بیشترین درصد کنش‌گفتارهای شکایت مستقیم در میان گروه‌ها استفاده کرده‌اند، که حاکی از آن است که افراد در مواجهه با افراد کوچکتر از خود، شکایت خود را کاملاً به صورت مستقیم و گاهاً بی‌ادبانه بیان می‌کنند.

#### منابع

- ۱- الستی، صدیقه. (۱۳۹۱). *رابطه تحصیلات، سن و جنسیت با شیوه بیان تقاضا و پاسخ به آن*. (مقطع کارشناسی ارشد). دانشگاه پیام نور. ص ۱۰.
- ۲- امیری مجد، زهرا. (۱۳۹۲). *مطالعه مقایسه‌ای استفاده از کنش رفتاری شکایت توسط کاربران ایرانی و غیرایرانی در شبکه‌های اجتماعی*. (مقطع کارشناسی ارشد). دانشکده زبان‌های خارجه. دانشگاه شیخ بهایی.

- ۳- انباردار، زهرا. (۱۳۹۰). *بررسی کنش شکایت و پاسخ به آن در گفتگوهای روزمره از نظر دانشجویان ایرانی*. (مقطع کارشناسی ارشد). دانشکده علوم انسانی. دانشگاه پیام نور.
- ۴- بشارتی، شبنم. امیرارجمندی، نازنین. طاهری اسکویی، مرجان. (۱۳۹۶). بررسی سبک گفتار زنان قزوین بر اساس دو متغیر سن و تحصیلات. *رخسار زبان*. ۱۳۹۶. شماره ۱. ۱۰۸-۹۴.
- ۵- ترادگیل، پیتر. (۱۳۷۶). *زبان‌شناسی اجتماعی: درآمدی بر زبان و جامعه*. ترجمه محمد طباطبایی. چاپ اول. تهران: انتشارات آگاه.
- ۶- نوشین فر، ویدا. (۱۳۷۴). *زبان، جنسیت، اجتماع*. (پایان نامه دوره کارشناسی ارشد). دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه فردوسی مشهد.
- ۷- یول، جورج. (۱۹۴۷). *بررسی زبان*. ترجمه علی بهرامی. (۱۳۸۱). تهران: رهنما. صبا ۳۴۶-۳۵۰.
- ۸- Akinci, Suhan. (1999). *An Analysis of Complaints in Terms of Politeness in Turkish* (Unpublished master's thesis). Hacettepe University, Ankara, Turkey.
- ۹- Boxer, Diana. (1993). Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. *Journal of pragmatics*, 19(2), 103-125.
- ۱۰- Boxer, Diana. (1996). *Ethnographic interviewing as a research tool in speech act analysis: The case of complaints. Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language*, ۲۱۷- ۲۳۹.
- ۱۱- Brown, Penelope, & Levinson, Sally. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol.4). Cambridge university press.
- ۱۲- Koban-roess, Eva. ( 2013) Gender Differences in Complaint Behaviour and Implications for the Complaint Management Process. Conference: 7. Forschungsforum der Österreichischen Fachhochschulen At: Dornbirn. Volume:7.Tagungsband. [https://www.researchgate.net/publication/260074631\\_Gender\\_Differences\\_in\\_Complaint\\_Behaviour\\_and\\_Implications\\_for\\_the\\_Complaint\\_Management\\_Process](https://www.researchgate.net/publication/260074631_Gender_Differences_in_Complaint_Behaviour_and_Implications_for_the_Complaint_Management_Process)
- ۱۳- Labov, William. (1972). *Sociolinguistics patterns*. Philadelphia: University Press.
- ۱۴- Lakoff, Robin. (1973). Language and woman's place. *Language in society*, ۲(۱), ۴۵-۷۹.
- ۱۵- Monzoni, Cryptotriton.(2008).Introducing direct complaints through questions: the interactional achievement of pre-sequences??. *Discourse Studies*, 10(1), 73-87.
- ۱۶- Nasiri Kakolaki, Leila & Shahrokhi, Mohsen. Gender Differences in Complaint Strategies among Iranian Upper Intermediate EFL Students. *Studies in English Language Teaching* (Online) Vol. 4, No. 1, 2016. [www.scholink.org/ojs/index.php/selt](http://www.scholink.org/ojs/index.php/selt)
- ۱۷- Olshtain, Elite, & Weinbach, Liora. (1993). *Interlanguage features of the speech act of complaining*. New York: Oxford University Press.

- ۱۸- Olshtain, Elite. & Weinbach, Liora. (1988). *Complaints-A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew*. Tel Aviv University.
- ۱۹- Richards, Jack., Platt, John. & Weber, Heidi. (1985). *Long Dictionary of Applied Linguistics*. England: Longman Group. Ltd.
- ۲۰- Tabatabaee Irani, Asal. (2013). *realization of politeness strategies in EFL learners and English native speakers complaint and request speech acts: Focusing on differences by gender and level of education*. (Thesis of MA). School of Foreign Languages. Sheikhbahaee University.
- ۲۱- Trosborg, Anna. (1995). *Interlanguage Pragmatics - Request, Complaint, and Apologize*. Berlin; New York: Mouton de Gruyter.
- ۲۲- Trudgill, Peter. (1972). Sex. Covert prestige and linguistic change in the urban British English of Norwich. *Language in Society*. 1. 179-95.
- ۲۳- Yeganeh, Ali. (1996). *Gender, age, and politeness: A cross-cultural study*. (Unpublished master's thesis). Isfahan University.



## **A Study of Age and Gender Variables in Complaint Speech Act in Persian**

**sara askari foorg<sup>1</sup>**  
**(Corresponding Author)**

**jalil allah faroughi Hendvalan**

**Received:29/04/2020      Accepted:07/04/2021**

### **Abstract**

In the present study, we are going to examine two variables of age and gender in “complaint speech act” in Persian. The purpose of this study is to investigate the effect of gender and age on the use of complaint speech act and ultimately its analysis in Persian language society. To this end, 21 Persian films, from family genres, were selected. Discourses containing complaint speech act were transcribed in Persian films and the age and gender variables were reviewed. Trosborg model was used for data analysis. He divided complaint speech act into 5 categories(hint, disapproval, accusation, blame and treat) and 7 sub categories (annoyance, ill-consequence, direct accusation, indirect accusation, modified blame, blame (person), blame(behavior)). Statistical analysis was used to analyze gender and age effects, and the results were plotted at the tables and charts for a closer look. Statistical analysis showed that men use more complaint speech acts than women. Also, Men use direct complaints and women use indirect complaints more. In the Persian-speaking community, the young age group is the largest user of the complaint. It seems as the age goes higher, the willingness to use complaint acts lessens. It should be noted that the elderly and middle age groups use more direct complaints than children and young age groups. People use the highest number of direct complaints and the lowest number of indirect complaints in conversations with younger people.

**Keywords:** Age, Gender, Speech Act, Complaint

---

<sup>1</sup>Sara31937@yahoo.com