

راهبردهای کنش گفتاری عذرخواهی در گویش بختیاری از دیدگاه زبان‌شناسی اجتماعی^۱

بهمن زندی^۲

استاد زبان‌شناسی، دانشگاه پیام نور

مریم امانی^۳

دانشجوی دکتری زبان‌شناسی، دانشگاه پیام نور

چکیده

پژوهش حاضر راهبردهای کنش گفتاری عذرخواهی در گویش بختیاری و رابطه آن با متغیر اجتماعی جنسیت را بررسی کرده است. در نوشتار پیش رو با استفاده نظریه براون و لوینسون و نظریه لیچ برآنیم تا به این پرسش‌ها پاسخ دهیم که گویشوران بختیاری در چه موقعیت‌ها و چگونه کنش گفتاری عذرخواهی را در تعاملات اجتماعی به کار می‌برند و جنسیت چگونه به منزله متغیری اجتماعی در انتخاب واژگان و به کارگیری راهبردهای عذرخواهی تأثیرگذار است؟ برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش، از پرسش‌نامه آزمون تکمیل گفتمان (DCT) استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که گویشوران به کاربرد مقوله‌های ترکیبی عذرخواهی تمایل بیشتری دارند و جنسیت بر انتخاب مقوله‌ها و راهبردهای عذرخواهی تأثیر دارد.

کلیدواژه‌ها: زبان‌شناسی اجتماعی، کاربردشناسی، کنش گفتار، عذرخواهی، گویش بختیاری.

۱- مقالات این شماره با تأخیر در سال (۱۳۹۸) پذیرش و چاپ شده‌اند.

۲- پست الکترونیکی نویسنده مسئول:

zandi@pnu.ac.ir

mary_amanibabadi2009@yahoo.com

۳- پست الکترونیکی:

۱- مقدمه

در ده‌های اخیر زبان‌شناسان اجتماعی پژوهش‌های گسترده‌ای در مورد جنبه‌های کاربردشناختی زبان انجام داده‌اند. توانش کاربردی زبان^۴ استفاده درست و به‌جا از زبان در بافت و موقعیت‌های اجتماعی است (دیپولد،^۵ ۲۰۰۸). یکی از مفاهیم مهم در کاربردشناسی زبان مفهوم کنش‌های گفتاری است. فهم و تولید کنش‌های گفتاری یکی از جنبه‌های دشواری است که نیازمند درک کاربردشناسی اجتماعی افراد است؛ زیرا ندانستن بافت فرهنگی - اجتماعی در تعاملات میان فرهنگی، باعث ایجاد سوءتفاهم‌هایی در تولید کنش گفتاری مناسب و درک درست از معنای مورد نظر می‌شود. در واقع کنش‌های گفتاری در هر زبانی متفاوت است و به ثمرنشستن آن تابع شرایط فرهنگی و اجتماعی همان زبان است. اهمیت این موضوع را در مطالعات زیادی که بیش از چند دهه گذشته انجام گرفته، می‌توان مشاهده کرد.

در قرن حاضر مقایسه «میان فرهنگی» کنش‌های گفتاری توجه زیادی را به خود جلب کرده است. از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به مطالعه کنش گفتاری ادب در زبان انگلیسی بریتانیایی داسچمن (۲۰۰۳) اشاره کرد.

تعداد زیادی از پژوهش‌گران پدیده کنش گفتاری در زبان فارسی بررسی کرده‌اند. اسلامی راسخ (۱۹۹۳) شباهت‌ها و تفاوت‌های تحقق‌الگوهای کنش گفتاری تقاضا، بین دانشجویان فارسی‌زبان و آمریکایی‌زبان را بررسی و اطلاعات خود را براساس سیستم کدگذاری (CCSARP)^۶ طبقه‌بندی کرد. وی نشان داد هنگام تقاضا، دانشجویان ایرانی نسبت به دانشجویان آمریکایی به‌طور قابل ملاحظه‌ای، کنش گفتاری مستقیم استفاده می‌کنند و برای جبران این سطح از رک‌گویی و صراحت، از حرکات زیرکانه و حمایتی غیر کلامی بیشتری استفاده می‌کنند.

پهلوان‌نژاد و اصطهباناتی (۱۳۸۷) کنش‌های گفتاری در سخنرانی‌های رؤسای جمهور ایران و آمریکا را در شهریور (۱۳۸۵)، در سازمان ملل بررسی کردند. فیضی (۱۳۸۸) کنش گفتاری همدردی بین فارسی‌زبانان و دانشجویان خارجی فارسی‌آموز را مطالعه کرده است؛ پهلوان‌نژاد و رجب‌زاده (۱۳۸۹) در پژوهشی، به بررسی متن‌شناسی زیارت‌نامه امام رضا (ع) براساس طبقه‌بندی‌های کنش گفتار پرداخته و به این نتیجه رسیده‌اند که کنش عاطفی بیشتر از بقیه کنش‌ها تکرار شده است.

فضائلی و نگارش (۱۳۹۰) خطبه پنجاه و یکم نهج‌البلاغه را براساس تحلیل کنش گفتاری که در

4. pragmatic competence

5. D.Dippold

6. Cross-Cultural Speech Act Realization Patterns

حوزه تحلیل گفتمان قرار دارد، بررسی کردند و بر مبنای دسته‌بندی سرل^۷ (۱۹۹۹) دریافتند که کنش‌های گفتار اظهاری و ترغیبی به میزان زیاد و کنش گفتار عاطفی به میزان کمتری در این خطبه به کار رفته و اساساً نوع گفتمان جنگ، گفتمانی است که کاربرد زیاد این دو نوع کنش را می‌طلبد.

راهبردهای کنش گفتاری عذرخواهی که در پژوهش حاضر به آن پرداخته می‌شود، در مطالعات متعددی بررسی شد: مایر^۸ (۱۹۹۲) در مطالعه خود اذعان داشت که تفاوت‌های میان فرهنگی قابل توجهی در انتخاب استراتژی‌های عذرخواهی وجود دارد. این مقایسه میان زبان‌آموزان اسپانیایی که زبان انگلیسی را به منزله یک زبان خارجی یاد گرفته بودند با بومیان آمریکایی انگلیسی‌زبان انجام شد. نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد افرادی که از زبان انگلیسی به مثابه زبان مادری استفاده می‌کنند در مقایسه با زبان‌آموزان اسپانیایی که به زبان انگلیسی صحبت می‌کنند، استراتژی‌های متنوع و بیشتری از عذرخواهی کردن به کار می‌برند.

ادمانستون^۹ (۱۹۹۲) درک کنش گفتاری عذرخواهی را در بومیان آمریکایی انگلیسی‌زبان بررسی کرده است. هلمز^{۱۰} (۱۹۹۳) در پژوهش خود در نیوزلند نشان داد که تفاوت قابل توجهی در توزیع کنش عذرخواهی بین مردان و زنان وجود دارد و اینکه زنان بیشتر از مردان عذرخواهی می‌کنند. پژوهش‌های دیگری در زمینه اختلافات میان فرهنگی و انواع کنش‌های گفتاری از جمله کنش گفتاری عذرخواهی کردن انجام شده است. این کنش گفتاری بین گویندگانی که زبان مادری‌شان انگلیسی است با گویندگان زبان‌های دیگر مقایسه و بررسی شد، همانند زبان عبری (کوهن و اولشتاین^{۱۱}، ۱۹۸۱؛ اولشتاین ۱۹۸۹) اسپانیایی (گارسیا^{۱۲}، ۱۹۸۹) و فارسی (اسلامی راسخ، ۲۰۰۴).

یکی دیگر از مهم‌ترین مطالعات در زمینه کنش گفتاری میان فرهنگی در پروژه‌های بانام (سی‌سی‌ای‌آرپی)^{۱۳} به وسیله بلوم-کولکا (۱۹۸۹) انجام شده است. در این مطالعه روی راهبردهای میان فرهنگی دو کنش گفتاری تقاضا و عذرخواهی هشت گروه قومی با در نظر گرفتن عوامل مختلفی همچون سن، فاصله اجتماعی و جنسیت انجام شد و حاصل آن این بود که راهبردهای کنش گفتاری را با وجود تفاوت‌هایی که از لحاظ بیان و مفهوم‌سازی دارند، می‌توان جزو همگانی‌های زبان^{۱۴} محسوب

7. J. R. Searle

8. J. Meier

9. R. J. Edmundson

10. J. Holmes

11. D. A. Cohen & E. Olshtain

12. C. García

13. CCSARP

14. linguistic universal

کرد.

دمتر^{۱۵} (۲۰۰۰) کاربردشناسی راهبردهای عذرخواهی را در زبان رومانیایی بررسی کرد. وی کنش گفتاری عذرخواهی را در افرادی که در حال یادگیری زبان انگلیسی هستند، بررسی کرد. در پژوهش انجام‌شده مشخص شد که افراد غیر بومی - یعنی کسی که می‌کوشد با زبان دوم ارتباط برقرار کند - نسبت به بومیان زبان، جملات طولانی‌تری برای عذرخواهی به کار می‌برد.

در زبان فارسی نیز پژوهش‌هایی در زمینه بررسی کنش گفتاری عذرخواهی صورت گرفته است. شریعتی و چمنی (۲۰۱۰)، راهبردهای این کنش را در زبان فارسی بررسی کرده و دریافتند که بیان صریح و روشن از عذرخواهی با درخواست برای بخشش، عمومی‌ترین راهبرد عذرخواهی در زبان فارسی است.

صادقی (۱۳۸۷) کنش گفتاری عذرخواهی را در زبان آموزان فارسی و کردی (با ساختار مشابه در انگلیسی) مطالعه کرده است. او با استفاده از روش کوهن و اولشتاین (۱۹۸۱) تفاوت‌های بارز در استفاده از عمل گفتاری عذرخواهی دانشجویان کرد و فارسی‌زبان با یکدیگر را در مقایسه با عذرخواهی به زبان انگلیسی نشان داد.

۱-۱- چارچوب نظری

نظریه کنش گفتاری^{۱۶} در کاربردشناسی زبان بسیار مطرح است. افراد برای بیان منظور خویش تنها پاره‌گفت‌های حاوی کلمات و ساختارهای دستوری تولید نمی‌کنند، بلکه از رهگذر آن پاره‌گفت‌ها اعمالی را نیز انجام می‌دهند و اعمالی را که پاره‌گفت‌ها انجام می‌دهند، عموماً کنش‌های گفتاری می‌نامند (یول^{۱۷}، ۱۹۹۶).

اصطلاح کنش گفتاری را اولین بار سرل (۱۹۶۹) شاگرد آستین^{۱۸} استفاده کرد که این نظریه بر این نکته استوار است که بیان یک جمله، برابر است با انجام عمل یا بخشی از فرایند انجام عملی در بستر نهادها و هنجارهای اجتماعی (هوانگ^{۱۹}، ۲۰۰۶: ۷۰۵). از دیدگاه او کنش‌های کلامی به اندازه کنش‌های واقعی معتبرند (سرل، ۱۹۶۹: ۲۴). تعریف‌های متعددی از دیدگاه‌های مختلف درباره کنش گفتاری انجام گرفته است؛ اما رایج‌ترین تعریف و دیدگاه مربوط به آستین (۱۹۷۵) است که در تحلیل خود بیان کرد هر

15. G. Demeter

16. speech act theory

17. G. Yule

18. J. L. Austin

19. Huang

کنش گفتار دارای سه نوع کنش مرتبط به هم است:

نظریه ادب براون و لوینسن^{۲۰} (۱۹۸۷ و ۱۹۷۸) به‌مثابه رویکردی عملی و کاربردی در مطالعات میان‌فرهنگی است که در این رویکرد، ادب عبارت است از توجه به وجهه^{۲۱} شنونده و به کارگیری راهبردهایی به‌منظور کاهش میزان تهدید آن. در تعاملات روزمره افراد با یکدیگر، گاه ممکن است خواست‌های افراد در تقابل با یکدیگر قرار گرفته و افراد کنش‌هایی انجام دهند که وجهه دیگری را مورد تهدید قرار داده که به این کنش‌ها، کنش‌های تهدیدگر وجهه^{۲۲} گفته می‌شود.

کنش عذرخواهی که در پژوهش حاضر بررسی شده، ابزاری است که منجر به حفظ وجهه سلبی^{۲۳} می‌شود و ادب سلبی^{۲۴} نامیده می‌شود. دانستن اینکه چه موقع و چگونه عذرخواهی را انجام داد به‌مثابه بخش مهمی از ادب در جوامع گفتاری محسوب می‌شود. تعاریف متعددی از این کنش گفتاری صورت گرفته است. وقتی که شخص مورد توهین قرار می‌گیرد، در واقع انتظارات فردی شخص نادیده گرفته شده است (فراسر^{۲۵}، ۱۹۸۱).

گافمن^{۲۶} (۱۹۷۱) بیان کرد، عذرخواهی کردن در واقع عملی است برای جبران خطایی که رخ داده و برای اعاده یا حفظ توازنی اجتماعی، صورت می‌گیرد. عذرخواهی به‌مثابه یک راهبرد ادب سلبی^{۲۷} است که در واقع ناراحتی گوینده را نسبت به اینکه وجهه سلبی شنونده مورد تعرض قرار گرفته است، نشان می‌دهد (براون و لوینسن، ۱۹۸۷: ۱۸۷). لیچ (۱۹۸۳) بیان کرد، عذرخواهی تلاشی است برای رفع عدم توازنی که بین شنونده و گوینده ایجاد شده است و برای ایجاد تعادل مجدد فقط عذرخواهی گوینده کافی نیست؛ بلکه شنونده هم باید بخشش کند. به‌طور کلی «عذرخواهی» کنش بعد از رویداد^{۲۸} است که برخلاف «درخواست کردن» کنش پیش از رویداد^{۲۹} محسوب می‌شود. فرد با عذرخواهی، این واقعیت را درک کرده که یک تخطی یا نقض هنجار اجتماعی که به آن متعهد بوده، صورت گرفته است و به این واقعیت اذعان دارد که تا حدی در آن مسئول بوده است (بلام کالکا^{۳۰} و اولشتاین، ۱۹۸۴).

20. P.Brown & S. Levinson

21. face

22. (FTAs) 18-face threatening acts

23. negative face

24. negative politeness

25. Fraser

26. E.Goffman

27. negative politeness strategy

28. post-events

29. pre-event

30. SH.Blum-Kulka

به‌طور معمول در این عمل حداقل وجود دو شخص شرکت‌کننده لازم است: شخصی که عذرخواهی می‌کند و شخصی که انتظار عذرخواهی دارد.

در نوشتار پیش رو برآنیم تا به این پرسش‌ها پاسخ دهیم که چگونه و در چه موقعیت‌هایی گویشوران بختیاری در تعاملات اجتماعی روزانه‌شان کنش‌گفتاری عذرخواهی را به‌کار می‌برند و تا چه میزان جنسیت به‌عنوان یک متغیر اجتماعی در انتخاب واژگان و به‌کارگیری راهبردهای عذرخواهی این افراد تأثیرگذار است.

۲- روش‌شناسی پژوهش

نوشتار پیش رو در واقع نوعی پژوهش قوم‌نگاری^{۳۱} محسوب می‌شود. رویکرد مورد استفاده قوم‌نگاری، رویکرد جامع و کل‌گرایانه^{۳۲} است. در این رویکرد، کنش انسانی در بستر و زمینه‌ای از کل سیستم مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. برای گردآوری داده‌ها، آزمون تکمیل‌گفتمان استفاده شد. این آزمون را نخستین‌بار بلام کالکا در سال (۱۹۸۲) در پروژه (CCSARP) به‌کار گرفته است. آزمون شامل یک پرسش‌نامه^{۳۳} است که یکی از مزایای آن به‌دست‌آوردن حجم زیادی از اطلاعات در مدت‌زمان کوتاه است (ولفسن^{۳۳} و همکاران، ۱۹۸۹)؛ البته نقدهایی هم به این نوع پرسش‌نامه وارد شد؛ زیرا افراد باید خود را در این موقعیت‌ها فرض کنند و به پرسش‌ها پاسخ دهند به همین دلیل ممکن است داده‌ها به‌صورت طبیعی گردآوری نشود؛ اما در خیلی از مطالعات از جمله ساساکی^{۳۴} (۱۹۹۸) به‌مثابه مناسب‌ترین ابزار برای گردآوری اطلاعات در زمینه کنش‌های گفتاری از آن استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل ده موقعیت است که فرد در زندگی و تعاملات زبانی روزانه‌اش ممکن است با آن مواجه شود؛ برای مثال به شخصی توهین کردید و از او معذرت‌خواهی می‌کنید یا قول خود را فراموش کرده‌اید و یا با تأخیر در جایی حاضر می‌شوید؛ البته پرسش‌نامه استفاده‌شده در این مطالعه بومی‌سازی شده و با تغییر موقعیت‌ها استفاده شده؛ ولی چارچوب اساسی پرسش‌نامه بلوم کالکا (۱۹۸۲) حفظ شده است. ده موقعیت با حساسیت کامل انتخاب شده و از لحاظ اجتماعی - فرهنگی برای این مطالعه مناسب دیده شدند.

آزمودنی‌های پژوهش شامل ۱۱۰ گویشور بختیاری از دو جنسیت زن (۵۵ نفر) با میانگین سن (۴۱) سال و مرد (۵۵ نفر) و میانگین سن (۴۶) سال است. از گویشوران خواسته شد پرسش‌نامه را به‌ترتیب

31. ethnography research

32. holistic

33. N. Wolfson

34. M. Sasaki

موقعیت‌هایی مدّ نظر تکمیل کنند. داده‌های مربوط به افرادی که سواد خواندن و نوشتن نداشتند، پس از ضبط به صورت مکتوب درآمد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش، مقوله‌ها به صورت ترکیبی از مطالعات کوهن و اولشتاین (۱۹۸۱)، تراسبورگ (۱۹۸۷) و برگمن و کاسپر^{۳۵} (۱۹۹۳) طبقه‌بندی شده است. راهبردهای عذرخواهی نیز در واقع استفاده از مقوله‌های اصلی عذرخواهی به تنهایی یا ترکیبی از این مقوله‌ها است که در بخش سوم این راهبردها در گفتار گویشوران بررسی می‌شود.

جدول (۱). مقوله‌های عذرخواهی

مقوله‌ها	توضیح و مثال
بیان یک کنش گفتاری صریح برای عذرخواهی (ابزار منظورنما) ^{۳۶}	معذرت می‌خوام / متأسفم
تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما ^{۳۷}	نشان‌دهنده میزان شدت یک کنش گفتاری برای عذرخواهی است. «خیلی خیلی متأسفم که...»
سرزنش شخص دیگر یا انکار مسئولیت ^{۳۸}	سعی بر این است که مقصّر را کسی یا چیزی دیگر بداند. «ترافیک بود، دیر شد.»
قول‌دادن برای تکرار نکردن آن کار ^{۳۹}	«شرمنده عذر می‌خوام دیگه این‌جوری رفتار نمی‌کنم.»
پرهیز از عذرخواهی یا به تعویق انداختن آن ^{۴۰}	گوینده از عذرخواهی پرهیز می‌کند یا با طفره رفتن و صحبت در مورد چیزی دیگر یا بیان کردن موقعیت به گونه‌ای که دیگر نیاز به عذرخواهی کردن نیست. «من همیشه همین‌طورم.»
گستاخی کردن به فرد گله‌مند ^{۴۱}	گوینده سعی دارد برای حفظ وجهه خود به جای عذرخواهی با شنونده مقابله کند. «حق ناری با من این‌طور رفتار کنی!»
پیشنهاد جبران یا خسارت ^{۴۲}	فرد به خاطر خسارت جسمی یا روحی‌ای که به وجود آورده، پیشنهاد جبران کردن یا خسارت‌دادن می‌دهد. «متأسفم، یکی دیگه براتون می‌خرم.»
توجیه کردن ^{۴۳}	گوینده سعی به توضیح موقعیت داشته و اینکه چرا این کار انجام شد. «بخشید، من فراموش کرده بودم تماس بگیرم.»
پذیرش مسئولیت خطا ^{۴۴}	فرد به وضوح می‌پذیرد که در آن شرایط مقصّر است. «من می‌دونم که دیر اومدم.»
تقاضای درک و بخشش ^{۴۵}	گوینده از شنونده به منظور حفظ وجهه خود تقاضای درک و بخشش دارد. «امیدوارم که منو ببخشی.»

35. M. L. Bergman & G. Kasper

36. Illocutionary Force Indicating Device (IFID): the explicit speech act expressing an apology

37. intensified IFID

38. blaming someone else or denying responsibility

39. avoiding or postponing an apology

40. promise of non-recurrence

41. attacking the complainer

42. Offer of repair

43. Providing a justification

44. acknowledgment of responsibility

45. Pleading for understanding

۳- یافته‌های پژوهش

در این بخش هریک از موقعیت‌ها با ذکر مثال بررسی خواهد شد. انواع راهبردهایی که گویشوران استفاده کردند در جدولی برای هر موقعیت در نظر گرفته شد و تأثیر جنسیت بر انتخاب انواع راهبردها مشخص گردید.

موقعیت اول: براساس این موقعیت، افراد به‌خاطر شرکت نکردن در مراسم عزاداری و دیدن صاحب‌عزا پس از مدت‌ها می‌کوشند با عذرخواهی تأسّف و ناراحتی خود را ابراز کنند. بیشترین راهبردهای مورد استفاده برای عذرخواهی، به‌کاربردن تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما همراه با توجیه کار خود برای شرکت نکردن در مراسم بود. (درمقابل هر عبارت مقوله استفاده‌شده در گفتار بیان شده است).

Xoa koštom xeili bovašin: تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما

God IMP-kill- 1sg.OBJ Very forgive-1sg.OBJ

ičo nabiom xezmat berasom: توجیه‌کردن

Here not be service arrive-1st.sg

I was not here to be at your service.

Be bozorgi xot bowašinom...: تقاضای درک و بخشش

To big yourself forgive –me

ببخشید اینجا نبودم که خدمت برسم. به بزرگی خودتان مرا ببخشید....

جدول (۲). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت اول: شرکت نکردن در مراسم

راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد کل
تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما + توجیه‌کردن + تقاضای درک و بخشش	۲۵	٪۲۲٫۷۲	۱۹	٪۱۷٫۲۷	٪۴۰
تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما + توجیه‌کردن	۱۹	٪۱۷٫۲۷	۲۴	٪۲۱٫۸۱	٪۳۹٫۰۹
ابزار منظورنما + توجیه‌کردن	۱۱	٪۱۰	۱۲	٪۱۰٫۹۰	٪۲۰٫۹

نتایج این موقعیت نشان می‌دهد که ۴۰٪ از افراد نوع ترکیبی از مقوله‌های عذرخواهی را به‌کار بردند و نتیجه جالب دیگری که به‌دست آمد این بود که زنان نسبت به مردان بیشتر از فرم (تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما + توجیه‌کردن + تقاضای درک و بخشش) استفاده کردند. درواقع آنان بیشتر تقاضای بخشش از طرف مقابل را داشتند که می‌تواند نشان‌دهنده این مورد باشد که زنان بیشتر می‌کوشند وجهه خود را حفظ کنند.

موقعیت دوم: در این موقعیت فرد فرض می‌کند که به یک مهمانی دعوت شده است؛ اما به‌دروغ به دوست خود گفته است که بیمار شده و نمی‌تواند به مهمانی برود و دوستش متوجه این دروغ شده و بسیار آزرده و ناراحت می‌شود.

Bovaši: ابزار منظورنما

Forgive.2sg.SUB

mo ājez biom nataerstom biām توجیه کردن

I bored be-PST. 1sg.SUB not can-past1sg.SUB come.1sg.SUB

ببخشید من خسته بودم که نتوانستم بیام.

جدول (۳). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت دوم: دروغ گفتن

راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد کل
ابزار منظورنما + توجیه کردن	۱۷	٪۱۵,۴۵	۲۳	٪۲۰,۹۰	٪۳۶,۳۶
ابزار منظورنما + پذیرش مسئولیت خطا + تقاضای درک و بخشش	۲۱	٪۱۹,۰۹	۱۵	٪۱۳,۶۳	٪۳۲,۷۲
تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما + توجیه کردن + تقاضای درک و بخشش	۱۰	٪۹,۰۹	۵	٪۴,۵۴	٪۱۳,۶۳
توجیه کردن	۴	٪۳,۶۳	۸	٪۷,۲۷	٪۱۰,۹
ابزار منظورنما + توجیه کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت کردن	۳	٪۲,۷۲	۴	٪۳,۶۳	٪۶,۳۶

در بیشترین استراتژی استخراج شده از گفته‌های افراد، استفاده از ابزار منظورنما همراه با توجیه کار اشتباه خود بود. این نوع ترکیبی از مقوله‌ها، در گفته‌های بیشتر افراد مشهود بود. براساس نتایج، زنان بیشتر از مردان مسئولیت اشتباه خود را پذیرفتند و سعی در گرفتن بخشش از خود نشان دادند.

موقعیت سوم: موقعیتی است که همسایه فرد پیش از مسافرت کلید خانه‌اش را به او داده و سفارش کرده است به خانه سرزده و مواظب خانه‌اش باشد؛ اما او به خانه سرزند و پس از چند روز متوجه می‌شود که دزد خانه همسایه را خالی کرده و صاحب‌خانه متوجه امر شده است.

Xeili Xeili bovaxšin šarmandom: تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما

Very very forgive-2sg.SUB ashamed-1sg-SUB

Be qorovn qasom tolese e-d-om. پیشنهاد جبران یا خسارت

To Quran swear recompense-obj IPFV-give. 1sg-SUB.

kutai ze mo bi: پذیرش مسئولیت خطا

delinquency from me be-past

خیلی خیلی ببخشید به قرآن قسم خسارتش رو میدم. کوتاهی از طرف من بود.

جدول (۴). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت سوم: سلب مسئولیت کردن

راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد
تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما + پیشنهاد جبران یا خسارت + پذیرش مسئولیت خطا	۲۶	٪۲۳,۶۳	۲۱	٪۱۹,۰۹	٪۴۲,۷۲
تشدیدکننده ابزار منظورنما + توجیه کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت + پیشنهاد جبران یا خسارت	۱۱	٪۱۰	۱۲	٪۱۰,۹۰	٪۲۰,۹۰
تشدیدکننده ابزار منظورنما + توجیه کردن + تقاضای درک و بخشش + پیشنهاد جبران یا خسارت	۱۰	٪۹,۰۹	۸	٪۷,۲۷	٪۱۶,۳۶
تشدیدکننده ابزار منظورنما + توجیه کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر و یا انکار مسئولیت	۵	٪۴,۵۴	۵	٪۴,۵۴	٪۹,۰۹
ابزار منظورنما + توجیه کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت	۲	٪۱,۸۱	۵	٪۴,۵۴	٪۶,۳۶
ابزار منظورنما + توجیه کردن	۱	٪۰,۹	۴	٪۳,۶۳	٪۴,۵۴

تا آنجا که در پاسخ‌ها مشاهده شد، بیشتر افراد در این موقعیت پیشنهاد خسارت یا کمک دادند. خیلی از افراد در این موقعیت در ابتدا از ناراحتی سکوت کرده ولی با بیان عذرخواهی شدید و بی‌آنکه تقصیر را به گردن کسی، چیزی یا شرایط موجود بیندازند، اشتباه خود را تمام و کمال پذیرفتند و همراه با پیشنهاد خسارت از این نوع راهبرد عذرخواهی استفاده کردند. مردان بیشتر از زنان سعی در توجیه موقعیت داشتند و تقصیر را به گردن کسی دیگر می‌انداختند؛ همچنین زنان نسبت به مردان بیشتر خود را سرزنش کرده و مسئولیت را به گردن گرفته و به‌صراحت عذرخواهی کردند. در این موقعیت زنان چون نیاز به عذرخواهی بیشتری را حس می‌کردند، بیشتر سعی به بیان موقعیت با جزئیات داشتند تا احساس بدی را که دارند بیان کنند. در مجموع افراد در این موقعیت کوشیدند ترکیبی از مقوله‌ها را برای عذرخواهی به‌کار ببرند و افراد کمتری حدوداً (٪۴,۵۴) با یک عذرخواهی ساده و توجیه کردن یا به‌بیانی ساده‌تر با یک عذرخواهی خشک و خالی برای سلب مسئولیتشان این راهبرد را به‌کار بردند؛ اما در مجموع چون دوستی و رابطه اجتماعی این افراد برایشان مهم است، بیشتر آنان پیشنهاد خسارت داده تا ارتباطشان گسیخته نشود.

موقعیت چهارم: در این موقعیت فرد تصور می‌کند که در جمعیت زیادی یکی از دوستان یا اقوام خود را دیده، به‌سمت او رفته و به‌شانه‌اش می‌زند وقتی برمی‌گردد، می‌بیند آن شخص کاملاً غریبه است.

Bovašin: ابزار منظورنما

Forgive-1sg-OBJ

توجیه‌کردن: *jā yeki di griomet.*

to person another get-PST-1sg.SUB-2sg-OBJ

ببخشید با یکی دیگه شما را اشتباه گرفتم.

جدول (۵). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت چهارم: اشتباه کردن

راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد کل
ابزار منظورنما	۱۵	٪۱۳,۶۳	۳۲	٪۲۹,۰۹	٪۴۲,۷۲
ابزار منظورنما + توجیه کردن	۱۷	٪۱۵,۴۵	۱۴	٪۱۲,۷۲	٪۲۸,۱۸
تشدیدکننده ابزار منظورنما + توجیه کردن	۲۳	٪۲۰,۹	۹	٪۸,۱۸	٪۲۹,۰۹

در این موقعیت چون شدت عذرخواهی پایین بود، بیشتر گویشوران ٪۴۲,۷۲ با بیان معذرت‌خواهی ساده شرط ادب را رعایت کردند؛ اما تفاوت قابل ملاحظه این است که زنان در این موقعیت هم، نسبت به مردان تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما را بیشتر به‌کار بردند و بیشتر سعی داشتند اشتباه خود را توجیه کنند. درواقع آنان احساس کردند که بیشتر باید وجهه خود را حفظ کنند و بیشتر از مردان به ترکیبی از مقوله‌های عذرخواهی تمایل داشتند.

موقعیت پنجم: در این موقعیت، فرد به‌دلیل تأخیر خود و دیررفتن به‌دنبال دوستش یا فرزندش و اتلاف وقتش عذرخواهی می‌کند.

Dardet zei men jovom bovašom تشدیدکننده ابزار منظورنما

Pain hit into soul-POSS-1sg forgive-2sg.SUB-1sg.OBJ

توجیه‌کردن: *Kar sim piš awo*

work for-1sg come up

دردت بخوره توی جونم ببخشم که دیر آمدم، کار برایم پیش آمد.

جدول (۶). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت پنجم: تأخیر کردن

راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد کل
تشدیدکننده ابزار منظورنما + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت + پیشنهاد جبران یا خسارت	۲۲	٪۲۰	۱۸	٪۱۶,۳۶	٪۳۶,۳۶
ابزار منظورنما + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت + پیشنهاد جبران یا خسارت	۸	٪۷,۲۷	۲۱	٪۱۹,۰۹	٪۲۶,۳۶
تشدیدکننده ابزار منظورنما + توجیه کردن	۹	٪۸,۱۸	۶	٪۵,۴۵	٪۱۳,۶۳
ابزار منظورنما + توجیه کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت	۸	٪۷,۲۷	۶	٪۵,۴۵	٪۱۲,۷۲
سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت + تقاضای درک و بخشش	۴	٪۳,۶۳	۳	٪۲,۷۲	٪۶,۳۶
تشدیدکننده ابزار منظورنما	۴	٪۳,۶۳	۱	٪۰,۹	٪۴,۵۴

بیشترین استراتژی استفاده از تشدیدکننده‌های ابزار منظورنا همراه با مقصدانستن کسی یا چیز دیگر با ۳۶,۳۶٪ گویشوران بود و تأخیر خود را به گردن عوامل دیگر انداختند. زنان افزون بر عذرخواهی، عاطفه و احساسات بیشتری به کار می‌بردند و بیشتر تشدیدکننده‌های ابزار منظورنا را به‌کاربرده و خود را سرزنش می‌کردند و یکسری توضیح و بهانه برای تأخیر خود ارائه دادند.

موقعیت ششم: پدر/ مادر/ رئیس سفارش خرید وسیله‌ای داده‌اند؛ اما فرد به اشتباه وسیله دیگری خریده و پولشان را هدر داده است.

Bovašin: ابزار منظورنا

Forgive-2sg.OBJ-1sg.OBJ

havasom nabi: توجیه کردن

sense-1sg.POSS not-be-PST

hālam xom yeki di estom sit: پیشنهاد جبران یا خسارت

now myself one another IPFV- buy-1sg-SUB for-2sg

بیخشید حواسم نبود حالا یکی دیگه خودم برایتان می‌خرم.

جدول (۷). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت ششم: اشتباه خرید کردن

راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد
ابزار منظورنا + توجیه کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت	۱۲	۱۰,۹۰٪	۲۴	۲۱,۸۱٪	۳۲,۷۲٪
تشدیدکننده ابزار منظورنا + توجیه کردن	۹	۸,۱۸٪	۱۱	۱۰٪	۱۸,۱۸٪
تشدیدکننده ابزار منظورنا + توجیه کردن + پیشنهاد جبران خسارت + پذیرش مسئولیت خطا	۱۵	۱۳,۶۳٪	۳	۲,۷۲٪	۱۶,۳۶٪
ابزار منظورنا + توجیه کردن	۶	۵,۴۵٪	۱۰	۹,۰۹٪	۱۴,۵۴٪
ابزار منظورنا + پیشنهاد جبران یا خسارت	۹	۸,۱۸٪	۵	۴,۵۴٪	۱۲,۷۲٪
پیشنهاد جبران یا خسارت	۴	۳,۶۳٪	۲	۱,۸۱٪	۵,۴۵٪

حدود ۳۲,۷۲٪ گویشوران وقتی در این موقعیت قرار گرفتند ابزارهای منظورنا را همراه با توجیه کار خود و مقصدانستن کسی یا چیزی به کار بردند؛ اما حدود ۱۴,۵۴٪ از افراد اصلاً پیشنهاد خسارت یا جبران اشتباه نداده و تنها سعی بر توجیه طرف مقابل داشتند. زنان در این موقعیت بیشتر مسئولیت اشتباه را پذیرفته و سعی داشتند هنگام توجیه کردن، جزئیات را دقیق‌تر بیان کرده و بهانه و توضیحات شفاف‌تری ارائه دهند؛ در صورتی که مردان به صورت کلی و با بیان عبارات مبهم قصد توجیه کار خود را داشتند.

موقعیت هفتم: فرد خود را در موقعیتی فرض می‌کند که توگد همسرش را فراموش کرده که تبریک بگوید و وقتی خانواده همسرش را در خانه با کادو و کیک تولد می‌بیند، متوجه می‌شود که چنین روزی را فراموش کرده است و همسرش به خاطر فراموش کردن این مناسبت از دست او ناراحت شده است.

Mo ze virom ra xeili bovašin: تشدیدکننده ابزار منظورنما

I from memory-1sg.poss go-PST.3sg very forgive-2sg.OBJ-1sg.OBJ

توجیه‌کردن: *ferk kerdom hafte ke iā*.

think do-1sg.PST week COPM come-FUT.3sg

من فراموش کرده بودم ببخشید فکر کردم اون هفته است.

جدول (۸). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت هفتم: فراموش کردن روز تولد

راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد کل
تشدیدکننده ابزار منظورنما + توجیه‌کردن	۲۶	٪۲۳،۶۳	۲۲	٪۲۰	٪۴۳،۶۳
تشدیدکننده ابزار منظورنما + توجیه‌کردن + قول‌دادن برای تکرار نکردن آن کار	۱۴	٪۱۲،۷۲	۱۲	٪۱۰،۹	٪۲۳،۶۳
ابزار منظورنما + توجیه‌کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت	۹	٪۸،۱۸	۱۰	٪۹،۰۹	٪۱۷،۲۷
سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت	۳	٪۲،۷۲	۵	٪۴،۵۴	٪۷،۲۷
ابزار منظورنما + توجیه‌کردن + پذیرش مسئولیت خطا	۲	٪۱،۸۱	۳	٪۲،۷۲	٪۴،۵۴
ابزار منظورنما + توجیه‌کردن	۱	٪۰،۹	۳	٪۲،۷۲	٪۳،۶۳

حدود ٪۴۳،۶۳ افراد وقتی در موقعیت هفتم قرار گرفتند، از ترکیب مقوله‌های تشدیدکننده ابزار منظورنما همراه با توجیه کار خود به‌مثابه راهبرد عذرخواهی استفاده کردند. در این موقعیت مردان در مقایسه با زنان، بیشتر اشتباه خود را تقصیر دیگران انداخته‌اند و زنان هم در مقایسه با مردان بیشتر از ابزارهای تشدیدکننده منظورنما در عذرخواهی‌های خود استفاده کردند.

موقعیت هشتم: گویشور خود را در این موقعیت فرض می‌کند که در مهمانی یا جمعی نشسته و بدگویی کسی را کرده و در مورد وی قضاوت می‌کند و پس از چند لحظه متوجه می‌شود که یکی از اعضای خانواده آن فرد در جمع حضور دارد.

Šarmonde xeili bovašin: تشدیدکننده ابزار منظورنما

ashamed very forgive-2sg.OBJ-1sg.OBJ

توجیه‌کردن: *vali mo xeili zes delxor biom*

but I very from-he/she resent. 1sg

شرمنده ببخشید ولی من خیلی ازش دلخور و ناراحتم.

جدول (۹). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت هشتم: بدگویی کردن از دیگران

راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد کل
تشدیدکننده ازار منظورنما + توجیه کردن	۱۵	٪۱۳,۶۳	۱۴	٪۱۲,۷۲	٪۲۶,۳۶
اِزار منظورنما + توجیه کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر و یا انکار مسئولیت	۱۴	٪۱۲,۷۲	۱۳	٪۱۱,۸۱	٪۲۴,۵۴
اِزار منظورنما + توجیه کردن	۹	٪۸,۱۸	۱۲	٪۱۰,۹	٪۱۹,۰۹
تشدیدکننده اِزار منظورنما + توجیه کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر و یا انکار مسئولیت	۹	٪۸,۱۸	۸	٪۷,۲۷	٪۱۵,۴۵
اجتناب از عذرخواهی + گستاخی کردن به فرد گله‌مند	۸	٪۷,۲۷	۸	٪۷,۲۷	٪۱۴,۵۴

طبق نتایج به دست آمده حدود ۲۶,۳۶٪ افراد در این موقعیت از ترکیب مقوله‌های تشدیدکننده اِزار منظورنما به همراه توجیه رفتار خود استفاده کرده و حدود ۱۴,۵۴٪ سعی داشتند با بیان موضوعی دیگر احساس شرم و خجالتی که به آن‌ها دست داده را کم کنند.

موقعیت نهم: فرد به صورت تصادفی به فنجان چای دوست/خواهر/برادر می‌زند و آن را روی لباسش ریخته و خیلی سریع به خاطر ریختن چای با خشونت شما را سرزنش می‌کند.

Xeili bewašin: تشدیدکننده اِزار منظورنما

very forgive-2sg.OBJ-1sg.OBJ

Tsqir xot bi bi hendā boland ābie čāi risest: توجیه کردن

fault yourself be-PST un-time get up become.PST.2sg tea pour-PST.3sg

جدول (۱۰). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت نهم: ریختن چای به لباس دیگری

راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد کل
تشدیدکننده اِزار منظورنما + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت	۱۴	٪۱۲,۷۲	۱۷	٪۱۵,۴۵	٪۲۸,۱۸
اِزار منظورنما + توجیه کردن + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت	۱۳	٪۱۱,۸۱	۱۵	٪۱۳,۶۳	٪۲۵,۴۵
اِزار منظورنما + سرزنش کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت + پیشنهاد جبران یا خسارت	۱۱	٪۱۰	۹	٪۸,۱۸	٪۱۸,۱۸
اِزار منظورنما + پذیرش مسئولیت خطا + پیشنهاد جبران یا خسارت	۱۶	٪۱۴,۵۴	۴	٪۳,۶۳	٪۱۸,۱۸
گستاخی کردن به فرد گله‌مند + پیشنهاد جبران یا خسارت	۱	٪۰,۹	۳	٪۲,۷۲	٪۳,۶۳

بیشتر افراد در این موقعیت اشتباه خود را به گردن کسی یا چیزی دیگر انداختند، البته در این موقعیت افراد افزون بر عذرخواهی پیشنهاد شستن لباس یا خرید لباس دیگری را هم به طرف مقابل

می‌دادند و اینکه سعی داشتند اهمیت این اشتباه را کوچک جلوه دهند، برای مثال بیان می‌کردند «عیبی نداره حالا مگه چی شده». در این موقعیت درصد خیلی کمی از افراد (۳,۶۳٪) موضع دفاعی به خود گرفتند.

موقعیت دهم: در این موقعیت آخر هم فرد تصور می‌کند که در اوج بحث با همسر یا دوستش است و ممکن است چیزهایی بگوید که لزوماً با بیان آن‌ها منظوری نداشته، اما یک‌دفعه از گفته‌های خود پشیمان می‌شود.

Volā Bovašxin تشدیدکننده ابزار منظورنا

swear to GOD forgive-2sg.OBJ-1sg.OBJ

Qati kerdom harče be zowom awo godom توجیه‌کردن

Mix up-PST.1sg everything to tongue.1sg.POSS come-PST.3sg tell.PST1sg
ešteba kerdom bovaš پذیرش مسئولیت خطا

mistake do-PST.1sg-SUB forgive.2sg.OBJ

تو رو خدا ببخش قاطی کردم هرچی به زبانم آمد گفتم، اشتباه کردم ببخش.

جدول (۱۱). ترکیبی از مقوله‌ها در موقعیت دهم: دعوا و بحث‌کردن با همسر یا دوست

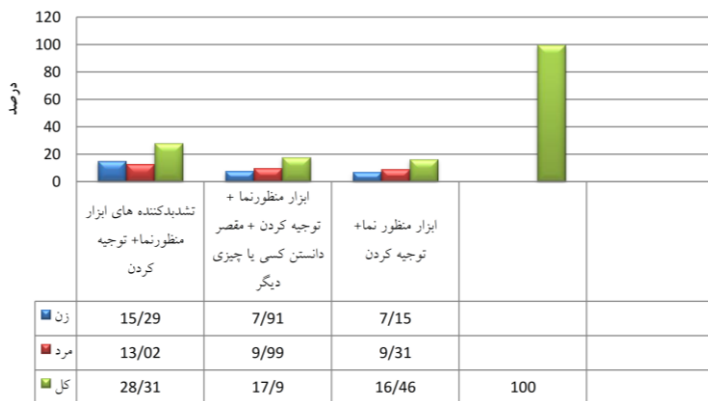
راهبردها	زن	درصد	مرد	درصد	درصد کل
تشدیدکننده ابزار منظورنا + توجیه‌کردن + پذیرش مسئولیت خطا	۱۷	٪۱۵,۴۵	۱۴	٪۱۲,۷۲	٪۲۸,۱۸
ابزار منظورنا + توجیه‌کردن + تقاضای درک و بخشش	۱۲	٪۱۰,۹	۹	٪۸,۱۸	٪۱۹,۰۹
ابزار منظورنا + سرزنش‌کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت	۹	٪۸,۱۸	۱۱	٪۱۰	٪۱۹,۰۹
ابزار منظورنا + توجیه‌کردن + قول‌دادن برای تکرار نکردن آن کار	۱۱	٪۱۰	۵	٪۴,۵۴	٪۱۴,۵۴
اجتناب از عذرخواهی یا به تعویق انداختن آن	۳	٪۲,۷۲	۸	٪۷,۲۷	٪۱۰
سرزنش‌کردن شخصی دیگر یا انکار مسئولیت + پیشنهاد جبران یا خسارت	۲	٪۱,۸۱	۴	٪۳,۶۳	٪۵,۴۵
ابزار منظورنا + توجیه‌کردن	۱	٪۰,۹	۴	٪۳,۶۳	٪۴,۵۴

بیشتر افراد وقتی از کار خود پشیمان شدند با استفاده از مقوله‌های تشدیدکننده ابزار منظورنا همراه با مقصردانستن کسی یا چیزی عذرخواهی کرده و همچنین ۱۰٪ افراد یعنی ۱۱ نفر از ۱۱۰ نفر کوشیدند در این موقعیت عذرخواهی نکرده یا عذرخواهی را به تعویق بیندازند که ۸ نفر از آنان مردان بودند. این افراد بیان کردند که برای نشان‌دادن احساس ندامت ناشی از رفتار خود که به واسطه آن به طرف مقابل آسیب‌زده یا او را ناراحت کرده‌اند، عذرخواهی خود را به تعویق انداخته و از عذرخواهی پرهیز کرده بودند؛ زیرا حس می‌کردند عذرخواهی تغییری ایجاد نمی‌کند و دیگر به جبران رفتارشان کمکی نمی‌کند

یا همین‌که در رفتارمان شرمندگی را نشان دهیم برای جبران رفتارمان کافی است؛ همچنین با توجه به نتایج حاصل شده، در این موقعیت زنان به نسبت مردان بیشتر مسئولیت خطا و رفتار خود را پذیرفتند و طلب بخشش کردند. شانزده نفر از گویشوران هم برای پرهیز از پیشامدهای بعدی قول تکرارنشدن این عمل و شش نفر نیز برای جبران اشتباه خود به طرف مقابل پیشنهاد دادند تا با این نوع راهبرد عذرخواهی فاصله‌ای که بین آن‌ها ایجاد شده است را کاهش دهند.

جدول (۱۲). بیشترین استراتژی‌های مورد استفاده گویشوران بختیاری

جمع درصد	تعداد موقعیت‌ها	راهبردهای عذرخواهی
۲۸٫۳۱٪	۶	تشدیدکننده‌های ابزار منظورنما + توجیه کردن
۱۷٫۹٪	۷	ابزار منظورنما + توجیه کردن + مقصردانستن کسی یا چیزی دیگر
۱۶٫۴۶٪	۸	ابزار منظورنما + توجیه کردن



نمودار (۱). بیشترین راهبردهای کنش عذرخواهی استفاده‌شده گویشوران

براساس نتایج جدول، استفاده ترکیبی از مقوله تشدیدکننده ابزارهای منظورنما به همراه توجیه کردن موقعیت با ۲۸٫۳۱٪ بیشترین راهبرد عذرخواهی بین گویشوران است و بالاترین بسامد را دارد.

۴- نتیجه‌گیری و بحث

در بررسی موقعیت‌های مطرح‌شده انواع مقوله‌هایی که به‌کار برده شد و نوع راهبردهایی که از ترکیب این مقوله‌ها به‌دست آمده بود، مشخص شد. پژوهش نشان داد گویشوران با توجه به شرایط خاصی که در آن قرار می‌گرفتند، نوع خاصی از راهبردهای عذرخواهی را به‌کار بردند. به‌منظور پاسخ به پرسش‌های پژوهش، دو نوع تجزیه و تحلیل صورت گرفت: اول تحلیل کمی انجام گرفت تا فراوانی مقوله‌های عذرخواهی به‌دست آید. فرد با توجه به موقعیتی که در آن قرار گرفته، استراتژی خاصی را

برای عذرخواهی به‌کار می‌برد؛ و دوم اینکه مقوله‌ها چگونه ترکیب‌شده و نوع خاصی از راهبردهای عذرخواهی را به‌وجود می‌آورند.

تجزیه و تحلیل کیفی نیز نشان داد که افراد برای حفظ وجهه خود تمایل دارند ترکیبی از مقوله‌های اصلی عذرخواهی (جدول ۱) را به‌مثابه راهبرد به‌کار برند. در مجموع می‌توان گفت:

- جنسیت بر انتخاب راهبردها تأثیرگذار بود؛ زیرا زنان نسبت به مردان بیشتر مسئولیت خطاها و تأثیر کارهای خود را بر دیگران پذیرفتند و از طرف مقابل طلب بخشش کردند.

- زنان عذرخواهی صریح‌تر و روشن‌تری انجام دادند و برای توجیه رفتار خود بیشتر جزئیات را توضیح دادند.

- زنان در مقایسه با مردان مقوله‌های «تشدیدکننده ابزار منظورنما» را بیشتر به‌کار بردند که می‌توان نتیجه گرفت که حفظ وجهه برای آنان از اهمیت بیشتری برخوردار است.

- گویشوران کمتر از فرم تک‌مقوله‌ای استفاده کردند، آنان به استفاده از مقوله‌های ترکیبی تمایل داشتند.

- مردان بیشتر سعی داشتند عذرخواهی را به‌تعویق انداخته یا دیگری یا چیزی را مقصر بدانند.

- دو مقوله اصلی که بسامد بیشتری داشت، «ابزار منظورنما» و «تشدیدکننده ابزار منظورنما» بود که می‌تواند مشخص‌کننده این واقعیت باشد که افراد ترجیح دادند به‌صورت صریح عذرخواهی کنند و بیشترین راهبرد عذرخواهی ترکیبی از مقوله‌های تشدیدکننده ابزار منظورنما به‌همراه توجیه کردن بود.

- مواقعی که وجهه مخاطب خیلی مورد تهدید قرار می‌گرفت، گوینده از مقوله «تشدیدکننده ابزار منظورنما» به‌همراه مقوله‌ای دیگر به‌مثابه استراتژی عذرخواهی استفاده می‌کرد. در واقع افراد برای اینکه وجهه خود را بیشتر حفظ کنند، ترکیبی از مقوله‌ها را به‌کار می‌برند.

نتایج پژوهش حاضر با پژوهش هلمز (۱۹۹۳) هم‌راستا بود؛ وی نیز در پژوهش خود نشان داد زنان بیشتر از مردان عذرخواهی می‌کنند؛ زیرا در گویش بختیاری زنان نسبت به مردان بیشتر عذرخواهی کرده و ادب‌زبانی را رعایت می‌کنند و جنسیت بر انتخاب راهبردهای عذرخواهی مؤثر است. از طرفی شریعتی و چمنی (۲۰۰۹) براساس بررسی‌هایی که در زبان فارسی انجام دادند، دریافتند که بیان صریح و روشن از معذرت‌خواهی با درخواستی برای بخشش، عمومی‌ترین راهبرد عذرخواهی در زبان فارسی محسوب می‌شود، اما طبق پژوهشی که نگارندگان انجام دادند، گویشوران بختیاری برای کاهش میزان تهدید وجهه مخاطبین خود و رعایت ادب‌زبانی از تشدیدکننده‌های معذرت‌خواهی به‌همراه توجیه رفتارشان به‌منزلهٔ پرکاربردترین راهبرد عذرخواهی در گویش استفاده می‌کنند.

منابع

- پهلوان‌نژاد، محمدرضا و لیدا اصطهباناتی (۱۳۸۷). بررسی کنش‌های گفتار در سخنرانی‌های رؤسای جمهور ایران و آمریکا شهریور ۱۳۸۵ سازمان ملل. پژوهش‌های زبان‌شناختی در زبان‌های خارجی، ۵۱ (۱۲۷)، ۱-۲۲.
- و مهدی رجب‌زاده (۱۳۸۹) تحلیل متن‌شناسی زیارت‌نامه حضرت امام رضا (ع) برپایه نظریه کنش گفتار. *مطالعات اسلامی: فلسفه و کلام*، ۴۲ (۸۵/۲)، ۳۷-۵۴.
- صادقی، محمدرضا (۱۳۸۷). بررسی مقابله‌ای کنش گفتاری معذرت‌خواهی در زبان‌آموزان فارسی و کردی با ساختار مشابه در انگلیسی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش زبان. دانشکده زبان‌های خارجی دانشگاه اصفهان.
- فضائلی، سیده مریم و محمد نگارش (۱۳۹۰). تحلیل خطبه پنجاه و یکم نهج‌البلاغه براساس طبقه‌بندی سرل از کنش‌های گفتاری. *مطالعات اسلامی: علوم قرآن و حدیث*، ۴۳ (۸۳/۶)، ۸۱-۱۱۸.
- فیضی بهتق، رضا (۱۳۸۸). مطالعه مقایسه‌ای عمل گفتاری همدردی بین فارسی‌زبانان و دانشجویان زبان ایرانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد زبان‌شناسی. دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه تربیت مدرس.
- یول، جورج (۱۳۸۳). *نگاهی به زبان*. ترجمه نسرین حیدری. تهران: سمت.
- Austin, J. L. (1975). *How to do Things with Words*. Cambridge, MA: Harvard University Press (first edited 1962).
- Bergman, Marc L. & G. Kasper (1993). Perception and performance in native and nonnative apology. In: G. Kasper & Sh. Blum-Kulka (Eds.), *Interlanguage Pragmatics*, (pp. 82-107). Oxford: Oxford University Press.
- Blum-Kulka, S. (1982). Learning how to say what you mean in a second language: A study of the speech act performance of learners of Hebrew as a second language. *Appl. Linguist*, 3, 29-59.
- & E. Olshtain (1984). Requests and apologies: A crossculture study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5, 196-213.
- Brown, P. & S. C. Levinson (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- Cohen, D. A. & E. Olshtain (1981). Developing a Measure of Sociocultural Competence: The Case of Apology. *Language Learning*, 31 (1), 113-134.
- Demeter, G. (2000). *A Pragmatic study of apology strategies in Romanian*. North University.Romania
- Deutschmann, M. (2003). *Apologizing in British English*. Tryckt av Print, Umea University.
- Dippold, D. (2008). Reframing ones experience: face, identity, and roles in L2 argumentative discourse. In: M. Putz & J. A. Neff-van (Eds.), *Developing Contrastive Pragmatics: Interlanguage and Cross-Cultural Pragmatics*. (pp.131-154). Mouton de Gruyter, Editors: Pütz M, Neff-van Aertselaer.
- Edmundson, R. J. (1992). *Evidence for native speaker notions of apologizing and*

- accepting apologies in American English*. Unpublished doctoral dissertation Indiana University, Bloomington, Indiana.
- Eslami-Rasekh, Z. (1993). A cross-cultural comparison of the requestive speech act realization patterns in Persian and American English. In: L. Bouton & Y. (Eds.), *Learning Monograph Series*, (pp. 85-103). Reports - Research; Speeches/Meeting Papers; Tests/Questionnaires.
- (2004). Face-keeping strategies in reaction to complaints: English and Persian. *Journal of Asian Pacific Communication*, 14, 181-197.
- Fraser, B. (1981). On apologizing. In F. Coulmas (Ed.), *Conversational routine explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*, (pp. 259-271). New York: Mouton Kachru (Eds.) Pragmatics and language learning (pp. 85-103). Urbana-Champaign, IL: Division of English as an International Language.
- García, C. (1989). Apologizing in English: Politeness strategies used by native and non-native speakers. *Multilingua*, 8, 3-20.
- Goffman, E. (1971). *Relations in Public: Microstudies of the Public Order also viewed*. Harmondsworth: Penguin.
- Holmes, J. (1993). New Zealand women are good to talk to: An analysis of politeness strategies in interaction. *Journal of Pragmatics*, 20 (2), 91-116. Retrieved March 30, 2005, from ScienceDirect.
- Huang, J. (2006). Speech Acts. In: J. Mey (Ed.), *Concise Encyclopedia of Pragmatics*, (pp. 1000-1009). Oxford: Elsevier.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. New York: Longman.
- Meier, Ardith J. (1992). *A socio-pragmatic contrastive study of repair work in Austrian German and American English*. Doctoral Thesis. University of Vienna.
- Olshtain, E. (1989). Apologies across languages. In: S. Blum-Kulka, J. House & G. Kasper (Eds.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*, (pp. 155-173). Norwood, New Jersey: Ablex.
- Sasaki, M. (1998). Investigating EFL Students' Production of Speech Acts: a Comparison of Production Questionnaires and Role Plays. *Journal of pragmatics*, 30 (4), 457-484. Retrieved December 2, 2005, from science direct.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. London Cambridge University Press.
- (1975). A Taxonomy of illocutionary acts. *Language and Knowledge*, (pp. 344-369). Minneapolis: University of Minneapolis Press.,
- (1999). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press, Cambridge, New York and Melbourne.
- Shariati, M. & F. Chamani (2010). Apology strategies in Persian. *Journal of Pragmatics*, 42 (6), June 2010, pp. 1689-1699. DOI: 10.1016/j.pragma.2009.10.007
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.