

# بررسی مقابله‌ای راهبردهای تولید کنش‌های گفتاری موافقت کردن و مخالفت کردن در فیس‌بوک (مقایسه فارسی‌زبانان با انگلیسی‌زبانان)

امیر زند مقدم\* ، رؤیا وفایی مهر\*\*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۳/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۷/۱

## چکیده

با در نظر گرفتن نقش انکارناپذیر شبکه‌های اجتماعی در مرادوات زبانی-اجتماعی و با توجه به ضرورت شناخت علمی این پدیده‌ها و به دلیل نبود پژوهش‌های کافی زبان‌شناختی در این حوزه، پژوهش حاضر با هدف بررسی راهبردهای دو کنش گفتاری موافقت و مخالفت کردن در فیس‌بوک در بین انگلیسی‌زبان و فارسی‌زبان انجام شد. بدین منظور پیکره‌ای متشکل از ۱۱۹۶ کامنت (۵۹۶ کامنت در هر زبان) انتخاب و بر طبق مدل‌های موجود تحلیل شد. پیکره جمع‌آوری شده از بُعد راهبردهای ابراز احساسات در هنگام موافقت و مخالفت نیز تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که بین فارسی‌زبانان و

---

\* استادیار آموزش زبان انگلیسی دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول).

amir.zand.moghadam@gmail.com

\*\* دانشجوی دکتری آموزش زبان انگلیسی دانشگاه شهید بهشتی. royavafaimehr@yahoo.com

انگلیسی‌زبانان تفاوت معنی‌داری از لحاظ استفاده از راهبردهای موافقت و مخالفت و نیز راهبردهای ابراز احساسات در هنگام موافقت و مخالفت وجود دارد. همچنین، مشخص شد که زنان و مردان هر کدام از راهبردهای متفاوتی برای ابراز احساساتشان در حین موافقت یا مخالفت بهره می‌برند. به علاوه، نتایج این پژوهش اثبات کرد که به‌طور کلی زنان نسبت به مردان از راهبردهای گفتاری بیشتری برای نشان دادن موافقت و مخالفت استفاده می‌کنند. این یافته‌ها می‌تواند در شناخت زبان‌شناختی شبکه‌های اجتماعی، به‌خصوص فیس‌بوک، و زبان مورد استفاده در آن مورد استفاده پژوهشگران حوزه‌های علوم ارتباطات و منظورشناسی قرار گیرد.

**واژه‌های کلیدی:** منظورشناسی، کنش گفتاری، راهبرد، فیس‌بوک

## مقدمه

موافقت<sup>۱</sup> و مخالفت<sup>۲</sup>، به‌عنوان دو کنش گفتاری<sup>۳</sup> متفاوت اما مرتبط، به‌طور متوسط در بسیاری از مکالمه‌ها و بافت‌های زبانی به کار می‌روند. البته، در مکالمه‌ها و در حین استفاده از زبان، کنش گفتاری موافقت و بروز آن نسبت به کنش گفتاری مخالفت کردن، بیشتر ترجیح داده می‌شود زیرا ممکن است اختلاف‌نظر و مخالفت به‌صورت تهدید تلقی شده و موجب رنجش طرف مقابل شود (Siffianou, 2012). از این رو، دانستن این که چگونه این دو کنش گفتاری را در هنگام گفتگو به‌صورت مناسب به کار ببریم مهم است.

زبان ویژگی‌ای است که انسان را از دیگر جانداران متمایز می‌کند. استفاده از زبان هدفمند است به‌نحوی که رساندن پیام و برقراری ارتباط از طریق کنش‌های گفتاری و

---

۱. Agreement

۲. Disagreement

۳. Speech act

راهبردهایی مختص به هر کنش گفتاری انجام می‌شود. یکی از شکل‌های برقراری ارتباط در عصر حاضر، استفاده از رایانه و اینترنت است. اینترنت در قرن ۲۱ نقش اجتناب‌ناپذیری در زندگی مردم داشته و بر سبک‌های ارتباطی بین افراد تأثیر گذاشته است. از این طریق، راه‌های ارتباطی مختلفی همچون ایمیل، وبلاگ، گروه‌ها یا کانال‌های اینترنتی و نیز شبکه‌های اجتماعی مانند: فیس‌بوک<sup>۱</sup> و توییتر<sup>۲</sup> به وجود آمده، توسعه‌یافته و ارتباطات آنلاین<sup>۳</sup> را تسهیل کرده‌اند. بسیاری از مردم، به‌ویژه نسل جوان، از فیس‌بوک به‌عنوان وسیله‌ای برای ارتباط و به اشتراک‌گذاری نظرها و افکار خود استفاده می‌کنند. به گفته زوکربرگ<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) بنیان‌گذار فیس‌بوک، هدف اصلی از ایجاد فیس‌بوک، ارتباط و اتصال مردم و به‌ویژه دانشجویان و دانشگاه از طریق شبکه‌های اجتماعی است. نذیر<sup>۵</sup> (Nazir, 2012: 255) معتقد است که «ارتباطات الکترونیکی، مرز بین زبان گفتار و نوشتار را کم‌رنگ کرده است. مرزهای بین دو ژانر به حدی در حال ادغام است که یک‌زبان جدید و ویژه در حال شکل‌گیری است».

با بررسی ادبیات موجود، مشخص شد که تاکنون پژوهش‌های انگشت‌شمار زبان‌شناختی<sup>۶</sup> بر روی کنش‌های گفتاری در فضای مجازی صورت گرفته است مثلاً (Shum & Lee, 2013) و در خصوص فیس‌بوک نیز تاکنون پژوهشی در حوزه کنش‌های گفتاری انجام نشده است. پس، هدف از پژوهش حاضر، بررسی راهبردهای به‌کاررفته برای تولید کنش‌های گفتاری موافقت‌کردن و مخالفت‌کردن در میان نظرهای داده شده توسط فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان در فیس‌بوک می‌باشد. همچنین، در نظر

- 
۱. Facebook
  ۲. Twitter
  ۳. Online communication
  ۴. Zuckerberg
  ۵. Nazir
  ۶. Linguistics

گرفتن جنسیت به‌عنوان یک متغیر در مقایسه راهبردهای مذکور و نیز چگونگی نشان دادن احساسات در حین نظر دادن (موافقت/مخالفت) از دیگر اهداف این پژوهش می‌باشد. این مطالعه می‌تواند یافته‌های مفیدی برای توصیف و تحلیل چگونگی ارتباط و تعامل در فیس‌بوک و شبکه‌های اجتماعی از دیدگاه منظورشناسی زبان فراهم آورد.

### پیشینه پژوهش

#### منظورشناسی و کنش‌گفتاری

در مقایسه با آواشناسی و نحو، منظورشناسی یا کاربردشناسی زبان یک حوزه نسبتاً جوان است که در حدود چهار یا پنج دهه اخیر مطرح شده است. منظورشناسی به بررسی بافتی که در آن معنا اتفاق می‌افتد، چگونگی استفاده از زبان، معنای ضمنی و نیز چگونگی به‌کارگیری کنش‌های گفتاری می‌پردازد. کریستال<sup>۱</sup> (Crystal, 1985: 364) معتقد است که «منظورشناسی<sup>۲</sup> به مطالعه زبان از دیدگاه گویشوران، کاربران و مخاطبان می‌پردازد و بر روی انتخاب‌های آن‌ها، محدودیت‌هایی که در حین استفاده با آن‌ها مواجه هستند و نیز تأثیری که بر روی مخاطب می‌گذارند تمرکز می‌کند». در این میان، مسائل فرهنگی نیز تأثیرگذار هستند و در اکثر اوقات، به‌خصوص در مواجهه با فردی از زبان و فرهنگ دیگر، نوع کلام، ساختارها، واژگان و معنای ضمنی که گوینده بر طبق فرهنگ خود به کار می‌برد و نیز تأثیر معنایی آن بر مخاطب، بسیار مهم و حائز اهمیت است. بنابراین، منظورشناسی به مفهوم ساده‌تر، به این معناست که مطالعه صورتی تعاملات و بررسی فرم‌های زبانی (مانند: دستور و واژگان) ضرورتاً به معنای بررسی مناسب بودن نیست، بلکه ممکن است جمله‌ای از دیدگاه صورت، و یا به دیدگاه سنتی صرف و نحو، خوش‌ساخت و صحیح باشد ولی از دیدگاه منظورشناسی نتواند در بافت

---

۱. Crystal

۲. Pragmatics

موردنظر به کار رود و یا معنای موردنظر را در آن بافت برساند. پس، منظورشناسی به مواردی می‌پردازد که با مناسب بودن جمله از دیدگاه بافت، اجتماع و فرهنگ، معنای ضمنی (تولید و درک آن)، کنش‌های گفتاری از قبیل درخواست، معذرت‌خواهی، موافقت، مخالفت، تعریف، ... و نیز راهبردهای آن‌ها سروکار دارد.

همان‌طور که اشاره شد، یکی از موارد مورد مطالعه در منظورشناسی، کنش یا کنش‌های گفتاری است. مطالعه کنش‌های گفتاری به آثار ویتگنشتاین، آستین و سرل برمی‌گردد. می<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) معتقد است که آستین پدر منظورشناسی و نظریه کنش گفتاری است و آنچه او گفته است در واقع بسط داده شده حرف‌های ویتگنشتاین بوده است. آستین<sup>۲</sup> (۱۹۶۲) معتقد است که استفاده از زبان فقط برای بیان مطلب یا گفتن یک موضوع نیست، بلکه استفاده از زبان برای او انجام کار است. به بیان دیگر، انسان از زبان برای انجام کار (ها) استفاده می‌کند. در این نظریه، وی معتقد است که هر کلمه، عبارت یا پاره‌گفتار می‌تواند دو معنا داشته باشد: معنای زبانی یا تحت‌اللفظی<sup>۳</sup> و معنای بیانی یا ضمنی<sup>۴</sup>. به گفته او حتی معنای ضمنی می‌تواند منجر به انجام کاری شود که انجام آن کار نیز جز کنش گفتاری محسوب می‌شود. سرل<sup>۵</sup> (۱۹۶۲) نیز تقسیم‌بندی دیگری از کنش‌های گفتاری ارائه داد: ۱. کنش گفتاری تعهدی؛ انجام کاری در آینده را تعهد می‌کند، مانند قول دادن؛ ۲. کنش گفتاری خبری<sup>۶</sup>: تغییر را اعلام می‌کند، مانند نامیدن دو نفر به‌عنوان زن و شوهر؛ ۳. کنش گفتاری دستوری<sup>۷</sup>: شنونده را وادار به انجام یک

---

۱. Mey

۲. Austin

۳. Locutionary act

۴. Illocutionary act

۵. Searle

۶. Assertive

۷. Directives

۸. Commissive

فرمان می‌کند، مانند دستور دادن؛ ۴. کنش گفتاری بیانی<sup>۱</sup>: گوینده نوع نگرش خود به چیزی را بیان می‌کند، مانند عذرخواهی کردن و ۵. کنش گفتاری توصیفی<sup>۲</sup>: یک وضعیت را توصیف می‌کند مانند گزارش دادن. در خصوص تفاوت راهبردهای مورد استفاده برای هر کنش گفتاری تاکنون پژوهش‌های متعددی تاکنون انجام شده است. اکثر پژوهش‌ها این راهبردها را در حداقل دو زبان باهم مقایسه کرده‌اند و تفاوت بین زبان‌ها و فرهنگ‌ها در راهبردهای کنش گفتاری را تأیید نموده‌اند (مثلاً، Afghari, 2008; Kashkouli & Eslamirasekh, 1996; Nureddeen, 2011; Pishghadam, 2013; Schauer, 2009; Takahashi, 1996)

### کنش‌های گفتاری موافقت و مخالفت کردن

موافقت و مخالفت کردن دو کنش گفتاری هستند که در مکالمات روزمره بسیاری از زبان‌ها به کار می‌روند. به گفته کوزوگ<sup>۳</sup> (۲۰۱۲)، کنش گفتاری موافقت کردن به معنای تأیید گفته‌ها یا نظر طرف مقابل است درحالی‌که کنش گفتاری مخالفت کردن زمانی به کار می‌رود که نظر و یا اعتقاد گوینده برخلاف نظر طرف مقابل باشد. به نظر سیفیانو<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) از نقطه نظر منظورشناسی، راهبردهای کنش گفتاری مخالفت کردن بیشتر از راهبردهای کنش گفتاری موافقت کردن مطالعه شده است و این شاید به دلیل چندوجهی و پیچیده بودن کنش گفتاری مخالفت کردن است. او معتقد است که راهبردهای مورد استفاده در کنش گفتاری موافقت کردن بیشتر کوتاه و مستقیم هستند و پیچیدگی خاصی ندارند. لیچ<sup>۵</sup> (۱۹۸۳) معتقد است که انگلیسی‌زبانان معمولاً در

- 
۱. Expressive
  ۲. Declaratives
  ۳. Koczogh
  ۴. Sifianou
  ۵. Leech

موافقت کردن مبالغه می‌کنند و درعین‌حال سعی می‌کنند مخالفت کردنشان را تعدیل کنند؛ این نشان می‌دهد که کنش گفتاری مخالفت کردن معمولاً ترجیح داده نمی‌شود. در نظر لیچ (۱۹۸۳) و از دیدگاه مؤلفه‌های کلامی همچون رعایت ادب، موافقت کردن در واقع کم کردن مخالفت هر شخص با دیگران و مخالفت کردن به معنای بالا بردن موافقت شخص با دیگران می‌باشد.

آنچه که مهم به نظر می‌رسد در فهم و تحلیل هر کنش گفتاری، به‌خصوص مخالف کردن، مؤلفه قدرت (که در استفاده از زبان تجلی پیدا می‌کند) بسیار تعیین‌کننده است. ریس میلر<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) مؤلفه‌های قدرت و اجبار را به‌عنوان دو عامل تعیین‌کننده راهبردهای تولید کنش گفتاری مخالفت کردن می‌داند. در کنار قدرت و اجبار، عوامل دیگری همچون تفاوت‌ها و ویژگی‌های فردی و جنسیت نیز در تعیین راهبردهای مخالفت کردن مهم هستند. به‌عنوان مثال، مطالعات نشان داده که جنس مؤنث بیشتر از جنس مذکر تمایل به موافقت کردن دارد؛ جنس مؤنث بیشتر ترجیح می‌دهد که از راهبردهایی که مخالفت را تشدید می‌کنند استفاده نکند و در عوض از راهبردهایی استفاده کند که مخالفت را کاهش می‌دهد و یا توضیح بیشتر از سمت مقابل را طلب می‌کند (Guiller & Durndell, 2006). البته، کوزوق در مطالعه خود نشان داد که در این خصوص بین مرد و زن تفاوت معناداری وجود ندارد. نکته قابل‌تأمل دیگر تفاوت میان فرهنگ‌ها است، به‌طوری‌که ممکن است یک عبارت یا پاره‌گفتار (که موافقت یا مخالفت را نشان می‌دهد) در یک‌زبان و فرهنگ مؤدبانه باشد درحالی‌که همان عبارت در زبان دیگر مؤدبانه تلقی نگردد.

موافقت و مخالفت کردن حتماً از طریق تولید عبارت‌ها یا پاره‌گفتارهای زبانی بروز داده نمی‌شود، بلکه می‌توان از طرق غیرزبانی همچون تکان دادن سر، حالت

---

۱. Rees-Miller

صورت، لبخند... نیز به موافقت یا مخالفت اشاره کرد ( Bousmails, Mehu, & Pantic, 2013). این موضوع نیز خود در فرهنگ‌های مختلف به طرق متفاوت نشان داده می‌شود. اما با اختراع کامپیوتر، تعاملات زبانی شکل جدیدی به خود گرفت و اتاق‌های گفتگوی اینترنتی، محافل بحث و تبادل نظر، شبکه‌های اجتماعی، ... به وجود آمدند. در نتیجه، مطالعات کنش‌های گفتاری در فضای مجازی نیز به تدریج شکل گرفت. در این میان، کنش‌های گفتاری موافقت و مخالفت کردن در تعاملات فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی نیز از جمله کنش‌های گفتاری مورد مطالعه بوده است. این پژوهش‌ها به نکاتی همچون فرهنگ، موضوع مکالمه، جامعه هدف، مخاطب، جنسیت، هدف و... به عنوان عوامل تعیین‌کننده تفاوت در استفاده از راهبردها اشاره کرده‌اند (Baym, 1996; Bolander, 2012; Yin, Thomas, Narang & Paris, 2012)

بدون شک، یکی از مهم‌ترین شبکه‌های اجتماعی حال حاضر در دنیا، فیس‌بوک است. به گفته لویز و گارناسیا<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) مطالعه فیس‌بوک مانند مطالعه فرهنگ (ها) است و کوچک‌ترین تغییرات در نگرش و نظرات افراد را می‌توان از طریق مطالعه فیس‌بوک متوجه شد. اما باین وجود، پژوهش‌های انگشت‌شماری به مطالعه کلامی و جنبه‌های زبان‌شناختی فیس‌بوک پرداخته‌اند. کوشین و کیچنر<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) به توصیف و تجزیه کلام فیس‌بوک از منظر سیاسی پرداختند و رمبه<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) رویکردی انتقادی به پیام‌های افراد در فیس‌بوک داشت. هولتگریوز<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) به بررسی چگونگی بهره‌گیری از ابزارهای زبانی توسط هر مشترک فیس‌بوک پرداخت. با وجود چنین مطالعاتی، حوزه‌ای که در مطالعات زبان‌شناسی و نیز علوم ارتباطات مغفول مانده است، بررسی کنش‌های گفتاری مورد استفاده در فیس‌بوک است. می‌توان ادعا کرد که گستره وسیعی از کنش‌های

---

۱. López & Guarnaccia

۲. Kushin & Kitchener

۳. Rambe

۴. Holtgraves



بررسی مقابله‌ای راهبردهای تولید کنش‌های گفتاری ... ۱۴۷

گفتاری و راهبردهای آن‌ها در تعاملات و مراودات افراد از طریق فیس‌بوک به‌کاربرده می‌شود. پس، هدف این پژوهش بررسی و مقایسه راهبردهای مورد استفاده فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان در هنگام موافقت‌کردن یا مخالفت کردن در کامنت‌های فیس‌بوک<sup>۱</sup> می‌باشد.

### سؤالات پژوهش

۱. فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان از چه راهبردهایی برای بیان هر یک از کنش‌های گفتاری موافقت و مخالفت در کامنت‌های فیس‌بوک استفاده می‌کنند؟
۲. آیا بین فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان در استفاده از راهبردهای هر یک از کنش گفتاری موافقت و مخالفت در کامنت‌های فیس‌بوک تفاوت معناداری وجود دارد؟
۳. فارسی‌زبان و انگلیسی‌زبان، چگونه احساسات خود را در هنگام تولید هر یک از کنش‌های گفتاری موافقت و مخالفت از طریق کامنت‌های فیس‌بوک بیان می‌کنند؟
۴. آیا بین فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان در استفاده از راهبردهای بیان احساسات همزمان با تولید کنش‌های گفتاری موافقت و مخالفت در کامنت‌های فیس‌بوک تفاوت معناداری وجود دارد؟

### روش پژوهش

#### پیکره پژوهش

پیکره مورد بررسی در این مطالعه از ۱۱۹۶ کامنت (۵۹۶ کامنت انگلیسی‌زبانان و ۵۹۶ کامنت فارسی‌زبانان) مردان و زنان در فیس‌بوک در طی سال‌های ۲۰۱۴ تا ۲۰۱۵ جمع‌آوری شده است. این کامنت‌ها از کامنت‌های در دسترس که در بردارنده دو کنش

---

۱. Facebook comments

گفتاری موافقت و مخالفت کردن بودند انتخاب شدند، اما درعین حال سعی شد که تعداد کامنت‌ها در هر دو زبان یکسان باشد. از هر ۵۹۶ کامنت در هر زبان، ۳۰۶ کامنت نشان‌دهنده موافقت بود و ۲۹۰ کامنت کنش گفتاری مخالفت کردن را نشان می‌داد. دلیل بیشتر بودن کامنت‌های کنش گفتاری موافقت کردن این بود که کنش گفتاری موافقت کردن در حالت کلی در بیشتر زبان‌ها کاربرد بیشتری دارد. هرکدام از این تعداد کامنت‌های موافقت و مخالفت نیز به‌طور مساوی از مردان و زنان جمع‌آوری شد. (کنش گفتاری موافقت کردن: ۱۵۸ مرد و ۱۵۸ زن در هر زبان؛ کنش گفتاری مخالفت کردن: ۱۴۵ مرد و ۱۴۵ زن در هر زبان). پیکره موردنظر متشکل از ۲۰۲۳۲ کلمه بود و به‌طور متوسط هر یک از کامنت‌ها ۸ کلمه در برداشت. از نظر موضوعی نیز کامنت‌های جمع‌آوری شده دربردارنده موضوعات متعدد و مختلف اجتماعی، علمی، سیاسی، ... بودند.

### چارچوب تحلیلی پژوهش

چارچوب تحلیل راهبردهای مخالفت از پومرانتز<sup>۱</sup> (۱۹۸۴)، براون و لوینسون<sup>۲</sup> (۱۹۸۷)، ریس میلر<sup>۳</sup> (۲۰۰۰)، لنگلوتز و لوچر<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) اقتباس شد. این چارچوب متشکل از ۱۳ مؤلفه می‌باشد که بدین شرح است: ۱. استفاده از کلمات یا صداهایی که درنگ و تأمل را نشان می‌دهند، مانند: آها، اووم، خوب، مطمئن نیستم، ... این کلمات یا صداها در واقع به‌عنوان مقدمه بیان مخالفت استفاده می‌شوند؛ ۲. استفاده از عباراتی که موافقت تقریبی را نشان می‌دهند اما بلافاصله عبارت، پاره‌گفتار یا جمله‌ای که مخالفت را می‌رساند استفاده می‌شود، مانند: به خرید رفتن خوب است، اما شلوغی بازار را

---

۱. Pomerantz

۲. Brown & Levinson

۳. Rees-Miller

۴. Locher

نمی‌توانم تحمل کنم؛ ۳. استفاده از کلمه «اما» بعد از عباراتی که موافقت خیلی کمتری را نشان می‌دهند (اغلب به دلایل شخصی)، مانند: ایده بدی نیست ولی برای تفریح مکان‌های بهتری نیز هست؛ ۴. بیان دلایل احساسی، عاطفی یا شخصی، مانند: شهرها من را افسرده می‌کنند؛ ۵. استفاده از افعال وجهی که احتمال و عدم قطعیت را نشان می‌دهند، مانند: ممکن است آن غذا را دوست داشته باشم؛ ۶. استفاده از کلمه‌ها یا عبارت‌هایی که مطلبی را به شوخی و بذله‌گویی می‌رساند، مانند: اگر تو شلوغی خیابان و کیف‌ها را دوست داری، بله، حتماً با شما می‌آیم خرید امروز؛ ۷. اعتراض کردن در قالب سؤال، مانند: آیا واقعاً می‌خواهی بروی؟؛ ۸. به صورت غیرمستقیم مسئولیت را به گردن کسی دیگر انداختن و یا از تصمیم‌ها یا روش افراد دیگر سخن گفتن، مانند: بعضی از مردم این کار را نمی‌کنند؛ ۹. تکرار کردن حرف طرف مقابل به صورت سؤالی، مانند: ... «بهترین وقت برای خرید؟»؛ ۱۰. درخواست توضیح بیشتر از طرف مقابل، مانند: منظور شما این است که آنجا بهترین جا برای زندگی است؟ چطور؟؛ ۱۱. استفاده از متعادل‌کننده‌ها قبل از عبارات صریح مخالفت، مانند: من فکر می‌کنم که ...، به نظرم می‌رسد که ...؛ ۱۲. اعلام صریح و مستقیم مخالفت، مانند: من مخالفم؛ ۱۳. اعلام مخالفت با شدت، مانند: مسخره است، من به شدت مخالفم. البته، در کنار این چارچوب، راهبردهایی که در هیچ‌کدام از این طبقه‌ها جا نمی‌گرفت نیز اقتباس و به دسته‌بندی یادشده اضافه شد. اما، با توجه به نبود چارچوب و مدلی از پیش تعیین شده در خصوص تقسیم‌بندی راهبردهای موافقت، در این پژوهش، راهبردهای موافقت از طریق تجزیه و تحلیل پیکره و به صورت اکتشافی به دست آمد و مورد استفاده قرار گرفت.

برای تحلیل راهبردهای بیان احساسات حین موافقت و مخالفت در کامنت‌های فیس‌بوک، از مدل لنگلوتز و لوچر<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) استفاده شد. این مدل متشکل از ۷ مورد است که به صورت زبانی و گرافیکی، بیان احساسات در فضای مجازی را نشان می‌دهد:

۱. استفاده از کلمات، مانند: من امروز خوشحالم؛ ۲. استفاده از علائم تعجب، مانند: چه کسی قراره بیاد؟!!!! ۳. استفاده از تشدیدکننده‌ها (پررنگ‌تر کردن حروف، درشت‌تر کردن قلم، تکرار برخی حروف در یک کلمه، ...)، مانند: اووووووهههه، چرااااااا؟ دوست ندارم؛ ۴. نگارش صداها یا کلماتی که واکنش‌های احساسی را نشان می‌دهند، مانند: هاها، هه هه، هرهر ...؛ ۵. استفاده از شکلک‌ها، مانند 😊؛ ۶. استفاده از حروف ندا یا صوت‌ها، مانند: اوه، ...؛ ۷. استفاده از کلماتی که بار عاطفی دارند، مانند: وحشتناک، مضمئزکننده، ....

### روش جمع‌آوری داده‌ها

ابتدا، پیکره مورد مطالعه از فیس‌بوک جمع‌آوری شد. جمع‌آوری این پیکره چند ماه به طول انجامید و برای این کار از پست‌هایی استفاده شد که کامنت‌دهندگان آن‌ها زبان مادری فارسی یا انگلیسی داشتند. در ابتدای پژوهش از زبان مادری افراد از طریق ارتباط با خود آن‌ها اطمینان حاصل شد و اجازه لازم جهت استفاده از مطالب فیس‌بوک آن‌ها گرفته شد. ۳۰۶ کامنت برای راهبردهای موافقت در نظر گرفته شد که ۱۵۸ کامنت توسط مردان و ۱۵۸ کامنت توسط زنان در هر زبان (انگلیسی و فارسی) تولید شده بود. سپس، از پیکره انتخاب شده برای راهبردهای موافقت، ۴۳۸ مثال در زبان انگلیسی و ۴۳۹ مثال در زبان فارسی استخراج شد. اما پیکره مورداستفاده جهت بررسی راهبردهای مخالفت شامل ۲۹۰ کامنت بود که ۱۴۵ کامنت توسط مردان و ۱۴۵ کامنت توسط زنان در هر زبان استفاده شده بود. سپس، با توجه به راهبردهای مخالفت، ۱۱۹۲ مثال

---

۱. Langlotz & Locher

مخالفت در زبان انگلیسی و ۴۴۲ مثال در زبان فارسی استخراج شد. این پیکره از گروه‌های مختلف اجتماعی جمع‌آوری شد و موضوع‌های مورد بحث آن مسائلی همچون اعتیاد، بشردوست بودن، صداقت، ازدواج، طلاق، سفر، خیانت، گناه، مذهب، سیاست، و ... بود.

## نتایج

### بررسی سؤال اول پژوهش

برای پاسخ به سؤال اول پژوهش، راهبردهای موافقت از طریق تحلیل و کدگذاری به دست آمد اما برای تشخیص کنش گفتاری مخالفت کردن و راهبردهای آن از چارچوب بالا استفاده شد. همچنین، پیکره مورد بررسی با توجه به جنسیت برچسب‌گذاری شد تا بتوان راهبردهای موافقت و مخالفت استفاده شده توسط مردان و زنان فارسی و انگلیسی‌زبان را مشخص و تحلیل کرد. جدول ۱ راهبردهای استفاده شده توسط انگلیسی‌زبانان جهت بیان موافقت در کامنت‌های فیس‌بوک را نشان می‌دهد. همان‌طور که دیده می‌شود، راهبردهای موافقت که در میان انگلیسی‌زبانان بسامد بیشتری داشتند عبارت‌اند از: «کلمات موافقت»، «تجربه شخصی» و «تعریف». اما، راهبردهایی که از بسامد کمتری برخوردار بودند شامل «مخالفت با مخالفت»، «قدردانی»، «دلیل آوردن»، «نقل قول» و «آمار» بودند.

جدول ۱- راهبردهای موافقت استفاده شده توسط انگلیسی‌زبانان در کامنت‌های فیس‌بوک

راهبرد	مثال	زن	مرد	مجموع
کلمات موافقت	Yes, Yup, Yep, Yeah, Truth, Real, No doubt	۶۱	۲۷	۸۸
فعل موافقت	Agree, Should, Couldn't disagree, Having same thoughts, Verified	۸	۶	۱۴
صفت موافقت	True words, Well said, Excellent, Good point, Great post, Nice job, Fantastic, Interesting	۱۳	۱۳	۲۶

			... comments	
۴۰	۱۳	۲۷	I am a truly grateful recovering addict!, I remember a day....., I have been with my .....husband for 13 years and	تجربه شخصی
۳۵	۲۲	۱۳	What a brilliant idea!, Great job!, I appreciate your words, Very well said, I like the picture/idea, I love this, It is a wonderful idea	تحسین
۳۳	۱۲	۲۱	Just keep trying...., Listen quietly and carefully....., Do not marry this man!, Let's fee our own people first	پیشنهاد
۱۸	۴	۱۴	Hell yes, yes, yes .....That is True, True, True, Sue Zawisza is right: men are VISUAL creatures	تکرار جهت تأیید و تأکید
۵	۳	۲	The only wedge that should be in your marriage (is potato, cheese, pie, wedges (hahahah	بذله‌گویی
۲۶	۱۴	۱۲	You know the law will not let that happen, I will try that, Half of Africans will be fed by this amount	پیش‌بینی
۹	۳	۶	I would love to see that as a real low, I am hoping when we move, we will be able to set something up like this	آرزو کردن
۱	۰	۱	!Thanks u for your suggestion	سپاسگزاری
۴	۴	۰	Where could I found something like that?, What are its characteristics	درخواست اطلاعات
۲۲	۴	۱۸	Pray and Trust in God., God knows, The Good Lord, In Jesus name, OMG, Amen	اظهار نظر مذهبی
۹	۱	۸	Ritalin is a train wreck just like Methadone., Browsing craigslist is like browsing the buffet., Sounds like a creeper to me	تشبیه
۲۱	۹	۱۲	Most definitely, very, so true, totally right, hell yes, very very true	تشدیدکننده
۵	۳	۲	I will keep king kong in the Truck!, Some women blow my mind!, You hit the nail directly in the head	اصطلاح/قید
۹	۳	۶	Should, can, would,will	افعال وجهی
۱	۰	۱	I couldn't disagree with disagreeing this post any more	مخالفت با مخالفت

بررسی مقابله‌ای راهبردهای تولید کنش‌های گفتاری ... ۱۵۳

۱۱	۳	۸	If you are happy with your hobby,..... As long as it works, I will continue	جملات شرطی
۱۶	۷	۹	People can hear what I am thinking., Legal immigration tells us you come here to help	ارائه توضیح
۲	۲	۰	Statistically he is tight: 56%	استفاده از آمار
۲۷	۱۵	۱۲	That is a good thing because they don't taste like one either., The original reason for shutting down government offices and schools on December 25 was to celebrate the Christian holiday	دلیل آوردن
۱	۰	۱	.....,Everywhere in Japan	ارائه سند
۱	۰	۱	Colossians: 3:19: "husbands, love your wives and "do not be bitter toward them	نقل قول
۴۳۸	۱۸۰	۲۵۸	مجموع	

جدول ۲ راهبردهای موافقت‌کردن استفاده شده توسط فارسی‌زبانان را نشان می‌دهد. در بررسی راهبردهای موافقت استفاده شده توسط فارسی‌زبانان، پرکاربردترین راهبردها شامل «بذله‌گویی»، «کلمات و صفات موافقت»، و «بیان تجربه شخصی» بود. کم‌استفاده‌ترین راهبردهای موافقت استخراج شده از فارسی‌زبانان «فعل کمکی»، «پیش‌بینی»، «تکرار جهت تأیید و تأکید»، و «آمار» بود. همچنین مشخص شد که فارسی‌زبانان از راهبردی به نام «استفاده از اشعار» بهره بردند که در میان انگلیسی‌زبانان وجود نداشت.

جدول ۲- راهبردهای موافقت استفاده شده توسط فارسی‌زبانان در کامنت‌های فیس‌بوک

مجموع	مرد	زن	مثال	
۳۸	۱۵	۲۳	بله. همینه. درسته	کلمات موافقت
۱۲	۶	۶	راست میگن. قبول دارم. موافقم.	فعل موافقت
۵۹	۱۵	۸	خیلی خوبه. قشنگ است. زیبا. منطقی. جالب	صفت موافقت
۳۶	۱۵	۲۱	دیروز تو خبرها خوندم که...	تجربه شخصی
۲۷	۱۲	۱۵	احسنت. خیلی باحال بود. عالی بود	تحسین

۱۰	۶	۴	باید از نسل‌های جدید شروع به پرورش ادب و احترام کرد	پیشنهاد
۶	۵	۱	بی‌فرهنگی بی‌فرهنگی. واقعاً واقعاً واقعاً	تکرار برای تأیید و تأکید
۶۰	۳۸	۲۲	یا...! منم قبلاً رو لپم از این چاله‌ها داشتم ولی شهرداری اومد پرش کرد.	بذله‌گویی
۵	۱	۴	خیلی موافقم و اجرایش هم خواهم کرد.	پیش‌بینی
۱۵	۴	۱۱	امید آنکه این موضوع از بحث موردی خارج و در مقیاس کلی بحث شود.	آرزو
۷	۴	۳	کمال تشکر را دارم	سپاسگزاری کردن
۲۵	۱۵	۱۰	منظر تون و متوجه نشدم یعنی چی؟	درخواست اطلاعات
۲۳	۱۰	۱۳	یا الرحمن الرحیم. یا علی. ماشاالله. خدای من.	اظهارنظرهای مذهبی
۱۳	۸	۵	شده مثل خرس. این جای خوشحالی است که مردم ما نیز می‌اندیشند و در یک قالب یخ نمی‌زنند.	تشبیه
۱۳	۵	۸	واقعاً. دقیقاً. بسیار	تشدیدکننده
۱۰	۶	۴	ادعایشان گوش فلک را کر کرده. شتر دیدی ندیدی. کلاه قاضی کردن. از ماست که بر ماست. بهش ساخته. برا خودمون نوشابه باز می‌کنیم. کار از کار گذشته	اصطلاح/قید
۳	۲	۱	شاید. احتمالاً. ممکن است	افعال و جهی
۰	۰	۰	-----	مخالفت با مخالفت
۱۱	۴	۷	اگر آمار مورداطمینانی باشد.	جملات شرطی
۲۱	۱۱	۱۰	البته میشه از یه طرف دیگه هم بهش نگاه کرد. مدرنیته یه فرهنگه نه ابزار و وسایل و برج و اتوبان و طبقه	ارائه توضیح
۴	۲	۲	سه‌چهارم فرانسوی‌ها. ۱۰٪	استفاده از آمار
۲۰	۱۲	۸	به خاطر این که عصب‌های اون ناحیه به‌اصطلاح فلج شدن و کار نمی‌کنن.	دلیل آوردن



۱۱	۱۰	۱	دقیقاً همین طوره، این جمله در قرآن کریم آمده.	ارائه سند
۸	۵	۳	به قول بودیاز، طبق قوانین مطبوعاتی فرانسه	نقل قول کردن
۲	۲	۰	ما سینمای بی پناهی بی پناهی... ما بغض با این جماعت فکاهی	استفاده از شعر
۴۳۹	۲۴۹	۱۹۰	مجموع	

همان‌طور که در جدول ۳ دیده می‌شود، پرکاربردترین راهبردهای استفاده شده توسط انگلیسی‌زبانان در حال مخالفت، «ارائه دلایل احساسی یا شخصی»، «مخالفت مطلق و شدید»، «مخالفت جزئی»، و «استفاده از افعال وجهی» است، اما کم‌بسامدترین راهبردهای مخالفت در میان انگلیسی‌زبانان «پیش‌بینی»، «استفاده از شرطی‌ها» و «بیان تجربه شخصی» بود.

جدول ۳- راهبردهای مخالفت استفاده شده توسط انگلیسی‌زبانان در کامنت‌های فیس‌بوک

مجموع	مرد	زن	مثال	راهبرد
۱۵	۶	۹	Uhum, Oh, Well, Hey, Duh	استفاده از کلمات درنگ
۵۹	۱۶	۴۳	Although I love this post, there are grey areas I would do it if only it was that easy Want one so much but cannot afford	استفاده از موافقت تقریبی
۹۲	۴۳	۴۹	No because I am claustrophobic Because in my book it is cheating	ارائه دلایل شخصی یا احساسی
۵۴	۲۲	۳۲	Would, Could, Should, May, Might, Can	استفاده از افعال وجهی
۲۱	۹	۱۲	If you haven't received the gift of depression, maybe Ritalin is what you need to get there if you don't die first	بذله گویی
۳۰	۱۱	۱۹	If we love our life should we never leave where we are? What difference does it make	بیان اعتراض با سؤال

۳۴	۱۸	۱۶	.....As the Supreme Court ruled in John Adams wrote in his treatise on the ".....constitution: "The United States It was not found in secular roots	تغییر مسئولیت با استفاده از نقل قول یا فعل مجهول
۱۲	۷	۵	?Freedom from religion ?More fertile	استفاده از تکرار به صورت سؤال
۳۱	۱۷	۱۴	What if your mate abuse you how do you ?work that out ?Why can't then put them in a church	درخواست توضیح بیشتر
۱۷	۵	۱۲	I don't think it is truly cheating I guess....., I learned that....., I believe .....that	استفاده از متعادل‌کننده‌ها
۶۰	۲۰	۴۰	.You can't work it out. No, he is not true I didn't say anymore was insecure	مخالفت صریح
۱۵	۷	۸	No, not	استفاده از کلمات مخالفت
۳	۲	۱	Don't agree, not acceptable, Disagree	استفاده از فعل‌های مخالفت
۱۶	۱۰	۶	Wrong, Nasty, Disgusting, Absurd, Awesome, Ridiculous, Never	استفاده از صفات یا قیده‌های مخالفت
۵	۱	۴	Very wrong, Totally inappropriate, Incredibly Misinformed, Big NO	استفاده از تشدیدکننده‌ها
۳۱	۲۳	۱۸	'What a stupid thing to say Ridiculous and stereotypical comment Killer doctors: "take more drugs to stop "taking drugs	مخالفت شدید
۴۳	۲۷	۱۶	.We need working bodies to fund SSI Better to be the bigger person than a bitter person	پیشنهاد کردن
۲۹	۱۷	۱۲	Loving your life has nothing to do with having an adventure. Addiction is a disease ..... which	توضیح دادن
۷	۱	۶	Give them amnesty and you will create an unending river of illegals Sponheim is running for president in 2016	پیش‌بینی کردن
۲۷	۱۵	۱۲	Bullshit, Hell, Damn	استفاده از ناسزا
۷	۳	۴	I'm sorry Unfortunately those are hard to come by these days and I understand this. Too	ابراز تأسف

بررسی مقابله‌ای راهبردهای تولید کنش‌های گفتاری ... ۱۵۷

			....late	
۱۰	۶	۴	God, God is the answer, God has my back, good lord, God will not let you down	استفاده از عبارات‌های مذهبی
۱۵	۳	۱۲	With my recent surgery I find my hobby and I are even closer. I have taken a spiritual approach myself	صحبت در مورد تجربه‌های شخصی
۶	۰	۶	Addiction is like dying slowly	تشبیه
۴۲	۱۸	۲۴	As long as he is only looking for the amusement no it is not cheating	استفاده از جملات شرطی
۱۵	۴	۱۱	Goals crack me up! Don't fool yourself He is greasing the wheels before he gets going. Throwing a shot in the Dark	استفاده از اصطلاح
۱۱۹۲	۶۰۸	۵۸۴	مجموع	

راهبردهای مخالفت استفاده شده توسط فارسی‌زبانان در جدول ۴ آمده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، پرکاربردترین راهبردهای مخالفت توسط فارسی‌زبانان «نشانه‌های تأسف»، «زبان توهین آمیز/فحش»، و «اعتراض در نقش سؤال» و کم‌بسامدترین موارد «پیش‌بینی»، «استفاده از شرطی‌ها»، و «بیان تجربیات شخصی» می‌باشد.

جدول ۴- راهبردهای مخالفت استفاده شده توسط فارسی‌زبانان در کامنت‌های فیس‌بوک

مجموع	مرد	زن	مثال	راهبرد
۰	۰	۰	-----	استفاده از کلمات درنگ
۱۵	۹	۶	آقا مجتبی حرف شما را قبول دارم و با قسمتیش مخالف هستم.	استفاده از موافقت تقریبی
۲۳	۱۳	۱۰	به نظر من خانوما باید چند بار بتونن ازدواج کنن.	ارائه دلایل احساسی یا شخصی
۳۰	۱۲	۱۸	احتمالاً. ممکنه	استفاده از افعال وجهی
۲۶	۲۰	۶	یه هزار سال دیگه وقتی فسیل ما کشف بشه.	بذله گویی
۳۴	۲۳	۱۱	چیکار دارین به مردم آخه؟	بیان شکایت از طریق سؤال
۵	۴	۱	میگن وقتی می‌خوای درباره راه رفتن کسی	تغییر مسئولیت از طریق

			قضاوت کنی با کفشای اون راه برو.	نقل قول یا فعل مجهول
۱	۱	۰	چرا حرام اعلام نمی کنن واقعاً؟	استفاده از تکرار به صورت سؤال
۲۸	۱۰	۱۸	اصلاً هدف همچین کاری چی بود؟ میشه منبع این مطلب و بگید؟	درخواست توضیح
۳۱	۱۴	۱۷	مینا جان مستدل و مستند صحبت کنید لطفاً	استفاده از متعادل‌کننده‌ها
۱۸	۵	۱۳	به نظر من اصلاً زیبا نیست.	مخالفت صریح
۹	۶	۳	نه. خیر	استفاده از کلمات مخالفت
۷	۵	۲	این شکلی نیست.	استفاده از فعل‌های مخالفت
۱۵	۵	۱۰	دل بی رحم، مسخره. بی مفهوم. وقیح	استفاده از صفات یا قید مخالفت
۸	۴	۴	واقعاً. خیلی. فقط	استفاده از تشدیدکننده‌ها
۲۱	۱۸	۳	از هیكلت خجالت بکش.	مخالفت شدید
۱۶	۱۰	۶	اول با یه پزشک مشورت کنین بعد بگین.	پیشنهاد کردن
۱۸	۱۱	۷	آگه منفعتی توش بود حتماً این کارو می کردند.	توضیح دادن
۵	۴	۱	عاقبت خوشی متصور نیستم.	پیش‌بینی کردن
۴۲	۳۳	۹	احمق. بی شعور. عوضی	استفاده از ناسزا
۴۹	۱۵	۳۴	متأسفانه. با تأسف فراوان.. آخی. حیف. بیچاره	استفاده از نشانه تأسف
۱۵	۷	۸	به خدا. انشالله. خداییش. مرگ. عذاب قبر.	استفاده از عبارات‌های مذهبی
۵	۱	۴	من خودم ۵۰ کیلو بودم به خاطر کم‌کاری تیروئید الان به ۸۵ کیلو رسیدم.	صحبت در مورد تجربه‌های شخصی
۶	۱	۵	واقعاً مثل حیوونن	تشبیه
۵	۲	۳	اگر زیاد مشتاق هستید در این رابطه جستجویی در یوتیوب بکنید.	استفاده از جملات شرطی
۱۰	۴	۶	گاه مال خودت نیس کاهدون که مال خودته. عیسی به دین خود موسی به دین خود ما رو سنه نه. کاسه	استفاده از اصطلاح

			داغ تر از آش. خلاق هر چه لایق
۴۴۲	۲۳۷	۲۰۵	مجموع

### بررسی سؤال دوم پژوهش

برای پاسخ‌گویی به سؤال دوم پژوهش، تست  $\chi^2$  دو انجام شد تا بتوان تفاوت بین فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان را به هنگام موافقت و مخالفت در کامنت‌های فیس‌بوک بررسی کرد. همان‌طور که در جدول ۵ نشان داده شده است، بین فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان در به‌کارگیری راهبردهای موافقت تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $p < .05$ ).

جدول ۵- آزمون  $\chi^2$  دو: تفاوت فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان در استفاده از راهبردهای موافقت

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	۱۶۰.۵۷	۲۴	۰.۰

در خصوص راهبردهای مخالفت نیز بین فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان تفاوت معنی‌داری مشاهده شد (جدول ۶).

جدول ۶- آزمون  $\chi^2$  دو: تفاوت فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان در استفاده از راهبردهای مخالفت

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	۱۷۶.۸۰	۲۱	۰.۰

### بررسی سؤال سوم پژوهش

برای پاسخ به سؤال سوم پژوهش، پیکره جمع‌آوری شده بر اساس مدل لنگلوتز و لوچر (۲۰۱۲)، تحلیل شد تا راهبردهای استفاده شده برای بیان احساسات در حین موافقت و مخالفت توسط مردان و زنان فارسی و انگلیسی‌زبان شناسایی شود. همان‌طور که در جدول ۷ آمده است، استفاده از علامت تعجب بیشترین راهبرد بیان احساسات در هنگام موافقت در میان انگلیسی‌زبانان بود در حالی که استفاده از شکلک و صورتک‌ها در هنگام موافقت بیشترین کاربرد را در میان فارسی‌زبانان داشت.

جدول ۷- بیان احساسات در حال موافقت کردن (انگلیسی‌زبانان)

مجموع	مرد	زن	مثال	راهبرد
۴۰	۱۲	۱۸	I'm so happy I am glad you realized that I will love it	بیان احساسات توسط کلمات
۴۸	۱۹	۲۹	For sure! True!!!!!! Amen!!!! That's !!what I say	علامت‌های تعجب
۱۲	۵	۷	IT IS WORKING FOR ME !BECAUSE I AM WORKING IT I put tones of RITALIN up my nose, Eeeeeeyup, Soooooo true true	تشدید کردن (درشت کردن قلم، تکرار برخی حروف، ...)
۱۶	۹	۷	HAHAHA! Yohahaha	بیان احساسات توسط اصوات
۱۶	۹	۷	),.:(,)))))::, lol	شکلک‌ها
۱۷	۶	۱۱	Oh, Oh yes, Wow that's Great!, Oh hell ye	اصوات
۱۳۹	۶۰	۷۹	مجموع	

جدول ۸: بیان احساسات در حال موافقت کردن (فارسی‌زبانان)

بررسی مقابله‌ای راهبردهای تولید کنش‌های گفتاری ... ۱۶۱

مجموع	مرد	زن	مثال	راهبرد
۹	۲	۷	لذت می‌برم. افتخار می‌کنم. خوشحالم	بیان احساسات توسط کلمات
۱۳	۵	۸	چرا کاری نمی‌کنند!!!! من شنیدم حرامه!!	علامت‌های تعجب
۲۱	۶	۱۵	بوووووووووومب. خعلی باحال بود.	تشدید کردن (درشت کردن قلم، تکرار برخی حروف، ...)
۶	۴	۲	هرهرهر. هاهها. خخخخ. هارهار خنده داغون.	بیان احساسات توسط اصوات
۸۷	۴۵	۴۲	(,.;:)))((	شکلک‌ها
۰	۰	۰		اصوات
۱۳۶	۶۲	۷۴	مجموع	

جداول ۹ و ۱۰ نشان‌دهنده راهبردهایی است که انگلیسی و فارسی‌زبانان جهت بیان احساساتشان در هنگام مخالفت به کار می‌برند. نتایج نشان داد که در هنگام بیان احساسات در مواقع مخالفت، «علامت تعجب»، «تشدید کردن»، و «صورتک‌ها» از پرکاربردترین راهبردهای استفاده شده توسط مردان و زنان می‌باشد.

جدول ۹- بیان احساسات در حال مخالفت کردن (انگلیسی‌زبانان)

مجموع	مرد	زن	مثال	راهبرد
۷	۱	۶	Then its business as usual hate! Hate! Hate! It's disgusting! I hate it	بیان احساسات توسط کلمات
۳۲	۱۳	۱۹	!Awesome!!!! What a joke	علامت تعجب
۳۵	۱۳	۲۲	There is NO CURE! The ILLEGALS are a DRAIN on all services., Of course=of coarse, Sooooo bad, Nooooo	تشدید کردن (درشت کردن قلم، تکرار برخی حروف، ...)
۱۳	۵	۸	HAHAHA	بیان احساسات از طریق اصوات
۱۴	۳	۱۱	Lol, ;_:(, )	شکلک
۸	۲	۶	Oh, Hey	اصوات
۱۰۹	۳۷	۷۲	مجموع	

جدول ۱۰- بیان احساسات در حال مخالفت کردن (فارسی‌زبانان)

مجموع	مرد	زن	مثال	راهبرد
۱۱	۳	۸	ما که شانس نداریم. حوصلم سر رفت.	بیان احساسات توسط کلمات
۱۹	۱۱	۸	حیف شد!! معلول خودتی و هفت جد و آبادت!!!	علامت تعجب
۱۳	۷	۴	ای خدا!!!!	تشدید کردن (درشت کردن قلم، تکرار برخی حروف، ...)
۵	۲	۳	هاهاها. هرهرهر. اههههههه	بیان احساسات از طریق اصوات
۴۴	۳۳	۱۱	(,;:)))))	شکلک‌ها
۴	۰	۴	اوه اوه ...	اصوات
۱۱۷	۵۶	۶۱	مجموع	

### بررسی سؤال چهارم پژوهش

برای پاسخ‌گویی به چهارمین سؤال این پژوهش، از تست خی ۲ استفاده شد تا بتوان تفاوت‌های احتمالی بین گویشوران دو زبان در نحوه بیان احساسات در هنگام موافقت یا مخالفت را بررسی کرد. همان‌طور که در جدول ۱۱ آمده است، تفاوت معنی‌داری بین فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان در خصوص راهبردهای بیان احساساتشان در هنگام موافقت کردن در کامنت‌های فیس‌بوک وجود دارد.

جدول ۱۱- آزمون خی دو: مقایسه راهبردهای بیان احساسات فارسی و انگلیسی‌زبانان در

#### هنگام موافقت

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	۱۰۴.۳۱	۵	۰.۰



بررسی مقابله‌ای راهبردهای تولید کنش‌های گفتاری ... ۱۶۳

جدول ۱۲ نیز به مقایسه راهبردهای بیان احساسات فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان در هنگام مخالفت کردن می‌پردازد. همان‌طور که در این جدول آمده، تفاوت معنی‌داری بین دو زبان در خصوص راهبردهای بیان احساسات در هنگام مخالفت در کامنت‌های فیس‌بوک وجود دارد.

جدول ۱۲- مقایسه راهبردهای بیان احساسات فارسی و انگلیسی‌زبانان در هنگام مخالفت

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	۳۴.۴۹	۵	...

### بحث و نتیجه‌گیری

در این مطالعه مشخص شد که تفاوت معنی‌داری بین راهبردهایی که فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان از طریق آن موافقت و مخالفت خود را در فیس‌بوک مطرح می‌کنند وجود دارد. این تفاوت‌ها را می‌توان به دلایل مختلفی از جمله تفاوت‌های فرهنگی و نیز بافتی که در آن زبان استفاده می‌شود، در اینجا فضای مجازی، ربط داد. این نتایج و اثبات این تفاوت‌ها در راستای یافته‌های بلوم کالکا و اولشتین (۱۹۸۴) است که بر طبق آن زبان‌ها در سطح منظورشناسی باهم فرق می‌کنند. یافته‌های این پژوهش همچنین تأیید کرد که نوع کلامی که در شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌شود از دیدگاه منظورشناسی زبان با تعاملات روزمره متفاوت است و تعاملات فضای مجازی نیز برای خود دارای ساختار کلامی-منظورشناختی ویژه‌ای است که در برخی موارد ممکن است باعث عدم فهم متقابل و برداشت‌های اشتباه زبانی شود.

علاوه بر این، مشخص شد که در میان گویشوران هر دو زبان، زنان از راهبردهای بیشتری برای بیان موافقت و مخالفت استفاده می‌کنند. بر طبق گفته لیکاف<sup>۳</sup> (۱۹۷۵)، زبان زنان پر از مواردی مثل کاهنده‌ها<sup>۴</sup> و صفت‌های تأکیدی (بسیار زیبا، واقعاً خوشحال) است. یافته‌های این پژوهش در راستای مطالعه لیکاف است که در آن نشان می‌دهد زنان بیشتر از مردان از اصطلاحات کاهنده و صفت‌های تأکیدی استفاده می‌کنند. همچنین یافته‌های مطالعه حاضر در راستای مطالعه گیلر و دروندل<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) است از این لحاظ که در اینجا زنان نسبت به مردان بیشتر تمایل به موافقت داشتند و به‌ندرت از اختلافات شدید و موافقت جزئی استفاده می‌کردند. اما، یافته‌های مطالعه حاضر در تضاد با بخشی از مطالعه آن‌هاست از این منظر که زنان از درخواست بیشتری برای روشن شدن مطلب نسبت به مردان در هنگام مخالفت استفاده می‌کنند. همچنین، یافته‌های این مطالعه با یافته‌های کودوق (۲۰۱۲) تفاوت دارد؛ نتایج او نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین استفاده از راهبردها و متغیر جنسیت وجود ندارد اما این مطالعه نشان داد تفاوت‌های معنی‌داری هم در تعداد و هم در نوع راهبردهای استفاده شده توسط زنان و مردان فارسی و انگلیسی‌زبان در هنگام موافقت و مخالفت در نوع کلام به‌کاررفته در فضای مجازی وجود دارد.

یافته‌های این پژوهش با یافته‌های هرینگ<sup>۶</sup> (۱۹۹۴، ۱۹۹۶، ۱۹۹۸، ۲۰۰۱) هم‌راستا است؛ هرینگ نیز تفاوت‌های نظام‌مندی در سبک گفتمان مردان و زنان در روش‌های گفتاری کامپیوتری همزمان و غیر همزمان پیدا کرد. برای مثال، او متوجه شد که زنان احساساتشان را بیشتر بیان می‌کنند و در مورد تجربیاتشان بیشتر از مردان باهم صحبت می‌کنند. زنان از کاهنده‌ها و صفت‌ها استفاده کرده و از اختلاف‌های شدید

---

۳. Lakoff

۴. Hedges

۵. Guiller & Durndell

۶. Herring

می‌گیرند. از این رو، آن‌ها به‌عنوان افراد مؤدب در نظر گرفته می‌شوند، درحالی‌که مردان عادت به استفاده از طعنه، توهین، و شاید فحش دارند. مردان از ساختارهای خود ارتقایی استفاده کرده و در مخالفت‌ها، برای اثبات قدرتش از راهبردهای مخالفت شدید استفاده می‌کنند. بنابراین، شاید مردان نسبت به زنان گستاخ‌تر در نظر گرفته شوند. دیگر نکته مطالعه حاضر این بود که مشخص شد بعضی از فحش‌ها به‌عنوان تشدیدکننده عبارات موافقت استفاده می‌شوند. اکثر موارد مخالفت حاکی از آن‌اند که افراد یک‌روند ثابت در مخالفت دارند. این فرایند به‌صورت زیر است: مخالفت جزئی، مخالفت شدید، اختلاف مطلق.

همچنین، مشخص شد که احساسات مردان و زنان در کامنت‌ها در حین موافقت و مخالفت به‌صورت مختلفی بیان می‌شود. در تعاملات رودررو، به‌هنگام موافقت/مخالفت، احساسات توسط حالت چهره، زیر و بمی صدا، عرق کردن، سرخ شدن، و کلمات احساسی بیان می‌شود، اما در محیط‌های کامپیوتری، همه‌چیز از طریق زبان و شکل تایپ کردن منتقل می‌شود. همان‌طور که والتر، لوح، و گرانکا<sup>۷</sup> (۲۰۰۵) بیان می‌کنند، در محیط‌های کامپیوتری مثل چت کردن، ایمیل، و دیگر راه‌های ارتباطی کامپیوتری، ارتباط کلامی اولین کانال ارتباطی است و نشانه‌های کلامی در تعاملات کامپیوتری برای بیان احساسات مهم‌تر هستند. درحالی‌که این اهمیت در محیط‌های تعاملی رودررو کاهش پیدا می‌کند. همچنین، برچسب‌های احساس، مثل صورتک‌ها و شکلک‌ها در هنگام کامنت دادن به کمک کاربران می‌آیند. درنسر و هرینگ<sup>۸</sup> (۲۰۱۰) در مورد عملکرد شکلک‌ها<sup>۹</sup> به این نتیجه رسیدند که آن‌ها به‌عنوان نشانگرهای ارتباطی

---

۷. Walther, Loh, & Granka

۸. Dresner & Herring

۹. Emoticons

استفاده می‌شوند. بنابراین، استفاده از شکلک‌ها به‌عنوان نشانگرهای ارتباطی می‌تواند متن را به روش‌های مشابهی گسترش دهد.

در مطالعه حاضر مشخص شد که تفاوت‌های معنی‌داری در بیان احساسات هنگام موافقت و مخالفت در بین فارسی‌زبانان و انگلیسی‌زبانان وجود دارد. این پژوهش نشان داد که زنان، نسبت به مردان، در هنگام موافقت بیشتر از علامت‌های تعجب، تشدید (درشت کردن قلم، تکرار برخی حروف، ...) استفاده می‌کنند. مردان برای بیان این موارد، ترجیح به ابراز احساسات با کلمات و یا با استفاده از شکلک‌ها را دارند. برای بیان احساسات در هنگام مخالفت، زنان ترجیح می‌دهند که احساساتشان را بیشتر از مردان نشان دهند، مثلاً از طریق کلمات، علامت تعجب، تشدید، شکلک‌ها و اصوات. نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش می‌تواند متخصصان علوم ارتباطات و فضای مجازی و همچنین زبان‌شناسان و پژوهشگران حوزه منظورشناسی زبان را در شناخت بهتر ویژگی‌های زبانی-ارتباطی فضای مجازی یاری نماید.

## منابع

- Afghari, A. (2007). A sociopragmatic study of apology speech act realization patterns in Persian. *Speech Communication*, 49, 177-185.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- Baym, N. K. (1996). Agreements and disagreements in a computer-mediated discussion. *Research on Language and Social Interaction*, 29(4), 315-345.
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Request and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.

- Bolander, B. (2012). Disagreements and agreements in personal/diary blogs: A closer look at responsiveness. *Journal of Pragmatics*, 44(12), 1607-1622.
- Bousmails, K., Mehu, M., & Pantic, M. (2013). Towards the automatic detection of spontaneous agreement and disagreement based on nonverbal behavior: A survey of related cues, data bases and tools. *Image and Vision Computing*, 31, 203-221.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, D. (1985). *A dictionary of linguistics and phonetics* (2<sup>nd</sup> ed.): Oxford: Blackwell.
- Dresner, E., & Herring, S. C. (2010). Functions of the nonverbal in CMC: Emoticons and illocutionary force. *Communication Theory*, 20(3), 249-268.
- Guiller, J., & Durndell, A. (2006). I totally agree with you: Gender interactions in educational online discussion groups. *Journal of Computer Assisted Learning*, 22(5), 368-381.
- Herring, S. (1994, June). Gender differences in computer-mediated communication: Bringing familiar baggage to the new frontier. *Keynote Address at the American Library Association Annual Convention, Miami*.
- Herring, S. C. (Ed.) (1996). Computer-mediated communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives (pp. 81-106). Amsterdam: John Benjamins.
- Herring, S. C. (1998). Le style du courrier électronique: variabilité et changement. *Terminogramme*, 84-85, 9-16.

- Herring, S. C. (2001). Computer-mediated discourse. In D. Tannen, D. Schiffrin, & H. Hamilton (Eds.), *Handbook of discourse analysis* (pp. 612-634). Oxford: Blackwell.
- Holtgraves, T. M. (2001). *Language as social action: Social psychology and language use*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Kashkouli, Z., & Eslamirasekh, A. (2013). The effect of context-external factors on context-internal factors in apology perception: A case in Iranian context. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 70, 1590-1599.
- Koczogh, H. V. (2012). The effects of gender and social distance on the expression of verbal disagreement employed by Hungarian undergraduate students. Unpublished Doctoral Dissertation. University of Debercen.
- Kushin, M. J., & Kitchener, K. (2009). Getting political on social network sites: Exploring online political discourse on Facebook. *First Monday*, 14, 2-11.
- Lakoff, R. T. (1975). *Language and woman's place* (Vol. 56). New York, NY: Harper & Row.
- Langlotz, A., & Locher, M. A. (2012). Ways of communicating emotional stance in online disagreements. *Journal of Pragmatics*, 44(12), 1591-1606.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Locher, M. A. (2004). *Power and politeness in action: Disagreements in oral communication* (Vol. 12). Berlin: Walter de Gruyter.

- López, S. R., & Guarnaccia, P. J. (2000). Cultural psychopathology: Uncovering the social world of mental illness. *Annual Review of Psychology*, 51(1), 571-598.
- Mey, J. L. (2001). *Pragmatics: An introduction*. Oxford: Blackwell publishers.
- Nazir, B. (2012). Gender patterns on Facebook: A sociolinguistic perspective. *International Journal of Linguistics*, 4(3), 252-265.
- Nureddeen, F. A. (2008). Cross-cultural pragmatics: Apology strategies in Sudanese Arabic. *Journal of Pragmatics*, 40, 279-306.
- Pishghadam, R. (2011). Delving into speech act of suggestion: A case of Iranian EFL learners. *International Journal of Business and Social Science*, 2 (16), 152-160.
- Pomerantz, A. M. (1984). Giving a source or basis: The practice in conversation of telling how I know. *Journal of pragmatics*, 8(5), 607-625.
- Rambe, P. (2012). Critical discourse analysis of collaborative engagement in Facebook postings. *Australasian Journal of Educational Technology*, 28(2), 295-314.
- Rees-Miller, J. (2000). Power, severity, and context in disagreement. *Journal of Pragmatics*, 32(8), 1087-1111.
- Schauer, G. (2009). *Interlanguage pragmatic development: The study abroad context*. London: Continuum International Publishing Group.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language* (Vol. 626). Cambridge: Cambridge University Press.
- Shum, W., & Lee, C. (2013). (Im)politeness and disagreement in two Hong Kong Internet discussion forums. *Journal of Pragmatics*, 50(1), 52-83.