



## روش شناسی: مسائل انسانی تحقیق در علوم اجتماعی در ایران

پدیدآورنده (ها) : کتبی، مرتضی؛ سپهری، لیلا

علوم اجتماعی :: نشریه مطالعات جامعه شناختی :: دوره قدیم، پاییز ۱۳۴۷ - شماره ۱ (ISC)

صفحات : از ۶۴ تا ۷۹

آدرس ثابت : <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/94156>

تاریخ دانلود : ۱۴۰۲/۰۳/۰۲

مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور) جهت ارائه مجلات عرضه شده در پایگاه، مجوز لازم را از صاحبان مجلات، دریافت نموده است، بر این اساس همه حقوق مادی برآمده از ورود اطلاعات مقالات، مجلات و تألیفات موجود در پایگاه، متعلق به "مرکز نور" می باشد. بنابر این، هرگونه نشر و عرضه مقالات در قالب نوشتار و تصویر به صورت کاغذی و مانند آن، یا به صورت دیجیتالی که حاصل و بر گرفته از این پایگاه باشد، نیازمند کسب مجوز لازم، از صاحبان مجلات و مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور) می باشد و تخلف از آن موجب پیگرد قانونی است. به منظور کسب اطلاعات بیشتر به صفحه **قوانین و مقررات** استفاده از پایگاه مجلات تخصصی نور مراجعه فرمائید.



## عناوین مشابه

- روش علمی دکتر محمود بستانی(ره) در اسلامی کردن علوم انسانی( روانشناسی ، تربیت، جامعه شناسی، هنر، روش تحقیق، ادبیات)
- کتابشناسی موضوعی: کتابشناسی کتاب های روش تحقیق و مرجع شناسی در حوزه ی علوم انسانی
- گفتگوی اختصاصی با پروفسور باقر ساروخانی تطور روش شناسی علوم انسانی در ایران / روش کیفی، فرضیه و تعمیم پذیری دارد
- بررسی و نقد کتاب: آسیب شناسی نقادانه علوم انسانی و اجتماعی در ایران
- روش شناسی مطالعات دلالت پژوهی در علوم اجتماعی و انسانی: بنیان ها، تعاریف، اهمیت، رویکردها و مراحل اجرا
- معرفی و نقد کتاب فارسی: روش های تحقیق در علوم اجتماعی (نوشته مهدی ایران نژاد پاریزی)
- در جست و جوی کشفی نو از روش شناسی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی
- آسیب شناسی روش توسعه علوم انسانی در ایران
- روش شناسی نظریه پردازی در حوزه علوم انسانی؛ تاملی بر رویکرد دانشمندان اسلامی
- پیشگفتار؛ تاملی در اندیشه های جان لو پیرامون روش شناسی علوم انسانی رهیافتی به متافیزیک جدید در روش شناسی

مرتضی کتبی

با همکاری لیلا سپهری

## مسائل انسانی تحقیق در علوم اجتماعی در ایران

تحقیق علمی در کشور ما پدیده‌ای جوان و کم‌رشد است. پیچیدگی‌های فرهنگی و مسائل انسانی و روانی مردم، تطبیق روشهای غربی تحقیق را باوضع ایران دشوار می‌سازد و نیز موجب می‌شود که ابداع شیوه‌های ملی نیز به سختی انجام پذیرد. این امور محققین را در نیم راه تحقیق خسته و فرسوده می‌کند و از کوشش باز می‌دارد یا دچار سهل انگاری و ساده‌گیری خاصی می‌نماید که برای تحقیق علمی پسندیده نیست و با روح علم ناسازگار است. این مشکلات بیشتر بر سر راه محققینی است که در رشته‌های گوناگون علوم اجتماعی به تخصص می‌پردازند، زیرا در این رشته‌هاست که عوامل فرهنگی نقش بزرگی بازی می‌کنند و، به عبارت دیگر، عامل انسانی تحقیق جایز حد اکثر اهمیت است و می‌توان گفت که صحت و اعتبار تحقیق کاملاً بستگی به مهارت و روشن بینی محققین در برخورد با افرادی دارد که شناسایی و افکار و عقاید و مشکلاتشان موضوع تحقیق است.

در بحث روشهای تحقیق در علوم اجتماعی، تکنیکهای گردآوری اطلاعات را می‌توان به دودسته فعال و غیرفعال تقسیم نمود. تکنیکهای فعال عبارتند از آنهایی که مستلزم تماس مستقیم بین تحقیق کننده و تحقیق شونده هستند، مانند پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده مستقیم، تست، مباحثه گروهی، و غیره.

تکنیکهای غیر فعال آنهایی هستند که به کار بستن آنها تماس مستقیم بین طرفین را الزام آور نمی‌سازد، مانند نمونه‌گیری، جمع‌آوری اسناد و مدارک (آرشیو، و بیوگرافی و غیره) و پرسشنامه کتبی و حتی مشاهده غیرمستقیم.

اینها تکنیکهایی هستند که نه تنها در تحقیقات علمی، بلکه در تحقیقات اداری و حرفه‌ای نیز به صورت تطابق یافته‌ای رایج شده‌اند. بطور مثال، می‌توان گفت که از تکنیک مصاحبه

نه فقط عالم اجتماعی بلکه بازپرس و رئیس کارگزینی و روزنامه‌نگار و مددکار هم استفاده می‌کنند. البته مشکل اصلی در استعمال تکنیکهای فعال است که در آن تماس مستقیم با مردم لازم است، زیرا اگر به کاربرد آنها در جهت صحیح نباشد و از اصول اخلاقی و علمی عدول شود، زیانهای خواهد داشت و به سبب تماس خالی از اطمینان و اعتماد طرفین از اعتبار تحقیق به نحو قابل ملاحظه‌ای کاسته می‌شود و وقت و بودجه و نیرویی که در آن راه صرف شده است به هدر می‌رود و بعلاوه، به احتمال زیاد، خاطر تحقیق شونده از اینکه به حد و سرزوی تجاوز شده است، آزرده می‌گردد. از اینرو، پیوسته باید در تحقیق دواصل کلی را در نظر داشت.

۱. فریب ندادن تحقیق شونده؛

۲. مداخله نکردن در اعتقادات و احساسات و بر هم نزدن وضع موجود او.<sup>۱</sup>

اکنون باید ببینیم که، بطور کلی، با دیگری چگونه باید رفتار کرد؟ اثر فردی کنش و واکنش پرسشگر و پاسخگو روی تکنیک به کار رفته چیست؟ تصویری که مصاحبه شونده از مصاحبه کننده دارد و نقشهایی که خود در برابر او بازی می‌کند، کدامند؟ چگونه می‌توان یک نوع رابطه با همه افراد و چند نوع رابطه با یک فرد برقرار کرد؟

تعدادی از این مشکلات شناخته و حل شده‌اند و غده‌های نیز قابل پیش‌بینی هستند. در مورد مسائل انسانی تحقیق، علاوه بر معلومات نظری، تجربه علمی و شخصی نیز باید داشت. چگونگی استعمال هر تکنیک را عملاً باید آموخت، و آنها را با وضع و موقعیت مردی که تحقیق در میان آنان باید انجام گیرد، تطبیق داد.

تنوع فرهنگها و روحیات مانع ابداع دستورالعملهای یکنواخت و متحدالشکلی است که بتوانند ارزشهای چود را همه جا و همه گاه حفظ کنند و به سادگی تماس اطمینان دهنده و تمربخش را میسر سازند. وقایعی که در جریان سرشماری عمومی سال گذشته رخ داد شاهد خوبی بر این مدعاست. بعلاوه، پرسشگران و مصاحبه کنندگان مرکز آمار و مؤسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی دانشگاه تهران نیز می‌توانند مفصلاً از این مقوله سخن گویند.

اگر محتوی یک مصاحبه با پاسخ آزاد<sup>۲</sup> با شخص نامعینی، از هر دسته حرفه‌ای-اجتماعی

۱. گاهی پرسشگران و آمارگیران برای تسهیل کار خود و تماس با مردم از دادن هرگونه وعده و وعید و توضیحات غلوآمیز ابا نمی‌کنند و حتی به خود اجازه می‌دهند که در کار پاسخگو مداخله کنند و از هرگونه اظهار نظر پزشکی و علمی و اخلاقی خودداری نمی‌کنند و به اصطلاح خود، قصد اصلاح یا کمک به طرف را دارند.

۲. دو سال و نیم پیش در مؤسسه مذکور تحقیقات روانی-اجتماعی مفصلی را در مورد مسئله باروری شروع کردیم. در ابتدای امر و خیلی زود متوجه شدیم که تکنیک پرسشنامه در ایران در مرحله کنونی قادر نیست درکند و کاو مسائل روانی یا روانی-اجتماعی ما را یاری کند. از اینرو، از این بقیه پاورقی در صفحه بعد

و از هرمنطقه را تحلیل کنیم، صرف نظر از مضمون آن، به یک یا چند جریان رابطه میان پرسشگر و پاسخگو برمی خوریم. معمولاً جریان روابط حاوی نقشه‌هایی است که مصاحبه شونده در طول مصاحبه در برابر مصاحبه کننده بازی می کند و، به عبارت دیگر، شامل ماسک‌هایی است که اولی در برخورد بادوسی به چهره می زند. این نقشه‌ها را می توان به مدد داده‌های عینی و ذهنی متفاوت تشخیص داد.

داده‌های مذکور، از طرفی، شامل رفتارهایی هستند که مصاحبه شونده در طول مصاحبه و برحسب فرضیاتی که از حرفه و مقام و شخصیت مصاحبه کننده دارد، نشان می دهد، و از طرف دیگر، شامل ماسک زبانی و شکل بیان او در موقعیت مصاحبه است.

## رفتارها

مسلمترین، فوریت‌ترین و واضحترین رفتارهایی را که تحلیل کننده به سادگی می تواند دریابد، به سه نوع می توان تقسیم کرد.

### الف) نحوه شرکت

مصاحبه شونده ممکن است در مصاحبه شرکت مثبت و فعال داشته باشد و یا برعکس، با اکراه و خلاصه بیطرفانه و بطور منفی و خنثی و به صورت گزارش و تعریف و توصیف شرکت کند. نشانه‌هایی (indices) را که تحلیل کننده برای تشخیص ماهیت و نحوه شرکت مصاحبه شونده در مصاحبه دارد، می توان به دو مرحله تقسیم کرد.

### بقیه پاورقی از صفحه قبل

تکنیک روگرداندیم و دست به آزمایش تکنیک دیگری به نام مصاحبه با پاسخ آزاد زدیم. در این تکنیک، بدون استفاده از قلم و کاغذ، و به کمک ضبط صوتهای دستی گفت و گو با مردم را شروع کردیم. چون وجود قلم و کاغذ، در اینگونه تحقیقات خاطر مصاحبه شونده را به علل خاص روانی-تاریخی آزاده می سازد و تماس مداوم و بدون وقفه بین طرفین را نیز دچار اختلال می کند؛ چه مصاحبه شونده پس از دادن هر پاسخ ناچار است سکوت کند تا مصاحبه کننده مطالب را روی کاغذ بیاورد و در همین فاصله است که دگرگونیهای فکری عمدی و غیرعمدی در ذهن او پدید می آید و اعتمادش را متزلزل می کند.

در این صورت، بحث از حالت « درد دل»، که عالیترین تکنیک تحقیق در ایران به شمار می رود، خارج می شود. ضبط صوت در اینگونه تحقیقات امکان تماس دایمی بین دو طرف را بالا می برد (خصوصاً که وجود دستگاه به فاصله چند لحظه پس از شروع مصاحبه فراموش می شود. بشرطی که در میدان دید مصاحبه شونده نباشد). بعلاوه، از این طریق، تصاحب کامل عین گفتار و مطالب و ایده‌های مصاحبه شونده میسر می شود و حالات مختلف او در موقع ادای جملات و افکار، اعم از احساسات و هیجانات و سکوت و خنده و آه و غیره، به فهم بهتر و تحلیل صحیحتر مطالب وی کمک می کند.

۱. مرحله قبل از مصاحبه : در این مرحله عکس‌العمل‌های اولیه مصاحبه شونده، هنگامی که مصاحبه‌کننده هدف و شکل مصاحبه را برای او توضیح می‌دهد ، و همچنین برخورد اولیه و میزان پذیرش مصاحبه‌کننده و استقبال از او، نحوه تعیین قرار ملاقات و غیره مورد نظر است . این نشانه‌ها به خصوص در مصاحبه‌های شهری می‌تواند ملاک نحوه شرکت مصاحبه شونده باشند (چون انجام یک مصاحبه طولانی در شهر، خصوصاً اگر در شرایط خاصی، مثلاً، دور از فرزندان خانواده صورت پذیرد، مستلزم تعیین وقت و توضیح قبلی است) .

۲. مرحله مصاحبه : در این مرحله نحوه پذیرایی و چگونگی تعارفات معمول و نوع اطلاعاتی که مصاحبه شونده می‌دهد ، مطرح است. تحلیل‌کننده از همان ابتدای مصاحبه می‌تواند دریابد که پایان مصاحبه به کجا می‌انجامد و آیا مصاحبه‌کننده قبول کرده است یا نه . این نشانه‌ها در شهر و روستا هر دو می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد .

### ب) گرایشها (attitudes)

در اینجا منظور حالاتی است که مصاحبه شونده در پی ازود در طول مصاحبه به خود می‌گیرد. تحلیل‌کننده یا مصاحبه‌کننده خیلی زود درمی‌یابد که : آیا علاقه به مصاحبه وجود دارد یا نه؟ و اگر وجود دارد تا چه حد صمیمانه و تا چه پایه غیر صمیمانه است ؟ آیا مصاحبه شونده، چون ناچار تن به مصاحبه داده است ، اجباراً بازی با مصاحبه‌کننده را آغاز می‌کند ؟ آیا مصاحبه شونده انتظار بذل توجه و یاری و کمکی از مصاحبه‌کننده دارد؟ آیا، بالاخره ، به اشکال مختلف از دادن پاسخ صریح و رضایتبخش امتناع می‌کند؟

اگر این چهار گرایش مهم را ، که عبارتند از علاقه و اجبار و انتظار و امتناع ، به عنوان عوامل کلی تشکیل دهنده رفتار بپذیریم ، عوامل تشکیل دهنده جزئیتر و فرعیتری نیز در رفتار وجود دارند که به چهار عامل کلی مذکور اشکال مختلفی می‌دهند که با موقعیتهای مختلف مصاحبه ارتباط دارد. مثلاً، کسی که قصد دارد از دادن پاسخ امتناع ورزد ، عصبانی می‌شود، دومی موضوع را به شوخی برگزار می‌کند ، سومی به خود می‌پیچد و ناراحتی نشان می‌دهد ، و چهارمی با خونسردی و صراحت می‌گوید ، « آقا من برای سوال شما جوابی ندارم » ( عوامل فرعی عصبانیت ، شوخی ، ناراحتی ، و خونسردی به عامل اصلی امتناع مربوط می‌شوند و گرایش ظاهری و عملی (concret) وی را تشکیل می‌دهند . معمولاً از طریق همین گرایش ظاهریست که تحلیل‌کننده به گرایش کلی مصاحبه شونده دست می‌یابد . این گرایشهای ظاهری را در موارد مختلف می‌توان چنین دسته‌بندی کرد:

علاقه : خودپسندی ، پرمردعایی ، التفات ، همکاری دوستانه ، درخواست و التماس ، میل به اطلاع دادن ، احساس برتری .  
اجبار : خشم ، ناراحتی ، اظهار اطاعت و بندگی ، شرم و دستپاچگی ، حاضر به خدمتی و خوشامدگویی .

انتظار: نگرانی، ملاحظه کاری و احتیاط، بی‌علاقگی واقعی، بی‌علاقگی ظاهری، تمنا، خوشگذردستی.

امتناع: عصبانیت، شوخی و مزاح، ناراحتی، خونسردی.  
البته ممکن است ده‌ها گرایش فرعی دیگر در قالب رفتارهای کلی از طرف مصاحبه‌شوندگان در جریان مصاحبه نشان داده شود. به‌رحال این گرایشها هستند که به‌هریک از گرایشهای کلی معنی کامل و خاصی می‌بخشند.

#### پ) سلسله مراتب

مقایسه خود با دیگری یکی از عوامل اولیه رابطه بین افراد به‌شمار می‌آید. در مصاحبه‌های دو نفری این رابطه بستگی کامل به نظر مصاحبه‌شونده دارد. چون اصولاً مصاحبه‌کننده در جریان همه مصاحبه‌ها و با کلیه مصاحبه‌شوندگان رفتار بیطرفانه و واحدی دارد، مگر آنکه مصاحبه‌شونده وی را ناچار به تغییر رفتار نماید. در واقع، رابطه اجتماعی بین مصاحبه‌کننده و مصاحبه‌شونده تا حدود زیادی بستگی به‌وضع و نظر و برداشت مصاحبه‌شونده نسبت به موقعیت مصاحبه و به خصوص شخص مصاحبه‌کننده دارد. این‌وضع را می‌توان در چهار مورد چنین خلاصه کرد:

۱. مصاحبه‌شونده مصاحبه‌کننده را برتر از خویش می‌داند: در این صورت ممکنست وی را دانشمند یا محقق به حساب آورد. او را داور رفتار خویش فرض نماید. مأمور دولت و مالیات و غیره بداند.

۲. مصاحبه‌شونده مصاحبه‌کننده را پایینتر از خود می‌پندارد: در این صورت ممکنست او را نادان، ضعیف، جوان، بی‌تجربه، لامذهب، فضول و یا کسی که لیاقت مصاحبه با او را ندارد فرض نماید.

۳. مصاحبه‌شونده خود را با مصاحبه‌کننده متفاوت می‌بیند: احساس می‌کند که با او فرق دارد، آدم بیگانه و ناشناسی است. «او شهرست و من دهاتی» و از این قبیل. در اینجا دیگر موضوع برتری و یا پایینتری مطرح نمی‌شود، زیرا فاصله بین طرفین مصاحبه آنقدر زیاد است که این مفاهیم را از بین می‌برد.

۴. مصاحبه‌شونده خود را به مصاحبه‌کننده نزدیک احساس می‌کند. در عین حال که با او فرق دارد وی را بیگانه و ناشناس نمی‌پندارد. بین او و مصاحبه‌کننده یک‌نوع دوستی برقرار می‌شود. خود را به او می‌سپارد بدون آنکه خود را برتر یا پایینتر احساس نماید.<sup>۱</sup>

۱. به نظر نمی‌رسد که در فرهنگ امروزی بعضی طبقات، بطور کلی، و در جریان مصاحبه‌های تحقیقی، بالاخص، همسنگی و هم‌ارزشی نزد مردم مفهوم داشته باشد و مصداقی پیدا کند. تساوی بقیه پاورقی در صفحه بعد

## اشکال بیان

### الف) سطح بیان

تحقیقات روانی-اجتماعی چندساله اخیر در ایران به ما نشان داده است که محقق پیوسته با دو سطح بیان در اشخاص سروکار پیدا می کند .

بیان اول ، که عادتاً در ابتدای سخن و آغاز هر پرسش و پاسخ ظاهر می گردد ، بیانی است آراسته و نیکوکه از هیچ نظر اجتماعی و مذهبی و اخلاقی و غیره، اشکالی به وجود نمی آورد و گوینده را بیم آن نیست که مورد خطر و تهدید قرار گیرد . این بیان مختص بیگانگان و ناآشنایان است. این یک بیان ظاهری و قالبی است که می توان نام آن را بیان جبهه ای (expression frontale) گذاشت . بیان دوم، که بیان اصیل و فکر واقعی سخنگو است، بیانی است که در زندگی روزمره به کار می رود و زبان معتقدات گوینده است و جز محارم کسی آن را نمی شنود . این بیان را نیز می توان بیان اندیشیده یا واقعی (expression réfléchie) نام داد . این بیان جز اظهار آنچه که بدان عمل می شود نیست .

مثلاً، اگر شما از یک آدم ناشناس بپرسید که « پدر و مادر دلشان می خواهد بچه اولشان چه باشد ؟ دختر یا پسر ؟ »<sup>۱</sup> به شما جواب خواهد داد که « فرق نمی کند . هر دو خوبند . این دست خداست نه دست پدر و مادر . » و آنگاه اگر شما او را کاملاً تأیید کنید و سپس اضافه نمایید که « ولی پدر و مادر هم بالاخره سبلی دارند ؟ » به شما خواهد گفت ، « خوب . البته پسر چیز دیگریست . البته دلشان پسر می خواهد . »

به این ترتیب ، مصاحبه کننده دائماً در طول مصاحبه و در مورد بیشتر سؤالات با این دو سطح بیان - « فرقی نمی کند » و « البته پسر » - درگیر است و ناچار باید در کادر محدود تکنیک تحقیق نرسش زیادی به خرج دهد تا اعتماد مصاحبه شونده را ، که شرط اصلی اینگونه مصاحبه هاست ، جلب نماید .

از طرف دیگر ، ظهور سطح جبهه ای بیان در آغاز کلام و سپس سطح اندیشیده بیان در تعقیب آن شمای ( schéma ) کلاسیک و همیشگی گفت و شنود مصاحبه ایست ، ولی در مصاحبه شمای دیگر نیز به وجود می آید که بر حسب دفعات پیدایش این یا آن بیان و ترتیب

### بقیه پاورقی از صفحه قبل

حقوق و رعایت مساوات در روابط مفهومی است که با ذهن ما بیگانه است . در برابر حریف ، بخصوص اگر او را نشناسیم ، ناخودآگاهانه خود را با او مقایسه می کنیم و اندازه می گیریم و از این قیاس و اندازه گیری بلافاصله قویتر یا ضعیفتر بیرون می آیم . برخوردار اولیه با دیگران روی پایه برابری و همنگی استوار نیست و معمولاً دوست من از من ضعیفتر است و دشمن من از من قویتر !  
۱ . این مثال از راهنمایی که جهت مصاحبه در مورد مطالعه باروری در مؤسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی به کار برده ایم ، اقتباس شده .



آنها ونوع دفاع ازهریک از آنها تفاوت می‌کند وهرکدام به یک یا چند دسته یا گروه سنی و جنسی و اجتماعی و حرفه‌ای معین تعلق می‌گیرد.

شماهایی که می‌توان به‌سادگی در ۱. ۴ مصاحبه مربوط به‌مطالعه باروری در ایران تشخیص داد به قرار زیرند :

۱. بیان جبهه‌ای محض : این وضع در مواقعی پیش‌می‌آید که مصاحبه شونده قصد دارد از دادن پاسخ خودداری کند. اگر سؤال بالا از مصاحبه شونده‌ای که قصد دارد از دادن پاسخ خودداری کند بشود، احتمالا چندین پاسخ خواهد داد : « دختری پسر فرقی نمی‌کند . دست خداست.»<sup>۱</sup>

۲. بیان جبهه‌ای و بیان اندیشیده : در این حالت تکیه روی بیان جبهه‌ای است و از آن به‌عنوان عقیده شخصی دفاع می‌شود : « به نظر من که پسر و دختر فرقی ندارند. حالا بعضیها هستند که بین این دو تا فرق می‌گذارند .»

۳. بیان جبهه‌ای و بیان اندیشیده : در این حالت تکیه روی بیان جبهه‌ای نیست. این حالت متداولترین طرح گفتار می‌باشد : « پسر و دختر فرقی ندارند. ولی، خوب البته پسر بهتر است. چون...»

۴. بیان جبهه‌ای - بیان اندیشیده - بیان جبهه‌ای به‌عنوان نتیجه گفتار : « پسر و دختر فرقی ندارند. ولی ، با وجود این ، بعضیها بیشتر خواهان پسر هستند. ولی خوب، اصولا با هم فرقی ندارند.»

۵. بیان جبهه‌ای - بیان اندیشیده - بیان جبهه‌ای به‌عنوان ایده‌آل : « پسر و دختر فرقی ندارند . با وجود این ، پسر ارزش بیشتری دارد. در صورتیکه نباید این‌طور باشد و نباید فرقی بین پسر و دختر قایل شد .»

۶. بیان اندیشیده - بیان جبهه‌ای به‌عنوان اطلاع یا ایده‌آل : « پسر را ترجیح می‌دهند. ولی این درست نیست و در واقع نباید این‌طور باشد.» به این ترتیب ، مصاحبه کننده ناچار است در تماس با مصاحبه شونده نوع گفتار وی را از حیث سطوح مختلف بیان تشخیص دهد و موقعیت و بخصوص طرزپرسش خود را باوضع او وفق دهد .

#### ب) سبک بیان<sup>۲</sup>

اگر صورتهای بیان قضایا و جملات فرد معینی را مستقل از معانی آنها بایکدیگر مقایسه کنیم ، به این نتیجه می‌رسیم که خصوصیات آنها باهم فرق دارند . این خصوصیات نیز متکی

۱ . پاسخی که در این مبحث به عنوان مثال آورده شده‌اند واقعی هستند .

۲ . منظور از سبک بیان ، طول جملات ، به‌کار بردن وجوه اثباتی ، منفی ، استعجابی ، استفهامی ، طفره آمیز و ، بلاوه ، اشکال نحوی بیان ، توضیح دقیق کلمات و نوع اصطلاحات (عامیانه یا عالمانه ، غنی یا فقیر) است .

بر نشانه‌های خاص خود هستند که در سبک بیان و مختصات ظاهری صدا وجود دارند .

### ج) مختصات ظاهری صدا

این مختصات عبارتند از طرز ادای کلمات ( به نحوی کم و بیش روشن و واضح) طنین ، حجم ، سرعت، و تغییر لحن صدا، و بالاخره ، ترکیباتی از این نشانه‌های خاص با یکدیگر از نظر احساسات . گاهی این مختصات خالی از هرگونه تأثیرات عاطفی و گاهی نیز پراز احساسات گوناگون است .

باتوجه به گرایشهای اصلی و فرعی و صورتهای بیان که نزد مصاحبه شونده قابل مشاهده است ، تحلیل کننده سبزوکار آزموده می‌تواند تیپ و نوع رابطه موجود بین مصاحبه شونده و مصاحبه کننده را پیدا کند و وضع و نقش او را و همچنین تغییرات آنها را در موقعیت مصاحبه معین کند و تقریباً حدود تعلق مصاحبه شونده را به یکی از گروههای حرفه‌ای-اجتماعی و یا (هر نوع گروه‌بندی دیگر) تعیین کند: رابطه مالک و رعیتی، رابطه معلم و شاگردی، رابطه نوکرو اربابی ، رابطه میهمان و میزبان ، رابطه روستایی و شهری و غیره .

به این ترتیب باتکیه بر حداقل شش جنبه از رفتار مصاحبه شونده :

الف) نحوه شرکت : مثبت ، منفی ، بی طرفانه ، خنثی ؛

ب) گرایشها : علاقه ، اجبار ، انتظار ، امتناع ؛

پ) سلسله مراتب : برتر ، پایینتر ، متفاوت ، نزدیک ؛

ت) سطح بیان : جبهه‌ای-اندیشیده و ترکیبات آنها ؛

ث) سبک کلام ؛

ج) مختصات ظاهری صدا ؛

تحلیل کننده می‌تواند حداقل ۱ . دسته رابطه انسانی را که متضمن نقشهای مختلف مصاحبه شونده است به دست دهد و در هر مصاحبه ، علاوه بر تشخیص یک نقش کلی که حاکی از شخصیت اصلی و کلی مصاحبه شونده است، گرایشهای مختلف وی را در موقعیتهای متفاوت و در برابر پرسشهای متنوع معین کند تا پس از خاتمه کار تحلیل و استخراج مصاحبه‌های مربوط به یک تحقیق ، دو موضوع روشن گردد :

۱ . تعلق نقشهای مختلف به گروههای مختلف اقتصادی، اجتماعی، حرفه‌ای، محلی، و

غیره .

۲ . گرایشهای مخصوص و متناسب با هر نقش .

نقشهای مختلف از این قرارند :

نقش (role) شماره ۱ : روشنفکر

الف) پرسشگر را با مهربانی می‌پذیرد. همکاری نشان می‌دهد. با وی می‌توان به سهولت قرارملاقات گذاشت. توضیحات مختصر و مفید می‌دهد و مصاحبه بطور عادی و رضایتبخش پیش می‌رود.

ب) با علاقه و حتی علاقه به علم و با صمیمیت پاسخها را ادا می‌کند. نشان می‌دهد که مطلع است و مصاحبه‌کننده را با حرکات و نگاه خود یاری و تشویق می‌نماید.

پ) آنطور می‌نماید که خود را از همه بالاتر می‌داند. بر اوضاع مصاحبه مسلط می‌شود. بالتفات و سهولت و روانی جواب می‌گوید. آنچنان به خود اعتماد دارد که بزرگ منشا نه و برتر پاسخ می‌گوید. گفتارش حاکی از حزم و دوراندیشی است. در پی منطق است و از پیشداوری احتراز می‌جوید.

ت) بیان خود بخودی در شروع کار کم کم به نفع بیان اندیشیده و واقعی محو می‌گردد. دوباره به عنوان آرزو و ایده آل و بعد از بیان اندیشیده ظاهر می‌گردد (شماره ۶).

ث) بعضی از کلمات و جملات را تفسیر می‌کند و توضیح می‌دهد. اصطلاحات عالمانه و غنی به کار می‌برد. تقریراتش نظم منطقی دارند. جملات عادی است. مسائل و مشکلات را طبقه بندی می‌کند، و مطالب مربوط به رابطه علت و معلول در گفته هایش فراوان است.

ج) از پرسشها استقبال می‌کند. به سهولت کلمات را بیان می‌کند. لحن صدایش باز همراه با بی‌قیدی است. طنین صدا عادی و عالمانه همراه با سکوت‌های باتأمل است. کلمات مورد نظر را فراوان و به سرعت اداسی کند. آنچه در این گونه رابطه‌ها بیشتر به چشم می‌خورد ممتاز بودن رفتار و گفتار مصاحبه شونده است و حاکی از یک نوع رفتار بزرگتر نسبت به کوچکتر و یا در نهایت رفتار هم‌تراز نسبت به هم‌تراز می‌باشد بدون آنکه مساوات کامل بین طرفین وجود داشته باشد. اکثر روشنفکران، کارسندان عالی‌رتبه، دبیران، و سایر افراد متعلق به گروه مشاغل آزاد اینگونه رفتار می‌کنند.

در اینجا باز ممکنست در داخل این نقش به دو نوع متفاوت افراد برخورد کنیم که ناچار آنان را بدین ترتیب تعریف می‌نماییم.

الف) روشنفکرانی که به برتری خویش، خواه از نظر پایگاه اجتماعی و خواه از نظر معلومات شخصی نسبت به مصاحبه‌کننده و مردم عادی، اعتقاد دارند و عادت به این برتری از رفتار و گفتارشان مشهود است.

ب) روشنفکرانی که با تواضع و فروتنی بیشتری با مصاحبه‌کننده روبرو می‌شوند و برتری آنان در تجربه آنها و در اعتقادیست که به حرفهای خود دارند.

نقش شماره ۲: روشنفکر متظاهر

الف) با تشریفات زیاد تماس می‌گیرد. گرم پذیرایی می‌کند و می‌نماید که نحوه شرکتش در مصاحبه مثبت است.

ب) ظاهراً میزان علاقه‌اش به کارمصابحه زیاد است، ولی صمیمیتش کم است. از اینکه همصحبتی یافته است خوشحال است. می‌رود که نشان دهد اطلاعات و معلومات او ذقیقت و در سطح عالی است. در جریان همهٔ امور هست. با اندکی پرمدهایی می‌کوشد که مصابحه‌کننده را ارضاکند و گاهی کارش به پرحرفی می‌کشد.

پ) مصابحه‌شونده خود را مافوق می‌انگارد و تقریباً بزرگتری می‌کند، درحالی‌که خودبه ضعف خویش اعتقاد دارد و برتریش کاذب است.

ت) سطح خود به خودی بیان در دست او وسیله‌ایست برای اثبات تفاوت خود با مردم. بیان خودبه خودی را بجای بیان واقعی و اندیشیده جاسی زند و می‌کوشد که بگوید فلان مطلب برای او تفاوتی ندارد ولی برای مردم چرا (شما شماره ۲).

ث) بالحن پرمطراق صحبت می‌کند و تقریباً حالت اشخاص عالم و تحصیل کرده را به خود می‌گیرد. خودپسندی و پرمدهایی از گفتارش پیداست، وسخت احساس تفوق می‌کند. ج) ظاهری آرام و پرتکبر دارد. جدی است. بیانش حالت شخصی دارد. و وجه تصدیقی زیاد استعمال می‌کند.

آنچه که در این گونه روابط بیشتر به چشم می‌خورد کوششی است که مصابحه‌شونده در نشاندادن خود به کار می‌برد. تحلیل‌کننده در این موارد بی‌اختیار به یاد کاسبی می‌افتد که با زارگری می‌کند و می‌خواهد متاع خویش را به هر قیمت به فروش رساند. این سلسله روابط را بیشتر افراد تازه به دوران رسیده، رؤسای ادارات و دفاتر، بعضی شاغلین، شاغل آزاد، برخی کدخداهای ده و کسبه دارند.

نقش شماره ۳: خدمتگزار با وفا

الف) مثبت و فعال در مصابحه شرکت می‌کند. پذیرایش توأم با خونگری است. با تعارف و ساده و خدمتگزارانه پذیرایی می‌نماید.

ب) صمیمانه علاقه‌نشان می‌دهد، آسان همکاری می‌کند و سایه‌ای از حجب و حیا بر اعمالش دیده می‌شود. به پیشرفت کار مصابحه کمک می‌کند و می‌خواهد که هرچه بیشتر اطلاعاتی در اختیار پرسشگر بگذارد، گویانکه وظیفه‌اش می‌باشد. عادت به خدمتگزاری در نزد او چنان عادی است که احتیاج و انتظار واقعی او موقتاً محو می‌گردد.

پ) خود را خیلی پایبتر و پستتر از مصابحه‌کننده می‌پندارد و نشان می‌دهد که آدم با وفای است.

ت) بیان جبهه‌ای قسمت اعظم گفتار او را می‌پوشاند، ولی ازدادن پاسخهای واقعی نیز ابایی ندارد و هرگاه که لازم باشد این کار راسی کند تا چیزی را مخفی نکرده باشد. بنابراین، متناوباً بیان جبهه‌ای و اندیشیده ظاهر می‌گردند (شما شماره ۳).

ث) بالحن خوشامد طلبانه جوابهای فوری می‌دهد. در ادای کلماتش ادب را رعایت می‌کند. کم‌سکوت می‌کند. سعی می‌نماید ایده‌ها را توجیه کند. لحن گفتارش لحن آدم مدیون است.

ج) صحبتها بالحن فداکارانه و پر از احساس و اعتماد است. بیانش توأم با خنده است و در اثر شرم و حیا کمی ناراحتی و ناشیگری نشان می‌دهد. حجم صدایش پایین است. آنچه که حاکم بر این نوع روابط است خدمتگزاری است که در کلام و ژست و نگاه او احساس می‌شود و رابطه مالک و رعیتی یا ارباب و مستخدمی را به یاد می‌آورد. این رفتار را نزد روستاییان ساده و بعضی زنان می‌توان مشاهده کرد.

#### نقش شماره ۴ : فقیرنما

الف) برای قرار ملاقات توضیح لازم است. پذیراییش محقرانه و رویهمرفته خوب. اولین تماس نیکو. شرکت مثبت و فعال. مصاحبه ادامه‌اش آسان است، ولی همراه با ناراحتیهایی است که از راه نقش نشان داده می‌شود.

ب) علاقه‌مندی ناصمیمانه‌ای به مصاحبه مشهود است. سعی می‌کند توجه مصاحبه‌کننده را روی خرد و مسائل شخصی برگرداند. به دروغ، حيله، قسم، متوسل می‌شود. مدح و تمجید از دولت می‌کند. می‌نماید که بدبخت است. از وضع خود شکوه و گلایه می‌کند. می‌کوشد که پاسخهایی را که مصاحبه‌کننده می‌خواهد بدهد. اضطراب خاطر و ناراحتی مخفیانه‌ای به سبب اجبار در شرکت در مصاحبه او را رنج می‌دهد. با این وصف، چاپلوسانه خوشخدمتی می‌کند.

پ) خود را پستتر می‌داند، ولی در عین حال زیرکانه خود را محتاج کمک وانمود می‌کند. مصاحبه‌کننده به نظر او شخص قادریست و همه کار از او ساخته است.

ت) بیان کاملاً و به مقیاس وسیعی در سطح جبهه‌ای باقی می‌ماند و به ندرت از آن خارج می‌گردد و اگر هم خارج شود زود به سطح جبهه‌ای بازمی‌گردد و نتیجه‌گیری روی این سطح دور می‌زند (شمای شماره ۴).

ث) با حاشیه رفتن به خود کمک می‌کند. عبارات دوپهلوی به کار می‌برد. همه چیز را تصدیق می‌کند و کلاً می‌کوشد که از جواب دادن طفره برود.

ج) صدایش کمی لرزان، تلفظ دستپاچه و تند است. گاهی ترسان انکاری می‌کند. تردید دارد. با صدای شکوه‌آمیز و ندبه و زاری مانند پاسخ می‌گوید. لحن مباحثه و خدمتگزارانه دارد و می‌کوشد سریع جواب بدهد و مصاحبه‌کننده را راضی نگاهدارد.

د) راینگونه روابط مشخصه اصلی همان بیچاره‌نمایی است که اغلب روابط بین آقا و نوکر

را در اذهان مجسم می‌نماید. در این روابط همه گروه‌های اجتماعی از مرد و زن و کوچک و بزرگ شرکت می‌کنند، ولی نه همه آنها، بلکه عده‌ای از هر گروه که دارای خصیصه فقیرنمایی می‌باشند. مثل بعضی از روستاییان، بعضی از کارگران، بعضی از زنان.

نقش شماره ۵: پاسخگوی ساده

(الف) نحوه شرکت در صاحبیه مثبت است بدون آنکه فعالیت زیادی نشان بدهد. با خون سردی و اطمینان تماس می‌گیرد و پذیرش خوبی دارد.

(ب) میزان علاقه محدود ولی صمیمانه است. به آنچه که می‌گوید فکری کند تا اطلاعات وی صحیح باشد.

(پ) خود را در مقام مقایسه با صاحبیه کننده متفاوت احساس می‌کند. وی را خارجی می‌انگارد و بیگانه‌ای می‌داند که متعلق به دنیای دیگری است. ولی از او نمی‌هراسد. این تفاوت وضع او را تثبیت می‌نماید و به او نیرو می‌بخشد. از دنیای خود صحبت می‌کند و در عین صحبت گاهی احساس برتری می‌کند بدون آنکه آن را وسیله بازی جدیدی قرار دهد. چون از چیزهایی سخن می‌گوید که طرف به آنها آگاهی ندارد. همین تفاوت او را به صحبت کردن تحریض می‌کند.

(ت) بیان اندیشیده نیز به سادگی بیان جبهه‌ای آورده می‌شود، چون قصد مخفی کردن در بین نیست. تا حدودی همه چیز را می‌گوید. در اینجا پس از ادای هر دو سطح بیان، به طور بی تفاوت خواه از یکی خواه از دیگری به عنوان نظر شخصی بیشتر دفاع می‌شود (شماره ۳).

(ث) تعاریف بدون احساس و به صورت گزارش و جملات طولانی و توصیفی است و اطلاعات به خاطر وظیفه داده می‌شود.

(ج) لحن یکنواخت و عادی و گزارشی است. آرام صحبت می‌کند. حجم صدا عادی و بیطرفانه و خالی از هر گونه بازی و زیر و بم صداست.

اینگونه ارتباط راسی توان رابطه خوب با ناشناس تعریف کرد. در همه جای آن بیطرفی و بی نظری در تعریفها به چشم می‌خورد. روستاییان دهات دوردست، پیر مردان و بعضی افراد ساده شهر معمولاً با صاحبیه کننده این نوع رابطه برقرار می‌کنند.

نقش شماره ۶: پاسخگوی خودمانی

(الف) بطور مثبت و با احساسات در صاحبیه شرکت می‌کند. با اطمینان خاطر و گرم تماس می‌گیرد و صاحبیه کننده را می‌پذیرد.

(ب) میزان علاقه اش به صاحبیه زیاد و صمیمانه است. صحنه‌هایی را تعریف می‌کند که می‌توان گفت برشهایی از زندگی خودش است و به طور کلی، گاهی خود را نیز فراموش می‌کند. (پ) خود را به صاحبیه کننده نزدیک می‌بیند و این موقعیت وی را بیشتر به سخن گفتن

تشویق می‌کند بدون آنکه قصد استفاده و زرنگی در میان باشد.

ت) بیان اندیشیده و بیان جبهه‌ای او مخلوط می‌شوند و نظر به اهمیتی که هر یک از این بیانات برای او دارند توضیحاتش فراوانتر می‌گردند (شماره ۳).

ث) تعریفانش با احساس همراه است. جملاتی طولانی و تداعی معانی کنترل نشده‌ای دارد. وجوه استعجابی و استفهاسی و تصدیقی و انکاری فراوان بکار می‌برد. اکثراً اصطلاحات عامیانه را به کار می‌گیرد.

ج) لحن صدایش پایین و بالا می‌رود، زیر و بم می‌شود. صدایش با احساسات فراوان همراه است. این رابطه را کسانی با مصاحبه‌کننده برقرار می‌کنند که صمیمانه و با بی‌نظری رفیق را در زندگی خود شرکت می‌دهند و برای او درد دل می‌کنند و بیشتر اوقات محو صحنه‌هایی می‌شوند که خود آنها را عنوان کرده‌اند. زنان و پیرسردان و افراد ساده لوح طبقات پایین جامعه این رابطه را با مصاحبه‌کننده به وجود می‌آورند.

#### نقش شماره ۷: پذیرا

الف) هنگام گذاشتن قرار ملاقات یا شروع مصاحبه تردید نشان می‌دهد و البته دلیل این کار را می‌پرسد. رویهمرفته شرکتش در مصاحبه مثبت است و به شکل گزارش پاسخ می‌گوید.

ب) علاقه چندانی در کار نیست و هر آن باید این علاقه را در او به وجود آورد. با وجود اینکه مصاحبه‌کننده و مصاحبه را جالب می‌داند، ولی درد دادن پاسخ اصراری نشان نمی‌دهد. بدون اینکه از این کار قصدی داشته باشد، به سادگی و بدون ناراحتی و امتناع پاسخ می‌دهد. در حالت انتظار به سر می‌برد. به زودی یا علاقه نشان می‌دهد یا عملاً از دادن جواب امتناع خواهد کرد، ولی هنوز معلوم نیست خود او هم می‌خواهد هر چه زودتر این وضع نامعلوم به سرآید ولی کوششی نمی‌کند. مصاحبه‌کننده مطمئن است که می‌تواند مصاحبه را با وی به پایان رساند. احساس می‌شود وی احتیاج بیشتری به اعتماد دارد.

پ) خود به خود در وضع پایبندتری قرار می‌گیرد. وضع کاملاً روشن است.

ت) پاسخها به طور کلی جبهه‌ای هستند و به ندرت پاسخ با واقعیت تطبیق می‌کند. در این راه اصولاً کوششی نمی‌کند.

ث) تلاش می‌کند بهتر حرف بزند. جملاتش کوتاه و تصدیقی است و توضیحاتش به حد اقل می‌رسد.

ج) صدایش مردد، پایین و آهسته‌تر از معمول است. فراوان سکوت می‌کند و حالت انتظار دارد.

این نوع رابطه اغلب همراه با خیلی از روابط منفی دیگر پدید می‌آید، ولی خود به خود نیز می‌تواند تیپ مشخصی را به وجود آورد. انتظار علامت مشخصه این رابطه است. افراد محبوب وی سواد و خیلی ساده دارای این نوع رابطه‌اند.

#### نقش شماره ۸ : سرگردان

الف) شرکت در مصاحبه رویهمرفته منفی است.  
ب) مصاحبه شونده خود را در حالت انتظار و نگرانی محبوس می‌نماید. به دلیل اینکه نمی‌تواند علاقه‌نشان بدهد، می‌ترسد. خود را مورد تهدید می‌بیند. نمی‌داند چه کند، چه بگوید. دست و پوی خود را گم می‌کند. رشته افکارش را از دست می‌دهد. مجموعه‌ای از افکار درست و نادرست به او هجوم می‌آورند.

پ) خود را در برابر مافوقی می‌بیند که تهدیدش می‌کند و برای کنترل حرکات وی وقضاوت او آمده است. از این راه حتی وی را ناراحت می‌کند. نه تنها خود را از مصاحبه کننده دور می‌بیند بلکه خلع سلاح و منحرف نیز گردیده است. دائماً خود را در برابر یک مافوق پر قدرت احساس می‌نماید.

ت) سطح بیان کاسلا جبهه‌ای می‌نماید و برای ادای بیان اندیشیده مقاومت می‌کند. گاهی به طور ناگهانی بیان اندیشیده به طور کامل و یا ناقص ظاهری گردد.

ث) جملات طفره آمیز « نمی‌دانم... چرا از من می‌پرسید. من برای شما جالب نیستم.» و غیره به کار می‌برد. دست پاچگی آمیخته با ناراحتی و خشمی دارد. ابهام در گفتارش موج می‌زند. در بیان اشکال دارد. سکوت می‌کند و ناراحتی استفهام آمیزی دارد (شمای شماره ۱).

ج) لحن غیرعادی، متغیر، صدای پر ارتعاش و لرزان.  
این رابطه بیشتر متداول کسانی است که در برابر دشمن قرار می‌گیرند و سخت احساس خطر می‌نمایند. علامت مشخصه این رابطه ابهامی است که در سرتاسر مصاحبه محسوس است. در اینجا بیشتر زبانی را می‌بینیم که شوهرانشان به آنها سپرده‌اند که در مصاحبه چیزی نگویند. افسراد ساده و بیشتر جوانان نیز دچار این قبیل رابطه‌ها با دیگران می‌شوند.

#### نقش شماره ۹ : خوددار

الف) به زحمت قرار ملاقات می‌دهد، شرکتش در مصاحبه منفی است. پذیرش و تماس اولیه سرد است و بانگاههای سمت و سرد مصاحبه کننده را می‌نگرد.

ب) به وضوح از نشان دادن هرگونه علاقه خودداری می‌کند. در برخوردش از دوستی اثری نیست. توقعیت مصاحبه و حضور مصاحبه کننده وی را رنج می‌دهد. ترجیح می‌دهد



ارتباط واقعی با طرف برقرار نکند. هیچگونه صحبتی با او ندارد. نه از راه ترس بلکه به خاطر خودداری و رازداری می‌اندیشد که مصاحبه‌کننده فضول است و در موضوعاتی که نباید دخالت می‌کند. به خودش اطمینان دارد. ولی به طرف مصاحبه‌کننده اعتماد ندارد. روی تحقیق و هدف آن توضیحاتی می‌خواهد و اظهار ناباوری می‌کند. گاهی کار را به شوخی می‌کشد و چون خود را در بن‌بست می‌بیند عصبانی می‌شود و رسماً از دادن پاسخ استناعت می‌کند.

پ) خود را با مصاحبه‌کننده متفاوت می‌داند. مطمئن نیست که از او برتر یا پایین‌تر باشد قبل از هر چیزی او را بیگانه می‌داند.

ت) بیانش سراسر جبهه‌ای است. با اشکال فراوان و به ندرت از آن خارج می‌شود. گاهی نیز به خاطر اصرار در به کار بردن این بیان مصاحبه‌کننده را عصبانی می‌کند.

ث) جملات رایکنواخت و کوتاه ادا می‌کند. عباراتش کلی است. سؤالات طفره آمیز می‌کند. گاهی شوخ است و گاه خشک.

ج) صدای گرفته، لحن خشن، شوخی، بالا و پایین بودن صدا همراه با جنبش زیاد.

این رابطه پرازکشش است. در بعضی از شاغل بعضی از روزها و در بعضی جاها و نزد بعضی آدمها این وضع پیش می‌آید. گاهی ناشیگری مصاحبه‌کننده نیز این رفتار را در مصاحبه شونده به وجود می‌آورد.

نقش شماره ۱۰: زرننگ

الف) نحوه شرکت به طور غیرمستقیم منفی است.

ب) قبل از آنکه مصاحبه بتواند توجهش را جلب کند خود را در تله مصاحبه‌کننده می‌بیند و برای خروج از آن تلاش می‌نماید و از راههای مختلف فرار می‌کند. خود را به حماقت می‌زند. توضیحات اضافی و بیهوده می‌خواهد. جوابهای حاشیه‌ای می‌دهد. دقیق و خلاصه صحبت می‌کند و به طور کلی، در او میل به امتناع به طور مخفی وجود دارد.

پ) خود را نسبت به مصاحبه‌کننده ضعیف می‌بیند و، بعلاوه، فکر می‌کند در دام افتاده است.

ت) عمداً بیان جبهه‌ای عرضه می‌دارد و هیچ کوششی برای خروج از آن نشان نمی‌دهد. حتی از این بیان به عنوان یک وسیله دفاع خوشحال به نظر می‌رسد.

ث) پاسخها جنبه شوخی می‌گیرند و با خنده و ناراحتی برگزار می‌شوند. تردید و دشواری در بیان پیش می‌آید. جملات را کوتاه می‌کند. نگاه و سکوت و انتظار را زیاد می‌کند. پاسخها شکل طفره آمیز به خود می‌گیرند. اصلاحات عاسیانه ولی منظم به کار می‌روند.

ج) با صدای متغیر و استفاده از لحنهای مختلف که حاکی از کوشش مداومی برای خروج از این وضع است .  
این نوع روابط بین کاسب و مشتری زیاد دیده می شود و خصیصه اصلی آن همان چانه زدن است . این رفتار بیشتر در شهر ونزد بعضی افراد ده معمول است . در شهر بخصوص این زرنگی را نزد کسبه و بعضی کاربندان می توان مشاهده کرد .



مرکز تحقیقات کامپیوتر علوم اسلامی