

## بررسی زباهنگ‌های خطاکاریابی و خطایابی در فرهنگ ایرانیان رضا پیش‌قدم<sup>۱</sup>، شیما ابراهیمی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۰۶

### چکیده

به هنگام بروز خطا فرهنگ‌های خطاکاریاب به دنبال مقصر می‌گردند و در فرهنگ‌های خطایاب بررسی عوامل وقوع آن و ارائه‌ی راهکارهایی برای پیشگیری در اولویت قرار می‌گیرند. در پژوهش حاضر زباهنگ‌های خطاکاریابی و خطایابی در پرتو الگوی مفهومی تحلیل زباهنگ مورد مذاقه قرار گرفته‌اند. بدین‌منظور، نگارندگان به‌صورت کیفی به بررسی ۶۹۳ پاره‌گفتار طبیعی حاوی زباهنگ‌های خطاکاریابی و ۳۲۶ پاره‌گفتار حاوی زباهنگ‌های خطایابی که با روش نمونه‌گیری هدفمند و از مشاهده‌ی موقعیت‌های مکالمات شفاهی افراد در مکان‌های عمومی و خصوصی از گویشوران زن (۱۰۹ نفر) و مرد (۶۲ نفر) در بازه‌ی سنی ۲۳ تا ۷۹ سال گردآوری شدند، پرداختند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در جامعه‌ی ایران، بسامد کاربرد زباهنگ خطاکاریابی (۶۹٪) به نسبت زباهنگ خطایابی (۳۱٪) بالاتر است و این زباهنگ با اهدافی همچون مقصر دانستن دیگران و تبرئه‌ی خود، سلب مسئولیت، پنهان‌سازی نقاط ضعف، گلابه و محق دانستن خود، تنبیه دیگران، اتهام‌زنی و حذف رقیبان، مصلحت‌اندیشی و .. استفاده می‌شود. این زباهنگ می‌تواند تأییدی بر الگوهای فرهنگی مخفی‌کاری و غیرمستقیم‌گویی، ابهام‌گریزی، فاصله‌ی قدرت زیاد، جمع‌گرایی، سهل‌گیری، اعتمادکاستگی، اغراق‌افزودگی، بافت قوی و شرم‌محوری در فرهنگ ایرانیان باشد که چنانچه با آگاه‌سازی افراد به جای یافتن مقصر،

<sup>۱</sup> استاد آموزش زبان انگلیسی، هیأت علمی دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران (نویسندهٔ مسئول)؛

[pishghadam@um.ac.ir](mailto:pishghadam@um.ac.ir)

<sup>۲</sup> استادیار آموزش زبان فارسی، هیأت علمی دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران [shimaebrahimi@um.ac.ir](mailto:shimaebrahimi@um.ac.ir)

زبان‌نگ‌های خطایابی جایگزین شود، می‌توان در اصلاح و تغییر ژن‌های معیوب فرهنگی و رسیدن به به‌فرهنگی گام برداشت.

**کلیدواژه‌ها:** زبان‌نگ، الگوی مفهومی تحلیل زبان‌نگ، زبان‌نگ خطا‌کاریابی، زبان‌نگ خطایابی، ژن فرهنگی

## ۱- مقدمه

فرهنگ را می‌توان بافتی اجتماعی در نظر گرفت که در ارزش‌ها، اعتقادات و مفروضات افراد یک جامعه تعیبه شده است (Denison, 1996). به‌نظر می‌رسد با بررسی فرهنگی می‌توان به تفکرات مردم یک جامعه، روش‌های زندگی، نگرش و باورهای آنان دست یافت (Lakoff, 1987; Wardhaugh, 2010). از سوی دیگر، عطف به اهمیت رابطه‌ی سه‌گانه میان زبان، فرهنگ و تفکر (Piaget, 1986; Halliday, 2003; Vygotsky, 1978)، پیش‌قدم (Pishghadam, 2013) با مطرح کردن واژه‌ی زبان‌نگ<sup>۱</sup> (زبان+فرهنگ) معتقد است زبان مردم یک جامعه نیز می‌تواند بر روی الگوهای فرهنگی آنان اثرگذار باشد که شناسایی این الگوها از طریق عبارات زبانی و فرهنگ‌کاوی گامی مؤثر در جهت آگاه‌سازی افراد یک جامعه به‌شمار می‌رود و راه را برای رسیدن تعالی امکان‌پذیر می‌کند.

خطا، عملکرد یا تصمیمی است که موردانتظار نبوده و با تخطی از هنجارهای موجود یا استانداردهای لازم ممکن است به دستاوردی نامطلوب منجر شود (Malcom et al., 2011). به صورت کلی، خطا جزء اجتناب‌ناپذیر زندگی روزمره‌ی انسان است و همه‌ی افراد اعم از باهوش، موفق، بااعتمادبه‌نفس ممکن است در فعالیت‌های خود، دچار اشتباه و لغزش شوند (Pearn, Mulrooney, & Pyne, 1998)؛ اما آنچه که هنگام بروز خطای عمدی یا سهوی حائز اهمیت است، نحوه‌ی برخورد با آن و مدیریت شرایط بحرانی می‌باشد. برخی از سازمان‌ها در چنین مواقعی فرد خطاکار را به‌عنوان مقصر شناسایی و تلاش می‌کنند با سلب مسئولیت از خود، هرگونه نقص و اشتباه را به وی نسبت دهند. بنابراین، شناسایی خطاکار برای آن‌ها در اولویت

<sup>1</sup>. cultuling

<sup>2</sup>. error

می‌باشد و پرواضح است که در چنین شرایطی اگر افراد خطایی هم مرتکب شوند، از ترس توبیخ و مجازات نشدن بیشتر درصدد پنهان کردن آن برمی‌آیند و این امر ایمنی آن مجموعه را با مشکل مواجه می‌سازد. این در حالی است که در هنگام بروز حادثه یا خطا فقط شخص خاطی به تنهایی نمی‌تواند علت وقوع حادثه باشد؛ بلکه مجموعه‌ای از عوامل همچون سیستمی که وی در آن مشغول است یا میزان آموزشی که برای کارکنان یک مجموعه در نظر گرفته شده است، شرایط محیطی و غیره تأثیرگذار هستند. بنابراین، آنچه مهم است تشخیص علت اصلی بروز خطا و تلاش برای ریشه‌یابی و اصلاح آن می‌باشد و در محیط سالم نه تنها برای پیشگیری از خطاها تلاش می‌شود، بلکه به این پرداخته می‌شود که در هنگام بروز خطا چگونه باید آن را مدیریت کرد. بنابراین، هنگامی که خطایی رخ می‌دهد برای واکاوی آن از فرد بر روی نظام و سیستم تمرکز می‌شود (Parker & Davies, 2020).

در هنگام بروز خطا، افراد ممکن است به راحتی دیگران را قضاوت کنند و یا برای آنان حکم صادر کنند. گاهی این امر تا بدان‌جا پیش می‌رود که منجر به بروز فرهنگی به نام فرهنگ خطا‌کاری<sup>۱</sup> می‌شود. از نظر روان‌شناسی اجتماعی، چنین جوامعی به هنگام وقوع خطا به دنبال مقصر حادثه هستند و افراد زیادی ممکن است به‌طور عادلانه یا غیرعادلانه مورد قضاوت، سرزنش و نقد و بررسی قرار بگیرند که این امر را می‌توان نوعی مکانیزم دفاعی برای برخی از مسئولان نیز در نظر گرفت. در چنین شرایطی، فرد مقصر نیز ممکن است با مبهم کردن نقش خود، دیگری را یا عوامل بیرونی را خطا‌کار بداند و آنچه که در این جوامع اهمیت ندارد، تشخیص خود خطا و بررسی علل آن جهت پیشگیری برای آینده است. در مقابل، برخی جوامع که از آن‌ها به اسم فرهنگ‌های مسئولیت‌پذیر<sup>۲</sup> یاد می‌کنند در برابر خطا احساس مسئولیت می‌کنند و به دنبال حل آن خطا و ریشه‌یابی آن هستند که به آن‌ها فرهنگ خطا‌یاب<sup>۳</sup> نیز گفته می‌شود. در چنین فرهنگ‌هایی تمایل برای تعادل برقرار کردن میان یادگیری و خطا به همراه مسئولیت‌پذیری وجود دارد (Dekker, 2008).

1. blame culture

2. responsibility culture

3. just culture (JC)

با توجه به اینکه با واکاوی عبارات زبانی می‌توان به فرهنگ مستتر افراد جامعه دست یافت، در این جستار تلاش بر این است که زبانهنگ‌های خطا‌کاریابی و خطایابی براساس الگوی مفهومی تحلیل زبانهنگ (Pishghadam et al., 2020) مورد بررسی قرار گیرند تا مشخص شود کدام‌یک از این زبانهنگ‌ها در جامعه‌ی مورد مطالعه غالب است و این زبانهنگ‌ها در چه موقعیت‌های زمانی، مکانی، توسط چه افرادی و با چه اهدافی به کار می‌روند. پس از آن به بررسی الگوهای فرهنگی مستتر در این زبانهنگ‌ها پرداخته می‌شود و با بررسی هیجامند<sup>۱</sup> (هیجان+بسامد) این زبانهنگ تلاش می‌شود راهکارهایی برای آگاه‌سازی افراد از این ژن‌هایی فرهنگی ارائه شود.

## ۲- پیشینه و چارچوب نظری پژوهش

### ۲-۱ زبانهنگ<sup>۲</sup>

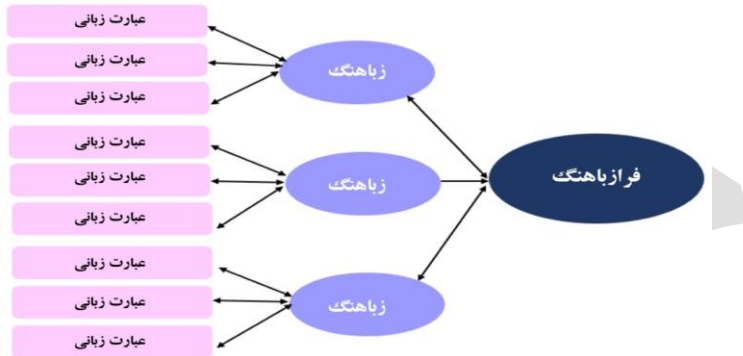
چنانچه زبان هر ملت را انعکاسی از فرهنگ، آیین و آداب و رسوم آن ملت بدانیم، برای شناخت هرچه بیشتر فرهنگ آن جامعه، آگاهی از زبان و ویژگی‌های کلامی مردم آن جامعه حائز اهمیت است (Pishghadam et al., 2020). بنابراین، زبان مردم یک جامعه پیوند ناگسستنی با ارزش‌ها و سنت‌های فرهنگی آنان دارد و با مطالعه‌ی دقیق هر زبان می‌توان به آداب و رسوم، طرز فکر و اندیشه مردم آن جامعه دست یافت (Pishghadam & Ebrahimi, 2020). از سوی دیگر، چنانچه فرهنگ را مجموعه‌ای از تفکرات جمعی در نظر بگیریم (Lyton, 1997)، پیش‌قدم (Pishghadam, 2013) با الهام از افرادی مانند (Sapir-Whorf, 1956)، (Vygotsky, 1978; 1986)، (Halliday, 1975; 1994) و (Piaget, 1976) که زبان را صورت تجسم‌یافته و عینی‌شده‌ی تفکر می‌دانند و بر پیوند سه‌گانه‌ی میان زبان، فرهنگ و اندیشه صحه می‌گذارند، مفهومی به نام زبانهنگ (فرهنگ در زبان) را مطرح می‌کند. وی معتقد است با بررسی زبان افراد یک جامعه می‌توان عادات، عقاید و نگرش‌های مردم آن جامعه را مورد مذاقه قرار داد. زبانهنگ به پاره‌گفتارهای<sup>۳</sup> زبانی اشاره دارد که در آن‌ها گوشه‌ای از فرهنگ مردم کشور و یا منطقه‌ای نهان است، به عبارت دیگر، زبان مردم یک جامعه می‌تواند نمایانگر فرهنگ آن نیز

1. emotioncy

2. cultuling

3. utterances

باشد. از مجموع چند زبانهنگ می توان فرازبانهنگ‌هایی<sup>۱</sup> را به دست آورد که تصویر بهتری از نظام فکری و فرهنگی یک کشور ارائه می دهند. فرازبانهنگ‌ها شمای کلی یک فرهنگ را ترسیم و نقش مدیریت زبانهنگ‌های زیرمجموعه‌ی خود را نیز ایفا می کنند (Pishghadam, 2013).



شکل (۱): شمای کلی ارتباط میان زبان و فرهنگ (Pishghadam, 2013, p. 58)

به صورت کلی می توان گفت «تشخیص زبانهنگ‌ها و فرازبانهنگ‌های زبان، راه را برای تشخیص سریع تر رفتارهای فرهنگی درست و نادرست هموار می سازد و اصلاحات فرهنگی که به تعالی زبانی و به فرهنگی<sup>۲</sup> می انجامد، راحت تر صورت می پذیرد» (Pishghadam &

Ebrahimi, 2020, p. 21)

با معرفی مفهوم زبانهنگ، تاکنون پژوهش‌های بسیاری در این حوزه انجام شده است. پیش قدم و عطاران (Pishghadam & Attaran, 2014) زبانهنگ قسم را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد استفاده از این زبانهنگ می تواند نشان‌دهنده‌ی کم‌رنج شدن اعتقادات مذهبی، فرهنگ جمع‌گرایی، اعتماد کاستگی و ناباوری میان افراد جامعه باشد. در پژوهشی دیگر، پیش قدم و وحیدنیا (Pishghadam & Vahidnia, 2016) زبانهنگ دعا را مورد بررسی قرار دادند و نشان دادند این زبانهنگ نشأت گرفته از فرهنگ قدرشناسی ایرانیان، اعتقادات مذهبی آنان و تمایل آنان به جمع‌گرایی است که می تواند در هر بافتی حادث شود.

1. metaculturing

2. euculturing

پیش‌قدم، وحیدنیا و فیروزیان پوراصفهان‌ی (Pishghadam, Vahidnia, & Firoozian, 2015) زبانهنگ نفرین را به عنوان یکی از انواع بدزبانی‌ها در ۲۰۰ فیلم فارسی و انگلیسی مورد ارزیابی قرار دادند. منظور آنان از نفرین در این پژوهش آرزوی وارد شدن زیان به شخص دیگر است که می‌تواند در قالب فحش و ناسزا، توهین و غیره نیز نمود یابد. نتایج نشان داد که ایرانیان بعضی از مواقع برای نفرین خود به مذهب رجوع می‌کنند و از خداوند، اثم‌های اطهار، قرآن و نماز به عنوان مرجعی برای نفرین خود تمسک می‌جویند. بیشترین میزان بسامد از بین کاربردهای نفرین در فرهنگ ایرانی به ترتیب به نشان دادن و فرونشاندن خشم، بیان عجز و درماندگی، ضرر و زیان و توهین اختصاص یافته است؛ در حالی که افراد انگلیسی‌زبان در مواقع مشابه از فحش و ناسزا استفاده می‌کنند و این امر نشان از تفاوت‌های فرهنگی غربی و شرقی است. برخلاف ایرانیان که عموماً سخن خود را غیرمستقیم و در لفافه بیان می‌کنند، انگلیسی‌ها سخنان خود را صریح و بی‌پرده بیان می‌دارند و در هنگام عصبانیت ترجیح می‌دهند بی‌پرده و صریح احساسات خود را در قالب ناسزا بیان کنند. بنابراین به نظر می‌رسد ایرانیان با توجه به فرهنگ مصلحت‌اندیشی و تجربه‌گرایی (اعتقاد به رستاخیز، قیامت و ماوراءالطبیعه برای ستاندن حقوق از دست رفته‌ی خود) از زبانهنگ نفرین زیاد استفاده می‌کنند و از آنجایی که اسلام آن را نکوهیده شمرده (سوره‌های بقره آیه ۸۹؛ اعراف آیه ۴۴؛ مؤمن آیه ۵۲) و نفرین کردن تنها بر ظالمان و کافران مجاز و بر غیر آن‌ها حرام است، مشاهده شد که مغایر با اعتقادات اسلامی، بسامد آن در فرهنگ فارسی بالاست و بنابراین نفرین را می‌توان بازتابی از کمرنگ‌شدن اعتقادات مذهبی مردم ایران در نظر گرفت.

در پژوهشی دیگر پیش‌قدم و نوروزکرمانشاهی (Pishghadam & Noruz, 2016) با بررسی کارکردهای لقب حاجی و واژگان وابسته به آن‌ها، رابطه‌ی میان زبان، مذهب و فرهنگ را بررسی کردند و دریافتند با وجود آنکه کاربرد این لقب در گذشته بار ارزشی داشته و به کسانی نسبت داده می‌شده که از سفر حج و زیارت خانه‌ی خدا برمی‌گشتند و مؤمن و مورد اعتماد مردم بوده‌اند، امروزه دچار دگرذیسی شده و در بافت‌های غیرمذهبی متعدد و برای افراد به ظاهر مؤمن نیز مکرراً به کار می‌رود. نقش رسانه‌ها در این دگرذیسی معنایی

پررنگ و بانفوذ است. در فیلم‌ها و برنامه‌های تلویزیونی به کرات دیده می‌شود که لقب حاجی به فردی داده می‌شود که ظاهری مؤمن و معتقد دارد و اغلب فردی ثروتمند و مورد تأیید همگان است اما شخصیت واقعی و زندگی خصوصی این خلاف این واقعیت را نشان می‌دهد که این امر می‌تواند ذهنیت افراد جامعه را نسبت به این لقب به تدریج دچار دگرگونی کند.

پیش‌قدم و عطاران (Pishghadam & Attaran, 2016) نیز با بررسی گفتمان‌های مربوط به مفهوم قسمت در ۲۸۰ مورد گفتمان ضبط شده در موقعیت‌های طبیعی، زباهنگ جبرگرایی را معرفی کردند و نشان دادند تقدیرگرایی امری رایج و بسیار پرکاربرد در میان افراد میان‌سال و کهن‌سال جامعه‌ی ایرانی است و جوانان و افراد تحصیل کرده اعتقاد کمتری به آن دارند. همچنین مشخص شد این زباهنگ دارای هفت هدف اصلی اعم از یأس و ناامیدی، دلداری و همدردی، گله‌مندی، آرزو و امید، امتناع از پاسخ، تعجب و هشدار است که با لحن‌های متفاوت در بافت‌های گوناگون به کار می‌رود.

کاربرد گفتمانی زباهنگ «نمی‌دانم» توسط پیش‌قدم و فیروزیان پوراصفهان‌ی (Pishghadam & Firoozian Pooresfahani, 2017) بررسی شده و نتایج نشان داد این زباهنگ در شرایطی همچون رعایت ملاحظات منزلت اجتماعی، پایبندی به اصول ادب و حفظ وجهه‌ی مخاطب کاربرد دارد و نشان‌دهنده‌ی فرهنگ غیرمستقیم‌گویی، عدم اطمینان، اجتناب از تعهد و کاهش بار مسئولیت در میان ایرانیان است. همچنین پیش‌قدم، فیروزیان پوراصفهان‌ی و طباطبائی فارانی (Pishghadam, Firoozian Pooresfahani, & Tabatabaee Farani, 2018) زباهنگ ناز و عبارات مرتبط با آن را مورد بررسی قرار دادند و دریافتند که نازکردن در مواقعی استفاده می‌شود که فرد به رغم داشتن تمایل درونی و میل باطنی برای انجام کاری و یا پذیرفتن چیزی، در ظاهر از آن خودداری و امتناع می‌کند و در فرهنگ ایرانی عامه‌ی مردم بر این اعتقاد هستند فردی که بیشتر ناز می‌کند، از شایستگی بیشتری برای احترام برخوردار است. استفاده از این زباهنگ‌ها دال بر فرهنگ جمع‌گرایی و همچنین فرهنگ غیرمستقیم‌گویی و تعارف در جامعه‌ی ایرانی است. زیرا به نظر می‌رسد «ایرانیان به دلیل برخورداری از ویژگی جمع‌گرایی، فرد را در شرایط گوناگون در نظر نمی‌گیرند و بهره‌گیری از ناز توسط افراد را می‌توان

واکنشی در مقابل این ویژگی در نظر گرفت. در واقع می‌توان چنین ادعا کرد که وجود زبانهنگ ناز در این فرهنگ به نوعی نشان‌دهنده‌ی دیده نشدن فرد در جامعه‌ی جمع‌گرا می‌باشد. بر این اساس دلیل وجودی این زبانهنگ در زبان و فرهنگ فارسی ریشه در جمع‌گرایی فرهنگ ایران دارد» (صص. ۸۹-۹۰)

پیش‌قدم و ابراهیمی (Pishghadam & Ebrahimi, 2020) به بررسی زبانهنگ‌های قضاوت‌گریزی، حریم‌شکنی، آینده‌نگری، غیرت، صراحت‌گریزی، اعتمادسازی، هویت‌بخشی، اغراق و مذهب‌گرایی پرداختند و دریافتند جامعه‌ی ایران به لحاظ فرهنگی متمایل به فاصله از قدرت زیاد، ابهام‌گریزی قوی، جمع‌گرایی، روحیه‌ی زن‌نگر، گذشته‌نگر و سخت‌گیر است. پیش‌قدم، فیروزیان پوراصفهانی و فیروزیان پوراصفهانی (Pishghadam, Firoozian & Froozian Pooresfahani, 2020) نیز گفتمان‌های رایج با محتوای مرگ‌محوری و شادی‌گریزی را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند زبانهنگ‌های مرگ‌اندیشی و مرگ طلب بودن، مرده‌پرستی، غم‌ستایی و شادی‌گریزی در میان فارسی‌زبانان جایگاه مهمی دارد.

پیش‌قدم، درخشان و جنتی عطایی (Pishghadam, Derakhshan, & Jannati & Ataie, 2020) به واکاوی زبانهنگ مثبت‌نگری در ضرب‌المثل‌های زبان فارسی پرداختند. نتایج نشان داد که اهداف به‌کارگیری آنان توسط افراد جامعه پند و نصیحت، دعوت به شادی، اغراق و بزرگ‌نمایی، تشویق به همکاری، دعا برای مخاطب، پایبندی به عقاید مذهبی، ترغیب به صبر و شکرگزاری می‌باشد. همچنین محرابی و محمودی بختیاری (Mehrabi & Mahmoodi Bakhtiari, 2021) زبانهنگ ناسزا را در رمان دایی جان ناپلئون با توجه به ترجمه انگلیسی آن مورد بررسی قرار دادند و دریافتند هدف از کاربرد این زبانهنگ تحقیر، ترحم از نوع منفی، طعنه، پرخاش، عصبانیت، آرزو و تمنای منفی است. زبانهنگ مدرک‌ستایی نیز توسط پوریزدان‌پناه کرمانی (Pouryazdanpanah Kermani, 2021) مورد بررسی قرار گرفت که با توجه به واکاوی داده‌ها این زبانهنگ با اهدافی مانند کسب علم، رقابت، کسب جایگاه اجتماعی بالا، مورد احترام قرار گرفتن توسط دیگران و سهولت در امر ازدواج کاربرد فراوانی در جامعه‌ی فارسی‌زبان



دارد. زباهنگ بلا تکلیف شدگی توسط پیش قدم و ابراهیمی (Pishghadam & Ebrahimi, 2020) مورد بررسی قرار گرفته است و نتایج پژوهش نشان می دهد که ایرانیان به اهداف متفاوتی مانند ناز کردن و خجالت، نشان دادن عدم اطمینان، پرهیز از ابراز نظر به صورت مستقیم، مسئولیت گریزی، اجتناب از اعلام نظر مخالف، نیافتن پاسخی مشخص برای تصمیم، دفاع از خود، نشان دادن گرفتاری ذهنی، دوری از استرس و نگرانی، نداشتن اطلاعات کافی و عدم آگاهی، جلوگیری از سوء تفاهم و تعارف این زباهنگ را در بافت های عمومی/خصوصی، رسمی/غیررسمی استفاده می کنند. بسامد بالای این زباهنگ در فرهنگ ایرانیان ابهام گریزی بالای آنان را نشان می دهد که دراصل تمایلی به ماندن در بلا تکلیفی، تعلیق و ابهام ندارند و ویژگی جمع گرایی جامعه ی ایران سبب می شود افراد در زمانی که مردم می شوند نظرات جمع را مهم بدانند. درخشان (Derakhshan, 2020) به بررسی تطبیقی تمامی مطالعات انجام شده در حوزه ی زباهنگ پرداخته است. نتایج بررسی وی نشان داد که اکثر این مقالات داده های خود را از طریق واکاوی پاره گفتارهای اتفاق افتاده در موقعیت های طبیعی جمع آوری کرده و برای تحلیل از الگوی SPEAKING هایمز (۱۹۶۷) استفاده کرده اند. از سوی دیگر، مطالعات اندکی در مورد واکاوی زباهنگ های متنی صورت گرفته است و پژوهشگران می توانند افزون بر بررسی مکالمات شفاهی در قالب زباهنگ، زباهنگ های کتاب های درسی را نیز مدنظر قرار دهند.

در پژوهشی دیگر پیش قدم، درخشان و ابراهیمی (Pishghadam, Derakhshan, & Ebrahimi, 2021) زباهنگ ارزش گاهی<sup>۱</sup> را در معنای کم رنگ کردن دستاوردها و موفقیت های دیگران مدنظر قرار دادند و نتایج پژوهش آنان نشان داد که این زباهنگ با بسامد بالایی در میان تمامی سنین در فرهنگ ایرانیان کاربرد دارد که افراد نسبت به آن حس و هیجان خیلی منفی دارند. بنابراین، ایرانیان این زباهنگ را به تکرار شنیده، دیده، تجربه کرده و حتی در برخی موارد در برخورد با دیگران با اهداف متعددی نظیر تخریب و تحقیر دستاوردهای دیگران، توهین، زیرسؤال بردن فرهنگ مردم جامعه، تملق و چاپلوسی، پنهان ساختن نقاط ضعف و قوت خود و غیره

---

<sup>1</sup>. devaluation

به کار می‌برند که با آگاه‌سازی افراد نسبت به آن به‌عنوان ژن فرهنگی معیوب می‌توان در اصلاح و تغییر آن گام برداشت.

ابراهیمی و جهانی (Ebrahimi & Jahani, 2021) با بررسی و تحلیل زباهنگ مرگ‌اندیشی<sup>۱</sup> در شاهنامه‌ی فردوسی از طریق الگوی مفهومی تحلیل زباهنگ نشان دادند این زباهنگ نشان از فرهنگ جمع‌گرایی، سخت‌گیر، جهت‌گیری‌های کوتاه‌مدت و ابهام‌گریز در جهان متن شاهنامه است. افزون بر این آنان در پژوهشی دیگر (Ebrahimi & Jahani, 2023) با بررسی زباهنگ کارگری<sup>۲</sup> مدرسان نشان دادند که این زباهنگ بیشتر در موقعیت‌های خصوصی و غیررسمی با اهدافی نظیر طفره‌رفتن از انجام وظیفه، بی‌مسئولیتی، اعتراض نسبت به حقوق و امکانات، بی‌انگیزگی، تحمیل نظر، منفعت‌طلبی و تبرئه کردن خود با لحن‌های طعنه‌آمیز، جدی، دلسوزانه، صمیمانه، نصیحت‌آمیز، ناامیدانه، معترضانه، بی‌اعتنا و ترغیبی میان مدرسان کاربرد دارد و آگاهی آنان نسبت به این زباهنگ در سطح درون‌آگاهی و هیجانشان نسبت به آن منفی است. همچنین این زباهنگ نمایانگر فرهنگ سهل‌گیری، جهت‌گیری‌های کوتاه‌مدت، غیرمستقیم‌گویی و جمع‌گرایی در جامعه‌ی مدرسان است که عدم کنترل آن موجب رواج این الگوها در جامعه می‌گردد.

پیش‌قدم و ابراهیمی (Pishghadam & Ebrahimi, 2023) با بررسی زباهنگ دل‌نگرانی افراد برای دیگران<sup>۳</sup> و میزان دغدغه‌مندی آنان در سطوح گوناگون نسبت به دیگران نشان دادند این زباهنگ دربردارنده‌ی فرهنگ تعارف، جمع‌گرایی، اغراق‌افزوده و غیرمستقیم‌گویی ایرانیان است. جاجرمی (Jajarmi, 2023) نیز با بررسی زباهنگ دل‌نگرانی معلم در میان مدرسان زبان انگلیسی در معنای میزان نگرانی و دغدغه‌مندی‌شان نسبت به شاگرد بدین نتیجه دست یافت که این زباهنگ با اهدافی نظیر ایجاد تغییر در رفتار فراگیران، فراهم کردن شرایط یادگیری، ایجاد انگیزه، نپذیرفتن مسئولیت و ابراز نارضایتی توسط مدرسان به کار می‌رود و در تأیید فرهنگ خیرخواهی، احترام‌محوری، اعتمادافزوده و جهت‌گیری‌های بلندمدت است.

<sup>1</sup>. mortal thoughts

<sup>2</sup>. the cultuling of duty-shirking behavior

<sup>3</sup>. concerns for others

در پژوهشی دیگر، حسن‌زاده و شکیبائی (Hasanzadeh & Shakebaee, 2023) به تحلیل زبانهنگ چاپلوسی<sup>۱</sup> در ارتباطات تجاری در دو کشور ایران و انگلیس از طریق بررسی عبارات زبانی ۲۰۰ فیلم فارسی و انگلیسی پرداختند و به این نتیجه رسیدند زبانهنگ چاپلوسی نشان‌دهنده فرهنگ جمع‌گرایی، اغراق افزوده، بافت قوی و اعتماد کاسته در جامعه ایران و فرهنگ فرد‌گرایی، بافت ضعیف، اعتماد افزوده در جوامع انگلیسی زبان است.

## ۲-۲ الگوی مفهومی تحلیل زبانهنگ

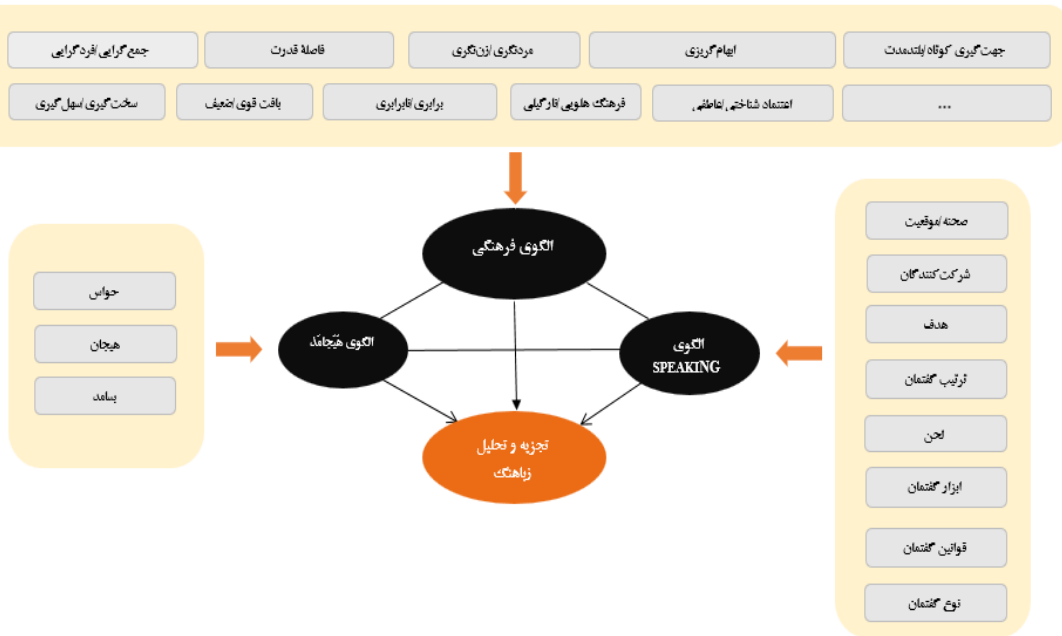
مفهوم تحلیل زبانهنگ<sup>۲</sup> نخستین بار توسط پیش‌قدم و همکاران (Pishghadam et al., 2020) برای تحلیل زبان معرفی شده است. آنان معتقدند شناسایی الگوهای رفتاری فرهنگی معیوب می‌تواند به پاکسازی فرهنگ کمک کند و راه را برای به‌فرهنگی هموار سازد. آنان با مطرح کردن عوامل زیرساختی تاثیرگذار در تحلیل زبانهنگ که شامل عوامل محیطی، تفاوت‌های هیجانی (میزان مواجهه، درگیری حسی نسبت به عبارات و نوع هیجان تولیدشده) و تفاوت‌های فرهنگی هستند، معتقدند با لحاظ کردن این عوامل، می‌توان با نگاهی نظام‌مند و کل‌نگر به زبانهنگ‌های یک جامعه پرداخت و توصیف دقیقی از فرهنگ آن جامعه ارائه داد. بنابراین سه الگوی SPEAKING، الگوهای فرهنگی<sup>۳</sup> و الگوی هیجانی<sup>۴</sup> برای تحلیل زبانهنگ‌ها راهگشاست. جزئیات این الگو در تصویر زیر قابل مشاهده است.

1. flattery

2. cultuling analysis

3. cultural models

4. emotioncy model



شکل (۲): الگوی مفهومی تحلیل زبانهنگ (Pishghadam et al., 2020, p. 15)

در ادامه برای آشنایی بیشتر با این الگو هر یک از اجزای آن معرفی می‌شود.

### ۱-۲-۲- الگوی SPEAKING

هایمز (Hymes, 1972) به بررسی و مطالعه‌ی کاربرد زبان از حیث ارتباط و توجه به فرهنگ جامعه پرداخته است. وی معتقد است براساس رویکرد قوم‌نگاری ارتباط<sup>۱</sup>، افراد برای برقراری ارتباط مؤثر نیازمند اطلاعاتی هستند که فارغ از تعلق داشتن به طبقات فرهنگی مختلف، چگونگی گفتگو و چگونگی روابط اجتماعی میان آنان تأثیر چشم‌گیری بر انتخاب گونه‌ی زبانی‌شان دارد (Leeds-Hurwitz, 2005). بر این اساس می‌توان گفت استفاده از زبان محصول زندگی اجتماعی است و زبان باید با توجه به اجتماع مورد بررسی قرار گیرد (Philipsen & Coutu, 2005)؛ در واقع هایمز (Hymes, 1974) معتقد است صرف مطالعات زبانی و بررسی صحت دستوری یک گفته برای تحلیل یک مکالمه کافی نیست، بلکه باید به بافتی که کلمات در آن استفاده می‌شوند، توجه شود.

<sup>1</sup>. ethnography of communication

در همین راستا پس از معرفی مفهوم توانش زبانی<sup>۱</sup> توسط چامسکی (Chomsky, 1965) که به دانش ناخودآگاه از ساختارهای دستوری زبان اشاره دارد، هایمز (Hymes, 1972) مفهوم توانش ارتباطی<sup>۲</sup> مطرح می‌کند که به دانش ناخودآگاه از قوانین گفته اشاره دارد و این قوانین به سخنگوی بومی توان صحبت کردن صحیح را می‌دهد. وی به منظور بررسی زبان در بافت اجتماعی آن مختصات مختلف یک گفتمان اعم از گوینده، شنونده، موقعیت زمانی و مکانی تعاملات و ارتباطات میان افراد در شکل‌گیری یک گفتمان، عوامل مؤثر در برقراری ارتباط را به هشت گروه تقسیم کرده است که مجموع آنها با علامت اختصاری SPEAKING نشان داده می‌شود:

موقعیت زمانی و مکانی<sup>۳</sup> (S): این مؤلفه به زمان و مکان (موقعیت فیزیکی) بافتی که گفتمان در آن صورت می‌گیرد، اشاره دارد (Hymes, 1967).

شرکت‌کنندگان<sup>۴</sup> (P): افرادی که در جایگاه سخنگو-شنونده، خطاب‌کننده-خطاب‌شونده یا فرستنده-گیرنده قرار دارند (Hymes, 1972) که با توجه به متغیرهایی مانند قدرت، سن، ملیت، جنسیت و نوع ارتباط می‌توانند تقسیم‌بندی شوند.

هدف<sup>۵</sup> (E): هر گفتمان در موقعیت‌های گوناگون اهداف متفاوتی را دنبال می‌کند که افراد براساس این اهداف شخصی، مکالمات خود را تنظیم می‌کنند و آنان می‌توان با توجه به شرایط کلی گفتمان درک کرد (Hymes, 1975).

ترتیب گفتمان<sup>۶</sup> (A): ترتیب عملکرد بیان‌گر چگونگی گفته و محتوای موجود در آن است. کلماتی که در گفته استفاده می‌شود، چگونگی استفاده از آنها و رابطه‌ی بین آنچه گفته شده است و ارتباطش با موضوع در این حیطه قابل بررسی است (Sarfo, 2011).

---

1. linguistic competence

2. communicative competence

3. setting & scene

4. participants

5. end

6. act sequence

لحن<sup>۱</sup> (K): منظور از لحن، چگونگی بیان گفتار و آهنگ مربوط به آن است. بر این اساس در یک گفتمان لحن می‌تواند آرام، جدی، تمسخرآمیز، طعنه‌آمیز و ... باشد. لازم به ذکر است لحن می‌تواند از طریق ژست‌های غیر کلامی نیز منتقل شود (Hymes, 1972).

ابزار گفتمان<sup>۲</sup> (I): به شیوه‌ی بیان و سبک و سیاق یک گفتمان اشاره دارد که می‌تواند به صورت نوشتاری، گفتاری یا تلگرافی باشد (Hymes, 1972).

قوانین گفتمان<sup>۳</sup> (N): این مؤلفه به برخی ویژگی‌های توصیفی گفتمان بلندی صدا، سکوت، مثل قطع کردن صحبت دیگری، رعایت نوبت‌گیری در گفتار و زمزمه کردن اشاره دارد (Hymes, 1972).

نوع گفتمان<sup>۴</sup> (G): هر گفتمان ممکن است در قالب‌های متفاوتی مانند شعر، ضرب‌المثل، معما، داستان، افسانه، مکالمه، دعا، لطیفه، نامه و غیره شکل بگیرد (Hymes, 1974).

## ۲-۲-۲ الگوی هیجامد

از آنجایی که هیجان‌ات و حواس افراد یک جامعه نیز نقش مهمی در شکل‌گیری زیاهنگ‌ها و تفکرات آن جامعه دارند، یکی از مفاهیمی که می‌توان در نظر گرفت، مفهوم «هیجامد» (تلفیقی از دو واژه «هیجان» و «سامد»<sup>۵</sup>) که برای نخستین بار توسط پیش‌قدم، طباطبائیان و ناوری (Pishghadam, Tabatabaeian, & Navari, 2013) به‌عنوان درجه‌ی حسی-هیجانی مطرح شد. بر اساس این مفهوم واژه‌های هر زبان برای گویشوران مختلف هر جامعه‌ی زبانی درجات متفاوتی از حس عاطفی-هیجانی به دنبال دارد که هیجامد آن کلمه نام دارد. با توجه به این الگو به هر میزان حواس مختلف مخاطبان با محرک‌های مختلف شنیداری، دیداری، بویایی، چشایی و لمسی-حرکتی بیشتری تحریک شود، میزان درک مطلب افزایش می‌یابد. پیش‌قدم (Pishghadam, 2015) برای الگوی هیجامد سطوح سلسله‌مراتبی در نظر گرفته است که عبارت‌اند از: مرحله‌ی هیچ‌آگاهی<sup>۶</sup> که در این مرحله فرد هیچ‌گونه آشنایی با موضوع ندارد و

1. key

2. instrumentalities

3. norms

4. genre

5. frequency

6. avolvement

اطلاعات وی در سطح صفر قرار دارد (هیجامد تهی<sup>۱</sup>). اگر به صورت شنیداری با موضوع آشنا شود، میزان هیجامد وی از سطح تهی به سطح هیجامد شنیداری<sup>۲</sup> تغییر پیدا می کند و اگر افزون بر اطلاعات شنیداری حس دیداری فرد تحریک شود، میزان هیجامد او به سطح هیجامد دیداری<sup>۳</sup> می رسد و در صورتی که افزون بر این حواس، حس لمسی-حرکتی فرد نیز درگیر شود، هیجامد او به سطح لمسی-حرکتی<sup>۴</sup> می رسد. نایل آمدن به این مرحله شناخت کلی فرد نسبت به موضوع را به همراه دارد؛ بنابراین از هیجامد هیچ آگاهی به برون آگاهی<sup>۵</sup> تغییر وضعیت می دهد. چنانچه فرد بخواهد از این مرحله عبور کند و سطح هیجامدش به سطح هیجامد درونی<sup>۶</sup> برسد، باید به صورت مستقیم با موضوع درگیر شود. همچنین فرد می تواند با انجام پژوهش سطح هیجامد خود را به هیجامد جامع<sup>۷</sup> برساند. در نهایت با توجه به الگوی هیجامد مبسوط<sup>۸</sup> (Pishghadam, Ebrahimi, & Tabatabaeian, 2019)، اگر فرد بتواند موضوع را برای دیگران تدریس کند، سطح هیجامد او به مرجع<sup>۹</sup> افزایش یافته و به فرا آگاهی خواهد رسید. سلسله مراتب هیجامد در شکل (۳) قابل مشاهده است.

---

1. null emotioncy

2. auditory emotioncy

3. visual emotioncy

4. kinesthetic emotioncy

5. exvolvement

6. inner emotioncy

7. arch emotioncy

8. extended model of emotioncy

9. metavolvement





خطا را می‌توان جزء اجتناب‌ناپذیر زندگی انسان‌ها به‌شمار آورد؛ اما هنگام بروز خطا، نحوه‌ی برخورد با آن برای رفع مشکل حائز اهمیت است. در برخی فرهنگ‌ها افراد خطاگرایز هستند و در هنگام بروز مشکل روی آن تمرکز نمی‌کنند. ختری، براون و هیکس (Khatri, Brown, & Hicks, 2009) معتقدند در این فرهنگ‌ها، مجموعه‌ای از قوانین و نگرش‌ها سبب می‌شود افراد ریسک‌پذیر نباشند و تمایل چندانی برای برعهده‌گرفتن مسئولیت در مقابل خطا نداشته باشند؛ زیرا از نقد و سرزنش گریزان هستند. در چنین شرایطی، اقدامات کنترلی نیز برای خطا صورت نمی‌گیرد، ریشه و علت خطا مهم نیست و افراد بیشتر به‌دنبال خطاکار می‌روند. در چنین فرهنگ‌هایی در هنگام بروز خطا سؤال پرسیده می‌شود که خطا به‌واسطه‌ی قصور چه فردی رخ داده است (Douglas, 1992). در مقابل برخی فرهنگ‌ها خطاپذیر هستند و به انسان‌ها اجازه‌ی خطا کردن می‌دهند. تمرکز بر روی خطاها به جای یافتن مقصر، در هنگام بروز حوادث از دهه‌ی ۱۹۷۰ مورد توجه قرار گرفت و پژوهشگران با روی دادن حوادث غیرقابل کنترل به دنبال راهی برای پیشگیری از خطا و مدیریت آن بودند (Green, 2003). مفهوم خطایابی نخستین بار توسط ریزن (Reason, 1997) مطرح شده و معتقد است در فرهنگ‌های خطایاب اعتماد زیادی به افراد وجود دارد و افراد مرز مشخصی میان رفتارهای درست و نادرست برای خود تعیین می‌کنند. بنابراین، در هنگام بروز خطا افراد تلاش می‌کنند آگاهی نسبت به آن در جهت پیشگیری‌های بعدی کسب کنند، خطرات و حوادث به‌خوبی مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرند و روش‌های ایمنی پس از آن نیز ذکر می‌شود (Karla, Karla, & Baniak, 2013). با توجه به آنچه ذکر شد، در مجموع ویژگی‌های این دو الگوی فرهنگی به‌صورت خلاصه در جدول (۱) ذکر شده است.

## جدول (۱): مقایسه‌ی فرهنگ‌های خطا کارباب و خطایاب

جوامع خطایاب	جوامع خطا کارباب
- اعتماد به افراد زیاد است (اعتمادافزوده).	- اعتماد به افراد کم است (اعتماد کاسته).
- به پیامدهای خطا توجه می‌شود (فرایندها مهم هستند).	- به یافتن خطا کار توجه می‌شود (افراد مهم هستند).
- یافتن حقیقت مهم است.	- یافتن اشتباه مهم است.
- پیشگیری از حوادث و پیگیری خطا اهمیت دارد.	- پیشگیری و پیگیری خطا مهم نیست.
- افراد در حل مشکل ابتکار عمل دارند.	- افراد منتظر دستورات می‌مانند.
- مدیریت سازمان، افراد را در جریان خطا قرار می‌دهد.	- خطاها معمولاً پنهان می‌مانند و به افراد توضیحی راجع به آنها ارائه نمی‌شود.
- افراد به راحتی می‌توانند در مورد خطا صحبت کنند و نظرات خود را بیان می‌کنند.	- افراد معمولاً در مورد خطا نمی‌توانند به راحتی اظهار نظر کنند.
- چگونگی وقوع خطا مد نظر است.	- چگونگی وقوع خطا اهمیت چندانی ندارد.
- افراد از خطا برای درس گرفتن استفاده می‌کنند.	- افراد از خطا برای تخریب یکدیگر استفاده می‌کنند.
- زمان حال و آینده از اهمیت بیشتری برخوردار است.	- زمان گذشته بیشتر اهمیت دارد.
- خطاها به صورت عادلانه توسط مسئولین مورد بحث قرار می‌گیرند.	- در هنگام بحث و گفتگو راجع به خطا، معمولاً صداقت رعایت نمی‌شود.
- افراد از گزارش خطاهای خود توسط دیگران ناراحت نمی‌شوند.	- افراد از گرفتن گزارش خطای خود ناراحت و عصبانی می‌شوند.
- افراد خطا کار مورد سرزنش و قضاوت قرار نمی‌گیرند.	- افراد خطا کار محاکمه می‌شوند و مورد قضاوت یا سرزنش قرار می‌گیرند.
- در هنگام بروز خطا پنهان کاری صورت نمی‌گیرد.	- اگر خطا صورت گیرد، شخص خاطی معمولاً تلاش می‌کند آن را پنهان کند و یا بی‌اهمیت جلوه دهد.
- در هنگام گزارش خطا به صورت مستقیم ذکر می‌شود و تحریفی برای آن صورت نمی‌گیرد.	- هنگام گزارش خطا معمولاً تحریف صورت می‌گیرد.
- کارکنان مجموعه مسئولیت‌پذیر هستند.	- کارکنان معمولاً مسئولیت زیادی در قبال کار خود احساس نمی‌کنند.
- میان مسئولین و کارکنان تعامل دوستانه وجود دارد.	- رابطه‌ی سلسله‌مراتبی میان مسئولین و کارکنان وجود دارد.
- به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی توجه می‌شود.	- به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی توجه نمی‌شود.
- امکان سوءاستفاده از افراد کم است.	- امکان سوءاستفاده از افراد زیاد است.

- مردم به دولت اعتماد زیادی ندارند.	- مردم به دولت اعتماد زیادی ندارند.
- همه‌ی افراد یکسان در نظر گرفته می‌شوند.	- احساس نابرابری میان افراد جامعه وجود دارد.
- منافع جمعی اهمیت دارد.	- منافع فردی اهمیت دارد.
- گرایش به اقرار و اعتراف وجود دارد.	- تمرکز بر خود است.
- تمرکز بر رفتار خطاست.	- با احساساتی نظیر بی‌ارزشی، بی‌بهای و حقارت
- احساس مجرم‌بودن و رجوع به وجدان وجود دارد.	در افراد جامعه همراه است.
- افراد فرصت جبران خطا دارند.	- افراد احساس بی‌ارزشی می‌کنند.
- بیشتر به جبران خطای خود می‌اندیشند تا دیگران.	- به ازدست‌دادن وجهه نزد دیگران اهمیت می‌دهند.
- افراد احساس پشیمانی دارند.	- افراد احساس می‌کنند حرمت آن‌ها خدشه‌دار شده است.
- افراد به آبرو و حیثیت توجه چندانی ندارند.	- حفظ آبرو و حیثیت مهم است.
- در موقع بروز خطا افراد احساس گناه دارند (گناه‌محور)	- در موقع بروز خطا افراد احساس شرم دارند. (شرم محور)
- بکرنگی و صداقت وجود دارد.	- دروغ‌گویی، تظاهر و دورویی وجود دارد.
- اغراق وجود ندارد.	- در هنگام گزارش خطا ممکن است اغراق صورت گیرد.

### ۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی و از منظر هدف کاربردی است و از آنجایی که زیاهنگ‌های خطا‌کاریابی و خطایابی در بافت‌های گوناگون جامعه‌ی ایران به وفور یافت می‌شوند، نگارندگان به منظور به‌تصویر کشیدن اعتقادات، تفکرات، نگرش پنهان افراد جامعه‌ی ایران نسبت به این زیاهنگ‌ها، با در نظر گرفتن الگوی مطرح‌شده، به بررسی آنان می‌پردازند. جامعه‌ی آماری تمامی افراد فارسی‌زبان ایرانی هستند که حجم نمونه گویشوران زن (۱۰۹ نفر) و مرد (۶۲ نفر) در بازه‌ی سنی ۲۳ تا ۷۹ سال و با سطح تحصیلات (دیپلم، کارشناسی، کارشناسی‌ارشد و دکترا)، شغل (آزاد، استاد، مدرس، دانشجو، کارمند، پزشک و مهندس) و شرایط اجتماعی (پایین، متوسط و بالا) می‌باشند و ۶۹۳ پاره‌گفتار طبیعی حاوی زیاهنگ‌های خطا‌کاریابی و ۳۲۶ پاره‌گفتار حاوی زیاهنگ‌های خطایابی در مدت زمان ۴ ماه (فروردین‌ماه ۱۴۰۱ تا تیرماه ۱۴۰۱) با روش نمونه‌گیری هدفمند و از مشاهده‌ی موقعیت‌های مکالمات شفاهی آنان در مکان‌های عمومی و خصوصی اعم از فروشگاه‌ها، مدارس، فضاهای خانوادگی و فضای مجازی (گروه‌های تلگرامی خانوادگی، واتساپ، اینستاگرام) و ... گردآوری شدند. منظور از نمونه‌گیری هدفمند این است که

نگارندگان در بافت‌های گوناگون اجتماعی کلام افراد از اصناف گوناگون و گروه‌های سنی، جنسیت و ... را مدنظر قرار داده و از میان مکالمات روزمره‌ی آنان عباراتی را انتخاب کرده‌اند که در موقعیت‌های گوناگون حاوی زبانهنگ‌های خطایابی و خطا‌کاریابی بوده‌اند. لازم به ذکر است همانگونه که ذکر شد، جهت بررسی بیشتر، نوشته‌های موجود در فضای مجازی و سخنرانی‌های افراد مشهور و مسئولان نیز رصد شده است. پس از پیاده‌سازی داده‌ها، زبانهنگ‌های حاوی خطا‌کاریابی و خطایابی در گفتار و نوشتارها استخراج شد و در مجموع حدود ۴۳۸ موقعیت گفتمانی تا زمان اشباع داده‌ها براساس الگوی مفهومی تحلیل زبانهنگ مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفتند. عبارات استخراج شده توسط دو مدرس دانشگاه رشته‌های علوم تربیتی و آموزش زبان بررسی شد و پایایی بین آنان ۰.۹۴ بوده است. در این الگو افزون‌بر اجزای گوناگون الگوی SPEAKING، هیجانات و بسامد کاربرد این زبانهنگ‌ها نیز مدنظر قرار گرفته و تلاش شد الگوهای فرهنگی مستتر در این زبانهنگ‌ها نیز مورد بحث و بررسی قرار بگیرد.

#### ۴- یافته‌های پژوهش

در این بخش، نگارندگان با توجه به الگوی مفهومی تحلیل زبانهنگ (Pishghadam et al., 2020) به بررسی زبانهنگ‌های خطا‌کاریابی و خطایابی می‌پردازند. لازم به ذکر است به دلیل گستردگی و تنوع مثال‌های مربوط (۴۳۸ موقعیت گفتمانی شامل ۶۹۳ پاره‌گفتار طبیعی حاوی زبانهنگ‌های خطا‌کاریابی و ۳۲۶ پاره‌گفتار حاوی زبانهنگ‌های خطایابی) به این زبانهنگ‌ها، تنها به ذکر یک مثال کیفی از پاسخ‌های شرکت‌کنندگان در هر زیرمجموعه برای هر قسمت اکتفا شده است و سایر موارد با ذکر فراوانی وقوع بیان شده‌اند.

#### ۴-۱- بررسی زبانهنگ‌های خطا‌کاریابی و خطایابی براساس الگوی SPEAKING

**محیط و موقعیت استفاده:** یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که این زبانهنگ‌ها در تمامی موقعیت‌های خصوصی و غیررسمی (مانند جمع‌های دوستانه، مهمانی‌ها و ...) و عمومی و رسمی (مانند ادارات، مؤسسات، دانشگاه‌ها و غیره) استفاده می‌شوند. اما بسامد کاربرد زبانهنگ خطا‌کاریابی بسیار بیشتر (۶۹٪) از زبانهنگ خطایابی (۳۱٪) بوده است. لازم به ذکر است که این زبانهنگ در محیط‌های مجازی و در نوشتارها به‌ویژه در روزنامه‌ها و کانال‌های خبری نیز به‌عنوان موقعیتی عمومی رسمی/غیررسمی نیز از کاربرد زیادی (۸۴٪) برخوردار است. به‌عنوان نمونه، در شبکه‌ی خبر در ذیل عنوان تیتیر خبری «صدور کیفرخواست ۴۸ جلدی پرونده‌ی فساد شهرداری شهریار» نوشته شده است: «در ۲ ماه گذشته در حوزه صباشهر نیز ۲ عضو شورا بازداشت شده و پس از آن نیز شهردار، معاون عمرانی و مسئول امور قراردادها در بازداشت هستند که نشان از آن

است که دستگاه قضایی هیچگونه اغماضی در مبارزه با فساد ندارد». همانگونه که مشاهده می‌شود این خبر به صورت عمومی و رسمی منتشر است و متن نشان می‌دهد خطاکاران مهم‌تر از خطا هستند. در مثالی دیگر، برای زبانه‌نگ خطایابی دو دانشجو در دانشگاه با یکدیگر مشغول صحبت هستند و یکی به دیگری می‌گوید: «به نظر بهتره به جای اینکه همه انگشت اتهام رو بگیري سمت خانواده‌ت یکبار هم برگردی ببینی مشکل اصلی کجاست تا بتونی حلش کنی». آنچه در این محیط‌ها و موقعیت‌ها اعم از خصوصی و عمومی، رسمی و غیررسمی حائز اهمیت است، فراوانی وقوع بیشتر زبانه‌نگ خطاکاریابی نسبت به خطایابی می‌باشد.

**شرکت کنندگان:** به نظر می‌رسد افراد در موقعیت‌های هم‌تراز و رسمی مانند (دو کارمند با رابطه‌ی رسمی)، هم‌تراز و غیررسمی مانند (دو دوست صمیمی)، نابرابر و رسمی مانند (کارمند اداره و رئیس وی) و نابرابر و غیررسمی مانند (پدر و فرزند) از این زبانه‌نگ‌ها به‌ویژه زبانه‌نگ خطاکاریابی استفاده می‌کنند. به‌عنوان نمونه:

- موقعیت هم‌تراز و رسمی: دو کارمند در رابطه با خبر افزایش حقوق کارمندان اینگونه می‌گویند: «حق کارمند همیشه ضایع می‌شه؛ باید ببینیم از اون بالا کی داره شرایط رو کنترل می‌کنه چون افزایش حقوق ما به ضررش تموم می‌شه». همکارش در پاسخ به او می‌گوید: «معلوم نیست دقیقاً کجای کار می‌لنگه و مشکل اصلی کجاست؟!».

- موقعیت هم‌تراز و غیررسمی: در دانشگاه دو دوست صمیمی با یکدیگر در مورد نمرات خود گفت‌وگو کرده و یکی به دیگری می‌گوید: «از اول همه می‌گفتند آقای دکتر ابوالحسنی بدنمره است؛ کاش باهاش درس بر نمی‌داشتیم».

- موقعیت نابرابر و رسمی: رئیس اداره به کارمندش در مورد دیر آمدن وی به محل کار تذکر می‌دهد: «آقای موسوی، چرا نمی‌خوای این اخلاقتو اصلاح کنی. بار هزارم هست دارم بهت اخطار می‌دم و هر بار انگار نه انگار» و آقای موسوی در پاسخ به او می‌گوید: «قربان تقصیر ساعت خونه‌ی ماست که انگار با ساعت اداره تنظیم نمی‌شه. دیگه تکرار نخواهد شد».

- موقعیت نابرابر و غیررسمی: پسر خانواده ماشین خود را بیرون از منزل پارک کرده و خودروی او سرقت شده است. پدرش به وی می‌گوید: «لیاقت همین یک‌ذره سرمایه رو هم نداشته‌ی همین رو هم بر باد دادی. صد بار بهت گفتم ماشین رو بیار تو و از آخر هم به خاطر این بی‌لیاقتی و تنبلی زندگیت رو هم به باد می‌دی». پسرش نیز در پاسخ گفته است: «تقصیر

شماست که هیچوقت ماشین رو در پارکینگ درست پارک نکردید که ماشین من هم جا بشه. لطفاً خطاهای خودتون رو گردن من نندازید.»

همانگونه که در تمامی این موقعیت‌ها مشاهده می‌شود، افراد به جای پذیرفتن خطای خود و یافتن منشأ آن و برطرف کردنش، سعی در توجیه گفته دارند و یافتن خطا کار برای آنان مهم‌تر از خود خطا و ریشه‌یابی آن است. در چنین مواردی افراد خطای خود را به دیگران نسبت می‌دهند تا خود را مبری کنند و گویی فرد دیگری مسئول خطای آنان است.

**سن و جنسیت:** بررسی پاره‌گفتارهای طبیعی نشان می‌دهد که این زباهنگ‌ها توسط هر دو جنس مذکر و مؤنث استفاده می‌شود اما بسامد کاربرد زباهنگ خطا کارایی در میان مردان (۵۸٪) بیشتر از زنان (۴۲٪) و از لحاظ سن نیز در سنین میان‌سالی (۳۷.۵٪) و کهن‌سالی (۳۲٪) بیشتر از جوانی و نوجوانی است. به عبارت دیگر، نتایج نشان می‌دهد مردان به ویژه در سنین میان‌سالی و کهن‌سالی بیشتر از زنان تقصیرات را برگردن دیگری می‌نهند و به‌نظر می‌رسد مردان در چنین شرایطی به‌ویژه اگر دارای سمت سازمانی یا موقعیتی باشند خود را محق می‌دانند که خطا کاران را سرزنش کنند و یا شروع به نصیحت و توصیه کردن به آنان می‌نمایند. بنابراین، یافتن خطا کار برای آنان مهم‌تر از خود خطا است. جملاتی مانند «صد بار بهت گفتم به حرف من پیرمرد گوش کن و اینقدر سر به خود تصمیم نگیر، گوش نکردی!»؛ «از ما که گذشت لااقل از تجربیات من پند بگیر و اینقدر با این دوستای نابابت نگرد. واسه همین همیشه یه جای کارت می‌لنگه» و ... نشان‌دهنده‌ی این زباهنگ در میان مردان است. در مقابل زنان عموماً تلاش کرده‌اند در هنگام بروز مشکل مسئولیت آن را برعهده بگیرند و جملاتی مانند «کاش دستم می‌شکست و اینقدر بهش خوبی نمی‌کردم!»؛ «من باشم که دیگه واسه اینها قدمی بردارم. چوب سادگیمو می‌خورم» نشان‌دهنده‌ی زباهنگ خطایابی در میان زنان است.

**طبقه‌ی اجتماعی و میزان تحصیلات:** بررسی موقعیت‌های گفتگویی نشان می‌دهد که زباهنگ خطا کارایی بیشتر در گفته‌های مسئولان کاربرد دارد و هنگامی که افراد دارای صاحب منصب و قدرت باشند، خود را در تشخیص خطا کاران محق می‌دانند. اما زباهنگ خطایابی بیشتر در گفته‌های خواص جامعه و روشنفکران دیده می‌شود و با سطح سواد رابطه‌ی مستقیم دارد. به‌نظر می‌رسد هرچه سطح سواد افراد بالاتر باشد آنان ترجیح می‌دهند به جای انگشت خطا گرفتن به سمت دیگران، خود خطا را ریشه‌یابی کنند. البته باید خاطر نشان کرد در برخی موارد نیز برخی از افراد تحصیلکرده و دارای قدرت آگاهانه گفتمان خطا کاری را ترویج می‌دهند تا ریشه‌ی خطاها

گم شود و عوام متوجه خطای اصلی نشوند. به عنوان نمونه، برای مثال از زباهنگ خطا کارایی، در کانال خبری اینگونه نوشته شده است: «شیخ حسن نصرالله: مانع اصلی تقویت ارتش لبنان، آمریکاست. کسی که می‌گوید حزب‌الله مانع تقویت ارتش لبنان است، بگوید چطور مانع هستیم؟». در مورد زباهنگ خطایابی نیز مدیر گروه دانشکده‌ای در جلسه گروه اینگونه گفته است: «بهتر است به جای بحث‌های بیهوده که ره به جایی نخواهد برد بررسی کنیم مشکل اصلی افت تحصیلی این دانشجویان کجاست. تا اوضاع از اینی که هست بدتر نشده باید هرچه زودتر به دنبال راه حل باشیم».

**اهداف:** بررسی داده‌ها نشان می‌دهد زباهنگ خطا کارایی بیشتر با اهدافی نظیر مقصر دانستن دیگران و تبرئه‌ی خود (توجیه کم کاری) (۲۰٪) به عنوان نمونه «همش تقصیر بابام بود که از اول منو یک کلاس کنکور درست حسابی اسم نوشت»، سلب مسئولیت از خود (۱۷٪) «من از اول تذکرات لازم رو بهش دادم می‌خواست گوش کنه. حالا خودش می‌دونه»، پنهان‌سازی نقاط ضعف و کاستی‌های خود (۱۶٪) «مگه تو این سن همه باید همه چیز رو بدونن. پیش اومده دیگه چکار کنم!»، شکوه و گلایه و محق دانستن خود (۱۵٪) «خدا منو لعنت کنه با این بخت شومم. مگه من چی از کمتر از دیگران دارم»، تنبیه دیگران (۱۳٪) «اگه یکبار که از این غلط می‌کنه تو دهنش بزنی دفعه دیگه اینقدر بلبل زبونی نمی‌کنه»، اتهام‌زنی و حذف رقیبان (۱۰٪) «از اولم نباید به ینا اعتماد می‌کردید مشخص بود کاسه‌ای زیر نیم کاسه دارن»، مصلحت‌اندیشی (۹٪) «به نظرم الان که اینقدر بی‌مسئولیتی کرده و گند زده، نباید فعلاً صداشو درآورد. به صلاح هیچ‌کسی نیست» استفاده می‌شود در حالی که به نظر می‌رسد افرادی که از زباهنگ خطایابی استفاده می‌کنند، بیشتر به دنبال کشف علت اصلی خطا برای جلوگیری از تکرار آن و به عبارتی ریشه‌کنی و اصلاح ساختار هستند و برای آنان خود خطا مهم‌تر از مقصر آن است. بنابراین، در چنین شرایطی آنان خطا را به صورت منطقی می‌پذیرند و انسان را نیز جایز الخطا می‌دانند. از این‌رو، هدف متمرکز بر رفع خطا و مشکل است و نفع گروهی بر نفع فردی ارجحیت دارد که البته تعداد پاسخ‌های حاوی این زباهنگ قابل توجه نبود. به عنوان نمونه «نگران نباش. حالا که پیش اومده و انسان هم جایز الخطاست باید بریم پیش مشاور تا بتونی بر احساسات به راحتی غلبه کنی و در آینده به مشکل خاصی در بقیه‌ی روابطت بر نخوری».

**ترتیب عملکرد:** به نظر می‌رسد افرادی که از زباهنگ خطا کارایی استفاده می‌کنند، بیشتر به دنبال مقصر هستند. در چنین مواردی، افراد ممکن است به خاطر اشتباه خود تنبیه شوند و بنابراین چنانچه فردی خطایی انجام داده باشد، ممکن است به دلیل ترس از سیستم و تنبیه، تشویق شود که

خطای خود را مخفی کند، سکوت کند و یا موضوع را به صورت کلی انکار کند؛ زیرا فضای ترس در جامعه سبب می‌شود که چون افراد برای خطا تنبیه، حذف و یا اخراج خواهند شد، خطای خود را پنهان نگه دارند و دورویی شکل خواهد گرفت. در زبانهنگ خطایابی، قدرت ریسک بالا می‌رود زیرا مهم ریشه‌یابی و تشخیص خطاست تا پیدا کردن مقصر. بنابراین، افراد در چنین شرایطی بازخوردپذیری بالاتر دارند و براساس استانداردها و شفافیت عمل می‌کنند. به‌عنوان نمونه، «در کلوپ ورزشی کیف پول یکی از ورزشکاران مفقود شده است و مدیر کلوپ با صدای بلند تذکر می‌دهد: «مال مردم خوردن نداره. هرکسی برداشته خودش بیاره بداره سر جاش. از راه حلال خورده‌ی آدم نمی‌شه، چه برسه از راه حروم!» و همه‌ی حضار در مقابل گفته‌ی او سکوت کرده و هیچ صحبتی رد و بدل نمی‌شود. یکی از حاضران می‌گوید: «خانم وارسته کسی که کیف رو برداشته یقیناً از بین ما نیست و شما با این صحبت‌ها دارید به ما تهمت می‌زنید. بهتره اول خودتون رو مقصر بدونید که قفل‌های کمدهاتون سالم نیست».

**لحن:** این زبانهنگ‌ها با لحن‌های متعددی نظیر هشداردهنده مانند «من به جای تو باشم بهشون اعتماد نمی‌کنم. اینهمه از این دست آدم‌ها خوردی کمت بوده؟!»، عصبانی «بر پدر هرکسی که این بلارو سر من درآورد لعنت. کارتون فقط بدبخت کردنه»، مصلحت‌آمیز «حالا فعلاً بهتره به روش نیاریم. ما که خودمون می‌دونیم اینهمه بدبختی از کجا آب می‌خوره»، توهین‌آمیز «خاک تو سر کسی که به من نگفت تو چقدر نمک‌نشناسی»، تحقیرآمیز «جوور و پلاست رو جمع کن زودتر از جلوی چشم دور شو. از وقتی اومدی زندگیمو جهنم کردی»، طعنه‌آمیز و طنزآلود «به به حضرت آقا! می‌فرمودید بعد از اینهمه شیرین‌کاری خودمون با فرش قرمز بیایم سراغتون»، دوستانه «من به جای تو باشم حواسمو بیشتر جمع می‌کنم. از این آدم خیلیا چوب خوردن»، اغراق‌آمیز «بدترین خاطره‌ی عمرمو رقم زد و زندگیمو به آتیش کشید. امیدوارم بره که دیگه برنگرده»، دلسوزانه «ببین دخترم به این آدم هیچ اعتمادی نیست. نمی‌خوام بدبخت بشی. منطقی فکر کن»، منطقی «حساب کتابا داره همه‌چیو نشون می‌ده که مقصر اصلی این حادثه چه کسی هست»، پرسشی «مگه از این بدبخت‌ترم می‌تونستی منو بکنی آخه؟!»، متعجبانه «چطوری با این سنت نمی‌فهمی که اینهمه گند نباید به زندگی خودتو و ما بزنی»، گلابه‌آمیز «از تو انتظار نداشتم اینطوری مزدمو بدی. اینهمه واست تو این شرکت جون کندم»، منتقدانه «شماها با این سنتون خجالت نمی‌کشید اینقدر همه جارو به آشوب کشوندید» می‌تواند به کار رود.

**ابزار گفتمان:** این زبانهنگ‌ها به دو صورت گفتاری (در مکالمات شفاهی) و نوشتاری (در روزنامه‌ها، صفحات مجازی و ...) به کار می‌رود. جملاتی مانند «غربی‌ها مسئول عقب‌ماندگی ما



هستند»؛ «مسئول گرانی دولت است»؛ «با تغییر رئیس جمهور تورم هم برطرف می‌شه»، «دولت عوض بشه همه چی درست می‌شه» و.. نشان‌دهنده‌ی کاربرد زباهنگ خطا‌کاریابی در گفتار و نوشتار هستند. زباهنگ خطا‌کاریابی نیز در جملاتی مانند «نگران نباشید بالاخره مشکل اصلی رو پیدا می‌کنیم»؛ «کاری هست که شده همه باهم علتش رو پیدا می‌کنیم و دیگه ان شا... تکرار نمی‌شه؛ «از مشکلات باید درس گرفت؛ مشکلات هستند که کلید موفقیت ما هستند» مشاهده می‌شود.

**قوانین گفتمان:** به نظر می‌رسد هنگامی که خطایی رخ می‌دهد، افراد بیشتر به دنبال توجیه آن می‌گردند تا فرد دیگری را مقصر جلوه دهند و خود را تبرئه کنند. در چنین شرایطی معمولاً دیگران مقصر شناخته می‌شوند و خطا‌کاریابی مهم‌تر از ریشه‌یابی خطا و از بین بردن آن است. در چنین شرایطی، مصلحت‌اندیشی بر رفع خطا اولویت دارد به جای ترمیم ریشه، پرداختن به برگ و شاخه و هرس کردن موضوع حائز اهمیت است. بنابراین، خطا به صورت عمقی و ریشه‌ای رفع نمی‌شود و با مقصر دانستن خطاکار و حتی تنبیه وی، مشکل به صورت کوتاه‌مدت رفع خواهد شد. در چنین شرایطی، برخی ممکن است بی‌گناه مورد تنبیه و ... قرار بگیرند و با در نظر گرفتن نفع فردی، افراد دیگر قربانی می‌شوند. بنابراین، گاهی ممکن است تصمیماتی که بر این اساس گرفته می‌شود پایه‌های هیجانی، فردمحور و جزیره‌ای داشته باشد. در خطا‌کاریابی از آنجاکه خود خطا مهم تر از مقصر است، خطای صادقانه ایرادی ندارد و تنها غفلت و عمل بدخواهانه تنبیه می‌شود. بنابراین، به جای نگاه فردمحور، نگاهی ارگانیک و سیستمی حاکم است و قدرت ریسک افراد نیز بالا می‌رود. بنابراین، می‌توان گفت نگاهی طولانی‌مدت دارد و نفع گروهی بر آن حاکم است.

**نوع گفتمان:** زباهنگ خطا‌کاریابی در انواع گوناگون گفتمان مانند مکالمات شفاهی، ضرب‌المثل، نثر، شعر، داستان و فیلم و ... کاربرد زیادی دارد. به عنوان نمونه، جملاتی مانند «پنبه دزد دست به ریشش می‌کشد»، «چوب توی آستین کسی کردن»، «گنه کرد در بلخ آهنگری...»، «کی بود کی بود من نبودم»، «من نبودم دستم بود تقصیر آستینم بود» و ... نشان‌دهنده‌ی زباهنگ خطا‌کاریابی هستند. لازم به ذکر است زباهنگ خطا‌کاریابی بیشتر در مکالمات شفاهی کاربرد (۸۸٪) داشته است و بسامد کاربرد آن کمتر از زباهنگ خطا‌کاریابی است.

## ۲-۴ بررسی زباهنگ‌های خطا‌کاریابی و خطا‌یابی براساس الگوی هیجامد

مشاهدات حاکی از این امر است که افراد معمولاً به تکرار زباهنگ خطا‌کاریابی را شنیده‌اند، دیده‌اند، در زندگی روزمره‌ی خود با آن مواجه هستند و در موارد زیادی حتی خود از آن استفاده می‌کنند. بنابراین به نظر می‌رسد با بسامد تکرار این زباهنگ‌ها در زندگی روزمره‌ی افراد، هیجامد این زباهنگ برای ایرانیان در سطح درون‌آگاهی قرار دارد و آنان با تجربه‌ی مستقیم این جملات به

تکرار در زندگی روزمره و از نزدیک، دارای هیجان نزدیک نسبت به آنان می‌باشند. البته باید خاطرنشان زباهنگ خطایابی و پیدا کردن ریشه‌ی خطا و اشتباهات در سطح برون‌آگاهی بیشتر افراد جامعه قرار دارد و براساس آنچه تاکنون ذکر شد، افراد بیشتر به دنبال پیدا کردن خطا کار و مقصر هستند. بنابراین، فقط افراد کمی نسبت به زباهنگ خطایابی درون‌آگاه هستند و با آن سر و کار دارند، یعنی در مورد ریشه‌ی خطاها پژوهش می‌کنند و به دنبال رفع آن هستند.

### ۳-۴- بررسی زباهنگ‌های خطا کار یابی و خطایابی براساس الگوهای فرهنگی

از آنجایی که افراد خطا کار یاب بیشتر به دنبال یافتن مقصر هستند، فرهنگ مخفی‌کاری و غیرمستقیم‌گویی<sup>۱</sup> (Kaplan, 1966) در آنان مشاهده می‌شود. به‌عنوان نمونه، صورتحساب‌های بانک با مشکل مواجه شده است و مقصر این حادثه یکی از کارمندان بوده است. وی برای اینکه تمایل ندارد این خطای وی بر همگان آشکار شود، وانمود کرده که مشکل شلوغی بیش از حد امروز بوده است و وی کلافه است. درواقع او خطای خود را به‌صورت غیرمستقیم به شلوغی محیط و کلافگی نسبت داده و در تلاش است این خطا را تا حد امکان مخفی کند. در مقابل فرهنگ خطاپذیر مستقیم‌گو است و دورویی و تظاهر در این فرهنگ وجود ندارد. به‌عنوان نمونه، دانشجویی در درس ریاضی خود نمره‌ی پایین آورده و مشروط شده است. وی مسئولیت خطای خود و کم‌کاری‌اش را مستقیماً می‌پذیرد و ایمیل عذرخواهی برای استاد خود ارسال می‌کند و از او فرصت دیگری برای جبران می‌خواهد.

فرهنگ ابهام‌گریزی<sup>۲</sup> (Hofstede, 1983) در فرهنگ خطا کار یاب سبب می‌شود که در مقابل وقوع خطا احساس اطمینان نداشته باشند و در مقابل آن احساس خطر کنند. این در حالی است که به‌نظر می‌رسد فرهنگ خطاپذیر ابهام‌گریز نیستند و از عدم اطمینان در هنگام بروز خطا اجتناب می‌کنند. از سوی دیگر، در جامعه‌ی خطا کار یاب معمولاً فاصله‌ی قدرت<sup>۳</sup> (Hofstede, 1983) میان افراد زیاد است و در برخی موارد مقصر خطا با آن که فردی مسئول و دارای سمت اجتماعی است، اما به‌عنوان نمونه کارمند وی مورد محاکمه قرار می‌گیرد. اما در جامعه‌ی خطاپذیر فاصله‌ی قدرت چندانی میان افراد وجود ندارد و همه‌ی آنان در هنگام بروز خطا به یک میزان مورد بازخواست قرار می‌گیرند.

1. indirectness

2. uncertainty avoidance

3. power distance

زباهنگ خطا‌کاریابی می‌تواند تأییدی بر فرهنگ جمع‌گرایی<sup>۱</sup> ایرانیان نیز باشد؛ زیرا در فرهنگ‌های فردگرا<sup>۲</sup> و خطاپذیر هر فردی مسئولیت خطای خود را می‌پذیرد اما در فرهنگ‌های جمع‌گرا ارزیابی افراد براساس عملکرد گروهی آنان مدنظر قرار می‌گیرد (Hofstede, 1980). بنابراین زباهنگ خطا‌کاریاب در تأیید فرهنگ سهل‌گیر<sup>۳</sup> ایرانیان نیز می‌تواند باشد؛ زیرا در فرهنگ خطا‌کاریاب معمولاً هنجارهای اجتماعی نادیده گرفته می‌شود (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2010) اما جوامع خطاپذیر احترام زیادی برای هنجارها و ارزش‌های اجتماعی قائل هستند و به‌نظر می‌رسد در دسته‌ی جوامع سخت‌گیر<sup>۴</sup> طبقه‌بندی می‌شوند. در جوامع خطا‌کاریاب، اعتماد به افراد کم است و این زباهنگ می‌تواند نشان‌دهنده‌ی فرهنگ اعتماد‌کاسته<sup>۵</sup> ایرانیان و بافت فرهنگی قوی<sup>۶</sup> (Hall, 1976) آنان باشد در چنین فرهنگ‌هایی پیچیده‌گویی و ابهام نیز در زبان آن‌ها مشاهده می‌شود (Hall, 1979) که این امر هنگام بروز خطا بیشتر است. در حالی که در جوامع خطاپذیر اعتماد افراد به یکدیگر زیاد است. از سوی دیگر، از آنجایی که افراد هنگام بروز خطا در چنین فرهنگ‌هایی احساس شرم می‌کنند، این زباهنگ در تأیید فرهنگ شرم‌محوری<sup>۷</sup> (Benedict, 1946) نیز می‌باشد که در پاره‌ای موارد خطا‌کار با اغراق زیادی معرفی می‌شود تا خود خطا نادیده گرفته شود. بنابراین، می‌تواند در تأیید فرهنگ اغراق‌افزوده<sup>۸</sup> (Meyer, 2014) نیز باشد. اما جوامع خطاپذیر، خطا را آنگونه که هست گزارش می‌کنند و در هنگام بروز خطا احساس گناه و عذاب وجدان می‌کنند و درصدد جبران آن خطا برمی‌آیند؛ بنابراین، جزء جوامع اغراق‌کاسته<sup>۹</sup> و گناه‌محور<sup>۱۰</sup> به‌شمار می‌آیند.

#### ۴- بحث و نتیجه‌گیری

از آنجایی که احتمال بروز خطا در هر قسمتی از زندگی، طبیعی و اجتناب‌پذیر است، چگونگی برخورد جوامع و فرهنگ‌های گوناگون با مشکل و خطا منجر به ایجاد الگوهای فرهنگی متفاوت می‌شود. از سوی دیگر، با بررسی عبارات زبانی در یک جامعه می‌توان به زیرساخت‌ها، باورها و

1. collectivism

2. individualism

3. indulgence

4. restraint

5. low trust

6. high-context culture

7. shame culture

8. overstating

9. understating

10. guilt culture

عادات رفتاری مردمان آن پی برد (Pishghadam, Derakhshan, & Ebrahimi, 2021). براین اساس، هدف از پژوهش حاضر دستیابی به فرهنگ مستتر ایرانیان در هنگام بروز خطا با استفاده از زبانه‌نگ‌های رایج در این شرایط که به دو دسته‌ی خطا‌کاریاب و خطایاب تقسیم شدند، بوده است.

از این حیث یافته‌های پژوهش نشان داد که براساس الگوی مفهومی تحلیل زبانه‌نگ به‌نظر می‌رسد اغلب افراد در فرهنگ ایران، به هنگام بروز خطا، همانند فرهنگ خطا‌کاریاب به دلایلی همچون ترس، انتقاد یا تذکر فردی برتر مانند مدیر یا رئیس به دنبال طفره‌روی از اشتباه خود هستند (Khatiri, Brown, & Hicks, 2009) و آنچه که برای آنان اهمیت دارد، یافتن مقصر و خطاکار و واگذاری مسئولیت به او است تا بررسی خود خطا و ریشه‌یابی آن. از آنجایی که افراد مقصر ممکن است تنبیه شوند، کسی حاضر به پذیرش خطای خود نیست و عدم برخورد حمایتی مسئولان، ترس از خوردن برچسب بی‌کفایتی، ترس از مؤاخذة، بی‌اعتمادی و اطلاع‌رسانی نامناسب خطای فرد به دیگران (Movahednia et al., 2013) ممکن است موجب بروز زبانه‌نگ خطا‌کاریابی شود. از این حیث، در چنین فرهنگ‌هایی اغلب مخفی‌کاری مشاهده می‌شود و به جای گزارش اصولی خطا، افراد ترجیح می‌دهند بر روی آن سرپوش بگذارند (Mohammadi Khoshooei et al., 2018) یا به دنبال یافتن مقصری هستند که ماجرا را خارج از کنترل خود نشان دهند و برای افراد و تبرئه کردن خودشان از مسئولیت این کار راحت‌تر از حل مشکل است (Pearn, Mulrooney, & Pyne, 1998)؛ این پنهان‌کاری حتی ممکن است از سمت نهادهای بالادستی نیز مشاهده شود؛ به‌ویژه هنگامی که خطا و فرد به باورهای مذهبی گره خورده باشد و حرمت‌شکنی و قداست‌زدایی تعبیر شود. به همین دلیل است که استعفا برای انجام خطا در چنین جوامعی رونق ندارد. یکی دیگر از نکات مهم در این خصوص، ایجاد گفتمان خطا‌کاریابی است. گاهی سیستمی به هر دلیل دچار چالش می‌شود و بهترین گزینه برای تداوم آن اتهام‌زنی و مقصر جلوه‌دادن افراد است. بنابراین در چنین فرهنگ‌هایی، بسامد کاربرد زبانه‌نگ خطا‌کاریابی نسبت به خطایابی بیشتر است و به‌نظر می‌رسد این زبانه‌نگ در هر بافتی می‌تواند حادث شود و افراد سنین مختلف با روابط هم‌تراز و غیرهم‌تراز از این زبانه‌نگ به وفور با اهدافی همچون مقصر دانستن دیگران و تبرئه‌ی خود (توجیه کم‌کاری)، سلب مسئولیت از خود، پنهان‌سازی نقاط ضعف و کاستی‌های خود، شکوه و گلايه و محق دانستن خود، تنبیه دیگران، اتهام‌زنی و حذف رقیبان، مصلحت‌اندیشی و ... استفاده می‌کنند که می‌تواند تأییدی بر فرهنگ مخفی‌کاری و غیرمستقیم‌گویی، ابهام‌گریزی، فاصله‌ی قدرت زیاد، جمع‌گرایی، سهل‌گیری،

اعتماد کاستگی، اغراق افروزدگی، بافت قوی و شرم محوری ایرانیان باشد که این امر در تأیید پژوهش پیش قدم و ابراهیمی (Pishghadam & Ebrahimi, 2020) نیز می‌باشد. چنانچه رضایی (Rezaee, 2017) نیز معتقد است در جوامع شرم محور چنانچه خطای صورت گرفته در ملاءم نباشد، نیازی به نگرانی برای آن وجود ندارد و افراد می‌توانند به خود اجازه‌ی انجام هر کاری را بدهند؛ مگر اینکه آن خطا دیده شود. اما انجام آن خطا در پنهان ایرادی ندارد و حتی ممکن است احساس شرم نیز تولید نکند. پرواضح است که اگر به هنگام بروز خطا، نگاه خطایابی باشد ممکن است کلیت سیستم به چالش کشیده شود. از این رو، مقامات و افراد صاحب منصب تلاش خود را معطوف به شناسایی مقصران رده‌های پایین تر می‌کنند و گفتمان خطا کارایی و نه خطایابی را برای رفع مسئولیت ترویج می‌دهند.

یافته‌های این پژوهش نشان داد برخلاف غلبه‌ی زباهنگ خطا کارایی، هر دو زباهنگ در زبان فارسی وجود دارند و با توجه به شرایط یکی پررنگ تر می‌شود. به نظر می‌رسد این که کدام زباهنگ پررنگ تر شود به هدف و نیت افراد ارتباط دارد که با توجه به آنچه که ذکر شد نتایج نشان می‌دهد زباهنگ خطا کارایی غالب است. در مجموع به نظر می‌رسد نبرد و جدالی بین این دو زباهنگ در فرهنگ ایرانیان وجود دارد، گروهی تمایل دارند خطا کار را بیابند و بر ضعف کل سیستم سرپوش بگذارند و گروهی دیگر خطا را کل سیستم می‌دانند و تلاش بر تغییر و اصلاحات در آن دارند. بنابراین، تمایز این دو زباهنگ به فهم و درک ما در تحلیل رفتار افراد کمک شایانی می‌کند. باید توجه داشت که بهتر است در فرهنگ‌سازی، توجه به خطا به جای خطا کار در میان جوامع رایج شود و با نهادینه‌سازی گزارش‌دهی صحیح و افشای خطاها به جای پنهان‌سازی در صدد اصلاح و پیشگیری از بروز مجدد آن برآیند. زیرا در چنین فرهنگی، افراد از پذیرفتن خطای خود ابایی ندارند و حتی به راحتی برای بحث در مورد خطا و اشتباه خود داوطلب می‌شوند تا نظر دیگران را در این باره جویا شوند (Lloyd-walker, Mills, & Walker, 2014). فرهنگ خطایاب را می‌توان فرهنگ ایمن<sup>1</sup> نامید که در آن افراد نه تنها موقع بروز خطا یکدیگر را سرزنش نمی‌کنند بلکه اشتباه را می‌پذیرند و تلاش می‌کنند با انتقال دانش به یکدیگر مشکل را حل کنند پس واضح است که به رشد گروهی نیز می‌انجامد (Indriani, Kusumapradja, & Anindita, 2022). باید توجه داشت نحوه‌ی پذیرش افراد و چگونگی واکنش آن‌ها نسبت به خطاهای خود بر جو سازمانی تأثیر مستقیمی دارد و بر روی رفتارهای افراد آن مجموعه با دیگران (فعالیت‌های گروهی و ...) نیز به صورت مستقیم تأثیرگذار است (Ostroff et al.,

<sup>1</sup>. safety culture

2013) براین اساس نباید از آن غافل بود و موارد ذیل در جایگزینی فرهنگ خطا‌کاری به جای خطایابی پیشنهاد می‌شود:

- بهتر است خطا به‌عنوان فرصت در نظر گرفته شود تا تهدید که می‌تواند درس‌های خوبی برای مدیران و افراد یک سازمان به‌دنبال داشته باشد.
  - به‌جای تمرکز بر خطا‌کار، بر روی مشکل و علت بروز آن تمرکز شود.
  - گاهی باید در هنگام بروز خطا مجموعه‌ای از عوامل را سنجید و مقصر دانستن تنها یک نفر کارآمد نخواهد بود.
  - مجازات و تنبیه فرد خطا‌کار راه به جایی نخواهد برد و روحیه‌ی پنهان‌کاری را تقویت خواهد کرد.
  - فرهنگ‌سازی گزارش‌دهی اصولی از خطا به جای مخفی‌کاری از اهمیت زیادی برخوردار است.
  - ریشه‌یابی علت خطا با رویکرد نظام‌مند و سیستمی حائز اهمیت است.
  - به اشتراک‌گذاری تجارب افراد و یادگیری سازمانی مفید است.
  - بهتر است چارچوب‌هایی برای بررسی خطا تعیین شود.
  - بهتر است سیستم‌های انگیزشی مانند پاداش و غیره برای رفع خطا در نظر گرفته شود.
  - می‌توان به افراد یادآوری کرد خطا چیزی نیست که افراد برای آن احساس شرم داشته باشند؛ بلکه می‌توانند اطلاعات خوبی از نظر سیستمی برای کل سازمان به‌شمار آیند.
- نتایج مطالعه‌ی حاضر می‌تواند به سیاست‌گذاران، مسئولین و مدیران کشور کمک کند که با شناسایی خطاها و بررسی علل آن به دنبال اقدامات اصلاحی لازم باشند و در جهت ایمنی سازمان خود گام بردارند. پیشنهاد می‌شود زبانه‌های سازمانی بیشتری در پرتو الگوی مفهومی تحلیل زبانه‌نگ مورد بررسی قرار گیرند تا با آگاه‌سازی مسئولین و کارکنان شاهد به‌فرهنگی باشیم.

## منابع

- ابراهیمی، ش. و جهانی، ز. (۱۴۰۰). الگوی مفهومی تحلیل زبانهنگ روشی مؤثر در معرفی فرهنگ ایرانیان به غیرفارسی‌زبانان (مطالعه‌ی موردی: زبانهنگ مرگ‌اندیشی در شاهنامه‌ی فردوسی). *پژوهشنامه‌ی آموزش زبان فارسی به غیرفارسی‌زبانان*، ۱۰(۲)، ۱۰۵-۱۳۵.
- ابراهیمی، ش. و جهانی، ز. (۱۴۰۲). بررسی زبانهنگ کارگزینی مدرسان در پرتو الگوی مفهومی تحلیل زبانهنگ. *پژوهش‌های زبان‌شناسی اجتماعی*، ۶(۲)، ۱-۲۰.
- درخشان، ع. (۱۳۹۹). بررسی تطبیقی مطالعات انجام‌شده در حوزه زبانهنگ. *مطالعات زبان و ترجمه*، ۵۳(۴)، ۱-۲۹.
- پوریزدان‌پناه کرمانی، ف. (۱۳۹۹). بررسی جامعه‌شناختی زبانهنگ مدرک‌ستایی و کاربرد گفتمانی آن در زبان فارسی. *مطالعات زبان و ترجمه*، ۵۳(۴)، ۶۱-۹۶.
- پیش‌قدم، ر. (۱۳۹۱). معرفی «زبانهنگ» به‌عنوان ابزاری تحوّل‌گرا در فرهنگ‌کاوی زبان. *مطالعات زبان و ترجمه*، ۴۵(۴)، ۴۷-۶۲.
- پیش‌قدم، ر. و ابراهیمی، ش. (۱۴۰۲). بررسی زبانهنگ دل‌نگرانی برای دیگران در ایرانیان: از هیچ‌دلی تا فرادلی. *زبان‌پژوهی*، <https://doi.org/10.22051/jlr.2023.40927.2203>
- پیش‌قدم، ر.، طباطبائیان، م. س. و ناوری، ص. (۱۳۹۲). *تحلیل انتقادی و کاربردی نظریه‌های فراگیری زبان اول از پیدایش تا تکوین*. مشهد: انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد.
- پیش‌قدم، ر. و عطاران، آ. (۱۳۹۲). نگاهی جامعه‌شناختی به کنش‌گفتاری «قسم»: مقایسه زبان‌های فارسی و انگلیسی. *مطالعات زبان و ترجمه*، ۴۶(۴)، ۲۵-۵۰.

- پیش‌قدم، ر.، وحیدنیا، ف.، و فیروزیان پوراصفهانی، آ. (۱۳۹۳). نگاهی جامعه‌شناختی به کنش گفتاری «نفرین»: مقایسه زبان‌های فارسی و انگلیسی. *مطالعات زبان و ترجمه*، ۴۷(۲)، ۴۵-۷۲.
- پیش‌قدم، ر.، و وحیدنیا، ف. (۱۳۹۴). کاربردهای «دعا» در فیلم‌های فارسی و انگلیسی در پرتو الگو هایمز. *جستارهای زبانی*، ۷(۲۸)، ۵۳-۷۲.
- پیش‌قدم، ر.، و نوروزکرمانشاهی، پ. (۱۳۹۵). ارتباط میان زبان، مذهب و فرهنگ: تحقیق و تدقیق در کارکردهای لقب «حاجی» و واژه‌های وابسته در زبان فارسی. *زبان پژوهی دانشگاه الزهراء*، ۸(۲۰)، ۲۷-۵۱.
- پیش‌قدم، ر.، و عطاران، آ. (۱۳۹۵). گفتمان‌شناسی «قسمت» در زبان و فرهنگ مردم ایران. *مطالعات فرهنگ-ارتباطات*، ۱۷(۳۵)، ۱۲۹-۱۴۹.
- پیش‌قدم، ر.، فیروزیان پوراصفهانی؛ آ.، و طباطبائی فارانی، س. (۱۳۹۶). واکاو عبارت «ناز کردن» و ترکیب‌های حاصل از آن در زبان فارسی در پرتو الگو «هیجامد». *مطالعات فرهنگ-ارتباطات*، ۱۸(۳۹)، ۶۷-۱۵۲.
- پیش‌قدم، ر.، و فیروزیان پوراصفهانی، آ. (۱۳۹۶). تأملی جامعه‌شناختی پیرامون کاربردهای گفتمانی «نمی‌دانم» در زبان فارسی در پرتو الگو هایمز. *مطالعات فرهنگ-ارتباطات*، ۱۸(۳۷)، ۷-۳۵.
- پیش‌قدم، ر.، فیروزیان پوراصفهانی، آ.؛ و فیروزیان پوراصفهانی، آ. (۱۳۹۹). معرفی زبانهنگ «مرگ‌محوری و شادی‌گریزی» از طریق تفحص در گفتمان‌شناسی «مرگ» در زبان فارسی. *مطالعات فرهنگ-ارتباطات*، ۲۱(۴۹)، ۱۸۱-۲۰۶.
- پیش‌قدم، ر.، طباطبائیان، م. س. و ناوری، ص. (۱۳۹۲). *تحلیل انتقادی و کاربردی نظریه‌های فراگیری زبان اول از پیدایش تا تکوین*. مشهد: انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد.



- جاجرمی، ه. (۱۴۰۲). بررسی زیاهنگ دل‌نگرانی معلم: موردی از مدرسان زبان انگلیسی در مؤسسات آموزش زبان. *مطالعات زبان و ترجمه*، ۵۶(۲)، ۱۴۹-۱۸۶.
- رضایی، ع. (۱۳۹۵). بررسی و نقد کتاب گل داوودی و شمشیر: الگوهای فرهنگ ژاپن. *پژوهش‌نامه انتقادی متون و برنامه‌های علوم انسانی*، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، ۱۶، ۲۵۵-۲۷۴.
- محمدی خشوئی، ر.، صالحی، ش. و سعیدیان، ن. (۱۳۹۷). تجارب کارکنان خدمات سلامت از فرهنگ‌سازمانی ایمنی بیمار و مدیریت خطا در مراکز آموزشی درمانی. *مدیریت پرستاری*، ۷(۷)، ۶۰-۷۱.
- مهرابی، م.، و محمودی‌بختیاری، ب. (۱۳۹۹). زیاهنگ ناسزا و معادل‌های ترجمه شده انگلیسی براساس الگوی هایمز؛ مطالعه موردی پیکره زبانی زمان دایی جان ناپلئون. *مطالعات زبان و ترجمه*، ۵۳(۴)، ۳۱-۵۹.
- موحدنیا، س.، پرتوی شایان، ز.، باستانی، م.، و مرادی، ف. (۱۳۹۳). بررسی علل عدم گزارش خطاهای پزشکی از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستان فیروزگر در سال ۱۳۹۱. *علوم پزشکی رازی*، ۲۱(۱۲۵)، ۱۱۰-۱۱۸.
- Benedict, R. (1946). *The chrysanthemum and the sword: Patterns of Japanese culture*. Boston: Houghton Mifflin.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Dekker, S. W. A. (2008). Just culture: Who gets to draw the line? *Cognition, Technology, & Work*, 11(3), 177-185.
- Denison, D. R. (1996) What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, 21(3), 619-654.
- Derakhshan, A. (2020). A comparative review of "Cultuling" studies. *Journal of Language and Translation Studies*, 53(4), 29-1 [In Persian].
- Douglas, M. (1992). *Risk and blame: Essays in cultural theory*. London: Routledge.

- Green, J. (2003) The ultimate challenge for risk technologies: Controlling the accidental. In: Summerton, J., Berner, B. (Eds.). *Constructing risk and safety in technological practice*. London: Routledge.
- Ebrahimi, S., & Jahani, Z. (2021). The cultuling analysis model as an effective approach in teaching Iranian culture to non-Persian speakers: The case of the cultuling of mortal thoughts in the Shahnameh. *Journal of Teaching Persian to Speakers of other Languages*, 10(22), 105-135 [In Persian].
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. New York: Doubleday
- Hall, E. T. (1979). *Beyond culture*. Garden city: Anchor Press
- Halliday, M. A. K. (1975). *Learning how to mean: Explorations in the development of language*. London, England: Edward Arnold.
- Halliday, M. A. K. (1994). *An introduction to systemic functional grammar (2nd ed.)*. London, England: Edward Arnold.
- Halliday, M. A. K. (2003). *On language and linguistics*. New York, NY: Continuum.
- Hasanzadeh, S., & Shakeebae, G. (2023). Use of cultulings in business communication: A case of flattery. *Journal of Business, Communication & Technology*, 2(1), 51-63.
- Hofstede, G. (1983). National cultures in four dimensions: A research-based theory of cultural differences among nations. *International Studies of Management & Organization*, 13(1-2), 46-74.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Hymes, D. (1967). Models of interaction of language and social setting. *Journal of Social Issues*, 3(32), 8-28.
- Hymes, D. (1974). *Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Hymes, D. (1975). Breakthrough into performance. In Ben-Amos, D. & Goldstein, K. S. (Eds.). *Folklore: Performance and communication* (pp.11-74), The Hague: Mouton.
- Indriani, M., Kusumapradja, R., & Anindita, R. (2022). Leadership style, blame culture, and perceived organizational support for patient safety incident reporting at RSIA at Jakarta. *European Journal of Business and Management Research*, 7(6), 304-312.

- Jajarmi, H. (2023). The cultuling analysis of teacher concern: A case of EFL teachers of language institutes. *Language and Translation Studies*, 56(2), 149-186 [In Persian].
- Kaplan, R. B. (1966). Cultural thought patterns in inter-cultural education. *Language Learning*, 16, 1-20.
- Kalra, J., Kalra, N., & Baniak, N. (2013). Medical error, disclosure and patient safety: A global view of quality care. *Clinical Biochemistry*, 46(13-14), 1161-1169.
- Khatri, N., Brown, G. D. & Hicks, L. L. (2009) From a blame culture to a just culture in health care. *Health Care Management Review*, 34, 312-322.
- Lakoff, G. (1987). *Women, fire and dangerous things: What categories reveal about the mind*. Chicago: University of Chicago Press.
- Layton, R. (1997). *An introduction to theory in anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Leeds-Hurwitz, W. (2005). Ethnography. In Fitch, K. L. & Sanders, R. E. (Eds.), *Handbook of language and social interaction* (pp. 327-355), New Jersey: Lawrence Erlbaum Associations.
- Lloyd-walker, B. M., Mills, A. J. & Walker, D. H. (2014) Enabling construction innovation: the role of a no-blame culture as a collaboration behavioural driver in project alliances. *Construction Management and Economics*, 32(3), 229-245.
- Mehrabi, M., & Mahmoodi Bakhtiari, B. (2021). The cultuling of Insult in “My Uncle Napoleon” and English equivalents: A corpus-based study. *Language and Translation Studies*, 53(4), 31-59 [In Persian].
- Meyer, E. (2014). *The culture map: Breaking through the invisible boundaries of global business*. New York: Public Affairs.
- Mohammadi khoshooei, R., Salehi, S., & Saeidian, N. (2018). The experiences of health care staff from the organizational culture of patient safety and error management in educational centers. *Journal of Nursing Management*, 7(2), 60-72 [In Persian].
- Movahednia, S., Partovishayan, Z., Bastanitehrani, M., & Moradi, F. (2014). Nurse Managers' perspectives about Reasons for not reporting medical errors in Firoozgar hospital, *Razi Journal of Medical Sciences*, 21(125), 110-118.
- Ostroff, C., Kinicki, A., & Muhammad, R. (2013). Organizational culture and climate. In Weiner, I. B., Schmitt, N. W., & Highhouse,

- S. (Eds.), *Handbook of psychology* (pp. 643-676), Hoboken, NJ: Wiley.
- Rezaee, A. (2017). On the criticism of Ruth Benedict's the chrysanthemum and the sword: Patterns of Japanese culture. *Critical Studies in Texts & Programs of Human Sciences*, 16(41), 255-274 [In Persian].
- Sarfo, E. (2011). Variations in ways of refusing requests in English among members of a college community in Ghana. *African Nebula*, 3, 1-15.
- Sapir, E., & Whorf, B. (1956). *Language, thought, and reality*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Parker, J., & Davies, B. (2020). No blame no gain? From a no blame culture to a responsibility culture in medicine. *Journal of Applied Philosophy*, 37(4), 646-660.
- Pearn, M., Mulrooney, C., & Pyne, T. (1998). *Ending the blame culture*. London: Routledge.
- Piaget, J. (1959). *The language and thought of the child*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Piaget, J. (1976). *Le langage et la pensée chez l'enfant*. Paris: Delachaux et Niestlé.
- Pishghadam, R. (2013). Introducing cultuling as a dynamic tool in culturology of language. *Language and Translation Studies*, 45(4), 47-62 [In Persian].
- Pishghadam, R., & Attaran, A. (2014). A sociological comparison of speech act of swearing: A case study of Persian and English languages. *Language and Translation Studies*, 46(4), 25-50 [In Persian].
- Pishghadam, R., & Attaran, A. (2016). Discourse analysis of "Qesmat" in Iranian culture and language. *Culture-Communication Studies*, 17(35), 129-149 [In Persian].
- Pishghadam, R., Derakhshan, A., & Jannati Ataei, A. (2020). An investigation of the cultulings of "Patriarchy" and "Matriarchy" in the Iranian culture: A comparative case study of Iranian movies across two decades. *Journal of Woman in Culture Arts*, 12(1), 91-115 [In Persian].
- Pishghadam, R., & Ebrahimi, S. (2020). *Cultuling: A novel approach to examine Iranian's cultural meme*. Washington, DC: Amazon Publications Inc.

- Pishghadam, R., & Ebrahimi, S. (2020). Examining the cultuling of liminality using binary oppositions in light of Hymes' SPEAKING model. *Language Science*, 7(12), 327-359 [In Persian].
- Pishghadam, R., & Ebrahimi, S. (2023). Examining the cultuling of Iranians' concerns for others: From apathy to metapathy. *Journal of Language Research*, <https://doi.org/10.22051/jlr.2023.40927.2203>
- Pishghadam, R., Ebrahimi, S., & Derakhshan, A. (2020). Cultuling Analysis: A new methodology for discovering cultural memes. *International Journal of Society, Culture, and Language*, 8(2), 17-34.
- Pishghadam, R., Ebrahimi, S., Naji Meidani, E., & Derakhshan, A. (2020). An introduction to "Cultuling" Analysis (CLA) in light of variational pragmatics: A step towards "Euculturing". *Research in Applied Linguistics*, 8(2), 17-34.
- Pishghadam, R., Ebrahimi, S., & Tabatabaeian, M. S. (2019). *A novel approach to psychology of language education*. Ferdowsi University of Mashhad [In Persian].
- Pishghadam, R., & Firoozian Pooresfahani, A. (2017). A sociolinguistic analysis of the discourse functions of "I don't know" in Persian language: Hymes' SPEAKING model. *Culture-Communication Studies*, 37(18), 7-35 [In Persian].
- Pishghadam, R., Firoozian Pooresfahani, A., & Tabatabaee Farani, S. (2018). Examining the concept of nāz and its related vocabulary items in Persian language in light of emotioncy. *Culture-Communication Studies*, 18(39), 67-96 [In Persian].
- Pishghadam, R., Firoozian Pooresfahani, A., & Firoozian Pooresfahani, A. (2020). Introducing chrophobia cultuling: A close look into the discursive functions of death-oriented terms in Persian. *Culture-Communication Studies*, 21(49), 181-206 [In Persian].
- Pishghadam, R., & Noruz Kermanshahi, P. (2016). Relationship between language, religion, and culture: Research and analysis of the functions of the Haji and related terms in Persian language. *Journal of Language Research*, 8(20), 27-51 [In Persian].
- Pishghadam, R., & Vahidnia, F. (2016). Uses of praying in Persian and English movies in the light of Hymes' model. *Language Related Research*, 6(7), 53-72 [In Persian].
- Pishghadam, R., Vahidnia, F., & Firoozian Pooresfahani, A. (2015). A sociological look into speech act of cursing: A comparison of Persian and English languages. *Language and Translation Studies*, 47(2), 45-72 [In Persian].

- Philipsen, G. & Coutu, L. M. (2005). The ethnography of SPEAKING. In Fitch, K. L. & Sanders, R. E. (eds), *Handbook of language and social interaction* (pp. 355-381), New Jersey: Lawrence Erlbaum Associations.
- Pouryazdanpanah Kermani, F. (2021). A Sociological study of culturing of " certificate admiration" and its discorsal function in Persian. *Language and Translation Studies*, 53(4), 61-96.
- Vygotsky, L. (1978). *Mind in society*. Cambridge, MA: Presidents and Fellows of Harvard College.
- Vygotsky, L. (1986). *Thought and language*. Cambridge, MA: MIT Press.

فکر و نظر

## An Investigation into Blame Culturing and Just Culturing in Iranian Culture

Reza Pishghadam<sup>1</sup>, Shima Ebrahimi<sup>2</sup>

Received: 2023/03/10

Accepted: 2023/05/10

### 1. Introduction

An error is an unexpected performance or decision that violates existing norms or necessary standards, leading to undesirable outcomes (Malcom et al., 2011). In such situations, it's essential to manage critical situations and deal with errors effectively. However, some organizations tend to identify the wrongdoer as the sole culprit, attributing defects and mistakes to them by disclaiming responsibility. This approach encourages people to hide their mistakes for fear of being reprimanded, which can be problematic for complex safety. In reality, accidents or errors are rarely caused by a single person, but rather by a set of factors, such as the employee's training and the system they're engaged in, environmental conditions, etc. Therefore, identifying the primary cause of the error and finding its root is crucial. A healthy organizational environment should not only focus on preventing errors but also on managing them when they occur.

When mistakes occur, people tend to judge or blame others, which can lead to the emergence of a blame culture. In such societies, people look for a culprit when an error occurs, and many people may be judged, blamed, and criticized unfairly or fairly, which can be a defense mechanism for some officials. The guilty person may also consider others or external factors to be at fault, obscuring their role. In such societies, recognizing the fault itself and investigating its causes to prevent it in the future is not important.

On the other hand, some societies, called responsibility cultures, feel responsible for the error and seek to solve it and find its root cause, which is also known as just culture (JC). In such cultures, there is a tendency to balance learning and error with accountability (Dekker, 2008). By analyzing language expressions, researchers can

---

<sup>1</sup> English Department, Professor of Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. [pishghadam@um.ac.ir](mailto:pishghadam@um.ac.ir)

<sup>2</sup> Persian language and literature Department, Assistant Professor of Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. [shimaebrahimi@um.ac.ir](mailto:shimaebrahimi@um.ac.ir)

understand hidden cultural patterns in society. Therefore, this study aims to examine the utterances of error detection based on the conceptual model of cultuling analysis (Pishghadam et al., 2020) to determine which of these utterances are dominant in the studied society, when and where they are used, by whom and for what purposes. The hidden cultural patterns in these utterances are investigated, and by examining the emotioncy (emotion+frequency), solutions are attempted to inform people about these cultural genes.

## **2. Materials and methods**

This study examines blame cultuling and just cultuling by utilizing the cultuling analysis approach. The "conceptual model of cultuling analysis" is a combination of three models - SPEAKING, cultural values, and emotioncy - proposed by Pishghadam et al. (2020). To achieve this purpose, 693 naturally occurring utterances containing blame cultuling, along with 326 naturally occurring utterances containing just cultuling, were collected through purposeful sampling. The data were gathered by observing 109 female and 62 male speakers of Persian (aged 23-79) in public and private spaces.

## **3. Results and discussion**

Since errors are inevitable, how different societies and cultures deal with them leads to the creation of different cultural patterns. By examining language expressions, researchers can understand the infrastructure, beliefs, and behavioral habits of the people in a society (Pishghadam, Derakhshan, & Ebrahimi, 2021). This study aimed to uncover the hidden culture of Iranians when errors occur by analyzing common utterances in this situation, which were divided into two categories: blame culture and just culture. The findings showed that, based on the conceptual model of cultuling analysis, most people in Iranian culture tend to look for a culprit when an error occurs instead of investigating the error itself and finding its root cause. The fear of being labeled as incompetent or being punished by authorities, the lack of support from the authorities, mistrust, and improperly informing others of one's mistake are some of the reasons why individuals tend to conceal their mistakes and avoid accepting responsibility (Movahednia et al., 2014). Therefore, a blame cultuling can emerge in such societies.

In such cultures, people prefer to cover up their mistakes instead of reporting them, or they tend to find a scapegoat to absolve themselves of responsibility and make the incident appear out of their control (Mohammadi et al., 2017). The creation of troubleshooting discourse



is also common in such cultures, where people tend to challenge the system by accusing and finding someone guilty. This is why the frequency of the use of blame cultuling is higher than just culture cultuling, and these utterances can be used in any context. People of different ages, with equal or unequal relationships, use them abundantly with goals of blaming others, justifying the lack of work, absolving oneself of responsibility, hiding weaknesses and shortcomings, glorifying self-righteousness, changing the situation from error to error to diminish the error, punishing others, accusing and eliminating rivals, expediency, etc.

The frequent use of blame cultuling in Iranian culture can be a confirmation of the culture of secrecy and indirectness, ambiguity avoidance, large power distance, collectivism, complacency, lack of trust, exaggeration, strong and shame-oriented structure of Iranians. If there is a fault-finding when an error occurs, the whole system may be challenged. Therefore, officials and people in positions of power tend to focus their efforts on identifying the culprits of the lower levels and promote the discourse on blame instead of finding the root cause to remove responsibility.

#### **4. Conclusion**

The findings show that blame culture is prevalent in Iranian society, while just culture is uncommon. Blame culture is used in such cases as blaming others, sidestepping responsibility, hiding weaknesses, complaining, vindicating oneself of accusations, punishing others, accusing others, eliminating opponents, and so on. The study also highlights that Iranian society emphasizes secrecy, indirect communication, uncertainty avoidance, power distance, collectivism, sloppiness, distrust, exaggeration, and dominance of shame. To improve on and remedy these unacceptable cultural practices and pave the way for cultural excellence, blame culture should be replaced with just culture wherein individuals are informed of their actions.

**Keywords:** Cultuling; Conceptual Model of Cultuling Analysis; Blaming Cultuling; Just Cultuling; Cultural meme

