

بی ادبی کلامی در رویکرد پسامدرن؛ بررسی عوامل مؤثر در تفسیر بی ادبی کلامی

سمیه سلیمیان^۱

چکیده

با تغییر نگرش پژوهشگران به مقوله ادب/بی ادبی کلامی از رویکرد کلاسیک به رویکرد پسامدرن نوع نظریه پردازی‌ها نیز تغییر یافت. همه نظریه پردازانی که پیرو رویکرد پسامدرن به مقوله ادب/بی ادبی کلامی اند بر این نکته تمرکز دارند تا نظریه‌هایی ارائه دهند که ۱- قادر به پیش‌بینی رفتار مؤدبانه یا غیر مؤدبانه باشد، ۲- دلیل تولید چنین رفتاری را توضیح دهد ۳- بتواند این نکته را تبیین کند که افراد یک جامعه چگونه رفتار مؤدبانه یا غیر مؤدبانه را تفسیر می‌کنند. بر اساس این دلایل توجه به عوامل تأثیرگذار در تفسیر ادب/بی ادبی کلامی نیز روز به روز افزایش یافت و اهمیت آن در بررسی‌های کاربردشناختی بیش از پیش آشکار شد. در پژوهش حاضر به این عوامل در درک بی ادبی کلامی به تفصیل پرداخته می‌شود. در انتها نیز طرحواره اجتماعی- شناختی ارائه شده از سوی کالپر (۲۰۱۱) از بی ادبی کلامی معرفی شده است.

واژه‌های کلیدی: ادب/بی ادبی کلامی، بافت، هنجارهای اجتماعی، تعمد، رویکرد پسامدرن.

۱- مقدمه

با پدید آمدن رویکرد پسامدرن در علوم مختلف، علم زبان‌شناسی نیز از آن تأثیر پذیرفت. به همراه ایرادهای متنوعی که به نگرش کلاسیک به ادب کلامی، به ویژه نظریه براون^۲ و لوینسون^۳ (۱۹۸۷)، وارد شد، نگرش زبان‌شناسان به مفهوم ادب/بی ادبی کلامی نیز تغییر یافت (نک. ایلن، ۲۰۰۱؛ لاچر ۲۰۰۴، ۲۰۰۶؛ لاچر و واتس ۲۰۰۵؛ میلز، ۲۰۰۳؛ واتس ۲۰۰۳، ۲۰۰۵؛ کالپر^۴ ۲۰۰۵، ۲۰۱۱). با اینکه میان نگرش پژوهشگران مختلف ممکن است تفاوت‌هایی وجود داشته باشد، اما نقطه تمرکز همگی آنها بر این است که نظریه‌هایی ارائه دهند که ۱- قادر به پیش‌بینی رفتار مؤدبانه یا غیر مؤدبانه باشد، ۲- دلیل تولید چنین رفتاری را نیز توضیح دهد. ۳- بتواند این نکته را تبیین کند که افراد یک جامعه

salimiyani28@yahoo.com

^۱ - کارشناسی ارشد زبان‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی تهران

^۲ - Brown, P.

^۳ - Levinson, S.

^۴ - Culpeper, J.

چگونه رفتارمؤدبانه یا غیر مؤدبانه را تفسیر می‌کنند (واتس، ۲۰۰۵: XIX). به دنبال این تغییر نگرش، عوامل مختلفی در بررسی رفتار به عنوان بی‌ادبی مطرح شدند. در بررسی پیش رو به عوامل مؤثر در تفسیر رفتار کلامی غیرمؤدبانه همچون بافت، هنجارهای اجتماعی، احساسات، انصاف، اخلاق و تمدن از نظر پژوهشگران مختلف پرداخته خواهد شد و در برخی موارد نیز به لزوم پژوهش‌های بیشتر اشاره شده است. در پایان نیز مدل اجتماعی-شناختی کالپیر (۲۰۱۱) که با توجه به این عوامل طراحی شده است شرح داده می‌شود.

۲- عوامل مؤثر در تفسیر بی‌ادبی کلامی

۲-۱- هنجارهای اجتماعی

در بررسی بی‌ادبی گاهی ممکن است وجهه در مرکز تعامل قرار نگیرد و خدشه‌دار کردن هنجارهای اجتماعی و قراردادهای باعث آزار افراد شود. تعاریف مختلف هنجارهای اجتماعی بر اساس تأکید آن بر روی سه بُعد «عقلانیت»، «علاقه به خود» و «عادت» با هم متفاوتند.

لویس^۱ (۱۹۶۹) به پیروی از هیوم بر این عقیده است که قرارداد، حاصل یک انتخاب عقلی است: قرارداد از طریق هماهنگی به وجود می‌آید و افراد به دلیل علاقه به خود هماهنگ می‌شوند و به تدریج هنجارها به وجود می‌آیند. نظریه‌های ادب نیز که پس از آن مطرح شدند (مثل براون و لوینسون (۱۹۸۷) و لیچ (۱۹۸۳) نیز، بدون در نظر گرفتن عامل اجتماع، بر دو عامل عقلانیت و علاقه به خود تأکید می‌کنند. در نظریه براون و لوینسون (۱۹۸۷: ۶۰) افراد تمایل دارند که وجهه یکدیگر را حفظ کنند و این به آن دلیل است که افراد می‌دانند که رفتار آنها با واکنش مخاطب روبه‌رو می‌شود و این واکنش ممکن است به وجهه خود فرد آسیب بزند.

از نظر کالپیر (۲۰۱۱: ۳۲) در این نظریه‌ها به برخی مسائل توجه نشده است. عقلانیت و علاقه به خود باید بر اساس هنجارهای اجتماعی شکل بگیرند. علاوه بر این، گاهی افراد در بروز رفتارهایشان از عنصر عقلانیت استفاده نمی‌کنند و مسائل دیگری را در نظر می‌گیرند. شواهد تجربی نیز نشان داده‌اند که افراد به دنبال تعامل با دیگران و حل مشکلات به صورت گروهی‌اند (رک. فهر و همکاران: ۲۰۰۲؛ همچنین سانس‌تاین^۳: ۱۹۹۵). مطمئناً علاقه به خود و عقلانیت در خلأ کارساز نیستند و در سایه هنجارهای اجتماعی عمل می‌کنند.

سانس‌تاین (۱۹۹۵: ۹۵۳) بر این نکته تأکید دارد که انتخاب‌های افراد تحت تأثیر هنجارهای اجتماعی، معانی اجتماعی و نقش‌های اجتماعی قرار می‌گیرد و افراد کنترل چندانی بر این هنجارها و معانی ندارند؛ زیرا از طرف جمع تعیین می‌شود و نه یک شخص. به عبارت دیگر:

^۱ - Lewis, D. K.

^۲ - Fehr *et al.*

^۳ - Sunstein, C.R.

«من زمانی که انتخاب می‌کنم که نسبت به تو گستاخ باشم، فرضم بر این است که تو با این نوع گستاخی آشنا هستی و ارزش منفی به آن می‌دهی. به عبارت دیگر من زمانی نسبت به تو گستاخم که تو بتوانی آن را درک کنی. و گر نه مهم نیست من تا چه میزان نسبت به تو گستاخ هستم» (ترکورافی^۱، ۲۰۰۵a: ۲۴۹).

شخص بر اساس درک شنونده دست به انتخاب‌های زبانی می‌زند. به عبارت دیگر، انتخاب‌های عقلانی فرد تحت سیطره محدودیت‌هایی است که خرد اجتماعی بر آن وارد می‌کند و شخص از میان امکان‌هایی که جامعه در اختیار او قرار می‌دهد یکی را به صورت عینی درمی‌آورد. ترکورافی (۲۰۰۵a: ۲۴۸) به این نکته اشاره می‌کند که بر اساس معیار عقلانیت (یعنی ایجاد تعادل میان هزینه/فایده^۲) متداول‌ترین روش ارتباط باید کم‌هزینه‌ترین نوع آن باشد. تعامل‌های دربردارنده خشونت و بی‌اعتمادی پرهزینه‌اند، زیرا نیاز به هوشیاری کامل و استنباط‌ها و گمانه‌زنی‌های ثانویه دارند و بنابراین تعامل‌کنندگان خردمند ترجیح می‌دهند تعامل را در شرایطی برقرار کنند که خشونت و بی‌اعتمادی رخ ندهد، مگر آنکه دلیلی برای نادیده گرفتن عامل هزینه/فایده وجود داشته باشد. البته باید توجه کرد که فرض اینکه در تعامل کنش تهدید و وجهه رخ نداده به این معنا نیست که نقطه مقابل آن یعنی کنش ارتقای وجهه صورت گرفته است. بنابراین بی‌ادبی زمانی رخ می‌دهد که معیار هزینه/فایده نشان‌دهنده انتخاب غیرعقلانی باشد.

از نظر گافمن^۳ (۱۹۶۷: ۶-۱۰۵) در طول تعامل از فرد انتظار می‌رود ویژگی‌ها، اطلاعات و قابلیت‌های خاصی داشته باشد تا بر اساس آنها «خود یکپارچه منسجم» که مناسب آن تعامل خاص است شکل گیرد.

عامل سوّم که مبنای برخی تعاریف مربوط به هنجارهای اجتماعی است عادت است. تکرار منظم رفتار ممکن است تبدیل به هنجار اجتماعی شود. البته نباید چنین تصوّر کرد که هر نوع تکرار تبدیل به هنجار می‌شود. مثلاً افراد هنگامی که احساس گرما کنند لباس‌های خود را کم می‌کنند، اما این موضوع در همه بافت‌ها صدق نمی‌کند. آپ^۴ (۱۹۸۲) چنین بحث می‌کند که رفتارهای قاعده‌مند تبدیل به انتظارات می‌شود و این انتظارات باعث می‌شود افراد آن رفتارها را امر بدیهی بپندارند و همین بدیهی فرض کردن دارای ارزش است. علاوه بر این در حوزه روابط انسانی کلرمن^۵ و رینولد^۶ (۱۹۹۰: ۱۴) به این نکته اشاره می‌کنند که عدول از هنجارها به صورت منفی ارزش‌گذاری می‌شود. البته به این نکته باید توجه کرد که روابط انسانی بسیار پیچیده‌تر از تصوّر ما هستند و در بررسی ارزش‌گذاری‌ها باید به عواملی همچون بافت نیز توجه کرد.

¹ - Terkourafi, M.

² - Cost- Benefit

³ - Goffman, E.

⁴ - Opp, K.- D.

⁵ - Kellerman, K.

⁶ - Reynold, R.

از نظر ترکورافی (a: ۲۰۰۵: ۲۴۸؛ همچنین b: ۲۰۰۵: ۲۱۳ به نقل از کالپیر ۲۰۱۱: ۳۴) رخداد هم‌زمان برخی بافت‌ها و عبارات زبانی باعث هنجار شدن آن رفتار می‌شود؛ مثل درک افراد از ادب. این رخداد هم‌زمان باعث ایجاد دانشی در فرد می‌شود که بر اساس آن فرد تصمیم می‌گیرد چه رفتاری را در چه بافتی از خود بروز دهد.

نکته مهمی که باید به آن اشاره شود آن است که مشابه آنچه در مورد ارتباط میان قاعده‌مندی‌های رفتاری و هنجارهای اجتماعی بحث شد، اول آنکه قاعده‌مندی‌های رفتاری در بروز رفتارهای مؤدبانه نیز نقش مهمی را ایفا می‌کنند و دوم آنکه نباید همه قاعده‌مندی‌ها را مربوط به پدیده ادب دانست (کالپیر، ۲۰۱۱: ۳۴). عامل مهمی که در این میان نقش تعیین کننده دارد «ارزش»ی است که خود رفتار دارد؛ به این معنا که آیا یک رفتار مشخص از سوی جامعه به صورت مثبت یا منفی ارزش‌گذاری می‌شود. قاعده‌مندی ممکن است شامل زنجیره‌ای از رفتارها باشد که از نظر جامعه منفی تلقی می‌شوند و به طور حتم نمی‌تواند در حوزه رفتار مؤدبانه قرار گیرد. حال اگر بی‌ادبی را بی‌نظمی (عدول از هنجار) فرض کنیم، آیا به این معناست که بی‌ادبی هیچگاه نمی‌تواند قراردادی شود؟ و اینکه اگر این رفتارهای حاکی از بی‌ادبی حاصل تجربه‌های قاعده‌مند نیستند، پس منشأ آنها کجاست؟ از آنجا که پاسخ به این پرسش‌ها در حوزه این پژوهش نیست و با موضوع گسترده ادب/بی‌ادبی کلامی ذاتی/تولیدی مرتبط است به آن پرداخته نمی‌شود.

لويس (۱۹۶۹: ۹۹) قرارداد را هنجاری می‌داند که فرد باید از آن تبعیت کند. اگر بپذیریم انتخاب‌های اجتماعی تلویحات اجتماعی به دنبال دارند، پس می‌توان فرض کرد که وقتی فرد عضو گروهی می‌شود قراردادهای آن گروه را پذیرفته است. افراد به دلیل علاقه به خود و یا ترس از طرد شدن عضو گروهی نمی‌شوند و خود قراردادهای اجتماعی نیز حاصل علاقه به خود نیستند، بلکه در ارتباط با میل و اشتیاق افراد در پیروی از آن قراردادهای هستند.

هر جامعه مجموعه‌ای از هنجارهای اجتماعی دارد که شامل قوانین کمابیش واضح است که یک رفتار خاص، مجموعه‌ای از امور یا طرز فکر در بافت را تجویز می‌کند. ارزش‌گذاری مثبت (ادب) زمانی رخ می‌دهد که رفتار انجام شده در جهت هنجارها باشد و ارزش‌گذاری منفی (بی‌ادبی؛ گستاخی) زمانی اتفاق می‌افتد که عکس حالت قبل پیش آید (فریسر، ۱۹۹۰: ۲۲۰).

کالپیر (۲۰۱۱: ۳۶) میان هنجارهای تجربی و هنجارهای اجتماعی تفاوت قائل است. هنجارهای اجتماعی در ارتباط با بایدهای اجتماعی‌اند؛ یعنی در ارتباط با استانداردهای محکم و معتبر رفتار که بسته به این که موافق یا مخالف این استانداردها باشند دربردارنده ارزش‌گذاری مثبت/منفی در مورد رفتار است. هنجارهای تجربی نیز در رابطه با عادات است و مربوط به قاعده‌مندی‌های یک رفتار محسوب می‌شود که بر اساس بدیهی بودنشان ممکن است به صورت مثبت ارزش‌گذاری شوند. البته او این نکته را نیز اضافه می‌کند که تمایز کامل این دو نوع هنجار ممکن نیست. هر عادت اجتماعی خنثی به لحاظ نظری این قابلیت را دارد که در اثر تکرار، ارزش مثبت به خود بگیرد. هر هنجار اجتماعی نیز زمانی که افراد یک گروه به آن ارزش دهند و مرتب آن را تکرار کنند باعث نوعی قاعده‌مندی می‌شود.

۲-۲- انصاف، اخلاق، نظام اخلاقی

کالپیر (۲۰۱۱) سه مفهوم مهم انصاف^۱، اخلاق^۲ و عدالت^۳ را در رابطه با هنجارهای اجتماعی مطرح می‌کند و خدشه‌دار شدن آنها را مساوی با آسیب به هنجارهای اجتماعی و در نتیجه بروز بی‌ادبی می‌داند. در رابطه با انصاف سه بعد از هنجارهای اجتماعی یعنی تساوی، عملکرد متقابل و مسئولیت اجتماعی مطرح است. کالپیر (۲۰۱۱: ۳۷) این سه بعد را زیربنای درک افراد از مفهوم انصاف می‌داند؛ به این معنا که نادیده گرفتن هر یک از این سه بعد باعث می‌شود فرد احساس کند در مورد او در تعامل بی‌انصافی شده است.

در رابطه با هنجار اجتماعی تساوی آدامز^۴ (۱۹۶۵) بر این عقیده است که هر عضو از جامعه تعدادی ویژگی‌ها و دارایی‌ها را به عنوان سرمایه دارد. دیدی که فرد نسبت به این سرمایه دارد و البته میزان آن ممکن است در فرد احساس عدم تساوی و محرومیت نسبی به وجود آورد. آدامز (۱۹۶۵: ۶۹-۲۶۸) در کنار مثال‌های مختلفی که در مورد سازمان‌های مختلف بررسی می‌کند به کتاب *اولین سرباز آمریکایی*^۵ نوشته مِرتون و کیت (۱۹۵۰) اشاره می‌کند و به این نکته می‌پردازد که این واقعیت که پست‌های بالاتر در ارتش به سربازانی اعطا می‌شود که تحصیلات بالاتری دارند (تحصیلات: سرمایه) می‌تواند در سربازانی که به لحاظ تحصیلات در مرتبه پایین‌تری قرار گرفته‌اند و به تبع پذیرای پست‌های پایین‌تر هستند احساس نارضایتی و بی‌انصافی به وجود آورد.

گولدرن^۶ (۱۹۶۰) در مورد هنجار اجتماعی عملکرد متقابل بر این عقیده است که رفتارها باید با هم مطابقت داشته باشند. در رابطه با هنجار مسئولیت اجتماعی باید دانست که منابع و امکانات بیشتر به افرادی که نیاز بیشتری دارند اختصاص یابد (دویچ^۷، ۱۹۷۵).

این سه جنبه از حقوق اجتماعی را می‌توان در رابطه با «حق سخن گفتن» در یک جلسه این گونه عنوان کرد «کسی که بیشترین زمان را برای گزارش گذاشته است باید بیشترین زمان را برای ارائه گزارش داشته باشد (هنجار اجتماعی تساوی)». فرد سخنران از زمانی که جلسه در اختیار وی گذاشته می‌شود متشکر است (هنجار اجتماعی عملکرد متقابل). باید به کسی که نیازمند بیشترین زمان برای سخنرانی است (مثلاً کسی که مسئول حوادث اخیر است) بیشترین وقت را نسبت به دیگران اختصاص داد (هنجار اجتماعی مسئولیت اجتماعی) [مثال‌ها برگرفته از کالپیر، ۲۰۱۱: ۳۷].

میان دو مفهوم انصاف و اخلاق نیز رابطه وجود دارد. زیرا زیر پا گذاشتن انصاف، یک رفتار غیراخلاقی تلقی می‌شود. همچنین با توجه به وابستگی که پیش‌تر میان هنجارهای اجتماعی و انصاف در

1- Fairness

2- Morality

3- Moral Order

4- Adams, J.

5- *The American Soldier*

6- Gouldner,

7- Deutsch, M.

نظر گرفته شد می‌توان گفت رفتارهایی که هنجارهای اجتماعی را خدشه‌دار می‌کنند نیز غیراخلاقی محسوب می‌شوند. بی ادبی نیز یکی از همین رفتارها است.

از نظر گافمن (۱۹۶۷: ۴۹) قوانین رفتار از دو طریق به فرد اعمال می‌شوند. ۱- مستقیم، به عنوان اجبارهایی که مشخص می‌کنند فرد چگونه به لحاظ اخلاقی موظف به بروز رفتار خاصی است. ۲- غیرمستقیم، به عنوان انتظارات که مشخص می‌کنند که دیگران به لحاظ اخلاقی در رابطه با او چگونه رفتار می‌کنند.

میان وجهه و اخلاق نیز ارتباط وجود دارد. مفهوم عملکرد متقابل را می‌توان در نظریه براون و لوینسون (۱۹۸۷: ۶۰) تحت عنوان «تمایل دوجانبه» مبنی بر علاقه دو طرف تعامل به حفظ وجهه دیگری نیز دید. از آنجا که تهدید وجهه باعث واکنش متقابل می‌شود پس افراد سعی می‌کنند برای حفظ وجهه خود، وجهه طرف مقابل را حفظ کنند. به طور کلی «افراد در حفظ وجهه همکاری می‌کنند و این همکاری بر اساس آسیب‌پذیری وجهه است» (همانجا) (همچنین رک. گافمن، ۱۹۶۷: ۲۹). اگر فرد نتواند عملکرد متقابل مؤدبانه از خود نشان دهد رفتار او ممکن است به عنوان عدول از هنجارهای اجتماعی به حساب آید و در نتیجه از سوی مخاطب به عنوان رفتار حاکی از بی‌انصافی درک شود. عملکرد متقابل یک بُعد منفی نیز دارد. در بافت‌هایی که بی‌ادبی و خشونت رخ داده است، این عملکرد متقابل تحت عنوان آنچه تلافی نامیده می‌شود نشان داده می‌شود که ممکن است در درجات مختلف انجام شود. با تلافی کردن، فردی که مورد حمله قرار گرفته است تا حدی احساس می‌کند که جانب انصاف رعایت شده است (کالپیر، ۲۰۱۱: ۳۸).

طبق نظر تانگنی^۱ و همکاران (۲۰۰۷: ۳۴۶) استانداردهای اخلاقی نشان‌دهنده دانش فرد و درونی‌شدن قراردادهای هنجارهای اخلاقی است. این استانداردها از دل هنجارهای اجتماعی بیرون می‌آیند (کالپیر، ۲۰۱۱: ۳۸) و بخشی از آنها برگرفته از قوانین اخلاقی جهانی (مثل راستگو بودن) و برخی دیگر تحت تأثیر فرهنگی‌اند که فرد در آن رشد می‌کند و بنابراین دربردارنده رفتارهایی است که از سوی جامعه منفی و اشتباه ارزش‌گذاری می‌شوند (تانگنی و همکاران، ۲۰۰۷: ۴۷-۳۴۶). نکته آخر در مورد این استانداردها این است که با هدف‌های اخلاقی، احساسات اخلاقی و رفتارهای اخلاقی در ارتباط هستند. به عنوان مثال ممکن است کودک پس از گرفتن هدیه از کسی فراموش کند که تشکر کند (زیر پا گذاشتن استاندارد اخلاقی). پدر او کمی ناراحت می‌شود (احساسات اخلاقی) و به دنبال تصحیح موقعیت (هدف اخلاقی) در گوش فرزند آهسته این موضوع را به او یادآوری می‌کند (رفتار اخلاقی). [مثال برگرفته از کالپیر، ۲۰۱۱: ۳۸]. بنابراین می‌توان دید که درک افراد از عدالت و اخلاق فراتر از هنجارهای اجتماعی می‌رود و تحت تأثیر ایدئولوژی‌ها و نظام باورهای یک جامعه است.

^۱ - Tangney, J.P.

کالپیر (۲۰۱۱) به پیروی از پیرس^۱ (۱۹۸۹: ۱۰۴) اخلاق را به عنوان «نظام اخلاقی» می‌پذیرد. این نظام از نظر دومنیسی^۲ و لیتل‌جان^۳ (۲۰۰۶: ۷) مجموعه‌ای از درک‌ها است که از طریق جامعه به وجود آمده و افراد آنها را از بافتی به بافت دیگر حمل می‌کنند. «اخلاقی» است بدان علت که ما را در فهم خوب/بد و درست/غلط راهنمایی می‌کند و «نظام» است بدان جهت که شامل مجموعه‌ای الگومند از کنش‌های فردی است.

این نظام شامل مجموعه‌ای از طرز فکرهای ناخودآگاه است که رفتار افراد را تحت کنترل دارد و از نسلی به نسل دیگر منتقل می‌شود؛ در شیوه نگاه فرد به دنیا مؤثر است و حقوق، نقش‌ها و مسئولیت‌های فرد را مشخص می‌کند؛ منطق روابط میان پدیده‌ها را به وجود می‌آورد؛ چگونگی فعالیت افراد و گروه‌ها را در پاسخ به شرایط زندگی مشخص می‌کند (پیرس و لیتل‌جان، ۱۹۹۷ به نقل از دومنیسی و لیتل‌جان، ۲۰۰۶: ۷).

همانطور که در این بخش مطرح شد حقوق اجتماعی از طریق انتظارات به وجود می‌آیند. این انتظارات ممکن است از طریق نقش اجتماعی‌ای که به فرد داده می‌شود یا قراردادهای اجتماعی که در طول تعاملات روزمره به وجود می‌آید ظهور یابد. به عبارت دیگر پایه‌های حقوق اجتماعی، هنجارهای اجتماعی و هنجارهای تجربه‌ای‌اند.

نکته‌ای که در رابطه با نقش اجتماعی اعطا شده به فرد باید به آن توجه داشت آن است که هر نقش اجتماعی با توجه به جایگاه و اعتباری که در جامعه دارد انتظاراتی را از سوی افراد جامعه به همراه دارد. این انتظارات باعث می‌شوند تعریف فرد از «خود» تغییر کند. به عبارت دیگر با توجه به تعریف گافمن (۱۹۶۷) از «خود» مبنی بر اینکه تعریف فرد از «خود» تحت تأثیر احساس و انتظاری است که دیگران در مورد آن «خود» دارند و همچنین با در نظر گرفتن این نکته که تعریف فرد از وجهه تحت تأثیر مفهوم خود است، می‌توان چنین فرض کرد که بخشی از وجهه فرد به دلیل عضویت در گروه‌های اجتماعی مختلف مرتب در حال تغییر است و کاملاً به جاست که سه نوع وجهه فردی، هویت اجتماعی و رابطه‌ای و به دنبال آن سه نوع هویت فردی، اجتماعی و رابطه‌ای را بر اساس نظر اسپنسر-اوتی (۲۰۰۸: ۲۰۰۲) از هم جدا کنیم. نکته جالب اینکه وجهه هویت اجتماعی یک فرد بسته به این که عضو چه گروهی است و در آن گروه چه نقشی دارد با وجهه او در گروه‌های دیگر متفاوت است. به طور خلاصه می‌توان گفت:

هنجارهای اجتماعی و تجربه‌ای ← انتظارات ← خود ← وجهه ← هویت

حال اگر هنجارهای اجتماعی خدشه‌دار شوند باعث آسیب به موارد بعدی و در نتیجه آزار فرد می‌شوند. علاوه بر این، خدشه‌دار شدن این هنجارها باعث می‌شود در فرد احساس بی‌عدالتی و غیر اخلاقی بودن یک رفتار به وجود آید.

^۱ - Pearce, W. B.

^۲ - Domenici, K.

^۳ - Littlejohn, S. W.

۲-۳- تعمد

از نظر گرایس (۱۹۸۹) قصدها در ذهن گویندگان وجود دارند و شنوندگان اهداف مؤدبانه گوینده را بازیابی می‌کنند و رفتار او را به عنوان رفتار مؤدبانه درک می‌کنند. براون و لوینسون (۱۹۸۷) و لیچ (۱۹۸۳) نیز در نظریه پردازی‌های خود همین مفهوم را در رابطه با قصد مدنظر دارند. البته مدل وابستگی گرایس به دلایل مختلفی همچون غفلت نسبی از قراردادی بودن و همچنین نادیده گرفتن اهداف جمعی مورد نقد قرار گرفته است. (هاف، ۲۰۰۸: ۱۰۱ همچنین کالپر، ۲۰۱۱: ۴۹)

گیس (۱۹۹۹: ۳۲۵) بر این عقیده است که انسان‌ها در طول تعامل مدام در حال تلاش برای درک این مسأله‌اند که گوینده از به کار بردن علائم زبانی چه قصدی داشته است و برای روشن شدن توضیحاتش کتاب «مردان مریخی زنان ونوسی»^۱ نوشته جان گری را در مورد تعاملات دو جنس مخالف مثال می‌زند. از نظر او (همان: ۲۷-۳۲۶) درک افراد از معنا یک دستاورد اجتماعی است و نتیجه فعالیت‌های شناختی‌ای است که در رابطه با قصدهای افراد و کنش‌های مربوط به آنها در یک بافت خاص انجام می‌شود. همه شرکت‌کنندگان در تعامل در درک قصد گوینده سهمی دارند. افراد با توجه به بافت و همچنین تجربه‌های قبلی خود از دنیای خارج از میان تلویحات مختلفی که از گفته برمی‌آید یکی را انتخاب می‌کنند (همان: ۳۲۹). به این نکته نیز باید توجه کرد که پیش‌فرض‌های افراد از شخصیت گوینده نیز در تفسیر کلام و درک قصد گوینده مؤثر است.

ماله^۲ و نوب^۳ (۱۹۹۷) نیز به پیروی از گیس (۱۹۹۳: ۲۲) تعمد را یک قضاوت اجتماعی (و نه یک حقیقت عینی) می‌دانند و در بررسی مفهوم تعمد در نگاه عامیانه پنج ویژگی برای آن قائلند: تمایل به برونده؛ باورهایی در مورد فعالیت‌هایی که منجر به بازده خاص می‌شوند؛ وجود یک هدف برای انجام کنش؛ مهارت انجام کنش؛ آگاهی از برآورده شدن هدف در حین انجام کنش. آنها همچنین به این نکته اشاره می‌کنند که «تعمد» یک مفهوم سلسله مراتبی است و همین ویژگی باعث تفاوت آن از «قصد» است. قصد ویژگی‌ای است که تمایل و باور را به هم پیوند می‌دهد و این دو مفهوم را به عنوان شرایط اصلی در خود دارد. تعمد علاوه بر آنکه مفهوم قصد را در خود دارد به دو عامل مهارت (توانایی کنش‌گر برای رسیدن به نتیجه دلخواه) و آگاهی (حداقل کمترین میزان آگاهی خودآگاه) نیز نیاز دارد.

مفهوم تعمد در حوزه‌های مختلف علوم اجتماعی همچون حوزه ارتباطات اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته است (لیری^۴ و همکاران، ۱۹۹۸؛ استامپ^۵ و ناپ^۶، ۱۹۹۰؛ ونگلیستی^۷ و یانگ^۸، ۲۰۰۰). در حوزه

^۱ - Men Are From Mars, Women Are From Venus

^۲ - Malle, B.

^۳ - Knobe, J.

^۴ - Leary

^۵ - Stamp

^۶ - Knapp

^۷ - Vangelisti

^۸ - Young

روان‌شناسی نتایج بررسی این مفهوم دربردارنده این نکته بودند که رفتارهای بی‌ادبانه‌ای که با عامل تعمّد همراه هستند آزار بیشتری برای مخاطب به همراه دارند و احتمال برانگیختن واکنش مخاطب در آنها بیشتر است (ابوچی^۱ و کامبارا^۲، ۱۹۸۵). در حوزه زبان‌شناسی نیز افرادی همچون بوسفیلد (۲۰۰۸) و کالپیر (۲۰۱۱) در تعریف خود از بی‌ادبی به این عنصر توجّه کرده‌اند. از نظر بوسفیلد (۲۰۰۸: ۷۲) بی‌ادبی شامل کنش‌های تعمّدی تهدید و جبهه است که به صورت هدفمند انجام می‌شوند، کامل هستند و خشونت آشکار در آنها دیده می‌شود؛ به این معنا که تهدید و جبهه آشکار در آنها مشهود است.

او برای درک عامل تعمّد در فرایند بی‌ادبی چهار حالت را فرض می‌کند. الف: هم‌گوینده/تولیدکننده و هم‌شنونده/ دریافت‌کننده رفتار کلامی گوینده/تولیدکننده را عمدی در نظر می‌گیرند که در این حالت فرایند بی‌ادبی با موقّعیّت انجام می‌شود. ب: گوینده/تولیدکننده عمدّاً به وجهه مخاطب حمله می‌کند اما شنونده/دریافت‌کننده چنین برداشتی از رفتار او ندارد و متوجّه قصد او نمی‌شود و فرایند بی‌ادبی با شکست مواجه می‌شود. البتّه به این نکته باید توجّه کرد که با توجّه به یافته‌های کالپیر و همکاران (۲۰۰۳: ۶۷-۱۵۶۶) در مورد عکس‌العمل شنونده/ دریافت‌کننده به دو صورت «تسلیم ظاهری»^۳ یا «نادیده گرفتن حمله به وجهه» برای تحلیل‌گر دشوار است که تصمیم بگیرد که (۱) آیا بی‌ادبی با موقّعیّت انجام شده و با عکس‌العمل مخاطب مواجه شده است یا اینکه (۲) گوینده در انتقال بی‌ادبی و آزار مخاطب با شکست مواجه شده است. البتّه در مورد احتمال دوّم نکته‌ای مطرح می‌شود و آن اینکه ممکن است مخاطب از رفتار گوینده واقعاً آزار دیده باشد ولی به دلایل مختلف واکنش نشان ندهد. چنین مواردی را در اکثر موارد از روی بافت کلامی و غیرکلامی می‌توان تشخیص داد. پ: گوینده/تولیدکننده قصد آزار شنونده/ دریافت‌کننده را ندارد ولی شنونده/ دریافت‌کننده دچار سوءتفاهم شده و رفتار گوینده/تولیدکننده را عمدی تلقّی می‌کند. (ت) گوینده/تولیدکننده قصد آزار شنونده/ دریافت‌کننده را ندارد، شنونده/ دریافت‌کننده نیز علیرغم اینکه رفتار گوینده را بی‌ادبی فرض می‌کند اما آن را غیرعمدی تلقّی می‌کند. دو مورد آخر را می‌توان بی‌ادبی تصادفی^۴ نامید (رک. گافمن، ۱۹۶۷: ۱۴). از نظر کالپیر و همکاران (۲۰۰۳: ۱۵۵۲) تعامل‌کنندگان، قصدهای خود را پنهان نمی‌کنند. قصدهای تعامل‌کنندگان نه تنها زیربنای دسته‌بندی گافمن، شالوده نظریه کارگفت^۵ است و با توجّه به این حقیقت که نظریه ادب براون و لوینسون (۱۹۸۷) نیز بر پایه همین نظریه بنا نهاده شده است، پس مفهوم تعمّد را در بطن خود دارد. مطالعات مربوط به تحلیل مکالمه و جامعه‌شناسی نیز بر ارتباط میان قصد و اهداف مکالمه تأکید دارند.

^۱ - Ohbuchi, K.

^۲ - Kambara, T.

^۳ - Insincere Agreement

^۴ - Accidental Impoliteness

^۵ - Speech Act Theory

منظور از دسته‌بندی گافمن (۱۹۶۷: ۱۴) که در نقل قول بالا آمده است دسته‌بندی سه‌گانه‌ای است که او بر اساس معیار تعمد ارائه داده است. آزار ممکن است واضح باشد یا محصول جانی رفتار دیگری باشد یا آزار تصادفی باشد.

کالپر (۲۰۱۱: ۵۰) به پیروی از گیبس (۱۹۹۹: ۱۷) قصد را به عنوان بخشی پویا و اساسی از تعامل‌های اجتماعی/فرهنگی می‌داند که افراد از طریق آن معانی مختلف را منتقل می‌کنند و در تعریف خود از بی‌ادبی بر این عامل تأکید می‌کند. بی‌ادبی زمانی به وجود می‌آید که ۱- گوینده عمداً به وجهه شنونده حمله می‌کند. ۲- شنونده رفتار گوینده را عمدی تلقی می‌کند. ۳- ترکیبی از مورد یک و دو رخ دهد (۲۰۰۵: ۳۸). افراد با استناد به عمدی/ غیرعمدی بودن یک رفتار به قضاوت در مورد دیگران (از جمله بی‌ادبی) می‌پردازند. کالپر (۲۰۰۳: ۱۵۵۲) همچنین به پیروی از گریمشاو (۱۹۹۰) بر این عقیده است که با استفاده از شواهد موجود در بافت می‌توان به قصدهای حتمی و احتمالی گوینده دست یافت. برخی از این شواهد عبارتند از نقش‌های گفتمانی تعامل‌کنندگان، بافت زبانی و غیر زبانی، نوع فعالیتی که فرد در آن درگیر است، رخداد‌های گذشته، قدرت، حقوق و اختیارات طرفین تعامل (بوسفیلد، ۲۰۰۸: ۷۴).

کالپر (۲۰۱۱: ۵۲) با توجه به یافته‌های بررسی‌های خود و همچنین نتایج تحقیقات محققان دیگر به این نتیجه رسید که بهتر است برای تعمد با توجه به عواملی همچون میزان کنترل بر رفتار و پیش‌بینی نتیجه کنش یک پیوستار در نظر گرفت. به این معنا که هرچه میزان کنترل فرد بر رفتار خود کمتر باشد، نقش تعمد در برداشت یک رفتار به عنوان بی‌ادبی کم‌رنگ‌تر است. همچنین هرچه تعامل‌کنندگان رابطه صمیمی‌تری داشته باشند با توجه به پیشینه‌ای که از مخاطب خود در ذهن دارند از حساسیت‌های مخاطب خود آگاهی بیشتری دارند و بهتر می‌توانند میزان تأثیر منفی یک رفتار را بر مخاطب خود حدس بزنند. در تکمیل این مطلب باید به پژوهش‌هایی اشاره کرد که نتایج آنها حاکی از آن بود که افراد بر اساس ویژگی‌های شخصیتی مخاطب و نه بافت موجود به قضاوت رفتار یکدیگر می‌پردازند (جونز و نیسبت، ۱۹۷۲؛ هایدر، ۱۹۵۸؛ فیسکه و تیلور، ۱۹۸۴؛ آگوستینو و واکر، ۱۹۹۵ به نقل از کالپر، ۲۰۱۱: ۵۲). راس (۱۹۷۷: ۵۴) این فرایند را که به معنای توجه افراد به ویژگی‌های اخلاقی در کنترل رفتار و کم‌اهمیتی به بافت است را «خطای نسبت بنیادین»^۱ می‌نامد. هایدر (۱۹۵۸) نیز علاوه بر تأکید بر این نکته به نقش کنش‌گر و مشاهده‌گر نیز اشاره می‌کند. جونز و نیسبت (۱۹۹۵) این نقش را تأثیر کنش‌گر-مشاهده‌گر^۲ می‌نامند و منظور آنها از این نوع تأثیر آن است که در یک تعامل، کنش‌گران تمایل دارند که فعالیت‌هایشان را به نیازهای موقعیتی ارتباط دهند، در حالیکه مشاهده‌گران این فعالیت‌ها را به ویژگی‌های شخصیتی کنش‌گران مربوط می‌دانند. به عبارت دیگر، مشاهده‌گر، کنش‌گر در حال کنش (و نه بافت) را می‌بیند و کنش‌گر موقعیت را در نظر می‌گیرد.

^۱ - Fundamental Attribution Error

^۲ - Actor-Observer Effect

۲-۴- احساسات

رویکردهای سنتی بررسی احساسات بشر (همچون داروین، ۱۸۷۲) نمودهای احساسی را بازتابی از حالت‌های فیزیولوژیک فرد می‌دانستند. در این رویکردها خشونت بخشی از ذات انسان شمرده می‌شد که همچون حیوانات، هنگام تولد به صورت ژنتیکی با انسان همراه است. روان‌شناسانی همچون باس (۱۹۹۰؛ ۱۹۹۹) و سیمپسون^۱ و کنریک^۲ (۱۹۹۷) که پیرو نظریات داروین هستند نیز بر این باورند که رفتارهای بشری منشأ زیستی دارند و خشم نیز ابزاری برای دور کردن خطر و به دست آوردن منابع بیشتر است.

ایرادی که کالپپر (۲۰۱۱: ۵۶) به این نظریات وارد می‌کند آن است که انسان می‌تواند خشم خود را کنترل کند و رفتار مناسب را از خود نشان دهد و نظریاتی از این دست در توضیح آن کارا نیستند. گذشته از این، پژوهش‌های اخیر نیز نشان داده‌اند که فرد ممکن است رفتارهای خشونت‌آمیز را در محیط بیاموزد.

نظریه‌پردازانی همچون برکوویتز^۳ (۱۹۹۳) و اندرسون^۴ و بوشمن^۵ (۱۹۹۵؛ ۲۰۰۲) در مدل‌های شناختی خود به ارتباط میان شناخت و خشونت اشاره کرده‌اند. در مدل اندرسون و بوشمن تمرکز بر روی سه حالت است: شناخت، تأثیر و تحریک (فیزیکی یا ادراکی). این سه حالت نه فقط توسط یک محرک فیزیکی، بلکه از طریق یک فرد با ویژگی‌های خاص در بافت خاص نیز ممکن است تحریک شوند. اما نکته‌ای که در این نظریه مهم است آن است که تحریک این سه مورد لزوماً منجر به کنش‌های رفتاری نمی‌شوند. بلکه حالت درونی برانگیخته‌شده ابتدا از طریق بخش شناختی مغز تحلیل و علت آن رفتار، مخاطب و عوامل دیگر بررسی می‌شود و سپس بر اساس این عوامل رفتار مناسب انتخاب می‌شود. کالپپر (۲۰۱۱) نیز در طرح نظریه خود از همین نظریه بهره گرفته است، زیرا از نظر کالپپر (۲۰۱۱: ۵۷) نظریه‌ای که در مورد بی‌ادبی مطرح می‌شود باید بتواند میان زبان، موقعیت، قضاوت بی‌ادبی و احساسات خاص مرتبط با بی‌ادبی ارتباط برقرار کند.

در پژوهش‌های جدید، احساسات به صورت ساختارهای طرحواره‌ای نشان داده می‌شوند. در نظر گرفتن چنین طرحواره‌هایی برای احساسات به پژوهشگر کمک می‌کند فرایندی را که در نتیجه احساسات رخ می‌دهد توضیح دهد و علت‌یابی کند. زیرا از نظر راسل^۶ (۱۹۹۱: ۳۹) رخداد احساس شامل مجموعه‌ای از زیررخدادها است؛ رخدادهایی همچون علت‌ها، احساسات، باورها، تغییرات فیزیولوژیک، تمایل‌ها و کنش‌ها و حالت‌های چهره و کلام. ترتیب این رخدادها بر اساس تأثیر آنها بر ایجاد احساس خاص تعیین می‌شود و البته لازم نیست در ایجاد رخداد همه زیررخدادها حاضر باشند.

1- Simpson, J., A.

2- Kenrick, D. T.

3- Berkowitz, L.

4- Andersen, C.A.

5- Bushman, B.J.

6- russel, J.

دو نکته مهم که کالپیر (۲۰۱۱: ۵۷) در رابطه با عامل احساسات به آنها اشاره می‌کند آن است که احساسات با اطلاعات در مورد موقعیت‌ها و هنجارها در ارتباط است. افراد بافت را بررسی و بر اساس آن عکس‌العمل مناسب را انتخاب می‌کنند. هرچند، ممکن است این انتخاب چندان هم عاقلانه نباشد و چه بسا باعث بروز بی‌ادبی شود. کاسپر^۱ (۱۹۹۰: ۱۰-۲۰۹) این نوع بی‌ادبی کلامی را بی‌ادبی تأثیرگذار^۲ می‌نامد و منظور او نوعی از بی‌ادبی است که دربردارنده ابراز احساسات مهارنشده است؛ به خصوص در برخی بافت‌ها که این نوع رفتار پذیرفته نیست (همچنین کاجمن، ۱۹۸۴). همچنین افراد علاوه بر هنجارهای تجویزی احساسات (مثل ضد هنجار بودن خنده در مراسم تدفین) از هنجارهای تجربی نیز آگاهی دارند.

در بررسی طرحواره‌ها و پیش‌نمونه‌ها سه سطح اصلی که دارای ساخت سلسله مراتبی است در نظر گرفته می‌شود: سطح بالا^۳، سطح پایه^۴ و سطح زیرین^۵. البته این نوع ساختار سلسله‌مراتبی پیش‌تر در نظریه پیش‌نمونه از سوی راش^۶ (۱۹۷۳؛ ۱۹۸۳؛ همچنین راش^۷ و همکاران، ۱۹۷۶) مطرح شده بود. سطح پایه را سطح تعادل می‌نامند که مفیدترین اطلاعات نیز دربر دارد و اقتصاد شناختی را شامل می‌شود. این سطح در مطالعات مربوط به احساس شامل پنج نوع احساسات است. «عشق»، «لذت»، «عصبانیت»، «غم» و «ترس». سطح زیرین شامل موارد جزئی‌تر همچون «نادیده‌گرفتن»، «آزار»، «تنفر»، «خشم»، «عصبانیت» و «آزردگی» است که از نظر شاور^۸ و همکاران (۱۹۸۷: ۱۰۶۷)؛ به نقل از از کالپیر، (۲۰۱۱: ۵۸) میزان شدت آنها با توجه به بافت با یکدیگر متفاوت است. سطح بالا سطحی بسیار کلی است و شامل مجموعه‌ای از احساسات مثبت و منفی است و ناگفته پیداست که بی‌ادبی با احساسات منفی در ارتباط است. طرحواره این پنج نوع احساس دارای سه ویژگی است: عوامل موقعیتی، پاسخ‌های رفتاری و راهکارهای خودکنترلی (کالپیر، همان: ۵۹). در بررسی بی‌ادبی باید به عوامل موقعیتی توجه ویژه کرد. زیرا بی‌ادبی یک نگرش رفتاری در برابر رفتارها است.

ویژگی ترس مربوط به فقدان قدرت یا کنترل در موقعیت‌های خاص است. غم را در موقعیت‌هایی می‌توان دید که یک نتیجه غیردلخواه رخ داده است که ممکن است باعث ترس نیز بشود (مثل: به دست آوردن نتیجه‌ای که دلخواه فرد نبوده است؛ از دست دادن یک ارتباط با ارزش؛ طردشدن و تأیید نشدن؛ به دست نیاموردن موارد دلخواه یا آنچه فرد آرزویش را داشته یا برای آن جنگیده است).

1- Kasper, G.

2- Effective Impoliteness

3- Superordinate

4- Basic

5- Subordinate

6- Rosch, E.H.

7- Rosch, E.

8- Shaver, P.

ویژگی عصبانیت شامل قضاوت‌هایی است در مورد اینکه چیزی / کسی در اهداف و برنامه‌های فرد با زیر پا گذاشتن انتظارات و کاهش قدرت فرد دخالت غیر قانونی کرده است (مثل از دست دادن ناگهانی قدرت، موقعیت و احترام؛ زیر پا گذاشتن انتظارات؛ پیش نرفتن برنامه‌ها بر اساس برنامه؛ آزار روحی یا جسمی).

البته نکته‌ای که باید به آن توجه کرد آن است که قرار نیست هر آنچه در این بخش مطرح شد لزوماً انعکاسی از آنچه در واقعیت به لحاظ احساسی می‌گذرد باشد. دیگر آنکه محتوای هر یک از احساسات در بخش زیرین ممکن است در فرهنگ‌های مختلف با یکدیگر متفاوت باشد (شاور و همکاران، ۱۹۸۷: ۱۰۸۳ به نقل از کالپپر، ۲۰۱۱: ۵۹).

علیرغم آنکه عامل احساس اهمیت ویژه‌ای در درک یک کنش به عنوان ادب/ بی‌ادبی دارد، پژوهش‌های کمی در این زمینه انجام شده است و اغلب مطالعات انجام شده در حوزه بی‌ادبی بوده‌اند و افرادی همچون ونگلیستی (۲۰۰۷) و کاین‌پوینتر^۱ (۱۹۹۷) در تعریف خود از بی‌ادبی عامل احساس را دخیل دانسته‌اند. طبق تعریف کاین‌پوینتر (۱۹۹۷: ۲۵۹) بی‌ادبی نوعی رفتار کلامی است که روابط شخصی افراد حاضر را به هم می‌زند [...] و جو احساسی مربوط به حرمت‌شکنی دوسویه و عدم همدردی را به وجود می‌آورد. از نظر ونگلیستی (۲۰۰۷: ۱۲۷) نیز افراد زمانی احساس آزار می‌کنند که حس کنند کسی چیزی گفته یا کاری انجام داده است که باعث خدشه‌دار شدن احساسات آنها شده است.

کالپپر این نوع بی‌ادبی را بی‌ادبی تأثیرگذار می‌نامد «بی‌ادبی تأثیرگذار شامل نشان دادن احساسات برانگیخته شده به مخاطب، به خصوص خشم، است، با این تضمین که قرار است مخاطب به خاطر حالت احساسی منفی‌ای که به وجود آورده است سرزنش شود» (۲۰۱۱: ۲۲۳). از نظر کالپپر (۲۰۱۱: ۲۳) بی‌ادبی نگرشی است که با انواع خاصی از رفتارها در بافت‌های خاصی تولید می‌شود و این نگرش را می‌توان نوعی طرحواره نگرشی دانست. این طرحواره‌های نگرشی با طرحواره‌های احساسی در ارتباط است. طرحواره‌های احساسی شامل ویژگی‌های بافتی‌شده (رفتارهایی که در یک بافت خاص از طرف تعامل‌کنندگان بی‌ادبی تلقی می‌شوند)، پاسخ‌های رفتاری (واکنش‌های احساسی) و راهکارهای خودکنترلی است. ارتباط میان این سه مفهوم را می‌توان اینگونه خلاصه کرد که ویژگی‌های بافتی‌شده باعث بروز پاسخ‌های رفتاری و راهکارهای خودکنترلی می‌شوند.

طرحواره‌های مربوط به احساسات با طرحواره‌های بی‌ادبی در ارتباط است و بر اساس همین، ممکن است در مواردی که بی‌ادبی رخ می‌دهد طرحواره‌های احساسی گوینده و شنونده به طور هم‌زمان فعال شوند (کالپپر، ۲۰۱۱: ۶۰). البته نکته‌ای را نباید از نظر دور داشت و آن اینکه رفتارهایی مانند خشم به خودی خود به بی‌ادبی کلامی ارتباطی ندارند و باید مجموعه‌ای از عوامل در کنار یکدیگر قرار گیرند تا بتوان یک رفتار را بی‌ادبی دانست.

^۱ - Kienpointner, M.

گافمن (۱۹۶۷) نیز به عامل احساس در بررسی وجهه اشاره می‌کند. اگر در رخدادی وجهه‌ای بیش از آنچه فرد انتظار دارد به او داده شود، به او احساس خوبی دست می‌دهد و اگر احساسات او نادیده گرفته شود احساس بدی به او دست خواهد داد (۱۹۶۷: ۶). او (۱۹۵۶: ۲۶۴) همچنین در مقاله «خجالت و سازمان اجتماعی» به این نکته اشاره می‌کند که «یک فرد ممکن است نشانه‌های خجالت را در خود و دیگران مشاهده کند. سرخ شدن، به لکنت افتادن، آهنگ کلام افتادن و خیزان غیرطبیعی، لرزیدن صدا، عرق کردن، رنگ پریدگی، لرزش دست، تلوتلو خوردن صدا، عرق کردن، رنگ پریدگی، لرزش دست، تلوتلو خوردن». چنین حالت‌هایی همانگونه که در آثار گافمن (۱۹۵۶) و همچنین براون و لوینسون (۱۹۸۷: ۶۱) و کالپپر (۲۰۱۱: ۶۱) آمده است ممکن است نشانه از دست دادن وجهه باشد.

کالپپر (۲۰۱۱) بر این عقیده است که میان اخلاق، احساسات و بی‌ادبی رابطه وجود دارد. او در سایه هنجارهای اجتماعی در مورد اخلاق بحث می‌کند. از نظر او مدیریت وجهه شامل هنجارها و مسائل اخلاقی است. او تعریف احساسات اخلاقی را از هایت^۱ (۲۰۰۳: ۸۵۳) برگرفته است: «احساساتی که با علائق و و آسایش جامعه به عنوان یک کل یا حداقل یک فرد در ارتباط است». افراد همگی از اینکه احساس خجالت را در دیگری به وجود آورند پرهیز می‌کنند زیرا همگی آن را تجربه کرده‌اند. از نظر گافمن (۱۹۵۶: ۶۷-۲۶۶) نیز افراد از خجالت کشیدن یکدیگر خجالت می‌کشند و یا گاهی حتی ممکن است با وجود اینکه مخاطب سعی دارد خجالت خود را پنهان کند اما افراد از روی علائمی مانند لرزش دست به این نکته پی‌برند ولی به جهت حفظ وجهه او چیزی بروز ندهند. البته علاوه بر مواردی که گافمن به آنها اشاره می‌کند می‌توان شق سومی نیز در نظر گرفت و آن اینکه تعامل‌کنندگان در موقعیتی خجالت بکشند که خود فردی که باید از رفتار خود شرم کند هیچ حسی نداشته باشد (مثل زمانی که می‌گوییم: دیدی چقدر بی‌حرمتی کرد؟! من به جای او خجالت کشیدم!).

احساسات اخلاقی ممکن است از سوی جامعه به صورت مثبت یا منفی ارزیابی شوند. در این پژوهش فقط به احساسات اخلاقی منفی پرداخته می‌شود. نکته قابل توجه آنکه در بررسی احساسات اخلاقی باید به میزان خودخواهانه بودن احساسات و شدت واکنش برانگیز بودن آنها توجه کرد (هایت، ۲۰۰۳: ۸۵۴). هایت (همان: ۸۵۵) به دو دسته احساسات منفی اشاره می‌کند: گروه اول شامل عصبانیت، نفرت و اهانت که در ارتباط با دیگران است و گروه دوم شامل خجالت، شرم و احساس گناه که مربوط به خود فرد است. شرم^۲ و خجالت^۳ در فرهنگ غربی دو مفهوم نزدیک ولی متفاوت از یکدیگراند. شرم زمانی به وجود می‌آید که چیز اشتباهی در مورد خود مرکزی فرد رخ داده باشد و عموماً به علت عدم پیروی از استانداردهای اخلاقی است. خجالت نیز زمانی به وجود می‌آید که هویت اجتماعی یا شخصی فرد در یک تعامل اجتماعی آسیب می‌بیند یا تهدید می‌شود و دلیل آن نیز این است که فرد یک قرارداد اجتماعی را نقض کرده است و یا عوامل فراباطی که خارج از کنترل فرد است در بروز آن نقض دخالت داشته‌اند. در

^۱ - Haidt

^۲ - Shame

^۳ - Embarrassment

جوامع غیرغربی هر رفتار که مبنی بر این باشد که فرد به استانداردهای فرهنگی رفتار در برابر دیگران آسیب رسانده است یا اینکه در معرض چنین آسیبی باشد باعث ایجاد احساس خودآگاه می‌شود که شرم و خجالت را با یکدیگر ترکیب می‌کند (هایت، ۲۰۰۳: ۸۶۰).

۲-۵- بافت

گافمن (۱۹۶۷: ۱۲) تأثیر وجهه^۱ را به عنوان همه فعالیت‌هایی که فرد در رابطه با وجهه انجام می‌دهد به حساب می‌آورد. تأثیر وجهه به این منظور استفاده می‌شود که رخدادهای تهدید کننده وجهه را خنثی کند. او همچنین به این نکته اشاره می‌کند که این فعالیت‌ها تبدیل به عادت‌ها و استانداردها می‌شوند و چنین به نظر می‌رسد که هر فرهنگ و اجتماع فهرستی از کنش‌های حفظ وجهه دارد. اما این فهرست تصادفی نیست و افراد فهرست خود را از ماتریسی بزرگتر که برآمده از جامعه است انتخاب می‌کنند (گافمن، ۱۹۶۷: ۱۳). دلیل این امر نیز آن است که به جهت آنکه تعامل به درستی انجام شود از افراد انتظار می‌رود که در هر چرخه اجتماعی به دانشی در زمینه تأثیر وجهه مجهز باشند و تجربه استفاده از آن را نیز داشته باشند. به عبارت دیگر، اگر قرار باشد فرد فهرستی از کنش‌های حفظ وجهه برای خود برگزیند مسلماً باید ابتدا از تفسیر دیگران از کنش خود و همچنین تفسیرهای خودش از رفتار آنها آگاه باشد (همانجا).

ترکوفافو نیز از این ویژگی تحت عنوان خرد جمعی^۲ یاد می‌کند. گافمن (۱۹۶۷: ۶-۲۴) استفاده خشن از تأثیر وجهه را تحت دو عنوان، یعنی خودستایی و دگرستیزی، بررسی می‌کند. به این معنا که فرد، حقایق خوشایند را به خود و حقایق ناخوشایند را به دیگران نسبت می‌دهد و وانمود می‌کند که رفتاری بهتر از دیگران دارد و به گونه‌ای رفتار می‌کند که دیگران را احمق جلوه دهد.

پژوهش‌هایی که در زمینه بی‌ادبی انجام شده‌اند به کاربرد خشونت‌آمیز تأثیر وجهه پرداخته‌اند (کریگ و همکاران، ۱۹۸۶؛ تریسی^۳ و تریسی^۴، ۱۹۹۸؛ دومینسی و لیتل‌جان، ۲۰۰۶؛ کوپاچ و مت، ۱۹۹۴؛ تریسی، ۱۹۹۰). از میان افرادی که روی این نوع کاربرد تأثیر وجهه کار کرده‌اند می‌توان کالپیر (۱۹۹۶: ۲۰۰۳)، بوسفیلد (۲۰۰۸)، آستین (۱۹۸۷؛ ۱۹۹۰) و لاشنیکخت^۵ (۱۹۸۰) را نام برد که نه تنها بر روی کنش حمله به وجهه تمرکز کرده‌اند بلکه به طبقه‌بندی راهکارهای حمله به وجهه نیز پرداخته‌اند.

حال باید دید آیا در بافت‌های مختلف این تقسیم‌بندی‌ها همچنان به قوت خود باقیست! چرا که نمی‌توان به سادگی از کنار عامل بافت گذشت و در یک تقسیم‌بندی ساده رفتارها را جدا از بافت بررسی کرد. کالپیر (۱۹۹۶: ۳۵۷) هنگام ارائه راهکارها و زیرراهکارها بر این نکته تأکید می‌کند که فهرستی که ارائه داده است جامع نیست و این راهکارها نیاز به بافت دارند تا بی‌ادبی بودن آنها محرز شود.

^۱ - Facework

^۲ - Societal Rationality

^۳ - Tracy, K.

^۴ - Tracy, S. J.

^۵ - Lachenicht

مسئله دیگری پیش می‌آید و آن اینکه اگر بی‌ادبی تلقی کردن یک راهکار، به بافت بستگی دارد، ماهیت این وابستگی چگونه است؟ چرا من بر سر میز شام می‌توانم به خواهر خود بگویم «با دهان پر حرف زن» اما همین گفته را در همین بافت فیزیکی به پدرم نمی‌توانم بگویم؟ پژوهش‌هایی که در زمینه بافت و بی‌ادبی انجام شده‌اند به صورت تلویحی دربردارنده این نکته‌اند که بیش از آنکه خود گفته اهمیت داشته باشد عوامل دیگری همچون روش ادای گفته، بر تلقی افراد از بی‌ادبی تأثیر دارند.

همانطور که در بخش‌های پیشین نیز اشاره شد ارزش‌های گروه‌های مختلف با یکدیگر متفاوت است. برخی از راهکارها که ممکن است بی‌ادبی به نظر برسند می‌توانند در برخی بافت‌ها خنثی یا مثبت تلقی شوند، اما در مورد بسیاری از راهکارهای دیگر این ادعا در بافت‌های بسیار محدودی رخ می‌دهد (کالپیر، ۲۰۱۱: ۱۷-۱۶). در همین راستا کالپیر (۲۰۱۱: ۱۱۷) به پیروی از تریسی و تریسی (۱۹۹۸) دو نوع راهکار را از یکدیگر جدا می‌کند: راهکارهای بافت‌گسترده^۱ و راهکارهای بافت‌محدود^۲. راهکارهای بافت‌گسترده راهکارهایی‌اند که در اکثر قریب به اتفاق بافت‌ها دربردارنده بی‌ادبی است. مثل بعضی دشواژه‌ها که فقط در بافت‌های محدود (مثل جو‌های صمیمی و البته نه همه آنها) حاوی بی‌ادبی نیست. راهکارهای دسته دوم نیز به مواردی اشاره دارند که افراد بر اساس بافت در مورد بی‌ادبی بودن آنها قضاوت می‌کنند. این راهکارها ممکن است در بافت‌های دیگر به صورت خنثی و یا حتی مثبت ارزیابی شوند و نشانگر همبستگی افراد باشند. مثل شوخی کردن با مخاطبی که در جایگاه بالاتری نسبت به گوینده قرار دارد. بنابر این راهکارهای بافت‌محدود به افراد کمک می‌کنند به درکی فراتر از آنچه صریح است دست یابند. با توجه به این دو نوع راهکار افراد قادرند نه تنها راهکارهایی را که در بافت‌های خاص ممنوع است تشخیص دهند، به اهداف زیرکانه تلویحی مخاطبان نیز پی‌برند (تریسی و تریسی، ۱۹۹۸: ۲۴۲).

۳- الگوی یکپارچه اجتماعی - شناختی

همانطور که پیش‌تر نیز گفته شد کالپیر (۲۰۱۱) بی‌ادبی را مفهومی می‌داند که در ذهن گویشوران زبان وجود دارد. مدلی که کالپیر (۲۰۱۱) برای نمایش دادن طرحواره این مفهوم ذهنی در نظر گرفته است تا حدی برگرفته از مدل درک متن ارائه‌شده توسط ون‌دایک^۳ و کینش^۴ (۱۹۸۳) است.

از نظر ون‌دایک بافت اجتماعی به طور مستقیم با زبان در ارتباط نیست. بلکه ذهن ارتباط میان این دو را برقرار می‌کند. بی‌ادبی نیز یک مفهوم ذهنی و متغیر است که نمی‌توان آن را نتیجه واکنش‌های زیستی دانست و فهم آن مستلزم فهم رفتارها در بافت است.

در مرکز مدل ارائه‌شده از سوی ون‌دایک و کینش (۱۹۸۳: ۱۱-۱۲) «مدل موقعیت» قرار گرفته است که «رخدادها، فعالیت‌ها، افراد و به طور کلی موقعیتی که متن در مورد آن است.» نمایانگر است. برای این

^۱ - Context-Spanning Strategies

^۲ - Context-tied Strategies

^۳ - Van Dijk, T.

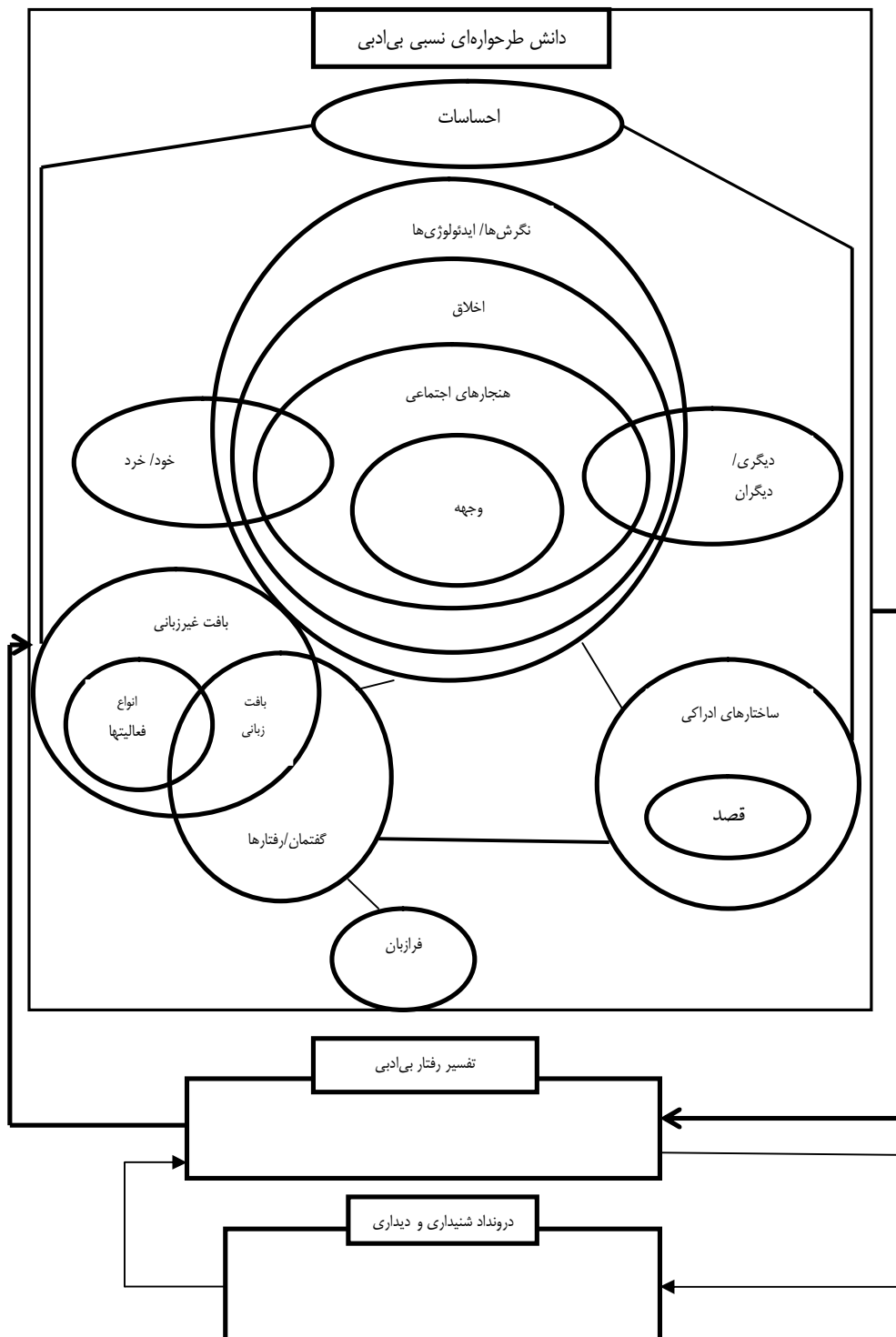
^۴ - Kintsch, W.

مدل می‌توان دو مزیت قائل شد. یکی پویایی آن و دیگر آنکه این مدل فقط نمایانگر بافت بلافصل نیست بلکه اطلاعاتی نیز در مورد اینکه افراد به چه فکر می‌کنند، اتفاق بعدی چیست و ... را دربر دارد. مدلی که کالپیر (۲۰۱۱) پیشنهاد می‌کند ساختاری از پایین به بالا دارد. به این معنی که اطلاعات از پایین نمودار به یکدیگر می‌پیوندند و با حرکت به سمت بالای نمودار اطلاعات جدیدتر به اطلاعات قبلی اضافه می‌شود و در قسمت انتهایی بالای نمودار درک بی‌ادبی رخ می‌دهد و همین جدید شدن اطلاعات نشانگر پویایی آن است.

مدل کالپیر شامل مفاهیم (قصد، وجهه، هنجارهای اجتماعی..)، ارتباطها (خطوطی که مفاهیم را به یکدیگر پیوند می‌دهد) و فرایندها است. هر یک از سه مستطیل بزرگ نشانگر یک مؤلفه مهم در فهم فرایند بی‌ادبی است. فلش‌هایی که سه مستطیل را به یکدیگر وصل می‌کند نیز نشانگر آن است که فرایند فهم هم جهت بالا به پایین (مثل دانش موجود در حافظه) و هم جهت پایین به بالا (مثل محرک بیانی، شنوایی) و علاوه بر این، فرایند فهم فرایندی چرخه‌ای است؛ به این معنا که آنچه فرد می‌بیند بر دانش او تأثیر می‌گذارد و دانشی که دارد آنچه را فرد می‌بیند تحت تأثیر قرار می‌دهد. خطوط پهن‌تر نشانگر ارتباط دوسویه مفاهیم است. عیب چنین طرحواره‌هایی آن است که دو بعدی‌اند و نمی‌توانند ساختار اصلی ذهن مبنی بر پردازش چند فرایند را به طور همزمان نشان دهند. نکات مهم در مورد این نمودار عبارتند از (کالپیر، ۲۰۱۱: ۶۷):

- نمودار، نمونه‌ای از شناخت فرد است.
- بخشی از نمودار دربردارنده نگرش‌ها/ایدئولوژی‌ها است. از آنجا که ایدئولوژی‌ها بخشی از نگرش‌ها را تشکیل می‌دهند و به جهت جلوگیری از پیچیده شدن نمودار در یک دایره قرار گرفته‌اند.
- اندازه دایره‌ها نشانگر میزان اهمیت مفاهیم نیست.
- نمودار فقط شامل مفاهیم اساسی است و مفاهیم کم‌اهمیت در آن قرار داده نشده‌اند.
- مواردی نیز که در نمودار نشان داده نشده‌اند عبارتند از:
 - فهم پویای افراد
 - نقش حافظه فردی
 - در قضاوت در مورد بی‌ادبی انواع مختلف حافظه و بافت چگونه به هم می‌پیوندند.
- کالپیر (۲۰۱۱) چکیده نظریه خود را در حوزه بی‌ادبی به صورت طرحی که در ادامه قرار می‌گیرد ارائه می‌دهد و قابل ذکر آنکه در پژوهش حاضر نیز از همین الگو استفاده شده است.

شکل ۱. طرح ارائه شده از سوی کالپیر (۲۰۱۱) از بی ادبی کلامی



۴- جمع‌بندی

در پژوهش حاضر به عوامل مؤثر در بروز بی‌ادبی کلامی یعنی هنجارهای اجتماعی، انصاف و اخلاق، تعمد، احساسات و بافت پرداخته شد. در بخش مربوط به هنجارهای اجتماعی به این نکته اشاره شد که هنجارها ممکن است بر اساس سه عامل علاقه به خود، عقلانیت و عادت شکل بگیرند. همچنین به تفاوت میان هنجارهای تجربی و هنجارهای اجتماعی اشاره شد. هنجارهای اجتماعی در ارتباط با بایدهای اجتماعی‌اند. هنجارهای تجربی نیز در رابطه با عادات‌اند و مربوط به قاعده‌مندی‌های رفتاری هستند که بر اساس بدیهی بودنشان ممکن است به صورت مثبت ارزش‌گذاری شوند. البته این نکته را نیز اضافه باید کرد که تمایز کامل این دو نوع هنجار ممکن نیست و هر عادت اجتماعی خنثی به لحاظ نظری این قابلیت را دارد که در اثر تکرار، ارزش مثبت به خود بگیرد. هر هنجار اجتماعی نیز زمانی که افراد یک گروه به آن ارزش دهند و مرتب آن را تکرار کنند باعث نوعی قاعده‌مندی می‌شود.

سه مفهوم مهم انصاف (در رابطه با سه بُعد از هنجارهای اجتماعی یعنی تساوی، عملکرد متقابل و مسئولیت اجتماعی)، اخلاق و عدالت در رابطه با هنجارهای اجتماعی مطرح شدند که خدشه‌دار شدن هر یک از آنها مساوی با آسیب به هنجارهای اجتماعی و در نتیجه بروز بی‌ادبی است. همچنین به این نکته اشاره شد که میان اخلاق، احساسات و بی‌ادبی رابطه وجود دارد.

در رابطه با عامل احساسات به دو نکته مهم اشاره شد که عبارتند از ۱- احساسات با اطلاعات در مورد موقعیت‌ها و هنجارها در ارتباط است. افراد بافت را بررسی می‌کنند و بر اساس آن عکس‌العمل مناسب را انتخاب می‌کنند. ۲- افراد علاوه بر هنجارهای تجویزی احساسات (مثل ضد هنجار بودن خنده در مراسم تدفین) از هنجارهای تجربی نیز آگاهی دارند.

از نظر کالپیر (۲۰۱۱: ۵۰) عامل تعمد بخشی پویا و اساسی از تعامل‌های اجتماعی/فرهنگی است که افراد از طریق آن معانی مختلف را منتقل می‌کنند و در تعریف خود از بی‌ادبی بر این عامل تأکید می‌کند. نکته مهمی که در رابطه با عامل تعمد به آن اشاره شد نیز آن بود که بهتر است برای تعمد با توجه به عواملی همچون میزان کنترل بر رفتار و پیش‌بینی نتیجه کنش یک پیوستار در نظر گرفت. به این معنا که هرچه میزان کنترل فرد بر رفتار خود کمتر باشد، نقش تعمد در برداشت رفتار به عنوان بی‌ادبی کم‌رنگ‌تر است. همچنین هرچه تعامل‌کنندگان رابطه صمیمی‌تری داشته باشند با توجه به پیشینه‌ای که از مخاطب خود در ذهن دارند از حساسیت‌های مخاطب خود آگاهی بیشتری دارند و بهتر می‌توانند میزان تأثیر منفی یک رفتار را بر مخاطب خود حدس بزنند.

برای روشن شدن نقش عامل بافت در بروز بی‌ادبی کلامی به تمایز میان دو نوع راهکار بافت‌گسترده و بافت‌محدود اشاره شد. راهکارهای بافت‌گسترده کمتر به بافت وابسته‌اند و راهکارهای دسته دوم به شدت متکی به بافت‌اند. با توجه به این دو نوع راهکار افراد قادرند نه تنها راهکارهایی را که در بافت‌های خاص ممنوع است تشخیص دهند، به اهداف زیرکانه تلویحی مخاطبان نیز پی ببرند.

منابع

- Adams, James S. (1965). "Inequity in Social Exchange". In: L. Berkowitz (ed.) *Advances in Experimental Social Psychology. Vol. II*. London and New York: Academic Press. pp: 267-99.
- Anderson, C. A. and B. J. Bushman(2002). Human Aggression. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 27–51. doi:10.1146/annurev.psych.53.100901.135231
- Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its Causes, Consequences, and Control*. Philadelphia: Temple University Press.
- Bousfield, D. and J. Culpeper. (2008). "Impoliteness: Eclecticism and Diaspora; An Introduction to the Special Edition". *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*. Volume 4, Issue 2: 161–68.
- Brown, P. and S. C. Levinson. (1987). *Politeness; Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Buss, D. M. (1990). The Evolution of Anxiety and Social Exclusion. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(2), 196–201. doi:10.1521/jscp.1990.9.2.196.
- Culpeper, J. (1996). "Towards an Anatomy of Impoliteness". *Journal of Pragmatics* 25: 349-67.
- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: Using Language to Cause Offence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Culpeper, J.; Bousfield, D. and A. Wichman(2003). "Impoliteness Revisited: With Special Reference to Dynamic and Prosodic Aspects". *Journal of Pragmatics* 35: 1545-79.
- Deutch, M. (1975). "Equity, Equality and Need: Which Determines What Values Will be Used as a Basis of Distributive Justice?" *Journal of Social Issues* 31: 137-50.
- Domenici, K. and S. W. Littlejohn. (2006). *Facework*. London: Sage.
- Eelen, G. (2001). *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Fehr, E.; Fischbacher, U. and S. Gächter. (2002). "Strong Reciprocity, Human Cooperation and The Enforcement of Social Norms". *Human Nature* 13: 1-25.
- Fraser, B. (1990). "Perspectives on Politeness". *Journal of Pragmatics* 14. pp.219-36.
- Gibbs, R. (1999). *Intentions in the Experience of Meaning*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Goffman, E. (1956). "Embarrassment and Social Organization". *American Journal of Sociology* 62: 264-71.
- Goffman, E. (1967). "On Facework". In: E. Goffman (ed.) *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. London: The Penguin Books. pp: 5-45.
- Haidt, J. (2003). "The Moral Emotion". In: R. Davidson and K. Scherer and H. Goldsmith (eds.) *Handbook of Affective Sciences*. Oxford: Oxford University Press. pp: 582-70.
- Haugh, M. (2008). "Intention in Pragmatics". *Intercultural Pragmatics* 5 (2): 99-110.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Willey and Sons.
- Kasper, G. (1990). "Linguistic Politeness: Current Research Issues". *Journal of Pragmatics* 14: 193-218.
- Kellerman, K. and R. Reynolds(1990). When Ignorance is Bliss the Role of Motivation to Reduce Uncertainty in Uncertainty Reduction Theory. *Human Communication Research*, 17(1), 5-75. doi:10.1111/j.1468-2958.1990.tb00226.x
- Kienpointner, M. (1997). "Varieties of Rudeness: Types and Functions of Impolite Utterances". *Functions of Language* 4 (2): 251-287.
- Lewis, D. K. (1969). *Convention: A Philosophical Study*. Cambridge: Harvard University Press.
- Malle, B. F and J. Knobe. (1997). "The Folk Concept of Intentionality". *Journal of Experimental Social psychology* 33. pp. 101- 27.
- Merton, R. (1950). *The American Soldier*. London: Free Press.
- Ohbuchi, K. and T. Kambara (1985). Attacker 's Intent and Awareness of Outcome, Impression Management and Retaliation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 21(4), 321-30.
- Opp, K.-D. (1982). The Evolutionary Emergence of Norms. *British Journal of Social Psychology*, 21(2), 139-149. doi:10.1111/j.2044-8309.1982.tb00522.x.
- Pearce, W. B. (1989). *Communication and the Human Condition*. Carbondale: University of Southern Illinois Press.
- Rosch, E. H. (1973). Natural Categories. *Cognitive Psychology*, 4(3), 328-350. doi:10.1016/0010-0285(73)90017-0.

- Rosch, E.; C.B. Mervis; W.D. Gray; D.M. Johnson and P. Boyes-Braem, P. (1976). Basic Objects in Natural Categories. *Cognitive Psychology*, 8(3), 382-439. doi:10.1016/0010-0285(76)90013-x.
- Ross, L. (1977). *The Intuitive Psychologist and his Shortcomings: Distortions in the Attribution Process*. In: Leonard Berkowitz (ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*. Vol. 10. London and New York: Academic Press. pp. 173-220.
- Russel, J. (1991). "In Defense of a Prototype Approach to Emotion Concepts". *Journal of Personality and Social Psychology* 60(1). pp. 37-47.
- Shaver, P.; J. Schwartz; D. Kirson and C. O'Connor(1987). Emotion Knowledge: Further Exploration of a Prototype Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(6), 1061-1086. doi:10.1037/0022-3514.52.6.1061
- Simpson, J. A. and D.T. Kenrick(1997). *Evolutionary Social Psychology*. London: Laurence Elbaum.
- Spencer-Oatey, H. (2008). "Face, (Im)Politeness and Rapport". In Spencer-Oatey (ed.) *Culturally Speaking; Culture, Communication and Politeness Theory* (2nd edn). London and New York:Continuum. pp.11-47.
- Sunstein, C. R. (1995). "Problems with Rules". *California Law Review* 83: pp. 953-1030.
- Tangney, J. P.; J. Stuewig and D. J. Mashek (2007). Moral Emotions and Moral Behavior. *Annual Review of Psychology*, 58(1), 345-372. doi:10.1146/annurev.psych.56.091103.070145.
- Terkourafi, M. (2005). "Beyond the Micro-Level in Politeness". *Journal of Research: Language, Behavior, Culture*: 237-62.
- Tracy, K. and S. J. Tracy. (1998). *Rudeness at 911: Reconceptualizing Face and Face Attack*. *Human Communication Research* 25 (2). pp. 225-251.
- Van Dijk, T. A. and W. Kintsch. (1983). *Strategies of Discourse Comprehension*. London and New York: Academic Press.
- Watts, R. (2005). "Linguistic Politeness and Politic Verbal Behaviour: Reconsidering Claims for Universality". In: R. J. Watts. and K. Ehlich (Eds.) *Politeness in Language: Studies in Its History, Theory and Practice*. Berlin and New York: Mouton de Gruyter. pp: 43-69