

ابراز مخالفت تلگرامی کارکنان دانشگاه پیام نور در موضوعات درون دانشگاهی با چاشنی ملاحظه وجهه

حسین رحمانی*

استادیار گروه زبان‌شناسی، دانشکده ادبیات و زبان‌های خارجی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۰۱

دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۱۲

Payame Noor University Staff's Expression of Disagreement about Intra-University Issues Relative to Face

Hossein Rahmani*

Assistant Professor of Linguistics, Faculty of Humanities, Payame Noor University, Tehran, Iran

Received: 2021/01/31

Accepted: 2021/03/21

Abstract

The research aims to investigate the most frequent types of disagreement strategies relative to face among PNU staffs. The data were collected from a telegram group entitled Kanoon Karkonan-e Noor in a three-month period from March, 20th, 2020 to June 20th, 2020. The data included 156 disagreement strategies on different topics and were analyzed based on Muntigl and Turnbull's (1998: 228-233) taxonomy. The findings indicated that counter claim is the most frequent type of disagreement strategy among the members of the Telegram group. Counter claim entails further dialogues and threatens the addressee's face less than the other types. Moreover, other strategies PNU staffs employed from highest to lowest are as follows: 1. employee payslip, 2. taking about faculty members, 3. staffs' dismissals 4. teleworking and 5. other issues. There is scant research on this topic and in Persian language in the literature and this is more evident in Persian studies in computer-mediated communication. This study hopes to add to our knowledge on disagreement in Persian language.

Keywords: Disagreement, Face, Counter claim, Muntigl and Turnbull's taxonomy, Computer-mediated communication, Sociolinguistics.

چکیده

این پژوهش با بررسی مخالفت در میان کارکنان اداری دانشگاه پیام نور در گروه تلگرامی «کانون کارکنان نور» بر اساس تقسیم‌بندی مشهور مونتگیل و ترنبول (۱۹۹۸) در بازه سه ماهه اول سال ۱۳۹۹، در پی تشخیص و توضیح گونه‌های مخالفت با بیشترین فراوانی و در ارتباط با وجهه است و نیز سعی دارد نشان دهد که کارکنان اداری در ابراز مخالفت همواره نگاهی به ملاحظات وجهه دارند. داده‌های پژوهش مشتمل بر ۱۵۶ مورد مخالفت در موضوعات مختلف است. بر اساس یافته‌های پژوهش مشخص شد که مخالفت از نوع ادعای متناقض رایج‌ترین نوع مخالفت در میان اعضای این کانال است و این به دلیل ایجاد زمینه گفتگوی بیشتر است و کمترین تهدید برای وجهه مخاطب را با خود دارد. کارکنان دانشگاه پیام نور در ابراز مخالفت از راهکارهایی استفاده می‌کنند که وجهه مخاطب را کمتر مورد تهدید قرار دهد. موضوعات (۱) احکام، (۲) بحث درباره هیأت علمی، (۳) تعدیل نیرو، (۴) دورکاری، و (۵) موارد متفرقه، به ترتیب بیشترین مخالفت را به خود اختصاص می‌دهند. پژوهش‌هایی از این دست در زبان فارسی به طور کلی، و به ویژه در ارتباط رایانه‌بنیان، انگشت‌شمارند و این پژوهش تلاشی است تا بر ادبیات پژوهش در زمینه مخالفت بیافزاید.

کلیدواژه‌ها: مخالفت، وجهه، ادعای متناقض، تقسیم‌بندی مونتگیل و ترنبول، ارتباط رایانه‌بنیان، جامعه‌شناسی زبان.

مقدمه

(گرمشا،^{۱۸} ۱۹۹۰)، جروب‌های متقابل^{۱۹} (شیفرین^{۲۰}، ۱۹۸۵) و اپیزودهای متناقض^{۲۱} (ایزنبورگ^{۲۲} و گاروی^{۲۳}، ۲۰۰۹) را دربرمی‌گیرد. اکثریت قریب به اتفاق پژوهشگران بر این باورند که مخالفت در سه نوبت کلامی به وقوع می‌پیوندد و در صورت تداوم به مباحثه و مجادله^{۲۴} تبدیل می‌شود. شرکت‌کننده اول در نوبت اول گزاره‌ای را مطرح می‌کند که شرکت‌کننده دوم در نوبت دوم (نوبت اول خودش) با آن به مخالفت می‌پردازد و شرکت‌کننده اول در نوبت سوم یا بر موضع خویش در گزینه اول پافشاری می‌کند یا به مخالفت با گوینده دوم می‌پردازد. از آنجایی که مخالفت با نوبت دوم آغاز می‌شود، این نوبت کلامی از اهمیت وافر برخوردار است. بسیاری از پژوهش‌ها در زمینه مخالفت، مبتنی بر گفتگوهای رودررو، برنامه‌های ضبط‌شده تلویزیونی یا فیلم و سریال بوده است. اخیراً پژوهش‌هایی هم در ارتباطات رایانه‌بنیان^{۲۵} انجام شده است. در زبان‌شناسی، مخالفت را در بافت و براساس فرهنگ، از لحاظ جنسیت، در زبان‌های مختلف، چگونگی کنترل و مدیریت آن، با نگاهی به نظریه‌های ادب و بی‌ادبی^{۲۶} و کنش‌گفتار^{۲۷} بررسی کرده‌اند و پژوهشگران زیادی به بررسی و طبقه‌بندی آن اقدام کرده‌اند که تقسیم‌بندی مونتگیل و ترنبول (۱۹۹۸: ۲۲۸-۲۳۳) یکی از تقسیم‌بندی‌های مشهور در زمینه مخالفت است. آنها مخالفت را به پنج دسته ادعای بی‌ارتباطی^{۲۸}، چالش^{۲۹}، نفی^{۳۰}، ادعای متناقض^{۳۱} و عمل ترکیبی^{۳۲} (مربک از دو عمل از چهار دسته اول) تقسیم‌بندی می‌کنند. بر اساس میزان تهدیدکنندگی وجهه^{۳۳}، آنها این اعمال را در پیوستاری قرار می‌دهند که ادعای بی‌ارتباطی دارای بیشترین میزان تهدید وجهه و ادعای متناقض دارای کمترین میزان است؛ همچنین، میزان تهدید وجهه در چالش را بیشتر از نفی ارزیابی می‌کنند.

مخالفت^۱ تاریخی طولانی دارد و می‌توان آن را از زمان خلق آدم در بهشت تصور کرد؛ از هنگامی که خداوند کردگار به فرشتگان امر کرد به انسان تعظیم کنند و این فرمان با مخالفت ابلیس مواجه شد. کیست که تا به حال مخالفت نکرده باشد یا مخالفت نشنیده باشد؟ این واژه نام آشنا، آن گونه که می‌نماید، نه تنها ساده نیست بلکه پیچیده، چندوجهی و دارای کاربردهای مختلف است (سیفیانو^۲، ۲۰۱۲) و به همین دلیل تعاریف متعددی از آن در پژوهش‌های مختلف ارائه شده است، که در اینجا صرفاً به چند مورد اشاره می‌شود. ویزربیکا^۳ (۱۹۸۷: ۱۲۸) مخالفت را «الف) بیان آنچه گوینده اول فکر می‌کند و ب) بیان تفکری متفاوت با شرکت‌کننده اول از سوی گوینده دوم» می‌داند. کوچوگ^۴ (۲۰۱۳: ۲۱۱) معتقد است مخالفت «ابراز عقیده‌ای است که محتوای گزاره‌ای آن یا کنش تأثیری آن به طور نسبی یا کلی با بیان کلامی یا غیرکلامی قبل از خود متناقض است». کاکاوا^۵ (۲۰۰۲: ۱۵۳۸) آن را «نفی گزاره ابراز شده» قلمداد می‌کند. واکینشا^۶ (۲۰۱۵: ۱) مخالفت را اتخاذ «موضعی مخالف در برابر عمل یا اظهار نظر پیشین» می‌داند. از نظر وی وقتی که گفته می‌شود متکلمی مخالف است به این معنی است که او «گزاره متکلمی را نادرست، بی‌اساس یا قابل اعتراض می‌داند و با ابراز گزاره‌ای که محتوای آن با گزاره متکلم اول یکی نیست، نسبت به آن واکنش نشان می‌دهد». مخالفت واژه‌ای جامع قلمداد می‌شود و مباحثی همچون تبادلات مباحثه‌ای^۷ (مونتگیل^۸ و ترنبول^۹، ۱۹۹۶)، جر و بحث^{۱۰} (انتاکی^{۱۱}، ۱۹۹۴)، مشاجره^{۱۲} (برنیز^{۱۳}، ۱۹۸۸؛ کوتهوف^{۱۴}، ۱۹۹۳)، مخالفت‌های تشدیدشونده^{۱۵} (کوو^{۱۶}، ۱۹۹۲)، گفتگوهای متعارض^{۱۷}

18. Grimshaw
19. oppositional arguments
20. Schiffrin
21. adversative episodes
22. Eisenberg
23. Garvey
24. argument
25. computer-mediated communication (CMC)
26. (Im)politeness Theory
27. Speech Act Theory
28. Irrelevancy Claim (IR)
29. Challenge (CH)
30. Contradiction (CT)
31. Counter Claim (CC)
32. Act Combination (Ac)
33. face

1. disagreement
2. Sifianou
3. Wierzbicka
4. Koczogh
5. Kakavá
6. Walkinshaw
7. arguing exchanges
8. Muntigl
9. Turnbull
10. quarrels
11. Antaki
12. disputes and disputing
13. Brenneis
14. Kothoff
15. aggravated disagreements
16. Kuo
17. conflict talks

تیوسفولد^۴ (۲۰۰۸)، تیوسفولد و دیگران (۲۰۰۹)، دیدروی^۵ و دیگران (۲۰۰۴)، انگوری^۶ و لوچر^۷ (۲۰۱۲)، هاگیت^۸ (۱۹۹۳)، شیفرین (۱۹۸۴)، کوو (۱۹۹۲)، جورجاکوپولو^۹ (۲۰۰۱)، ژو^{۱۰} (۲۰۱۴)، انگوری و تسلیگا^{۱۱} (۲۰۱۰)، مخالفت را اصولاً نه تنها منفی نمی‌دانند، بلکه آن را مثبت نیز ارزیابی می‌کنند. انگوری و لوچر (۲۰۱۲) اختلاف نظر و درگیری در حل مسئله را طبیعی می‌دانند. آنها با بررسی جلسات، مشاهدات و مصاحبه‌های شرکت‌های چندملیتی مستقر در اروپا و شرکت‌های کوچک/متوسط، دریافتند «عقاید انحرافی» نه تنها «قابل قبول»، بلکه بخشی ذاتی از روند حل مسئله هستند و حتی تهدیدکننده و وجهه نیز محسوب نمی‌شوند. مارا^{۱۲} (۲۰۱۲) اختلاف نظر را یک مهارت مهم اجتماعی-عملی در محیط کار قلمداد می‌کند و آن را در میان نیروی کار ماهر مهاجر در شرکت‌های نیوزیلندی مورد بررسی قرار می‌دهد و معتقد است که مخالفت در محیط کار و در امور حرفه‌ای برای پیشبرد اهداف شرکت امری حیاتی به شما می‌آید، زیرا افراد بومی سعی می‌کنند مخالفت‌های آنان را توجیه کنند و آن را به حساب عدم‌آشنایی آنها با محیط کار جدید می‌گذارند، در حالی که این اغماض آنها را برای محیط‌های کاری آینده آنان به‌خوبی آماده نمی‌کند.

مخالفت و نظریه‌های ادب و بی‌ادبی

در نظریه ادب و بی‌ادبی، مخالفت عملی تهدیدآمیز است که با آسیب به وجهه مخاطب، همبستگی بین شرکت‌کننده و مخاطب را به خطر می‌اندازد و بنابراین توصیه می‌شود که از آن اجتناب شود یا به حداقل رسانده شود. پژوهش‌های براون^{۱۳} و لوینسون^{۱۴} (۱۹۸۷)، ساکس^{۱۵} (۱۹۸۷)، پومرانتز (۱۹۸۴) و کالپر^{۱۶} (۱۹۹۶) این امر را تأیید می‌کنند. لیچ^{۱۷} (۱۹۸۳: ۱۳۲) در اصل توافق^{۱۸} از اصول ادب^{۱۹}، از طرفین

این پژوهش در پی بررسی مخالفت‌های کارکنان دانشگاه پیام نور با هم در یک گروه تلگرامی به نام «کانون کارکنان نور» است، تا به پرسش‌های زیرپاسخ دهد:

۱) مخالفت‌های صورت گرفته بیشتر از کدام گونه است؟ و از میان گونه‌های ترکیبی، کدام یک بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد؟

۲) بیشترین مخالفت‌ها به چه موضوعی اختصاص دارد؟

۳) توزیع مخالفت‌های صورت گرفته بر اساس وجهه چگونه است؟

۴) موضوع‌های مورد بررسی بر اساس میزان مخالفت چگونه یک پیوستار تشکیل می‌دهند؟

داده‌های پژوهش مشتمل بر ۱۵۶ مورد مخالفت است که در بازه سه ماهه اول سال ۱۳۹۹ که آستان حوادث و اتفاقات مهمی (همچون شیوع کرونا، شروع دورکاری کارکنان و آغاز کلاس‌های مجازی و افزایش حقوق ناشی از افزایش امتیازات فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری تا ۵۰ درصد) بود، از میان انبوهی از پیام‌های مختلف گردآوری شده است. داده‌های پژوهش بر حسب موضوع به پنج دسته (۱) صدور حقوق و مزایا و احکام جدید، (۲) بحث درباره اعضای هیأت علمی، (۳) تعدیل، (۴) دورکاری و (۵) موارد متفرقه (بیمه، ارتباط با مدیران گروه و ...) تقسیم شدند. سپس مخالفت‌های هریک از این پنج گروه به یکی از گونه‌های مخالفت بر اساس تقسیم‌بندی موتیگل و ترنبول (۱۹۹۸) اختصاص یافت. این داده‌ها در جدولی که بنیان بحث را فراهم می‌آورد، ثبت شدند. پژوهش‌هایی از این دست در زبان فارسی به طور کلی و به ویژه در ارتباط رایانه‌بنیان انگشت‌شمارند و این، در کنار افزودن به ادبیات پژوهش در زمینه مخالفت، تلاشی در این راستا به حساب می‌آید.

پیشینه پژوهش

برای ارزیابی بهتر آثار این حوزه، پژوهش‌های پیشین دسته‌بندی شده و به آنها پرداخته می‌شود.

مخالفت؛ عملی مثبت

برخلاف نظر پومرانتز^۱ (۱۹۸۴: ۶۳) که مخالفت را «عمل بعدی نامطلوب^۲» می‌خواند، پژوهش‌های مختلفی از جمله سیفیانو (۲۰۱۲)^۳، تانن^۳ (۱۹۸۱، ۱۹۹۹)، تانن و کاکاوا (۱۹۹۲)،

4. Tjosvold
5. De Dreu
6. Angouri
7. Locher
8. Haggith
9. Georgakopoulou
10. Zhu
11. Tseliga
12. Marra
13. Brown
14. Levinson
15. Sacks
16. Culpepper
17. Leech
18. agreement maxim
19. politeness principles

1. Pomerantz
2. dispreferred next action
3. Tannen

است» (مولکای، ۱۹۸۵: ۲۰۱؛ ۱۹۸۶: ۳۰۵). گودوین^۸ (۱۹۸۳) مخالفت را در گفتگوهای طبیعی میان کودکان سیاه‌پوست شهری تجزیه و تحلیل کرده است و دریافته است که آنها به جای تلاش برای کاهش اختلاف نظر، مخالفت خود را با گفته‌های قبلی نشان می‌دهند. گروبر^۹ (۱۹۹۶: ۶۲) به نقل از کلاینکه^{۱۰} (۲۰۱۰: ۱۹۷) ادعا می‌کند که هر نوع تقابل گزاره‌ای در میان طرفین گفتگو در گفتمان تقابلی در گفتگوهای طبیعی بر روابط اجتماعی آنها نیز تأثیر منفی دارد. گروبر هدف نهایی در گفتمان مقابله‌ای را پیگیری و دفاع از موقعیت خود می‌داند، نه یافتن راه حل مقبول برای یک مسئله. بنابراین، در ارتباطات تقابلی، افراد با تمرکز بر خشونت ساختاری، مانند برهم‌زدن نوبت کلامی، رفتار «مؤدبانانه» را به حالت تعلیق در می‌آورند و به جای آن از رفتار بی‌ادبانه استفاده می‌کنند. از نظر یوپادیهیای^{۱۱} (۲۰۱۰: ۱۰۵) وقتی افراد با یک دیدگاه مخالف روبرو می‌شوند، اغلب به حملات شخصی روی می‌آورند.

مخالفت، کنترل و مدیریت

پژوهش‌های مختلف (بوسفیلد^{۱۲} و لوچر، ۲۰۰۸؛ کالپیر و دیگران، ۲۰۰۳؛ دابز^{۱۳} و بلیتویچ^{۱۴}، ۲۰۱۳؛ گریمشا، ۱۹۹۰؛ ووچینیچ^{۱۵}، ۱۹۹۰) چگونگی شروع و گسترش و پایان دادن به مخالفت‌ها را بررسی کرده و طبقه‌بندی‌های متفاوتی ارائه کرده‌اند. لانگلوتر و لوچر (۲۰۱۲) معتقدند که هرچه مخالفت دارای پرخاشگری کمتری باشد، احتمال حل آن بیشتر است. در مطالعه ووچینیچ (۱۹۹۰) مخالفت به یکی از پنج قالب زیر ختم می‌شود: (۱) تسلیم، (۲) مداخله شخص ثالث قدرتمند، (۳) سازش، (۴) پافشاری دوسویه بر مواضع خویش، و (۵) عقب نشینی. نوریک^{۱۶} و سپیتز^{۱۷} (۲۰۰۸) استدلال می‌کنند که شوخ‌طبعی می‌تواند منبعی برای کاهش و حتی خاتمه یک درگیری باشد و ادعا می‌کنند که در میان پنج قالب حل اختلاف، تنها «سازش» راه‌حلی عادلانه محسوب می‌شود. از نظر وی تأثیر شوخ‌طبعی به پنج عامل «شدت تعارض، رابطه قدرت اجتماعی بین شرکت‌کنندگان، نوع شوخ‌طبعی،

گفتگو می‌خواهد» اختلاف نظر بین خود و دیگران را به حداقل برسانند». هاردکیر^۱ (۲۰۱۰) بین مخالفت و عصبانیت و دینل^۲ (۲۰۱۵) بین مخالفت و بی‌ادبی شباهت‌هایی یافتند و نتیجه می‌گیرند که همه آنها تهدیدکننده و وجهه هستند. کالپیر (۱۹۹۶: ۳۵۶) مخالفت را به عنوان یک استراتژی خروجی بی‌ادبی مثبت تلقی می‌کند، که اجتناب از آن را توصیه می‌کند. از نظر سیفیانو (۲۰۱۲) «مخالفت را می‌توان به عنوان بیان دیدگاهی متفاوت از دیدگاه سخنران دیگر تعریف کرد» و از آنجا که به عنوان «تقابل» تلقی می‌شود، وی معتقد است که «باید... تعدیل یا از آن اجتناب شود»؛ در عین حال مخالفت می‌تواند نشانه صمیمیت و جامعه‌پذیری باشد و از این رو وجهه را تقویت می‌کند. بنابراین، او ادعا می‌کند که مخالفت «پیچیده، چندوجهی و چندمنظوره» است (سیفیانو، ۲۰۱۲: ۱۵۵۴). از نظر همپل^۳ (۲۰۰۸: ۲۶۶):

«مخالفت، با نشان دادن اینکه گوینده افکار نادرستی دارد، وجهه مثبت را به چالش می‌کشد و به وجهه منفی نیز از این نظر که گوینده سعی دارد شناختی متفاوت را بر سیستم ذهنی شنونده تحمیل کند، آسیب می‌رساند. تلاش در راستای تحمیل دیدگاه ذاتاً شامل مقداری پرخاشگری و تسلط است، که گاهی اوقات منجر به این تصور می‌شود که همه جروبحث‌ها خصومت‌آمیز است».

لانگلوتر^۴ و لوچر (۲۰۱۲) تأکید می‌کنند که نظرات و اهداف گفتگوکنندگان در تعیین اینکه آیا یک اپیزود حاوی مخالفت بی‌ادبانه است یا خیر، بسیار مهم است. مایز-آرولاتو^۵ (۲۰۱۴: ۱۹۹) مخالفت را به دوگونه مخالفت شدید و تعدیل شده طبقه بندی کرد و دریافت که افراد تمایل دارند از «مخالفت شدید» بپرهیزند و مخالفت‌های خود را با استفاده از نشانگرهای احتیاط^۶، درخواست شفاف‌سازی و توضیح بیشتر و ... تعدیل کنند. مولکای^۷ (۱۹۸۵، ۱۹۸۶) توافق و مخالفت را در مجموعه‌ای از نامه‌های ردوبدل شده بین گروهی از دانشمندان که یک بحث فنی انجام می‌دادند، بررسی می‌کند. وی همانند پومرانتر (۱۹۸۴)، «اختلافات را نامطلوب و نشاندار» می‌داند و نتیجه می‌گیرد که «ابراز مخالفت در نوشتار آسان‌تر از ابراز آن در ارتباطات رودررو

8. Goodwin
9. Gruber
10. Kleinke
11. Upadhyay
12. Bousfield
13. Dobs
14. Blitvich
15. Vuchinich
16. Norrick
17. Spitz

1. Hardaker
2. Dynel
3. Hample
4. Langlotz
5. Maíz-Arévalo
6. hedges
7. Mulkey

پژوهش‌های انگشت‌شماری به این مبحث پرداخته‌اند. پژوهش حرب^۳ (۲۰۲۰) یک از پژوهش‌های نزدیک به پژوهش حاضر است که در آن وی یک طبقه‌بندی کاربردشناختی از مخالفت‌های غیرهمزمان رایانه‌ای در میان عرب‌زبانان ارائه می‌دهد. او با استفاده از یک پیکره پنج‌هزار کلمه‌ای از نظرات ارسال شده در ۱۵ صفحه فیس‌بوک و بر اساس نظریه لوچر و واتس^۴ (۲۰۰۵، ۲۰۰۸)، الگوهای اساسی مخالفت در میان عرب‌زبانان را «ادعای بی‌ربطی، نفی، ادعای متناقض، چالش، تعجب، طنز کلامی، اجتناب از بحث، سرزنش ملایم و حملات کلامی» می‌داند. او نتیجه می‌گیرد که این استراتژی‌ها «نه مؤدبانه و نه بی‌ادبانه، بلکه مناسب هستند» (حرب، ۲۰۲۰: ۱). بنابراین، پژوهش حاضر از نظر اینکه به تعیین گونه‌های مخالفت بر اساس مونتیگل و ترنبول، در میان گروه خاصی از گویشوران (کارکنان اداری یک دستگاه فرهنگی و آکادمیک) و نه در تعاملات رودررو بلکه در گفتگوهای رایانه‌بنیان می‌پردازد، پژوهشی خاص است و امید می‌رود بر دانش موجود در این زمینه بیافزاید.

چارچوب نظری

این پژوهش بر اساس چارچوب پیشنهادی مونتیگل و ترنبول (۱۹۹۸: ۲۲۸-۲۳۳) انجام شده که مخالفت را به چهار گونه مستقل «ادعای بی‌ربطی، چالش، نفی و ادعای متناقض» و یک گونه ترکیبی (مرکب از دو گونه قبل) تقسیم می‌کند.

ادعای بی‌ربطی (IR): در این نوع از مخالفت، شرکت‌کننده دوم در نوبت دوم ادعا می‌کند که گزاره شرکت‌کننده اول در نوبت اول، به موضوع مورد بحث بی‌ربط است. ادعای بی‌ربط بودن گزاره یکی از طرفین گفتگو نشان می‌دهد که چه مباحثی در آن زمان و در آن مکان قابل طرح هستند. برای مثال:

(۱) من دارم از این شهر می‌رم.
خوب، که چی؟

چالش (CH): در این گونه از مخالفت، شرکت‌کننده دوم در گفتگو ادعای شرکت‌کننده اول را به چالش می‌کشد، چون معتقد است که شرکت‌کننده اول برای مدعای خویش دلیل و شواهد کافی ندارد یا نمی‌تواند ارائه کند. این نوع مخالفت عموماً سؤالی است و با کی، چه، چه کسی، چرا، کجا و چگونه و ... آغاز می‌شود.

واکنش‌های شرکت‌کنندگان، کسی که شوخ‌طبعی را آغاز می‌کند بستگی دارد.

شلدون^۱ (۱۹۹۲: ۹۴) بر کلیشه‌هایی فرهنگی تمرکز می‌کند که «دختران را نسبت به پسران در پیگیری دستور کار خود، به ویژه در زمان تعارض، کمتر زورگو یا کمتر جسورانه» می‌پندارند. ابراز وجود دختران، در مقایسه با پسران، «شکلی متفاوت، نه کمبود، ابراز وجود مردانه غالب» به خود می‌گیرد. او دلیل این امر را استفاده دختران از تعدیل در هنگام تعارض و اختلاف نسبت می‌دهد که نشان می‌دهد دختران ابراز وجود خود را به خاطر منافع مشترک فدا می‌کنند. حسینی و عامریان (۱۳۹۳)، به بررسی راهبردهای کاروجه در میان دانشجویان دختر و پسر هنگام بیان کارگفت مخالفت می‌پردازند. آنها با بررسی ۲۸۰ دقیقه گفتگو و بحث گروهی ضبط‌شده دانشجویان دختر و پسر در کلاس بر اساس نظریه ادب براون و لوینسن (۱۹۸۷) و طبقه‌بندی راهبردهای مخالفت ریز-میلر^۲ (۲۰۰۰)، نتیجه می‌گیرند که پسران بیش از دختران مخالفت می‌کنند. آنها دریافتند که در مخالفت با هم‌جنس، دختران کمتر و پسران بیشتر با هم‌جنس خود مخالفت کردند، اما در مخالفت با جنس مخالف تنها در یک مورد تفاوت بین دختران و پسران معنادار بود: پسران از راهبردهای تشدید مخالفت بیش از دختران استفاده کردند. همچنین، دختران توجه بیشتری به جنس مخاطب نشان دادند. حسینی (۱۳۸۸) به بررسی نشانگرهای زبانی ادب در جلسات دفاع از پایان‌نامه کارشناسی ارشد به زبان فارسی هنگام بیان نظر مخالف می‌پردازد. او با ضبط و بررسی موارد ابراز نظر مخالف در هشت جلسه دفاع از نظر نوع نشانگرهای ادب و بر اساس رابطه نسبی قدرت بین افراد مخالفت‌کننده و مخالفت‌شونده نتیجه می‌گیرد که عامل قدرت بر نوع و بسامد به‌کارگیری نشانگرهای زبانی ادب در بیان نظر مخالف مؤثر است و پیچیده‌تر از پیش‌بینی براون و لوینسن (۱۹۸۷) و لیچ (۱۹۸۳) است. پژوهش پرورش و اسلامی‌راسخ (۲۰۰۹) به بررسی مخالفت به عنوان یک کنش گفتار در میان زنان جوان ایرانی می‌پردازد و پژوهش مهرگان و دیگران (۲۰۱۳) مخالفت را در کلام جوانان و با استفاده از آزمون تکمیل گفتمان بررسی می‌کند. همانطور که مشاهده می‌شود حجم پژوهش‌ها در مورد زبان انگلیسی بسیار بیشتر از سایر زبان‌ها است و در زبان فارسی

3. Harb
4. Watts

1. Sheldon
2. Rees-Miller

۲) تو، خودت گفتی بریم کوه.
من کی گفتم؟

انکار (CT): در این نوع از مخالفت گفته پیشین شرکت‌کننده اول توسط شرکت‌کننده دوم انکار می‌شود؛ این کار معمولاً با منفی کردن گزاره شرکت‌کننده اول صورت می‌گیرد. وجود عبارات منفی‌کننده در این نوع از مخالفت متداول است. در جملاتی که خود منفی هستند، مخالفت با ابراز جملات مثبت که با گزاره پیشنهادی شرکت‌کننده اول متضاد است، صورت می‌گیرد. (اگر شرکت‌کننده اول گزاره P را بیان کند، شرکت‌کننده دوم مخالفت خود را با P- بیان می‌کند و اگر شرکت‌کننده اول گزاره P- را بیان کند، شرکت‌کننده دوم با بیان P به مخالفت می‌پردازد).

۳) تو گفتی این گوشی، گوشیه خوبیه؟
من نگفتم این گوشی، گوشیه خوبیه.

ادعای متناقض (CC): در این نوع مخالفت، که معمولاً با وقفه، مقدمه و ابزارهای تعدیل همراه است، گویندگان ادعای جدیدی را مطرح می‌کنند که در تضاد مستقیم با ادعای اولیه نیست و آن را به چالش نمی‌کشد. ارائه ادعای جدید امکان بحث و بررسی بیشتر ادعای طرح‌شده در نوبت اول را فراهم می‌کند.
۴) اعتراضی ندارم که ساعت خوابت از ساعت خواب بعضی‌ها دیرتر و از بعضی دیگر زودتر است.
بله ولی این هنوز چیزی نیست که من می‌خوام.

مخالفت ترکیبی (AC): در این نوع مخالفت، دو گونه از مخالفت‌های قبلی با هم ترکیب می‌شوند. بیشترین نوع ترکیب در پژوهش مونتینگل و ترنبول (۱۹۹۸) به مخالفت‌های مرکب از مخالفت و ادعای متناقض اختصاص دارد.

۵) دیروز با مجید چطور گذروندی؟
من نه تنها با او بیرون نرفتم، باهاشم قهرم.

روش پژوهش

داده‌های پژوهش از یک کانال تلگرامی به نام «کانون کارکنان نور» در بازه زمانی اول فروردین ۱۳۹۹ تا اول تیرماه ۱۳۹۹ گردآوری شده‌اند. این دوره از این نظر حائز اهمیت است که در آن حوادث مختلفی از جمله شروع دورکاری کارکنان به دلیل شیوع همه‌گیری کرونا، آغاز کلاس‌های مجازی و افزایش حقوق ناشی از افزایش امتیازات فصل دهم

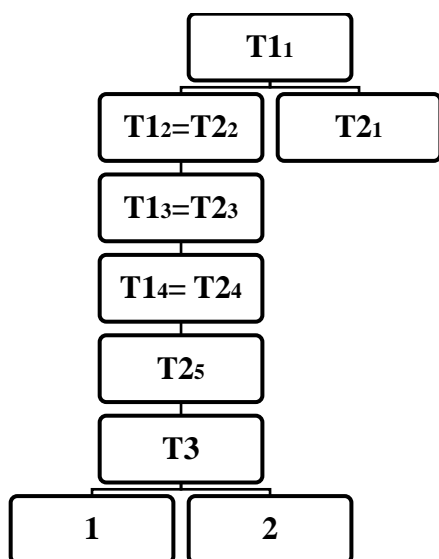
قانون مدیریت خدمات کشوری تا ۵۰ درصد و ... اتفاق می‌افتد. مجموع مخالفت‌های یافت‌شده ۱۵۶ مورد است.

داده‌های پژوهش بر اساس پنج موضوع مختلف (۱) صدور حقوق و مزایا و احکام جدید، (۲) بحث درباره اعضای هیأت علمی، (۳) تعدیل، (۴) دورکاری و (۵) موارد متفرقه (بیمه، ارتباط با مدیران گروه و ...) تقسیم می‌شوند. مخالفت‌های موجود در هر یک از این موضوعات بر اساس گونه‌های مخالفت شناسایی شده توسط مونتینگل و ترنبول طبقه‌بندی می‌شوند. البته باید تأکید کرد که منظور از مخالفت صرفاً مخالفت‌های صورت‌گرفته در نوبت دوم (T2) است. منظور از T3 مخالفت‌هایی است که شرکت‌کننده اول در نوبت سوم خود بیان می‌کند. ضمناً در گروه‌های تلگرامی، ادعای طرح شده توسط شرکت‌کننده اول ممکن است چندین مخاطب را به مخالفت وا دارد که همه این مخالفت‌ها از نوع دوم (T2) بوده با اندیس‌های 1، 2، 3 و ... (T21, T22, T23, ...) در کنار آن نام‌گذاری و مورد بررسی قرار می‌گیرند. هریک از علائم CT، CH، CC، AC و IR اشاره به انواع مخالفت دارند. ضمناً با توجه به گوناگونی مخالفت‌های ترکیبی، انواع مختلفی از آنها در داده‌های پژوهش موردشناسایی قرار گرفت که همراه با داده‌های دیگر هم به صورت تفکیکی و هم به صورت کلی در جدولی که به منظور تعیین فراوانی هریک از این گونه‌ها تنظیم شده است، وارد می‌شوند. مونتینگل و ترنبول (۱۹۹۸: ۶۰) این گونه‌ها را براساس ملاحظات وجهه در پیوستاری قرار می‌دهند که ادعای بی‌ارتباطی دارای بیشترین میزان تهدید وجهه و ادعای متناقض دارای کمترین میزان است. همچنین میزان تهدید وجهه در چالش را بیشتر از نفی ارزیابی می‌کنند. این پیوستار گونه‌های ترکیبی را شامل نمی‌شود. اما برای شمول آن نیز در ملاحظات وجهه‌ای، اقدام به امتیازدهی به این گونه‌ها شد؛ به این شکل که به ادعای متناقض امتیاز ۱، به نفی ۲، به چالش ۳ و به ادعای بی‌ربطی ۴ داده شد. بر این اساس، امتیاز گونه‌های ترکیبی نیز به دست می‌آید. در نتیجه، در جدول‌های دیگری که در آن به مخالفت‌ها امتیاز ۱ تا ۷ داده می‌شود، فراوانی‌های مرتبط وارد می‌شود تا اساس ارزشیابی این مخالفت‌ها با توجه به ملاحظات وجهه فراهم آید.

تحلیل داده‌ها

در این‌جا نمونه‌هایی از هریک از موضوعاتی که درباره آن اختلاف نظر وجود دارد ارائه می‌شود و در صورت امکان، نموداری برای درک بهتر ترسیم می‌شود.

را بر می‌انگیزد. شرکت‌کننده دوم با ادعای متناقض (CC) به مخالفت برمی‌خیزد؛ او ادعا می‌کند «با این احکام ما و احکام جدید آموزش پرورش حتم دارم بیش از پنجاه درصد میرن»؛ او در ادعای جدید خویش معتقد به رفتن پنجاه درصد است و نه چهل درصد. شرکت‌کننده سوم با گفتن «کدوم رایزنی؟؟»، شرکت‌کننده اول را به چالش می‌کشد (CH). اما شرکت‌کننده چهارم نسبت به ادعای شرکت‌کننده دوم به جای رفتن ۵۰ درصد معتقد به رفتن «صد در صدی» است. شرکت‌کننده پنجم، نیز ادعایی برخلاف ادعای شرکت‌کننده چهارم مطرح می‌کند و معتقد است «آموزش پرورش ما گداخونه ست مرده اینجا هم هنوز به آموزش پرورش شرف داره معلم‌ها گرسنه‌ترین قشر جامعه ان حیف نیست هرکی بره پشیمون میشه». جالب است که در اینجا شرکت‌کننده سوم که خود با به چالش کشیدن ادعای شرکت‌کننده اول شروع به مخالفت کرده است، با شرکت‌کننده پنجم به مخالفت برمی‌خیزد و از مخالفت ترکیبی استفاده می‌کند. او ابتدا ادعای شرکت‌کننده پنجم را با بیان «کی گفته؟؟!!!» به چالش می‌کشد و سپس مخالفت خود را با ادعای متناقض «کمترین حکمها الان تو آموزش پرورش شده نزدیک ۴ تومن ولی ما کارمند ده سال سابقه ۴ تومنه» ادامه می‌دهد (ادامه بحث این دو نفر به دلیل تمرکز مقاله بر آغاز مخالفت‌ها یعنی T2، در اینجا مورد بحث قرار نمی‌گیرد). مجموع مخالفت‌های صورت‌گرفته در این موضوع ۵۷ مورد است و فراوانی گونه‌های مخالفت به شرح جدول شماره (۱) است.



نمودار ۱. نمونه‌ای از مخالفت در میان کارکنان درباره احکام

احکام، حقوق و مزایا

شرکت‌کننده اول: T1

۶) همکاران محترم لطفا رایزنی با آموزش پرورش را که جناب دکتر علیزاده فرمودن پیگیر باشیم حتم دارم ۴۰ درصد موافق انتقال به آموزش پرورش هستن علی الخصوص بانوان..و تا آموزش پرورش نیروی جدید جذب نکرده این موضوع باید پیگیری شه

شرکت‌کننده دوم (در جواب شرکت‌کننده اول): T2₁: CC

۷) با این احکام ما و احکام جدید آموزش پرورش حتم دارم بیش از پنجاه درصد میرن. و پیام نور از شر ما!!! خلاص میشه

شرکت‌کننده سوم (در جواب شرکت‌کننده اول): T2₂: CH + CC

۸) کدوم رایزنی؟؟ اخه مشکل اینه قراردادی قبول نمیکنن

شرکت‌کننده چهارم (در جواب شرکت‌کننده دوم): T2₃: CC

۹) مطمئن باش صد درصد میرن

شرکت‌کننده پنجم (در جواب شرکت‌کننده چهارم): T2₄: CC

۱۰) آموزش پرورش ما گداخونه ست مرده اینجا هم هنوز به آموزش پرورش شرف داره معلم‌ها گرسنه‌ترین قشر جامعه ان حیف نیست هرکی بره پشیمون میشه

شرکت‌کننده سوم (در جواب شرکت‌کننده پنجم): T2₅: CH + CC

۱۱) کی گفته؟؟!!! کمترین حکمها الان تو آموزش پرورش شده نزدیک ۴ تومن ولی ما کارمند ده سال سابقه ۴ تومنه

شرکت‌کننده پنجم (در جواب شرکت‌کننده سوم): T3₁

۱۲) برادر فردا ده تا حکم برات بزارم زیر ۳ تومن؟

شرکت‌کننده سوم (در جواب شرکت‌کننده پنجم): T3₂

۱۳) به خدا قسم من با تعداد زیادیشون ارتباط دارم توش خودشونو کشته بیرونش مارو برین یه اداره با پدر ومادر حیف عمر نیست تو آموزش پرورش بزارین

نمودار شماره (۱) حاکی از آن است که شرکت‌کننده اول با ادعای «همکاران محترم لطفا رایزنی با آموزش پرورش را که جناب دکتر علیزاده فرمودن پیگیر باشیم حتم دارم ۴۰ درصد موافق انتقال به آموزش پرورش هستن علی الخصوص بانوان»، مخالفت شرکت‌کننده دوم و سوم

جدول ۱. فراوانی گونه‌های مختلف مخالفت در مورد افزایش احکام، حقوق و مزایا

ش. س	ترکیب					ادعای متقابل CC	انکار CT	چالش CH	بی‌ربطی Irrelevancy	افزایش احکام، حقوق و مزایا
	CT+IR	CC+CH	CH+CC	CT+CH	CT+CC					
۵۸	۱	۲	۳	۲	۱۱	۲۶	۴	۸	۱	
	۱۹									

ارتباط با اعضای هیأت علمی

شرکت‌کننده اول:

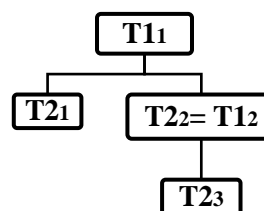
نمودار شماره (۲) نشان می‌دهد که شرکت‌کننده اول با توجه به عدم حضور دانشجو در دانشگاه ادعا می‌کند «خوبه همه علمیه‌ها هم اخراج بشن فقط بمونیم ما کارمندا تازه حقوقمون هم اضافه میشه مزایای قبلیمون هم برمیگرده سر جاش...». شرکت‌کننده دوم در مخالفت با این ادعا با استفاده از مخالفت ترکیبی در مخالفت با شرکت‌کننده اول، ابتدا آن را نفی می‌کند و سپس در ادعایی متعارض اعلام می‌کند که «دانشگاه نیازمند به دو بال و یا دو قطب اداری و علمی می‌باشد که لازم و ملزوم همنند». ادعای شرکت‌کننده اول با مخالفت شرکت‌کننده سوم مواجه می‌شود که وی نیز از مخالفت ترکیبی استفاده می‌کند. او در نفی ادعای شرکت‌کننده اول اعلام می‌کند «هیچ کسی روزی کسی دیگر رو نمی‌خوره روزی رسان خداست» و در ادعایی متناقض با شرکت‌کننده اول اعلام می‌دارد «ای کاش بجای این همه درگیری علمی و اداری همه یکی می‌شدیم و دنبال احقاق حقوق از دست خود بودیم. زمانی که نیاز بود با تمام قدرت دنبال حق و حقوق خودمان بودیم مرتب درگیر علمی و اداری بودیم. این باعث ازدست رفتن حق و حقوق ما شد». این گفته شرکت‌کننده سوم باعث مخالفت در شرکت‌کننده چهارم می‌شود که با ادعایی متناقض، ادعا می‌کند «ما کارکنان هم دوست داریم با علمیا یکی بشیم ولی بابا پیداشون نمیکنیم». مجموع مخالفت‌های صورت‌گرفته در این موضوع ۴۰ مورد است و فراوانی گونه‌های مخالفت به شرح جدول شماره (۲) است.

(۱۴) دانشجو که دیگه نیست خوبه همه علمیه‌ها هم اخراج بشن فقط بمونیم ما کارمندا تازه حقوقمون هم اضافه میشه مزایای قبلیمون هم برمیگرده سر جاش... چطوره؟

شرکت‌کننده دوم (در جواب شرکت‌کننده اول): $T2_1: CT+CC$ (۱۵) موافق نیستیم. نمیدونم کی بود که می‌گفت: دانشگاه نیازمند به دو بال و یا دو قطب اداری و علمی می‌باشد که لازم و ملزوم همنند.

شرکت‌کننده سوم (در جواب شرکت‌کننده اول): $T2_2: CT+CC$ (۱۶) هیچ کسی روزی کسی دیگر رو نمی‌خوره روزی رسان خداست. ای کاش بجای این همه درگیری علمی و اداری همه یکی می‌شدیم و دنبال احقاق حقوق از دست رفته خود بودیم. زمانی که نیاز بود با تمام قدرت دنبال حق و حقوق خودمان بودیم مرتب درگیر علمی و اداری بودیم. این باعث ازدست رفتن حق و حقوق ما شد.

شرکت‌کننده چهارم (در جواب شرکت‌کننده سوم): $T2_3: CC$ (۱۷) ما کارکنان هم دوست داریم با علمیا یکی بشیم ولی بابا پیداشون نمیکنیم.

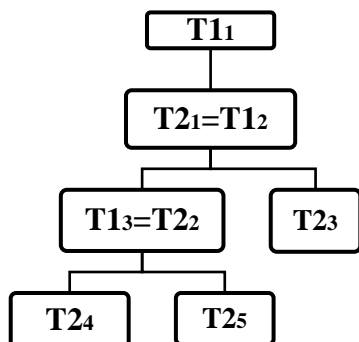


نمودار ۲. نمونه‌ای از مخالفت درباره اعضای هیئت علمی

جدول ۲. فراوانی گونه‌های مخالفت درباره اعضای هیئت علمی

ش. س	ترکیب					ادعای متقابل CC	انکار CT	چالش CH	بی‌ربطی Irrelevancy	مخالفت درباره اعضای هیئت علمی
	IR+CC	CH+IR	CC+CT	CC+CH	CH+CC					
۴۰	۱	۱	۱	۱	۳	۱۰	۱۳	۹	۱	
	۷									

دو سال آخر در نظر میگیریم که تفاوتی با حقوق خشک و خالی دانشگاه ندارد. پس به نفع شه که بازنشست بشه حداقل این آخر عمری یه لذتی از زندگی ببره همش که کار نشد.



نمودار ۳. نمونه‌ای از مخالفت در موضوع تعدیل

براساس نمودار شماره (۳)، شرکت کننده اول ادعا می کند که «ما خودمون حاضریم با ۲۲ سال سابقمون بازنشسته بکنند بریم پی زندگیمون» که این با مخالفت ترکیبی شرکت کننده دوم مواجه می شود. در ابتدا او با ادعایی متناقض با شرکت کننده اول «عزیز من شما ۲۲ سال سابقه داری اگه بری بیرون صدتا کار دیگه میتونی انجام بدی انرژی داری انگیزه داری»، مخالفت می کند و سپس او را به چالش می کشد «اون بنده خداها با اون سن و سال و هزارتا مریضی چکاری میتونن انجام بدن؟؟؟». شرکت کننده سوم در مخالفت با شرکت کننده دوم، ادعایی متناقض مطرح می کند و اعلام می کند «وقتی کاربه دارو و عصا کشیده استراحت و بازنشستگی واجبه». شرکت کننده چهارم در مخالفتی ترکیبی ابتدا شرکت کننده دوم را با چالش مواجه می کند «داداشم بری بیرون چکار کنی؟ با این اوضاع خراب اقتصادی حقوق ۴ میلیون دهم ماه پول تمومه شما بازنشست بشی میشه ۲ میلیون اونوقت چکار میخوای بکنی؟» و سپس ادعایی در تضاد با وی مطرح می کند «والا با این وضع ادم باید تا آخر عمر کار کنه». شرکت کننده پنجم شرکت کننده چهارم را به چالش می کشد «آخه اون بنده خدایی که دکترا گرفته و بیکار هست چه کار کنه؟». در آخر شرکت کننده ششم در جواب شرکت کننده چهارم از مخالفت ترکیبی استفاده می کند و ابتدا شرکت کننده چهارم را به چالش می کشد «کی میگه دو میلیون» و سپس با ادعایی متناقض «طرف وقتی بازنشست شده میانگین دو سال آخر در نظر

تعدیل نیرو

هنگامی که بحث تعدیل نیرو در اوج خود بود، عده‌ای از افراد خواهان بازنشستگی کارکنانی شدند که بعد از ۳۰ سال کار کردن در دانشگاه، در مقابل درخواست بازنشستگی مقاومت می کردند.

شرکت کننده اول: T1

(۱۸) من در تعجبم که ما خودمون حاضریم با ۲۲ سال سابقمون بازنشسته بکنند بریم پی زندگیمون .. اینا چطور با سابقه ۳۳ سال هنوز ادامه میدهند؟

شرکت کننده دوم (در جواب شرکت کننده اول): $T2_1: CC + CH$

(۱۹) عزیز من شما ۲۲ سال سابقه داری اگه بری بیرون صدتا کار دیگه میتونی انجام بدی انرژی داری انگیزه داری...اون بنده خداها با اون سن و سال و هزارتا مریضی چکاری میتونن انجام بدن؟؟؟ بنده خداها تا دانشگاه زورکی میان گاه با عصا و یه کیسه پر قرص و دارو. فقط به عشق خدمت به هموطن. خواهشاً انصاف داشته باشید.

شرکت کننده سوم (در جواب شرکت کننده دوم): $T2_2: CC$
وقتی کاربه دارو و عصا کشیده استراحت و بازنشستگی واجبه

شرکت کننده چهارم (در جواب شرکت کننده دوم): $T2_3: CH + CC$
(۲۱) داداشم بری بیرون چکار کنی؟ با این اوضاع خراب اقتصادی حقوق ۴ میلیون دهم ماه پول تمومه شما بازنشست بشی میشه ۲ میلیون اونوقت چکار میخوای بکنی؟ والا با این وضع ادم باید تا آخر عمر کار کنه

شرکت کننده پنجم (در جواب شرکت کننده چهارم): $T2_4: CH$
(۲۲) سلام. شما درست میفرمایید. آخه اون بنده خدایی که دکترا گرفته و بیکار هست چه کار کنه. حالا ما حداقل ۱۷ سال سابقه داریم و یه نونی پیدا کردیم. بزاریم تا اون بنده خدا ها هم سر کار بیان و یه لقمه نون برا زن و بچه اشو ن ببرن. البته بنده فقط خودم را گفتم و وکیل دیگران نیستیم. هر کسی هر طو ر که درسته عمل کنه

شرکت کننده ششم (در جواب شرکت کننده چهارم): $T2_5: CH+CC$
(۲۳) کی میگه دو میلیون طرف وقتی بازنشست شده میانگین

میگیرن که تفاوتی با حقوق خشک و خالی دانشگاه نداره. پس به نفع شه که بازنشست بشه حداقل این اخر عمری به لذتی از زندگی ببره همش که کار نشد» به مخالفت خود ادامه می‌دهد. مجموع مخالفت‌های صورت‌گرفته در این موضوع ۲۲ مورد است و فراوانی گونه‌های مخالفت به شرح جدول شماره (۳) است.

جدول ۳. فراوانی گونه‌های مخالفت درباره تعدیل کارکنان

ردیف	ترکیب		ادعای متقابل CC	انکار CT	چالش CH	بی ربطی Irrelevancy	تعدیل کارکنان
	CH+CC	CT+CC					
۲۲	۶	۱	۶	۲	۷	۰	
	۷						

دور کاری

شرکت‌کننده اول: T1

(۲۴) بنظرم وقتی گفته شده دانشگاه تعطیل یعنی کلاس و تجمعات دانشجویی تعطیل. کادر اداری ک با بقیه ادارات فرق ندارن. با حضور حداقلی لاقبل کار دانشجو راه میفته. دانشجو این وسط چ گناهی داره ک پول داده انتخاب واحد کرده باید خدمات بگیره. حضور حداقلی و شیفتی و دور کاری خوبه. چون کار دانشگاه هم انجام میشه. پشتیبانی کلاسهای الکترونیکی و یا کارهای دیگ ک ممکنه دانشجو نیاز داشته باشه

شرکت‌کننده دوم در جواب به شرکت‌کننده اول: CH: T2: (۲۵) اگه صد نفر رعایت کند ولی یکی نکند یعنی تلاش صد نفر بیهوده است این کرونا شوخی بردار نیست ضمنا تحصیل دانشجو و برگزاری کلاس به قیمت جان دانشجو و کارمند آیا ارزشی دارد؟ کلا یک ترم حذف شود که مجوزش هم داده شده بازم بهتر از فداکردن جان کارمندان کمی منطقی فکر کنید نه احساسی

شرکت‌کننده اول در جواب شرکت‌کننده دوم: T1: T3: oriented + CH

(این پاسخ به عنوان T1₂، مخالفت‌هایی را از سوی شرکت‌کننده‌های ۳، ۴ و ۵ در پی دارد).

(۲۶) دوست عزیز انگار متوجه نشدید... گفتیم با حفظ و رعایت نکات و فاصله اجتماعی.. دور کاری... شیفت بندی... که کار دانشجو انجام بشه... پس بقیه ادارات ک سرکار هستن کلا در معرض خطرن با این دید شما... یعنی اونا بمیرن ما زنده بمونیم.. بفرمایید اگر ترم حذف بشه ک

دانشجو شهریه نده.. حقوق هم با مشکل برمیخوره... اگر ب همین شما یکماه حقوق ندن بازم نظرتون همینه؟ اینکه از حق دانشجوها دفاع بشه اسمش احساس نیست. منطقه

شرکت‌کننده سوم در جواب به پاسخ شرکت‌کننده اول در جواب شرکت‌کننده دوم: CH: T22:

(۲۷) شما اخوی مگه مدعی العموم هستی که از حقوق افراد صحبت میکنی شما فقط حق داری از حقوق خودت صحبت کنی تمام.

شرکت‌کننده چهارم در جواب به پاسخ شرکت‌کننده اول در جواب شرکت‌کننده دوم: CC: T23:

(۲۸) همکار عزیز انگار شما بد متوجه شده اید کار دانشگاه با بقیه ادارات فرق داره بقیه ادارات کارشان کاربردیه اما سر و کار دانشگاه ها با دانشجو است وقتی دانشجو نباشه عملا بیکار هستیم ضمنا اگر لازم باشه مثل قبل از عید در موارد ضروری حضور پیدا می کنیم در غیر اینصورت کارها از طریق دور کاری انجام می شود.

شرکت‌کننده پنجم در جواب به پاسخ شرکت‌کننده اول در جواب شرکت‌کننده دوم: CH: T24:

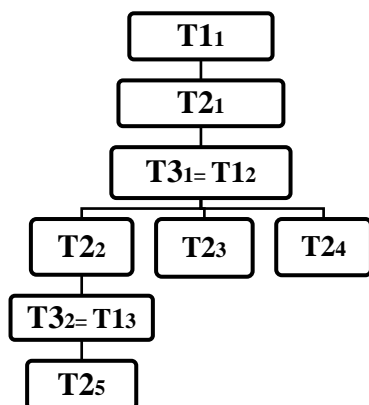
(۲۹) همکار گرامی در بیانات شما نگرانی بابت حقوق عنوان گردید . ایا جان انسانها اهمیت بیشتری ندارد؟؟؟

پاسخ شرکت‌کننده اول به شرکت‌کننده پنجم: T3=T2=CC

(این پاسخ به عنوان T1₃، مخالفت شرکت‌کننده ۲ را در پی دارد).

(۳۰) همکار گرامی... کرونا اریپچی دستش نگرفته پشت در اتاق ما ک مارو نابود کنه.. رعایت نکات بهداشتی گفته شده چ خونه چ بیرون ضامن سلامتی... عرض کردم با

۳ نفر دیگر (T22, T23, T24) را فراهم می‌سازد؛ این مخالفت‌ها به ترتیب چالش، ادعای متناقض و چالش هستند. T24 خود مورد مخالفت از سوی شرکت‌کننده دیگری قرار می‌گیرد، که از نوع مخالفت ترکیبی ادعای متناقض و چالش است. مجموع مخالفت‌های صورت‌گرفته در این موضوع ۱۴ مورد است و فراوانی گونه‌های مخالفت به شرح جدول شماره (۴) است.



نمودار ۴. نمونه‌ای از مخالفت در موضوع دورکاری کارکنان

حضور حداقلی و دورکاری و شیفت بندی هم کار دانشگاه راه میفته... بخشنامه وزارت علوم هم با دقت بخونید دانشگاه هایی ک امکانات الکترونیکی دارند ک نمیتونن ترم حذف کنن.

پاسخ شرکت‌کننده دوم در مورد پاسخ شرکت‌کننده اول به شرکت‌کننده پنجم: T25: CC + CH

۳۱) بیرون دست من و تو نیست هستن کسانیکه باور ندارند و هیچ رعایتی هم نمیکنند شماها چرا سعی دارید در مقابل این خطر بزرگ تحلیلگرایی کنید وقتی تنها راهش قرنطینه هست رعایت بهداشتی اگه ۵۰ درصد جلوگیری باشد قرنطینه ۱۰۰درصد من رعایت بخوام برم سرکار تو تا کسی کافیه یکی الوده باشد کار تمامه چقدر حرف زدن راحت کاش دفن و خاکسپاری کروناییهارو اشتراک بدن تا وخامت ماجرا دستتان بیاد.

همچنان که نمودار شماره (۴) نشان می‌دهد، ادعای شرکت‌کننده اول با مخالفت شرکت‌کننده دوم (از گونه چالش) مواجه می‌شود و پاسخ متقابل وی نیز زمینه مخالفت

جدول ۴. فراوانی گونه‌های مخالفت در موضوع دورکاری

شماره مورد	ترکیب				ادعای متقابل CC	انکار CT	چالش CH	بی ربطی Irrelevancy	
	CC+CT	CC+CH	CH+CC	CT+CC					
۱۴	۱	۱	۳	۲	۲	۰	۵	۰	دورکاری
	۷								

موارد متفرقه

در پی مرگ یکی از نیروهای شرکتی بر اثر سقوط از ارتفاع در محیط دانشگاه:

شرکت‌کننده اول:

۳۲) ای کاش یکی بود به این روسای ... نابلد بفهماند به کسی که کار تخصصی ایشان نیست اجباری کار ندهند این مشکل در اکثر مراکز صورت می‌گیره

شرکت‌کننده دوم: T2: CC

۳۳) با شناختی که از ریاست ... دارم باید خدمتون عرض

جدول ۵. فراوانی گونه‌های مخالفت در موضوعات متفرقه

شماره مورد	ترکیب			ادعای متقابل CC	انکار CT	چالش CH	بی ربطی Irrelevancy	
	CH+CC	CH+CT	CT+CC					
۲۳	۶	۱	۱	۶	۲	۷	۰	متفرقه
	۸							

حتی بیشتر از تعدیل نیرو و دورکاری است که با زندگی فردی آنها ارتباط بیشتری دارد. اینجا است که پیشنهاد می‌شود دست‌اندرکاران دانشگاه راهکاری برای این موضوع بیابند. برای بررسی ارتباط مخالفت با جبهه در موضوعات مختلف، به هریک از گونه‌های مخالفت براساس میزان تهدید ادعای متقابل امتیاز ۱، به نفی ۲، به چالش ۳ و به ادعای بی‌ربطی ۴ و به مخالفت‌های ترکیبی به اندازه حاصل جمع دو گونه مخالفت امتیاز داده می‌شود و بر این اساس جدول شماره (۷) به دست می‌آید.

براساس نمودار شماره (۶) می‌توان دریافت که در موضوعات مطروحه در این پژوهش بحث‌های (۱) احکام، حقوق و مزایا، (۲) تعدیل نیرو و (۳) دورکاری به ترتیب با ۲۲ و ۱۴ مورد تشکیل پیوستاری می‌دهند که بیشتر مرتبط با احوالات و زندگی فردی و شخصی افراد است. هر چند موضوع ارتباط با اعضای هیأت علمی خیلی با زندگی فردی این افراد مرتبط نیست، اما چون در محیط کار با آنها همواره مواجه‌اند و خود را خواهند خواست با آنها مقایسه می‌کنند به موضوعی مهم برای مخالفت تبدیل شده است و میزان مخالفت درباره آن، غیر از بحث احکام، حقوق و مزایا، از دیگر موضوعات بیشتر است. اهمیت آن برای کارکنان اداری

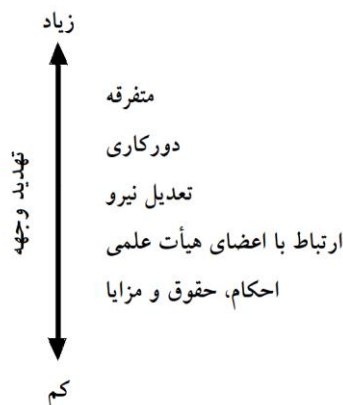
جدول ۷. فراوانی و درصد مخالفت‌ها در موضوعات مختلف با نگاهی به ملاحظات و جبهه

← تهدید وجه کمتر							→ تهدید وجه بیشتر						
۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
۰	۰	۰	۶	۸	۲	۶	۰	۰	۰	۶	۸	۲	۶
۶ = % ۲۷/۲۸							۱۶ = % ۷۲/۷۲						
۰	۱	۲	۶	۱۸	۴	۲۶	۰	۱	۲	۶	۱۸	۴	۲۶
۹ = % ۱۵/۷۹							۴۸ = % ۸۴/۲۱						
۰	۰	۰	۴	۸	۰	۲	۰	۰	۰	۴	۸	۰	۲
۴ = % ۲۸/۵۷							۱۰ = % ۷۱/۴۳						
۱	۰	۱	۵	۱۰	۱۳	۱۰	۱	۰	۱	۵	۱۰	۱۳	۱۰
۷ = % ۱۷/۵							۳۳ = % ۸۲/۵						
۰	۰	۱	۴	۸	۲	۶	۰	۰	۱	۴	۸	۲	۶
۷ = % ۳۰/۴۳							۱۶ = % ۶۹/۵۷						
۱	۱	۴	۲۷	۵۲	۲۱	۵۰	۱	۱	۴	۲۷	۵۲	۲۱	۵۰
۳۳ = % ۲۱/۱۵							۱۲۳ = % ۸۵/۷۸						
تعدیل نیرو							احکام، حقوق و مزایا						
دورکاری							اعضای هیأت علمی						
متفرقه							مجموع						

تهدیدکننده و جبهه، ۸۴ درصد به ۱۶ درصد بوده است. در بحث دورکاری، افراد در ۷۱ درصد موارد از گونه‌های واجد تهدید کمتر استفاده کرده‌اند و در ۲۹ درصد از گونه‌هایی که بیشتر تهدیدکننده هستند. در موضوع بحث درباره اعضای هیأت علمی، بازهم کارکنان اداری سعی داشته‌اند به جبهه هم‌دیگر آسیب کمتری بزنند؛ تنها در ۱۷/۵ درصد موارد از گونه‌هایی استفاده کرده‌اند که به جبهه مخاطب آسیب شدیدی می‌رسانند. در موارد متفرقه نیز با توجه به تنوع موضوعات و طرح مواردی که زندگی فردی را خیلی تحت تأثیر قرار نمی‌دهند و در قیاس با موضوعی مانند حقوق و مزایا اهمیت

با نگاهی به یافته‌های مندرج در جدول شماره (۷)، به راحتی می‌توان دریافت که در همه موضوعات مطروحه، انجام مخالفت با ملاحظات و جبهه همراه است. یعنی سعی بر این است که از گونه‌هایی از مخالفت استفاده شود که جبهه را کمتر تهدید کنند. در مورد تعدیل نیرو، در حدود ۷۲ درصد موارد از گونه‌هایی استفاده شده است که کمتر تهدیدکننده هستند و در مقابل، از گونه‌هایی که جبهه را به شدت مورد تهدید قرار می‌دهند، در حدود ۲۸ درصد استفاده شده است. در موضوع احکام، حقوق و مزایا، میزان استفاده از گونه‌های مخالفت که جبهه را کمتر تهدید می‌کنند در مقابل گونه‌های

زیادی ندارند، آسیب به وجهه بیشتر از دیگر موضوعات بوده است. در این موارد افراد در بیش از ۳۰ درصد مخالفت‌ها از گونه‌هایی استفاده کرده‌اند که وجهه مخاطب را بیشتر مورد تهدید قرار داده است. به‌طور کلی، از ۱۵۶ مورد مخالفت ابراز شده، ۱۲۳ مورد یعنی در حدود ۷۹ درصد موارد از گونه‌هایی از مخالفت استفاده شده است که کمتر برای وجهه مخاطب تهدیدکننده بوده‌اند و تنها در حدود ۲۱ درصد از گونه‌هایی استفاده شده است که وجهه مخاطب را شدیداً مورد تهدید قرار داده‌اند. در آخر می‌توان نتیجه گرفت که این موضوعات بر اساس ملاحظات وجهه تشکیل پیوستاری می‌دهند که احکام در منتهی الیه کمترین حمله به وجهه، موارد متفرقه در منتهی الیه بیشترین حمله به وجهه، تعدیل نیرو در میانه، ارتباط با اعضای هیأت علمی بین تعدیل نیرو و احکام، حقوق و مزایا و دورکاری بین تعدیل نیرو و مباحث متفرقه قرار می‌گیرند؛ نمودار شماره (۷) روشن‌گر این مسئله است.



نمودار ۶. پیوستار موضوعات بر اساس میزان تهدیدکنندگی وجهه

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به منظور بررسی ارتباط مخالفت و وجهه در پنج موضوع مختلف تعدیل نیرو، احکام و حقوق و مزایا، دورکاری، بحث درباره اعضای هیأت علمی و موارد متفرقه در کانال تلگرامی «کانون کارکنان نور» در بازه سه ماهه اول سال ۱۳۹۹ بر اساس مدل مونتینگل و ترنبول (۱۹۹۸) روی پیکره‌ای از ۱۵۶ مورد مخالفت انجام شد. بر اساس میزان مخالفتی که هریک از این موضوعات در میان کارکنان اداری برانگیختند (از بیشترین به کمترین)، به ترتیب (۱) احکام و حقوق و مزایا، (۲) بحث درباره اعضای هیأت علمی، (۳) موارد متفرقه، (۴) تعدیل نیرو و (۵) دورکاری، در یک پیوستار جای گرفتند. در این پژوهش، هم‌راستا با ویزربیکا (۱۹۸۷: ۱۲۸) مخالفت «بیان تفکری متفاوت با شرکت‌کننده اول از سوی

گوینده دوم» در نظر گرفته شد و در بررسی گونه‌های مخالفت به صورت منفرد مشخص شد که مخالفت از نوع ادعای متناقض دارای بیشترین بسامد بود (۳۲/۰۵ درصد). در این نوع مخالفت، مخاطب با ارائه ادعایی متفاوت به ابراز مخالفت با ادعای گوینده اول مبادرت می‌ورزد و چون کمتر از دیگر انواع مخالفت به وجهه مخاطب آسیب می‌زند، راه تعامل را برای ابراز نظر بیشتر باز می‌گذارد. در میان مخالفت‌های ترکیبی گونه چالش + ادعای متناقض، با بسامد ۳۰/۷۶ درصد، بیشتر از دیگر گونه‌های ترکیبی بکار رفته است؛ این نوع مخالفت از نظر تهدید وجهه در میانه پیوستار قرار می‌گیرد و برای وجهه مخاطب تهدیدی جدی به حساب نمی‌آید. به‌طور کلی، از ۱۵۶ مورد مخالفت ابراز شده، ۱۲۳ مورد یعنی در حدود ۷۹ درصد موارد از گونه‌هایی از مخالفت استفاده شده است که کمتر برای وجهه مخاطب تهدیدکننده بوده‌اند و تنها در حدود ۲۱ درصد از گونه‌هایی استفاده شده است که وجهه مخاطب را شدیداً مورد تهدید قرار داده‌اند. به عبارتی دیگر، کارکنان اداری در ابراز مخالفت‌های مختلف گرایش دارند از مخالفت‌هایی استفاده کنند که وجهه را کمتر مورد تهدید قرار دهد.

این پژوهش در تأیید یافته‌های پژوهشی هاردیکر (۲۰۱۰)، دینل (۲۰۱۵) و کالپپر (۱۹۹۶)، مخالفت را اصولاً تهدیدکننده وجهه یافته است، اما کارکنان اداری با آگاهی از این امر و همراه با پژوهش لیچ (۱۹۸۳)، سعی کرده‌اند با به‌کار بستن گونه‌هایی خاص از مخالفت از میزان تهدیدکنندگی وجهه بکاهند. تمایل کارکنان اداری به استفاده از مخالفت‌های تعدیل شده به‌جای مخالفت‌های شدید بر یافته‌های پژوهشی مایز-آرولانو (۲۰۱۴) مهر تأیید می‌زند. علاوه بر این، چون این مخالفت‌ها در بستر فضای مجازی صورت گرفته است و اگرچه ممکن است پیرامون مباحث محیط کاری و در نتیجه طبیعی بوده باشند (انگوری و لوچر، ۲۰۱۲)، اما افراد مخالف در این پژوهش، از میان راه‌حل‌های مخالفت و وچینیچ (۱۹۹۰) از هیچ‌کدام پیروی نکردند؛ آنها نه تنها تسلیم نشدند، و سازش و عقب نشینی نکردند، بلکه بر مواضع خویش پافشاری کرده و حتی مخالفت‌های آنان به ایجاد مخالفت از سوی اشخاص ثالث نیز که خاص مراودات رایانه‌بنیان است، انجامید. در نتیجه، نمی‌توان آنها را مثبت ارزیابی کرد و این با یافته‌های پژوهش‌های سیفیانو (۲۰۱۲)، تیوسفولد (۲۰۰۸)، انگوری و لوچر (۲۰۱۲) و ژو^۱ (۲۰۱۴)، که بر مثبت

کاربری انتخابی پنهان می‌شود، و قدرت نیز در مرادوات رایانه بنیان جایی ندارد، این دو عامل محلی از اعراب نداشتند.

حسینی، سید محمد و مجید عامریان (۱۳۹۳). راهبردهای بیان مخالفت در بین دانشجویان دختر و پسر. *زبان‌پژوهی*، سال ۶، شماره ۱۳، ۶۹-۸۵.

- Angouri, J., & Locher, M. A. (2012). Theorising disagreement. *Journal of Pragmatics*, 44(12), 1549-1553.
- Angouri, J., & Tseliga, T. (2010). You have no idea what you are talking about: From e-disagreement to e-impoliteness in two online fora. *Journal of Politeness Research*, 6(1), 57-82.
- Antaki, C. (1994). *Explaining and arguing: The social organization of accounts*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bousfield, D., & Locher, M. A. (2008). *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Brenneis, D. (1988). Language and disputing. *Annual Review of Anthropology*, 17, 221-237.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25, 349-367.
- Culpeper, J., Bousfield, D., & Wichman, A. (2003). Impoliteness revisited: With special reference to dynamic and prosodic aspects. *Journal of Pragmatics*, 35(10-11), 1545-1579.
- De Dreu, C., Van Dierendonck, D., & Dijkstra, M. (2004). Conflict at work and individual well-being. *International Journal of Conflict Management*, 15(1), 6-26.
- Dobs, A., & Blitvich, G. P. (2013). Impoliteness in interaction: Accounting for face-threat witness's responses. *Journal of Pragmatics*, 53, 112-130.
- Dynel, M. (2015). The landscape of impoliteness research. *Journal of Politeness Research*, 11(2), 329-354.

بودن مخالفت تأکید داشتند، همخوانی ندارد. در انتها، در این پژوهش با توجه به این که جنسیت افراد در ورای نام‌های

منابع

- حسینی، سید محمد (۱۳۸۸). ادب و قدرت: نشانگرهای زبانی مخالفت در جلسات دفاع از پایان‌نامه. *پژوهش‌های زبان‌شناسی*، دوره ۱، شماره ۱، ۷۹-۱۰۰.
- Eisenberg, A. R., & Garvey, C. (2009). Children's use of verbal strategies in resolving conflicts. *Discourse Processes*, 4, 149-170.
- Georgakopoulou, A. (2001). Arguing about the future: On indirect disagreements in conversations. *Journal of Pragmatics*, 33, 1881-1900.
- Goodwin, M. H. (1983). Aggravated correction and disagreement in children's conversations. *Journal of Pragmatics*, 7, 657-677.
- Grimshaw, A. D. (1990). Introduction. In A. D. Grimshaw (Ed.), *Conflict talk: Sociolinguistic Investigations of Arguments in Conversations*, (pp. 1-20). Cambridge: Cambridge University Press.
- Gruber, H. (1996). *Streitgespräche. Zur Pragmatik einer Diskursform*. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Haggith, M. (1993). Disagreement in creative problem solving. *AAAI Technical report*, Department of Artificial Intelligence, University of Edinburgh. Available from: <http://www.aaai.org/Papers/Symposia/Spring/1993/SS-93-01/SS93-01-005.pdf>
- Hample, D. (2008). *Arguing: Exchanging reasons face to face*. London: Taylor and Francis.
- Harb, M. (2020). Disagreement among Arabic speakers in faceless computer-mediated communication. *Journal of Politeness Research*, ahead of print. doi: 10.1515/pr-2017-0045.
- Hardaker, C. (2010). Trolling in asynchronous computer-mediated communication: From user discussions to academic definitions. *Journal of Politeness Research*, 6, 215-242.
- Kakava, C. (2002). Opposition in Modern

- Greek discourse: Cultural and contextual constraints. *Journal of Pragmatics*, 34, 1537-1568.
- Kleinke, S. (2010). Interactive aspects of computer-mediated communication: 'Disagreement' in an English and a German public news group. In S-K. Tanskanen, M-L, Helasvu, M. Johansson, & M. Raitaniemi (Eds.), *Discourses in interaction*, (pp. 195-222). Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
- Koczogh, H. (2013). Scrutinizing the concept of (verbal) disagreement. *Argumentum*, 9, 211-222.
- Kotthoff, H. (1993). Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures. *Language in Society*, 22, 193-216.
- Kuo, S. (1992). Formulaic opposition markers in Chinese conflict talk. In J. E. Alatis (Ed.), *Language, communication, and social meaning*, (pp. 388-402). Washington: Georgetown University Press.
- Langlotz, A., & Locher, M. A. (2012). Ways of communicating emotional stance in online disagreements. *Journal of Pragmatics*, 44, 1591-1606.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Locher, M. A., & Watts, R. J. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research*, 1(1), 9-33.
- Locher, M. A., & Watts, R. J. (2008). Relational work and impoliteness: Negotiating norms of linguistic behaviour. In D. Bousfield & M. A. Locher (Eds.), *Impoliteness in language studies on its interplay with power in theory and practice*, (pp. 77-99). Berlin/Boston: de Gruyter.
- Maíz-Arévalo, C. (2014). Expressing disagreement in English as a lingua franca: Whose pragmatic rules? *Intercultural Pragmatics*, 11(2), 199-224.
- Marra, M. (2012). Disagreeing without being disagreeable: Negotiating workplace communities as an outsider. *Journal of Pragmatics*, 44, 1580-1590.
- Mehregan, M., Eslamirasekh, A., Dabaghi, A., & Jafari Seresht, D. (2013). Disagreement expressions in the discourse of young Persian speakers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 70, 598-604.
- Mulkay, M. (1985). Agreement and disagreement in conversations and letters. *Text*, 5, 201-227.
- Mulkay, M. (1986). Conversations and texts. *Human Studies*, 9, 303-321.
- Muntigl, P., & Turnbull, W. (1996). Argument structure in conversation. In W. Oliver & N. Schapansky (Eds.), *Proceedings of the 10th Northwest Linguistics Conference*, (pp. 103-110). Burnaby, British Columbia: Simon Fraser University Press.
- Muntigl, P., & Turnbull, W. (1998). Conversational structure and facework in arguing. *Journal of Pragmatics*, 29(3), 225-256.
- Norricks, N. R., & Spitz, A. (2008). Humor as a resource for mitigating conflict in interaction. *Journal of Pragmatics*, 40(10), 1661-1686.
- Parvaresh, V., & Eslami Rasekh, A. (2009). Speech act disagreement among young women in Iran. *CLCWeb: Comparative Literature and Culture*, 11(4), 11.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action* (pp. 57-101). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rees-Miller, J. (2000). Power, severity, and context in disagreement. *Journal of Pragmatics*, 32(8), 1087-1111.
- Sacks, H. (1987). On the preference for agreement and contiguity in sequences of conversation. In G. Button, & J. R. E. Lee (Eds.), *Talk and social organization*, (pp. 54-69). Clevedon: Multilingual Matters LTD.
- Schiffrin, D. (1984). Jewish argument as sociability. *Language in Society*, 13, 311-335.
- Schiffrin, D. (1985). Everyday argument: The organization of diversity in talk. In T. A. van Dijk (Ed.), *Handbook of*

- discourse analysis: Vol. 3. Discourse and dialogue*, (pp. 35-46). London: Academic Press.
- Sheldon, A. (1992). Conflict talk: Sociolinguistic challenges to self-assertion and how young girls meet them. *Merrill-Palmer Quarterly*, 38(1), 95-117.
- Sifianou, M. (2012). Disagreements, face and politeness. *Journal of Pragmatics*, 44(12), 1554-1564.
- Tannen, D. (1981). New York Jewish conversational style. *International Journal of the Sociology of Language*, 30, 133-149.
- Tannen, D. (1999). *The argument culture: Stopping America's war of words*. New York: Ballantine Books.
- Tannen, D., & Kakavá, C. (1992). Power and solidarity in Modern Greek conversation: Disagreeing to agree. *Journal of Modern Greek Studies*, 10(1), 11-34.
- Tjosvold, D. (2008). The conflict-positive organization: It depends upon us. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 19-28.
- Tjosvold, D., Yu, Z., & Wu, P. (2009). Empowering individuals for team innovation in China: Conflict management and problem solving. *Negotiation and Conflict Management Research*, 2(2), 185-205.
- Upadhyay, S. R. (2010). Identity and impoliteness in computer-mediated reader responses. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 6(1), 105-127.
- Vuchinich, S. (1990). The sequential organization of closing in verbal family conflict. In A. D. Grimshaw (Ed.), *Conflict talk: Sociolinguistic investigations of arguments in conversations* (pp. 118-138). Cambridge: Cambridge University Press.
- Walkinshaw, I. (2015). Agreement and disagreement. In K. Tracy (Ed.), *The international encyclopedia of language and social interaction* (1st Ed.), (pp. 1-6). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Wierzbicka, A. (1987). *English speech act verbs: A semantic dictionary*. New York: Academic.
- Zhu, W. (2014). Managing relationships in everyday practice: The case of strong disagreement in mandarin. *Journal of Pragmatics*, 64, 85-87.