

مطالعه میان فرهنگی مدیریت تعارض مبتنی بر ارتباطات رایانه محور در اینستاگرام

مریم فرنیا^{۱*}، آزاده صافی^۲

۱. استادیار زبان‌شناسی کاربردی، گروه زبان و ادبیات انگلیسی، دانشگاه پیام نور

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد آموزش زبان انگلیسی، گروه زبان و ادبیات انگلیسی، دانشگاه پیام نور

پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۱۸

دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۲۴

A Cross-cultural CMC-based Study of Conflict Managements in Instagram

Maryam Farnia^{*1}, Azafeh Safi²

1. Assistant Professor of Applied Linguistics, Department of English Language and Literature, Payame Noor University.

2. MA in English Language Teaching, Department of English Language and Literature, Payame Noor University

Received: 2020/07/14

Accepted: 2020/11/15

Abstract

The aim of this cross-cultural study is to investigate conflict management in computer-mediated communication, and to examine users' strategies in online polylogue interaction in response to the posts of LGBTQ groups in the virtual pages of the group's supporters on Instagram. The corpus consisted of 20 Instagram posts with 2071 Persian comments and 1323 English comments collected from July to October 2018, and were analyzed based on Bou-Franch and Blivich's (2014) model of conflict management. The findings showed that *defensive/offensive* strategies were the most frequently used strategies, which indicated that users in both groups decided to respond to an action that threatened their face or identity. In addition, the frequency of *opposing* and *withdrawing* strategies has been higher in Persian than English corpus. Also, the results of inferential statistics show that, in general, the total number of Persian strategies is significantly higher than English, which can be due to its challenging issue and acceptance status in Iranian society.

Keywords: Computer-mediated communication, Conflict management, Online polylogue, LGBT Minority, Sociolinguistics, Instagram.

چکیده

هدف پژوهش بینا فرهنگی حاضر بررسی مدیریت تعارض در ارتباط با واسطه رایانه، و راهبردهای کاربران در تعامل چندجانبه آنلاین در پاسخ به پست‌های گروه‌های دگرباشان، موسوم به «رنگین کمان»، در صفحه‌های مجازی حامیان این گروه در اینستاگرام است. داده‌های تحقیق از مرداد تا آبان ۱۳۹۷ از ۲۰ پست اینستاگرام با ۲۰۷۱ نظر فارسی و ۱۳۲۳ نظر انگلیسی جمع‌آوری و با استفاده از الگوی مدیریت تعارض بوفرانچ و بلیوچ (۲۰۱۴) تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که راهبرد تدافعی/تعارضی در هر دو پیکره دارای بیشترین فراوانی بود. بدین معنی که کاربران در هر دو گروه در مواجهه با کنشی که تهدیدکننده وجهه یا هویت آنها بود تصمیم به پاسخ گرفتند. علاوه بر این، فراوانی راهبرد مخالفت کردن و صرف‌نظرکردن در پیکره فارسی بیش از پیکره انگلیسی بود. همچنین، نتایج آمار تحلیلی نشان داد که در مجموع فراوانی راهبردهای فارسی به‌طور معنی‌داری بیش از راهبردهای انگلیسی است که چالش‌برانگیز بودن این موضوع و موقعیت پذیرش آن در جامعه ایرانی می‌تواند یکی از دلایل آن باشد.

کلیدواژه‌ها: ارتباط با واسطه رایانه، مدیریت تعارض، گفتگوی چندجانبه آنلاین، اقلیت رنگین کمان، زبان‌شناسی اجتماعی، اینستاگرام.

مقدمه

امروزه اینستاگرام به یک شبکه اجتماعی محبوب تبدیل شده است که کاربران از طریق آن نه تنها تجربه و سبک زندگی خویش را در چارچوب عکس یا فیلم‌های شخصی به اشتراک می‌گذارند، بلکه از آن برای بیان عقاید و نظرات شخصی در حوزه‌های مختلف سیاسی، مذهبی، اجتماعی، و تبادل نظر با موافقان و مخالفان استفاده می‌کنند. گاهی صفحات شخصی کاربران با دسترسی باز برای سایر کاربران (که اهمیت آن حلقه‌بازتر برای اظهار نظر به صورت ناشناس است) به عرصه تعارض میان موافقان و مخالفان یک پست اینستاگرامی تبدیل می‌شود. به گفته دویچ^۱ (۱۹۶۹: ۸)، تعارض زمانی اتفاق می‌افتد که فعالیتی ناسازگار با علایق، سلیقه‌ها و ارزش‌های افراد که غالباً منشأ فردی، گروهی، یا ملیتی دارد رخ می‌دهد. در چنین رویدادی مدیریت تعارض^۲ می‌تواند از تبدیل اختلافات به معضلی جدی در روند تعامل بین افراد، چه به صورت روبه‌رو یا مجازی جلوگیری کند.

موضوع دگرباشان جنسی، معروف به «رنگین کمان»، از جمله موضوعات بحث‌برانگیز در میان کاربران شبکه‌های مجازی، و در همه فرهنگ‌ها و زبان‌ها است که چالش‌های فراوانی میان کاربران در خصوص پذیرش یا عدم پذیرش این گروه به طور رسمی در جامعه ایجاد کرده است. صفحات مجازی این گروه بیشتر صحنه جنگ مخالفان و موافقان این گرایش شده است و آن را به موضوع مناسبی برای مطالعه مدیریت تعارض میان کاربران تبدیل کرده است. از این رو، پژوهش میان‌فرهنگی حاضر به بررسی راهبردهای کاربران شبکه اجتماعی اینستاگرام در مدیریت تعارض تعامل چندوجهی^۳ برخط در دو پیکره فارسی و انگلیسی می‌پردازد. به عبارت دیگر، زمانی که کاربری نظر خود را نسبت به نظرات سایر کاربران در صفحات کاربران حامی گروه رنگین کمان بیان می‌کند از چه راهبردهایی استفاده می‌کند. پژوهش حاضر در پی پاسخ دادن به این پرسش است که راهبردهای استفاده‌شده در مدیریت تعارض در نظرات کاربران شبکه اجتماعی اینستاگرام در دو پیکره فارسی و انگلیسی کدامند و چه تفاوتی بین به‌کارگیری این راهبردها در دو زبان وجود دارد؟

چارچوب نظری

اصطلاح ارتباط با واسطه رایانه یا CMC^۴ اولین بار در دهه ۱۹۶۰ در ایالات متحده آمریکا برای انتقال داده و برنامه‌های رایانه‌ای و در جهت اهداف دولتی و نظامی، و سپس در دهه ۱۹۸۰ در جهت اهداف پژوهشی و تجاری استفاده شد. در سال ۱۹۸۵ اولین تحلیل‌های ارتباط با واسطه رایانه برای تعاملات انسانی توسط دنیس موری^۵ انجام گرفت (هرینگ^۶، ۲۰۰۴: ۱). ارتباط با واسطه رایانه بیشتر مبتنی بر متن است و غالباً به عنوان تعامل انسان با انسان شناخته می‌شود که شامل هر گونه ارتباطی با استفاده از رایانه یا تلفن همراه و از طریق ایمیل، اتاق گفتگو^۷، یا شبکه‌های اجتماعی مانند صفحات اینستاگرام، فیس‌بوک و غیره می‌شود (هرینگ و اندروتسوپولوس^۸، ۲۰۱۵: ۱۲۷). امروزه ارتباط با واسطه رایانه به عرصه‌ای برای آشنایی و ارتباط افراد با یکدیگر از طریق صفحات اجتماعی و فضای مجازی وب و به اشتراک گذاشتن لحظه‌ها و تجربیات از طریق عکس یا فیلم، یا صحبت در مورد علاقه‌مندی‌ها و ایده‌ها و حتی برای کار و تجارت و درآمدزایی تبدیل شده است. با پیشرفت تکنولوژی در تعاملات زندگی بشر، کریستال^۹ (۲۰۰۱: ۶۰) بر این باور است که ارتباط با واسطه رایانه در حال تبدیل شدن به یک انتخاب جدید زبان است، نه صرفاً یک ابزار ارتباطی.

ارتباط با واسطه رایانه به عنوان ژانر جدیدی در ارتباطات به دو دسته همزمان^{۱۰} و غیرهمزمان^{۱۱} تقسیم می‌شود (بکار^{۱۲} و کریستینسن^{۱۳}، ۲۰۱۸: ۱). ارتباط همزمان به ارتباطی گفته می‌شود که در آن کلیه کاربران بطور همزمان برخط (آنلاین) هستند، مانند اتاق‌های گفتگوی آنلاین، و در ارتباط غیرهمزمان، طرفین بدون محدودیت زمانی و در زمان دلخواه صفحات وب، پست الکترونیک یا پست صوتی خود را مشاهده می‌کنند (بکار و کریستینسن، ۲۰۱۸: ۱؛ کریستال، ۲۰۰۱: ۱۱-۱۲). درحقیقت، «اولین موج» پژوهش‌های زبان‌شناسی اجتماعی در ارتباط با واسطه رایانه توسط کریستال در دهه ۱۹۹۰ بر روی تفاوت‌های میان ارتباطات

4. Computer-Mediated Communication

5. Dennis Murray

6. Herring

7. chat rooms

8. Androutopoulos

9. Crystal

10. synchronous

11. asynchronous

12. Bekar

13. Christiansen

1. Deutsch

2. conflict management

3. polylogues

میان کاربران فضای مجازی (کرامر^{۱۳}، گیلوری^{۱۴} و هنکاک^{۱۵}، ۲۰۱۴) مورد بررسی قرار گرفته است. تعارض زمانی آغاز می‌شود که افراد درگیر در تعامل‌های اجتماعی با عقاید، علایق، ارزش‌ها و هنجارهای مخالف خود روبرو شوند. به گفته درگاهی و همکاران (۱۳۸۷: ۶۴)، «تعارض وضعیتی اجتماعی است که در آن دو یا چند نفر درباره موضوع‌های اساسی مربوط به سازمان یا با هم توافق ندارند یا نسبت به یکدیگر قدری خصومت اساسی نشان می‌دهند».

تعارض به دو دسته آنلاین و آفلاین تقسیم می‌شود. تعارض‌های آنلاین از طریق اینترنت در شبکه‌های اجتماعی در بین کاربران در مورد مباحث روز اتفاق می‌افتد، اما درگیری‌های آفلاین در تعامل روزانه افراد مانند خانواده، محل کار و غیره رخ می‌دهد که در حوزه پژوهش حاضر قرار نمی‌گیرد.

تعارض آنلاین

از تعارض آنلاین با تعبیر «زبان آتش»^{۱۶} یاد شده است (هرینگ، ۱۹۹۴، به نقل از بوفرانس و بلیویچ، ۲۰۱۴: ۲۰). به سبب تفاوت در سلیقه، سبک و تمایلات ارتباطی کاربران، انتظار اختلاف، بحث و جدل در گروه‌های آنلاین یا صفحات مجازی وجود دارد. بسیاری اوقات کاربرانی که درگیر *زبان آتش* شده‌اند، متوجه زبانه کشیدن خود نمی‌شوند، و شاید خوانندگان و شاهدان آن تعارض به این تنازعات در پیام‌های رد و بدل شده پی ببرند.

بیان تعارض درباره موضوعات جاری جامعه بدیهی به نظر می‌رسد، اما شدت تعارض و بیان اختلاف میان زبان‌ها، فرهنگ‌ها، اقوام و ملیت‌های مختلف متفاوت است. گاهی ابراز یک عقیده شخصی ساده در قسمت نظر^{۱۷} صفحه‌های مجازی ممکن است تعبیری متفاوت و مخالف یا بعضاً بی‌ادبانه به سبب همین اختلاف فرهنگی نزد شخص خواننده داشته باشد. شاید شناخت تعارض آنلاین آسان نباشد، اما مهم‌تر از آن مدیریت یا توقف اختلافات یا بدرفتاری‌های کلامی است. برای جلوگیری از اثرات مخرب تعارض بر تعاملات اجتماعی با روش‌های مختلفی از جمله راهبردها یا مداخلات شخص ثالث، باید هر گونه تعارض، چه به صورت

همزمان و غیرهمزمان شکل گرفت (اندروتسوپولوس، ۲۰۰۶). به خاطر تفاوت گفتمان ارتباطی در فضای مجازی با ارتباط چهره‌به‌چهره، پژوهشگران حوزه زبان‌شناسی اجتماعی پیکره مرتبط با این نوع ارتباطات را در حیطه «تحلیل گفتمان دیجیتال»^۱ یا «گفتمان با واسطه رایانه» بررسی می‌کنند (بلیویچ^۲ و بوفرانس^۳، ۲۰۱۹: ۴).

به طور خلاصه، تأثیر تکنولوژی، به ویژه ارتباط با واسطه رایانه، بر ارتباطات مردم در فضای مجازی، آن را به زمینه‌ای برای بررسی نحوه ارتباط افراد با یکدیگر و راهبردهای مورداستفاده در این نوع ارتباطات در حوزه زبان‌شناسی اجتماعی تبدیل کرده است. به عنوان یکی از رفتارهای متداول در فضای مجازی، هدف پژوهش حاضر مقایسه بینا فرهنگی راهبردهای مورداستفاده در مدیریت تعارض کاربران در پیکره‌های فارسی و انگلیسی زبان است. در ادامه به تعریفی از تعارض، تعارض در فضای مجازی، و مدیریت تعارض در فضای مجازی خواهیم پرداخت، و سپس این قسمت را با بررسی پژوهش‌های پیشین در حوزه مدیریت تعارض آنلاین به پایان خواهیم برد.

تعارض^۴

مفهوم تعارض در رشته‌های دانشگاهی از متون جامعه‌شناسی تا اصول فقه، روان‌شناسی، مدیریت، و غیره به کار رفته است (یعقوبی، ۱۳۹۳: ۱۶۸). بحث و جدال، منازعه و کشمکش، مخالفت و تعارض، در زمینه‌های پژوهشی متنوعی، از جمله در زمینه‌های سیاسی و اقتصادی میان کشورها (فالکنر^۵، ۲۰۰۸)، میان سازمان‌ها (بنیتز^۶، مدینا^۷ و موندوات^۸، ۲۰۱۸: رحیم^۹، ۲۰۰۱)، میان اعضای یک سازمان (درگاهی و دیگران، ۱۳۸۷؛ گودین^{۱۰} و بیتون^{۱۱}، ۲۰۰۲)، میان فرهنگ‌ها و مذاهب متفاوت (سموور^{۱۲} و دیگران، ۲۰۱۵)، میان اعضای خانواده و بین فرزندان و والدین (یعقوبی، ۱۳۹۳)، و حتی

1. Digital discourse analysis

2. Blitvich

3. Bou-Franck

۴. (مصدر) خلاف یکدیگر ورزیدن، متعارض یکدیگر شدن، با هم

اختلاف داشتن: فرهنگ عمید؛ در انگلیسی conflict

5. Falkner

6. Benitez

7. Medina

8. Munduate

9. Rahim

10. Gaudine

11. Beaton

12. Samovar

13. Kramer

14. Guillory

15. Hancock

16. flame

17. comment box

متفاوتی به دست داده‌اند (هوبمن^۴ و دیگران، ۲۰۰۲). یافته‌های برخی پژوهش‌ها به بسامد تعارض در ارتباط با واسطه رایانه نسبت به ارتباط چهره‌به‌چهره دلالت دارد (از جمله، رک. پایو^۵ و دیگران، ۲۰۰۰)، در حالی که برخی یافته‌ها بسامد تعارض در هر دو محیط را یکسان می‌دانند (از جمله، رک. استراس^۶، ۱۹۹۷).

از جمله پژوهش‌های انجام‌شده در مدیریت تعارض آنلاین مطالعه بوفرانس و بلیویچ (۲۰۱۴) است که در آن ۴۴۴ نظر در پاسخ به یک ویدئو در یوتیوب که در مورد دگرباشان جنسی بود بررسی شده است. این نظرات که در یک بازه زمانی سه ساله جمع‌آوری شده‌اند، با استفاده از الگوی «رویداد توهین‌آمیز» جی^۷ (۱۹۹۲) و الگوی «پاسخ به بی‌ادبی» بوسفیلد^۸ (۲۰۰۷) و کالپپر^۹، بوسفیلد و ویچمن^{۱۰} (۲۰۰۳) مورد تحلیل قرار گرفته‌اند. یافته‌های این مطالعه حاکی از آن است که «الگوهای مدیریت تعارض در محیط‌های دیجیتال مانند یوتیوب باید در حال آشکار شدن آن از منظر همزمان و هم از نظر طولی در بازه زمان باشد.» (بوفرانس و بلیویچ، ۲۰۱۴: ۲). در الگوی پاسخ به بی‌ادبی بوسفیلد (۲۰۰۷)، به شخصی که به طور مستقیم وارد صحبت می‌شود گیرنده^{۱۱} اطلاق می‌شود و به دلیل آنکه این وارد شدن به تعامل ممکن است از شیوه‌هایی به جز بیان شفاهی باشد از عبارت سخنور^{۱۲} استفاده نشده است. شاهد^{۱۳} در الگوی بوسفیلد (۲۰۰۷)، شنونده یا کسی است که به طور مستقیم درگیر تعامل نشده است؛ یا بیننده یا تماشاچی^{۱۴} است، یا کسی که استراق‌سمع^{۱۵} می‌کند. در الگوی بوسفیلد (۲۰۰۷)، زمانی که کنشی وجهه‌گیرنده را تهدید می‌کند، وی می‌تواند یا بدان پاسخ دهد یا از پاسخ صرف نظر کند. در حالت پاسخ دادن، یا موضع مخالف را انکار می‌کند، یا آن را می‌پذیرد. در حالت انکار کردن، یا با کنش تهدیدکننده وجهه‌مقابله می‌کند که در این حالت یا راهبرد تدافعی برمی‌گزیند یا راهبردی تهاجمی، و در حالت

آنلاین یا آنلاین حل شود. از آنجا که ایده‌های مخالف همیشه وجود دارد، باید روش‌هایی برای مدیریت تعارض در تعامل بین افراد وجود داشته باشد. بنابراین، مدیریت تعارض به عنوان یک ابزار اساسی باید در تعارض آنلاین یا آنلاین مورد استفاده قرار گیرد. در ادامه به تعریف مدیریت تعارض خواهیم پرداخت.

مدیریت تعارض

مدیریت تعارض به روش‌هایی اشاره دارد که به منظور کاهش اثرات مخرب مباحثه بر روابط افراد، چه در تعامل میان مردم جامعه یا در شبکه‌های اجتماعی، میان یا درون سازمان‌ها، میان یا درون خانواده‌ها، جوامع یا حتی کشورها مؤثر است (کریسبرگ^۱، ۲۰۱۴)، به خصوص که امروزه بیشتر افراد از فضای مجازی برای گسترش روابط، دوست‌یابی، و ارتباط با دوستان و اقوام و گفتگو درباره نظرات و احساساتشان استفاده می‌کنند.

تعارض آنلاین در فضای مجازی از آن جهت مورد توجه است که کاربران با مخفی کردن هویت اصلی خود و به طور ناشناس می‌توانند نظرات و عقاید خود را به راحتی بیان کنند. به گفته بوفرانس و بلیویچ (۲۰۱۴: ۲۳)، این کنش نیست که موجب تعارض می‌شود، بلکه پاسخ‌های متفاوت به این عمل باعث تضاد و اختلاف نظر خواهد شد. به همین دلیل است که برخی از درگیری‌ها هنگام گپ زدن در شبکه‌های اجتماعی اتفاق می‌افتند و گاهی مدیریت تعارض و اختلاف‌نظرهای آنلاین می‌تواند آنها را به نتیجه خوبی سوق دهد.

مطالعات پیشین در تعارض آنلاین

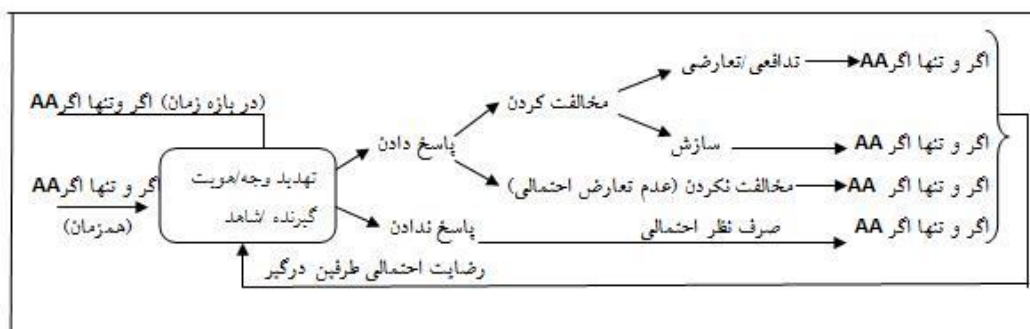
پژوهش‌های بسیاری به تفاوت میان ارتباط با واسطه رایانه و ارتباط چهره‌به‌چهره در بافت آموزشی (از جمله، بی‌ریا و مؤمن‌زاده، ۲۰۱۵)، در روابط بین‌فردی (از جمله پری^۲، ۲۰۱۰) یا رضایت کارکنان (از جمله، یان^۳، ۲۰۱۰) پرداخته‌اند، که نتایج غالب آنها رضایت و نگاه مثبت شرکت‌کنندگان در پژوهش نسبت به ارتباط با واسطه رایانه نسبت به ارتباط چهره‌به‌چهره بوده است. اما پژوهش‌هایی نیز به بررسی رفتارهای اجتناب‌ناپذیر با تمرکز بر انواع تعارض (مربوط به کار یا بین‌فردی) در این دو محیط پرداخته‌اند که نتایج

4. Hobman
5. Bhappu
6. Straus
7. Jay
8. Bousfield
9. Culpeper
10. Wichmann
11. recipient
12. speaker
13. witness
14. bystander
15. eavesdropper

1. Kriesberg
2. Perry
3. Ean

آنلاین خاتمه نمی یابد، بنابراین همیشه باید الگوهایی برای تحلیل پاسخها در تعارضات آنلاین وجود داشته باشد. الگوی مدیریت تعارض بوفرانس و بلیویچ (۲۰۱۴) در شکل (۱) نشان داده شده است. در مواجهه با نظرات مخالف، کاربران شبکه های اجتماعی می توانند به راحتی مخالفت خود را در محیط CMC بیان کنند که گاهی نیز ممکن است به بی ادبی منجر شود. در این شکل، AA پس از «اگر و تنها اگر» نمایانگر «کنش قابل بحث^۳» است.

دیگر، ممکن است سازش کند تا این چرخه به اتمام برسد. از نظر بوفرانس و بلیویچ (۲۰۱۴) در تحلیل تعامل چندجانبه آنلاین در الگوی بوسفیلد، تمایزی بین تهدیدکننده وجهه^۱ گیرنده و شاهد و همچنین تشخیص راهبردهای تدافعی/تهاجمی وجود ندارد. در نتیجه، بوفرانس و بلیویچ (۲۰۱۴) الگوی جدیدی را برای آشکار کردن تعارض در تعامل چندجانبه آنلاین ارائه دادند و اظهار داشتند که تعارض آنلاین هرگز به دلیل ناشناس ماندن در محیط



شکل ۱. الگوی مدیریت تعارض بوفرانس و بلیویچ (۲۰۱۴: ۳۳)

پژوهش فوق از این نظر اهمیت دارد که با مطالعه میان فرهنگی مدیریت تعارض در محیط های آنلاین دانش ما از راهبردهای مورد استفاده کاربران در محیط هایی که امکان پنهان کردن هویت واقعی وجود دارد افزایش می یابد.

روش پژوهش

پیکره تحقیق

پیکره مطالعه حاضر شامل نظراتی است که در پاسخ به پست های چالشی اینستاگرام های معروف ایرانی و آمریکایی حامی گروه «رنگین کمان» منتشر شده است. این افراد حامیان «رنگین کمان» در فضای مجازی شناخته می شوند که از نظر عرف در بیشتر جوامع و به خصوص ایران پذیرفته نیست و بیش از صدها دنبال کننده در صفحات خود دارند. جهت گردآوری پیکره این تحقیق، از میان پست هایی که همراه با متن بود (نه صرفاً بارگزاری عکس)، ده پست که به نحوی در فضای مجازی چالش برانگیزتر از بقیه بودند انتخاب شدند. سپس از هر گروه ۳۰ نظر اول انتخاب شد و در مرحله پایش در مجموع

بر اساس این الگو، زمانی که مخاطب در معرض کنش تهدیدکننده وجهه/هویت چه به طور همزمان یا در بازه زمانی روبه رو می شود، ممکن است دو شیوه برای پاسخ انتخاب کند: یا به این تهدیدها پاسخ دهد یا پاسخی ندهد. اگر پاسخ دهد، بیانگر صرف نظر احتمالی کاربر است. اگر تصمیم به پاسخ باشد، دو گزینه دیگر وجود خواهد داشت: اولی مخالفت نکردن (یا همان رضایت احتمالی) است و دیگری که مخالفت با کنش/عمل است، ممکن است تدافعی یا تعارضی باشد، یا ممکن است منجر به سازش شود. در حالت سازش، ممکن است رضایت احتمالی طرفین درگیر حاصل شود که به گفته ووچینیچ^۲ (۱۹۹۰) فاقد رضایت یا سازش است و مجدداً کاربر وارد چرخه تصمیم گیری برای مقابله می شود. اختتام بحث به کاربران این امکان را می دهد تا وجهه را حفظ کنند. این الگو در تجزیه و تحلیل مدیریت تعارض در محیط های آنلاین یا آنلاین استفاده می شود.

بیشتر مطالعات در حوزه مدیریت تعارض بر روی رفتار افراد شاغل در شرکتها و سازمانها بوده و به بررسی اثر تعارض بر روابط افراد شاغل در این محیطها پرداخته است.

3. arguable action

1. face-threatening
2. Vuchinich

ایران تابو محسوب می‌شود. جوامع یا اعضای این اقلیت جنسی که جامعه «رنگین‌کمان» نامیده می‌شوند بیشتر خارج از ایران زندگی می‌کنند، اما به نظر می‌آید بیشتر نظرات از کاربران داخل ایران ارسال شده است. داده‌ها از مرداد تا آبان ۱۳۹۷ (ژوئیه تا اکتبر سال ۲۰۱۸) جمع‌آوری و در قالب فایل ورد ذخیره شدند. برای همه پست‌ها ۱۰۰ نظر اول از میان «همه نظرات» و «ابتدا جدیدترین‌ها» انتخاب شدند.

نظرات به دو شکل ظاهر می‌شوند: کاربران اینستاگرام به پست بارگذاری شده «با ارسال یک نظر جدید» پاسخ می‌دهند که به عنوان جدیدترین نظر نمایش داده می‌شود، یا با گزینه‌ای که در زیر هر نظر مشاهده می‌شود به نظرات دیگر کاربران «پاسخ» دهند.

نظرات جمع‌آوری شده بر اساس الگوی مدیریت تعارض بوفرانس و بلیویچ (۲۰۱۴) در تعامل چندجانبه آنلاین مورد بررسی قرار گرفت. برای افزایش پایایی و اطمینان در طبقه‌بندی، داده‌های طبقه‌بندی شده توسط دو پژوهشگر بررسی شدند و قابلیت اطمینان بین متغیرهای اسمی از طریق آزمون کوهن کاپا محاسبه شد.

تحلیل داده‌ها

در این بخش یافته‌های پژوهش بر اساس الگوی مدیریت تعارض بوفرانس و بلیویچ (۲۰۱۴) توضیح داده می‌شود.

۱- پاسخ دادن

همان‌طور که در پیشینه تحقیق توضیح داده شد، مخاطبی که وجهه‌اش تهدید شده و تصمیم به پاسخ می‌گیرد، دو راهبرد پیش رو دارد: می‌تواند با آن نظر مخالفت کند، یا امکان دارد مخالفت نکند. در ادامه این دو امکان بررسی خواهد شد.

۱-۱ مخالفت کردن

دو زیرمجموعه راهبرد مخالفت کردن عبارتند از راهبرد تدافعی/تعارضی و راهبرد سازش کردن. راهبرد تدافعی/تعارضی: این راهبرد به روشی مربوط می‌شود که گیرنده کنش تهدید وجهه/هویت احساس کند که کنشی تهدیدآمیز صورت گرفته است و بدان پاسخ می‌دهد. همان‌طور که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، این راهبرد در پیکره فارسی (فراوانی = ۱۹۸۷) بیشتر از پیکره انگلیسی (فراوانی = ۱۰۳۲) استفاده شده است.

۲۰۰ نظر بررسی شد. اگرچه همه نظرات یک پست الزاماً بیانگر نظر مخالف یا متعارض نبودند، اما می‌توان از آنها به عنوان شاخص رفتار کاربران در پیکره داده استفاده کرد. به دلیل ناشناس بودن هویت بسیاری از کاربران، امکان ارائه توصیفی از وضعیت جمعیت‌شناختی جامعه آماری در این نوع نمونه‌گیری وجود نداشت. اطلاعات کلی در مورد پیکره انگلیسی و فارسی در جدول (۱) نشان داده شده است. واحد تحلیل، هر نوبت از نظرهای زیر پست‌های چالشی اینستاگرام بوده است. به سبب نوع موضوع و ماهیت تابو بودن آن در فرهنگ ایرانی پیکره فارسی از نظر طولی و تعداد کلمات بیشتر از پیکره انگلیسی بود.

جدول ۱. ساختار پیکره تحقیق

پیکره فارسی	پیکره انگلیسی	پست‌های انتخابی
۱۰	۱۰	کل نظرات
۴۵۷۲	۲۵۱۶	نظرات مرتبط
۷۶۵۴۷	۱۳۲۳	تعداد کلمات
	۳۵۷۵۰	

روش جمع‌آوری داده‌ها

در جمع‌آوری داده‌ها پست‌های انتخابی بصورت تصادفی انتخاب نشدند بلکه با توجه به محتوای وضعیت^۱ به‌روزرسانی شده‌ای که امکان ایجاد تعارض میان کاربران بود انتخاب شدند. دلیل انتخاب این موضوع بررسی موضوع تعارض در قالب مقایسه میان فرهنگی نظرات فارسی و انگلیسی بوده است، چراکه این موضوع از محدود موضوع‌های چالش‌برانگیز در بیشتر فرهنگ‌ها است. این پژوهش به حمایت یا مخالفت از این گروه نمی‌پردازد و صرفاً هدف آن مطالعه راهبردهای مدیریت تعارض در میان کاربران فضای مجازی در حیطه این موضوع است. برای یافتن صفحات افراد مرتبط با این موضوع از هشتگ‌های (#) شناخته‌شده مرتبط با این گروه نظیر LGBT (به‌عنوان مثال #LGBT #lgbt #lesbian #gay #bisexual #transgender #rainbow) در انگلیسی و هشتگ‌هایی نظیر ال-جی-بی-تی-#، دوجنسیتی-# رنگین-کمان-# اقلیت-جنسی-# در فارسی استفاده شده است. همه کاربران اینستاگرام می‌توانند به راحتی از طریق جستجوی هشتگ به پست‌های مربوط به جمعیت رنگین‌کمان، که کاربران با باز گذاشتن صفحه خود دسترسی سایر کاربران را آزاد گذاشته‌اند، دسترسی یابند و به صورت آنلاین درباره آنها اظهار نظر کنند. گفتگو درباره جوامع دگرباش جنسی به دلیل اعتقادات فرهنگی و مذهبی مردم در

2. Cohen's Kappa

1. Status

جدول ۲. توزیع راهبرد تدافعی/تعارضی در دو پیکره

سطح معناداری	کای دو	کل کامنت‌ها		انگلیسی		فارسی		راهبرد
		%	F	%	f	%	F	
۰<۰۰۱	۳۰۲,۰۹۵	۱۰۰	۳۰۱۹	۳۴,۲	۱۰۳۲	۶۵,۸	۱۹۸۷	تدافعی/تعارضی

ترجمه: *LGBT متفاوت است و من قبلاً دلیل آن را توضیح داده‌ام. من دیگر وقت خود را برای این هدر نمی‌دهم، زیرا شما بسیار بسته فکر می‌کنید...*

• مثال از پیکره فارسی

- (۳) همجنس‌گرا بودن یک نوع بیماری هورمونی هست آخه کلا یعنی چی؟ کاری به دین و مذهب ندارم اما دلیل و هدف همجنس‌گرا بودن برای من بی معنی هست.
- (۴) حقوق همجنسگراها یعنی اینکه بگیم ما خوبیم هر کس شبیه ما فکر نمیکنه بده؟ خوب استریت‌ها هم همین نظر رو در مورد شما دارن، تفکرات اشتباهتون رو اصلاح کنید.

راهبرد سازش کردن: در شرایطی که گیرنده تهدید وجهه/هویت تصمیم به پاسخ می‌گیرد، وی ممکن است مخالفت خود را با استفاده از راهبرد سازش کردن به امید پایان تعارض بیان کند. به عبارت دیگر، کاربرانی که علاقه‌ای به بیان توضیح بیشتر در مورد نظرات خود ندارند و علاقه‌ای به خواندن نظرات سایر کاربران نیز ندارند از این راهبرد استفاده می‌کنند. نتایج در جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول ۳. توزیع راهبرد سازش در دو پیکره

سطح معناداری	کای دو	کل کامنت‌ها		انگلیسی		فارسی		راهبرد
		%	f	%	F	%	F	
۰<۰۰۵	۷,۸۳۹	۱۰۰	۹۳	۶۴,۵	۶۰	۳۵,۵	۳۳	سازش

6) I've never even heard of that but thank you for the addition. That's just what my friend said though.

ترجمه: *من هرگز حتی چنین چیزی نشنیده‌ام اما از شما برای اضافه شدن متشکرم. هر چند این همان چیزی است که دوستم گفت.*

• مثال از پیکره فارسی

(۷) کاملاً درسته عذرخواهی می‌کنم. هر گرایش جنسی قابل احترامه.

به عبارت دیگر، نتیجه آزمون کای دو نشان می‌دهد که راهبرد تدافعی/تعارضی در پیکره فارسی بطور معناداری بیشتر از پیکره انگلیسی استفاده شده است. نمونه‌هایی از دو پیکره از قرار زیر است:

• مثال از پیکره انگلیسی

1) Why do you want to invalidate more people? In the community where everyone should be accepted? (Except illegal things) Yeah no, please stop spreading your hate about other HUMAN BEINGS for something that isn't under their control :)

ترجمه: *چرا می‌خواهید افراد بیشتری را بی‌اعتبار کنید؟ در جامعه‌ای که همه باید پذیرفته شوند؟ (به غیر از موارد غیرقانونی) نه، لطفاً دیگر نفرت خود را نسبت به سایر انسان‌ها برای چیزی که تحت کنترل آنها نیست، متوقف کنید.*

2) LGBT is different and I've already explained why. I'm not wasting any more time on this since you're so closed minded...

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، راهبرد سازش در پیکره انگلیسی (فراوانی=۶۰) به‌طور معناداری بیشتر از پیکره فارسی (فراوانی=۳۳) استفاده شده است (p=۰<۰۰۵). نمونه‌هایی از دوپیکره از قرار زیر است:

• مثال از پیکره انگلیسی

5) Other comments seem to disagree, so thank you for yours.

ترجمه: *به نظر می‌رسد نظرات دیگر مخالف است، بنابراین از شما ممنونم.*

۱-۲ مخالفت نکردن

در این حالت که طرفین مخالف یکدیگر نیستند یا به عبارت دیگر با عقاید یکدیگر موافق هستند، با استفاده از نظرات کلامی مثبت توافق خود را بیان می‌کنند. نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد که این راهبرد در پیکره فارسی (فراوانی=۵۵۱) به طور معناداری بیشتر از پیکره انگلیسی (فراوانی=۱۴۵) استفاده شده است.

۸) بله درست می‌فرمایید متأسفانه گزینه ادیت نداره که ادیتش کنم. عذر می‌خوام حق با شماست.
در پیکره انگلیسی کاربران از کلمات یا عباراتی مانند «با تشکر از شما»، «می‌توانید تأیید کنید»، «نکته خوب» و «من حتی از آن چیزی نشنیده‌ام، اما از شما متشکرم» برای پایان دادن به تعارض استفاده شده است. در پیکره فارسی، کاربران با بیان جملاتی مانند «نظر شما هم درسته» یا با استفاده از عذرخواهی به دلیل اشتباه، از این راهبرد استفاده کردند.

جدول ۴. توزیع راهبرد مخالفت نکردن در دو پیکره

سطح معناداری	کای دو	کل کامنت‌ها		پیکره انگلیسی		پیکره فارسی		راهبرد
		%	F	%	F	%	F	
<۰.۰۰۱	۲۳۶,۸۳۳	۱۰۰	۶۹۶	۲۰,۸	۱۴۵	۷۹,۲	۵۵۱	مخالفت نکردن

نمونه‌هایی از دو پیکره از قرار زیر است:

- مثال از پیکره فارسی
- ۱۱) همجنس‌گرایی یک بیماری هورمونی قابل مداواست نه یک آیین و طریقت که مورد ظلم قرار گرفته و الان نیاز به حمایت داره، بنده با همجنس‌گرایان مشکل ندارم.
- ۱۲) این که شما همجنس‌گرا هستید رو درک می‌کنم و احترام می‌زارم.

• مثال از پیکره انگلیسی

- 9) I understand and still think about how long the LGBTQ+ community has been around and how people still hate it. We have the same goal. To be accepted by everyone as LGBT.

ترجمه: من می‌فهمم و فکر می‌کنم که جامعه LGBTQ+ چه مدت است وجود دارد و مردم هنوز از آن متنفر هستند. هدف ما یکسان است. که به عنوان LGBTQ توسط همه پذیرفته شود.

- 10) Yes, you can be bisexual and like more than two genders.

ترجمه: بله، شما می‌توانید دوجنس‌گرا باشید و بیش از دو جنس را دوست داشته باشید.

۲- پاسخ ندادن (صرف نظر کردن)

هنگامی که تهدید وجهه/هویت برای کاربری در تعارض آنلاین رخ می‌دهد، وی ممکن است از پاسخ‌دادن صرف نظر کند. نتایج این راهبردها در هر دو پیکره در جدول (۵) نشان داده شده است. بر اساس نتایج، راهبرد پاسخ ندادن در پیکره فارسی (فراوانی=۳۶) به طور معناداری بیش از پیکره انگلیسی (فراوانی=۵) استفاده شده است.

جدول ۵. توزیع راهبرد صرف نظر کردن در دو پیکره

سطح معناداری	کای دو	کل کامنت‌ها		انگلیسی		فارسی		راهبرد
		%	F	%	F	%	f	
<۰.۰۰۱	۲۳,۴۳۹	۱۰۰	۴۱	۱۲,۲	۵	۸۷,۸	۳۶	صرف نظر

نمونه‌هایی از دو پیکره از قرار زیر است:

- ترجمه: بنابراین تعمیم دختران دو نفره با پسران دو نفره هراس بزرگی است؟ باشه خلافت.

• مثال از پیکره انگلیسی

- 13) Ok go off, have a nice day.

ترجمه: خوب برو، روز خوبی داشته باشی.

- 14) So generalizing bi girls with bi guys is bigirlphobic? Alright bye.

- مثال از پیکره فارسی
- ۱۵) من از این پیج میرم چون هر دو طرف از نظر من اشتباهن هر دو خیلی می‌زنید زیر همه چیز.

نتایج حاصل از بررسی دو پیکره انگلیسی و فارسی نشان می‌دهد که استفاده از راهبردهای تدافعی/تعارضی با ۷۶,۲٪ در پیکره فارسی و ۸۳,۱٪ در پیکره انگلیسی متداول‌ترین راهبرد در دو پیکره بود. علاوه بر این، سازش و صرف‌نظر کردن کمترین بسامد را در هر دو پیکره نشان دادند. همچنین، رضایت احتمالی طرفین درگیر در هیچ یک از دو پیکره استفاده نشده بود.

جدول (۷) نتیجه آزمون کای دو بین داده‌های دو پیکره را نشان می‌دهد. بر اساس این نتایج، تفاوت معنی‌داری بین استفاده از راهبردهای مدیریت تعارض میان کاربران دو گروه وجود دارد. به بیان دیگر، نسبت استفاده از راهبردها در پیکره فارسی به طور معنی‌داری از پیکره انگلیسی بیشتر بوده است.

۱۶) شما هم برید آبروی همه همجنس‌گراهای بیچاره رو بردید اخه این چ وضعشه خدانگهدارتون برید بگید من کم آوردم و جوابام اشتباهه شماهم آقای خوبی هستید اصن براتون مهم نباشه ما کی هستیم توهینم نکنید من اصلاً کم آوردم نقص اعتبارم بهتر از نقص اعتقادمه. ۱۷) بی‌احترامی کردن به من راحت‌ترین کاره و باشه تو درست میگی. من میرم.

مجموع راهبردها

جدول (۶) کل راهبردهایی را که در نظرات پست‌های اینستاگرام در پیکره های انگلیسی و فارسی استفاده شده است نشان می‌دهد. از مجموع ۳۸۴۹ راهبرد، ۲۶۰۷ راهبرد در پیکره فارسی و ۱۲۴۲ راهبرد در پیکره انگلیسی استفاده شده است.

جدول ۶. توزیع فراوانی راهبردها در دو پیکره فارسی و انگلیسی

راهبردها	فارسی		انگلیسی	
	F	%	f	%
تدافعی/تعارضی	۱۹۸۷	۷۶,۲	۱۰۳۲	۸۳,۱
مخالفت کردن	۳۳	۱,۳	۶۰	۴,۸
مخالفت نکردن	۵۵۱	۲۱,۱	۱۴۵	۱۱,۷
پاسخ‌ندادن (صرف‌نظر کردن)	۳۶	۱,۴	۵	۰,۴
جمع کل	۲۶۰۷	۱۰۰	۱۲۴۲	۱۰۰

جدول ۷. نتیجه آزمون کای دو برای کل نظرها

کل نظرها	فارسی		انگلیسی		کای دو	سطح معنادار
	F	%	f	%		
۲۶۰۷	۶۷,۷	۳۲,۳	۱۲۴۲	۳۸,۴۹	۴۸۴,۰۸۰	۰<۰۰۱

بیشترین فراوانی است، تأییدکننده نظر هاچی (۲۰۰۱) است که در اصل هر اقدام یا کنشی «قابل بحث» است و ممکن است با آن مخالفت شود. به عبارت دیگر، استفاده از راهبرد تدافعی/تعارضی بیانگر این است که سایر کاربران، نظرات پست شده در اینستاگرام را مغایر با نظر خود تفسیر می‌کنند و به شیوه‌های مختلف مخالفت خود را ابراز می‌دارند. این یافته‌ها با پژوهش‌های پیشین در حوزه بی‌ادبی که نشان می‌دهد شرکت‌کنندگان در گفتگوهای چندجانبه از یک رفتار/کنش تعبیرات متفاوتی دارند که عمدتاً به ایدئولوژی و هویت افراد بازمی‌گردد (بلیویچ، بوفرانس و لورنزدوس^۲، ۲۰۱۰) همسو است.

بحث و نتیجه‌گیری

در پاسخ به پرسش تحقیق، یافته‌ها نشان می‌دهند که راهبردهای تدافعی/تعارضی، مخالفت نکردن (پذیرش احتمالی)، سازش و صرف‌نظر کردن به ترتیب بیشترین فراوانی را در دو پیکره داشته‌اند. نتایج نشان دادند زمانی که کاربران نظرات مخالف علیه خود دریافت می‌کنند تمایل زیادی برای پاسخ به آنها جهت دفاع از عقاید خود دارند. زمانی که کاربران از راهبرد تدافعی/تعارضی در هر دو پیکره استفاده می‌کنند بدین معنا است که آنها به نوعی احساس تهدید وجهه یا هویت خود را دارند و بدین سبب سعی دارند آن را حفظ کنند. از آنجاکه این راهبرد نسبت به دیگر راهبردها در پاسخ به پست اینستاگرام دارای

1. Hutchby
2. Lorenzo-Dus

از آنجاکه شیوه مدیریت تعارض وابسته به ماهیت عللی است که بدان منجر می‌شود (مادالینا، ۲۰۱۶)، پژوهش‌های آینده می‌تواند به بررسی مدیریت تعارض در دیگر مباحث اجتماعی یا سیاسی در محیط‌های متفاوت، همچون تویتر، فیس‌بوک یا یوتیوب، به صورت مطالعه میان‌فرهنگی بپردازد، مانند مقایسه فارسی‌زبانان با غیر فارسی‌زبانان، یا میان اقوام مختلف ایرانی، یا در گروه‌های اجتماعی خانوادگی که به صورت کانال در شبکه‌های اجتماعی تشکیل می‌گردد. همچنین، مدیریت تعارض می‌تواند در قالب سنتی تعامل‌های روبه‌رو در موقعیت‌هایی نظیر جلسات پرسش و پاسخ، یا مناظره‌های سیاسی و غیره انجام پذیرد. علاوه بر این، راهبردهای مدیریت تعارض می‌تواند در پژوهش‌های درون‌فرهنگی در خانواده، میان دوستان یا همسالان، با فروشندگان/خریداران بررسی شود. نتایج این یافته‌ها می‌تواند به دانش ما در مورد تفاوت راهبردهای افراد درگیر در تعارض در محیط‌های مختلف با توجه به بافت، زبان و فرهنگ افراد درگیر در تعامل اضافه کند.

مانند سایر پژوهش‌ها، انجام این مطالعه محدودیت‌هایی نیز در برداشت، صحبت و به اشتراک گذاشتن عقیده در مورد اقلیت‌های جنسی و جامعه دگرباشان جنسی به دلیل اعتقادات مذهبی/فرهنگی در ایران پذیرفته نیست، بنابراین یکی از محدودیت‌های انجام این مطالعه عدم وجود تعداد زیادی صفحات و پست‌های مرتبط با دگرباشان جنسی به زبان فارسی برای بررسی نظرات متعدد و متفاوت بوده است. اگرچه ده‌ها هزار پست با هشتگ دگرباشان جنسی و مباحث مربوط به آن یافت شده است، اما بخش عمده‌ای از آنها هیچ اظهار نظر مناسبی ندارند، چه رسد به اظهار نظرهای متناقض درباره این موضوع.

با توجه به اهمیت هویت اجتماعی، بیشتر تعارض‌های به وجود آمده میان کاربران با مرتبط دانستن یا ندانستن خود با یکی از دو هویت اجتماعی همراه بود: حامیان و مخالفان همجنس‌گرایی. یافته‌ها نشان می‌دهد در حالی که راهبرد تدافعی/تعارضی در پیکره فارسی بطور معنی‌داری از پیکره انگلیسی بیشتر است، راهبرد سازش در پیکره انگلیسی به طور معنی‌داری بیش از پیکره فارسی است. از دلایل افزونی این راهبرد، ممکن است پذیرش نسبی همجنس‌گرایی در فرهنگ غرب و تشویق به پذیرش تفاوت‌های ایدئولوژیک میان افراد باشد. از سوی دیگر، راهبرد پاسخ‌ندادن و صرف‌نظر کردن نیز در پیکره فارسی به طور معنی‌داری از پیکره انگلیسی بیشتر است، که می‌تواند نشان‌دهنده عدم علاقه کاربران فارسی زبان در به درازا کشاندن سخن درباره این موضوع به سبب عدم پذیرش آن در فرهنگ بومی باشد. برخی از نظرات حاوی حمله به یک کاربر خاص بودند، که به گفته بوفرانس و بلیویچ (۲۰۱۴)، این جملات در معنای واقعی شخصی نیستند. به یک کاربر به دلیل عضویت در یک گروه اجتماعی حمله می‌شود؛ وضعیتی که به دلیل هویت‌های مشترک اجتماعی، ممکن است یک شاهد (کسی که پست اصلی را بارگزاری نکرده است) را به گیرنده این حمله تبدیل کند.

نتایج کای دو نشان می‌دهد که راهبردهای فارسی به‌طور معنی‌داری بیش از راهبردهای انگلیسی است که ممکن است به دلیل تفاوت‌های فرهنگی و مذهبی باشد. صحبت در مورد برخی مباحث مانند گروه «رنگین کمان» به عنوان یک تابوی فرهنگی در نظر گرفته می‌شود، بنابراین به اشتراک گذاشتن نظر درباره این موضوعات در کشوری مانند ایران قابل قبول نیست. از همین رو، براساس نتایج این مطالعه، اختلافات فرهنگی منجر به استفاده از راهبردهای متفاوت می‌شود.

منابع

یعقوبی، علی (۱۳۹۳). مطالعه کیفی تعارض ارزشی بین نهادهای اجتماعی خانه و مدرسه (مورد مطالعه: دانش‌آموزان استان گیلان). فصلنامه جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی، دوره ۲، شماره ۱، ۱۶۷-۱۹۹.

درگاهی، حسین، سید محمدحادی موسوی، سمانه عراقیه فراهانی و گلسا شهام (۱۳۸۷). مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره ۲، شماره ۱ و ۲، ۶۳-۷۲.

Androutsopoulos, J. (2006). Introduction: Sociolinguistics and computer-mediated communication. *Journal of Sociolinguistics*, 10(4), 419-438.
Bekar, M., & Christiansen, S. (2018).

Computer-mediated communication (CMC). In J. I. Lontas (Ed.). *The TESOL encyclopedia of English language teaching* (pp. 1-6). John Wiley & Sons. Retrieved from May, 2020, from

- <https://doi.org/10.1002/9781118784235.e-elt0816>
- Benitez, M. , Medina, F. J. , & Munduate, L. (2018). Buffering relationship conflict consequences in teams working in real organizations. *International Journal of Conflict Management*, 29(2), 279-297.
- Bhappu, A. D., Meader, D. K., Erwin, C. R., & Crews, J. M. (2000). *For better or worse? Demographic diversity and computer-mediated communication in decision- making teams*. Paper presented at the 60th annual meeting of the Academy of Management, Toronto, Canada.
- Biria, R., & Momenzadeh, M. (2015). The efficacy of CMC versus traditional approaches to teaching translation to Iranian Junior Translation and Civil Engineering students. *Theory and Practice in Language Studies*, 5(12), 2528-2538,
- Blitvich, G. P., & Bou-Franch, P. (2019). Introduction to analyzing digital discourse: New insights and future directions. In P. Bou-Franch, & P. Garcés-Conejos Blitvich (Eds.) *Analyzing digital discourse: New insights and future directions* (pp. 3-22). Cham, Switzerland: Palgrave Macmillan.
- Blitvich, G. P., Bou-Franch, P., & Lorenzo-Dus, N. (2010). A genre-approach to impoliteness 1 in a Spanish television talk show: evidence from corpus-based analysis, questionnaires and focus groups. *Intercultural Pragmatics*, 7(4), 689-723.
- Bou-Franch, P., & Blitvich, P. G. C. (2014). Conflict management in massive polylogues: A case study from YouTube. *Journal of Pragmatics*, 73, 19-36.
- Bousfield, D. (2007). Impoliteness, preference organization and conductivity. *Multilingua*, 26(1-2), 1-33.
- Crystal, D. (2001). *Language and the Internet*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Culpeper, J., Bousfield, D., & Wichmann, A. (2003). Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects. *Journal of pragmatics*, 35(10-11), 1545-1579.
- Deutsch, M. (1969). Conflicts: Productive and destructive. *Journal of Social Issues*, 25(1), 7-41.
- Ean, L. C. (2010). Face-to-face versus Computer-mediated communication: Exploring employees' preference of effective employee communication channel. *International Journal for the advancement of Science and Arts*, 1(2), 38-48.
- Falkner, R. (2008). *Business power and conflict in international environmental politics*. New York: Palgrave Macmillan
- Gaudine, A. P., & Beaton, M.R. (2002). Employed to go against one's values: nurse managers' accounts of ethical conflict with their organizations. *Canadian Journal of Nursing Research*, 34(2), 17-34.
- Herring, S.C. (2004). Computer-mediated discourse analysis: An approach to researching online communities. In S. A., Barab, R. Kling & J. H. Gray (Eds.). *Designing for virtual communities in the service of learning* (pp. 338-376). New York: Cambridge University Press.
- Herring, S., & Androutsopoulos, J. (2015). Computer-mediated discourse. In D. Tannen, H. E. Hamilton, & D. Schiffrin (Eds.). *The handbook of discourse analysis* (pp. 127-151). Oxford, U.K.: Blackwell Publishers.
- Hobman, E.V., Bordia, P., Irmer, B., & Chang, A. (2002). The expression of conflict in computer-mediated and Face-to-face groups. *Small Group Research*, 33(4), 435-465.
- Hutchby, I. (2001). 'Oh', irony and sequential ambiguity in arguments. *Discourse and Society*, 12(2), 123-141.
- Jay, T. (1992). *Cursing in America: A psycholinguistic study of dirty language in the courts, in the movies, in the schoolyards and on the streets*. Philadelphia & Amsterdam: John Benjamins.
- Kramer, A. D. I., Guillory, J. E., & Hancock, J. T. (2014). Experimental evidence of massive scale emotional contagion through social networks. *Proceedings of National Academy of*

- Sciences*, 111(24), 8788-8790
- Kriesberg, A. (2014). Increasing access in 140 characters or less: or, what are archival institutions doing on twitter?. *The American Archivist*, 77(2), 534-557
- Madalina, O. (2016). Conflict management, a new challenge. *Prcoedia Economics & Finance*, 39, 807-814.
- Perry, M. (2010). *Face to face versus Computer-mediated communication: Couples satisfaction and experience across conditions*. Master's Theses, University of Kentucky.
- Rahim, M. A. (2001). *Managing conflict in organizations*. London: Quorum Books
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R., & Roy, C. S. (2015). *Communication between cultures*. Toronto, ON: Nelson Education.
- Straus, S. G. (1997). Technology, group processes, and group outcomes: Testing the connections in computer-mediated and face-to-face groups. *Human Computer Interaction*, 12, 227-266.
- 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). New York: Cambridge University Press.