

نمود خود در زندگی روزمره

نمود خود در زندگی روزمره

اروینگ گافمن

ترجمه‌ی مسعود کیانیور



The Presentation of Self in Everyday Life

Erving Goffman

نمود خود در زندگی روزمره

اروینگ گافمن

ترجمه‌ی مسعود گایبور

ویرایش: تحریریه‌ی نشرمرکز

حروفچینی: نمونه‌خوانی، صفحه‌آرایی: بخش تولید نشرمرکز

طرح جلد: سید زائکامی

چاپ اول ۱۳۹۱، شماره‌ی نشر ۱۰۷۷

چاپ هفتم ۱۴۰۰، نسخه

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۱۳-۸۷-۷

نشرمرکز: تهران، خیابان دکتر لاطمی، روبه‌روی هتل لاله، خیابان باباطاهر، شماره‌ی ۸

تلفن: ۳-۴۶۲-۸۸۷۰۰ لاکس: ۸۸۶۵۱۶۹

www.nashreemarkaz.com

Email: info@nashr-e-markaz.com



nashreemarkaz

همه‌ی حقوق چاپ و نشر این ترجمه برای نشرمرکز محفوظ است.

تکثیر، انتشار و بازنویسی این اثر یا قسمتی از آن به هر شیوه از جمله فتوکپی، کتاب الکترونیکی (e-book)، کتاب صوتی (Audio book) و ضبط و ذخیره در سیستم‌های پازایی و بخش بدون دريافت مجوز قبلی و کتبی از ناشر ممنوع است.

این اثر تحت حمایت قانون حمایت از حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان ایران، قرار دارد.

● سرشناسه گافمن: اروینگ، ۱۹۲۲-۱۹۸۲ م. ● عنوان و نام پندآور خود در زندگی روزمره، اروینگ گافمن، ترجمه‌ی

مسعود گایبور ● مشخصات ظاهری شش: ۲۹۰ ص. ● یادداشت عنوان اصلی، ille Presentation of Self in Everyday Life

شایه ● موضوع معرفی خود، نقش اجتماعی، شناسایی افزوده گایبور، مسعود، ۱۳۶۰ - ● مترجم ● روبه‌دینی کنگره ۱۳۹۱

ک ۶۶ م ۵ / ۶۹۷ HF ● روبه‌دینی دیوبی لا ۱۵۸ / ۲ ● شماره کتابشناسی ملی: ۲۸۵۷۳۰

فهرست

۱	یادداشت مترجم
۷	پیش گفتار
۱۱	مقدمه
۳۷	یادداشت‌های مقدمه
۲۹	فصل اول — اجراها
۳۹	اعتقاد به نقشی که انسان بازی می‌کند
۳۳	نما
۴۲	تحقق نمایشی
۴۶	ایده‌آل‌سازی
۶۲	حفظ کنترل نمایشی
۶۹	نمایش دروغین
۷۷	رازآمیزی
۸۱	واقعیت و تدبیر
۸۷	یادداشت‌های فصل اول
۹۳	فصل دوم — تیم‌ها
۱۲۰	یادداشت‌های فصل دوم

۱۲۳	فصل سوم — مناطق و رفتار در هر منطقه
۱۵۸	یادداشت‌های فصل سوم
۱۶۱	فصل چهارم — نقش‌های ناهمخوان
۱۸۸	یادداشت‌های فصل چهارم
۱۹۱	فصل پنجم — ارتباط خارج از شخصیت
۱۹۴	نحوه‌ی برخورد با افراد غایب
۱۹۹	گفت‌وگو راجع به صحنه
۲۰۰	تبتانی تیمی
۲۱۴	کش‌های هم‌دیف‌کننده
۲۳۱	یادداشت‌های فصل پنجم
۲۳۵	فصل ششم — تکنیک‌های مدیریت تأثیرگذاری
۲۴۰	اعمال و ویژگی‌های تناقصی
۲۵۶	اعمال حفاظتی
۲۶۱	ملاحظه‌کاری در واکنش به ملاحظه‌کاری
۲۶۵	یادداشت‌های فصل ششم
۲۶۷	فصل هفتم — نتیجه‌گیری
۲۶۷	چارچوب
۲۶۸	زمینه‌ی تحلیلی
۲۷۱	شخصیت - کش متقابل - جامعه
۲۷۳	مقایسه‌های مورد استفاده در این مطالعه
۲۷۸	نقش نمود انتقال بر داشت‌های مربوط به خود است
۲۸۱	نمایش و خود
۲۸۵	یادداشت‌های فصل هفتم
۲۸۶	نمایه

یادداشت مترجم

کتاب نمود خود در زندگی روزمره^۱ بدون شک معروف‌ترین اثر اروینگ گافمن است که در آن زندگی اجتماعی از بعدی نمایشی تحلیل می‌شود. گافمن به زندگی اجتماعی همچون صحنه‌ی تئاتری می‌نگرد که کنشگران انسانی برای نمایش نقش‌ها و شخصیت‌های مختلف روی صحنه‌ی آن می‌آیند. چنین نگاهی به زندگی اجتماعی ریشه در اندیشه‌ی ژان پل سارتر، فیلسوف و نویسنده‌ی قرن بیست فرانسه، دارد که با شعار معروف «وجود بر ماهیت مقدم است»^۲ یکی از فلسفه‌های معاصر اصالت وجود را پایه‌گذاری کرد. وجود در مکتب اگزیستانسیالیسم مجموعه‌ای از تجارب است که از طریق آنها فرد خود را تجربه و ادراک می‌کند؛ به عبارت دیگر، انسان تجربه می‌کند، پس وجود دارد، نه برعکس. در اینجا منظور از تجربه کنش کردن است. به عبارت دیگر، کنش کردن به مثابه بودن یا کنش به شیوه‌ای خاص، به معنای یک فرد خاص بودن. با تأییدپذیری از این دیدگاه است که گافمن به بررسی «نمود خود در زندگی روزمره» می‌پردازد و چگونگی به روی صحنه بردن «خود» در تعاملات روزمره را تحلیل می‌کند. برای گافمن، «خود... موجود زنده‌ای با مکانی خاص نیست که

* در کتاب حاضر گافمن همیشه مثال‌های متعددی از زندگی روزمره و مواجهاات اجتماعی مطرح می‌کند که غالباً مختص جامعه‌ی غربی هستند و لزوماً با فرهنگ کشور ما تطابق ندارند.

1. existence precedes essence

2. self

سرنوشت نهایی‌اش متولد شدن، به بلوغ رسیدن و مردن باشد؛ بلکه یک تأثیر نمایشی است که به شکلی مبهم از یک صحنه‌ی اجرا منتج می‌گردد» (۱).

در مقایسه با دیگر جامعه‌شناسان نظریه‌ی کنش متقابل نمادین، گافمن کنش را به شیوه‌ای متفاوت تعریف می‌کند. برای او کنش عبارت است از «اعمال مخاطره‌آمیزی که در ذات خود سرنوشت‌ساز و دارای پیامدند» (۲). بنابراین یکی از مهمترین ادعاهای گافمن، ادعایی که با انتقاد دیگر نظریه‌پردازان کنش متقابل نمادین مواجه شده (۳)، این است که در نمایش خود، انسان‌ها بیش از هر چیز، حتی خود نمایش، نگران این‌اند که نمایش‌شان چگونه ادراک می‌شود و این ادراک چه تبعاتی برای شخصیت آنها در پی دارد. در واقع آگاهی از اینکه فرد را، در کنش متقابل چهره به چهره، دیگران چگونه ارزیابی می‌کنند نگرانی عمده‌ای برای فرد در مدیریت «خود» در بر دارد. «خود» محصول چیزی در زندگی اجتماعی است که گافمن آن را «اجرا»^۱ می‌نامد، اما تبعات یک اجرای خاص برای شخصیت فراتر از کنترل فردی می‌رود که اجرا را ارایه می‌دهد - کسی که گافمن او را «مجری»^۲ می‌نامد. در این میان، گافمن به طور خاص به بررسی شرایطی علاقه‌مند است که اجرای ارایه شده با مشکل مواجه می‌شود؛ مثل وقتی که فرد سرنوختی از آنچه باید در یک مواجهه انتظار داشته باشد در اختیار ندارد؛ یا وقتی که ادعای وی در خصوص ارایه‌ی یک خود خاص را موقعیت یا دیگر کنشگران زیر سؤال می‌برند. به نظر گافمن، در خلال کنش متقابل، هر فردی در صدد است که شواهد حداقلی را مبنی بر داشتن یک شخصیت قوی به دیگران نشان دهد، و این تنها به قیمت لطمه خوردن به شخصیت دیگر افراد حاضر در آن موقعیت میسر می‌گردد. بنابراین یک «مسابقه‌ی شخصیت» شکل می‌گیرد، نوع خاصی از «بازی اخلاقی» (۴). بر این اساس، گافمن نتیجه می‌گیرد که در کنش متقابل به سود فرد است که برداشت ایجاد شده از خود در ذهن دیگران را مدیریت کند. فرد انگیزه‌های زیادی برای «دستکاری» این برداشت دارد و در موارد زیادی این کار را می‌کند.

در تأکید بر اهمیت برداشت‌های ایجاد شده، گافمن تا آنجا پیش می‌رود که

ادعا می‌کند انسان به عنوان مجری در حقیقت یک «سوداگر اخلاقیات»^۱ است، کسی که از به بازی گرفتن اخلاقیات برای ایجاد برداشت‌های مطلوب از خود ابایی ندارد. البته این اظهارنظر گافمن را با انتقادات تندی مواجه ساخت و جامعه‌شناسانی مثل گلدنر او را نظریه‌پرداز غیرمسئول، ماکیارل‌مآب، و یک کافکای جامعه‌شناس نامیدند.^۵

خود گلدنر با مطالعه‌ی تغییرات اجتماعی آمریکا در قرن بیستم نشان داد که همزمان با رشد صنعتی‌گرایی و افزایش رفاه مادی در جامعه‌ی آمریکا، طبقه‌ی متوسط جدید فضایی قایمی مبتنی بر پراگماتیسم آمریکایی را رها کرد و به یک طبقه‌ی جدید بورژوا تبدیل شد. بر این اساس، اقتصاد آمریکا از یک اقتصاد اساساً وابسته به کشاورزی و شهرهای کوچک، که نخبگانی مرد، سفید، و پرورستان آن را اداره می‌کردند، به یک جامعه‌ی چند نژادی، مهاجرپذیر، مصرف‌گرا، صنعتی، و شهری تغییر یافت.^۶ طبق نظر گلدنر، یک پیامد این تغییرات تشدید تنش میان اخلاقیات^۲ و سودمندی^۳ بود. کاری که گافمن می‌کند در واقع دست گذاشتن روی این تنش و ارایه‌ی یک فلسفه‌ی جدید و معکوس از فایده‌گرایی^۴ است، فلسفه‌ای که در آن پاداش‌ها را نه به سهم فرد در تولید، بلکه به سهم وی در مبادله می‌دهند. بنابراین نباید متعجب شد که گافمن مردان و زنان مدرن طبقه‌ی متوسط آمریکا را همچون «شیاطین کوچک حقه‌باز و مستأصلی می‌بیند که در سازمان‌های بوروکراتیک گرفتار شده‌اند و قدرت یا نفوذی برای ایجاد تغییر در زندگی خود ندارند».^۷ گلدنر ضمن متهم کردن گافمن به تقلیل زندگی اجتماعی در حد ظاهر و قیافه می‌گوید از تصویری از جامعه‌ی مدرن آمریکا ترسیم می‌کند که در آن فرد چیزی بیش از یک «سوداگر بی‌اخلاق اخلاقیات»، یک «بازیگر عقلانی بی‌روح»، یک «دستکاری‌کننده‌ی برداشت‌ها» و امثالهم نیست؛ کسی که، در یک کلام، کارش فروختن اخلاقیات در ازای فرصت طلبی است. گلدنر به عنوان یکی از تندترین منتقدان گافمن حتی از این هم جلوتر می‌رود و مدعی می‌شود اگر آدم کار گافمن را با دقت بخواند، مشخص

1. merchant of morality

2. morality

3. utility

4. utilitarianism

می‌شود که او در واقع به خوانندگان خود می‌گوید چگونه فرصت طلبان باهوشی باشند، چگونه از تکنیک‌های مختلف برای تأثیرگذاری در دیگران استفاده کنند، و چگونه شخصیت‌های چندانگانی را در مواجهات روزمره برای فریفتن دیگران نمایش دهند[۸].

پنج سال پیش که کتاب *داغ‌تنگ* را به عنوان اولین اثر اروینگ گافمن به فارسی ترجمه کردم، یک دانشجوی بی‌تجربه اما سرشار از احساسات پرشور نسبت به جامعه‌شناسی و جامعه‌شناسان غربی بودم. در مقدمه‌ی نسبتاً طولانی *داغ‌تنگ* از گافمن به عنوان یکی از «بالاترین» جامعه‌شناسان معاصر نام بردم، کسی که در عین ذکاوت مورد بی‌مهری جریان اصلی قرار گرفته و به حاشیه رانده شده است. حال که چند سالی از آن زمان می‌گذرد و فرصت زندگی و تحصیل در غرب برای صاحب این قلم فراهم شد، نگاه عمیق‌تری لازم است. شخصیت‌های علمی را نباید آنقدر تقدس بخشید که همچون اسطوره‌های تاریخی درآیند و نظراتشان را بدون چون و چرا پذیرفت. از طرف دیگر، نباید به خاطر برخی کاستی‌ها یا نقاط تاریک، دستاوردهای علمی را یکسره رد کرد. شاید قضاوت اخلاقی با دستاورد علمی در یک ردیف قرار نگیرد. هرچند به عنوان یک شخص، اروینگ گافمن هم واجد ویژگی‌های مثبت است و هم ویژگی‌های منفی، اما به عنوان یک جامعه‌شناس، باریک‌بین، یک تحلیل‌گر نکته‌سنج زندگی اجتماعی، خواندن آثارش را به تمام علاقه‌مندان جامعه‌شناسی توصیه می‌کنم. به قول شاعر گمنام ما:

ز درد نکته‌سنجی هر که آگاه است می‌داند.

که معنی در دل اول خون شود آنکه سخن گردد

پی‌نوشت‌ها:

۱. همین کتاب: ۲۸۲

2. Goffman, Erving (1967) *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*, NY: Doubleday Anchor. P. 239.

3. Blumer, Herbert (1972) "Action vs. Interaction," *Society*, 9: 50-53.

4. Goffman, Erving (1967) *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*. NY: Doubleday Anchor. p. 240.

5. Gouldner, W. Alvin (1971) *The Coming Crisis of Western Sociology*, London, Heinemann.

[گلدنر، دیوید. الوین، بحرآن جامعه‌شناسی غرب، ترجمه‌ی فریده ممتاز، شرکت سهامی

انتشار، تهران، ۱۳۸۳.]

۶. سیدمان، استیون، *کشاکش آراء در جامعه‌شناسی*، ترجمه‌ی هادی جلیلی، نشر نی، تهران، ۱۳۸۶.

7. Gouldner, W. Alvin (1971) *The Coming Crisis of Western Sociology*, London, Heinemann, pp. 379-390.

8. *Ibid.*

پیش‌گفتار

این گزارش شبیه کتاب راهنمایی است که هدفش تشریح دیدگاهی جامعه‌شناختی برای مطالعه‌ی زندگی اجتماعی است، به ویژه گونه‌ای از زندگی اجتماعی که در محدوده‌ی مادی یک ساختمان یا مکانی مشخص سازمان می‌یابد. در این راستا، مجموعه‌ای از ویژگی‌ها را توضیح خواهیم داد که مشترکاً چارچوبی را برای مطالعه‌ی هر گونه سازمان اجتماعی مشخص خواه خانگی، صنعتی، یا تجاری، تشکیل می‌دهند.

دیدگاه این کتاب مبتنی بر اجرای تئاتری^۱ است؛ اصول مورد استفاده نیز اصول نمایشی^۲ است. من به دنبال بررسی شیوه‌ای هستم که فرد، در موقعیت‌های معمول کاری، خود و فعالیتش را به دیگران نمایش می‌دهد، شیوه‌هایی که تلاش می‌کند برداشت دیگران از خودش را هدایت و کنترل کند، و نوع کارهایی که ممکن است جین اجرا مقابل دیگران انجام بدهد یا ندهد. در کاربرد این مدل تلاش می‌کنم از کاستی‌های آشکار آن به سادگی عبور نکنم. برای مثال، صحنه چیزهایی را نمایش می‌دهد که ساختگی‌اند؛ اما زندگی چیزهایی را نمایش می‌دهد که واقعی‌اند و بعضی مواقع به خوبی تمرین نشده‌اند. مهم‌تر از این، بازیگر روی صحنه خود را در قالب یک شخصیت به شخصیت‌های دیگری که دیگر بازیگران اجرا می‌کنند نمایش می‌دهد. تماشاگران طرف سوم این کنش متقابل را تشکیل می‌دهند — طرفی که هرچند خیلی مهم است، اما اگر نمایش

صحنه واقعی بود وجود نمی داشت. در زندگی واقعی، این سه دسته به دو گروه تقبیل می یابند؛ نقشی که یک نفر بازی می کند به نقش هایی که دیگر حاضران بازی می کنند متصل می شود و در عین حال این دیگران تماشاگران را هم تشکیل می دهند. کاستی های دیگر را در ادامه خواهم گفت.

مطالب توضیحی به کار رفته در این مطالعه جایگاه یکدستی ندارند: برخی برگرفته از تحقیقات فاخرند، جایی که می توان قواعدی را که با اطمینان به ثبوت رسیده اند به خوبی تعمیم داد؛ برخی برگرفته از خاطرات خودمانی افراد خودنما و خودشیفته اند، و بسیاری دیگر که بین این دو سر طیف قرار می گیرند. افزون بر این، مکرراً از تحقیق خودم نیز که در یکی از اجتماعات کوچک کشاورزی (زراعت بخور و نمیر) در جزیره ی شتلند^۱ صورت گرفت استفاده می کنم^۲. این توجیه استفاده از این روش (توجهی که برای روش زمین^۳ هم کاربرد دارد) این است که من مثال های مختلف را در چارچوبی منسجم قرار داده ام تا ضمن ترکیب آنها با تجارب خود خواننده بتوان به ابزاری قابل سنجش در مطالعات موردی راجع به زندگی اجتماعی نهادینه رسید.

چارچوب مذکور در مراحل منطقی ارایه می شود. مقدمه لاجرم نظری است و می توان آن را ندیده گرفت.



1. Erving Goffman, "Communication Conduct in an Island Community" (unpublished Ph. D. dissertation.)

۱. Shetland در شمال اسکاتلند.

نقاب‌ها نمودهای منجمد و بازتاب‌های تحسین‌برانگیز احساسات ما هستند که در آن واحد هم وفادارند، هم تودار، و هم اغراق‌آمیز. چیزهای زنده در تماس با هوا به یک پوسته‌ی محافظ نیاز دارند، و اینکه پوسته‌ی محافظ قلب نیست چیزی از ارزش آن کم نمی‌کند؛ اما گویا برخی فیلسوفان از تصورات به خاطر اینکه شیء نیستند و از کلمات به خاطر اینکه احساسات نیستند عصبانی‌اند. تصورات و کلمات مثل پوسته‌اند، به همان اندازه اجزای لاینفکی از طبیعت به شمار می‌آیند که آن مغزهایی که می‌پوشانند، منتها بهتر به چشم می‌آیند و راحت‌تر در معرض مشاهده قرار می‌گیرند. من نمی‌گویم مغز به خاطر ظاهر وجود دارد، یا صورت به خاطر نقاب، یا احساس به خاطر شعر و هنر. هیچ چیزی در طبیعت به خاطر چیز دیگری به وجود نمی‌آید. تمام این مراحل و محصولات به شکلی مساوی در چرخه‌ی وجود درگیرند...

جورج سانتایانا^۱

1. George Santayana, *Soliloquies in England and Later Soliloquies* (New York: Scribner's, 1922), pp. 131-132.

مقدمه

وقتی کسی در مقابل دیگران حاضر می‌شود، آنها معمولاً شروع می‌کنند به جمع‌آوری اطلاعات در مورد او یا اطلاعاتی را که از قبل در موردش دارند فعال می‌کنند. آنها به پایگاه اقتصادی-اجتماعی عمومی وی، تعبیر او از خود، رویکردش به آنها، صلاحیت اجتماعی‌اش، قابلیت اعتمادش و چیزهایی از این دست علاقه‌مند خواهند شد. هرچند که به نظر می‌رسد برخی از این اطلاعات تقریباً خود به عنوان هدف جستجو می‌شوند، اما معمولاً دلیلی کاملاً عملی برای مطالبه‌ی آنها وجود دارد. اطلاعات در مورد فرد به تعریف موقعیت کمک می‌کند، دیگران را قادر می‌سازد که از قبل بدانند او از آنها چه انتظاری دارد و آنها نیز می‌توانند چه انتظاری از او داشته باشند. با تجهیز در این شیوه‌ها، دیگران متوجه می‌شوند بهترین عملکرد برای کسب یک واکنش مطلوب از او چیست.

برای افراد حاضر، بسیاری منابع اطلاعاتی و حامل‌ها (یا حامل‌های نشانه‌ای) برای انتقال این اطلاعات در دسترس است. اگر حضار با فرد آشنا نباشند، می‌توانند از رفتار و ظاهر وی علایم و قرائنی استخراج کنند که اجازه دهد تجارب گذشته‌شان را در مورد افرادی که شباهت کلی به او دارند در مورد او هم به کار برند یا، از این مهم‌تر، تفکرات کلیشه‌ای آزمون نشده‌ای در مورد وی به کار برند. آنها همچنین می‌توانند با اتکا به تجارب گذشته‌ی خود فرض کنند که در یک محیط اجتماعی خاص صرفاً نوع خاصی از افراد یافت می‌شوند. آنها

می‌توانند به آنچه فرد در مورد خودش می‌گوید یا مدارک مستندی که ارایه می‌دهد اتکا کنند تا به قضاوت در مورد اینکه او چه چیز یا چه کسی است بپردازند. اگر قبل از شروع کنش، فرد از طریق تجربه‌ی مستقیم برای حضار شناخته شده باشد یا حضار در مورد وی چیزهایی شنیده باشند، می‌توانند به مفروضاتی از قبیل تداوم و عمومیت داشتن خصایص روانشناختی انسان، به عنوان ابزاری برای پیش‌بینی رفتار فعلی و آینده‌ی وی، اتکا کنند.

در عین حال، وقتی کسی در حضور بلافصل دیگران قرار می‌گیرد، ممکن است وقایعی رخ دهد که دیگران را مستقیماً به اطلاعات قطعی مورد نیاز برای جهت‌دهی صحیح رفتارشان مجبور سازد. بسیاری از حقایق مهم یا فراگیرتر از زمان و مکان کنش متقابل هستند یا در دل آن پنهان می‌شوند. برای مثال، رویکردها، عقاید و احساسات «درست» یا «حقیقی» فرد را تنها به شکلی غیرمستقیم می‌توان از گفته‌هایش یا از آنچه تحت عنوان «رفتار بارز غیرارادی»^۱ بروز می‌یابد استنباط کرد. به همین شکل، اگر کسی به دیگران محصول یا خدمتی عرضه کند، آنها اغلب درمی‌یابند که در خلال کنش متقابل، زمان و مکان بلافصلی برای بررسی ادعاهای وی و جمع‌آوری مستندات لازم وجود ندارد. بنابراین مجبور می‌شوند برخی از امور را به عنوان نشانه‌های عرفی یا طبیعی چیزی که مستقیماً در دسترس حواس انسان نیست بپذیرند. به گفته‌ی ایشهایزر^۲، فرد باید طوری عمل کند که دانسته یا ندانسته خود را *ابراز*^۳ کند و دیگران نیز باید به نوبه‌ی خود به نوعی از وی *مناظر*^۴ شوند^۵.

این قدرت ابراز وجود (و بنابراین ظرفیت انسان در تأثیرگذاری) دربردارنده‌ی دو گونه‌ی اساساً متفاوت فعالیت نشانه‌ای است: نمودی که فرد ارایه می‌دهد.^۶ و نمودی که از وی صادر می‌شود.^۷ اولی شامل نمادهای کلامی یا معادلهای آنهاست که فرد آگاهانه و صرفاً به قصد انتقال معانی مشخصی که هم خودش و هم دیگران به آن نمادها نسبت می‌دهند، به کار می‌برد. این

1. involuntary expressive behavior

2. lehrteiser

3. express

4. impress

5. give

6. give off

همان ارتباط در معنای سستی و محدود است. دومی شامل دامنه‌ی وسیعی از کنش‌ها است که دیگران می‌توانند آنها را نشانه‌های خاص فرد کنشگر تلقی کنند، با این تصور که یک کنش به دلایلی غیر از اطلاعاتی که از این طریق منتقل می‌شود اجرا شده است. همان طور که خواهیم دید، این تمایز صرفاً اعتباری اولیه دارد. البته فرد می‌تواند تعمداً اطلاعات نادرستی را از طریق هر دوی این روش‌های ارتباطی منتقل کند که در این صورت استفاده از روش اول مستلزم فریب‌کاری^۲ است و استفاده از روش دوم مستلزم وانمودسازی^۳.

با در نظر گرفتن ارتباط در هر دو معنای محدود و وسیع آن، می‌توانیم ببینیم که وقتی کسی در حضور بلافصل دیگران است کنش‌اش ماهیت تضمینی^۳ دارد. دیگران ممکن است متوجه شوند که باید او را صرفاً بر اساس اعتماد بپذیرند، و مجبور باشند در برابر چیزی که ارزش واقعی‌اش تا وقتی وی حضور آنها را ترک نکرده آشکار نمی‌شود یک پاسخ منصفانه در حضور وی به او بدهند. (البته انسان‌ها در مرادفات خود با دنیای طبیعی هم به کرات از تضادها و استنباطی استفاده می‌کنند، اما تنها در دنیای تعاملات اجتماعی است که آدم‌های موضوع استنباط می‌توانند به شکلی هدفمند در فرایند استنباطی سهولت یا اختلال ایجاد کنند). البته اطمینان خاطر موجهی که حضار از تضادها و استنباطی خود دریاری فرد احساس می‌کنند متفاوت است و به عواملی مثل مقدار اطلاعاتی که در مورد او از قبل در اختیار دارند بستگی دارد، اما چنین اطلاعاتی هرچقدر هم کامل باشند به هیچ وجه نمی‌توانند نیاز به عمل بر اساس استنباط را کاملاً مرتفع سازند. همان طور که ویلیام توماس می‌گوید:

بسیار مهم است توجه کنیم که ما در زندگی خود، تصمیماتی که می‌گیریم، و اهدافی را که در زندگی روزانه دنبال می‌کنیم در حقیقت طبق آمار یا به شکلی علمی پیش نمی‌بریم، ما با استنباط‌هایمان زندگی می‌کنیم. فرض کنید من مهمان شما باشم. شما نمی‌دانید، یعنی نمی‌توانید به لحاظ علمی ثابت کنید، که من پول

1. deceit

2. feigning

3. promissory

یا دارایی‌های شما را نخواهم دزدید. اما استنباط می‌کنید که چنین کاری از من سر نخواهد زد و بر اساس استنباطتان مرا به عنوان مهمان می‌پذیرید[۳۷].

حالا اجازه دهید از نقطه‌نظر حضار به سمت فردی برویم که خود را در مقابل آنها نمایش می‌دهد. ممکن است او مایل باشد حضار در موردش نظر خوبی داشته باشند، یا حس کند که او در مورد آنها نظر خوبی دارد، یا حس واقعی او نسبت به خودشان را متوجه شوند، یا هیچ‌گونه برداشت واضحی به دست نیاورند. او ممکن است بخواهد نظم لازم را طوری ایجاد کند که کنش مقابل بدون هیچ مشکلی صورت پذیرد، یا برعکس، بشود دیگران را فریب داد، از شرشان خلاص شد، سردگم یا منحرفشان کرد، عصبانی یا بهشان توهین کرد. صرف‌نظر از نیت فرد و انگیزه‌ای که آن را موجب می‌شود، به سود اوست که رفتار دیگران را کنترل کند، به ویژه برخورد واکنشی آنها با خودش را[۳۸]. این کنترل تا حد زیادی از طریق تأثیرگذاری بر تعریف موقعیت، که دیگران نیز در شکل‌گیری آن نقش دارند، میسر می‌شود. فرد می‌تواند تعریف مذاکرات را با نمایش خود به شیوه‌ای که برداشت مورد نظرش را ایجاد کند متأثر سازد و حضار را به سمتی سوق دهد که رفتارشان را به شکلی ارادی مطابق با نقشه‌ی وی انجام دهند. بنابراین وقتی کسی در مقابل دیگران حاضر می‌شود، معمولاً دلایل کافی وجود دارد که کنش‌اش را طوری طراحی کند که برداشتی مطابق با منفعت شخصی خویش از خودش به دیگران منتقل کند. از آنجا که هم‌اتاقی‌های یک دختر جوان میزان محبوبیت او را از تعداد تلفن‌هایی که به او می‌شود حدس می‌زنند، نباید متعجب شد که برخی دخترها برای خود تماس تلفنی ترتیب می‌دهند. بنابراین، یافته‌ی ویلارد والر^۱ قابل پیش‌بینی است:

شاهدان زیادی گزارش داده‌اند که وقتی تلفن دختری را در خوابگاه می‌خواهد او اغلب کمی تعقل می‌کند تا نامش را چندبار صدا بزنند و دخترهای دیگر متوجه شوند تلفن او را می‌خواهد[۳۹].

از دو ارتباط مورد بحث - نمودهایی که فرد مستقیماً ارایه می‌دهد و نمودهایی که از او صادر می‌شوند - این کتاب بیشتر با نوع دوم سر و کار دارد، یعنی نوعی که تأثیری تر و زمینه‌ای تر^۱ است، نوع غیرکلامی و ظاهراً غیرعمدی، چه آگاهانه مهندسی شده باشد و چه نه. به عنوان یک نمونه از چیزی که باید در این کتاب بررسی کنیم، اجازه دهید حکایتی مفصل از یک ماجرای داستانی مربوط به یک توریست انگلیسی به نام پریدی^۲ را نقل کنم که اولین تجربه حضورش را در پلاژ یک هتل تابستانی در اسپانیا پشت سر می‌گذارد:

او در هر حالتی مراقب بود که به چشمان کسی خیره نشود. اول از همه، باید به صراحت به همراهان بالقوایش نشان می‌داد که آنها به هیچ وجه اهمیتی برای وی ندارند. بنابراین از بین آنها، از بالای سرشان، یا از ورای بدنشان به نقطه‌ی نامعلومی در فضا خیره می‌شد. ممکن بود ساحل خالی باشد. اگر اتفاقاً تویی به طرفش پرتاب می‌شد، خود را متعجب نشان می‌داد. سپس اجازه می‌داد لبخندی حاکی از مسرت چهره‌اش را کمی باز کند (پریدی مهربان). از اینکه کسان دیگری هم در ساحل بودند متعجب نشان می‌داد. آنگاه با لبخندی برای خودش، نه برای مردم، توپ را پس می‌انداخت، و سپس با بی‌قیدی به ورائنداز کردن خون‌سردانه‌ی فضا ادامه می‌داد.

اما زمان اجرای یک رژه‌ی کوچک هم فرا می‌رسید، رژه‌ی پریدی بی‌همتا با حرکت موزیانه‌ی دستان به هر کسی که دوست داشت عنوان کتابش را نگاه کند فرصت این کار را می‌داد - یک ترجمه اسپانیایی از هومر، کلاسیک اما نه وقیحانه، همچنین جهان‌وطن. سپس وسایلش را در یک محفظه‌ی تمییز ضد شن جمع می‌کرد (پریدی حساس و منظم). به آرامی برمی‌خاست و با ابهتی مثال‌زدنی به بدنش کش و قوس می‌داد (پریدی تر و فرزند و صندل‌هایش را به کناری پرت می‌کرد) (پریدی بی‌خیال).

ازدواج پریدی و دریا! در این مورد هم مناسک جورواجوری وجود داشت. اولی شامل راه رفتن بود که به دویدن و شیرجه‌ی مستقیم در آب تبدیل می‌شد و

بعد اجرای یک شنای بدون شلپ شلوپ به سوی افق. البته به سوی افق که نه واقعاً. او به شکلی کاملاً ناگهانی یکمرتبه به پشت برمی گشت و شلپ شلوپ زیادی پا زدن در آب ایجاد می کرد و بنابراین نشان می داد که اگر می خواست می توانست مسافت دورتری را هم شنا کند، و سپس بلند می شد در آب می ایستاد تا همه ببینند چه کسی این کار را کرد بود.

گزیده جایگزین ساده تر بود، نه شوک آب سرد را داشت، نه خطر ذوق زده به نظر رسیدن را. نکته این بود که در برخورد با دریا اقلیم مدیترانه و این ساحل خاص، او بسیار کارگشته به نظر برسد، طوری که این برداشت ایجاد شود که او به همان راحتی که بیرون دریا زندگی می کند داخل آن هم می تواند باشد. برای همین، با چشمانی روبرو آسمان، در حال بررسی فعل و انفعالاتِ جوئی پنهان از دید دیگران، شروع می کرد به آهسته قدم زدن کنار لبه ی آب – حتی متوجه نمی شد که انگشتان پایش خیس شده اند، خشکی و آب برای او یکی بودند! (پریدی بچه ی دریا) [۵].

در این مثال، داستان نویس می خواهد به ما نشان بدهد که پریدی بیش از حد نگران برداشت هایی است که تصور می کند از حرکات عادی بدنش برای حضار ایجاد می شود. پریدی را می توان بیش از این هم ضایع کرد: با فرض اینکه هدف او از کنش به این شکل صرفاً ایجاد یک برداشت خاص است، و این که این برداشت یک برداشت دروغین است، و اینکه حضار یا اصلاً هیچ برداشتی ندارد، یا حتی بدتر، برداشت شان این است که پریدی با ظاهر سعی می کند آنها را وادار به قبول یک برداشت خاص کند. اما نکته ی مهم برای ما این است که برداشت مورد نظر پریدی در حقیقت همان برداشتی است که دیگران در مورد کسی که بین شان قرار می گیرد درست یا غلط شکل می دهند.

قبلاً گفتیم که وقتی کسی در مقابل دیگران حاضر می شود، کنش های وی تعریفی را که دیگران از موقعیت دارند تحت تأثیر قرار می دهد. گاهی اوقات فرد به یک شبهه ی کاملاً از قبل محاسبه شده صرفاً به قصد انتقال برداشت خاصی به دیگران که احتمال ارایه ی پاسخ خاصی از جانب آنها را به دنبال دارد – پاسخی که وی خواهان آن است – عمل می کند و خود را به گونه ی خاصی ابراز می دارد.

گاهی اوقات فرد کنش خود را حساب شده جلو می‌برد اما خودش کمابیش از آن بی‌خبر است. گاهی اوقات به شکلی عمدی و آگاهانه خودش را به یک شیوه‌ی خاص نمایش می‌دهد. عمدتاً به این دلیل که عرف گروه یا پایگاه اجتماعی وی این نوع اجرا را می‌طلبد، نه به خاطر ایجاد واکنش خاصی (به جز یک پذیرش یا تأیید مبهم) که ممکن است از جانب افراد متأثر از اجرا صادر شود. گاهی اوقات، نقش فرد سنت‌هایی دارد که او را به اراییه‌ی یک نوع برداشت خاص از قبل طراحی شده سوق می‌دهد، ولی در عین حال ممکن است که او نه آگاهانه و نه ناخودآگاه به ایجاد چنین برداشتی متمایل نباشد. دیگران نیز به نوبه‌ی خود می‌توانند از تلاش‌های فرد برای انتقال یک برداشت به درستی متأثر شوند، یا برعکس، موقعیت را اشتباه بفهمند و به نتایجی برسند که نه مدنظر فرد باشد نه با واقعیت‌های موقعیت انطباق داشته باشد. در هر حال تا زمانی که دیگران طوری کنش می‌کنند که انگار فرد یک برداشت خاص را مستقل کرده است، ما می‌توانیم یک رویکرد کارکردمدار یا عمل‌گرا اتخاذ کنیم و بگوییم فرد توانسته است به شکلی «کارآمد» تعریفی از موقعیت اراییه دهد و به شکلی «کارآمد» فهمی را ایجاد کند که تحت شرایط خاصی معتبر است.

اینجا باید در مورد جنبه‌ی خاصی از واکنش دیگران توضیح داد. با آگاهی به اینکه فرد احتمالاً خود را به شیوه‌ای که برایش متفعت دارد نمایش می‌دهد، دیگران می‌توانند آنچه را که می‌بینند به دو بخش تقسیم کنند: بخشی که فرد قادر است با سهولت نسبی آن را دلخواهی دستکاری کند، یعنی ادعاهای کلامی وی؛ و بخشی که به نظر می‌رسد فرد در موردش نگرانی یا کنترل ناچیزی دارد، یعنی همان نمودهایی که از او صادر می‌شوند. بنابراین دیگران می‌توانند از جنبه‌های غیرقابل مدیریت رفتار بارز فرد استفاده کنند تا اعتبار آنچه را که از طریق جنبه‌های قابل مدیریت مستقل می‌شود ارزیابی کنند. اینجا می‌توان یک عدم تقارن بنیادین را در فرایند ارتباط مشاهده کرد. از قرار معلوم، فرد می‌تواند از تنها یک جریان ارتباطی، شاهدان این جریان، و یک نفر دیگر آگاهی داشته باشد. برای مثال، در جزیره‌ی شتلند، هنگام پذیرایی از یک مهمان انگلیسی با غذای محلی، زن کشاورز با لبخندی محترمانه به گفته‌های مؤدبانه‌ی مهمان در خصوص خوشمزه بودن غذا گوش می‌دهد؛ اما در همان حال به سرعت حرکت

فانش یا چنگال وی به سمت دهانش، اشتیاق وی در بردن غذا به دهان، و لذتی که از نحوه‌ی جویدن غذایش مشخص می‌شود هم توجه می‌کند، و از تمام این نشانه‌ها به عنوان مدرک برای آموذن ادعای کلامی مهمان استفاده می‌کند. همین خانم، وقتی کنجکاو است بفهمد که آشنائی (فرد الف) در مورد آشنای دیگری (فرد ب) چه نظری دارد، صبر می‌کند تا فرد الف در حضور فرد ب قرارگیرد و در عین حال با نفر سوم (فرد ج) هم مشغول گفت‌وگو شود. سپس مخفیانه نمودهای چهره‌ی فرد الف را زیرنظر می‌گیرد تا ببیند این فرد در گفت‌وگو با فرد ج چه رویکردی نسبت به فرد ب نشان می‌دهد، چراکه وقتی فرد الف با فرد ب صحبت نکند و مستقیماً جلو چشم او نباشد می‌تواند محدودیت‌های مرسوم و تظاهرات محتاطانه را کنار بگذارد و آنچه را که «واقعاً» در مورد فرد ب فکر می‌کند به زبان بیاورد. در یک کلام، کاری که این جزیره‌نشین انجام می‌دهد عبارت است از مشاهده‌ی مشاهده‌گر مشاهده نشده.

حالا با توجه با اینکه دیگران با جنبه‌های کمتر کنترل‌پذیر می‌توانند جنبه‌های قابل کنترل را بررسی کنند، انسان می‌تواند انتظار داشته باشد که گاهی اوقات فرد از همین امکان سوءاستفاده کند و برداشت در حال شکل‌گیری را دقیقاً از طریق رفتاری که مطمئناً افشاگر تلقی می‌شود هدایت کند(۴). مثلاً برای موفقیت در ورود به یک حلقه‌ی اجتماعی بسته، مشاهده‌گر دخیل ممکن است دریابد که نه تنها باید هنگام گوش کردن به صحبت یک عضو نگاه‌ی تأییدآمیز از خود نشان دهد، بلکه همچنین باید مراقب باشد که آن نگاه را وقتی این عضو با دیگران صحبت می‌کند نیز از خود بروز دهد؛ زیرا از این طریق است که کسانی که مشاهده‌گر را زیرنظر دارند نخواهند توانست به راحتی موضع واقعی وی را تشخیص دهند. در این زمینه می‌توان مجدداً به مثالی از جزیره‌ی شتاند اشاره کرد. وقتی یک جزیره‌نشین برای صرف چای به همسایه سر می‌زد، مرسوم بود که هنگام ورود به کلبه اثری از یک لبخند صمیمانه در چهره‌اش بروز یابد. از آنجا که هیچ مانع فیزیکی بیرون کلبه وجود نداشت و نور داخل آن هم کم بود و می‌شد فردی را که به کلبه نزدیک می‌شد بدون دیده شدن دید، گاهی او را تقریب جزیره‌نشینان این بود که بازدیدکنندگان را زیرنظر بگیرند تا ببینند آنها چگونه قبل از رسیدن به کلبه هر حالت خاصی را که در چهره داشتند کنار

می‌گذارد و یک حالت اجتماعی مطلوب را جایگزین آن می‌کنند. در عین حال، افرادی که از این آزمون ظریف اطلاع داشتند، بی‌اختیار از فاصله‌ای بسیار دورتر یک جمهوری اجتماعی متناسب انتخاب می‌کردند تا از ارایه‌ی تصویر شایسته‌ی از خود مطمئن شوند.

چنین کسری بر ایفای نقش باعث می‌شود تقارن به فرایند ارتباط بازگردد و صحنه برای شکل‌گیری یک نوع «بازی اطلاعاتی» مهیا شود - یعنی چرخه‌ی بالقوه بی‌انتهایی از پنهان‌کاری، کشف، افشای غلط، و کشف مجدد. باید اضافه کرد که چون دیگران احتمالاً به جنبه‌ی ظاهراً کنترل نشده‌ی رفتار انسان سوءظن ندارند، کنترل آن منافع زیادی عاید انسان می‌کند. البته دیگران ممکن است حس کنند که فرد دارد جنبه‌های ظاهراً خودانگیخته‌ی رفتارش را دستکاری می‌کند، و به دنبال رفتاری در همین دستکاری بگردند که فرد برای کنترل آن فکری نکرده است. این حالت مجدداً ملاکی برای آزمودن رفتار فرد، این بار رفتار ظاهراً محاسبه نشده، به دست می‌دهد، و بنابراین عدم تقارن فرایند ارتباط را مجدداً ایجاد می‌کند. اینجا تنها باید به این نکته اشاره کنم که به نظر من مهارت‌های ما در شناسایی تلاش یک فرد برای نمایش «عدم تعمد حساب شده»^۱ بیشتر است از ظرفیت ما در دستکاری رفتار خودمان، طوری که به نظر می‌رسد، صرف‌نظر از اینکه چند مرحله از مراحل بازی اطلاعاتی جلو رفته باشد، مشاهده‌گر نسبت به کنشگر مزیت دارد، و عدم تقارن اولیه در فرایند ارتباط غالباً بازمی‌گردد.

وقتی ما قایل باشیم که فرد با قرار گرفتن در مقابل دیگران تعریفی از موقعیت ارایه می‌دهد، باید این را هم بتوانیم ببینیم که آن دیگران نیز، طرف نظر از اینکه چقدر نقش شان انفعالی به نظر برسد، به شکلی کارآمد از طریق واکنش به فرد و از طریق هر کنشی که در مقابل او آغاز می‌کنند، تعریفی از موقعیت ارایه می‌دهند. به طور معمول، تعاریف مختلف از موقعیت که چندین مشارکت‌کننده ارایه می‌دهند به اندازه‌ی کافی با هم تناسب دارند که تناقض آشکاری رخ ندهد. منظور من آن توافقی نیست که وقتی ایجاد می‌شود که فرد حاضر آنچه را که واقعاً حس می‌کند با صداقت بروز دهد و احساسات تجلی‌یافته‌ی دیگران را هم

1. calculated unintentionality

با صداقت بپذیرد، زیرا چنین توافقی صرفاً آرمان خوش‌بینانه‌ای است و در هر صورت برای گردش روان چرخ جامعه لازم نیست. در عالم واقع، از هر مشارکت‌کننده انتظار می‌رود احساسات بلاواسطه و واقعی خود را سرکوب کند و تصویری از موقعیت انتقال دهد که تصور می‌کند دیگران آن را حداقل موثقاً می‌پذیرند. طرف‌های مشارکت‌کننده شکل‌گیری و بقای این لایه‌ی ظاهری موافقت، این پوسته‌ی توافقی، را با منحنی کردن خواسته‌های خود در پشت گفته‌هایی که انعکاس‌دهنده‌ی ارزش‌های مشترک و ظاهراً مورد حمایت افراد حاضر هستند تسهیل می‌کنند. افزون بر این، معمولاً نوعی تقسیم کار تعریفی صورت می‌گیرد. هر مشارکت‌کننده مجاز است در مورد مسایلی که برای خودش مهم‌اند اما برای سایرین به شکلی بلافصل اهمیت ندارند قوانین رسمی موثقی وضع کند، مثل دلیل تراشی‌ها و توجیهاتی که او برای توضیح گذشته‌ی خود به کار می‌برد. در ازای این امتیاز، فرد باید درباره‌ی مسایلی که برای دیگران اهمیت دارند اما برای او به شکلی بلافصل مهم نیستند سکوت اختیار کند یا موضع‌گیری نکند. بنابراین ما اینجا با نوعی «روش کار»^۱ در خصوص کنش متقابل سروکار داریم. مشارکت‌کنندگان با همکاری یکدیگر به تثبیت یک تعریف فراگیر از موقعیت کمک می‌کنند، تعریفی که خیلی شامل توافق واقعی بر سر واقعیت موجود نیست و بیشتر مستلزم توافقی است واقعی در مورد اینکه ادعاهای چه کسی را در مورد چه مسایلی باید موثقاً بپذیرفت و احترام گذاشت. همچنین یک توافق واقعی دیگر در خصوص مطلوبیت اجتناب از هر گونه تعارض آشکاری که ممکن است بین تعاریف مختلف از موقعیت‌ها شکل گیرد وجود دارد (V). من این نوع توافق را «توافق حداقلی»^۲ می‌نامم. توجه داشته باشید که ممکن است توافق حداقلی در یک محیط دیگر، به همین دلیل است متفاوت باشد با توافق حداقلی دیگری در یک محیط دیگر. به همین دلیل است که وقتی دو دوست برای خوردن ناهار بیرون می‌روند نمایش دو طرفه‌ای از محبت، احترام، و توجه به دیگری بین آنها رد و بدل می‌شود. اما در مشاغل خدماتی، فرد خدمت‌دهنده اغلب تصویری مبتنی بر دخالت بدون علاقه در

1. *modus vivendi*2. *working consensus*

مشکل مشتری از خود نشان می‌دهد؛ و مشتری، در مقابل، نمایشی از احترام به درستی‌کاری و کاردانی وی اجرا می‌کند. در عین حال، اگر از چنین تفاوت‌هایی در محتوا بگذریم، خواهیم دید که شکل عمومی اکثر این توافق‌های حداقلی یکسان است.

با توجه به آمادگی فرد برای پذیرش ادعاهای تعریفی دیگران، می‌توان به اهمیت حیاتی اطلاعاتی که فرد در ابتدای امر از دیگر مشارکت‌کنندگان دارد یا به دست می‌آورد پی برد. در حقیقت بر مبنای همین اطلاعات اولیه است که انسان شروع می‌کند به تعریف موقعیت و طراحی خطوط رفتار واکنشی خود. نمایش اولیه انسان را به تصویری که از خود بروز می‌دهد متعهد می‌کند و او را وامی‌دارد که از تظاهر به هر چیز دیگری خودداری کند. به موازات پیشرفت کنش متقابل بین همه‌ی طرف‌های درگیر، طبیعی است که الحاقات و تعدیلاتی در این مرحله‌ی اولیه‌ی اطلاعاتی رخ می‌دهد، منتها این تغییرات لاجرم باید با مواضع اولیه‌ی مشارکت‌کنندگان تناقضی نداشته باشند و حتی بر اساس آنها جلو بروند. به نظر می‌رسد انسان راحت‌تر بتواند در ابتدای یک تعامل تصمیم بگیرد که باید انتظار چه برخوردی از دیگران حاضر را داشته باشد یا خود با آنها چگونه برخورد کند، تا وقتی که بخواهد برخورد شکل گرفته را در جریان تعامل تغییر دهد.

البته در زندگی روزانه فهم روشنی از اهمیت برداشت‌های اولیه وجود دارد. بنابراین در مشاغل خدماتی، توافق حداقلی غالباً مستلزم وجود ظرفیتی در فرد خدمت‌رسان برای در دست گرفتن ابتکار عمل است. ظرفیتی که وقتی پایگاه اقتصادی-اجتماعی خدمت‌رسان از مشتری پایین‌تر باشد گستاخی ظرفیتی را می‌طلبد. دبلیو اف وایت^۱ گارسون زن را مثال می‌زند:

اولین نکته‌ای که برجسته می‌شود این است که وقتی گارسون تحت فشار کاری قرار دارد به سادگی به مشتریانش واکنش نمی‌دهد. او با مهارت سعی می‌کند رفتار آنها را تحت کنترل درآورد. در ارتباط گارسون با مشتری، اولین

سوالی که مطرح می‌شود این است که «آیا ابتدا گارسون ابتکار عمل را به دست می‌گیرد یا مشتری؟» یک گارسون با تجربه اهمیت سرنوشت‌ساز این سوال را درک می‌کند...

گارسون با تجربه مشتری را با اعتماد به نفس و بدون تردید مهار می‌کند. برای مثال، ممکن است ببیند یک مشتری قبل از اینکه وی فرصت تمیز کردن میز و برداشتن ظروف کیف را پیدا کند سر میز نشسته است. فرض کنید مشتری روی میز خم شده و منوی غذا را بررسی می‌کند. گارسون سلام می‌کند و می‌گوید «ببخشید، ممکنه لطفاً رومیزی را عوض کنیم؟» و بلافاصله، بدون انتظار برای پاسخ، منو را از دست مشتری می‌گیرد تا او به عقب برگردد و گارسون بتواند کارش را انجام دهد. ارتباط به شکلی مؤدبانه اما محکم شکل می‌گیرد و هیچ‌گاه سوالی مبنی بر اینکه در این موقعیت چه کسی رئیس است ایجاد نمی‌شود (۸).

وقتی کنش متقابل با برداشته‌های اولیه آغاز شود اما خود صرفاً کنشی باشد در راستای مجموعه‌ای از کنش‌های متقابل دیگر که شامل چندین مشارکت‌کننده است، ما باید از «درست برداشتن قدم اول» مطمئن شویم. در چنین مواقعی درست برداشتن اولین قدم بسیار مهم است. بی‌جهت نیست که برخی معلم‌ها سیاست زیر را توصیه می‌کنند:

هیچ‌گاه نباید اجازه دهی آنها [دانش‌آموزان] دست بالا را بگیرند و گرنه کارت تمام است. من از همان اول محکم شروع می‌کنم. روز اول که سر کلاس می‌روم کاری می‌کنم که همه‌شان خوب متوجه شوند اینجا رئیس کیست... باید با تنیدی شروع کنی، بعد با گذر زمان می‌شود کمی نرم‌تر شد. اما اگر از همان اول شل بگیری، وقتی سعی کنی جدی شوی آنها فقط بهت نگاه می‌کنند و می‌خندند (۹).

به همین شکل، کارکنان بیمارستان‌های روانی درمی‌یابند که اگر بیمار تازه‌وارد از همان روز اول با قاطعیت سر جاییش نشانداده شود و بفهمد رئیس کیست، تا حد زیادی از مشکلات بعدی جلوگیری به عمل می‌آید (۱۰).
با توجه به اینکه فرد تلاش می‌کند هنگام حضور در مقابل دیگران تعریف کارآمدی از موقعیت ارایه دهد، می‌توان تصور کرد که ممکن است گاهی اوقات

حوادثی رخ دهد که این ارایه را با تناقض، بی‌اعتباری یا لاف‌لاش شک و تردید مواجه کند. وقتی این اتفاقات مختل‌کننده رخ دهند، احتمال دارد کنش متقابل به یک بن‌بست گپیچ‌کننده و شرم‌آور منتهی شود. احتمال دارد مغرضاتی که بر اساس آنها می‌توان پاسخ مشارکت‌کنندگان را پیش‌بینی کرد اعتبار خود را از دست بدهند. آنگاه مشارکت‌کنندگان خود را در وضعیتی می‌بینند که موقعیت به اشتباه تعریف شده است و دیگر نمی‌توان آن را تداوم بخشید. در چنین مواقعی، فردی که نمایش‌اش بی‌اعتبار شده ممکن است شرمسار شود، در حالی که دیگران پرخاشگر و عصبانی می‌شوند. ممکن است تمام طرف‌ها معذب شوند، بکه خورند، کنترل خود را از دست بدهند، خجل شوند و نوعی بی‌هنجاری^۱ را تجربه کنند که هرگاه نظام اجتماعی تعامل چهارپه‌چهره در سطح خرد از کار می‌افتد رخ می‌دهد.

در تأکید بر اینکه تعریف اولیه‌ی فرد از موقعیت زمینه را برای کنش‌های مشترک بعدی مهیا می‌کند، در تأکید بر این نقطه نظر کنش محوره، نیاید فراموش کنیم که هر گونه تعریف ارایه شده‌ای برای موقعیت دارای یک ماهیت اخلاقی متمایز هم هست. در حقیقت، کتاب حاضر عمدتاً به ماهیت اخلاقی این تعاریف توجه دارد. جامعه بر اساس این اصل استوار است که هر فردی، با ویژگی‌های اجتماعی مشخص، از نظر اخلاقی حق دارد انتظار داشته باشد دیگران برای او ارزش قابل شوند و به شیوه‌ی مناسبی با او برخورد کنند. در همین مورد اصل دومی هم داریم که می‌گوید فردی که آشکارا یا ضمنی ویژگی‌های اجتماعی مشخصی را نشان می‌دهد موظف است در واقعیت همان چیز یا کسی باشد که ادعا می‌کند. در نتیجه، وقتی که شخصی تعریفی از موقعیت ارایه می‌دهد و بدین طریق ادعایی آشکار یا ضمنی مبنی بر نوع خاصی از انسان بودن را مطرح می‌کند، به شکلی خودکار یک تقاضای اخلاقی از دیگران طلب کرده، آنها را ملزم می‌کند یا او به گونه‌ای رفتار و ارزش‌گذاری کند که افراد آن نوع خاص حق دارند انتظار داشته باشند. او همچنین به طور ضمنی هر گونه ادعا در مورد شخصیت‌هایی را که در ظاهر به نظر نمی‌رسد یکی از آنها باشد رد می‌کند^[۱] و از این رو خود را از برخوردهایی که با افرادی از این دست صورت

می‌گیرد مصون می‌دارد. پس از این طریق دیگران متوجه می‌شوند که او آنها را از اینکه چه جور آدمی است و آنها باید او را چه جور آدمی ببینند مطلع کرده است. انسان نمی‌تواند اهمیت اختلالات تعریفی را از فراوانی آنها تشخیص دهد، چراکه اگر تدابیر لازم مداوماً لحاظ نمی‌شدند تعداد آنها احتمالاً بیشتر هم می‌شد. اعمال پیشگیری‌کننده برای مقابله با حوادث بی‌اعتبارکننده‌ای که نمی‌توان با موفقیت آنها را برطرف کرد دائماً استفاده می‌شوند. وقتی کسی این استراتژی‌ها و تاکتیک‌ها را برای محافظت از نمایش‌های خود به کار ببرد، می‌توانیم از آنها تحت عنوان «اقدامات تدافعی»^۱ نام ببریم؛ وقتی کسی آنها را برای محافظت از تعریف موقعیتی که شخص دیگری ارایه کرده است استفاده کند، باید از ملاحظه‌کاری یا «اقدامات محافظتی»^۲ صحبت کرد. این دو دسته تکنیک‌هایی را تشکیل می‌دهند که فرد برای حفاظت از برداشتی که هنگام حضورش مقابل دیگران ایجاد می‌کند از آنها استفاده می‌کند. شاید ما به راحتی متوجه شویم که هیچ برداشت ایجاد شده‌ای را نمی‌توان بدون کاربرد اقدامات محافظتی تداوم داد، اما کمتر به این نکته توجه می‌کنیم که برداشتهای برای بقای خود نیازمند برخوردی توأم با ملاحظه‌کاری کسانی که آنها را دریافت می‌کنند نیز هستند. در کنار توجه به این حقیقت که برای جلوگیری از وقوع اختلال در تعاریف ارایه شده تدابیر توأم با ملاحظه‌کاری به کار گرفته می‌شوند، ما همچنین باید توجه داشته باشیم که علاقه‌ی شدید به این اختلالات یک نقش مهم در زندگی اجتماعی گروه بازی می‌کند. جوک‌های عملی و سرگرمی‌های اجتماعی بازی می‌شوند تا بتوان از این طریق دستپاچگی‌هایی را که نباید جدی گرفته شوند تعمداً برنامه‌ریزی کرد (۱۶). داستان‌های فانتزی ساخته می‌شوند تا در آنها افشاگری‌های ویرانگر رخ دهد. داستان‌هایی از گذشته - خواه واقعی، خواه تصنعی، یا جعلی - گفته و بازگو می‌شوند که در آنها اشتباه‌های رخ داده، تقریباً رخ داده، یا رخ داده و به شکلی تحسین‌برانگیز برطرف شده به تفصیل مرور می‌شوند. به نظر می‌رسد هیچ گروهی را نتوان یافت که مجموعه‌ی دم‌دستی از این بازی‌ها، رویاها و قصه‌های پندآموز نداشته باشد و از آنها به عنوان منبعی

برای خنده، تخلیه‌ی اضطراب، و هشدار به افراد برای گنجاندن تواضع در اداها و منطق در انتظارات خود استفاده نکند. فرد ممکن است با رویاپردازی خودش را برای با گذاشتن به مواضع غیرممکن متقاعد سازد. خواناده‌ها از وقتی می‌گویند که یک مهمان تاریخ‌ها را قاطی کرده و زمانی به دیدن آنها آمده که نه خانه مهمانی پذیرایی بوده نه افراد داخلش. روزنامه‌نگاران از مواقعی می‌گویند که اشتباه چاپی فوق‌العاده مهمی امانت‌داری یا آداب‌دانی روزنامه‌شان را به شکل طنزآمیزی زیر سؤال برده است. کارمندان از وقتی می‌گویند که ارباب رجوع با یک سوءتفاهم مضحک نحوه‌ی سر کردن صحیح فرم را متوجه نشده و پاسخ‌هایی داده که موقعیت را به شکل عجیب و غیرقابل پیش‌بینی‌ای تعریف کرده است^[۱۳] ملوانان، که دور بودن‌های طولانی‌شان از خانه باعث شده از آنها آدم‌های خشنی ساخته شود، از بازگشت به خانه می‌گویند و اینکه چگونه بی‌اختیار به مادرشان گفته‌اند «اون کروی کلافه رو رد کن بیاده»^[۱۴]. دیپلمات‌ها از وقتی می‌گویند که یک ملکه‌ی بی‌حواس از سفیر یک جمهوری سلامتی شاهش را جویا شده^[۱۵].

پس برای خلاصه کردن بحث، فرض می‌کنیم وقتی کسی مقابل دیگران حاضر می‌شود، انگیزه‌های زیادی دارد تا برداشتی را که دیگران در موردش شکل می‌دهند کنترل کند. این کتاب درباره‌ی برخی از تکنیک‌های متداولی است که افراد برای حفظ این برداشتها به کار می‌برند و همچنین برخی از پیشامدهای متداولی که استفاده از این تکنیک‌ها در پی دارد. محتوای خاص هر فعالیتی که یک مشارکت‌کننده‌ی منفرد ارایه می‌کند، یا نقشی که آن محتوا در فعالیت‌های متقابلاً وابسته‌ی یک نظام اجتماعی فعال بازی می‌کند، مورد توجه ما نخواهد بود؛ ما فقط با مسایل نمایشی فرد در خصوص نمایش فعالیتش در مقابل دیگران سروکار خواهیم داشت. مسایلی که با استفاده از هنر نمایش و مدیریت صحنه بررسی می‌شوند گاهی اوقات مبتذل‌اند، اما کاملاً عمومیت دارند و به نظر می‌رسد در جای جای زندگی اجتماعی رخ می‌دهند؛ آنها یک بعد مشخص برای تحلیل جامعه‌شناختی رسمی فراهم می‌کنند.

خوب است این مقدمه را با تعاریفی که در صفحات پیشین مطرح شدند و در آینده هم با آنها سروکار خواهیم داشت به پایان ببریم. برای هدف ما در این کتاب، کنش متقابل^۱ (یعنی کنش متقابل چهره به چهره) را می‌توان به شکلی کلی تحت عنوان «تأثیر متقابل افراد بر کنش‌های یکدیگر وقتی در حضور فیزیکی یا واسطه‌ای هم قرار دارند» تعریف کرد. کنش متقابل را می‌توان شامل تمام آن تعاملاتی دانست که در هر مناسبت خاص وقتی مجموعه‌ای مشخصی از افراد در حضور مستمر یکدیگر قرار دارند رخ می‌دهد. البته واژه‌ی «مواجهه»^۲ نیز همین تعریف را می‌رساند. «اجرا»^۳ را می‌توان به عنوان تمام فعالیت‌های یک فرد مشخص تعریف کرد که در یک مناسبت مشخص به هر شکلی هر یک از مشارکت‌کنندگان دیگر را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. اگر یک مشارکت‌کننده‌ی خاص و اجرای وی را به عنوان نقطه‌ی ارجاع اولیه برگزینیم، آنگاه می‌توان افرادی را که دیگر اجراها را شکل می‌دهند به عنوان «حضور»^۴، مشاهده‌گران یا مشارکت‌کنندگان معرفی کرد. افزون بر این، الگوی از پیش تشبیه‌شده‌ی رفتاری که در طول اجرا بروز می‌یابد و می‌تواند در مناسبت‌های دیگر هم آرایه یا بازی شود «نقش»^۵ یا «روال»^۶ نامیده می‌شود (۱۶). این اصطلاحات موقعیتی را می‌توان با اصطلاحات مرسوم ساختاری به راحتی ارتباط داد. وقتی که یک فرد یا «مجری»^۷ نقش یکسانی را در مناسبت‌های متفاوت اما در برابر حضار یکسانی اجرا کند، احتمال شکل‌گیری یک ارتباط اجتماعی زیاد می‌شود. اگر «نقش اجتماعی»^۸ را به مثابه‌ی برعهده گرفتن مجموعه‌ای از حقوق و وظایف مربوط به یک پایگاه خاص در نظر بگیریم، آنگاه می‌توان گفت یک نقش اجتماعی خود شامل یک یا چند نقش است که هر یک از این نقش‌های متفاوت را یک مجری می‌تواند در مجموعه‌ای از مناسبت‌ها برای انواع یکسانی از حضار یا حضاری از افراد یکسان به نمایش بگذارد.

۱. interaction این کلمه گاهی اوقات کنش متقابل و گاهی اوقات تعامل ترجمه شده است. م.

2. encounter

3. performance

4. audience

5. part

6. routine

7. performer

8. social role

یادداشت‌های مقدمه

1. Gustav Lehnheiser, "Misunderstanding in Human Relation," Supplement to *The American Journal of Sociology*, L V (September), pp. 6-7.
2. Quoted in E. H. Volkart, editor, *Social behavior and Personality* Contributions of W. I. Thomas to Theory and Social Research (New York: Social Science Research Council, 1951), p. 5.
3. در این مورد وادار مقال‌ای انتشار نیافته‌ای از تام برنز از دانشگاه ادینبورگ هستم. برنز می‌گوید تمایل هر مشارکت‌کننده به کنترل و هدایت واکتش‌های دیگران تشکیل‌دهنده‌ی یک مصفون اولیه و زیربنایی در کنش متقابل است. بحث مشابهی را هم جسی هالی در مقال‌ای انتشار نیافته‌ی دیگری مطرح کرده، اما این مقاله به نوع خاصی از کنترل مربوط می‌شود که شامل تعریف ماهیت ارتباط افراد درگیر در کنش است.
4. Willard Waller, "The Rating and Dating Complex," *American Sociological Review*, II, p. 730.
5. William Samson, *A Context of Ladies* (London: Hogarth, 1956), pp. 230-32.
6. نوشته‌های معروف و نسبتاً قوی استیون پاتر تا حدی مربوط می‌شوند به نشانه‌هایی که می‌توان آنها را طراحی کرد برای اینکه یک مشاهده‌گر زیرک بتواند سرخ‌های ظاهراً تصادفی مورد نیاز را به دست آورد و فضایل پنهانی‌ای را که یک کلام‌دار نظام‌بره داشتن‌شان می‌کند کشف نماید.
7. کنش متقابل را می‌توان هدفمندانه به عنوان فرصتی برای ابراز تفاوت در عقاید طراحی کرد. اما در چنین مواردی مشارکت‌کنندگان باید مراقب باشند که در مورد لحن گفت‌وگو، واژگان به کار رفته، و میزان جدیتی که باید مباحث را عبارت‌بندی کنند، و در مورد احترام متقابل که باید با دقت به یکدیگر بروز دهند، با هم اختلاف‌نظر نداشته باشند. همچنین این تعریف نظری یا علمی از موقعیت را می‌توان به شکلی ناگهانی از روی مصاحبت‌اندیشی، و به عنوان شیوه‌ای برای تبدیل یک اختلاف جدی به اختلافی قابل مدیریت که بتوان در چارچوبی مورد پذیرش همگان آن را طرح نمود، ایجاد کرد.
8. W. F. Whyte, "When Workers and Customers Meet," Chap. VII, *Industry and Society*, ed. W. F. Whyte (New York: McGraw-Hill, 1946), pp. 132-33.
9. Teacher interview quoted by Howard S. Becker, "Social Class Variations in the Teacher-Pupil Relationship," *Journal of Educational Sociology*, XXV, p. 459.
10. Harold Tuxel, "Authority Structure in a Mental Hospital Ward" (unpublished Master's thesis, Department of Sociology, University of Chicago, 1953).
11. این نقش‌شاهد در محدود کردن گزینه‌های فرد را اگرستانسالیس‌ها مورد تأیید قرار داده‌اند. آنها این نقش را تهدید اولیه‌ای برای آزادی فرد تلقی می‌کنند. نگاه کنید به: Jean-Paul Sartre, *Being and Nothingness*, trans. by Hazel E. Barnes (New York: Philosophical Library, 1956), p. 365 ff.

[به فارسی ترجمه شده تحت عنوان هستی و نیستی، عنایت‌الله شکیبایپور، دنیای کتاب، ۱۳۸۲]

12. Goffman, *op. cit.*, pp. 319-27.

13. Peter Blan, "Dynamics of Bureaucracy" (Ph. D. dissertation, Department of Sociology, Columbia University, forthcomin. University of Chicago Press), pp. 127-29.

14. Walter M. Beattie, Jr., "The Merchant Seaman" (unpublished M. A. Report, Department of Sociology, University of Chicago, 1950), p. 35.

15. Sir Frederick Ponsonby, *Recollections of Three Reigns* (New York: Dutton, 1952), p. 46.

۱۶. در مورد اهمیت تکنیک بین یک روال تعاملی و هرگونه مثال خاصی که آن روال عملیاتی می‌شود نگاه کنید به:

Jon von Neumann and Oskar Morgenstern, *The Theory of Games and Economic Behaviour* (2nd ed. Princeton Princeton University Press, 1947), p. 49.

فصل اول

اجراها

اعتقاد به نقشی که انسان بازی می کند

وقتی کسی نقشی را بازی می کند، به شکل ضمنی از مشاهده گران خود می خواهد برداشتی را که در مقابل آنها ارایه می دهد جدی بگیرند. از آنها خواسته می شود بپذیرند شخصیت مقابله اشان واقعاً دارای ویژگی هایی که نشان می دهد هست، نقشی که اجرا می کند واقعاً نتایجی به دنبال دارد که به شکل ضمنی ادعا شده اند، و به طور کلی همه چیز همان طور است که به نظر می رسد. در همین زمینه، دیدگاه عمومی این است که فرد اجرا و نمایش خود را در راستای منفعت دیگران ارایه می دهد. بی فایده نخواهد بود که بررسی اجراها را با عکس مسئله آغاز کنیم و اعتقاد خود فرد را به برداشتی از واقعیت که تلاش می کند در ذهن افراد پیرامونش ایجاد کند بررسی کنیم.

در یک طرف، انسان ممکن است با مجری ای مواجه شود که کاملاً از اجرای خود متأثر شده؛ مجری ای که واقعاً متقاعد شده برداشتی که از واقعیت به روی صحنه می برد برداشت حقیقی است. وقتی تماشاگران او هم به همین سان در مورد نمایش او متقاعد شده باشند — و به نظر می رسد این حالت عادی باشد — آنگاه تنها جامعه شناس یا کسی که نارضایتی اجتماعی دارد در مورد واقعی بودن آنچه اجرا می شود، ولو فقط یک لحظه، تردید می کند.

اما در طرف دیگر، انسان ممکن است مجری ای را ببیند که به هیچ وجه از روال نمایش خود متأثر نشده. این احتمال قابل فهم است چرا که هیچ کس به

اندازه‌ی خود مجری در یک موقعیت مشاهده‌ی خوب قرار ندارد تا کتش را از نزدیک بررسی کند. در چنین حالتی، ممکن است انگیزه‌ی مجری جهت دادن به اعتقاد حضار، صرفاً به عنوان ابزاری در خدمت اهداف دیگر، باشد و نهایتاً هیچ نگرانی‌ای راجع به تصویری که آنها از او یا موقعیت شکل می‌دهند نداشته باشد. وقتی فرد نه به کنش خود اعتقادی دارد و نه نگرانی غایی از عقاید حضار، می‌توانیم او را فردی «بدبین»^۱ خطاب کنیم و کلمه‌ی «بی‌ریا»^۲ را برای کسانی کنار بگذاریم که به برداشت ایجاد شده از اجرای خود اعتقاد دارند. باید توجه داشت که فرد بدبین، علی‌رغم این عقبنشینی حرفه‌ای، ممکن است از نمایش متظاهرانه‌ی خود لذت‌های غیرحرفه‌ای ببرد و نوعی تهاجم روحی نشا‌ط‌آور را تجربه کند، زیرا قادر است با چیزی که تماشاگرانش باید جدی بگیرند دلخواهی بازی کند^۳.

البته تصور ما این نیست که تمام مجری‌های بدبین در پی فریفتن مخاطبان خود در راستای منفعت یا سود شخصی هستند. فرد بدبین می‌تواند مخاطبانش را به خاطر آنچه به نظر خودش خیر و صلاح آنهاست، یا به خاطر خیر و صلاح اجتماع و غیره، فریب دهد. برای توضیح این امر، نیازی نیست که مجریان آگاه اما افسرده‌ای مثل مارکوس آریلیوس^۴ یا شون‌تسو^۵ را مثال بزنیم. همه می‌دانیم که در مشاغل خدماتی، گاهی اوقات افرادی که ممکن است در حالت عادی بی‌ریا باشند مجبورند مشتریان خود را فریب دهند زیرا خود مشتریان از ته دل چنین فریبی را طلب می‌کنند. پزشکی که مجبور به تجویز شبه‌دآور می‌شود، یا پمپ‌بنزین‌داری که با صبر و حوصله باد لاستیک‌های راننده‌های خانم را چند بار بررسی می‌کند تا خیال آنها راحت شود، یا کفش فروشی که اگر کفشی اندازه‌ی پا شد آن را می‌فروشد اما در مورد سایزش چیزی را می‌گوید که مشتری دوست دارد بشنود – تمام این افراد مجریان بدبینی هستند که مخاطبانشان اجازه‌ی بی‌ریا بودن را به آنها نمی‌دهند. به همین شکل، بیماران دلسوز در بخش‌های روانی گاهی اوقات تظاهر به داشتن علایم غیرعادی می‌کنند تا دانشجوین

1. cynical

2. sincere

۳. Marcus Aurelius، یکی از امپراتوران روم باستان م

۴. Hsun Tzu، یکی از فیلسوفان کنفوسیوسی چین. م

پرستاری شاهد رفتار سالم نامیدکننده‌ای نباشند[۴۲]. یا مثلاً وقتی افراد زیردست سخاوتمندانه‌ترین مهمان‌نازی خود را به مهمانان مافوق‌شان عرضه می‌کنند، ممکن است انگیزه‌ای اصلی نه چا باز کردن در دل مهمانان بلکه تلاش برای قرار دادن آنها در شرایط راحتی باشد تا دنیایی که تصور می‌شود برای آدم‌های برتر فرض مسلم است ایجاد گردد.

من دو حالت افراطی را مطرح کرده‌ام: یک نفر ممکن است کاملاً تحت‌تأثیر کنش خود قرار گیرد یا نسبت به آن بدبین باشد. این دو انتها چیزهایی بیش از دو سر یک طیف‌اند. هر یک از آنها فرد را به موضعی مجهز می‌کنند که پستوانه‌ها و حمایت‌های خاص خود را دارد، طوری که افرادی که تا نزدیکی یکی از دو انتها جلو می‌روند غالباً تمایل دارند سفرشان را به انتها برسانند و کامل کنند. فرد ممکن است بدون وجود هر گونه اعتقاد درونی به نقش خویش شروع کند و حرکت طبیعی زیر را که رابرت پارک توصیف می‌کند دنبال نماید:

این احتمالاً یک تصادف تاریخی صرف نیست که کلمه‌ی شخص^۱ اولین معنی‌اش نقاب است. این در واقع اعتراف به این حقیقت است که همه‌ی انسان‌ها همیشه و همه‌جا، کم‌وبیش آگاهانه، مشغول بازی کردن نقشی هستند... از طریق همین نقش‌هاست که ما یکدیگر را می‌شناسیم؛ از طریق همین نقش‌هاست که ما خودمان را می‌شناسیم[۴۳].

در یک معنا، و تا جایی که این نقاب تصویری را که ما از خودمان ساخته‌ایم نشان می‌دهد - نقشی که تلاش داریم اجرا کنیم - این نقاب خود واقعی‌تر ماست، خودی که ما دوست داریم باشیم. در نهایت، تصور ما از نقشمان برای ما عادت ثانوی و بخش لاینفکی از شخصیتمان می‌شود. ما فرد^۲ به دنیا می‌آییم، شخصیت^۳ به دست می‌آوریم و شخص می‌شویم[۴۴].

مطلب فوق را می‌توان با توجه به زندگی اجتماعی در جزیره‌ی شنتند بیشتر توضیح داد[۴۵]. در طول چهار پنج سال گذشته هتل توریستی جزیره تحت

1. person

2. individual

3. character

مالکیت و اداره‌ی زن و شوهری بوده است که اصالتاً کشاورز بودند. اما از همان ابتدا مجبور شدند تصورات خود از چگونگی زندگی کردن را کنار بگذارند و مجموعه‌ی کاملی از خدمات و تسهیلات رفاهی طبّی‌ی متوسط را در هتل به نمایش بگذارند. به نظر می‌رسد اخیراً صاحبان هتل بدینی کمتری به اجراهایی که روی صحنه می‌برند حس می‌کنند و خود در حال تبدیل شدن به افراد طبّی‌ی متوسط‌اند. آنها هرچه بیشتر شیفته‌ی خودهایی می‌شوند که مشتریانشان به آنها نسبت می‌دهند.

مثال دیگر را می‌توان در مورد آن سرباز جدیدی ذکر کرد که انضباط ارتش را ابتدا کورکورانه و برای فرار از تنبیه فیزیکی رعایت می‌کند، اما در نهایت به مقررات احترام می‌گذارد تا مایه‌ی سرافکنندگی سازمان متبوعش نشود و مورد احترام افسران و همقطاران خود قرار گیرد.

همان طور که گفتیم، چرخه‌ی تبدیل عدم اعتقاد به اعتقاد ممکن است در جهت مخالف هم حرکت کند، یعنی با یک اعتقاد یا آرزوی موهوم آغاز شود و به بدینی بینجامد. مشاغل که در دید عوام از تقدسی برخوردار می‌شوند غالباً نیروهای تازه‌کار خود را وارد چنین چرخه‌ای می‌کنند. تازه‌کارها اغلب چرخه را در این جهت طی می‌کنند نه به خاطر اینکه آهسته آهسته متوجه می‌شوند باید مخاطبان خود را فریب دهند - چراکه طبق معیارهای اجتماعی معمول، ادعاهای آنها ممکن است کاملاً معتبر باشد - بلکه به دلیل اینکه می‌توانند با بدینی‌شان مانع از تماس خود درویشان با مخاطبانشان شوند و ما حتی ممکن است مشاغل دینی پیدا کنیم که در آنها فرد نقشی را که به او داده‌اند بازی می‌کند در حالی که بارها بین بی‌ربایی و بدینی پس و پیش می‌رود، قبل از اینکه تمام مراحل و نقاط عطف ایجاد اعتماد به نفس در فردی با شرایط او را طی کند. دانشجویان پزشکی به تازه‌واردان آرمان‌گرا توصیه می‌کنند آرمان‌های مقدس خود را هنگام ورود به دانشکده‌ی پزشکی مدتی کنار بگذارند. تازه‌واردها درمی‌یابند که طی دو سال اول تحصیل باید علائق انسانی خود را کنار بگذارند تا بتوانند تمام وقت خود را صرف گذراندن موفقیت‌آمیز امتحانات کنند. در طول دو سال بعد نیز آنها آنقدر سرگرم یادگیری انواع بیماری‌ها می‌شوند که دیگر مجالی برای پرداختن به افرادی که دچار این بیماری‌ها هستند نمی‌ماند. بنابراین

تنها پس از اتمام دانشکده است که آرمان‌های اولیه‌ی برخی از این دانش‌آموختگان ممکن است احیا شود [۶].

در حالی که می‌توان انتظار حرکت طبیعی بین بدبینی و بی‌ریایی را داشت، نباید از نقطه‌ی بینایی که می‌تواند به خاطر توهم نسبت به خود شکل گیرد غفلت ورزید. گاهی اوقات فرد ممکن است حضار را وادار به قضاوت در مورد خودش و موقعیت به شیوه‌ی خاصی کند. این قضاوت ممکن است به عنوان هدفی در ذات خود دنبال شود، و در عین حال فرد معتقد باشد که کاملاً مستحق ارزشی که برای خود می‌طلبد نیست، یا برداشتی که از واقعیت ارایه می‌دهد اعتبار ندارد. ترکیب دیگر بدبینی و اعتقاد را می‌توان در بحث کروبر^۱ در مورد مذهب شمنی^۲ دید:

در مرتبه‌ی بعد، مسئله قدیمی فریب به میان می‌آید. احتمالاً اکثر شمن‌ها یا حکیم‌ها، در سرتاسر دنیا، از تردستی در درمان و به ویژه قدرت‌نمایی کمک می‌گیرند. تردستی گاهی اوقات حساب شده است، اما در بسیاری موارد شاید آگاهی حداکثر نیمه‌آگاهانه باشد. به نظر می‌رسد که رویکرد، صرف‌نظر از اینکه با میل سرکوفته‌ای همراه باشد یا خیر، به سمت کلاه شرعی گذاشتن است. به نظر قوم‌شناسان بالینی، حتی آن دسته از شمن‌هایی که خود می‌دانند کارشان با فریب و دغل‌بازی همراه است در عین حال به قدرت‌های خود تا حدی ایمان دارند، و به ویژه به قدرت‌های دیگر شمن‌ها. آنها وقتی خود یا فرزندان‌شان بیمار می‌شوند با همکارانشان مشورت می‌کنند [۷].

نما

من واژه‌ی «اجراه» را برای کلیه‌ی فعالیت‌های شخص، وقتی در حضور پیوسته‌ی مجموعه‌ی خاصی از مشاهده‌گران قرار دارد و تأثیری روی آنها می‌گذارد، به کار برده‌ام. اکنون می‌توان آن بخشی از اجرای شخص را که معمولاً به یک شیوه‌ی عمومی ثابت ارایه می‌شود و تعریف‌کننده‌ی موقعیت است برای کسانی که اجرا

1. Kroeber

2. Shamanism

را مشاهده می‌کنند، تحت عنوان «نما»^۱ نامگذاری کرد. بنابراین نما عبارت است از تجهیزات بیانی^۲ ثابتی که فرد عمداً یا سهواً در خلال اجرایش به کار می‌گیرد. مفید است به‌طور مقدماتی هم که شده اجزای ثابت نما را از هم تفکیک و نامگذاری کنیم.

در مرتبه‌ی اول می‌توان از «محیط»^۳ سخن گفت که عبارت است از اثاثیه، دکور، طراحی فیزیکی، و دیگر اقلام پس‌زمینه‌ای که منظره و فضای صحنه را برای اجرای کنش در داخل، جلو یا روی آن فراهم می‌کنند. محیط به لحاظ جغرافیایی معمولاً ثابت است طوری که وقتی افراد از یک محیط خاص به عنوان بخشی از اجرای خود استفاده می‌کنند نمی‌توانند کنش خود را قبل از ورود به آن آغاز یا بعد از خروج از آن به پایان برسانند. تنها در مناسبت‌های استثنایی است که محیط همگام با مجریان حرکت می‌کند، مثل مراسم تشییع جنازه، راهپیمایی‌های مدنی و کاروان‌های رؤیایی شاهان و ملکه‌ها. به نظر می‌رسد در حالت کلی این مناسبت‌ها نوعی مخالفت بیشتر برای مجریانی فراهم می‌کنند که یا در حد بالایی مقدس‌اند، یا موقتاً مقدس شده‌اند. البته این بلندپایگان را باید از مجریان دوره‌گرد که محل کارشان را برای هر اجرا جابجا می‌کنند، و اغلب هم مجبور به این کارند، تفکیک کرد. وقتی بحث از داشتن یک مکان ثابت به عنوان محیط به میان می‌آید، پادشاه ممکن است بیش از حد تقادیس شده باشد و دوره‌گرد بیش از حد تحقیر.

وقتی جنبه‌های صحنه‌ای نما مدنظر باشد، معمولاً اتاق نشیمن یک خانه‌ی خاص و شمار محدود مجریانی که می‌توانند خودشان را با آن کاملاً تعیین هویت کنند به ذهن متبادر می‌شود. ما هنوز توجه کافی به مجموعه‌ی تجهیزات نشانه‌ای که شمار زیادی از مجریان می‌توانند موقتاً آنها را از آن خود بدانند و هنگام اجرای خود از آنها استفاده کنند مبذول نداشته‌ایم. یکی از ویژگی‌های کشورهای اروپای غربی، و بدون شک یک عامل ثبات برای آنها، این است که در این جوامع شمار زیادی از محیط‌های لوکس برای اجاره دادن

1. front

2. expressive

3. setting

به هر کس که توان اجراه کردنشان را داشته باشد وجود دارد. در این زمینه می توان مثالی از یک مطالعه در مورد کارمندان کشوری عالی رتبه‌ی انگلستان آورد:

این سؤال که اشخاص ارتقا یافته به پست‌های عالی دولتی تا چه اندازه «لحن» یا «رنگ» طبقاتی را نشان می‌دهند که با طبقه‌ی تولدشان تفاوت دارد سؤال ظریف و دشواری است. تنها اطلاعات قطعی در مورد این سؤال ویژگی‌هایی است که با عضویت در باشگاه‌های اشرافی لندن خود را نشان می‌دهد. بیش از سه چهارم مقامات اجرایی عالی‌رتبه‌ی ما به حداقل یکی از باشگاه‌های اشرافی با تجمعات قابل توجه تعلق دارند، باشگاه‌هایی که مبلغ ورودی‌شان ممکن است ۲۰ گینی^۱ یا بیشتر باشد. و حق عضویت سالانه‌ای بین ۱۲ تا ۲۰ گینی طلب می‌کنند. این نهادها از نظر اساس نامه، وسایل و تجهیزات، سبک زندگی و کلاً فضای حاکم بر آنها، متعلق به طبقات بالا هستند (حتی نه متوسط روبه بالا). اگرچه بسیاری از اعضا را نمی‌توان ثروتمند تلقی کرد، اما تنها ثروتمندان قادرند بدون کسب حمایت، برای خود و خانواده‌شان غذا و نوشیدنی، خدمات، فضا و دیگر تسهیلات زندگی را در آن سطحی فراهم کنند که در باشگاه‌هایی مثل یونیون، ترولرز، یا رفم پیدا می‌شود^۸).

مثال دیگر را می‌توان از تحولات اخیر حرفه‌ی پزشکی ذکر کرد، که می‌بینیم برای پزشکی بسیار مهم شده است که به آن صحنه‌های علمی و کاملاً تخصصی‌ای دسترسی داشته باشد که در بیمارستان‌های بزرگ یافت می‌شوند، طوری که پزشکان هرچه بیشتری حس می‌کنند دیگر نمی‌شود محیط کار را شب‌هنگام قفل کرد^۹.

اگر کلمه‌ی «محیط» را برای بخش‌های صحنه‌ای تجهیزات بیانی به کار ببریم، می‌توان اصطلاح «نمای شخصی»^۲ را برای دیگر اقلام تجهیزات بیانی به کار برد.

۱. (guinea) سکه‌ی طلایی که آخرین بار در انگلستان به سال ۱۸۱۳ ضرب شد و معادل ۱۲

شیلینگ بود.

اقلامی که ما به شکلی بسیار نزدیک با خودِ شخص مجری در ارتباط می‌دانیم و طبیعتاً انتظار داریم او را هر جا که می‌رود همراهی کند. اقلام زیر را می‌توان بخشی از نمای شخصی تلقی کرد: نشان‌های مقام یا رتبه؛ لباس؛ جنس؛ سن؛ و ویژگی‌های قومی؛ جنه و قیافه؛ حالت بدن؛ عادات کلامی؛ حالت‌های چهره؛ حرکات بدن؛ و مانند اینها. برخی از این محمل‌های انتقال نشانه‌ها، مثل ویژگی‌های قومی، نسبتاً متغیر و موقت‌اند، مثل حالت‌های چهره که می‌توانند در خلال اجرا لحظه به لحظه تغییر یابند.

گاهی اوقات می‌توان عناصر سازنده‌ی نمای شخصی را بر اساس کارکرد اطلاعاتی که منتقل می‌کنند به دو بخش «قیافه»^۱ و «منش»^۲ تفکیک کرد. «قیافه» را می‌توان در مورد آن عناصری به کار برد که کارشان نشان دادن پایگاه اجتماعی مجری هنگام اجراست. این عناصر همچنین وضعیت آیینی موقت شخص را نشان می‌دهند، اینکه آیا مشغول یک فعالیت اجتماعی رسمی، کاری، یا یک تفریح غیررسمی است، آیا در حال جشن گرفتن مرحله‌ی جدیدی در چرخش فصول است یا در چرخه‌ی زندگی خودش. «منش» را می‌توان برای آن عناصری به کار برد که کارشان عبارت است از آگاهی دادن در مورد نقشی که از مجری انتظار می‌رود در موقعیت پیش رو بر عهده گیرد. بنابراین یک حالت غرورآمیز و پرخاشگرانه ممکن است این برداشت را ایجاد کند که مجری خواهان به دست گرفتن ابتکار عمل در موقعیت و اداری کنش متقابل کلامی در آن است. اما یک حالت سربه زیر و تدافعی ممکن است این برداشت را ایجاد کند که مجری صرفاً خواهان پیروی از دیگران است، یا اینکه حداقل می‌توان به سمت آن سوقش داد.

البته ما اغلب انتظار داریم بین قیافه و منش یک همخوانی اطمینان‌بخش برقرار باشد. ما انتظار داریم تفاوت‌های پایگاه اجتماعی کنشگران را تفاوت‌های مشابه در نقش‌های مورد انتظار آنها به طریقی بروز دهند. این نوع انسجام جلوی صحنه را می‌توان در توصیف زیر راجع به حرکت یک اشراف‌زاده‌ی چینی در شهر نشان داد:

صندلی مجلل اشرف‌زاده، که آن را هشت نوکر حمل می‌کنند، فضای خالی خیابان را از پشت سر می‌کند. او شهردار است و از هر نظر عملاً قدرت برتر در شهر به حساب می‌آید. او مقامی ایده‌آل‌نما است، چون در ظاهر بزرگ و قوی و نگاهش جدی و معصم است، دقیقاً همان‌طور که برای هر حاکمی که می‌خواهد رعیتش را در جای خود نگه دارد لازم است. او یک جنبه‌ی عیوس و ترسناک هم دارد، طوری که گویی در حال حرکت به سوی محل اجرای حکم اعدام چند چنانیکار است. این حال و هوایی است که اشرف‌زادگان هنگام حضور در ملاعام ایجاد می‌کنند. طی این سالیان دراز من هیچگاه یکی از آنها را ندیده‌ام، از بالاترین مرتبه تا پایین‌ترین، که وقتی رسماً از خیابان عبور می‌کند لبخندی به لب داشته باشد یا نگاهی با محبت به مردم بیندازد^[۱۰].

البته امکان اینکه قیافه و منش با هم مغایرت داشته باشند نیز وجود دارد، مثل وقتی که مجری برخوردار از پایگاه بالاتر نسبت به حاضران به شیوای رفتار کند که در حد غیرقابل انتظاری تساوی‌طلبانه یا صمیمانه و متواضعانه باشد، یا وقتی یک مجریِ ملبس به لباس‌های پایگاه بالا خود را در مقابل فردی نمایش دهد که پایگاه بالاتری از خودش دارد.

علاوه بر تناسب مورد انتظار بین قیافه و منش، ما همه‌چنین انتظار داریم انسجامی هم بین محیط، قیافه، و منش برقرار باشد^[۱۱]. چنین انسجامی در واقع یک نمونه‌ی آرمانی است که توجه و علاقه‌ی ما را به استثنائات جلب می‌کند. در این زمینه روزنامه‌نگاران ما را تغذیه می‌کنند، چراکه فقدان انسجام بین محیط، قیافه، و منش در واقع ایجادکننده‌ی جذابیت و طلسم بسیاری از زندگی‌هاست و باعث فروش مجلات می‌شود. برای مثال، گزارش مجله‌ی نیویورکر درباره‌ی راجر استیونز^۱ (مشاور املاکی که مزایده‌ی فروش ساختمان امپایر استیت^۲ را طراحی کرد) این حقایق «شگفت‌انگیز» را بازگو می‌کند که خود استیونز خانه‌ی کوچک و دفتری ساده دارد و حتی کاغذهای دفترش سربرگ ندارند^[۱۲].

برای بررسی بهتر رابطه‌ی قسمت‌های مختلف نمای اجتماعی، می‌توان

1. Roger Stevens

۲. Empire State یکی از معروف‌ترین ساختمان‌های شهر نیویورک.

اینجا یکی از ویژگی‌های مهم اطلاعات انتقال‌پذیر از طریق نما یعنی ماهیت انتزاعی^۱ و تعمیم‌پذیری آن^۲ را بررسی کرد.

صرف‌نظر از اینکه یک روال چقدر خاص شده و منحصر به فرد باشد، نمای اجتماعی آن، به جز استثنائات خاصی، مدعی حقایق می‌شود که می‌توان آنها را به همان اندازه در روال‌های متفاوت دیگر هم دید. برای مثال، بسیاری از حرفه‌های خدماتی به مشتریان خود اجرایی را عرضه می‌کنند که با نموده‌هایی نمایشی از صلاحیت، تمیزی، جدیدی و بی‌نقصی همراه است. هرچند که در عالم واقع این معیارهای انتزاعی اهمیت متفاوتی در اجرایی حرفه‌ای مختلف دارند، اما فرد مشاهده‌گر ترغیب می‌شود که بر شباهت‌هایی انتزاعی بین آنها تأکید کند، زیرا این تأکید آرامش فوق‌العاده‌ای، گرچه بعضی مواقع فاجعه‌بار، برای مشاهده‌گر به دنبال می‌آورد. به جای التزام به یک الگوی متفاوت انتظار و واکنش برای هر مجری و اجرای اندکی متفاوت، او می‌تواند موقعیت را در یک دسته‌ی جامع طبقه‌بندی کند طوری که بتواند به سادگی تجارب گذشته و تفکرات کلیشه‌ای‌اش را برای مواجهه با آن سازمان دهد. بعد از آن اگر بخواهد خود را در موقعیت‌های مختلف اداره کند، تنها نیاز دارد با مجموعه‌ی کوچک و از این‌رو قابل مدیریتتری از لغات مربوط به نما آشنا باشد، و بداند چگونه باید به آنها واکنش نشان داد. بنابراین، تمایل اخیر دودکش پاک‌کن‌ها^{۱۳} و عطر فروش‌های لندن به پوشیدن روپوش‌های سفید آزمایشگاهی این برداشت را به مشتری منتقل می‌کند که کار آنها یک کار ظریف است و باید به طور اصولی، بالینی و محرمانه اجرا شود.

اینکه تعداد قابل توجهی از کنش‌های متفاوت غالباً از پشت نماهای محدودی بیرون می‌آیند یک تحول طبیعی در سازمان اجتماعی است. رادکلیف - براون به همین نکته در نظریه‌ی خود اشاره دارد وقتی می‌گوید یک نظام خویشاوندی «توصیفی» که برای هر شخص جایگاه منحصر به فردی تعریف می‌کند شاید در اجتماعات بسیار کوچک مؤثر باشد، اما با افزایش تعداد افراد جداسازی قبیله‌ای لازم می‌شود تا بتوان یک نظام ساده‌تر شناسایی و رفتاری

ایجاد کرد (۱۴). می‌توان دید که این اتفاق در کارخانه‌ها، پادگان‌ها و دیگر تشکلات بزرگ اجتماعی رخ می‌دهد. افرادی که وظیفه‌ی سازماندهی این تشکلات را بر عهده دارند متوجه می‌شوند که نمی‌توان برای هر گروه و رده‌ی پرسنلی خاص، یک رستوران خاص، یک شیوه‌ی پرداخت خاص، یک حقوق مرخصی خاص، و یک تسهیلات بهداشتی خاص ایجاد کرد؛ و در عین حال محس می‌کنند که افراد دارای پایگاه نابرابر نباید به شکلی یکسان کنار هم قرار گیرند یا در یک مکان گماشته شوند. در نتیجه، کل تنوعات را در چند نقطه‌ی مهم تقسیم می‌کنند و تمام آنهایی را که در یک دسته‌ی خاص قرار می‌گیرند مساجار یا ملزم به حفظ نمای اجتماعی یکسانی در موقعیت‌هایی مشخص می‌کنند.

علاوه بر این حقیقت که روال‌های متفاوت ممکن است از نمای یکسانی استفاده کنند، این را هم باید خاطرنشان کرد که نمای اجتماعی اغلب با ایجاد انتظارات کلیشه‌ای و انتزاعی نهاده‌ی می‌شود و غالباً معنا و ثباتی پیدا می‌کند مستقل از کارهایی که تصادفاً در همان زمان و به نام آن اجرا می‌شوند. به عبارت دیگر، نمای یک «بازنمود جمعی» و یک حقیقت قائم به ذات مهمل می‌شود.

وقتی کنشگر در قالب یک نقش اجتماعی تثبیت‌شده کنش می‌کند، معمولاً متوجه می‌شود که یک نمای خاص از قبل برای ایفای نقش مذکور مهیا شده است. چه انگیزه‌ی ایفای نقش از تمایل به اجرای یک رفتار خاص ریشه گیرد و چه معطوف به حفظ نمای متناظر با آن باشد، کنشگر درخواهد یافت که مجبور است هر دو را انجام دهد.

افزون بر این، اگر فرد نقشی را بر عهده گیرد که نه تنها برایش جدید است بلکه در جامعه نیز تثبیت نیافته است، یا اگر تلاش کند نگاهی را که به نقش می‌شود تغییر دهد، احتمالاً متوجه می‌شود که چندین نمای تثبیت یافته از قبل وجود دارد و او باید صرفاً یکی را از میان آنها انتخاب کند. بنابراین وقتی که برای کنشی نمای جدیدی اختصاص داده می‌شود ما به ندرت نمای ارابه شده را جدید می‌یابیم.

از آنجا که نماها اغلب گزینش، و نه ساخته، می‌شوند، بعید نیست که وقتی افراد برای اجرای کنش خاصی مجبور به انتخاب یک نمای مناسب از میان

چندین نمای کاملاً متفاوت باشند، مشکل ایجاد شود. به همین دلیل، سازمان‌های نظامی همیشه شاهد شکل‌گیری وظایفی هستند که (حس می‌شود) در نمای مورد استفاده‌ی یک رده‌ی خاص پرسنل، مهارت و اقتدار لازم برای اجرای آنها وجود ندارد، در حالی که در نمای رده‌ی بعدی سلسله‌مراتب، مهارت و اقتدار موردنیاز بیش از اندازه زیاد است. از آنجا که شکاف بین رده‌ها نسبتاً عمیق است، این وظایف یا با رده‌ای بیش از اندازه بالا یا با رده‌ای بیش از اندازه پایین همراه می‌شوند.

یک مثال جالب از دوراهی انتخاب نمای مناسب از بین چندین گزینه‌ی نه چندان نزدیک به هم را می‌توان در سازمان‌های پزشکی آمریکا، وقتی باید بیماری را برای عمل جراحی بیهوش کرد، دید^{۱۵}. در برخی بیمارستان‌ها بیهوشی را هنوز پرستاران، و در نمایی که آنها صرف‌نظر از نوع وظایف خود مجاز به داشتن آن هستند، انجام می‌دهند - نمایی که شامل اطاعت تشریفاتی از پزشکان و دستنمود نسبتاً پایینی است. برای تثبیت رشته‌ی بیهوشی به عنوان یکی از تخصص‌های پزشکی برای پزشکان فارغ‌التحصیل، افراد علاقه‌مند مجبور بوده‌اند این ادعا را که اجرای بیهوشی به اندازه‌ی کافی کار پیچیده و مهمی است بقبولانند تا بتوانند جایگاه تشریفاتی و مالی متناسب با سطح پزشک برای مجریان آن را توجیه کنند. تفاوت بین نمای یک پرستار و نمایی یک پزشک خیلی زیاد است؛ بسیاری از چیزها که برای پرستار پذیرفتنی است برای پزشک کسر شأن حساب می‌شود. برخی پزشکان فکر می‌کنند که پرستار صلاحیت نقشی لازم را برای اجرای بیهوشی ندارد، در حالی که صلاحیت پزشک هم برای این کار بیش از حد زیاد است. اگر یک جایگاه تثبیت شده بین پزشک و پرستار در سلسله مراتب نقش‌های پزشکی وجود می‌داشت، شاید راه‌حل ساده‌تری برای این مشکل پیدا می‌شد^{۱۶}. به همین شکل، اگر در ارتش کانادا بین درجه‌های ستوانی و سروانی درجه‌ی دیگری هم وجود می‌داشت، یعنی به جای دو یا سه ستاره، دو و نیم ستاره، آنگاه دندان‌پزشک‌های دارای درجه‌ی سروانی، که تعداد زیادی از آنها تبار کانادایی ندارند، درجه‌ای گیرشان می‌آمد که شاید از نظر خود ارتش هم جایگاه مناسب‌تری به آنها می‌داد تا این درجه سروانی‌ای که هم‌اکنون به آنها داده می‌شود.

اینجا من تمایل ندارم که بر نقطه نظر یک سازمان یا جامعه‌ی رسمی تأکید کنم؛ فرد به عنوان کسی که تجهیزات نشانه‌ای^۱ محدودی در اختیار دارد باید به انتخاب‌های ناخوشایند هم دست بزند. برای مثال در اجتماع کشاورزی که مورد مطالعه قرار گرفت، جزیره‌نشینان اغلب از مهمان با یک لیوان نوشیدنی خنک یا یک فنجان چای پذیرایی می‌کردند. هرچه مرتبه یا پایگاه تشریفاتی مهمان بالاتر بود، احتمال اینکه تعارفی نزدیک به مشروب قوی دریافت کند بیشتر می‌شد. یکی از مشکلات این طیف تجهیزات نشانه‌ای این بود که برخی از کشاورزان استطاعت خرید و نگهداری یک بطری مشروب قوی را نداشتند، بنابراین شراب بهترین گزینه‌ی آنها برای پذیرایی بود. اما شاید مشکل متداول‌تر این بود که سطح برخی از مهمانان خاص، با توجه به جایگاه دائم و موقت آنها در آن زمان، از یک نوشیدنی بالاتر بود ولی صلاحیت لازم برای دریافت نوشیدنی بعدی در سلسله‌مراتب را نداشتند. این خطر وجود داشت که یا مهمان کمی احساس حقارت کند یا، در نقطه‌ی مقابل، از تجهیزات نشانه‌ای گران و محدود میزبان به شکل پهنه‌ای استفاده نشود. در طبقه‌ی متوسط جامعه‌ی ما، شرایط مشابه وقتی رخ می‌دهد که خانم میزبان مجبور باشد بین استفاده یا عدم استفاده از ظروف تفرانش تصمیم بگیرد، یا گزینه‌ای را برای پوشیدن انتخاب کند: گران‌ترین لباس عصرانه یا ساده‌ترین پیراهن شبانه!

گفتم که نمای اجتماعی را می‌توان به بخش‌هایی مثل محیط، قیافه و منش تقسیم کرد و اینکه (چون روال‌های متفاوت می‌توانند از پشت یک نمای یکسان به نمایش گذاشته شوند) ممکن است ما نتوانیم بین ماهیت خاص یک اجرا و قالب کلی اجتماعی شده‌ای که این اجرا در آن به ما ارایه می‌شود تناسب کاملی برقرار کنیم. این دو که با هم جمع شوند، انسان را به درک این حقیقت وامی‌دارند که عناصر نمای اجتماعی یک روال خاص نه تنها در طیف کاملی از روال‌های دیگر هم قابل مشاهده‌اند، بلکه همچنین آن طیف کاملی از روال‌هایی که در آنها یک عنصر از تجهیزات نشانه‌ای مشاهده می‌شود، تفاوت دارند با طیف روال‌هایی که عنصر دیگری از همان نمای اجتماعی را در خود جای می‌دهند.

بنابراین، یک وکیل ممکن است با موکل خود صرفاً در محیط اجتماعی‌ای صحبت کند که صرفاً برای این هدف (یا برای یک بررسی) به کار می‌برد، اما می‌تواند لباس‌های مناسبی را که در این مواجهاات به تن می‌کند با همان میزان تناسب در مهمانی‌های شام یا دوستانش یا در سینما کنار همسرش نیز بپوشد. به همین شکل، تابلوهای نقاشی‌ای که به دیوار دفترش آویزان می‌کند و فرش‌ی که دفترش را با آن مفروش می‌کند ممکن است در خانه‌ها هم یافت شوند. البته در مناسبت‌های تشریفاتی سطح بالا ممکن است محیط، قیافه و منش همگی منحصر به فرد و مخصوص به آن موقعیت باشند و صرفاً برای اجرای گونه‌ی خاصی از روال‌ها به کار روند. در عین حال، چنین استفاده‌ی انحصاری از تجهیزات نشانه‌ای بیشتر یک استثنا است تا یک قاعده‌ی کلی.

تحقق نمایشی

زمانی که فرد در مقابل دیگران ظاهر می‌شود، معمولاً فعالیت خود را با نشانه‌هایی در می‌آمیزد تا حقایق تأیید‌آمیزی را که ممکن است در غیر این صورت ناپیدا یا مبهم باقی بمانند به شکلی نمایشی برجسته کند و مورد تأکید قرار دهد. چراکه اگر قرار است فعالیت فرد در نظر دیگران مهم جلوه کند، او باید آن را طوری انجام دهد که در خلال کنش متقابل نشان‌دهنده‌ی چیزی باشد که وی قصد انتقالش را دارد. در حقیقت نه تنها ممکن است از مجری انتظار رود که ظرفیت‌های مورد ادعای خود را در خلال کنش متقابل نشان دهد، بلکه شاید مجبور باشد این کار را در کسر ثانیه‌ای از آن انجام دهد. بنابراین اگر یک داور بیسبال می‌خواهد این برداشت را ایجاد کند که در تصمیم خود تردید ندارد، باید حتی یک لحظه‌ی لازم برای تفکر را تا از درستی قضاوتش مطمئن شود فدا کند؛ باید تصمیمش را چنان فوری بگیرد که حضار مطمئن شوند به قضاوت خویش اطمینان کامل دارد [۱۷].

باید خاطر نشان کرد که در برخی پایگاه‌های اجتماعی، نمایشی کردن کنش مشکلی ایجاد نمی‌کند، زیرا برخی کنش‌ها که خود مثل یک ابزار برای تکمیل وظیفه‌ی اصلی آن پایگاه لازم‌اند، در آن واحد به نحو شگفت‌انگیزی، از نقطه‌نظر ارتباطات، کارکرد انتقال شفاف ویژگی‌ها و صفات مورد ادعای مجری را هم بر

عهده دارند. نقش مشرتزان حرفه‌ای، جراحان، ویولن‌زن‌ها و پلیس‌ها مثال‌هایی در این زمینه‌اند. این فعالیت‌ها اقتدر ابراز وجود نمایشی را مجاز می‌شمارند که شاغلین نمونه‌ی آنها - چه واقعی و چه تخیلی - بسیار معروف می‌شوند و جایگاه ویژه‌ای در داستان‌های تجاری-تبلیغاتی عامه پیدا می‌کنند.

اما در موارد زیادی، نمایشی کردن کنش کار را مشکل می‌کند. مثالی را می‌توان از یک مطالعه‌ی بیمارستانی ذکر کرد که به نظر می‌رسد پرسنل پرستاری در بخش عمومی از مسئله‌ای رنج می‌برند که پرسنل پرستاری در بخش جراحی با آن مواجه نیستند:

کارهایی که پرستار بعد از عمل برای بیمار در بخش جراحی انجام می‌دهد غالباً حتی برای بیمارانی که با فعالیت‌های بیمارستانی آشنا نیستند اهمیت باری دارد. برای مثال، بیمار می‌پند که پرستار دارد پانسمانش را عوض می‌کند، یا قالب‌های نگه‌دارنده‌ی استخوانش را مرتب می‌کند، و می‌تواند متوجه شود که اینها فعالیت‌های هدفمندی هستند. حتی اگر پرستار نتواند بر بالین بیمار حاضر شود. بیمار می‌تواند به فعالیت‌های هدفمند او احترام بگذارد.

پرستاری عمومی هم کاری است مستلزم مهارت زیاد... تشخیص پزشکی باید به مشاهده‌ی دقیق علائم در طول زمان متکی باشد، در حالی که تشخیص جراح غالباً به چیزهای قابل رؤیت متکی است. نبود رؤیت‌پذیری در بخش عمومی مشکل‌ساز است. بیمار پرستارش را می‌پند که کنار تخت بغلی ایستاده و مدتی به گفت‌وگو با بیمار مشغول است. نمی‌فهمد که پرستار در واقع در حال مشاهده‌ی طرز تنفس و رنگ پوست بیمار است و فکر می‌کند که صرفاً دارد یک گفت‌وگوی ساده می‌کند. متأسفانه به همین شکل، خانواده‌ای بیمار از آن به بعد به این نتیجه می‌رسند که آن پرستار خیلی پرستار خوبی نیست. اگر پرستار زمان بیشتری را کنار تخت بغلی سپری کند، بیمار ممکن است احساس کند مورد بی‌احترامی واقع شده... پرستارها «وقت تلف می‌کنند» مگر اینکه کاری قابل مشاهده مثل تزریق انجام دهند» [۸].

به همین شکل، مالکان پنگاه‌های خدماتی ممکن است نمایشی کردن خدمات خود را دشوار یابند زیرا مشتریان نمی‌توانند هزینه‌های سربار را ببینند.

بنا بر این شغلان حرفه‌ی کفن و دفن باید مبلغ زیادی برای کالای کاملاً رویت‌پذیر خود - تابوتی که به یک جعبه‌ی گرانبه‌ای تبدیل می‌شود - طلب کنند زیرا بسیاری از دیگر هزینه‌های مراسم به گونه‌ای است که نمی‌توان آنها را نمایش کرد^[۱۹]. بازرگانان هم درمی‌یابند که باید برای کالاهایی که ذاتاً گرانبه‌ای به نظر می‌رسند قیمت بالایی تعیین کنند تا هزینه‌های بالای بنگاه از قبیل حق بیمه و دوره‌های رگود و غیره که هرگز به چشم مشتری نمی‌آیند جبران شود.

مسنه‌ی نمایشی کردن کار شامل چیزی فراتر از رویت‌پذیر کردن هزینه‌های نامرئی است. کاری که افراد برخی پایگاه‌ها انجام می‌دهند غالباً اقتدار در نمایش معنای مطلوب ضعیف است که اگر متصدی آن بخواهد نقش خود را نمایشی کند، مجبور می‌شود مقدار قابل توجهی از انرژی خویش را صرف این کار کند. و این فعالیت صرف شده برای ایجاد معنای مطلوب اغلب مستلزم ویژگی‌هایی است متفاوت با ویژگی‌هایی که نمایشی می‌شوند. مثلاً برای تزیین خانه به طوری که ساده اما آبرومند به نظر برسد ممکن است خاتم خانه‌داری مجبور باشد با عجله به تمام حراجی‌های اطراف سر بزند، با عتیقه‌فروشی‌ها و امانت‌فروشی‌ها چک و چانه بزند، و تمام مغازه‌های محل را برای کاغذ دیواری و پرده‌های مناسب زیرورو کند. به همین شکل، برای اینکه یک صحبت رادیویی صادقانه، خودانگیخته و متین به نظر برسد، ممکن است گوینده مجبور باشد متن خود را با دقت تمام آماده سازد و آن را عبارت به عبارت بیازماید تا دقیقاً با محتوا، زبان، ریتم و سرعت مکالمات روزمره مطابقت کند^[۲۰]. به همین ترتیب، یک مدل شناخته‌شده‌ی زیبایی می‌تواند با نوع لباس، نحوه‌ی ایستادن و حالت‌های چهره‌اش به شکلی بارز یک درک توأم با فرهیختگی را از کسانی که در دست دارد نمایش دهد؛ هرچند آنهایی که خود را به دردرس می‌اندازند تا کاملاً شایسته به نظر برسند اغلب زمان کمی برای مطالعه دارند. هسان طور که سارتر می‌گوید «دانش‌آموز حواس‌جمعی که می‌خواهد حواس‌جمع باشد اقتدار خودش را با خیره شدن به معلم و تکان دادن کله‌اش برای اجرای نقش دانش‌آموز حواس‌جمع خسته می‌کند که عاقبت دیگر نمی‌تواند چیزی بشود»^[۲۱]. بنا بر این انسان‌ها اغلب خود را در یک دوراهی بین بیان و کنش می‌بینند. کسانی که زمان و استعداد لازم برای اجرای خوب یک

نقش را دارند ممکن است، به همین دلیل، زمان و استعداد لازم برای خوب جلوه دادن آن را نداشته باشند. برخی سازمان‌ها با واگذاری رسمی کارکرد نمایشی به متخصصی که کارش صرفاً نمایش معنای کنش، نه اجرای واقعی آن، است مشکل این دوراهی را حل می‌کنند.

اگر ما چارچوب ارجاع خود را لحظه‌ای تغییر دهیم و به جای اجرا به مجری توجه کنیم، به واقعیت جالبی در خصوص چرخه‌ی روال‌های متفاوتی که هر گروه یا طبقه‌ای از افراد به اجرای آن کمک می‌کنند برمی‌خوریم. وقتی بررسی در سطح یک گروه یا طبقه صورت گیرد، می‌توان دید که اعضای گروه غالباً خودهای خویش را در روال‌های خاصی سرمایه‌گذاری می‌کنند و به دیگر روال‌های اجرایی اهمیت کمتری می‌دهند. بنابراین یک متخصص می‌تواند در خیابان، مغازه، یا خانه نقش بسیار متواضعانه‌ای بازی کند، اما در آن محیط اجتماعی‌ای که صلاحیت تخصصی‌اش به نمایش درمی‌آید بسیار مراقب خواهد بود که اجرائیش تأثیرگذار باشد. در سازماندهی رفتار خود برای اجرا، مجری خیلی نگران چرخه‌ی کامل روال‌های متفاوتی که اجرا می‌کند نیست، بلکه تنها با آن روالی سروکار دارد که اعتبار شغلی‌اش را تعیین می‌کند. بر همین اساس است که برخی نویسندگان ترجیح داده‌اند گروه‌های دارای عادات اشرافی را (صرف‌نظر از پایگاه اجتماعی آنها) از گروه‌های طبقه‌ی متوسط متمایز کنند. گفته می‌شود عادت اشرافی عادت‌ی است که به تمام فعالیت‌های پیش‌یاافتاده‌ی زندگی که از ویژگی‌های بارز طبقات دیگر نیستند توجه کند و به آنها نمودی از شخصیت، قدرت و پایگاه بالا اضافه کند:

یک اشراف‌زاده‌ی جوان از طریق کدام دستاوردهای مهم آموزش می‌بیند که شأن جایگاه خود را نشان دهد، و خود را لایق آن برتری در برابر دیگر شهروندان بداند که اجداد وی تنها از طریق فضیلت به آن دست می‌یافتند: آیا از طریق دانش است، یا همت، یا صبر، یا انکار نفس، یا هر گونه فضیلتی؟ با توجه به اینکه تمام کلمات و تمام حرکات وی مورد توجه قرار می‌گیرند، عادت می‌کند که به هر موقعیت رفتار عادی احترام بگذارد و مراقب است که تمام وظایف کوچک را در نهایت دقت و ظرافت اجرا کند. چون از زیر نظر بودن خود آگاه است و نیز

می‌داند که سایرین تا چه اندازه حاضرند تمایلات وی را تأیید کنند، در خشتان‌ترین مناسبت‌ها هم با آن آزادی و سرخوشی عمل می‌کند که فکر به آن طبیعتاً ایجاد می‌کند. روحیه‌ی او، حالتش، سلوکش، همه نشان‌دهنده‌ی آن حس وقار و شکوهی هستند که او از برتری خود می‌داند، جایگاهی که افراد تولد یافته در مراتب پست‌تر هرگز نمی‌توانند به آن برسند. اینها هنرهای هستند که با آنها می‌خواهد دیگران را آسان‌تر تحت سیطره‌ی اقتدار خود درآورد و تمایلاتشان را بر اساس میل خود مدیریت کند؛ و در این کار به ندرت ناامید می‌شود. این هنرها که رتبه و پایگاهش آنها را حمایت می‌کنند، در شرایط معمول برای مدیریت دنیا کافی‌اند[۲۲].

اگر چنین عاداتی واقعاً وجود داشته باشند، گزوه مناسبی را برای مطالعه‌ی تکنیک‌هایی که کنش را به نمایش تبدیل می‌کنند تشکیل می‌دهند.

ایده‌آل‌سازی

قبلاً گفته شد که اجرای یک روال ادعاهایی غالباً انتزاعی به حضار از طریق نما عرض می‌کند، ادعاهایی که امکان دارد در خلال اجرای دیگر روال‌ها هم به آنها عرضه شود. این یک شیوه است برای «جامعه‌پذیر کردن»، شکل دادن، و تعدیل اجرا تا با فهم و انتظارات جامعه متناسب شود. اینجا من می‌خواهم به جنبه‌ی مهم دیگری از این فرایند جامعه‌پذیری بپردازم: تمایل مجریان به انتقال برداشتی به حضار که به چندین روش ایده‌آل‌سازی شده است.

البته اینکه اجرایی ممکن است تصویر ایده‌آلی از موقعیت نمایش دهد چیزی جدیدی نیست. دیدگاه کرلی را می‌توان مثال زد:

اگر ما هیچ وقت تلاش نمی‌کردیم که کمی بهتر از آنچه هستیم به نظر برسیم، چگونه می‌توانستیم خودمان را ارتقا دهیم یا «خود را از بیرون به درون تربیت کنیم»؟ همین انگیزه‌ی نمایش یک جنبه‌ی بهتر یا ایده‌آل از خودمان به دنیاست که نمودی سازمان‌یافته در طبقات و حرفه‌های مختلف پیدا می‌کند، که هر کدام تا حدی دک و پز مخصوص به خود را دارند و اعضایشان تا حد زیادی به شکل

ناخودآگاه از آن دک و پز استفاده می‌کنند، اما در واقع توطئه‌ای است برای سوءاستفاده از زودبازاری دیگران. این دک و پز نه تنها از خداشناسی و انسان‌دوستی بلکه از قانون، پزشکی، معلمی، و حتی علم - دم می‌زند، فعلاً به ویژه از علم، چراکه هرچه یک نوع خاص شایستگی بیشتر به رسمیت شناخته شود و مورد تحسین قرار گیرد، بیشتر احتمال دارد که افراد فرومایه آن را وانمود کنند[۲۳].

بنابراین وقتی کسی خود را در برابر دیگران نمایش می‌دهد، اجرای او، بیش از کلیت رفتارش، به شامل شدن و سرمشق قراردادن ارزش‌های رسماً تأییدشده‌ی جامعه‌گرایش پیدا می‌کند.

تا جایی که یک اجرا ارزش‌های رسمی معمول جامعه را برجسته کند، ما می‌توانیم به شیوه‌ی دورکیم و رادکلیف - براون به آن نگاه کنیم، یعنی به عنوان یک مراسم آیینی، برای احیا و تأیید بارز ارزش‌های اخلاقی اجتماع. افزون بر این، تا جایی که انحراف بارز از اجرا به عنوان واقعیت پذیرفته شود، آنچه در لحظه به عنوان واقعیت تلقی می‌شود برخی از ویژگی‌های یک مراسم جشن را دارد. ماندن در اتاق و نرفتن به جایی که مهمانی برگزار می‌شود، یا جایی که کسی به کار مشتری‌اش می‌پردازد، دور ماندن از جایی است که واقعیت به اجرا درمی‌آید. حقیقتش را بخواهید، جهان یک مراسم عروسی است.

یکی از غنی‌ترین منابع، در زمینه‌ی اجراهای ایده‌آل‌سازی شده، ادبیات تحرک اجتماعی و جابه‌جایی طبقاتی است. به نظر می‌رسد در بیشتر جوامع یک نظام عمده یا کلی قشرندی وجود داشته باشد. و در بیشتر جوامع قشرندی شده، ایده‌آل‌سازی قشرهای بالاتر و آرزوی اقشار پایین برای رسیدن به جایگاه آنها طبیعی است (باید توجه داشت که این روند تنها شامل میل رسیدن به آن پایگاه حیثیتی نمی‌شود، بلکه همچنین بیانگر تمایل حرکت به سوی مرکز تقدس‌یافته‌ی ارزش‌های مرسوم جامعه است). به طور معمول ما شاهدیم که تحرک عمودی شامل نمایش اجراهای مناسب است؛ و تلاش برای بالا رفتن، یا جلوگیری از حرکت روبه پایین، خود را از طریق قربانی‌هایی نشان می‌دهد که فرد برای حفظ نمایش‌اش می‌دهد. به محض اینکه تجهیزات نشانه‌ای مناسب فراهم

آیند و فرد مدیریت متبحرانه‌ی آنها را یاد بگیرد، می‌توان آنها را در اجراهای روزانه با یک سبک مطلوب اجتماعی لحاظ کرد.

شاید مهم‌ترین جزء تجهیزات نشانه‌ای طبقه‌ی اجتماعی نمادهای پایگاه‌های باشند که با آنها ثروت مادی به نمایش درمی‌آید. هرچند جامعه‌ی آمریکا در این مورد با دیگر جوامع اشتراک دارد، اما به نظر می‌رسد بتوان آن را به عنوان یک نمونه‌ی افراطی از جامعه‌ای با ساختار طبقاتی مبتنی بر ثروت از سایر جوامع جدا کرد - شاید به این دلیل که در آمریکا مجوز استفاده از نمادهای ثروت، و ظرفیت مالی برای استفاده از آنها، در سطح وسیعی توزیع شده‌اند. جامعه‌ی هند، از طرف دیگر، برخی مواقع به عنوان جامعه‌ای مطرح می‌شود که در آن نه تنها تحرک بر حسب گروه‌های کاستی، نه افراد، رخ می‌دهد. بلکه جامعه‌ای که در آن اجراها غالباً ادعاهای مطلوبی در ارتباط با ارزش‌های غیرمادی مطرح می‌کنند. برای مثال، یک هندشناس اخیراً مطرح کرده است:

نظام کاستی اصلاً نظام خشکی نیست که موقعیت هر فرد را برای همیشه تعیین کند. جابه‌جایی همیشه ممکن بوده است، به ویژه در بخش‌های میانی سلسله‌مراتب. یک کاست پایین قادر بود ظرف یکی دو نسل، با گیاه‌خواری، عدم استعمال الکل، و اجرای مناسک و عبادات به زبان سانسکریت، به رده‌ی بالاتری در سلسله‌مراتب صعود کند. در یک کلام، آن کاست تا جایی که میسر بود آداب و رسوم و شعایر و اعتقادات برهمین‌ها را فرامی‌گرفت. به نظر می‌رسد که اتخاذ شیوه‌ی برهمنی زندگی در کاست‌های پایین‌تر پدیده‌ی متداولی بوده، هرچند که منع نظری داشته است...

گرایش کاست‌های پایین‌تر به تقلید از بالاتری‌ها عامل قدرتمندی در شیوع آداب و رسوم سانسکریت بوده و در رسیدن به مقداری یکپارختی فرهنگی، نه تنها در سلسله‌مراتب کاستی، بلکه در طول و عرض هند نقش مهمی بازی کرده است [۲۴].

البته محافل هندی زیادی وجود دارند که اعضایشان بسیار مشتاق نشان دادن ثروت، تجمعات و پایگاه طبقاتی خود در هنگام اجرای روال‌های روزمره هستند و اهمیتی به خلوص زاهدانه نمی‌دهند که بخوانند آن را وانمود کنند.

برعکس در آمریکا همیشه گروه‌های مؤثری وجود داشته‌اند که اعضایشان حس می‌کنند باید از نمایش صریح ثروت در برخی ابعاد هر اجرایی کم کرد تا این برداشت ایجاد شود که معیارهای خانوادگی، فرهنگی، و اخلاقی از همه مهم‌ترند.

شاید به خاطر جهت‌گیری روبه بالا که امروزه در جوامع یافت می‌شود، ما تصور می‌کنیم تأکیدهای بارز در یک اجرا لزوماً پایگاه طبقاتی بالاتری را به معجری نسبت می‌دهند تا آنچه که در غیر این صورت به وی نسبت داده می‌شود. برای مثال، ما از خواندن جزئیات زیر در مورد اجرای‌های خانگی قدیم در اسکاتلند متعجب نمی‌شویم:

یک چیز تا حد زیادی قطعی است: زمیندار متوسط و خانواده‌اش در شرایط عادی صرفه‌جویی بسیار بیشتری داشتند تا وقتی که از مهمانی پذیرایی می‌کردند. آنها در سطح بالایی ظاهر می‌شدند و غذاهایی می‌دادند که یادآور ضیافت‌های اشرافی قرون وسطا بود؛ اما مثل همان اشراف‌زادگان در فواصل بین مهمانی‌ها اوضاع واقعی خانه را مخفی نگه می‌داشتند و به ساده‌ترین شکل ممکن زندگی می‌کردند. از این راز به خوبی محافظت می‌شد. حتی ادوارد برت، با تمام شناختش از کوهپایه‌نشینان اسکاتلند، توصیف غذاهای روزانه‌ی آنها را بسیار دشواری می‌دید. تمام آنچه می‌توانست با قطعیت بگوید این بود که هنگام پذیرایی از مردی انگلیسی غذای بسیار زیادی تدارک می‌دیدند. برت می‌افزاید «و اغلب گفته شده که آنها حتی حاضرند دار و ندار مستأجران خود را غارت کنند تا مبادا ما در مورد خانه‌داری‌یشان فکر بدی بکنیم. اما من از افراد زیادی که برای آنها کار کرده‌اند شنیده‌ام... با اینکه سر غذا پنج شش خدمتکار از آنها پذیرایی می‌کردند، چیزی بهتر از بلغور جو طپخ‌شده به‌روش‌های مختلف، شاه‌ماهی شور، یا غذاهای ارزان و عادی دیگری از این دست نمی‌خوردند» [۲۵].

اما در حقیقت طبقات زیادی یافت می‌شوند که افراد آنها دلایل بسیار متنوعی برای نمایش منظم تواضع و کم‌اهمیت جلوه دادن هر گونه نمودی از ثروت، امکانات، قدرت معنوی یا عزت نفس دارند.

حالت سرخوشانه، بی‌خیال، و دست و پا چلفتی که سیاهان ایالت‌های

جنوبی آمریکا گاهی اوقات هنگام کنش با سفیدپوستان از خود نشان می‌دهند توضیح‌دهنده‌ی این حقیقت است که اجرا می‌تواند ارزش‌های ایده‌آلی را مهم جلوه دهد تا موضع پایین‌تری را برای مجری در مقایسه با آنچه وی در دل برای خود قابل است تعریف کند. روایت مدرنی از این بالماسکه را می‌توان ذکر کرد:

جایی که رقابت واقعی، فراتر از سطوح غیرمهارتی، برای مشاغلی که اغلب «شغل سفیدپوستی» تلقی می‌شوند وجود دارد، برخی سیاهان با انتخابی آگاهانه نمادهای پایگاه پایین‌تر را هنگام اجرای کارهای مربوط به رتبه‌های بالاتر می‌پذیرند. بنابراین یک متصدی ثبت و ارسال کالا این عنوان را می‌پذیرد اما در حد یک نامورسان ساده دستمزد می‌گیرد؛ یک پرستار اجازه می‌دهد او را پیشخدمت خطاب کنند؛ و یک متخصص، با^۱ شب‌هنگام از در پشتی وارد خانه‌ی سفیدپوستان می‌شود[۲۶].

دختران دانشجوی آمریکایی در مواجهه با پسران قابل اعتنا هوش، مهارت و اراده‌ی خود را کمتر از حد واقعی نشان می‌دادند - و بدون شک امروز هم می‌دهند - و علی‌رغم شهرت جهانی به سبک‌مغزی از یک انضباط روانی عمیق خبر می‌دهند[۲۷]. گفته می‌شود این مجریان اجازه می‌دهند پسرها چیزهای کسل‌کننده‌ای را برایشان تعریف کنند که قبلاً شنیده‌اند. استعداد خود در ریاضیات را از چشم همراهان ضعیف‌تر خود پنهان می‌کنند و در بازی پینگ‌پونگ درست قبل از پایان شکست می‌خورند:

یکی از بامزه‌ترین تکبیک‌ها این است که گهگاه کلمه‌ی طولانی‌ای را اشتباه بنویسی. نامزد من ظاهراً لذت زیادی از اصلاح من در این موارد می‌برد و برایم می‌نویسد «عزیزم دیکته‌ات خوب نیست» [۲۸].

با این تداپیر، برتری طبیعی مرد و نقش ضعیف‌تر زن به اثبات می‌رسد. به همین شکل، چیزه‌نشینان شستند می‌گفتند پس‌درازگانشان تمایلی به

۱. پرشکاکان متخصص با (chiropracist) در آمریکا از پردرآمدترین صاحبان مشاغل اند.

مرتب کردن ظاهر کلبه‌های خود نداشتند تا مبادا صاحب‌خانه‌ها آن را نشانه‌ای برای طلب اجاره‌بهای بیشتر تلقی کنند. این سنت تا به امروز هم در جزیره تداوم یافته و خود را با نمایش فقر در مقابل مأمور مددکاری نشان می‌دهد. از این مهم‌تر، امروزه مردانی در جزیره یافت می‌شوند که مدت‌هاست کشاورزی کوچک مقیاس، کار طاقت‌فرسا، ریاضت‌کشی و رژیم غذایی مبتنی بر ماهی و سیب‌زمینی صرف را کنار گذاشته‌اند اما در اماکن عمومی جلیقه‌های چرمی با آستر پشمی و چکمه‌های بلند لاستیکی می‌پوشند که به طور چشمه‌گیری حاکی از پایگاه روستایی است. آنها در اجتماع خود را افراد فداکاری نشان می‌دهند که به پایگاه اجتماعی همگنان جزیره‌نشین خود وفادارند. این نقشی است که با صداقت، صمیمیت، لحن مناسب و تسلط عالی بازی می‌کنند. اما در همان حال در کنج خلوت آشپزخانه‌های خود این وفاداری را کنار می‌گذارند و از برخی امکانات مدرن طبقه متوسط که با آن خو گرفته‌اند بهره می‌برند.

همین نوع ایده‌آل‌سازی منفی در زمان رکود بزرگ در آمریکا هم متداول بود. در میزان فقر خانواده در مقابل مأموران تأمین اجتماعی مبالغه می‌شد و نشان می‌داد که هرچا استطاعت مالی آزمون شود، احتمال اینکه نمایشی از فقر بر پرده رود وجود دارد:

یک بازرس دی‌پی‌سی [کمیته‌ی سیاست‌های دموکراتیک] تجارب جالبی در این زمینه نقل می‌کرد. او ایتالیایی است اما پوست روشن و موی طلایی دارد و ابتدا ایتالیایی به نظر نمی‌رسد. وظیفه‌ی اصلی وی بررسی شرایط خانواده‌های ایتالیایی زیر پوشش برنامه‌ی کمک‌های اضطراری دولت فدرال بوده است. ظاهر غیرایتالیایی این بازرس باعث شده وی مکالماتی را به زبان ایتالیایی بشنود که نشان‌دهنده‌ی رویکرد خانواده‌ها به کمک‌هاست. برای مثال، یک بار مقابل زنی در اتاق جلویی بوده که زن بچه‌اش را صدا می‌زند تا بیاید که بازرس او را ببیند، اما به بچه گوشزد می‌کند که اول کفش‌های کهنه‌اش را بپوشد. یا مثلاً از پدر یا مادری شنیده که به افراد داخل خانه می‌گوید شراب یا غذا از قبل از ورود بازرس از جلوی چشم بردارند[۴۹].

یک مثال دیگر می‌توان از مطالعه‌ی جدیدی راجع به حرفه‌ی خرید آهن قراضه نقل کرد که داده‌های جالبی فراهم می‌آورد در مورد نوع برداشتی که شاغلین می‌پندارند اگر ایجاد کنند به نفعشان است:

دوره‌گرد قراضه‌خو اساساً خواهان مخفی کردن ارزش حقیقی اجناس قراضه از

مردم است. آرزو می‌کند این تفکر قالبی که «قراضه‌جات ارزشی ندارند و افرادی

که با آنها سروکار دارند آدم‌های بی‌سروپایی هستند و باید به آنها تحرم کرد» به

قوت خود باقی بماند[۳۰].

چنین برداشت‌هایی جنبه‌ی ایده‌آل‌سازی دارند، زیرا اگر مجری می‌خواهد موفق شود باید تصویری ارایه دهد که تأییدکننده‌ی قوی‌ترین تفکرات کلیشه‌ای حضار راجع به فقر و فلاکت باشد.

از بین دیگر مثال‌های مربوط به روال‌های ایده‌آل‌سازی شاید هیچ‌کدام به اندازه‌ی اجرای گداهای خیابانی جذابیت جامعه‌شناسی نداشته باشد. با وجود این، به نظر می‌رسد از ابتدای قرن حاضر صحنه‌هایی که گداهای در جامعه‌ی غرب به نمایش می‌گذارند ارزش نمایشی خود را از دست داده‌اند. امروزه ما کمتر از آن «شگرد خانوادگی تمیز» می‌شنویم که خانواده‌ای با لباس‌های مستدرس، اما به شکلی باورنکردنی تمیز، ظاهر می‌شود و صورت بچه‌هایشان از پس لیف و صابون خورده از تمیزی برق می‌زند. ما دیگر اجراهایی را نمی‌بینیم که در آنها مرد نیمه لختی شروع می‌کند به سرفه کردن به خاطر تکه نان کثیفی که ظاهراً از شدت ضعف قادر به قورت دادن آن نیست، یا صحنه‌ای که یک مرد زنده‌پوش گنجشکی را از روی تکه‌نانی می‌پراند و لقمه را با آستین کشش تمیز می‌کند و ظاهراً غافل از تماشاگرانی که اطراف وی حضور دارند مشغول خوردن نان می‌شود. همچنین کمیاب شده است آن «گدای شرمساری» که از فرط حجب و حیا آنچه را که در ظاهر قادر به پیدایش نیست خجالت‌زده با چشم‌پاشش گدایی می‌کند. صحنه‌هایی را که گدایان به نمایش می‌گذارند در دنیای انگلیسی‌زبان با عناوین گوناگونی از قبیل گوش‌بری، حقه‌بازی، کلاب‌واری، اخاذی، شبیادی، دام‌چینی، و دان‌پاشی توصیف کرده‌اند. این اصطلاحات به خوبی اجراهایی را توصیف می‌کنند که بیشتر مشروع و کمتر هنرمندانه‌اند[۳۱].

اگر کسی بخواهد در طول اجرائش به معیارهای ایده‌آل نمود بپردازد، مجبور خواهد بود کنش‌هایی را که با این معیارها تناسب ندارند مخفی یا حذف کند. وقتی که این کنش‌های «نامتناسب» در شیوه‌ی دیگری رضایت‌بخش باشند – اتفاقی که به کرات می‌افتد – می‌توان دید که اغلب به شکلی مخفیانه دنبال می‌شوند؛ در این شیوه مجری می‌تواند به قول معروف هم خدا را داشته باشد و هم خرما را. برای مثال در جامعه‌ی آمریکا می‌توان دید که بچه‌های هشت ساله در ظاهر ادعا می‌کنند علاقه‌ای به برنامه‌های تلویزیونی مخصوص بچه‌های شش ساله ندارند، اما گاهی آنها را دزدانه تماشا می‌کنند^[۳۲]. همچنین می‌بینیم که گاهی اوقات زنان خانه‌دار طبقه‌ی متوسط، محرمانه و مخفیانه، جایگزین‌های ارزانی برای قهوه، بستنی یا کره پیدا می‌کنند. از این طریق آنها می‌توانند پول، وقت یا انرژی بیشتری پس‌انداز کنند و در عین حال این برداشت را به وجود آورند که مواد استفاده‌ی آنها برای پذیرایی از مهمانان کیفیت بالایی دارند^[۳۳]. همین خانم‌ها ممکن است شمارهای از مجله‌ی *ستردی ایونینگ پست*^۱ را روی میز اتاق نشیمن‌شان بگذارند اما در اتاق خوابشان مخفیانه *ترو رومانس*^۲ بخوانند^[۳۴] (باید زن نوظافتی جا گذاشته باشد). گفته می‌شود همین قسم رفتارها، که می‌توانیم تحت عنوان «مصرف مخفیانه»^۳ از آنها نام ببریم، بین هندوها هم یافت می‌شود:

وقتی در ملا باشند به تمام آداب و رسوم خود با دقت عمل می‌کنند، اما تنها که

باشند خیلی وسواس به خرج نمی‌دهند^[۳۵].

از منبع موثق شنیدم که برخی برهمن‌ها در گروه‌های کوچک و به شکلی محرمانه به خانه‌های سوداها^۴ می‌روند، که آنجا می‌توانند بدون محذوریتهای اخلاقی گوشت و مشروبات قوی بخورند^[۳۶].

۱. *The Saturday Evening Post*، مجله‌ی نسبتاً وزنی با مطالب نسبتاً جدی.

۲. *True Romance*، مجله‌ای که مخاطبش عمدتاً زنان جوان است و در آن داستان‌های افشاگرانه در خصوص زندگی روزمره به چاپ می‌رسد.

3. secret consumption

۴. *Sudra*، عضو طبقه‌ی چهارم و پایین‌ترین گروه اجتماعی هندوستان.

مصرف مخفیانه‌ی مشروبات الکلی در مقایسه با غذای ممنوع هنوز متداول‌تر است، زیرا مخفی کردن آن آسان‌تر است. در عین حال، دیدن یک برهمن مست در ملاطاف تا به حال گزارش نشده [۳۷].

باید اضافه کرد که اخیراً انتشار گزارش‌های کینزی^۱ انگیزه‌های جدیدی برای مطالعه و تحلیل مصرف پنهان فراهم کرده است [۳۸].

باید توجه داشت که هنگام ارایه‌ی یک اجرا، فرد چیزی بیش از رفتارها و لذت‌های نامناسب را مخفی می‌کند. اجازه دهید برخی از امور مربوط به پنهان‌کاری را اینجا بررسی کنیم.

اولاً، علاوه بر رفتارها و لذا یذ پنهان، مجری ممکن است مشغول فعالیت باشد که از دید حضار مخفی است و با تصویری که وی امید دارد آنها از این فعالیت برداشت کنند مغایرت دارد. مدل مورد بحث در اینجا را باید به طرز خنده‌داری در سیگارفروشی‌هایی جستجو کرد که به پاتوقی برای تجمع شرط‌بندها تبدیل می‌شوند. اما حال و هوای مشابه با این اماکن را می‌توان در بسیاری مکان‌های دیگر هم یافت. به نظر می‌رسد شمار شگفت‌انگیزی از کارگران رضایت شغلی خویش را از طریق ابزاری که می‌توان دزدید، سهمیه‌های غذایی که می‌توان گرفت، سفرهای کوتاهی که می‌توان در وقت کاری انجام داد، هیاهویی که می‌توان در محیط کار به راه انداخت، یا روابطی که می‌توان برقرار و به شکل مناسبی از آنها استفاده کرد، و غیره تأمین می‌کنند [۳۹]. در تمام این موارد، مکان کار و فعالیت رسمی به پوسته‌ای تبدیل می‌شود برای پنهان کردن زندگی همچنان‌انگیز مجری.

۱. The Kinsey Reports, گزارش‌های کینزی نام دو کتاب در مورد رفتار جنسی انسان است نوشته آلفرد کینزی و همکارانش: رفتار جنسی در انسان ملنگر (۱۹۴۸) و رفتار جنسی در انسان مؤنث (۱۹۵۳). کینزی یک زیست‌شناس، جانورشناس و استاد دانشگاه ایندیانا در آمریکا بود که مؤسسه‌ی کینزی برای تحقیق در مورد جنس، جنسیت و تولید مثل (Kinsey Institute for Research in Sex, Gender and Reproduction) را تأسیس کرد. به دلیل نابود بودن صحبت در مورد مسائل جنسی در جامعه‌ی آمریکای آن زمان و تا حدی به خاطر پافته‌ها و ادعاهای علمی کینزی، نظرات وی در این کتاب‌ها مورد توجه وسیع و محل مناقشه قرار گرفتند. م

ثانیاً، خطاها و اشتباهات اغلب قبل از شروع اجرا اصلاح می‌شوند، و همزمان خود دم خرسی هم که با این خطاها بیرون زده است پنهان می‌شود. از این طریق، تصور لغزش ناپذیری، که برای بسیاری از اجراها اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد، حفظ می‌شود. باور رایج حاکی از آن است که پزشکان اشتباهات خود را با مهارت مخفی می‌کنند. مثال دیگر را می‌توان از یک پایان‌نامه‌ی جدید در مورد کنش متقابل اجتماعی در سه دفتر دولتی ذکر کرد که نشان می‌دهد کارمندان تمایلی به دادن گزارش‌های خود به تندنویسان ندارند چون می‌خواهند قبل از اینکه چشم تندنویس، چه رسد به یک مقام بالاتر، به گزارش آنها بیفتد خودشان هرگونه اشکال احتمالی را برطرف کنند[۲۰].

ثالثاً، در تعاملاتی که یک محصول به دیگران ارایه می‌شود، فرد ارایه‌دهنده‌ی آن تمایل دارد که تنها محصول نهایی را نشان دهد و دیگران وادار شوند فرد را بر اساس چیزی که نهایی، مرتب و بسته‌بندی شده است مورد قضاوت قرار دهند. گاهی اوقات اگر برای کامل کردن محصول واقعاً تلاش کمی لازم بوده باشد، این حقیقت کتمان می‌شود. در مواقع دیگر، ساعت‌های طولانی و مالت‌بارِ کارِ انفرادی هستند که مخفی می‌شوند. برای مثال می‌توان لحن موثر و مبادی آداب برخی کتب ادبی را با خرحمالي پرت‌و‌تایی مقایسه کرد که نویسنده ممکن است برای تکمیل به موقع فهرست راهنما متحمل شده باشد، یا با مشاجراتی که ممکن است با ناشرش برای بزرگ‌تر کردن اندازه‌ی نامش روی جلد کتاب کرده باشد.

یک تباین چهارمی هم بین صورت ظاهر و واقعیت کلی می‌توان ذکر کرد. اجراهای زیادی یافت می‌شوند که بدون توسل به کارهای به لحاظ فیزیکی کثیف، نیمه‌قانونی، خشن، و تحقیرآمیز نمی‌توان آنها را محقق ساخت؛ اما این حقایق آزاردهنده به ندرت در طول اجرا نمود می‌یابند. به قول هیوز، ما انسان‌ها عادت داریم که تمام قرائن «کار کثیف» را از چشم حضار مخفی کنیم؛ چه این کار را شخصاً انجام دهیم، چه آن را به یک خدمتکار، بازار غیرشخصی، یا یک متخصص مشرور یا نامشروع محول کنیم.

در مورد مفهوم کار کثیف می‌توان از یک تباین پنجم نیز بین صورت ظاهر و فعالیت واقعی سخن گفت. اگر فعالیت یک فرد عبارت از تجسم بخشیدن به چند

معیار ایده‌آل باشد، و اگر قرار باشد نمایش قابل قبولی روی صحنه رود، آنگاه این احتمال وجود دارد که برخی از این معیارها در حضور جمع، و به قیمت زیرپا گذاشتن معیارهای دیگر در خلوت، رعایت شوند. البته مجری اغلب معیارهایی را قربانی می‌کند که بتوان نمودشان را مخفی کرد و این کار را به خاطر حفظ آن معیارهایی انجام می‌دهد که اجرای ضعیفشان را نمی‌توان مخفی کرد. بنابراین مثلاً در مواقع حیویندگی، اگر رستوران‌دار، خواربارفروش، یا قصاب به‌خواهد معیار تنوع همیشگی محصولاتش را به نمایش بگذارد، و تصور مشتریان از او را تأیید کند، ممکن است چاره‌ی کار را در استفاده از منابع اختفاپذیر عرضه‌ی غیرقانونی محصولات ببیند. به همین شکل، اگر قرار باشد خدمتی بر اساس دو مؤلفه‌ی سرعت و کیفیت سنجیده شود، احتمالاً سرعت در الویت قرار می‌گیرد چون کیفیت پایین را می‌توان پنهان کرد اما خدمت کند را نه. به همین نحو، در بخش روانی بیمارستان، اگر قرار باشد کارکنان نظم برقرار کنند و در عین حال بیماران را مورد ضرب و شتم قرار ندهند، و اگر ترکیب این دو معیار کار دشواری باشد، آنگاه ممکن است بیمار سرکش را با حوله‌ی خیس به خفه کردن تهدید و به اطاعت وادار کنند تا مدیرک قابل رؤیتی از اعمال خشونت یا بدرفتاری روی گردن وی به جا نماند [۴۱]. فقدان بدرفتاری را می‌شود و آنمود کرد، اما فقدان نظم را نه:

آن قوانین، مقررات و دستورهای که به آسانی قابل اعمال‌اند آنهایی هستند که مدیرک قابل رؤیتی مبتنی بر اطاعت شدن یا نشدن از خود باقی می‌گذارند. مثل قوانین مربوط به تمیز کردن بخش، قفل کردن درها، مصرف مشروبات الکلی در سر کار، مصرف قرص‌های ضدحاملگی و غیره [۴۲].

اما نباید پیش از حد بدبین بود. ما اغلب درمی‌یابیم که اگر قرار باشد اهداف ایده‌آل اصلی یک سازمان تحقق یابند، برخی مواقع لازم است که موقتاً برخی اهداف دیگر سازمان را کنار گذاشت اما این برداشت را ایجاد کرد که اهداف مذکور کماکان مورد توجه‌اند. در چنین مواردی، قربانی نه برای مشهودترین ایده‌آل، بلکه برای به لحاظ قانونی مهم‌ترین ایده‌آل، صورت می‌گیرد. مثالی از یک روزنامه در مورد بوروکراسی نیروی دریایی می‌توان ذکر کرد:

این ویژگی [پنهان‌کاری تحمیل شده از طرف گروه] را به هیچ وجه نمی‌توان کاملاً به ترس اعضا از بر ملا شدن عناصر ناخوشایند نسبت داد. هرچند که این ترس همواره نقشی در مخفی نگه داشتن «تصور داخلی» هر بوروکراسی بازی می‌کند، اما اهمیت نهایی را باید به یکی از ویژگی‌های خود ساختار غیررسمی داد، چراکه ساختار غیررسمی وظیفه‌ی فوق‌العاده مهم ایجاد مسیری برای دور زدن نقش‌ها و دستورالعمل‌های رسماً تجویز شده را ایفا می‌کند. هیچ سازمانی احساس نمی‌کند که می‌توان چنین روش‌هایی را (که به کمکشان مسایل خاصی حل می‌شوند) همگانی و عمومی کرد، روش‌هایی که مغایرت دارند با روش‌های رسماً تقدیس شده و در این مورد، روش‌های قویاً تقدیس شده و مورد علاقه‌ی دیرینه‌ی گروه [۳۳].

نهایتاً، ما درمی‌یابیم که مجریان اغلب به دنبال این برداشت هستند که برای به دست آوردن نقش خود انگیزه‌های ایده‌آلی داشته‌اند، و صلاحیت‌های ایده‌آل برای آن نقش دارند، و برای ایفای نقش خود نیازی به تحمل خفت و خواری یا توهین و تحقیر نداشته‌اند، و هیچ‌گونه «زدوبند پنهانی» برای به دست آوردن آن نکرده‌اند (هرچند می‌توان گفت این برداشت کلی در خصوص تطابق اصولی بین فرد و شغلش بیشتر از جانب اعضای مشاغل عالی تبلیغ می‌شود، اما عنصر مشابهی را می‌توان در بسیاری از مشاغل پایین‌تر هم پیدا کرد). با القا و تقویت این برداشت‌های ایده‌آل، نوعی «لفاظی آموزشی» شکل می‌گیرد که از طریق آن اتحادیه‌های کارگری، دانشگاه‌ها، انجمن‌های بازرگانی، و دیگر نهادهای مدرک‌گرا از اعضای خود می‌خواهند که یک دوره‌ی اسرارآمیز آموزشی را بگذرانند تا از این طریق نه تنها سازمان‌ها بتوانند انحصار خود را حفظ کنند بلکه، از این مهم‌تر، این برداشت را ایجاد کنند که فرد دارای مجوز کسی است که با این تجارب آموزشی خودش را بازسازی کرده و اکنون از افراد دیگر جامعه متفاوت است. بنابراین، محقق در مورد رشته‌ی داروسازی می‌گوید که به نظر دانشجوی‌های این رشته‌ی دوره‌ی چهارساله‌ی دانشگاه «برای جا افتادن در حرفه خوب است»، اما چند ماه آموزش تمام آن چیزی است که آنها واقعاً برای داروساز شدن نیاز دارند [۳۴]. می‌توان اضافه کرد که ارتش آمریکا در طول جنگ جهانی دوم بدون

هیچ قصد بدی حرفه‌هایی مثل داروسازی و ساعت‌سازی را به شیوه‌ای کاملاً ابزاری مورد استفاده قرار داد و شاغلین کارآمدی ظرف پنج یا شش هفته تربیت کرد که ترس به جان اعضای تثبیت‌شده‌ی این مشاغل انداخت. و باز به همین شکل، ما می‌بینیم که بسیاری از کشیش‌ها این برداشت را ایجاد می‌کنند که دلیل ورودشان به کلیسا صرفاً احساس قلبی و ندای الاهی بوده است، و به این وسیله در آمریکا میل خود به صعود اجتماعی و در انگلستان میل خود به عدم تنزل اجتماعی را مخفی می‌کنند. این کشیش‌ها همچنین خواهان ایجاد این برداشت هستند که دلیل انتخاب کلیسای فعلی‌شان صرفاً کمک به ارتقای معنوی آن بوده است و نه به خاطر پیشنهاد یک خانه‌ی خوب یا هزینه‌های کامل نقل مکان - که در موارد زیادی دلیل واقعی همین است. به همین شکل، دانشکده‌های پزشکی در آمریکا تا حدی دانشجویان خود را بر اساس خاستگاه قومی انتخاب می‌کنند زیرا بیماران قطعاً این عامل را در انتخاب پزشک خود در نظر می‌گیرند؛ اما در کنش متقابل واقعی بین پزشک و بیمار، تلاش بر ایجاد این برداشت است که پزشک صرفاً بر اساس شایستگی‌های خاص و آموزش‌های ویژه‌اش انتخاب شده. به همین نحو، مدیران اجرایی اغلب فضایی مبنی بر صلاحیت خود و احاطه‌شان بر امور ایجاد می‌کنند تا خود و دیگران را نسبت به این حقیقت گمراه کنند که شغل آنها تا حدی به خاطر اینکه شبیه مدیران اجرایی هستند به آنها داده شده، نه به این خاطر که می‌توانند شبیه مدیران اجرایی کار کنند:

کمتر مدیر اجرایی است که اهمیت ظاهر خود را در چشم کارمندان درک کند.

یک کارشناس کاریابی، خانم آن هاف^۱، معتقد است که کارفرمایان این روزها به دنبال فرد ایده‌آلی شبیه ستاره‌های هالیوود می‌گردند. یک شرکت فردی را به خاطر اینکه دنیاهای درشتی داشت رد کرد، و دیگران هم به خاطر گوش‌های بزرگشان یا زیاد سیگار کشیدن و نوشیدن در خلال مصاحبه رد صلاحیت شدند. الزامات قومی و مذهبی را هم کارفرمایان اغلب با صراحت قید می‌کنند[۲۴].

مجریان ممکن است حتی به دنبال ایجاد این برداشت باشند که متانت و کارآمدی فعلی آنها چیزی است که همیشه داشته‌اند و هرگز مجبور نبوده‌اند مسیر خود را کورمه‌لانه از طریق یک فرایند یادگیری طی کنند. در تمام این تلاش‌ها مجری ممکن است از تشکلی که داخل آن قرار است اجرای خود را ارایه دهد کمک ضمنی دریافت کند. بنابراین بسیاری از مدارس و مؤسسه‌ها امتحانات و صلاحیت‌های ورودی خیلی سختی می‌طلبند اما ممکن است در واقع متقاضیان کمی را مردود کنند. برای مثال، بیمارستان روانی ممکن است از متقاضیان کار بخواهد پشت‌سرهم در یک آزمون رورشاخ^۱ و یک مصاحبه‌ی طولانی شرکت کنند اما تمام افراد متقاضی را استخدام کند [۴۶].

جالب است که وقتی رعایت صلاحیت‌های غیررسمی به یک آبروریزی یا مسئله‌ی سیاسی بینجامد، ممکن است آن چند نفر دزدسازی که فاقد صلاحیت‌های غیررسمی هستند با یک برویای پرسروصدا پذیرفته شوند و نقشی به شدت رؤیت‌پذیر بر عهده گیرند تا نشانه‌ای از متصفانه بودن بازی باشد. از این طریق می‌توان تصویری از مشروعیت ایجاد کرد [۴۷].

قبلاً گفته شد که مجری ممکن است آن فعالیت‌ها، حقایق و انگیزه‌هایی را که با نسخه‌ی ایده‌آلی از وی و محصولانش تناسب ندارند مخفی کند یا بی‌ارزش جلوه دهد. علاوه بر این، مجری اغلب در حضار این برداشت را ایجاد می‌کند که در مقایسه با شرایط عادی، او به شیوه‌ی ایده‌آل‌تری با آنها ارتباط برقرار می‌کند. در این مورد دو توضیح کلی می‌توان داد.

اولاً، افراد غالباً این برداشت را ایجاد می‌کنند که روال در حال اجرا تنها روال یا حداقل اساسی‌ترین روال اجرایی آنهاست. همان طور که قبلاً گفته شد، حضار هم به وقت مقتضی اغلب تصور می‌کنند شخصیتی که مقابل آنها به نمایش گذاشته می‌شود کاملاً مطابق با فردی است که نمایش را اجرا می‌کند. همان طور که در نقل قول معروف از ویلیام جیمز آمده است:

۱. Rorschach test، تفسیر لکه‌های جوهر

..... می‌توانیم بگوییم برای فرد عملاً همان قدر خودهای اجتماعی متفاوت وجود دارد که گونه‌های متفاوت اشخاصی که نظرشان برای او مهم است. فرد به طور کلی جنبه‌ی متفاوتی از خودش را به هر یک از این گروه‌های متفاوت نشان می‌دهد. چه بسا جوانانی که پیش والدین و معلمانشان به اندازه‌ی کافی مؤدب و متین‌اند اما بین دوستان کله‌شق خود مثل دزدان دریایی گردن‌کشی می‌کنند و ناسزا می‌گویند. ما آن‌طور که خود را مقابل بچه‌هایمان نشان می‌دهیم، مقابل دوستانمان نشان نمی‌دهیم. ما مقابل مشتریانمان مثل وقتی که مقابل کارگرانمان هستیم رفتار نمی‌کنیم. مقابل رؤسا و کارفرمایان در مقایسه با دوستان صمیمی رفتار یکسانی نداریم[۲۸].

بنابراین می‌توان دید که هم به عنوان معلول و هم به عنوان علتِ ناشی از تعهد به نقشی که در یک زمان خاص بازی می‌شود، پدیده‌ی «تفکیک حضاره»^۱ رخ می‌دهد. با جداسازی حضار، فرد مطمئن می‌شود افرادی که وی در مقابل آنها یکی از نقش‌های خود را بازی می‌کند همان حضاری نیستند که وی نقش متفاوتی را در محیط دیگری برای آنها روی صحنه می‌برد. تفکیک حضار به عنوان وسیله‌ای برای محافظت از برداشت‌های ایجاد شده بعداً بررسی خواهد شد. اینجا فقط به این حقیقت اشاره می‌کنم که اگر مجریان بخواهند این تفکیک، و توهمی را که ایجاد می‌کند، به هم بزنند حضار اغلب مانع می‌شوند. حضار با پافشاری بر حق خود مبنی بر برخورد با مجری بر حسب ظاهر حرفه‌ای وی، طوری که انگار دقیقاً همان است که لباس رسمی‌اش نشان می‌دهد، می‌توانند زمان و انرژی احساسی زیادی ذخیره کنند[۲۹]. اگر قرار باشد هر تماسی بین دو نفر مستلزم تقسیم اسرار، نگرانی‌ها و دغدغه‌های شخصی باشد، زندگی اجتماعی برای برخی در حد غیرقابل تحملی سخت و پیچیده می‌شود. بنابراین اگر مردی می‌خواهد از شام آرامش‌بخشی لذت ببرد، ممکن است صرف غذا در یک رستوران را به خانه ترجیح دهد.

ثانیاً، مجریان درصدد ایجاد این برداشت هستند که اجرای روال فعلی و

ارتباط آنها با حصار فعلی شان اتفاقی خاص و منحصر به فرد است. بر این اساس، ماهیت روال اجرا شده مبهم و پوشیده می‌شود (معمولاً خود مجری دقیقاً نمی‌داند که اجرائش واقعاً تا چه اندازه تبدیل به روال شده است) و جنبه‌های خودانگیخته و فی‌البداهه‌ی موقعیت مورد تأکید قرار می‌گیرند. مجری در حوزه‌ی پزشکی یک مثال بارز است، همان‌طور که یک نویسنده بیان می‌کند:

... پزشک باید وانمود کند که به خاطر می‌آورد. بیمار با آگاهی از اهمیت

منحصر به فرد وقایعی که درونش رخ می‌دهد همه چیز را به خاطر می‌آورد و

ضمن خوشنودی از بازگو کردن آنها برای پزشک از «یادآوری کامل» آنها ناراحت

می‌شود. دیدن اینکه پزشک قادر نیست تمام آنها را به خاطر آورد برای بیمار

سخت است. اگر پزشک اجازه دهد که بیمار به فراموشی وی در خصوص نوع

داروهایی که قبلاً تجویز کرده و مقدار و چگونگی مصرف آنها وقوف یابد،

احساسات بیمار عمیقاً جریحه‌دار می‌شود» (۵۰).

به همین نحو، همان‌طور که مطالعه‌ی جدیدی در مورد پزشکان شپ‌کاگو نشان می‌دهد، پزشک عمومی در ظاهر امر بر اساس دلایل کاملاً فنی یک پزشک متخصص را به بیمارش توصیه می‌کند، اما در عالم واقع ممکن است پزشک متخصص تا حدی بر اساس ارتباط شخصی و دوستی با پزشک عمومی توصیه شده باشد، یا بر اساس توافقی در خصوص تقسیم دستمزدها، یا به خاطر دیگر توافقاتی که ممکن است بین دو پزشک صورت پذیرد (۵۱). در زندگی تجاری ما، این ویژگی اجراها تحت عنوان فریبنده‌ی «خدمت سفارشی» بارها به سوءاستفاده از مشتریان و استثمار آنها منجر شده است. در دیگر حوزه‌های زندگی، ما در خصوص «رفتار بالینی» یا «آغوش باز» جوک می‌سازیم. (اغلب فراموش می‌کنیم که این جلوه‌ی شخصی را خود ما آگاهانه ایجاد کرده‌ایم، مثل وقتی که به عنوان مجری در نقش مشتری تلاش می‌کنیم این برداشت را ایجاد کنیم که منتظر فرصت خاصی برای خرید این خدمت نبوده‌ایم و جای دیگری هم به دنبال آن نخواهیم بود). شاید تقصیر ماست که این حوزه‌های نازل «شبه‌گمین‌شافتی»^۱

1. pseudo-gemeinschaft

مورد توجه قرار می‌گیرد، زیرا به سختی می‌توان اجرایی را یافت، در هر زمینه‌ای از زندگی، که اصلاً روی اثر شخصی برای اغراق در مورد منحصر به فرد بودن تبادلات بین مجری و مخاطب حساب نکنند. برای مثال، وقتی می‌بینیم یک دوست نزدیک که تصور می‌کردیم رفتار صمیمانه‌اش تنها مخصوص ماست، با دوست دیگری هم صمیمی است (به ویژه کسی که ما نمی‌شناسیم‌اش) اندکی احساس ناامیدی در ما ایجاد می‌شود. مثال مشخصی در مورد این قضیه در یک کتاب راهنمای آداب آمریکایی مربوط به قرن نوزدهم ارائه شده است:

اگر به کسی چیزی تعارف کرده‌اید، یا احترام خاصی به او گذاشته‌اید، هرگز نباید همان رفتار را در حضور او به فرد دیگری هم نمایش دهید. برای مثال، اگر شخص محترمی به خانه شما آمد و شما به گرمی و از ته دل به او گفتید «از دیدن‌تان خوشحالم» او از این لطف شما خرسند خواهد شد و احتمالاً از شما تشکر خواهد کرد؛ اما اگر بشنود که شما همین جمله را به بیست نفر دیگر هم می‌گویید، نه تنها احساس می‌کند ادب شما پشیزی ارزش ندارد، بلکه بدجور احساس خواهد کرد که خودش را به شما تحمیل کرده است [۵۲].

حفظ کنترل نمایش

گفته شد که مجری می‌تواند روی حضار برای پذیرش اشارات کوچک به عنوان نشانه‌های اهمیت اجرای خود حساب کند. اما این حقیقت ساده یک پیامد در سراسر آفرین دارد. به خاطر همین گرایش به پذیرفتن نشانه‌ها، حضار ممکن است معنایی را که قرار است یک اشاره برساند با سوء تفاهم دریافت کنند، یا ممکن است به رفتارها و وقایعی که تصادفی، غیر عمدی، یا بی‌اهمیت‌اند و مجری ابداً برای رساندن معنای خاصی به کار نبرده است معنای زشتی نسبت دهند.

در برابر این پیشامدهای ارتباطی، مجریان معمولاً تلاش می‌کنند نوعی مسئولیت‌پذیری جز به جزه^۱ اعمال کنند و مطمئن شوند که در اجرا حتی الامکان وقایع جزئی، صرف‌نظر از اینکه چقدر به لحاظ ابزاری کم‌اهمیت

باشند، طوری رخ دهند که یا برداشت خاصی ایجاد نکنند یا اگر برداشتی ایجاد شد با تعریف کلی موقعیت در تناسب و تطابق باشد. وقتی که شک پنهانی حضار به واقعیت در حال نمایش مشخص است، می‌توان تمایل آنها به بل گرفتن از اشکالات جزئی و رسیدن به این نتیجه را که کل نمایش دروغ است درک کرد. اما به عنوان دانشجویان زندگی اجتماعی، ما کمتر توانسته‌ایم درک کنیم که حتی وقتی حضار همدلی دارند، یک اختلاف ناچیز در برداشت‌های ارایه شده می‌تواند باعث رنجش موقت، شوک، یا تضعیف اعتقاد آنها شود. برخی از این اتفاقات جزئی و «حرکات غیر عمد»^۱ تصادفاً از چنان تناسبی برای ایجاد یک برداشت متفاوت برخوردارند که باعث می‌شوند حضار نتوانند درگیری مناسبی در کنش متقابل از خود نشان دهند، هرچند که در نهایت ممکن است دریابند که اتفاق ناهنجار واقعاً بی‌معنا بوده و باید آن را کاملاً فراموش کرد. در چنین شرایطی، ناشایست بودن تعریفی که با حرکت غیر عمد ایجاد می‌شود مسئله‌ی مهمی نیست، بلکه صرف تفاوت بودن این تعریف از تعریف رسماً ارایه شده است که اهمیت پیدا می‌کند. این تفاوت بین نمایش رسمی و واقعیت به شدت شکافی خجالت‌آور ایجاد می‌کند، زیرا این بخشی از نمایش رسمی است که این نمایش تنها نمایش ممکن در این شرایط است. بنابراین شاید ما نباید اجراها را خیلی بر حسب معیارهای مکانیکی تجزیه و تحلیل کنیم، معیارهایی که بر اساس آنها یک سود کلان می‌تواند یک ضرر جزئی را جبران کند، یا یک وزن زیاد یک وزن کم را. تشبیه هنری مناسبت بیشتری دارد، چرا که ما را برای درک این حقیقت آماده می‌کند که تنها یک صدای خارج کافی است تا کل اجرای آهنگی را ضایع کند.

در جامعه‌ی ما، برخی حرکات غیر عمد در چنان اجراهای متنوعی رخ می‌دهند و برداشت‌هایی را منتقل می‌کنند که اساساً آن قدر با برداشت‌های اصلی مغایرت دارند که می‌توان گفت از نوعی پایگاه نمادین جمعی برخوردارند. سه دسته‌بندی سرده‌ای می‌توان از این اتفاقات ارایه داد. اولاً، مجری ممکن است چند لحظه کنترل عضلاتی بدنش را از دست بدهد و تصادفاً تصویری حاکی از

ناتوانی، ناشایستگی، یا بی‌احترامی از خود نمایش دهد. مثلاً پایش بلغزد، سکندری بخورد، بیفتد؛ آروغ بزند، خمیازه بکشد، دچار لغزش زبانی شود، خودش را بخاراند، یا شکمش نفخ کند؛ همچنین ممکن است که فرد تصادفاً به شخص دیگری بخورد. ثانیاً، مجری ممکن است با رفتار خود این برداشت را ایجاد کند که بیشتر یا کمتر از حد عادی نگران تعامل است. ممکن است به لکنت زبان بیفتد، حرفش را فراموش کند، دستپاچه یا خطا کار به نظر برسد، یا بیش از حد خجالت بکشد؛ ممکن است انفجارهای نامناسب خنده، خشم، یا دیگر حالت‌های احساسی را طوری از خود بروز دهد که موقتاً نتواند نقش خود را به عنوان کنشگر ایفا کند؛ ممکن است علاقه و درگیری جدی در تعامل را با افراط یا تقریب نشان دهد. ثالثاً، نمایش مجری ممکن است به خاطر عدم وجود یک مسیر مناسب نمایشی آسیب ببیند. مثلاً محیط منظم نباشد، یا برای یک اجرای عوضی آماده شده باشد، یا در خلال اجرا به هم بریزد و مختل شود؛ ممکن است پیشامدهای پیش‌بینی نشده‌ای به ورود یا خروج بی‌موقع مجری منجر گردد یا باعث شود سکوت‌های دستپاچه‌کننده‌ای در طول کنش متقابل ایجاد شود [۵۳].

اجراها البته در خصوص میزان توجه بیانی که باید مرحله به مرحله در مورد آنها اعمال شود با هم تفاوت دارند. در مورد برخی از فرهنگ‌های خارجی، می‌توان سطح بالایی از انسجام بیانی را مشاهده کرد. برای مثال، گرانت در مورد اجراهای فرزندان چینی در مقابل والدین می‌گوید:

شیوه‌ی آرایش ظریف آنها خود نوعی مراسم است. رفتار خوب با نشان دادن احترام پاداش داده می‌شود. در حضور والدین، وقار و متانت لازم است؛ بنابراین شخص باید مراقب باشد آروغ نزند، عطسه یا سرفه نکند، خمیازه نکشد، آب دماغش را بالا نکشد، یا نف نکند. هر سینه صاف کردنی مستلزم پذیرش خطر خدشه‌دار کردن حرمت والدین است. نمایان شدن آستر لباس در حد جرم تلقی می‌شود. برای اینکه به پدر نشان داده شود مثل یک رئیس با او رفتار می‌شود، باید همیشه در مقابل او ایستاد، چشم‌ها را در حالتی صحیح قرار داد و بدن را کشیده نگه داشت. هرگز نباید جرأت تکیه دادن به چیزی را به خود داد، یا خم شد، یا روی یک پا ایستاد. با پایین آوردن صدا و حرف زدن متواضعانه است که

شخص تبعیت خود را نشان می‌دهد. روز و شب باید برای ادای احترام به حضور رفت. و سپس صبر کرد تا دستورات لازم ابلاغ شود [۵۲].

در فرهنگ خود ما نیز هرگاه از صحنه‌هایی سخن گوئیم که در آنها شخصیت‌های مهم به کنش‌های معنادار نمادین می‌پردازند، وجود انسجام لازم است. سر فردریک پانسونی، پیشکار فقید دربار بریتانیا، می‌نویسد:

وقتی در دربار بودم همواره از موسیقی نامناسبی که نوازندگان اجرا می‌کردند متعجب می‌شدم. و مصمم بودم هر کاری از دستم برمی‌آید انجام دهم تا این مشکل برطرف شود. اکثریت درباریان که از موسیقی چیزی نمی‌فهمند برای ترانه‌های مردمی سر و دست می‌شکنند... بحث من این بود که ترانه‌های عامه‌پسند از شکوه مراسم می‌کاهند. یک شرفیابی اغلب اتفاق بزرگی در زندگی یک خانم قلمداد می‌شود، اما اگر وی در حالی از کنار شاه و ملکه عبور کند که ترانه‌ای «دماغش قرمزتر شده بوده اجرا می‌شود، تمام برداشت ضایع می‌شود. به نظر من چیزی که نیاز داشتیم ترانه‌های قدیمی و موسیقی ایرانی با آن تأثیر اسرارآمیزشان بود» [۵۳].

من همچنین موسیقی‌ای را که گارد تشریفات در مراسم اعطای درجه می‌نواخت نمی‌پسندیدم و در مورد آن با رهبر نوازندگان، سروان روگان، مکاتبه کردم. چیزی که مرا رنج می‌داد این بود که می‌دیدم مردان شریفی در حال تشرف به مقام شوالیه بودند در حالی که گروه موسیقی آهنگ‌های کمدی اجرا می‌کرد. همچنین وقتی وزیر کشور با صدایی بلند و جدیتی تأثیرگذار مشغول خواندن افتخارات مردی بود که در آستانه‌ی گرفتن مدال آلبرت قرار داشت. گروه نوازندگان یک آهنگ کند و آهسته می‌نواخت که کل مراسم را از بهت می‌انداخت. من پیشنهاد دادم موسیقی ایرانی با حالتی حماسی اجرا شود و او کاملاً پذیرفت... [۵۴].

به همین شکل در مجالس ترحیم طبقه‌ی متوسط در آمریکا، راننده‌ی نعش کش که به لباس مشکی تشریفات ملبس است و در طول مراسم گوشه‌ای اطراف قبرستان می‌ایستد، اجازه‌ی سیگار کشیدن دارد اما اگر ته سیگارش را به جای اینکه بدون توجه در زیر پا له کند، با مهارت به میان بونه‌ها پرت

کند تا شکلی شبیه یک قوس زیبا بگیرد، صاحب عزا را شوکه و خشمگین می‌کند [۵۷].

علاوه بر توجه به انسجام لازم در مناسبت‌های خاص، ما معمولاً می‌بینیم که در خلال اختلافات روزمره، به ویژه اختلافات سطح بالا، هر شخصیت مجبور است رفتار خود را با دقت بررسی کند تا مبادا نقطه ضعفی به طرف مقابل نشان دهد و از آن طریق در معرض انتقاد قرار گیرد. بنابراین، دلیل در بحث خود راجع به پیشامدهای کاری کارمندان بلندپایه می‌گوید:

موشکافی دقیق‌تری [در مقایسه با آنچه برای پبانیه‌ها اعمال می‌شود] در خصوص پیش‌نویس نامه‌های رسمی لحاظ می‌شود، چراکه یک بیانی‌ی اشتباه یا یک عبارت نامناسب در نامه‌ای که محتوای آن کاملاً بی‌زبان و موضوعش بی‌اهمیت است می‌تواند اداره را سردرگم کند، به ویژه اگر دست کسی بیفتد که برایش جزئی‌ترین اشتباهات یک اداری مثل خوراک خوشنزه‌ای است که باید جلوی افکار عمومی گذاشت. سه چهار سال آموزش این انضباط در طول سال‌هایی که یادگیری هنوز صورت می‌گیرد، یعنی از ۲۴ تا ۲۸ سالگی، ذهن و شخصیت انسان را برای همیشه با وسواس برای حصول اطمینان از حقایق و استنباط‌های دقیق مجهز می‌کند و یک سوءظن جدی نسبت به کلی‌گویی‌های مبهم ایجاد می‌نماید [۵۸].

هرچند که ما اغلب الزامات نمایشی موقعیت‌های مختلف را درک می‌کنیم، اما معمولاً عادت داریم آنها را به عنوان موارد خاص در نظر بگیریم. عادت داریم این حقیقت را ببینیم که اجراهای عرفی روزمره در جامعه‌ی انگلو آمریکایی ما باید آزمون سختی از قابلیت، تناسب، شایستگی، و نزاکت را پشت سر بگذرانند. شاید این ندیدن تا حدی به خاطر این باشد که به عنوان مجری، توجه ما بیشتر معطوف به آن معیارهایی است که امکان دارد در فعالیت خود رعایت کرده باشیم اما در حقیقت نگرفته‌ایم، تا آن معیارهایی که بدون تفکر رعایت می‌کنیم. در هر حال، ما به عنوان محقق باید آمادگی لازم را برای بررسی ناهمخوانی‌هایی که با یک کلمه‌ی اشتباه ایجاد می‌شود، یا زیردامنی که به طور کامل زیر دامن پنهان نمی‌شود، داشته باشیم؛ و ما باید آماده باشیم برای درک اینکه چرا لوله‌کش

نزدیک‌کین، که طبق عرف حرفه‌اش باید تصویری قدرتمند و خشن از خود نمایش دهد، با نزدیک شدن زن خانه‌دار و تبدیل کارش به یک اجرا حس می‌کند باید عینک خود را درزانه در جیب بگذارد، یا چرا مشاوران روابط عمومی به تعمیرکار تلویزیون توصیه می‌کنند پیچی را که فراموش کرده سرچایش داخل دستگاه قرار دهد در جعبه‌ی ابزارش بگذارد تا برداشت نامناسبی ایجاد نکند. به بیان دیگر، ما باید آماده باشیم برای درک این حقیقت که برداشتی که مجری از واقعیت ایجاد می‌کند چیز ظریف و شکننده‌ای است که هر اتفاق کوچک ناخوشایندی می‌تواند نابودش کند.

انسجام بیان مورد نیاز در اجراها نشان‌دهنده‌ی یک تفاوت مهم بین خودهای کاملاً انسانی ما و خودهای اجتماعی ماست. در ظاهر امر، ما به عنوان انسان محصول انگیزه‌های متغیر، با روحیه‌ها و انرژی‌هایی که لحظه‌به‌لحظه تغییر می‌کند، هستیم. اما به عنوان شخصیت‌هایی که برای حضار به ایفای نقش می‌پردازیم، نباید خیلی نوسان داشته باشیم. همان‌طور که دورکیم می‌گوید، ما اجازه نمی‌دهیم فعالیت‌های عالی اجتماعی مان «از حالت‌های بدنمان پیروی کنند. آن طور که احساسات و آگاهی بدنی عمومی مان می‌کنند»^{۵۹}. انتظار می‌رود ذهن به شکل خاصی سازماندهی شده باشد تا بتوان روی آن برای ارزیابی اجرایی کاملاً موزون در هر زمان خاص حساب کرد. همان‌طور که سالتانیانا خاطرنشان می‌کند، فرایند جامعه‌پذیری فقط تغییر شکل نمی‌دهد، تثبیت هم می‌کند:

ولی ما در تطبیق و تأکید بر قیافه‌ای که به خود می‌گیریم، چه خوشحال به نظر برسیم چه ناراحت، خوی کلی خود را تعریف می‌کنیم. از این رو تا جایی که تحت طلسم این خودشناسی جلو می‌رویم، صرفاً زندگی نمی‌کنیم بلکه ایفای نقش می‌کنیم. شخصیت مورد نظر مان را می‌سازیم و بازی می‌کنیم، لباسی حساب شده به تن می‌کنیم، از احساسات خود دفاع می‌کنیم و آنها را آرمانی جلوه می‌دهیم. با فصاحت و بلاغت خود را تشویق می‌کنیم چیزی باشیم که هستیم، وفادار یا خرده‌گیر، بی‌ملاحظه یا سخت‌گیر. تک‌گویی می‌کنیم (در مقابل حضار خیالی) و خود را با وفار در شغل نقش لایف‌ک خود می‌پیچیم. از این طریق، طالب تعریف و تمجید می‌شویم و انتظار داریم در یک سکوت عالم‌گیر

بپذیریم. اقرار می‌کنیم که می‌خواهیم بر اساس احساساتی زندگی کنیم که به زبان می‌آوریم. همان طور که تلاش می‌کنیم به مذهب رسمی مان اعتقاد داشته باشیم. هرچه دشواری‌هایمان بیشتر باشد، شور و شوقمان هم بیشتر می‌شود. ما باید مجدانه تمام نابرابری‌های خلاق و رفتاری خود را بدون ریاکاری در لرای اصول اعلام شده و زیان قاصرمان پنهان کنیم، چون شخصیت ارادی ما به خود حقیقی مان نزدیک‌تر است تا به جریان تخیلات غیرارادی مان. تصویری که ما به این شیوه نقاشی می‌کنیم و به عنوان خود واقعی مان نمایش می‌دهیم مسکن است شیوه صحنه‌های باشکوه نقاشی باشد، با ستون و پرده و منظوری دوردست و انگشتی که به سمت کوهی خاکی یا به سمت مجموعه‌ی پوریک^۱ اشاره رفته است. اگر این صحنه آشنا به نظر می‌رسد و هنر ما حیاتی است، هرچه مدل خود را بیشتر تغییر دهیم هنر عمیق‌تر و واقعی‌تری خواهد شد. پیکر بی‌پیرایه‌ی مجسمه‌ی دوران باستان، که به سختی چهره‌ای انسانی به سنگ می‌دهد، روحی از انسان را منتقل می‌کند که بسیار عادلانه‌تر از نگاه‌های صبحگاهی بی‌حالت یا قیافه‌های عیوس سطحی ماست. هر که به ذهن خود اطمینان داشته باشد، یا به مقامش افتخار کند، یا به وظیفه‌اش احساس تعهد کند، یک نقاب ترازیک انتخاب کرده. این نقاب را معادل خودش فرض کرده و تقریباً تمام پوچی خود را به آن منتقل می‌کند. در حالی که مثل تمام چیزهای زنده هنوز فعال است و به جریان اساسی وجود خودش واکنش نشان می‌دهد، ذهن خود را در یک فکر متبلور می‌سازد و زندگی خود را بیشتر با غرور، تا در غم، وقف الاهگان هنر و دانش می‌کند. خودشناسی، مثل هر علم یا هنر دیگر، موضوع موردبخت خود را در یک رسانه‌ی جدید تغییر می‌دهد، رسانه‌ی افکار، که در آن ابعاد و مکان پیشین‌اش را از دست می‌دهد. عادات حیوانی ما را شعورمان به علایق و وظایف تبدیل می‌کند و خود ما «الشخاص» یا نقاب‌ها می‌شویم [۴۰].

بنابراین با انضباط اجتماعی می‌توان یک نقاب منش از درون جاسازی کرد. اما همان طور که سیمون دوبووار می‌گوید، برای نگه داشتن این نقاب با

۱. نام دلفک در ناپاشامه‌ی هملت است که بعد از مرگش یک قبرکن مجموعه‌ی او را نیش

قبر می‌کند.

گیوه‌هایی که مستقیماً به بدن چسبیده‌اند، برخی پنهان و برخی آشکار، به ما کمک می‌شود:

حتی اگر هر رزنی مطابق با پایگاه خود لباس بپوشد، باز هم یک بازی اجرا می‌شود: تردستی، مثل هنر، به قلمرو تخیل مربوط است. تنها این نیست که شکم‌پند، کمرست، رنگ مو و لوازم آرایش باعث ایجاد تغییر در بدن و صورت شوند، بلکه حتی ساده‌ترین زن هم وقتی «لباس» می‌پوشد خود را از دید پنهان می‌کند. او مثل عکس، یا مجسمه، یا بازیگر در صحنه، عاملی است از مجرای وی کسی که آنجا نیست نمایش می‌یابد – یعنی شخصیتی که نمایش می‌دهد وجود خارجی ندارد. این همذات‌پنداری با چیزی غیرواقعی، ثابت و کامل، مثل قهرمان یک رمان است، مثل تصویر یا مجسمه‌ای که او را خشنود می‌کند. او تلاش می‌کند که خود را با این شخصیت تعیین هویت کند و بنابراین در نزد خودش باثبات و شکوهش موجه به نظر برسد [۶۱].

نمایش دروغین^۱

قبلاً گفته شد که حضار می‌توانند مسیر خود در یک موقعیت را با اعتماد به نشانه‌هایی که مجری نمایش می‌دهد پیدا کنند و با این نشانه‌ها به عنوان مدرک چیزی بزرگ‌تر یا متفاوت از خود حامل نشانه‌ها برخورد کنند. اگر گرایش حضار به پذیرفتن نشانه‌ها باعث شود که مجری مورد سوءتفاهم واقع گردد و لازم شود او در مورد هر کاری که مقابل حضار انجام می‌دهد به شکل بازی مراقب باشد، آنگاه این گرایش به پذیرفتن نشانه‌ها حضار را هم در موضعی قرار می‌دهد که ممکن است اغفال شوند، زیرا نشانه‌های خیلی کمی یافت می‌شوند که نتوان از آنها برای دلالت بر چیزی که واقعاً وجود ندارد استفاده کرد. و بدیهی است که بسیاری از مجریان ظرفیت و انگیزه‌ی زیادی برای نمایش دروغین حقایق دارند؛ تنها شرم، گناه یا ترس است که مانع می‌شود این ظرفیت را به کار گیرند.

به عنوان حضار برای ما طبیعی است که حس کنیم برداشت ایجاد شده

توسط مجری ممکن است درست باشد یا اشتباه، واقعی باشد یا کاذب، معتبر باشد یا جعلی. این تردید آن قدر متداول است که، همان‌طور که گفته شد، ما اغلب توجه خاصی به جنبه‌هایی از اجرا که کمتر قابل دستکاری هستند می‌کنیم و از این طریق خود را به قصاوت در مورد صحت نشانه‌هایی که فریبده‌ترند قادر می‌سازیم (کار علمی پلیس و آزمون فرافکنی مثال‌های غایی در این زمینه‌اند). و اگر ما ناهواسته اجازه دهیم که نمادهای پایگاهی خاصی برای یک مجری حق برخورد به شیوهی خاصی را ایجاد کنند، همواره منتظریم که از شکاف‌های ایجاد شده در پوسته‌ی محافظ نمادین وی برای بی‌اعتبار کردن ادعاهایش بل بگیریم.

وقتی به افرادی فکر می‌کنیم که یک نمای دروغین یا «تنها» یک نمایه نمایش می‌گذارند، یعنی افرادی که اهل لاپوشانی کردند، فریب دادن و کلاه گذاشتن‌اند، در واقع به تفاوتی فکر کرده‌ایم که بین قیافه‌ی طراحی شده و واقعیت وجود دارد. ما همچنین به موضع مخاطره‌آمیزی فکر می‌کنیم که این مجریان خود را در آن قرار می‌دهند، زیرا هنگام اجرا امکان دارد هر لحظه اتفاقی رخ دهد که دست آنها رو شود و آنچه را آزادانه مدعی شده‌اند با صراحت نقض کند، و برایشان تحقیری آتی و گاهی اوقات یک آبروریزی ابدی به ارمغان آورد. تصور ما اغلب این است که مجری بی‌ریا می‌تواند از این عاقبت‌های دردناک، که از رو شدن دست در هنگام ارتکاب جرم در یک عمل آشکارا دروغین منتج می‌شوند، دوری کند. اما این دیدگاه رایج استفاده‌ی تحلیلی محدودی دارد.

گاهی اوقات وقتی می‌کنیم که برداشت ایجاد شده حقیقی است یا کاذب، منظورمان در واقع این است که بپرسیم آیا مجری اجازه‌ی اراییه‌ی آن اجرا را داشته است یا نه، و خیلی با خود اجرای واقعی کاری نداریم. وقتی متوجه می‌شویم کسی که با او مراوداتی داشته‌ایم یک شیاد و کلاه‌بردار تمام‌عیار است، بر ما روشن می‌شود که او حق بازی در نقشی را که اجرا کرده نداشته و متصدی معتبری برای پایگاه مربوط به آن نقش نبوده است. تصور ما این است که اجرای شیاد، علاوه بر اینکه از خود او نمایش دروغینی اراییه می‌دهد، در شیوه‌های دیگر هم مشکل دارد، اما معمولاً دورویی وی قبل از شناسایی هر گونه تفاوت دیگری بین اجرای دروغین و اجرای مشروعی که وانمود شده است کشف می‌شود. تناقض اینجاست که هرچه اجرای شیاد به اجرای واقعی نزدیک‌تر

باشد، تهدیدی هم که متوجه ماست شدیدتر می‌شود، زیرا اجرای بدون نقص کسی که شاید از آب درمی‌آید ممکن است ارتباط اخلاقی بین مجوز مشروع برای بازی در یک نقش و ظرفیت بازی کردن نقش را در ذهن ما تضعیف کند. (مقلدان ماهر، که خود به جدی نبودن نیات‌شان اعتراف دارند، شیوه‌ای برای مقابله با برخی از این نگرانی‌ها فراهم می‌کنند.)

اما تعریف اجتماعی جعل هویت^۱ چیز خیلی ثابتي نیست. برای مثال، هرچند که جعل هویت یک پایگاه مقدس، مثل پایگاه کشیش یا پزشک، در نظر ما جرم توجیه‌ناپذیری علیه قواعد ارتباطی تلقی می‌شود، اما وقتی هویت یکی از افراد متعلق به پایگاه‌های پست، غیرمذهبی و کم‌اهمیت، مثل پایگاه یک بی‌خانمان یا کارگر ساده، جعل شود ما معمولاً نگرانی کمتری نشان می‌دهیم. وقتی با افشاگری مشخص شود که مجری مقابل ما از پایگاه بالاتری نسبت به آنچه نشان می‌دهد برخوردار بوده است، ما معمولاً طبق یک سنت مسیحی بیشتر با تعجب و شرم واکنش نشان می‌دهیم تا با خصومت و خشم. در حقیقت، اسطوره‌ها و مجلات عامیانه‌ی ما سرشار از داستان‌های خیالی‌انگیزی هستند از قهرمان‌ها و شخصیت‌های منفی با ادعاهای دروغین، که در فصل آخر همه چیز بر ملا شده و معلوم می‌شود شخصیت منفی فاقد جایگاه بالایی بوده و جایگاه قهرمان هم اصلاً پابین نبوده است.

افزون بر این، هرچند ممکن است ما در مقابل مجریانی مثل کلاه‌برداران که آگاهانه هر حقیقتی از زندگی خویش را دروغ جلوه می‌دهند اصلاً کوتاه نیاییم، اما احتمالاً اندکی همدردی نشان می‌دهیم برای آنهایی که فقط یک نقطه‌ضعف دارند و تلاش می‌کنند حقایق مثل مجرم سابقه‌دار بودن، ازله‌ی بکارت شدن، مصروع بودن، یا به لحاظ نژادی ناخالص بودن را مخفی کنند، نه اینکه با پذیرش آن تلاش افتخارآمیزی برای بی‌اهمیت جلوه دادنش به خرج دهند. همچنین ما بین جعل هویت یک فرد خاص و واقعی، که در نظرمان امر غیرقابل توجیهی است، و جعل هویت به منظور عضویت در یک گروه خاص، که شاید دلخوری کمتری به بار آورد، تفاوت قابل می‌شویم. به همین شکل، اغلب در مورد کسانی

1. impersonation

که هویت خود را در راستای آنچه به نظر خودشان ادعاهای عادلانه‌ی یک گروه است جعل می‌کنند، یا کسانی که هویت خود را برای خنده و شوخی جعل می‌کنند، در مقایسه با کسانی که برای منافع مادی یا روان‌شناختی خود به جعل هویت می‌پردازند، احساسات متفاوتی داریم.

نهایتاً، با توجه به اینکه مفهوم پایگاه در موارد خاصی معنای واضحی ندارد، می‌توان گفت مواردی هم یافت می‌شوند که در آنها مفهوم جعل هویت روشن نیست. برای مثال، پایگاه‌های زیادی وجود دارد که عضویت در آنها را نمی‌توان رسماً تأیید کرد. ادعای فارغ‌التحصیل رشته‌ی حقوق بودن را می‌توان تأیید یا رد کرد، اما صحت ادعاهایی مثل دوست بودن، مژمن واقعی بودن، یا عاشق موسیقی بودن را تنها تا حدی می‌توان تأیید یا رد کرد. جایی که معیارهای بررسی صلاحیت عینی نیستند و جایی که شاغلان واقعی برای محافظت از جایگاه خود به طور جمعی سازماندهی نشده‌اند، هر کسی می‌تواند خود را یک کارشناس جا بزند و مجازاتی بیش از پوزخند نبیند.

تمام این منابع سردرگمی به شکلی آموزنده در رویکردهای متنوع ما به دو مقوله‌ی سن و پایگاه جنسی توضیح داده می‌شوند. اگر پسر ۱۵ ساله‌ای که هم رانندگی می‌کند و هم مشروب می‌خورد خودش را ۱۸ ساله جا بزند حتماً سرزنش می‌شود، اما در بسیاری از حوزه‌های اجتماعی اگر زنی خودش را جوان‌تر و به لحاظ جنسی جذاب‌تر از آنی که واقعاً هست نشان ندهد عمل نامناسبی مرکب شده. وقتی در مورد زن خاصی می‌گوییم «واقعاً آن طور که در ظاهر به نظر می‌رسد فرد آگاهی نیست» و همان زن «واقعاً پزشک نیست» هرچند که هست، ما داریم دو معنای متفاوت از کلمه‌ی «واقعاً» را به کار می‌بریم. افزون بر این، تغییرات نمای شخصی یک فرد که هم اکنون جعلی به نظر می‌رسد ممکن است چند سال بعد صرفاً تربیتی در نظر آیند و این مغایرت ممکن است هر زمانی بین زیرگروه‌های مختلف در جامعه رخ دهد. برای مثال، اخیراً پنهان کردن موی خاکستری از طریق رنگ کردن قابل قبول شده است، اما هنوز بخش‌هایی از جامعه این کار را مجاز نمی‌دانند [۶۲]. مهاجران می‌توانند در لباس و الگوهای نراکت از آمریکایی‌ها تقلید کنند، اما به آمریکایی کردن نام [۶۳] و بینی [۶۴] هنوز با دیده‌ی تردید نگریسته می‌شود.

اجازه دهید رویکرد دیگری برای فهم نمایش دروغین اتخاذ کنیم. یک دروغ صریح، آشکار و بی شرمانه را می‌توان دروغی تعریف کرد که برای آن مدرک غیرقابل انکاری مبنی بر اینکه فرد دروغ‌گو می‌دانسته دروغ می‌گوید و آگاهانه این کار را کرده است ارایه داد. ادعای حضور در یک مکان خاص و در یک زمان خاص، وقتی حقیقت نداشته باشد، مثالی از این نوع دروغ‌گویی است. (برخی از انواع جعل هویت‌ها، اما نه تمام آنها، مستلزم چنین دروغ‌هایی هستند؛ و بسیاری از این دروغ‌ها شامل جعل هویت نمی‌شوند.) کسانی که دستشان هنگام گفتن یک دروغ صریح رو می‌شود نه تنها آبروی خود را در خلال کنش متقابل از دست می‌دهند بلکه ممکن است چهره‌شان هم تخریب شود، چراکه حضار زیادی بر این باورند که اگر کسی بتواند یک بار چنین دروغ شاخ‌داری بگوید، دیگر هرگز نباید به او اعتماد کامل کرد. با وجود این، «دروغ‌های مصلحتی» زیادی را پزشکان، مهمانان بالقوه، و دیگران، ظاهراً برای محافظت از احساسات حضاری که دروغ را می‌شنوند، می‌گویند و این نوع دروغ‌ها معمولاً دروغ‌های وحشتناکی تلقی نمی‌شوند. (دروغ‌هایی که قصدشان حفاظت از دیگران است، نه دفاع از خود، بعداً بررسی خواهند شد.) افزون بر این، در زندگی روزمره معمولاً مجری می‌تواند به عمد تقریباً هرگونه برداشت اشتباهی را ایجاد کند بدون اینکه خود را در مظان اتهام دروغ‌گویی، که موضوعی غیرقابل دفاع است، قرار دهد. تکنیک‌های ارتباطی مثل استفاده از کنایه در کلام، یا ابهام استراتژیک، یا کتمان حقیقت این امکان را به دهنده‌ی اطلاعات غلط می‌دهد که بدون گفتن دروغ آشکار از مزایای آن بهره‌مند شود. رسانه‌های جمعی در این زمینه روش خاص خود را دارند و نشان می‌دهند که چگونه می‌شود بخش کوچکی از پاسخ یک ستاره‌ی مشهور را با استفاده از هنر تدوین و ایجاد تغییر در زوایای دوربین به جریان غیرقابل مهار تبدیل کرد [۶۵].

مرز بین دروغ و حقیقت و گرفتاری‌های خجالت‌آوری که این طیف به وجود می‌آورد شناخته شده است. سازمان‌هایی مثل اتحادیه‌ی مشاوران املاک قوانین مشخصی دارند که میزان مجاز ایجاد برداشت‌های مبهم از طریق اغراق کردن، بی‌اهمیت جلوه دادن، یا کتمان اطلاعات را تعیین می‌کنند [۶۶]. ظاهراً خدمات مدنی در انگلستان بر اساس فهم مشابهی عمل می‌کنند:

قانون (مربوط به گفته‌هایی که احتمال مطلع شدن همگان از آنها می‌رود یا هدایتشان مطلع شدن همگان از آنهاست) ساده است. چیزی را که درست نیست نباید گفت؛ اما گفتن تمام چیزهای درست هم به همان اندازه که غیرضروری است، بعضی مواقع ناخوشایند هم هست، حتی چیزهایی که به نفع عموم است؛ و حقایق ارایه شده را می‌توان به هر شیوه‌ی مناسبی مرتب کرد. حیرت‌آور است که یک منشی ماهر علی‌رغم این محدودیت‌ها چه کارها که نمی‌تواند بکند. با یک نگاه بدبینانه اما همراه با عناصری از حقیقت، می‌توان گفت که پاسخ بدون نقص به سؤالی خجالت‌آور در مجلس عوام پاسخی است که کوتاه باشد، به نظر رسد سؤال را کاملاً پاسخ داده، در صورت مواجهه با چالش بتوان اثبات کرد که کلمه به کلمه‌اش دقیق است، مجالی برای ارایه‌ی توضیحات تکمیلی نامناسب ندهد و در حقیقت چیزی را فاش نکند [۶۷].

قانون رسمی بسیاری از آداب اجتماعی معمول را با یکی از آداب خودش کنار می‌زنند. در قانون آمریکا، نیت، قصور، و مسئولیت‌پذیری از یکدیگر تفکیک شده‌اند؛ نمایش دروغین یک عمل عمدی تلقی می‌شود، متها عملی که می‌تواند با کلام یا کردار، گفتار مبهم یا حقیقی گمراه‌کننده، و با سکوت یا جلوگیری از افشای حقیقت صورت گیرد [۶۸]. سکوتی که سزاوار سرزنش است در موارد مختلف فرق می‌کند و به زمینه‌های مختلفی بستگی دارد. مثلاً برای حرفه‌ی تبلیغات یک قانون وجود دارد، برای مشاوران حرفه‌ای قانون دیگری. افزون بر این، طبق نظر قانون:

نمایشی که بر اساس اعتقاد صادقانه به حقیقت خود ارایه شود هنوز می‌تواند فرد را به قصور متهم کند، به دلیل عدم توجه کافی به نحوه‌ی چیدن حقایق یا نحوه‌ی نمایش آنها، یا فقدان مهارت و صلاحیتی که از یک حرفه یا شغل خاص انتظار می‌رود [۶۹].

..... چنانچه مشخص شود متهم در واقع می‌خواسته سردرگمی ایجاد کند، باید در قبال جرم پاسخگو باشد. و هیچ‌کدام از این دلایل که او غرض خاصی نداشته، یا انگیزه‌هایش از نوع خوبی بوده‌اند، و اینکه تصور می‌کرده در حق شاکی لطفی می‌کند فایده‌ای ندارند [۷۰].

وقتی که ما از جعل هویت‌های صریح و دروغ‌های فاحش به سراغ انواع دیگر نمایش‌های دروغین برویم تکنیک عامیانه بین برداشت‌های درست و غلط حتی از این هم سست‌تر می‌شود. گاهی اوقات فعالیت حرفه‌ای شارلاتان‌ها در یک دهه تبدیل می‌شود به حرفه‌ای مشروع و قابل پذیرش در دهه‌ی بعد (۲۷). ما درمی‌یابیم فعالیت‌هایی را که برخی حضار در جامعه‌ی ما فعالیت‌های مشروع می‌پندارند دیگران چیزی جز حقه‌بازی نمی‌بینند.

مهم‌تر از این، ما درمی‌یابیم که به ندرت می‌توان حرفه یا ارتباط مشروعی را در زندگی روزمره پیدا کرد که مجریان آن درگیر اعمال پنهانی‌ای نشوند که با برداشت‌های ایجاد شده مغایرت دارند. هرچند برخی اجراها، و حتی برخی نقش‌ها یا روال‌های خاص، می‌توانند مجری را در موضعی قرار دهند که وی چیزی برای مخفی کردن نداشته باشد، اما جایی در چرخه‌ی کامل فعالیت‌های وی می‌توان چیزی را یافت که او نتواند آزادانه آن را نمایش دهد. به نظر می‌رسد هرچه تعداد مسایل و تعداد طرف‌های کنشگری که درون حوزه‌ی نقشی یا ارتباطی وی قرار دارند بیشتر باشد، احتمال وجود نقاط محرمانه هم بیشتر می‌شود. بنابراین انتظار ما این است که در ازدواج‌های موفق این امکان وجود داشته باشد که هر طرف رازهایی را در ارتباط با مسایل مالی، تجارب قبلی، روابط فعلی، تفریحات «ناسالم» یا هزینه‌بر، امیال و نگرانی‌های شخصی، رفتار بچه‌ها، نظرات واقعی در مورد اقوام یا دوستان دو طرف و غیره، از دیگری مخفی کند (۲۸). با این نقاط سکوت که موقعیتی استراتژیک دارند، می‌توان یک وضع پایدار خوشایند در ارتباط زناشویی ایجاد کرد، بدون اینکه طرفین مجبور باشند پیامد‌های آن را به حوزه‌های دیگر زندگی منتقل کنند.

شاید مهم‌تر از همه باید به این نکته اشاره کنیم که وقتی فرد در یکی از روال‌های خود برداشت غلطی ایجاد می‌کند، کل ارتباط یا نقشی که آن روال تنها بخشی از آن است مورد تهدید واقع می‌شود، چراکه یک افشاگری رسواکننده در یکی از حوزه‌های فعالیت فرد، نسبت به حوزه‌های دیگری که وی چیزی برای پنهان کردن در آنها ندارد، هم شک و تردید ایجاد می‌کند. به همین شکل، اگر فرد تنها یک چیز برای مخفی کردن در طول اجرا داشته باشد، و حتی اگر احتمال افشا شدن تنها در یک زمان خاص و در یک مرحله‌ی خاصی

از اجرا وجود داشته باشد، ممکن است نگرانی مجری به تمام اجرا تسری یابد.

در بخش های قبلی فصل حاضر، برخی از ویژگی های کلی اجراها مورد بحث قرار گرفتند: فعالیت معطوف به وظایف کاری معمولاً به فعالیتی که معطوف به ارتباط است تبدیل می شود؛ نمایی که از پس آن یک روال به روی صحنه می رود احتمالاً برای روال های دیگری هم که تا حدی با روال اولیه تفاوت دارند مناسب است و بنابراین با هیچ روال خاصی به طور کامل منطبق نیست؛ خویشتن داری به قدر کفایت لحاظ می شود تا یک توافق حداقلی ایجاد شود؛ با تأکید بر بعضی حقایق و پنهان کردن دیگر حقایق، یک برداشت ایده آل ایجاد می شود؛ انسجام نمایی با توجه بیشتر مجری به جلوگیری از وقوع ناهمخوانی های جزئی حفظ می شود، نه با هدف آشکار اجرا که برای حضار اطمینان بخش است. تمام این ویژگی های کلی اجراها را می توان به عنوان «بازدارنده های تعامل»^۱ در نظر گرفت؛ عوامل بازدارنده ای که روی فرد تأثیر می گذارند و فعالیت های وی را به نمایش و اجرا مبدل می کنند. کنشگر به جای اینکه صرفاً وظیفه اش را انجام دهد و احساساتش را تخلیه کند چگونگی انجام وظیفه اش را به نمایش می گذارد و احساسات خود را به شیوه ای قابل قبول منتقل می کند. بنابراین می توان به طور کلی گفت که نمایش، یک فعالیت تا حدی با خود آن فعالیت تفاوت دارد و از این رو لاجرم تا حدی تحریف کننده ی آن است. و از آنجا که از فرد خواسته می شود برای ارایه ی نمایش، فعالیت خود بر روی نشانه ها تکیه کند، تصویری که می سازد صرف نظر از اینکه چقدر به حقایق وفادار است در معرض تمام آن شکنندگی هایی قرار می گیرد که برداشت ها قرار دارند.

ما می توانیم این تصور معقول را که واقعیت متناقض به بی اعتبار شدن برداشت های ایجاد شده منجر می شود بپذیریم، اما اغلب دلیلی بر این مدعا وجود ندارد که حقایق متفاوت با برداشت ایجاد شده، در مقایسه با واقعیتی که بی اعتبارش می کنند، بیشتر به واقعیت واقعی نزدیک اند. نگاه بدبینانه به اجراهای روزمره می تواند به همان اندازه یک طرفه باشد که نگاه ارایه شده ی مجری. برای بسیاری از موضوعات جامعه شناسی، شاید لازم نباشد که

تعیین کنیم کدام یک واقعی تر است، برداشت ایجاد شده، یا برداشتی که مجری تلاش می‌کند. حضار آن را نبینند و درک نکنند. موضوع مهم جامعه‌شناختی، حداقل در این کتاب، صرفاً این است که برداشت‌های ایجاد شده در اجراهای روزمره شکننده‌اند. ما می‌خواهیم بدانیم چه برداشتی از واقعیت می‌تواند برداشت ایجاد شده از واقعیت را ضایع کند. و بررسی این نکته را که واقعیت واقعاً چیست می‌توان به دیگر محققان محول کرد. ما می‌خواهیم بپرسیم «شیوه‌هایی که یک برداشت خاص را بی‌اعتبار می‌کنند کدام‌اند؟» و این به آن معنا نیست که پپرسیم «شیوه‌هایی که یک برداشت خاص غلط است کدام‌اند؟»

پس ما به این فهم می‌رسیم که هرچند اجرای شیدان و دروغ‌گوها به شکل کاملاً وقیحانه‌ای کاذب است و با اجراهای افراد عادی فرق می‌کند، اما هر دو نوع اجرا از این حیث با هم شباهت دارند که هر دوی مجریان باید مراقبت یکسانی را برای حفظ برداشتی که ایجاد می‌کنند لحاظ کنند. بنابراین، برای مثال، ما می‌دانیم که قانون رسمی کارمندان دولتی در انگلستان (۱۷۳) و قانون رسمی داوران بیس‌بال در آمریکا (۱۷۴) آنها را ملزم می‌کند که نه تنها از زدویندهای ناشایست بپرهیزند، بلکه از هرگونه عمل غیرعمدی هم که تصادفاً این برداشت (غلط) را ایجاد کند که آنها زدویندی کرده‌اند خودداری کنند. چه یک مجری صادق بخواهد حقیقت را مستقل کند، چه یک مجری فریبکار بخواهد حضارش را گمراه نماید، هر دو باید مراقب باشند که اجراهای خود را با نموده‌های مناسبی همراه کنند، نموده‌هایی را که ممکن است برداشت در حال ایجاد را بی‌اعتبار سازند از آنها جدا نمایند، و مراقب باشند که مه‌ادا حضار معانی ناخو‌استه‌ای از اجرای آنها استنباط نکنند (۱۷۵). به خاطر وجود همین پیش‌آمدهای نمایشی مشترک است که ما می‌توانیم اجراهای کاملاً دروغ‌بین را به شکل مفیدی مطالعه کنیم تا در مورد اجراهای کاملاً راست بیاموزیم (۱۷۶).

۱. رازآمیزی^۱

من شیوه‌هایی را معرفی کردم که از طریق آنها فرد در اجرای خود روی مسایل خاصی تأکید و مسایل دیگر را از نظر مخفی می‌کند. اگر ما ادراک^۲ را شکلی از

تماس و برقراری ارتباط تلقی کنیم، اعمال کنترل روی چیزی که ادراک می‌شود به مثابه‌ی اعمال کنترل روی تماسی است که برقرار شده، و تحدید و تنظیم چیزی که نشان داده می‌شود تحدید و تنظیم تماس است. اینجا می‌توان ارتباط بین کلمات اطلاعاتی و کلمات تشریفاتی را مشخص نمود. ناتوانی در کنترل اطلاعاتی که از جانب حضار ادراک می‌شود ممکن است منجر شود به از کار افتادن تعریف ارایه شده برای موقعیت؛ ناتوانی در کنترل تماس می‌تواند به طور بالقوه آلودگی تشریفاتی مجری را به دنبال داشته باشد.

باور متداولی وجود دارد مبنی بر اینکه محدودیت‌های اعمال شده روی تماس، یعنی حفظ فاصله‌ی اجتماعی، به ما امکان می‌دهد که آمیزه‌ای از ترس و احترام و شگفتی را در حضار ایجاد کنیم و تداوم بخشیم – امکانی که، به زبان کنت بورک، باعث می‌شود بتوانیم حضار را در هاله‌ای از ابهام در ارتباط با اجرا قرار دهیم. می‌توان در این زمینه نظر کولی را ذکر کرد:

اینکه چقدر کسی بتواند دیگران را با شناخت کاذبی از خودش فریب دهد به عوامل مختلفی بستگی دارد. همان طور که قبلاً گفته شد، تعبیر آن فرد از خودش ممکن است حاصل یک تصادف صرف باشد و با خود وی، به عنوان محصول جدایی از تخیل، ارتباط معینی نداشته باشد. این حالت به ندرت پیش می‌آید مگر وقتی که تماس بلافصلی بین رهبر و پیرو وجود ندارد و تا حدای نشان می‌دهد که چرا اقتدار، به ویژه اگر پنهان‌کننده‌ی ضعف شخصی و درونی باشد، همیشه گرایش دارد به احاطه‌ی خود با اشکال و رموز تصنعی، که هدفشان جلوگیری از ایجاد تماس نزدیک است و از این طریق به تخیل اجازه ایده‌آل‌سازی می‌دهند... برای مثال، نظم حاکم بر ارتش‌ها به طور بسیار واضحی ضرورت آن اشکالی را که مافوق را از زیردست جدا می‌کنند به رسمیت می‌شناسد و از این طریق به تثبیت برتری بی‌چون‌وچرای افراد مافوق کمک می‌کند. به همین شکل، همان طور که پرفسور راس در مطالعه‌اش راجع به کنترل اجتماعی می‌گوید، افراد دنیادیده در سطح وسیعی از آداب اجتماعی به

عنوان ابزاری برای خودپنهان‌سازی استفاده می‌کنند، و این خود پنهان‌سازی در کنار اهداف دیگر به حفظ نوعی برتری بر آدم‌های ساده کمک می‌کند [۷].

پانسونی هنگام مشاوره دادن به شاه نروژ نظریه‌ی مشابهی را مطرح می‌کند:

یک شب شاه هاگون^۱ از مشکلات خود در مواجهه با گرایش‌های جمهوری‌خواهان مخالف می‌گفت و اینکه مجبور است چقدر در گفتار و کردارش محتاط باشد. او می‌گفت قصد دارد حتی الامکان به میان مردم رود و فکر می‌کرد که خوب است به جای ماشین یا ملکه از تراموا استفاده کند.

در کمال صراحت به او گفتیم که به نظرم این اشتباه بزرگی است، زیرا خودمانی شدن تحقیر به دنبال می‌آورد. به عنوان یک افسر نیروی دریایی، او خود می‌داند که ناخدا ی کشتی هرگز غذایش را با دیگر افسران نمی‌خورد و کاملاً از آنها جدا می‌شود. این برای جلوگیری از خودمانی شدن است. به او گفتیم باید روی سکویی بایستد و همان‌جا بماند. اگر گاهی اوقات یک قدم جابه‌جا شود مشکلی پیش نمی‌آید. مردم پادشاهی نمی‌خواهند که بتوانند با او خوش‌و‌بش کنند؛ خواهان چیزی هستند گنگ و مبهم، مثل معبد دلفی. پادشاه واقعاً ساخته‌ی ذهن هر انسان است. هر کس دوست دارد تصور کند اگر پادشاه بود چه کارهایی می‌کرد. مردم به پادشاه هر گونه فضیلت و استعدادی را نسبت می‌دهند. بنابراین اگر وی را مثل هر آدم معمولی در خیابان ببینند از او ناامید می‌شوند [۸].

افراط منطقی در نظرانی از این دست، چه درست باشد چه غلط، این است که حضار از نگاه به مجری به طور کامل منع می‌شوند؛ و به نظر می‌رسد مواقعی که مجری مدعی داشتن ویژگی‌ها و قدرت‌های آسمانی می‌شود، همین نتیجه‌ی منطقی است که اجرا شده.

البته در مورد نگهداشت فاصله‌ی اجتماعی باید گفت که اغلب این خود حضار هستند که با کنش به شیوای محترمانه، و با حفظ احترام زیاد برای شأن مقدسی که به مجری نسبت داده می‌شود، با او همکاری می‌کنند. همان‌طور که زیرم می‌گوید:

کنش بر اساس دومین گروه این تصمیمات، با این احساس (که همچنین جاهای دیگر هم مصداق دارد) مطابق است که یک فضای ایده‌آل اطراف هر انسانی وجود دارد. هرچند این فضا در جهات مختلف اندازه‌های متفاوتی دارد و در مورد هر فردی که انسان با او ارتباط دارد فرق می‌کند، اما نمی‌توان به آن رخنه کرد مگر به قیمت تخریب شخصیت فرد. چنین فضایی در اطراف هر فرد از طریق «آبروی وی شکل می‌گیرد. زیان به شکل زنده‌ای با «پیش از حد جلو آمدن» به آبروی انسان توهین می‌کند: شعاع این فضا مشخص‌کننده‌ی فاصله‌ای است که تجاوز به آن آبروی انسان را می‌ریزد» (۸۹).

دورکیم هم مطلب مشابهی را مطرح می‌کند:

شخصیت انسان یک چیز مقدس است. نه باید به آن تجاوز کرد نه باید مرزهایش را مورد تعرض قرار داد. در عین حال بهترین کار برقراری ارتباط با دیگران است» (۸۰).

تا به اینجا باید کاملاً آشکار شده باشد که علی‌رغم پیامد گفته‌های کولی، احترام و فاصله هم در مقابل مجری‌های دارای پایگاه برابر و پست‌تر تجربه می‌شوند و هم (هرچند نه به آن اندازه) در مقابل مجریان دارای پایگاه بالاتر. این خوشبینداری‌ها، صرف‌نظر از اینکه چه کارکردی برای حضار داشته باشند، برای مجری مجال اندکی فراهم می‌کنند تا بتوانند برداشتی مطابق با خواست خود ایجاد کند، و همچنین در راستای خیر خود یا حضار از آن به عنوان محافظ یا تهدیدی استفاده کند که با واریسی دقیق از بین می‌رود.

نهایتاً اجازه دهید اضافه کنم که مسایلی که حضار به خاطر احترام یا ترس از مجری وارد آنها نمی‌شوند ممکن است همان مسایلی باشند که اگر با افشاگری برملا شوند مجری را شرمسار نمایند. بنابراین همان طور که ریزلر^۱ گفته است، اینجا می‌توان از یک شبکه‌ی اجتماعی سخن گفت که یک طرفش ترس و احترام و شگفتی نقش بسته و طرف دیگرش شرم و دستپاچگی (۸۱). حضار به وجود

برخی رازها و قدرت‌های مخفی در پشت اجرا مشکوک می‌شوند، و مجری حس می‌کند که رازهای بزرگش کوچک و بی‌اهمیت‌اند. همان طور که داستان‌های عامیانه و آیین‌های پاگشایی نشان می‌دهند، راز واقعی در پشت یک معمای اسرارآمیز معمولاً این است که واقعاً هیچ رازی در کار نیست. مسئله‌ی واقعی این است که باید جلوی حضار را از کشف این حقیقت گرفت.

واقعیت و تدبیر

به نظر می‌رسد که در فرهنگ آنگلو آمریکایی دو مدل متداول برای شکل دادن مفاهیم رفتاری ما وجود دارد: اجرای واقعی، صادقانه یا حقیقی؛ و اجرای دروغین که جااعلان برای ما سرهم‌بندی می‌کنند، چه هدف جدی نگرفتن آن باشد، مثل کار بازیگران تئاتر، چه جدی گرفتن، مثل کار کلاب‌داران. گرایش ما این است که چیزی را اجرای واقعی تلقی کنیم که ابتدا با طرح و نقشه‌ی قبلی طراحی نشده، چیزی که محصول غیرعمدی و واکنش ناخودآگاهانه‌ی فرد به حقایق در موقعیت او است. و ما معمولاً اجراهای ساختگی را چیزی تلقی می‌کنیم که با سعی و کوشش فراوان طراحی شده‌اند، با دروغ پشت دروغ، زیرا واقعیتی در کار نیست که رفتار به مثابه‌ی پاسخ مستقیم به آن تلقی شود. اکنون باید درک کرد که این مفاهیم دوگانه به مجریان به روی صحنه می‌برند قدرت می‌دهند (زیرا بینش مجری‌های بی‌ریا هستند) اما تحلیل ضعیفی از آن ارائه می‌کنند.

اولاً، افراد زیادی یافت می‌شوند که صادقانه معتقدند آن تعریفی که بر حسب عادت از موقعیت ارائه می‌دهند واقعیت حقیقی است. در این کتاب قصد من این نیست که نسبت این افراد در کل جمعیت را به چالش بکشم، بلکه می‌خواهم ارتباط ساختاری صداقت آنها را با اجراهایی که ارائه می‌دهند زیر سؤال ببرم. اگر قرار باشد اجرایی ارائه شود، حضار باید بتوانند در حد بالایی به بی‌ریا بودن مجریان آن ایمان آورند. این مسئله جایگاه ساختاری صداقت در نمایش امور را نشان می‌دهد. مجریان ممکن است بی‌ریا باشند - یا ریاکار، اما نسبت به صداقت خود صادقانه مجاب شده باشند. در عین حال چنین رویکردی برای اجرای مستفادکننده‌ی نقش ضرورت ندارد. آشپزهای فرانسوی زیادی را

نمی‌توان پیدا کرد که در واقع جاسوس روس‌ها باشند، یا شاید زنان زیادی یافت نشوند که نقش همسر را برای یک مرد و نقش معشوقه را برای مرد دیگری بازی می‌کنند؛ اما این ریاکاری‌ها رخ داده‌اند و اغلب مدت‌های مدید با موفقیت حفظ می‌شوند. این نکته حکایت از آن دارد که هرچند افراد معمولاً همان چیزی هستند که در ظاهر می‌نمایند، اما ظواهر قابل مدیریت‌اند. بنابراین، بین ظاهر و واقعیت یک ارتباط آماری وجود دارد، نه یک ارتباط ذاتی یا ضروری. در حقیقت با توجه به تهدیدهای پیش‌بینی نشده‌ای که اجراها را به چالش می‌کشند، و با توجه به نیاز (بعداً بحث می‌شود) به حفظ همبستگی با مجریان همکار و حفظ کمی فاصله با حضار، ما درمی‌یابیم که ناتوانی فرد در تغییر نگاهش به واقعیت ممکن است اجرای وی را گاهی اوقات با مخاطره روبرو سازد. برخی اجراها در بی‌صدافتی کامل، و برخی در صداقت کامل، با موفقیت انجام می‌شوند؛ اما به طور کلی هیچ یک از این دو حالت افراطی برای اجرا لازم نیست و شاید هیچ یک هم از نظر نمایشی قابل توصیه نباشند.

نتیجه‌ی بحث این است که اجرای صدافقانه و جدی و واقعی با دنیای ملموس ارتباط نامستحکم‌تری دارد تا آنچه انسان در بدو امر تصور می‌کند. این نتیجه وقتی تقویت می‌شود که ما مجدداً به فاصله‌ای بنگریم که معمولاً اجراهای کاملاً صدافقانه را از اجراهای کاملاً ساختگی جدا می‌کند. برای مثالی در این زمینه به پدیده‌ی حیوانات‌گیر بازیگری در تئاتر فکر کنید. برای تبدیل شدن به یک بازیگر خوب، مهارت عالی، تمرین بسیار، و ظرفیت بالای روان‌شناختی لازم است. اما این حقیقت نباید چشم ما را به یک حقیقت دیگر بیندازد: اینکه تقریباً هر آدمی قادر است نمایشنامه‌ای را با سرعت و در حدی یاد بگیرد که بتواند به حضاری آسانگیر تصویری از واقعی بودن آنچه را که مقابل آنها به روی صحنه می‌برد نشان دهد. و به نظر می‌رسد دلیل آن این است که خود آمیزش اجتماعی معمول طوری طراحی می‌شود که صحنه‌ی تئاتر طراحی می‌شود، یعنی با تبادل کنش‌ها، واکنش‌ها و پاسخ‌های تمام‌کننده‌ای که همگی از حیث نمایشی برجسته‌اند. حتی بازیگران بدون تمرین هم می‌توانند نمایشنامه اجرا کنند زیرا زندگی خود چیزی است که به شکلی نمایشی برقرار می‌شود. البته من ادعا نمی‌کنم که تمام دنیا یک صحنه‌ی نمایش است، اما معتقدم به راحتی

نمی‌توان آن زمینه‌های مهمی را که امور در آنها نمایشی نیستند مشخص کرد.

استفاده‌ی جدید نمایش در روان‌درمانی به عنوان یک تکنیک درمانی نکته‌ی دیگری را در این خصوص نشان می‌دهد. در صحنه‌هایی که به لحاظ روان‌پزشکی تنظیم می‌شوند، نه تنها بیماران نقش‌های خود را با کارآمدی ایفا می‌کنند، بلکه از هیچ متن یا نمایشنامه‌ای هم در این کار استفاده نمی‌شود. گذشته‌ی آنها به شکلی در اختیارشان است که می‌شود خلاصه‌ای از آن را به روی صحنه برد. ظاهراً وقتی که نقشی یک‌بار با صداقت و جدیت بازی شود، مجری خود را در جایگاهی قرار می‌دهد که می‌تواند نمایشی از آن را در آینده ارائه دهد. افزون بر این، به نظر می‌رسد نقش‌هایی که دیگران مهم قبلاً مقابل او بازی کرده‌اند نیز در دسترس او قرار می‌گیرند و به او اجازه می‌دهند هم کسی باشد که در گذشته بود و هم کسانی که دیگران مقابل او بودند. ظرفیت حرکت بین نقش‌های وضع شده در صورت اقتضای شرایط را می‌توان پیش‌بینی کرد؛ ظاهراً همه می‌توانند آن را انجام دهند. زیرا هنگام فراگیری نقش‌هایمان در زندگی واقعی، ما تولیدات خود را از طریق ایجاد یک آشنایی اولیه و تا حدی ناآگاهانه با روال کسانی که مقابل آنها خود را عرضه می‌کنیم پیش می‌بریم. و وقتی که یک روال واقعی را به درستی مدیریت می‌کنیم، موفقیت ما تا حدی به خاطر «جامعه‌پذیری مورد انتظار»^۱ است؛ زیرا از قبل در مورد واقعیتی که هم‌اکنون دارد برای ما واقعی می‌شود آموزش‌هایی دیده‌ایم.

وقتی فرد وارد جایگاه جدیدی در جامعه می‌شود و نقش جدیدی برای اجرا بر عهده می‌گیرد، احتمال کمی دارد که به او با جزئیات کامل گفته شود چگونه باید رفتار خودش را تنظیم نماید. حقایق موقعیت جدید هم از همان ابتدا به گونه‌ای کارآمد بر او عارض نمی‌شوند که وی را از تفکر در خصوص چگونگی رفتار بی‌نیاز سازند. به طور معمول، او صرفاً چند نشانه، سرنخ و راهنمایی در خصوص مسیرهای موجود صحنه دریافت می‌کند، زیرا تصور کلی این است که در آندوخته‌های پیشینی خود به قدر کفایت قطعات اجراهایی را که در محیط جدید لازم خواهند بود در اختیار دارد. او همچنین تصویر روشنی از اینکه

1. anticipatory participation

تواضع، احترام و خشم به حق چگونه باید به نظر برسند از قبل در ذهن خود دارد و می‌تواند هر یک از این قطعه‌ها را در صورت لزوم بازی کند. حتی ممکن است بتواند بر اساس مدل‌هایی که از قبل با آنها آشنایی دارد نقش یک آدم هیپنوتیزم شده [۸۳] را بازی کند یا «چنانچه ناخواسته» مرتکب شود [۸۴].

یک اجرای تئاتری یا نمایش صحنه‌سازی شده مستلزم مکتوب کردن دقیق و کامل بخش کلامی کار است؛ اما بخش عمده‌ای که شامل «نمودهای صادر شده» است اغلب با دستورهای ریز صحنه تعیین می‌شود. از یک شعبده‌باز انتظار می‌رود که روی صحنه به خوبی بداند چگونه باید صدا، چهره، و بدن خود را مدیریت کند. هرچند که ممکن است او – یا هر کسی که وظیفه‌ی هدایت کردن وی را بر عهده دارد – نتواند به راحتی توضیح کلامی کاملی در مورد این نوع دانش ارایه دهد. و اینجا البته مثال مرد صریح اللهجه‌ی خیابان به ذهن متبادر می‌شود. جامعه‌پذیری خیلی مستلزم فراگرفتن جزئیات کامل یک نقش خاص و ملموس نیست – معمولاً زمان و انرژی کافی برای چنین کاری پیدا نمی‌شود. به نظر می‌رسد آنچه از فرد انتظار می‌رود این است که به اندازه‌ی کافی تکه‌هایی از نمودها را یاد بگیرد تا بتواند «وارد صحنه شود» و هر نقشی را که بر عهده‌اش گذاشته می‌شود کم و بیش مدیریت کند. اجراهای مشروح زندگی روزمره «بازی» یا «اجرا» نمی‌شوند، به این معنا که مجری دقیقاً از قبل بداند باید چکار کند و کارش را صرفاً به خاطر تأثیری که ایجاد می‌کند انجام دهد. نمودهایی که به نظر می‌رسند او از خود صادر می‌کند به طور خاص برای خودش «دسترس‌ناپذیر» اند [۸۵]. اما مثل مجریانی که مشروعیّت‌شان کمتر است، ناتوانی فرد عادی در تنظیم پیشاپیش حرکات چشمان و بدنش به این معنا نیست که خودش را با این ابزارها، به شیوه‌ای از قبل تعیین شده و نمایشی، بروز نمی‌دهد. در یک کلام، همه‌ی ما بهتر از اینکه بتوانیم توضیح دهیم بازی می‌کنیم.

وقتی در تلویزیون کشتی کج‌گیری را تماشا می‌کنیم که روی حرفش خطا می‌کند، انگشت در چشم وی می‌کند و با عصبانیت به او نزدیک می‌شود، برای ما کاملاً محرز است که، علی‌رغم چار و جنجال رینگ، او دارد صرفاً نقش «حریف قوی» را بازی می‌کند، و خودش هم این را می‌داند، و ممکن است در مسابقه‌ی دیگری نقش مقابل، یعنی حریف کتک‌خور، را بگیرد و آن را هم با

همین تأثیر و انرژی اجرا کند. اما به نظر می‌رسد برای ما کمتر محرز باشد که هرچند جزئیاتی مثل تعداد و چگونگی زمین‌خوردن‌ها از قبل مشخص می‌شوند، اما جزئیات نموده‌ها و حرکت‌های مورد استفاده، نه از یک متن پیش‌نویس شده بلکه از یک دستور زبان نشأت می‌گیرند، دستور زبانی که لحظه به لحظه و بدون محاسبه یا نقشه‌ی قبلی اعمال می‌شود.

وقتی در مورد کسانی از جزایر کارائیب می‌خوانیم که «اسب» می‌شوند یا به تسخیر روح جادوگر درمی‌آیند^[۸۶] آموزنده است که بدانیم فرد تسخیر شده به این دلیل می‌تواند از خدایی که وارد بدنش شده یک تصویر درست آرایه دهد که صاحب «اطلاعات و خاطرات متراکم شده در عمری است که صرف دیدن آیین‌های قبیله شده است»^[۸۷] که فرد تسخیر شده دقیقاً در همان ارتباط اجتماعی صحیحی با تماشاگران قرار دارد که باید باشد؛ که تسخیر دقیقاً در همان لحظه‌ی صحیحی در هنگام اجرای مراسم رخ می‌دهد که باید رخ دهد؛ که فرد تسخیر شده تعهدات آیینی خود را در حد مشارکت در نمایش با دیگرانی که به تسخیر ارواح دیگری درآمده‌اند اجرا می‌کند. اما در عین حال باید توجه داشته باشیم که ساختار زمینه‌ای ایجاد شده برای نقش اسب به مشارکت‌کنندگان اجازه می‌دهد به واقعی بودن تسخیر ایمان داشته باشند و تصور کنند افراد تصادفاً به تسخیر خدایانی درمی‌آیند که نمی‌توان آنها را انتخاب کرد.

و وقتی می‌بینیم دختر جوان آمریکایی از طبقه‌ی متوسط خودش را به خاطرات نامزدش به کودنی می‌زند، به راحتی می‌توانیم نیرنگ و تدبیر را در رفتاری مشاهده کنیم. اما مثل خود وی و نامزدش، ما هم این را به عنوان یک حقیقت اجرا نشده می‌پذیریم که این مجری یک دختر جوان آمریکایی از طبقه‌ی متوسط است. منتها اینجا قطعاً بخش بزرگ‌تری از اجرا را نادیده گرفته‌ایم. نیازی به گفتن نیست که گروه‌بندی‌های مختلف اجتماعی، ویژگی‌هایی مثل سن، جنس، قلمرو، و پایگاه طبقاتی را به شیوه‌های مختلفی نشان می‌دهند و در هر مورد، از طریق مجموعه‌ی فرهنگی متمایز و پیچیده‌ای که تجویزکننده‌ی شیوه‌های مناسب رفتاری است روی این ویژگی‌های خام با دقت کار می‌کنند. بنابراین یک فرد خاص بودن صرفاً به معنای داشتن ویژگی‌های لازم نیست، بلکه باید معیارهای رفتاری و ظاهری را هم که گروه اجتماعی فرد به آن ویژگی‌ها نسبت

می‌دهد رعایت کرد. راحتی خیالی که مجریان در هنگام اجرای این روال‌های حفظ‌کننده‌ی معیار از خود نشان می‌دهند تحقق اجرا را انکار نمی‌کند، بلکه صرفاً نشان می‌دهد که مشارکت‌کنندگان از تحقق آن اطلاع داشته‌اند.

یک پایگاه، یک موضوع، یک مکان اجتماعی چیز مادی‌ای نیست که بتوان آن را تصاحب و سپس نمایش داد؛ بلکه الگویی از رفتار مناسب است که منسجم، آراسته و به خوبی تنظیم شده است. چه با مهارت اجرا شود چه با ناشی‌گری، چه با آگاهی یا غفلت، با فریب‌کاری یا صداقت، در هر صورت چیزی است که باید بازی شود و به نمایش درآید، چیزی که باید تحقق یابد. توضیح سارتر مفید است:

اجازه دهید پیشخدمت کافه را در نظر بگیریم. حرکت وی سریع و روبه جلوس، کمی بیش از اندازه دقیق و کمی بیش از حد تند. او با قدم‌هایی که کمی تند است به سمت مشتری می‌رود. با اشتیاق بیش از اندازه‌ای خم می‌شود؛ صدایش، چشمانش علاقه‌ای را بروز می‌دهند که برای مشتری کمی بیش از حد مشتاق به نظر می‌رسد. نهایتاً بازمی‌گردد، و تلاش می‌کند در راه رفتن خود نوعی سفلی انعطاف‌ناپذیر شبیه یک آدمک مکانیکی را تقلید کند، در حالی که سینی را با بی‌روایی مثل یک بندباز حرفه‌ای در دست دارد، با ایجاد تعادلی مداوماً بی‌ثبات، مداوماً مشوش، که با حرکات چالاک بازو و دست مداوماً بازتابیت می‌شود. تمام رفتار وی نزد ما به یک بازی می‌ماند. خودش را در حالتی قرار می‌دهد که حرکاتش به هم زنجیروار متصل می‌شوند طوری که انگار مکانیسم‌هایی هستند که یکی دیگری را تنظیم می‌کند. اداها و حتی صدای وی به نظر نوعی مکانیسم می‌رسند. او به خودش شتاب و سرعت بی‌رحمانه‌ی اشیا را می‌دهد. دارد بازی می‌کند، سر خودش را گرم می‌کند. اما چه بازی‌ای؟ نیازی نیست که ما برای یافتن پاسخ این سؤال زمان زیادی به تماشای او بپردازیم. او دارد پیشخدمت بودن در یک کافه را بازی می‌کند. چیزی که بتواند ما را متعجب کند وجود ندارد. بازی نوعی بازشناسی و واریسی است. کودک با بدنش بازی می‌کند تا کشفش کند، تا ویژگی‌های آن را بشناسد. پیشخدمت با وضعیت خود بازی می‌کند، تا آن را اجرا کند. این تعهد با تعهداتی که بر عهده‌ی تاجران گذاشته می‌شود تفاوتی ندارد. وضعیت آنها کاملاً تشریفاتی است. افکار عمومی از آنها

می‌خواهد که آن را مثل یک مراسم تحقق بخشند. اغذیه‌فروش، خیاط، مزایده‌گذار هر یک شگرد خاص خود را دارند که با آن سعی می‌کنند مشتری را قانع کنند، بقبولانند که چیزی نیستند مگر اغذیه‌فروش، خیاط، مزایده‌گذار. اغذیه‌فروشی که چرت بزند خریدار را می‌راند، زیرا چنین اغذیه‌فروشی یک کاسب خوب تلقی نمی‌شود. جامعه می‌خواهد او خودش را به کارکردش به عنوان یک اغذیه‌فروش محدود کند، درست همان طور که سرکاری در حالت خبردار خود را تبدیل می‌کند به یک سرباز - شیء یا دید مستقیم که اصلاً نمی‌بیند، که قرار نیست ببیند، زیرا این قانون است، نه صلاح لحظه، که نقطه‌ای را که باید چشمانش را به آن خیره کند تعیین می‌کند (میدان دید ثابت در ده قلمی). در حقیقت همیشه این خطر وجود دارد که ما انسان را در آنچه هست زندانی کنیم، طوری که انگار دائماً می‌ترسیم از آن فرار کند، میله‌های زندان را بشکند و ناگهان از وضعیت خود خارج شود^[۸].

یادداشت‌های فصل اول

۱. شاید جرم واقعی کلاهبردار دزدی از قربانیانش نباشد، بلکه او این باور ما را زیر سؤال می‌برد که منش و قیافه طبعی متوسط را تنها باید از افراد طبعی متوسط انتظار داشت. به همین دلیل یک حرفه‌ای شاغل در بخش خدمات می‌تواند نسبت به ارتباطی که مشتریانش از وی انتظار دارند با سوءظن نگاه کند و بدین باشد. فرد کلاهبردار در موضعی قرار می‌گیرد که می‌تواند تمام دنیای «مشروع» را به دیده‌ی تحقیر بنگرد.

2. See Taxel, op. cit., p. 4.

همچنین هری سالون معتقد است ملاحظه‌کاری مجریان بستر در بیمارستان می‌تواند در مسیر دیگری عمل کند و به نوعی سلامت ناشی از پایگاه اشراف‌زادگی بینجامد. نگاه کنید به مقاله‌ی وی:

Harry Sullivan, "Socio-Psychiatric Research," *American Journal of Psychiatry* X, pp. 987-88.

مطالعه‌ای در مورد «پیوسته اجتماعی» در یکی از بیمارستان‌های روانی بزرگ چند سال پیش به من آموخت که بیماران اغلب وقتی ترخیص می‌شدند که مقالای پرسنل علائم بیماری از خود نشان نمی‌دادند. به عبارت دیگر، آنها به اندازه‌ی کافی از محیط بیمارمون شناخت داشتند که تصورات فانی در مورد اوهام خویش را شناسایی کنند. به نظر می‌رسید آنقدر عاقل بودند که حماقت اطراف خود را تحمل کنند و در نهایت آن را در قالب حماقت، نه سوءنیت، ببینند. آنها می‌توانستند از ارتباط خویش با دیگران لذت ببرند و در عین حال بخشی از اشیاء خود را از طریق ابزارهای روانی تخلیه کنند.

3. Robert Ezra Park, *Race and Culture* (Glencoe, Ill: The Free Press, 1950), p. 249.
4. *Ibid.*, p. 250.
5. Shetland Isle study.
6. H. S. Becker and Blanche Greer, "The Fate of Idealism in Medical School," *American Sociological Review*, 23, pp. 50-56.
7. A. L. Kroeber, *The Nature of Culture* (Chicago: University of Chicago Press, 1952), p. 311.
8. H. E. Dale, *The Higher Civil Service of Great Britain* (Oxford University Press, 1941), p. 50.
9. David Solomon, "Career Contingencies of Chicago Physicians" (unpublished Ph.D. dissertation, Department of Sociology, University of Chicago, 1952), p. 74.
10. J. Macgowan, *Sidelights on Chinese Life* (Philadelphia: Lippincott, 1908), p. 187.
11. Cf. Kenneth Burke's comments on the "scene-act-agent ratio," *A Grammar of Motives* (New York: Prentice-Hall, 1945), pp. 6-9.
12. E. J. Kahn, Jr., "Closing and Openings," *The New Yorker*, February 13 and 20, 1954.
13. See Mervyn Jones, "White as a Sweep," *The New Statesman and Nation*, December 6, 1952.
14. A.R. Radcliffe-Brown, "The Social Organization of Australian Tribes," *Oceanica*, I, 440.
۱۵. برای بررسی جامع این مسئله نگاه کنید به:
Dan C. Lortie, "Doctors without Patients: The Anesthesiologist, a New Medical Speciality" (unpublished Master's thesis, Department of Sociology, University of Chicago, 1950).
همچنین نگاه کنید به گزارش سه قسمتی مازک مورفی در مورد:
Dr. Rovenstine, Anesthesiologist "The New Yorker, october 25, November 8, 1947.
۱۶. در برخی بیمارستان‌ها دانشجوی و اترن پزشکی وظایفی را انجام می‌دهد که در سطح پزشکی نیست اما از سطح پرستار بالاتر است. ظاهراً این وظایف مستلزم داشتن تجارب زیاد و آموزش عملی نیست، زیرا این پایگاه بینایی یعنی پایگاه «پزشک» در حال آموزش «بخش ثابتی از هر بیمارستان است و تمام افراد دارای این پایگاه وظایف مذکور را مدتی انجام می‌دهند.
17. See Babe Pinelli, as told to Joe King, *Mr. Ump* (Philadelphia: Westminster Press, 1953), p. 75.
18. Edith Lentz, "A Comparison of Medical and Surgical Floors" (Mimeo: New York State School of Industrial and Labor Relations, Cornell University, 1954), pp. 2-3.
19. Material on the burial business used throughout this report is taken from Robert W. Habenstein, "The American Funeral Director" (unpublished Ph.D. dissertation, Department of Sociology, University of Chicago, 1954). I owe much to Mr. Habenstein's analysis of a funeral as a performance.
20. John Hilton, "Calculated Spontaneity," *Oxford Book of English Talk* (Oxford: Clarendon

- Press, 1953), pp. 399-404.
 21. Sartre, *op. cit.*, p. 60.
 22. Adam Smith, *The Theory of Moral Sentiments* (London: Henry Bohn, 1853), p. 75.
 23. Charles H. Cooley, *Human Nature and the Social Order* (New York: Scribner's, 1922), pp. 352-53.
 24. M.N. Srinivas, *Religion and Society Among the Coorgs of South India* (Oxford: Oxford University Press, 1952), p. 30.
 25. Marjorie Plant, *The Domestic Life of Scotland in the Eighteenth Century* (Edinburgh: Edinburgh University Press, 1952), pp. 96-97.
 26. Charles Johnson, *Patterns of Negro Segregation* (New York: Harper Bros., 1943), p. 273.
 27. Mira Komarovsky, "Cultural Contradictions and Sex Roles," *American Journal of Sociology* LII, pp. 186-88.
 28. *Ibid.*, p. 187.
 29. E. Wight Bakke, *The Unemployed Worker* (New Haven: Yale University Press, 1940), p. 371.
 30. J. B. Ralph, "The Junk Business and the Junk Peddler" (unpublished M. A. Report, Department of Sociology, University of Chicago, 1950), p. 26.
 31. For details on beggars see Henry Mayhew, *London Labour and the London Poor* (4 vols.; London: Griffin, Bohn), I (1861), pp. 415-17, and IV (1862), pp. 404-38.
 32. Unpublished research reports of Social Research, Inc., Chicago. I am grateful to Social Research, Inc., for permission to use these and other of their data in this report.
 33. Unpublished research reports of Social Research, Inc.
 34. Reported by Professor W. L. Warner of the University of Chicago, in seminar, 1951.
 35. Abbe J. A. Dubois, *Character, Manners, and Customs of the People of India* (2 vols.; Philadelphia: M'Curey & Son, 1818), I, p. 235.
 36. *Ibid.*, p. 237.
 37. *Ibid.*, p. 238.
۳۸. همانطور که آدام اسمیت (op. cit., p. 88) می‌گوید، فضایل را هم می‌توان مانند ذایل پنهان کرد: «مردان فاقد اعتماد به نفس اغلب در ظاهر اسراف‌کاری پرزرق و برقی را نمایش می‌دهند که در قلب خود به آن اعتقاد ندارند و شاید گناهش متوجه خود آنها نباشد. آنها دوست دارند به خاطر چیزی ستوده شوند که از نظر خودشان قابل ستایش نیست. آنها شرمسار فضایل بی‌رزق و برقی هستند که گاهی در خلوت خود به آنها پایبندند و برای احترام قابل‌اندا».
۳۹. دو محقق کارکنان خدمات اجتماعی اخیراً اصطلاحی را تحت عنوان racket برای اشاره به منابع مخفی درآمدی که در دسترس کارکنان خدمات عمومی در شیکاگو است مطرح کرده‌اند. در این زمینه نگاه کنید به:
- Earl Bogdanoff and Arnold Glass, *The Sociology of the Public Case Worker in an Urban Area*

- (unpublished Master's Report, Department of Sociology, University of Chicago, 1953).
40. Blau, *op. cit.*, p. 184.
41. Robert H. Willoughby, "The Attendant in the State Mental Hospital" (unpublished Master's thesis, Department of Sociology, University of Chicago, 1953), p. 44.
42. *Ibid.*, pp. 45-46.
43. Charles Hunt Page, "Bureaucracy's Other Face," *Social Forces*, XXV, p. 90.
44. Anthony Weinlein, "Pharmacy as a Profession in Wisconsin" (unpublished Master's thesis, Department of Sociology, University of Chicago, 1943), p. 89.
45. Perrin Stryker, "How Executives Get Jobs," *Fortune*, August 1953, p. 182.
46. Willoughby, *op. cit.*, pp. 22-23.
47. See, for example, William Kornhauser, "The Negro Union Official: A Study of Sponsorship and Control," *American Journal of Sociology*, LVII, pp. 443-52, and Scott Greer, "Situational Pressures and Functional Role of Ethnic Labor Leaders," *Social Forces*, XXXII, pp. 41-45.
48. William James, *The Philosophy of William James* (Modern Library ed.; New York: Random House, n. d.) pp. 128-29.
49. اینجا مدیون وارن پیترسون هستم برای این و دیگر پیشنهادات.
50. C. E. M. Joad, "On Doctors," *The New Statesman and Nation*, March 7, 1953, pp. 255-56.
51. Solomon, *op. cit.*, p. 146.
52. *The Carons of Good Breeding or the Handbook of the Man of Fashion* (Philadelphia: Lee and Blanchard, 1839), p. 87.
- ۵۳ یک شیوهی مهار اختلالات اجتناب‌ناپذیر این است که کنشگران به آنها بختند، به این معنا که تبعات آشکار اختلال درک می‌شود اما کسی آنها را جدی نمی‌گیرد. با پذیرفتن این فرض، مقالهی برگسون راجع به خنده را می‌توان برای توصیف شیوه‌هایی دید که ما از مجری انتظار داریم برای حرکت کردن به ظرفیت‌های انسانی متکی باشد. برگسون همچنین تمایل حصار به انتساب این ظرفیت‌ها به مجری از آغاز کنش متقابل، و شیوه‌هایی را که این فرافکنی کارآمد اگر مجری به شیوه‌ای غیرانسانی حرکت کند مختل می‌شود، توصیف می‌کند. به همین شکل، مقالهی فریود در مورد خرد عامیانه و آسیب‌شناسی روانی زندگی روزمره را می‌توان در یک سطح به عنوان توصیف شیوه‌هایی در نظر گرفت که این فرافکنی‌های کارآمد با لغزش‌هایی که برای مردم عادی خنده‌دار اما برای تحلیل‌گران نشانه‌های بارزند، ممکن است بی‌اعتبار شوند.
54. Marcel Granet, *Chinese Civilization*, trans. Innes and Brailsford (London: Kegan Paul, 1930), p. 328.
55. Ponsomby, *op. cit.*, pp. 182-183.
56. *Ibid.*, p. 183.
57. Habenstein, *op. cit.*
58. Dale, *op. cit.*, p. 81.

59. Emile Durkheim, *The Elementary Forms of the Religious Life*, trans. J. W. Swain (London: Allen & Unwin, 1926), p. 272.
60. Santayana, *op. cit.*, pp. 133-34.
61. Simone de Beauvoir, *The Second Sex*, trans. H. M. Parshley (New York: Knopf, 1953), p. 533.
62. See for example, "Tintair," *Fortune*, November 1951, p. 102.
63. See for example, H. L. Mencken, *The American Language* (4th ed.; New York: Knopf, 1936), pp. 474-525.
64. See, for example, "Plastic Surgery," *Ebony*, May 1949, and F. C. Macgregor and B. Schaffner, "Screening Patients for Nasal Plastic Operations: Some Sociological and Psychiatric Considerations," *Psychosomatic Medicine*, XII, pp. 277-91.
65. توصیف خوبی از این مسئله در مقالهای راجع به ورود مک‌آرتور به شیکاگو (۱۹۵۲) برای شرکت در گروهی ملی جمهوری خواهان آمده است. نگاه کنید به:
K. and G. Lang, "The Unique Perspective of Television and its Effect: A Pilot Study," *American Sociological Review*, XVIII, pp. 3-12.
66. See, for example, E. C. Hughes, "Study of a Secular Institution: The Chicago Real Estate Board" (unpublished ph.D. dissertation, Department of Sociology, University of Chicago, 1928), p. 85.
67. Dale, *op. cit.*, p. 105.
68. See William L. Prosser, *Handbook of the Law of Torts* (Hornbook Series; St. Paul, Minn: West Publishing Co., 1941), pp. 701-76.
69. *Ibid.*, p. 733.
70. *Ibid.*, p. 728.
71. See Harold D. McDowell, Osteopathy: A Study of a Seniororthodox Healing Agency and the *Recruitment of its Clientele* (unpublished Master's thesis, Department of Sociology, University of Chicago, 1951).
72. See, for example, David Dressler, "What Don't They Tell Each Other," *This Week*, September 13, 1953.
73. Dale, *op. cit.*, p. 103.
74. Pinelli, *op. cit.*, p. 100.
۷۵. یک استثناء در مورد این شباهت وجود دارد، هرچند که البته اعتبار کمی برای مجریان بی‌ریا ایجاد می‌کند. همان طوری که قبلاً گفته شد، اجزاهای معمولاً مشروع‌گرایش دارند به تأکید بیش از حد بر اینکه اجرای این روال امر منحصر به فردی است. از طرف دیگر، اجزاهای کاملاً دروغین ممکن است تلاش کنند روال خود را عادی جلوه دهند تا هرگونه سوءظنی را برطرف نمایند.
۷۶. دلیل دیگری هم برای نشان دادن توجه به اجزاهای و نمایانی که به شکل رنجش‌آوری

دروغین‌اند وجود دارد. وقتی می‌بینیم تجهیزات تلویزیونی نقلی به اشخاصی که تلویزیون ندارند فروخته می‌شود، یا بسته‌های مسافرت به مقاصد دور به کسانی که هرگز از خانه‌شان خارج نشده‌اند، یا زنجیرهای جرم پیشرفته به کسانی که ماشین معمولی دارند، ما شواهد آشکاری از کارکرد تأثیرگذار این اشیاء به عنوان ابزار دارم. اما وقتی موارد واقعی را هم بررسی کنیم، یعنی افرادی که واقعاً تلویزیون، تجهیزات آن و غیره را دارند، در موارد زیادی به سختی می‌توان کارکرد آنچه را کنش بی‌اختیار یا ابزارمحور نامیده می‌شود با قاطعیت ثابت کرد.

77. Cooley, *op. cit.*, p. 351.

78. Ponsoby, *op. cit.*, p. 277.

79. *The Sociology of George Simmel*, trans. and ed. Kurt H. Wolff (Glencoe, Ill.: The Free Press, 1950), p. 321.

80. Emile Durkheim, *Sociology and Philosophy*, trans. D.F. Pocock (London: Cohen & West, 1953), p. 37.

[به‌فارسی ترجمه‌شده تحت عنوان **جامعه‌شناسی و فلسفه**، فریدون سرومل، کلدوکار، ۱۳۹۰]

81. Kurt Riezler, "Comment on the Social Psychology of Shame," *American Journal of Sociology*, XLVIII, p. 462 ff.

82. See R. K. Merton, *Social Theory and Social Structure* (Glencoe: The Free Press, revised and enlarged edition, 1957), p. 265 ff.

83. This view of hypnosis is neatly presented by T. R. Sarbin, "Contribution to Role-Taking Theory. I: Hypnotic Behavior," *Psychological Review*, 57, pp. 255-70.

84. See D. R. Cressey, "The Differential Association Theory and Compulsive Crimes," *Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science*, 45, pp. 29-40.

85. This concept derives from T. R. Sarbin, "Role Theory," in Gardner Lindzey, *Handbook of Social Psychology* (Cambridge: Addison-Wesley, 1954), Vol. 1, pp. 235-36.

86. See, for example, Alfred Metraux, "Dramatic Elements in Ritual Possession," *Diogenes* II, pp. 18-36.

87. *Ibid.*, p. 24.

88. Sartre, *op. cit.*, p. 59.

فصل دوم

تیم‌ها

وقتی از یک اجرای ساده سخن می‌گوییم، می‌توان فرض کرد که محتوای اجرا صرفاً نمود بازی از شخصیت مجری ارایه می‌دهد و می‌توان کارکرد اجرا را در این جنبه‌ی شخصی دید. اما این دیدگاه محدودی است و باعث می‌شود تفاوت‌های عمده در کارکرد اجرا برای ایجاد کنش متقابل به طور کلی از نظر دور بماند.

اولاً اجرا غالباً تا حد زیادی ویژگی‌های عملی را که اجرا می‌شود نشان می‌دهد، نه ویژگی‌های مجری آن عمل را. بنابراین انسان درمی‌یابند که پرسنل خدماتی، چه از نوع تخصصی، یا اداری، یا بازرگانی، یا فنی، به منش خود با حرکاتی که نشان‌دهنده‌ی کارآمدی و درستکاری است جلوه می‌دهند، اما صرف‌نظر از اینکه این منش چه چیزی را در مورد خود آنها مستقل کند، هدف عمده‌اش ایجاد تعریف مطلوبی از خدمت یا محصول آنهاست. افزون بر این، ما اغلب درمی‌یابیم که نمای شخصی مجری به کار نمی‌رود که وی بتواند هر طور دوست دارد خودش را نمایش دهد، بلکه با قیافه و منش او می‌تواند در سطحی وسیع‌تر به کار رود. از این زاویه است که می‌توان فهمید زندگی شهری چگونه دخترهای خوش‌برو و رو و لهجه‌ی شهری‌دار را با غربال‌گری و گزینش به شغل‌هایی مثل منشی‌گری جذب می‌کند، جایی که آنها می‌توانند برای خود و سازمانشان نمایی را به نمایش بگذارند.

اما از همه مهم‌تر، ما درمی‌یابیم که تعریف موقعیتی که یک مشارکت‌کننده‌ی خاص ارایه می‌دهد معمولاً جزء لاینفک ارایه‌ای است که با همکاری نزدیک

بیش از یک مشارکت‌کننده ایجاد و حفظ شده است. برای مثال، ممکن است دو پزشک استاد در یک بیمارستان از دانشجوی خود بخواهند که به عنوان بخشی از فرایند آموزشی‌اش پرونده‌ی بیماری را بررسی کند و نظر تخصصی خود را در مورد هر یک از موارد ثبت شده اعلام نماید. او ممکن است متوجه نباشد که نمایش ناآگاهی نسبی وی تا حدی به این خاطر است که اساتید پرونده را شب قبل مطالعه کرده‌اند. او یقیناً متوجه نخواهد شد که آنها، برای اطمینان بیشتر از ایجاد این برداشت، کار مطالعاتی پرونده را با یک توافق پنهانی بین خودشان تقسیم می‌کنند⁴¹ این کار گروهی تقصیرکننده‌ی نمایش خوب اساتیدهاست - البته به این شرط که هر کدام بتوانند، در وقت معین، کار مطالعاتی پرونده را به درستی انجام دهند.

افزون بر این، معمولاً از اعضای چنین گروه‌ها یا مجموعه بازیگرانی خواسته می‌شود که، برای رضایت‌بخش شدن اجرای کلی تیم، در نقش‌های متفاوتی ظاهر شوند. بنابراین اگر خانواده‌ای اشرافی بخواهد یک مراسم شام رسمی برگزار کند، به کسی با رویوش یا لباس مخصوص در تیم کاری نیاز است. کسی که این نقش را بازی می‌کند باید تعریف اجتماعی خدمتکار را برای خود بپذیرد. همزمان، کسی که نقش میزبان را عهده‌دار می‌شود باید تعریف اجتماعی کسی را بپذیرد، و با قیافه و منش خود ایجاد کند، که خدمتکارها در حالت طبیعی گوش به فرمان وی هستند. این نکته در هتل توریستی جزیره که نویسنده مورد مطالعه قرار داد (و از اینجا به بعد هتل شتلند نامیده می‌شود) آشکارا به اثبات رسید. برداشتی کلی از خدمات طبقه‌ی متوسط را مدیریت ایجاد کرد، با انتساب نقش میزبان طبقه‌ی متوسط به خود و نقش خدمتکار به کارکنانش - هرچند که در ساختار طبقاتی محلی، دخترانی که آنجا به عنوان خدمتکار کار می‌کردند از پایگاه نسبتاً بالاتری نسبت به صاحبان هتل برخوردار بودند. در غیاب مهمانان، خدمتکارها می‌توانستند کمی در مورد تفاوت پایگاه خود با زن هتل‌دار، زبان درازی کنند. مثال دیگر را می‌توان از زندگی خانوادگی طبقه‌ی متوسط ذکر کرد. در جامعه‌ی ما، وقتی که زوجی در جمع دوستان جدیدی قرار می‌گیرند، ممکن است زن به نظرات و طرز فکر شوهرش احترام بیشتری نشان دهد. تا وقتی که تنها یا در کنار دوستان قدیمی ترشان هستند. زن که نقش فرد بالادب را بر عهده

می‌گیرد، مرد می‌تواند نقش فرد مسلط را عهده‌دار شود؛ و وقتی هر یک از اعضای تیم زناشویی نقش خاص خود را بازی کنند، تیم زناشویی به عنوان یک واحد می‌تواند بر داشت مورد انتظار حصار جدید را تداوم بخشد. آداب نژادی در ایالت‌های جنوبی آمریکا مثال دیگری فراهم می‌کند. چارلز جانتسون می‌گوید وقتی سفیدها در اطراف زیاد نباشند، سیاه‌پوست ممکن است همکار سفیدش را با اسم کوچک صدا بزند؛ اما وقتی دیگر سفیدها نزدیک می‌شوند مجدداً کلمه‌ی «قریان» قبل از اسم شنیده می‌شود [۲]. آداب تجارت هم مثال مشابهی فراهم می‌کند:

در حضور غریبه‌ها رسمیت تجاری از این هم مهم‌تر می‌شود. شما می‌توانید تمام روز منشی خود را «مری» و شریک خود را «جو» خطاب کنید، اما وقتی غریبه‌ای وارد دفتر تان شد باید همان طور همکاران خود را خطاب کنید که انتظار دارید غریبه‌ها آنها را خطاب کنند: خانم یا آقا. ممکن است شما با تلفنچی شرکت شوخی داشته باشید اما وقتی در حضور یک غریبه از او می‌خواهید شماره‌ای را بگیرد اجازه‌ی شوخی نمی‌دهید [۳]. منشی تان دوست دارد در حضور دیگران با واژه‌ی خانم یا دوشیزه خطاب شود؛ احساس خوبی ندارد اگر «مری» گفتن شما باعث شود که دیگران هم بخواهند با او خودمانی شوند [۴].

اصطلاح «تیم اجرا»^۱ یا به طور خلاصه «تیم» را می‌توان برای توصیف هر گروهی از افراد که برای روی صحنه بودن یک روال خاص با هم همکاری می‌کنند به کار برد.

تا اینجای کار، ما اجرای شخص را به عنوان نقطه‌ی اولیه‌ی ارجاع در نظر گرفته‌ایم و خود را با دو سطح حقیقت مرتبط ساخته‌ایم: شخص و اجرای او از یک طرف و گروه کامل مشارکت‌کنندگان و کنش متقابل به عنوان یک کل از طرف دیگر. این دیدگاه برای مطالعه‌ی انواع و جنبه‌هایی از کنش متقابل کافی به نظر می‌رسد؛ هر آنچه را در این چارچوب نگنجد می‌توان یکی از پیچیدگی‌های تبیین‌پذیر آن در نظر گرفت. بنابراین همکاری بین دو مجری را که هر یک آشکارا درگیر اجرای خاص خود است می‌توان بدون ایجاد تغییر در چارچوب ارجاع

اولیه، به عنوان نوعی تباری یا تفاهم، تجزیه و تحلیل کرد. اما وقتی مطالعه‌ی موردی تشکیل‌های اجتماعی خاص مطرح می‌شود، به نظر می‌سد همکاری برخی از مشارکت‌کنندگان بیش از آن مهم باشد که بتوان آن را صرفاً به عنوان یکی از تنوعات چارچوب مذکور مطالعه کرد. در این شرایط اعضای تیم چه اجراهای مشابه انفرادی روی صحنه ببرند، چه اجراهای متفاوتی که در کنار هم یک کل را تشکیل می‌دهند، برداشت تیمی جدیدی شکل می‌گیرد که می‌توان آن را به عنوان حقیقتی در ذات خود مورد بررسی قرار داد، حقیقت سطح سومی که بین اجرای انفرادی از یک طرف و کنش متقابل کلی مشارکت‌کنندگان از طرف دیگر قرار می‌گیرد. حتی می‌توان گفت اگر علاقه‌ی ما مطالعه‌ی مدیریت تأثیرگذاری، پیشامدهایی که هنگام ایجاد یک برداشت رخ می‌دهند، و تکنیک‌هایی که برای برخورد با این پیشامدها استفاده می‌شوند باشد، آنگاه شاید تیم و اجراهای تیمی واحدهای بهتری به عنوان نقطه‌ی ارجاع اولیه باشند! با چنین نقطه‌ی ارجاعی می‌توان موقعیت‌هایی مثل کنش متقابل دو نفره را کنش متقابل دوتیمه‌ای در نظر گرفت که در آن هر تیم تنها یک عضو دارد و آن را وارد چارچوب جدید کرد. (به لحاظ منطقی، حتی می‌توان گفت حضاری که بر حسب عادت از محیط اجتماعی خاصی متأثر می‌شوند که در آن فردی حضور ندارد، حضاری هستند که یک اجرای تیمی را از تیمی که هیچ عضوی ندارد شاهدند).

مفهوم تیم به ما اجازه می‌دهد اجراهایی را در نظر بگیریم که با بیش از یک مجری اجرا می‌شوند. این واژه یک حالت دیگر را هم پوشش می‌دهد. قبلاً اشاره شد که ممکن است مجری تحت تأثیر اجرای خود قرار بگیرد و در یک لحظه‌ی خاص متقاعد شود که برداشت ایجاد شده توسط وی تنها و یگانه واقعیت موجود است. در چنین مواردی مجری به مخاطبی برای خودش بدل می‌شود، یعنی هم مجری و هم مشاهده‌گر یک نمایش واحد. ظاهراً او معیارهایی را که می‌خواهد در حضور دیگران حفظ کند طوری درهم می‌آمیزد یا ادغام می‌کند که وجدانش از وی می‌خواهد به شیوه‌ای مناسب (از نظر اجتماعی) رفتار کند. برای فرد لازم می‌شود که به عنوان مجری، حقایق رسواکننده‌ی مربوط به اجرا را از دید خودش به عنوان مخاطب پنهان کند. به بیان دیگر چیزهایی هستند که او

می‌داند، یا می‌دانسته است، اما قادر نیست به خودش بگوید. این رقص پیچیده‌ی خودفریبی مداوماً رخ می‌دهد. روانکاوان داده‌های میدانی جالبی در این خصوص تحت عناوین سرکوب و گسستگی^۱ فراهم کرده‌اند^۲. شاید ما اینجا با چیزی سروکار داریم که «از خود فاصله‌گیری» نامیده می‌شود، فرایندی که در آن شخص نسبت به خودش احساس غریبگی می‌کند^۳.

وقتی کسی فعالیت شخصی خویش را مطابق با معیارهای اخلاقی یکپارچهای پیش می‌برد، ممکن است این معیارها را به یک گروه مرجع ارتباط دهد و از این طریق برای فعالیت خود حضار غایب بسازد. این امکان به ما اجازه می‌دهد که حالت دیگری را هم در نظر بگیریم. فرد ممکن است در خفا معیارهای رفتاری‌ای را حفظ کند که شخصاً به آنها اعتقاد ندارد، اما آنها را حفظ می‌کند چون معتقد است حضاری نامرئی هرگونه انحراف از این معیارها را مجازات می‌کند. به زبان دیگر، ممکن است که فرد مخاطب خودش باشد یا تصور کند مخاطبی حاضر است (اینجا می‌توان بین مفهوم تیم و مجری انفرادی تفاوتی تحلیلی قایل شد). همچنین می‌توان حالتی را در نظر گرفت که تیمی اجرای خود را برای حضاری روی صحنه می‌برد که در واقع حضور ندارند تا شاهد آن باشند. برای مثال، در برخی بیمارستان‌های روانی در آمریکا برای بیماران بی‌کس و کاری که فوت می‌شوند مراسم ترسیم مفصلی برگزار می‌شود. بدون شک این کار کمک می‌کند به اطمینان از حفظ حداقلی از معیارهای مدنیت در محیطی که شرایط پشت صحنه و غفلت عمومی جامعه این معیارها را تهدید می‌کند. وقتی که خوشاوندی به سراغ متوفی نمی‌آید، کشیش بیمارستان، مسئول مراسم ختم و یکی دو کارمند دیگر تمام نقش‌های مراسم را شخصاً بر عهده می‌گیرند، بیمار مرده را دراز به دراز می‌خوابانند و نمایشی از احترام مدنی به مرده در علم حضور دیگران روی صحنه می‌برند.

بدیهی است افرادی که عضو تیمی هستند دقیقاً به همین دلیل خود را در یک ارتباط مهم با یکدیگر می‌بینند. دو بخش اصلی این ارتباط را می‌توان اینجا بررسی کرد.

اولاً، به نظر می‌رسد وقتی که یک اجرای تیمی در جریان است هر عضوی از تیم قدرت این را دارد که با رفتار ناشایست خویش نمایش را ضایع یا در آن اختلال ایجاد کند. پس هر فرد مجبور است روی رفتار و اعمال خوب هم تیمی‌هایش حساب کند و آنها هم به نوبه‌ی خود باید به او اعتماد کنند. بنابراین لاجرم نوعی ارتباط مبتنی بر وابستگی متقابل شکل می‌گیرد که هم تیمی‌ها را به یکدیگر متصل می‌کند. وقتی که اعضای تیمی رتبه‌ها و پایگاه‌های رسمی متفاوتی در یک سازمان داشته باشند، حالتی که بسیار معمول است، می‌توان دید که این وابستگی متقابل که از عضویت در تیم ناشی می‌شود چگونه شکاف‌های اجتماعی یا ساختاری درون سازمان را می‌پوشاند و به منبمی برای انسجام بخشیدن به سازمان تبدیل می‌شود. در حالی که تفاوت‌های پایگاهی و مرزهای کاری گرایش دارند که سازمانی را تقسیم کنند، تیم‌های اجرا می‌توانند در راستای انسجام بخشیدن و یکپارچه کردن تقسیمات عمل کنند.

ثانیاً، بدیهی است که اگر اعضای تیمی بخواهند برای حفظ تعریف مشخصی از موقعیت در مقابل حضار با هم همکاری کنند، به سختی می‌توانند همین برداشت را مقابل یکدیگر هم نشان دهند. با همدستی در ایجاد و حفظ یک ظاهر خاص، آنها ملزم می‌شوند یکدیگر را به عنوان افرادی بپذیرند که در جریان امور هستند و نمی‌توان مقابلشان نمای خاصی را نگه داشت. بنابراین هم تیمی‌ها، به نسبت تعداد کنش‌های تیمی و به نسبت تعداد مسایلی که باید به لحاظ نمایشی از آنها محافظت کرد، با آنچه «آشنایی»^۱ نامیده می‌شود به یکدیگر پیوند می‌خورند. نیازی نیست این آشنایی – که شاید به وجودآورنده‌ی نوعی تقرب بدون صمیمیت باشد – از نوع ارگانیکی باشد، یعنی چیزی که به آهستگی و با زندگی آنها در کنار یکدیگر رشد می‌کند، بلکه بیشتر یک ارتباط رسمی است که وقتی فرد جایی در تیم اشغال می‌کند به شکلی خودکار از جانب وی ایجاد یا پذیرفته می‌شود.

وقتی می‌گوییم هم تیمی‌ها از طریق وابستگی و آشنایی متقابل با یکدیگر پیوند می‌خورند، نباید گروهمی را که به این شکل ایجاد می‌شود با انواع دیگر مثل

گروه غیررسمی یا جرگه^۱ اشتباه کنیم. هم تیمی فردی است که آدم روی همکاری نمایشی‌اش برای ایجاد تعریف خاصی از موقعیت حساب می‌کند. حتی اگر این فرد به مجازات‌های غیررسمی توجهی نکند و روی ضایع کردن نمایش اصرار ورزد، یا بخواهد با زور آن را به مسیر خاصی منحرف کند، باز هم عضوی از تیم است. در حقیقت، دقیقاً به دلیل اینکه عضو تیم است می‌تواند این مشکلات را ایجاد کند. بنابراین فرد منزوی کارخانه که «نرخ شکن»^۲ می‌شود باز هم عضوی از تیم است، حتی اگر فعالیت مولد او برداشتی را که دیگر کارگران تلاش می‌کنند از یک روز کاری سخت ایجاد کنند تخریب نماید. به عنوان گزینهای برای دوستی یا رفاقت می‌توان با زحمت به او بی‌اعتنائی کرد، اما به عنوان تهدیدی برای تعریفی که تیم تلاش می‌کند از موقعیت ارایه دهد نمی‌توان به سادگی از وی گذشت. به همین شکل، دخترها می‌توانند دخترک جلفی را که به طرز زنده‌ای در یک مهمانی خودش را سهل‌الوصول نشان می‌دهد با کم محلی طرد کنند، اما در موارد خاصی او عضو تیم آنها به شمار می‌آید و قادر است تعریف جمعی آنها را مبنی بر اینکه زن‌ها اشیای جنسی سهل‌الوصولی نیستند تهدید کند. بنابراین هرچند که هم تیمی‌ها اغلب افرادی هستند که غیررسمی در مورد چگونگی هدایت تلاش‌های خویش برای حفظ منافع مشترک به توافق می‌سند و گروهی غیررسمی را تشکیل می‌دهند، اما این توافق غیررسمی معیاری برای تعریف مفهوم تیم نیست.

اعضای جرگه‌ای و غیررسمی (این اصطلاح را به معنای چند نفری که برای تفریحی غیررسمی دور هم جمع می‌شوند به کار می‌برم) می‌توانند تشکیل‌دهنده‌ی یک تیم هم باشند، زیرا ممکن است مجبور شوند با همکاری نزدیکی منحصربه‌فرد بودن خود را از دید برخی غیرعضوها با احتیاط پنهان و مقابل برخی دیگر با افتخار آشکار کنند. اما یک تفاوت معنادار بین مفاهیم تیم و

1. clique

۲. rate-buster، نرخ شکن به کارگری گفته می‌شود که با کار زیاد و بهروری بالای خود باعث شود سرعت خط تولید بیش از حد مورد انتظار افزایش یابد و در نتیجه دیگر کارگران مجبور شوند یا به اندازه‌ی وی کار کنند یا دست‌نزد کمتری بگیرند.

جرگه وجود دارد. در تشکیل های اجتماعی بزرگ مقیاس، افراد نزدیک به یک سطح پایگاهی خاص در کنار یکدیگر قرار می گیرند زیرا باید در حفظ تعریف موقعیت برای زیردستان و مافوقان خود با هم همکاری کنند. بنابراین افرادی که شاید از جهات مهمی به هم شبیه نیستند، و بنابراین خواهان حفظ فاصله ای اجتماعی از یکدیگرند، متوجه می شوند که در یک ارتباط مبتنی بر آشنایی اجباری قرار دارند، ارتباطی که بیشتر بین بازیگران تئاتر دیده می شود. به نظر می رسد جرگه های کوچک غالباً نه برای تأمین منافع افرادی که فرد با آنها نمایشی را روی صحنه می برد، بلکه برای جلوگیری از تعیین هویت ناخواسته با آنها ایجاد می شوند. پس کارکرد جرگه ها اغلب حفاظت از فرد در مقابل رتبه های دیگر نیست، بلکه محافظت از وی در برابر افراد هم رتبه ای اوست. می توان جرگه ای را یافت که تمام اعضای آن سطح پایگاه یکسانی دارند، اما ممکن است تمام اعضای به لحاظ پایگاهی هم سطح اجازه ورود به یک جرگه را پیدا نکنند^(۸).

یک نکته ی پایانی در مورد اینکه تیم چه چیزی نیست باید اضافه کرد. ممکن است افرادی به طور رسمی یا غیررسمی و به منظور پیشبرد اهداف مشترک یا جمعی خود از طریق ابزارهایی که در دسترس شان است در یک گروه عملیاتی با یکدیگر پیوند بخورند. تا جایی که این افراد در حفظ یک برداشت خاص با هم همکاری کرده و از این طریق به محقق ساختن اهداف خود کمک کنند، آنها به وجود آورنده ی یک تیم اند. اما باید روشن شده باشد که غیر از همکاری نمایشی، ابزارهای دیگری هم برای دنبال کردن اهداف وجود دارند. ابزارهای دیگر، مثل زور یا قدرت چانه زنی، ممکن است از طریق دستکاری استراتژیک برداشت ها قوی یا ضعیف شوند، اما اعمال زور یا قدرت چانه زنی فرصت ایجاد یک گروه را به افراد می دهد، بدون ارتباط با این حقیقت که گروه ایجاد شده می تواند در مناسبت های خاصی از منظر نمایشی مثل یک تیم عمل کند. (به همین شکل، کسی که در موضع قدرت یا رهبری قرار دارد می تواند توانایی خود را با متناسب کردن و باورپذیر ساختن قیافه و منش خود تغییر دهد، اما نمی توان ادعا کرد که قابلیت های نمایشی کشش وی لزوماً یا حتی به طور عادی مبنای اصلی موضع او را تشکیل می دهند).

اگر بخواهیم مفهوم تیم را به عنوان یک نقطه‌ی ارجاع بنیادین به کار ببریم، مناسب است که مراحل قبلی را مرور کنیم و چارچوب واژگانمان را به منظور تطبیق کاربرد تیم، به جای مجری انفرادی، به عنوان واحد اصلی بازتعریف کنیم.

قبلاً بیان شد که هدف مجری حفظ تعریف خاصی از موقعیت است و اراده‌ی ادعای خود مبنی بر اینکه واقعیت چیست، به عنوان تیمی یک نفره، بدون هیچ هم‌تیمی‌ای که از تصمیم او مطلع باشد، مجری می‌تواند به سرعت تصمیم بگیرد که چه موضعی اتخاذ کند و سپس با تمام وجود طوری رفتار کند که انگار انتخاب وی تنها انتخابی بوده است که می‌توانسته انجام دهد. و انتخاب موضوع وی ممکن است به خوبی با موقعیت و علایق خاص وی تنظیم شود.

وقتی که از تیمی یک نفره به تیم بزرگ‌تری برویم، ماهیت واقعیتهای تیم ارابه‌می‌دهد تغییر می‌کند. به جای تعریف محکمی از موقعیت، واقعیت ممکن است به یک خط باریک حزیقی تقلیل یابد، زیرا امکان دارد اعضای تیم به شکل نابرابری در مورد این خط توافق داشته باشند. می‌توان اظهارات کنایه‌آمیزی را انتظار داشت که یک هم‌تیمی با استفاده از آنها خط را به شوخی رد کند اما با جدیت به آن پایبند باشد. از طرف دیگر، مسئله‌ی وفاداری به تیم و هم‌تیمی‌ها را، که تکیه‌گاهی برای خط تیم فراهم می‌آورد، نباید نادیده گرفت.

به طور کلی، تصور می‌شود که مخالفت آشکار بین اعضای تیم نه تنها ظرفیت آنها برای یکپارچه را کم می‌کند، بلکه باعث می‌شود واقعیت مورد حمایت آنها هم ضایع گردد. برای حفاظت از این واقعیت، ممکن است از اعضا خواسته شود تا وقتی که موضوع تیم تثبیت نشده از اعلام موضع آشکار بپرهیزند؛ و ممکن است به محض اعلام رسمی موضع تیم، تمام اعضا مجبور شوند از آن تبعیت کنند (اینکه تا چه اندازه می‌توان قبل از اعلام موضع تیم به انتقاد از خود پرداخت و چه کسانی مجاز به طرح این انتقادند در اینجا مسئله نیست). مثالی می‌توان از فضای دولت ذکر کرد:

در چنین کمیته‌هایی [جلسات کمیته‌های کابینه] کارمندان می‌توانند در مباحث شرکت و نظرات خود را آزادانه مطرح کنند، به شرط احراز یک صلاحیت: مستقیماً با وزیر مربوطه مخالفت نکنند. امکان وقوع چنین مخالفت آشکاری

بسیار نادر است و هرگز نباید رخ دهد. در ۹ مورد از ۱۰ مورد، وزیر و کارمندی که با وی در جلسات کمیته‌ها شرکت می‌کند از قبل در مورد اینکه چه مسیری را باید دنبال کرد به توافق می‌رسند؛ و در مورد دهم، کارمندی که در یک موضوع خاص با دیدگاه و زیرش مخالف است در جلسه‌ای که قرار است در مورد آن موضوع بحث شود شرکت نمی‌کند^[۹].

مثال دیگر را می‌توان از مطالعه‌ی جدیدی در مورد ساختار قدرت در یک شهر کوچک ذکر کرد:

اگر تجربه‌ی فعالیت اجتماعی در هر سطحی را داشته باشید، می‌دانید که باید همیشه تحت تأثیر چیزی قرار گرفت که «اصل اتفاق آراء»^۱ نام دارد. وقتی که سیاست‌ها را در نهایت رهبران اجتماع تدوین کنند، از جانب آنها تقاضای بلافصلی برای هموایی کامل با آراء مطرح می‌شود. تصمیمات معمولاً با شناسان گرفته نمی‌شوند. زمان کافی به ویژه برای رهبران سطح بالا وجود دارد تا دریاری اکثر برنامه‌ها قبل از اینکه نحوه‌ی عمل تعیین شود بحث کنند. این در مورد برنامه‌های اجتماعی هم مصداق دارد. وقتی زمان بحث کردن تمام می‌شود و طریقه‌ی عمل مشخص، آنگاه انتظار اتفاق آراء می‌رود. مخالفان تحت فشار قرار می‌گیرند و آغاز برنامه اعلام می‌شود^[۱۰].

مخالفت آشکار در مقابل حضار اصطلاحاً یک صدای خارج از میزان تولید می‌کند. می‌توان گفت که از صداها‌های نامیزان حقیقی به همان دلایلی دوری می‌شود که از صداها‌های نامیزان مجازی؛ مسئله، در هر دو حالت، مسئله‌ی حفظ تعریف موقعیت است. این را می‌توان با استفاده از کتاب کوچکی در مورد مشکلات حرفه‌ای نوازندگان موسیقی شرح داد:

نزدیک‌ترین حالت به اجرای ایده‌آل برای خواننده و نوازنده وقتی است که هر دو دقیقاً کاری را انجام دهند که آهنگساز می‌خواهد. در عین حال، گاهی اوقات خواننده از نوازنده کاری را می‌خواهد که در تناقض کامل با دستورات آهنگساز

است. مثلاً جایی که نباید، تأکید یا تداوم بخشیدن به نت را می‌خواهد؛ جایی مکث می‌کند که نیاز نیست؛ جایی از آهنگ صدای خود می‌کاهد که باید ضرب دهد؛ جایی دستور بلندنوازی می‌دهد که باید آرام‌نوازی شود؛ یا ممکن است جایی با احساس بخواند که باید بدون تأثر خواند. فهرست مذکور به هیچ وجه کامل نیست. خواننده با دستی روی قلب و چشمانی پر از اشک قسم می‌خورد که همیشه کاری را می‌کند، یا قصد دارد بکند، که آهنگساز نوشته است. حالت بدی است. اگر او آهنگ را یک جور بخواند و نوازنده جور دیگری بنوازد، نتیجه اقتضاح می‌شود. بحث کردن سودی ندارد. اما نوازنده چه باید بکند؟

هنگام اجرا او باید با خواننده همراه باشد، اما بعد اجازه دهد که خاطرهاش از ذهن او برود [۱].

با وجود این، اتفاق آرا اغلب تنها شرط موردنیاز برای اراییه اجرای تیمی نیست. احساس عمومی این است که واقعی‌ترین و ملموس‌ترین چیزها در زندگی چیزهایی هستند که افراد به شکل مستقلی در مورد توضیح آنها به اتفاق نظر می‌رسند. ما معمولاً تصور می‌کنیم اگر دو مشارکت‌کننده تصمیم بگیرند که واقعه‌ای را حتی‌الامکان با صداقت بازگو کنند، مواضع آنها به حد قابل قبولی با یکدیگر شباهت خواهد داشت، ولو قبل از اراییه اجرای هر هیچ هماهنگی‌ای صورت نگرفته باشد. ظاهراً قصد گفتن حقیقت هماهنگی قبلی داشتن در چنین مواردی را غیرلازم می‌سازد. ما همچنین تصور می‌کنیم اگر دو نفر بخوانند دروغ بگویند یا روایت خود را تحریف کنند، نه تنها لازم می‌شود که از قبل هماهنگی کنند تا به قول معروف «قصه‌ها دو تا نشود» بلکه نیاز خواهند داشت این حقیقت را هم که فرصتی برای این هماهنگی وجود داشته است پنهان کنند. به عبارت دیگر، در روی صحنه بودن یک تعریف خاص از موقعیت، ممکن است اعضا مجبور شوند متفق‌القول بودن خود در مواضع اتخاذ شده را نشان دهند، اما این نکته را که مواضع به شکلی مستقل اتخاذ نشده‌اند پنهان کنند (ضمناً اگر اعضا نمایشی مبتنی بر احترام به خود را هم در مقابل یکدیگر اراییه دهند، ممکن است مجبور باشند که خط تیم را هم شناسایی کنند و تطبیق دهند، بدون اینکه به خود و دیگران اقرار کنند تا چه اندازه در مواضع مستقل خود از آن فاصله گرفته‌اند. اما

چنین مسایلی ما را از بحث اجرای تیمی به عنوان نقطه‌ی ارجاع اولیه فراتر می‌برد).

باید خاطر نشان کرد دقیقاً همان طور که یک هم تیمی قبل از اعلام موضع خود، باید صبر کند تا موضع رسمی اعلام شود، موضع رسمی هم باید برای او در دسترس باشد تا او بتواند نقش خود را در تیم بازی کند و احساس کند که بخشی از تیم است. برای مثال در توضیح اینکه چگونه برخی از تاجار چینی قیمت اجناس خود را بر اساس قیافه‌ی مشتری تعیین می‌کنند، نویسنده‌ای تا آنجا پیش می‌رود که می‌گوید:

یکی از نتایج خاص این مطالعه آن است که اگر کسی در چین وارد مغازه‌ای شود و بعد از ورنه‌از کردن چند کالا قیمت یکی از آنها را جویا شود، مگر اینکه با اطمینان مشخص شود وی قبلاً با کارمند دیگری صحبت نکرده است جویا به او داده نمی‌شود تا از تمام کارمندان سؤال شود آیا قیمتی برای کالای موردنظر اعلام کرده‌اند یا خیر. اگر این احتیاط مهم لحاظ نشود، که این به ندرت اتفاق می‌افتد، قیمت‌هایی که کارمندان مختلف اعلام می‌کنند تقریباً بدون استثنا متفاوت خواهند بود و بنابراین نشان می‌دهند که آنها نمی‌توانند در برآورد خود از مشتری به توافق برسند [۱۲].

مخفی کردن اطلاعات مربوط به موضع تیم از یک هم تیمی در حقیقت به مثابه‌ی مخفی کردن نقش وی از اوست، زیرا بدون دانستن اینکه چه موضعی باید گرفت فرد ممکن است نتواند مدعی داشتن یک خود در برابر حضار شود. بنابراین اگر یک جراح بخواهد مریضی را که پزشک دیگری به وی ارجاع داده است عمل کند، آداب نزاکت حکم می‌کند که زمان عمل را به پزشک ارجاع‌دهنده اطلاع دهد و اگر پزشک دوم نتوانست در آن مشارکت کند با تلفن از نتیجه آگاه شود. بنابراین با «در جریان قرار گرفتن» از این طریق، پزشک ارجاع‌دهنده می‌تواند به شکل کارآمدتری، در مقایسه با حالت‌های دیگر، خود را در برابر خوشاوندان بیمار به عنوان کسی نمایش دهد که در کنش پزشکی مشارکت داشته است [۱۳].

مایلم حقیقت کلی دیگری را به بحثمان در مورد حفظ خط در طول اجرا اضافه کنم. وقتی که یک عضو تیم در مقابل حضار مرتکب اشتباهی می‌شود، دیگر اعضای گروه اغلب باید خواست آنی خود مبنی بر مجازات و آموزش فرد خاطی را تا وقتی که حضار از موقعیت خارج می‌شوند سرکوب کنند. از هرچه بگذریم، مجازات‌های اصلاحی بلاواسطه در این شرایط صرفاً کنش متقابل را با اختلاف بیشتری مواجه می‌کند و همان‌طور که قبلاً گفته شد، دیدگاهی را که باید برای هم‌تیمی‌ها محفوظ بماند در مقابل حضار هویدا می‌کند. بنابراین در سازمان‌های اقتدارگرا، جایی که تیمی از مافوقان هربار نمایشی از عملکرد صحیح و نمایشی یکپارچه را اجرا می‌کنند، معمولاً قوانین محکمی وجود دارد مبنی بر اینکه یک مافوق هرگز نباید در حضور اعضای تیم زیردست به مافوق دیگری خصوصیت یا بی‌احترامی نشان دهد. افسران ارتش وقتی در مقابل سربازان قرار می‌گیرند از خود اتفاق‌نظر نشان می‌دهند، همین‌طور والدین در مقابل فرزندان^[۱۶]، مدیران در مقابل کارگران، پرستاران در مقابل بیماران^[۱۷] و غیره. البته وقتی زیردستان خارج شوند، امکان انتقاد آزاد و حتی خشونت‌آمیز ایجاد می‌شود و اغلب هم رخ می‌دهد. برای مثال در مطالعه‌ی جدیدی راجع به حرفه‌ی آموزش و پرورش، مشخص شد که به نظر معلمان برای ایجاد یک برداشت مثبت بر صلاحیت حرفه‌ای و اقتدار نهادی، وقتی والدین عصبانی برای طرح شکایت به مدرسه می‌آیند، مدیر باید از موضع کارکنانش پشتیبانی کند، حداقل تا وقتی که والدین مدرسه را ترک نکرده‌اند^[۱۸]. به همین شکل، معلمان شدیداً معتقدند که همکاران نباید در مقابل دانش‌آموزان با یکدیگر مخالفت کنند یا مواضع یکدیگر را زیر سؤال ببرند. «فقط کافی است معلم دیگری ابروهایش را به طرز خنده‌داری بالا و پایین بیندازد، طوری که آنها [دانش‌آموزان] ببینند، و در این جور مواقع آنها حواس‌شان جمع است و آن وقت دیگر پیش‌ری احترام برای تو قابل نخواهند بود»^[۱۹]. به همین ترتیب می‌بینیم حرفه‌ی پزشکی آداب رفتاری دقیقی دارد که پزشک ارشد همواره مراقب است چیزی در حضور بیمار و پزشک وی به زبان نیاورد که برداشت مثبتی بر صلاحیت داشتن پزشک را بی‌اعتبار کند.

همان‌طور که هیوز بیان می‌کند، «آداب [حرفه‌ای] مجموعه‌ای از مناسک است که به‌طور غیررسمی برای حفظ نمای حرفه در مقابل مشتری‌ها شکل

می‌گیرند»^[۱۸] و البته این نوع همبستگی در مقابل زیردستان وقتی که مجریان در حضور مافوقان هستند نیز رخ می‌دهد. برای مثال در مطالعه‌ی جدیدی راجع به پلیس، ما فهمیدیم که یک تیم گشت‌زنی دوتیره‌ی پلیس، که اعمال غیرقانونی و شبه‌قانونی یکدیگر را شاهد بوده‌اند و در موضعی قرار دارند که می‌توانند نمایش قانون‌گرایی یکدیگر را مقابل قاضی بی‌اعتبار کنند، اغلب وفاداری قهرمانانه‌ای از خود نشان می‌دهند و به داستان خود پایبند می‌مانند، صرف‌نظر از اینکه آن داستان چه شناختی را لا‌پوشانی کند یا چقدر در نزد دیگران باورپذیر جلوه‌ی پابند^[۱۹].

بدیهی است که اگر مجریان نگران حفظ یک خط خاص باشند، کسانی را به عنوان هم‌تیمی انتخاب می‌کنند که بتوان برای کنش مناسب روی آنها حساب کرد. بنابراین بچه‌ها معمولاً از اجراهایی که مقابل مهمانان یک مهمانی خانوادگی ارایه می‌شود حذف می‌شوند، زیرا به آنها نمی‌توان برای نمایش یک «رفتار شایسته» اعتماد کرد. ممکن است به شیوه‌ای رفتار کنند که با برداشت در حال شکل‌گیری مغایرت داشته باشد^[۲۰]. به همین شکل، افرادی که در صورت دسترسی آسان به مشروب بدمستی کنند و پرحرف و دردرس‌ساز شوند برای اجرا خطرآفرین‌اند؛ همین‌طور کسانی که مست پاتیل نمی‌شوند اما به حد احتمال‌های بی‌ملاحظه می‌شوند؛ و کسانی که از ملحق شدن به جمع و تسلیم شدن به حال و هوای آن خودداری می‌کنند و این برداشت را به وجود نمی‌آورند که مهمانان برای حفظ میزبان تلویحاً با یکدیگر متحد شده‌اند.

قبلاً گفته شد که در بسیاری از محیط‌های کنشی، برخی از مشارکت‌کنندگان با یکدیگر در قالب یک تیم همکاری می‌کنند یا در موضعی قرار می‌گیرند که برای حفظ تعریف خاصی از موقعیت به این همکاری وابسته می‌شوند. وقتی ما تشکیل‌های اجتماعی مشخص را مطالعه می‌کنیم، اغلب متوجه می‌شویم که تمام مشارکت‌کنندگان باقی‌مانده ضمن واکنش‌های متعدد خود به تیم – نمایشی که مقابلمان قرار می‌گیرد، خود در یک معنای مهم یک تیم را تشکیل می‌دهند. از آنجا که هر تیم به روال خود برای دیگران بازی می‌کند، انسان می‌تواند از تعامل نمایشی، نه کنش نمایشی، صحبت کند، و می‌تواند این تعامل را نه در قالب ترکیب متفاوتی از صداها یا مختلف به تعداد مشارکت‌کنندگان، بلکه به عنوان نوعی دیالوگ و بازی متقابل بین دو تیم دید. من دلیل کلی خاصی سرخ ندارم که

چرا کنش متقابل در محیط‌های طبیعی، به جای اینکه تعداد بیشتری داشته باشد، معمولاً شکل بازی متقابل دوتیمی را به خود می‌گیرد، یا به این شکل تجزیه‌پذیر است، اما به لحاظ تجربی این طور به نظر می‌رسد. بنابراین در شکل‌های اجتماعی بزرگ، جایی که چندین رده‌ی پایگاهی متفاوت وجود دارد، می‌بینیم که در طول هر گونه کنش متقابل خاص، از مشارکت‌کنندگان متعلق به انواع پایگاه‌های متفاوت انتظار می‌رود مؤثراً خود را در یک گروه‌بندی دوتیمی متحد کنند. برای مثال، یک ستوان ارتش خود را در یک موقعیت طوری می‌بیند که با تمام افسران متحد و با تمام سربازان متضاد است؛ اما در مواقع دیگر با افسران رده پایین متحد می‌شود تا همراه آنها نمایشی به سود افسران عالی‌رتبه روی صحنه بسپرد. البته جنبه‌هایی از برخی کنش‌های متقابل را نمی‌توان با این مدل دوتیمی تحلیل کرد. برای مثال، به نظر می‌رسد عناصر مهمی از جلسات حل اختلاف با مدل سه‌تیمی بهتر هماهنگ باشد؛ یا جنبه‌هایی از برخی موفقیت‌های رقابتی و «اجتماعی» حکایت از سودمندی مدل چندتیمی دارد. این نیز باید روشن شده باشد که صرف‌نظر از تعداد تیم‌ها، کنش متقابل را در یک معنا می‌توان بر حسب همکاری تمام اعضا برای حفظ یک توافق حداقلی تجزیه و تحلیل کرد.

اگر ما با کنش متقابل به عنوان دیالوگی بین دو تیم رفتار کنیم، بعضی مواقع مناسب است که یکی از تیم‌ها را تیم مجری‌ها بنامیم و تیم دیگر را تیم حضار یا مشاهده‌گران، و مؤثراً فراموش کنیم که حضار هم یک اجرای تیمی به نمایش می‌گذارند. در برخی موارد، مثل وقتی که دو تیم یک نفره در یک سازمان عمومی یا در خانه‌ی یک دوست مشترک تعامل می‌کنند، اینکه چه تیمی را مجری بنامیم و چه تیمی را حضار تا حدی دلخواهی می‌شود. اما در بسیاری از مؤسسات اجتماعی مهم، محیط اجتماعی‌ای که در آن کنش متقابل رخ می‌دهد تنها توسط یکی از تیم‌ها تدارک و مدیریت می‌شود و بیشتر در خدمت نمایشی است که آن تیم روی صحنه می‌برد تا نمایشی که تیم متقابل در واکنش به تیم دیگر اجرا می‌کند. یک مشتری در یک فروشگاه، یک ارباب رجوع در یک اداره، گروهی از مهمانان در خانه‌ی یک میزبان – تمام این افراد به ارابه‌ی اجرا و حفظ نما می‌پردازند، اما محیطی که این کار را در آن انجام می‌دهند خارج از کنترل

بلافاصل آنهاست، و جزء لاینفک نمایش افرادی است که آنها در مقابلشان قرار گرفته‌اند. در چنین مواردی بهتر است که تیم کنترل‌کننده محیط را تیم اجراکننده بنامیم و تیم دیگر را تیم حضار. این نیز مناسب است که تیمی که فعالیت بیشتری را به کنش متقابل وارد می‌کند، یا نقش به لحاظ نمایشی پرجلوه‌تری را بر عهده دارد، یا سرعت و خطی را که دو تیم در دیالوگ تعاملی خود از آن تبعیت می‌کنند تعیین می‌کند، تیم مجری بنامیم.

یک نکته‌ی بدیهی را باید متذکر شد: اگر قرار باشد تیم برداشت در حال شکل‌گیری خود را تداوم بخشد، باید ضمانتی وجود داشته باشد که کسی وارد تیم یا حضار نمی‌شود. بنابراین، برای مثال، اگر صاحب یک مغازه‌ی لباس‌فروشی زنانه بخواهد لباسی را به حراج بگذارد و به مشتری خود بگوید این محصول به خاطر کاهش هزینه‌های خوراک دام، یا حراجی پایان فصل، یا آخرین قلم از یک سری بودن، و غیره، حراج شده است و دلایل واقعی را (مثلاً اینکه لباس واقعاً به حراج رفته چون فروش نمی‌رود، یا مدل و رنگش بد است) از مشتری پنهان کند، و اگر بخواهد مشتری را با صحبت از چیزهایی تحت‌تأثیر قرار دهد که حقیقت ندارند (مثلاً دفتر خرید در نیویورک یا مدیر تخفیف مغازه که صرفاً یک فروشنده‌ی معمولی است)، آنگاه او باید مطمئن شود که اگر خواست دختر دیگری را پاره‌وقت برای شبیه‌ها به کار گیرد، دخترک اهل همان محله نباشد، یعنی کسی که قبلاً مشتری بوده و به زودی مجدداً مشتری خواهد شد (۳۱).

اغلب تصور می‌شود که کنترل محیط در طول کنش متقابل یک امتیاز است. در یک معنای محدود، این کنترل به تیم اجازه می‌دهد ابزارهای استراتژیکی داشته باشد برای تعیین میزان اطلاعاتی که حضار می‌توانند به دست آورند. بنابراین اگر پزشکان بخواهند از اطلاع یافتن بیماران سرطانی از واقعیت بیماری خود جلوگیری کنند، مفید است که آنها را در بخش‌های مختلف بیمارستان پخش کنند تا نتوانند از نام بخش‌شان به نوع بیماری‌شان پی ببرند (در این حالت ممکن است کارکنان مجبور شوند زمان بیشتری را در راه‌روها و فواصل بین بخش‌ها طی کنند و تجهیزات پزشکی را جابجا کنند). به همین شکل، آرایشگر ارشدی که نوبت‌ها را از طریق یک دفترچه‌ی یادداشت عمومی مدیریت می‌کند در موقعیتی قرار دارد که می‌تواند با نوشتن یک اسم رمز جعلی در یک نوبت

مشخص از وقت استراحت و قهوه‌ی خود استفاده کند. در این حالت، هر مشتری بالقوه‌ای می‌تواند شخصاً ببیند که نوبت گرفتن برای آن زمان خاص ممکن نیست. مثال جالب دیگر از کاربرد محیط و تجهیزات را می‌توان در مقاله‌ای دید که راجع به انجمن‌ها و باشگاه‌های مخصوص دختران آمریکایی نوشته شده و توضیح می‌دهد که خواهران عضو چگونه هنگام تعارف چای به اعضای بالقوه موردهای خوب را از موردهای بد، سوا می‌کنند بدون ایجاد این برداشت که با مهمانان رفتارهای متفاوتی صورت گرفته است:

کارول اعتراف کرد که «حتی با وجود سفارش‌ها، به خاطر آوردن ۹۶۷ دختر فقط با دیدن آنها در صف پذیرش برای چند دقیقه، کار مشکلی است. برای همین ما برای سوا کردن خوب‌ها از ضد-حال‌ها نرفند خاصی به کار می‌بریم. سه سینی برای کارت‌های طبقه‌بندی داوطلبان داریم، یکی برای دختران طلایی، یکی برای دختران قابل بررسی و دیگری برای ول‌معتل‌ها.

کارول ادامه داد: «عضوی که با داوطلب حرف می‌زند باید وقتی که او آماده‌ی تحویل دادن کارت خود است با زیرکی به سوی سینی مربوطه مشایعت‌اش کند. داوطلبان هرگز متوجه نمی‌شوند که ما چه نرفندی به کار می‌بریم» [۳۲].

مثال دیگر را می‌توان از هنر مدیریت هتل ذکر کرد. اگر عضوی از کارکنان هتل به نیات یا شخصیت یک زوج مهمان مشکوک شد، می‌تواند مخفیانه به پادو علامت بدهد که «چفت در را ببنداز»:

این صرفاً ابزاری است که کار پرسنل را برای نظارت بر افراد مشکوک راحت‌تر می‌کند. بعد از مستقر شدن زوج، وقتی پادو در را پشت سر خود می‌بندد دکمه‌ی کوچک داخل برآمدگی دستگیره را فشار می‌دهد. این کار زبانه‌ی کوچکی را داخل قفل می‌چرخاند و یک تصویر راه‌راه منشی مقابل مرکز گرد قفل در ناحیه‌ی خارجی ایجاد می‌کند. این تصویر آن قدر کوچک است که مهمانان متوجه آن نمی‌شوند، اما خدمتکارها، نگهبان‌ها، گارسو‌ها و پادوها همگی آموزش لازم را دیده‌اند که این علائم را متوجه شوند... و هر گونه مکالمه‌ی بلند یا رخداد غیر معمولی را که داخل اتاق رخ دهد گزارش کنند [۳۳].

به طور کلی، کنترل محیط می‌تواند به تیم کنترل‌کننده احساس امنیت بدهد. دانشجویی در مورد رابطه‌ی پزشک با داروساز می‌گوید:

مغازه‌عامل دیگری است. پزشک اغلب برای دارو، برای گرفتن اطلاعات، و برای گفت‌وگو به داروخانه می‌آید. در این مکالمات مرد پشت پیشخوان تقریباً همان مرتبی را دارد که سخنگوی ایستاده در مقابل حضار نشسته [۳۴].

چیزی که به ارتقای حسن استقلال پزشکی داروساز کمک می‌کند، مغازه‌اش است. مغازه در یک معنا بخشی از داروساز است. درست مثل نپتون که همزمان که بخشی از دریاست، از آن برمی‌خیزد. بنابراین در تصویر داروسازان از خود، داروساز کاربلد کسی است که بر قفسه‌های دارو و میزهای بطری و تجهیزات تسلط کامل دارد و با آنها کار می‌کند، در عین حالی که بخشی از جوهر وجودی آنها را هم تشکیل می‌دهد [۳۵].

یک مثال ادبی خوب از شرایطی که کنترل روی محیط از دست می‌رود در رمان *محاکمه‌ی کافکا* آمده است، جایی که مواجهه‌ی کا^۲ با مقامات در خانه‌ی خودش توصیف می‌شود:

وقتی لباس‌هایش را کامل پوشید مجبور بود با ویلم^۳ که روی پاشنه قدم برمی‌داشت از مقابل اتاق بعدی که هم اکنون خالی بود رد شود و به اتاق مجاور که درهایش کاملاً باز بودند برود. این اتاق، همان طور که کا به خوبی می‌دانست، اخیراً مستأجر ماشین‌نویسی به نام دوشیزه برستتر^۴ پیدا کرده بود که صبح زود می‌رفت سر کارش و دیروقت برمی‌گشت. بین آنها چند کلمه بیشتر، گذری، رد و بدل نشده بود. حالا میز کنار تخت او را به وسط اتاق کشیده بودند تا مثل میز تحریر استفاده شود. بازپرس پشت آن نشسته بود. پاهایش را روی هم انداخته و یکی از بازوانش را پشت صندلی در حالت استراحت قرار داده بود. بازپرس پرسید «یوزف کا؟» شاید می‌خواست صرفاً نگاه پرت کا را به سوی

۱. Neptune، خدای دریا در اساطیر روم باستان. م

3. Willem

2. K

4. Fräulein Bürstner

خودش جلب کند. کا با سر تأیید کرد. بازپرس در حالی که با دستانش چیزهای روی میز را جابجا می‌کرد - یک شمع، یک قوطی کبریت، یک کتاب و یک جاسوزنی، طوری که انگار برای بازپرسی به آنها نیاز داشت - ادامه داد «حتماً از اتفاقات امروز صبح خیلی متعجب شده‌ای؟» کا پاسخ داد: «البته» و خوشحال بود از اینکه سرانجام با انسان حساسی مواجه شده بود، مردی که می‌توانست در مورد موضوع با او بحث کند. «البته که متعجب شدم، اما به هیچ وجه شوکه نشدم». بازپرس در حالی که شمع را وسط میز قرار می‌داد و چیزهای دیگر را اطرافش جمع می‌کرد پرسید: «شوکه نشدی؟». کا با عجله گفت «انگار متوجه منظوم نشدید». «منظوم این است که» - مکث کرد و اطرافش را دنبال یک صندلی و رانداژ کرد. سپس پرسید «اجازه نشستن دارم؟». بازپرس در جواب گفت «معمول نیست» [۲۶].

البته برای امتیاز آرایه‌ای اجرا در زمین خانگی، باید بهای لازم را پرداخت. فرد فرصت انتقال اطلاعات در مورد خودش با ابزارهای صحنه‌ای را دارد، اما فرصت پنهان کردن انواع حقایق را که خود صحنه مستقل می‌کند نه. بنابراین می‌توان مجری بالقوه‌ای را یافت که برای عدم آرایه‌ی یک اجرای ضعیف مجبور می‌شود از صحنه‌ی خود و کنترل آن صرف‌نظر کند، و این شامل چیزی بیش از به تعویق انداختن یک مهمانی به دلیل نرسیدن میلمان جدید می‌شود. بنابراین می‌توان در مورد یک منطقه‌ی زاغه‌نشین در لندن دید که:

..... مادران این منطقه، بیش از مادران مناطق دیگر، ترجیح می‌دهند که بچه‌هایشان در بیمارستان متولد شوند. به نظر می‌رسد که دلیل اصلی آن هزینه‌ی زایمان در خانه باشد، زیرا باید وسایل مناسب، مثل حوله و لگن شست و شو، خرید تا همه چیز در سطح معیارهای موردنظر ماما باشد. زایمان در خانه همچنین به معنای حضور زن غریبه‌ای در خانه است که به نوبه‌ی خود یک تمیزکاری خاص می‌طلبد [۲۷].

وقتی که یک اجرای تیمی را بررسی می‌کنیم، اغلب درمی‌یابیم که وظیفه‌ی راهبری و کنترل کنش نمایشی به کسی محول شده است. آجودان سلطنتی در

تشکیلات درباری یک مثال است. برخی مواقع فردی که نمایش را به این شیوه مدیریت می‌کند، و به یک معنا کارگردان آن تلقی می‌شود، خود یک نقش واقعی در اجرایی که کارگردانی می‌کند بر عهده دارد. این نکته در داستانی که کارکردهای کشیش در مراسم عروسی را توضیح می‌دهد مشخص است:

کشیش در را نیمه‌باز گذاشت طوری که آنها [رابرت، آقای داماد و لیونل، یعنی سافدوس اوش] بتوانند علامت رمز را بشنوند و بدون تأخیر وارد شوند. آنها مثل کسانی که استراق سمع می‌کنند کنار در منتظر شدند. لیونل دستی به جیبش کشید، گردی حلقه را احساس کرد، سپس دستاش را روی آرنج رابرت گذاشت. زمان گفتن کلمه‌ی رمز که فرارسید لیونل در را باز کرد و تا آن را شنید رابرت را به جلو پیش راند.

مراسم بدون هیچ مشکلی تحت مدیریت محکم و مجرب کشیش، که بسیار مراقب ریزه‌های مورد توافق بود و با ابرو به مجریان نسبت به هر گونه تخطی نهیب می‌زد، اجرا شد. مهمانان اصلاً متوجه نشدند که فرو کردن حلقه در انگشت عروس برای رابرت مشکل بود؛ اما دیدند که پدر عروس بیش از حد گریه کرد و مادرش حتی یک قطره اشک نریخت. اما اینها چیزهای کوچکی بودند که زود فراموش می‌شدند.[۲۸]

به طور کلی اعضای تیم در میزان و روش‌های مشارکت در کارگردانی اجرا با هم فرق می‌کنند. ضمناً باید اشاره کرد که شباهت‌های ساختاری، در روال‌های ظاهراً متنوع، خود را به خوبی در همفکری‌ای منجلی می‌کنند که کارگردان‌ها از خود نشان می‌دهند. چه مناسبت مورد بررسی مجلس ختم باشد، چه عروسی، چه بازی با ورق، چه حراجی، یا مراسم اعدام، یا پیک‌نیک، کارگردان می‌خواهد بداند آیا اجرا «به راحتی»، «بدون مشکل»، و با «کارآمدی» ارایه شد یا نه، و اینکه آیا تمهیدات لازم برای تمام اتفاقات مخرب از قبل پیش‌بینی شده بود یا نه.

در بسیاری از اجراها دو کارکرد مهم باید محقق شوند و اگر تقسیم کارگردانی داشته باشد، وظیفه‌ی محقق ساختن این کارکردها اغلب بر دوش وی گذاشته می‌شود.

اولاً، کارگردان ممکن است وظیفه‌ی خاص به مسیر بازگرداندن هر عضوی را

که اجرای مناسبی دارد متقبل شود. تسکین دادن و مجازات کردن فرایند‌های اصلاحی‌ای هستند که در این مواقع به‌طور معمول فعال می‌شوند. نقش داور بیس‌بال در حفظ نوع خاصی از واقعیت برای هواداران را می‌توان برای مثال ذکر کرد:

تمام داورها اصرار دارند که بازیکن‌های خود را تحت کنترل داشته باشند و از نشان دادن حرکاتی که بی‌احترامی به تصمیم داور تلقی می‌شود خودداری کنند^[۳۹].

من به عنوان بازیکن قطعاً تا به حال از کوره در رفته‌ام و می‌دانستم که برای رهاسازی تنش‌های شدید باید سوپاپ اطمینانی وجود داشته باشد. به عنوان داور، می‌توانم با بازیکنان همدردی کنم، اما مجبورم تصمیم بگیرم که تا کجا می‌توان به بازیکن اجازه داد جلو رود بدون اینکه تأخیر بیش از حدی در بازی ایجاد کند، یا فرصت کند من را مورد توهین، حمله، یا تمسخر قرار دهد، یا بازی را به مسخره بگیرد. مدیریت کردن مشکل و بازیکنان همان‌قدر مهم است که اعلام حق به جانب بودن آنها – این حتی از آن هم مشکل‌تر است.

برای هر داورى آسان است که بازیکنی را از زمین اخراج کند. هنر این است که بتوان وی را در زمین نگه داشت – بتوان به موقع اعتراض وی را درک و پیش‌بینی کرد تا الکی شر به پا نشود^[۴۰].

نه من، بلکه هیچ داور دیگری، آدامس جویدن در زمین را تحمل نمی‌کند. کمدین‌ها به صحنه‌ی تئاتر و تلویزیون تعلق دارند، نه زمین بیس‌بال. مسخره‌بازی و لودگی کردن در بازی فقط بازی را کوچک می‌کند، و داور را در شرایطی قرار می‌دهد که مورد انتقاد واقع می‌شود چون اجازه داده چنین اتفاقی رخ دهد. به همین خاطر است که شما می‌بینید اگر کسی شروع کرد به مسخره‌بازی یا ایجاد اختلال در بازی، به سرعت مهار می‌شود^[۴۱].

البته در بیشتر مواقع کارگردان خبیلی مجبور نیست تأثیرات نامناسب را سرکوب کند، و باید بیشتر مراقب باشد که نمایش از نظر درگیری احساسی مجریان مناسب به نظر برسد. «چان دادن به نمایش» اصطلاحی است که گاهی اوقات در محافل روتاری^۱ برای اشاره به این وظیفه استفاده می‌شود.

۱. Rotarian circles، باشگاه‌هایی که هدفشان تربیت داوطلبان علاقه‌مند به اهداف

ثانیاً، ممکن است وظیفه‌ی خاص تقسیم نقش‌ها، و نمای شخصی‌ای که باید در هر نقش استفاده کرد، به کارگردان محول شود، زیرا هر تشکلی را می‌توان به مثابه مکانی دید که در آن تعدادی شخصیت وجود دارد برای اختصاص دادن به مجریان بالقوه، و مجموعه‌ای از تجهیزات نشان‌های یا اسباب و لوازم برای برگزاری مراسم‌ها که باید به آن شخصیت‌ها اختصاص یابند.

بدیهی است که اگر وظیفه‌ی کارگردان اصلاح ظواهر نامناسب و تقسیم امتیازات ریز و درشت باشد، اعضای تیم (که احتمالاً هم نگران نمایش هستند که باید برای یکدیگر اجرا کنند و هم نمایشی که به طور مشترک برای حضار اجرا می‌کنند) دیگر نمی‌توانند همان رویکردی را نسبت به کارگردان داشته باشند که نسبت به دیگر هم‌تیمی‌هایشان دارند. افزون بر این، اگر حضار متوجه شوند که اجرا کارگردانی دارد، ممکن است او را بیش از دیگر مجری‌ها مسئول موفقیت‌آمیز کردن آن بدانند. کارگردان هم ممکن است به این مسئولیت با طرح تقاضاهای نمایشی‌ای واکنش دهد که شاید خود حضار توقعش را نداشته باشند. و این شاید احساس بیگانگی‌ای را که مجریان از قبل نسبت به کارگردان حس می‌کردند تشدید نماید. از این رو کارگردانی که به عنوان یک عضو عادی گروه شروع می‌کند، ممکن است به آرامی متوجه شود که در یک نقش حاشیه‌ای بین حضار و مجریان قرار گرفته، نقشی که نیمی از آن داخل یک اردوگاه است و نیمی دیگرش داخل اردوگاهی دیگر؛ نوعی دلال که از محافظتی که دلال‌ها معمولاً برخوردارند بی‌بهره است. سرکارگر کارخانه اخیراً در این خصوص مورد توجه بوده [۳۲].

وقتی ما روالی را مطالعه می‌کنیم که برای نمایش آن به تیمی مستهلک از چند مجری نیاز است، گاهی اوقات درمی‌یابیم که یکی از اعضای تیم به ستاره، رهبر یا مرکز توجه تبدیل می‌شود. مثال غایی این حالت را می‌توان در زندگی مستی‌دریاری دید، جایی که یک اتاق پر از ملتزمین رکاب در قالب یک نمای چشمگیر طراحی می‌شود، تا چشم از هر نقطه‌ای که نگاهش را آغاز می‌کند لاجرم به سوی

→ انسان دوستانه است اما در عمل با فراهم آوردن فرصت برای صحبت کردن در جمع روی ارتقای مهارت‌های کلامی و اجرایی اعضا نیز کار می‌کنند.

مرکز توجه هدایت شود. ممکن است ستاره‌ی شاهنشاهی اجرا به شکل چشمگیری ملیس شده و در جایی بالاتر از سایرین نشسته باشد. مرکزیت از این هم چشمگیری را می‌توان در طراحی نمایش‌های موزیکال در کمدهای بزرگ دید، که چهل پنجاه بازیگر خود را جلوی پا یا اطراف بازیگر اصلی به زمین می‌اندازند.

ریخت و پاش‌های پرچلوه در اجراهای شاهانه نباید ما را نسبت به کاربرد مفهوم دربار گمراه کنند: دربارها در حقیقت معمولاً خراج از قصرها هستند، نمونه‌اش رستوران‌های استودیوهای هالیوود. در حالی که در یک فضای انتزاعی به نظر می‌رسد افراد قلباً به ازدواج‌های درون نژادی - قومی - پایگاهی تمایل بیشتری دارند و خواهان تحدید پیوندهای غیررسمی خود با افراد متعلق به پایگاه اجتماعی خویش‌اند، اما اگر یک طبقه‌ی اجتماعی را از نزدیک بررسی کنیم متوجه می‌شویم که ممکن است آن طبقه از مجموعه‌های اجتماعی مجزایی ساخته شده باشد و هر مجموعه شامل یک و تنها یک نوع از مجری‌های دارای جایگاه‌های متفاوت باشد. و اغلب آن مجموعه در اطراف شخصیت مسلطی که دائم در مرکز توجه و در مرکز صحنه است شکل می‌گیرد. اولین و^۱ این مضمون را در بحثی پیرامون طبقه‌ی اشراف انگلستان مطرح می‌کند:

با نگاه به ۲۵ سال قبل، زمانی که هنوز ساختار اشراف‌سالاری نسبتاً محکمی وجود داشت و کشور در دست مقامات وراثتی با حوزه‌های نفوذ بود، به یاد دارم که اشراف از یکدیگر دوری می‌کردند مگر قوم و خویش یکدیگر بودند. فقط در مناسبت‌های رسمی و مسابقات اسبدوانی یکدیگر را می‌دیدند. زیاد به خانه‌های یکدیگر سر نمی‌زدند. شما ممکن بود تقریباً همه جور آدمی را در قلمه‌های دوک‌نشین پیدا کنید: کسانی که دوران نقاهت خود را می‌گذرانند، عموزاده‌های خسیس، مشاوران کارشناس، مفت‌خورهای تملق‌گو، زیگلولوهای فاسق، باج‌گیرهای بی تعارف. تنها چیزی که انسان می‌توانست مطمئن باشد پیدا نمی‌شود دوک‌های دیگر بود. به نظر من جامعه‌ی انگلستان آن زمان مجموعه‌ای

از قبایل بود که هر کدام رئیس و ریش سفید و جادوگر شفا بخش و پهلوانان خود را داشت، هر کدام گویش و خدای خاص خود راه و هر کدام به شدت پیگانه هراس بود [۳۳].

زندگی اجتماعی غیررسمی استادان دانشگاهی و دیوان سالاران روشنفکر ما نیز شکل مشابهی دارد. جریحه ها و جناح هایی که احزاب کوچک سیاست های اجرایی ما را تشکیل می دهند در واقع همان دربارهای زندگی اجتماعی اند و اینجاست که قهرمانان محلی می توانند با خیالی راحت به خرد و حکمت و صلاحیت خود جلوه ای از شکوه بدهند.

بنابراین به طور کلی، آنهایی که به نمایش یک اجرای تیمی کمک می کنند در میزان برخورداری از تسلط نمایشی با یکدیگر فرق دارند و به اندازه ای که در میزان تسلط اعضا بر اجرا تفاوت وجود دارد، یک روال تیمی از روال دیگر متفاوت است.

مفاهیم تسلط نمایشی و تسلط کارگردانی را به عنوان دو گونه ی متمایز قدرت در یک اجرا می توان کمایش برای یک کنش متقابل به طور کلی به کار برد، جایی که بتوان مشخص کرد کدام تیم مقدار بیشتری از هر یک از این دو نوع قدرت را دارد و کدام مجری ها، با در نظر گرفتن مشارکت کنندگان تمام تیم ها، به لحاظ این دو نوع قدرت، کار را جلو می برند.

البته معمولاً مجری یا تیمی که یکی از این انواع قدرت ها را در اختیار دارد دیگری را هم دارد، اما این قضیه همیشه صادق نیست. برای مثال، هنگام نمایش جسد یک متوفی در سالن برگزاری مراسم ترحیم، معمولاً محیط اجتماعی و تمام مشارکت کنندگان، از جمله تیم عزادار و تیم برگزارکننده ی مراسم، طوری مهیا می شوند که احساسات خود برای متوفی و پیوندهای خود با وی را نمود بکشند. متوفی در مرکز توجه نمایش قرار می گیرد و از نظر نمایشی، مشارکت کننده ی مسلط در آن خواهد بود. با وجود این چون عزاداران بی تجربه اند و سرشار از اندوه، و چون ستاره ی نمایش باید در شخصیت خود به عنوان کسی که در خواب عمیقی است باقی بماند، مسئول سالن نمایش را کارگردانی می کند، هرچند که ممکن است تمام وقت ساکت و بدون حرکت

کنار تابوت ایستاده باشد یا در دفترش مشغول انجام کارهای مراسم بعدی باشد.

باید خاطرنشان کرد که تسلط نمایش و تسلط کارگردانی اصطلاحات نمایش‌اند و ممکن است مجریانی که از چنین تسلط‌هایی برخوردارند از انواع دیگر قدرت و اقتدار بی‌بهره باشند. بر کسی پوشیده نیست که مجری‌های دارای مواضع رؤیت‌پذیر رهبری اغلب صرفاً جایگاهی نمایشی و تشریفاتی دارند، و برای نوعی مصالحه انتخاب می‌شوند، یا برای خشتی کردن یک موضع بالقوه تهدیدآمیز، یا برای پنهان‌سازی استراتژیک قدرتی که پشت‌نما وجود دارد، و از این رو قدرتی که پسند قدرت نما وجود دارد. همچنین وقتی متصدیان بی‌تجربه یا موقت، نسبت به زیردستان باتجربه، اقتدار رسمی به دست می‌آورند، ما اغلب می‌بینیم که سبیل فرد رسماً توانمند شده با نقشی چرب می‌شود که برتری نمایشی دارد در حالی که نمایش را در عالم واقع زیردستان کارگردانی می‌کنند^{۳۴}. بنابراین در مورد نیروی زمینی ارتش انگلستان در جنگ جهانی اول غالباً گفته می‌شود که گروهبان‌های با تجربه‌ی برآمده از طبقه‌ی کارگر وظیفه‌ی حساس آموزش مخفیانه‌ی ستوان‌های تازه‌وارد را داشتند تا به آنها آموزش دهند که چگونه نقشی از نظر نمایشی بارز را در رأس دسته بر عهده بگیرند و به وقت مقتضی در یک موضع نمایشی بارز به سرعت کشته شوند، طوری که در شأن مردان تحصیل کرده در مدارس دولتی است. خود این گروهبان‌ها مواضع فسرودانه‌ای در انتهای دسته اشغال می‌کردند و معمولاً زنده می‌ماندند تا ستوان‌های بعدی را آموزش دهند.

تسلط نمایشی و تسلط کارگردانی به عنوان دو بُعدی ذکر شده‌اند که در طول آنها هر مکانی در یک تیم می‌تواند متفاوت باشد. با تغییر اندکی در نقطه‌ی ارجاع، می‌توان گونه‌ی سومی از تنوع را هم تفکیک کرد.

به طور کلی، وقتی مشارکت‌کنندگان برای نمایش یک فعالیت در یک تشکل اجتماعی به شیوه‌ی خاصی با هم همکاری می‌کنند به اعضای یک تیم تبدیل می‌شوند. با وجود این در ایفای نقش به عنوان مجری، فرد باید مقداری از تلاش خود را به نگرانی‌های غیرنمایشی اختصاص دهد، یعنی خود آن فعالیتی که اجرا باید نمایش قابل قبولی از آن ارایه دهد. پس می‌توان انتظار داشت که هنگام ارایه‌ی یک اجرای خاص، اعضای تیم در خصوص نحوه‌ی تقسیم وقت خود بین

کنش صرف و اجرای صرف در میان خود تفاوت قابل شوند. در یک سوی طیف، افرادی هستند که به ندرت در مقابل حضار قرار می‌گیرند و خیلی نگران قیافه نیستند؛ و در سوی دیگر، نقش‌هایی که گاهی اوقات تحت عنوان «نقش‌های تماماً تشریفاتی»^۱ از آنها نام برده می‌شود، نقش‌هایی که مجریانشان صرفاً نگران قیافه‌ی خویش‌اند و به هیچ چیز دیگری فکر نمی‌کنند. برای مثال، هم رئیس و هم مدیر تحقیقات یک اتحادیه‌ی ملی ممکن است زمان قابل توجهی را در دفتر اصلی اتحادیه سپری کنند و با لباس مناسب و کلامی شیوا ظاهر شوند تا به اتحادیه نمای مجرمانه‌ای بدهند. اما علاوه بر کارکرد فوق، رئیس ممکن است درگیر تصمیم‌گیری‌های بسیار مهمی شود در حالی که مدیر تحقیقات کار زیادی نداشته باشد. جز اینکه، به عنوان عضوی از ملتزمین جناب رئیس، شخصاً حاضر باشد. مقامات اتحادیه به چنین نقش‌های تماماً نمایشی در قالب بخشی از «تزیینات ویرینی»^۲ نگاه می‌کنند (۳۵). همین تقسیم کار را می‌توان در تشکیلات خانگی هم یافت، جایی که چیزی کلی‌تر از صلاحیت‌های مربوط به انجام وظیفه باید به نمایش درآید. مفهوم آشنای «مصرف تظاهری»^۳ توضیح می‌دهد که چگونه در جامعه‌ی مدرن کار شوهران به دست آوردن پایگاه اقتصادی - اجتماعی است و کار زنان نشان دادن این پایگاه. در زمان‌های گذشته، پادوی آشپزخانه مثال شفاف‌تری در مورد این نوع تخصص فراهم می‌کرد:

اما ارزش عمده‌ی پادو مستقیماً در یکی از این خدمات [خانگی] نهفته است. اینکه او در به رخ کشیدن ثروت اربابش تا چه اندازه کارآمد است. تمام خدمتکارها این هدف را دنبال می‌کردند. چراکه حضورشان در خانه حاکمی از توانایی اربابشان در پرداختن حقوق و تأمین آنها در ازای یک کار مولد ناچیز یا اندک بود. اما همه به شکلی برابر در این زمینه کارآمد نبودند. آنهایی که مهارت‌های غیرمعمول و آموزش تخصصی‌شان مستلزم حقوق بالایی بود اعتبار بیشتری به کارفرمایان خود می‌دادند تا آنهایی که دستمزدهای کمتری می‌گرفتند.

1. purely ceremonial roles

2. window dressing

3. conspicuous consumption

آنهايي که وظايفشان باعث می‌شد به طور سرزده ظاهر شوند به شکل کارآمدتری ثروت ارباب خود را نشان می‌دادند تا آنهايي که کارشان باعث می‌شد همیشه خارج از دید باشند. خدمتکاران اونیفرم‌پوش، از کالسکه‌چی گرفته تا پسرک پادو، کارآمدترین اعضای گروه بودند. روال‌های کار این خدمتکارها رؤیت‌پذیری بالایی داشت. افزون بر این، خود اونیفرم از غیرمولد بودن کار خبر می‌داد. کارآمدی در بالاترین حد در کار پادو دیده می‌شد، زیرا روال کار وی در مقایسه با روال کار دیگر مستخدمان به شکل پیوسته‌تری او را در معرض دید قرار می‌داد. در نتیجه او یکی از حیاتی‌ترین بخش‌های نمایش اربابش بود [۳۶].

می‌توان گفت فردی که دارای نقش تماماً تشریفاتی است نیازی به داشتن نقش به لحاظ نمایشی مسلط ندارد.

بنابراین تیم را می‌توان به عنوان دسته‌ای از افراد تعریف کرد که همکاری نزدیکشان برای حفظ تعریف خاصی از موقعیت لازم است. تیم یک گروه‌بندی است، اما نه در ارتباط با یک ساختار یا سازمان اجتماعی، بلکه بیشتر در ارتباط با یک کنش متقابل یا مجموعه‌ای از کنش‌های متقابلی که در آنها تعریف مربوطه از موقعیت تداوم بخشیده می‌شود.

دیدیم، و بیشتر هم خواهیم دید، که برای مؤثر واقع شدن اجرا احتمال دارد میزان و نوع همکاری‌ای که مؤثر بودن اجرا را میسر می‌سازد پنهان شود و یک راز باقی بماند. پس تیم خصالتی شبیه به یک انجمن سری^۱ دارد. البته ممکن است حضار دریابند که اعضای تیم با پیوندی به هم متصل شده‌اند که هیچ یک از آنها در آن سهمیم نیستند. برای مثال، وقتی که مشتریان وارد یک مؤسسه‌ی خدماتی می‌شوند، به روشنی درک می‌کنند که تمام کارکنان به وسیله‌ی این نقش رسمی و مشتریان متمایز شده‌اند. اما افرادی که بخشی از کارمندان یک سازمان را تشکیل می‌دهند، نه به خاطر پایگاه کارمندی مشترک، بلکه به خاطر همکاری‌ای که در تداوم بخشیدن به تعریفی خاص از موقعیت با یکدیگر دارند، اعضای یک تیم به شمار می‌آیند. در بسیاری موارد ممکن است هیچ تلاش

خاصی برای پنهان کردن اینکه چه کسی جزو کارمندان هست و چه کسی نیست صورت بگیرد؛ اما تا جایی که رازی در مورد چگونگی همکاری برای حفظ تعریف خاصی از موقعیت شکل گیرد و مخفی شود، آنها یک جامعه‌ی سری و یک تیم‌اند. افراد ممکن است تیم‌ها را برای کمک به گروه‌های خود بسازند، اما با کمک به خود و گروه خود در این شیوه‌ی نمایشی، آنها به عنوان یک تیم کنش می‌کنند نه به عنوان یک گروه. بنابراین تیم، آن طور که اینجا تعریف شد، نوعی جامعه‌ی سری است که اعضایش را ممکن است غیروعضوها افراد سازنده‌ی یک جامعه‌ی بشناساند، حتی جامعه‌ای انحصاری، اما جامعه‌ای که این افراد سازندگان شناخته می‌شوند، همان جامعه‌ای نیست که آنها با کنش خود به عنوان یک تیم آن را می‌سازند.

از آنجایی که همه‌ی ما در تیم‌ها مشارکت می‌کنیم، همه باید نوعی احساس گناه لذت‌بخش را که از توطئه‌گر بودن ناشی می‌شود تجربه کنیم. و از آن جایی که هر تیم درگیر حفظ ثبات تعاریفی از موقعیت می‌شود، و در این راه حقایق خاصی را مخفی یا دست‌کم بی‌اهمیت جلوه می‌دهد، ما می‌توانیم انتظار داشته باشیم که مجری سوابق توطئه‌گری خود را تا حدی مخفی و لاپوشانی کند.

یادداشت‌های فصل دوم

۱. مطالعه‌ی چاپ نشده‌ی نویسنده در مورد یک خدمت پزشکی
۲. Charles S. Johnson, *op. cit.*, pp. 137-38.
۳. *Esquire Etiquette* (Philadelphia: Lippincott, 1953), p. 6.
۴. *Ibid.*, p. 15.

۵. کاربرد تیم (به جای مجری) به عنوان واحد بنیادی را من از وان نیومن (op. cit.) گرفته‌ام، به ویژه صفحه‌ی ۴۳، جایی که بازی بریج را بازی بین دو بازیگری تحلیل می‌کند که هر کدام در برخی جنبه‌ها دو فرد مجزا برای انجام بازی در اختیار دارند.

۶. رویکردهای فردگرایانه معمولاً فرایندهایی مثل فربخ خود و عدم صداقت را همچون ضعف‌هایی در شخصیت ببیند که ریشه در اعماق شخصیت فرد دارند. شاید بهتر باشد از بیرون شروع و سپس به داخل فرد برویم. می‌توان گفت که نقطه‌ی آغازین برای تمام آنچه قرار است ادامه بیابد عبارت است از مجری انفرادی‌ای که تعریفی از موقعیت را مقابل حضار

حفظ می‌کند. فرد به شکلی ناخوارسته وقتی ریاکار می‌شود که مجبور است به یک نوراللق حداقلی پایبند بماند و در روال‌های متفاوتی شرکت کند یا یک نقش مشخص را مقابل حضار متفاوتی به اجرا گذارد. فریب خود را می‌توان به عنوان چیزی دید که وقتی در نقش متفاوت، مجری و حضار، باید در یک فرد ادغام شوند ایجاد می‌گردد.

7. See Karl Mannheim, *Essays on the Sociology of Culture* (London: Routledge & Kegan Paul, 1956), p. 209.

۸. البته پایه‌های زیادی برای شکل‌گیری چهره وجود دارد. ادوارد گروس می‌گوید چهره‌ها ممکن است از مرزهای متداول سنتی و قومی عبور کنند تا افرادی را که فعالیت کاری‌شان یک واکنش رقابتی نسبت به یکدیگر دیده نمی‌شود کنار هم جمع کند:

Edward Gross, *Informal Relations and the Social Organisation of Work In an Industrial Office* (unpublished Ph.D. dissertation, Department of Sociology, University of Chicago, 1949).

9. Date, *op. cit.*, p. 141.

10. Floyd Hunter, *Community Power Structure* (Chapel Hill: University of North Carolina Press, 1953), p. 181. See also p. 118 and p. 212.

11. Gerald Moore, *The Unashamed Accompanist* (New York: Macmillan, 1944), p.60.

12. Chester Holcombe, *The Real Chinaman* (New York: Dodd, Mead, 1895), p. 203.

13. Solomon, *op. cit.*, p. 75.

۱۴. یک مشکل نمایشی جالب در خانواده این است که غریزه جنسی و نثاری، که همبستگی زناشویی را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد، برای زن و شوهر دشوار می‌کند که به‌خوارند یکدیگر را در نمایشی از اقتدار در مقابل بچه‌ها، یا نمایشی از فاصله یا آشنایی در مقابل اقوام دورتر، حمایت کنند. همان‌طور که قبلاً گفته شد، این همبستگی‌های مبتنی بر ارتباط از عمیق‌تر شدن شکاف‌های ساختاری جلوگیری می‌کنند.

15. Taxel, *op. cit.*, pp. 53-54.

16. Howard S. Becker, "The Teacher in the Authority System of the Public School," *Journal of Educational Sociology*, XXVII, P. 134.

17. *Ibid.*, from an interview, p. 139.

18. E. C. Hughes, "Institutions," *New Outlines of the Principles of Sociology*, ed. Alfred M. Lee (New York: Barnes and Noble, 1946), p. 273.

19. William Westley, "The Police" (unpublished Ph.D. dissertation, Department of Sociology, University of Chicago, 1952), pp. 187-96.

۲۰. تا جایی که بچه‌ها به عنوان غیرشخص تعریف شوند اجازه‌ی کنش‌های بی‌محابا را دارند. باینون اینکه حضار را ملزم به جدی گرفتن پیام‌های آشکار آنها کند. اما چه با آنها برخورد غیرشخصی صورت گیرد چه نه. بچه‌ها در موضوعی قرار دارند که می‌توانند اسرار مهمی را برملا سازند.

21. These illustrations are taken from George Rosenbaum, "An Analysis of Personalization in Neighborhood Apparel Retailing" (unpublished M.A. thesis, Department of Sociology, University of Chicago, 1953), pp. 86-87.

22. Joan Beck, "What's Wrong with Sorority Rushing?" *Chicago Tribune Magazine*, January 10, 1954, pp. 20-21.
23. Dev Collans, with Steward Sterling, *I was a House Detective* (New York: Dutton, 1954), p. 56.
24. Weinlein, *op. cit.*, p. 105.
25. *Ibid.*, pp. 105-6.
26. Franz Kafka, *The Trial* (New York: Knopf, 1948), pp. 14-15.
 دست‌کم با سه ترجمه در فارسی موجود است: حسین قلی جواهرچی، نشر فرخی، ۱۳۵۳؛ امیر جلال‌الدین اعظم، کتابسرا، ۱۳۷۰؛ سارا رحیمی، هگمتان، ۱۳۸۹.
27. B. M. Spinley, *The Deprived and the Privileged* (London: Routledge and Kegan Paul, 1953), p. 45.
28. Warren Miller, *The Sleep of Reason* (Boston: Little, Brown and Company, 1958), p. 254.
29. Pinelli, *op. cit.*, p. 141.
30. *Ibid.*, p. 131.
31. *Ibid.*, p. 139.
32. See, for example, Donald E. Wray, "Marginal Men of Industry: The Foreman," *American Journal of Sociology* LIV, pp. 298-301, and Fritz Roethlisberger, "The Foreman: Master and Victim of Double Talk," *Harvard Business Review*, XXIII, pp. 285-94. The role of go-between is considered here.
33. Evelyn Waugh, "An Open Letter," in Nancy Mitford, editor, *Noblesse Oblige* (London: Hamish Hamilton, 1956), p. 78.
34. See David Riesman, in collaboration with Reuel Denny and Nathan Glazer, *The Lonely Crowd* (New Haven: Yale University Press, 1950), "The Vocational Counselors," pp. 363-67.
35. See Harold L. Wilensky, "The Staff 'Expert': A Study of the Intelligence Function in American Trade Unions" (unpublished Ph.D. dissertation, Department of Sociology, University of Chicago, 1953), chap. iv. In addition to his thesis material, I am indebted to Mr. Wilensky for many suggestions.
36. J. J. Hecht, *The Domestic Servant Class in Eighteenth-Century England* (London: Routledge, Kegan Paul, 1956), pp. 53-54.

فصل سوم

مناطق و رفتار در هر منطقه

هر مکانی را که با قرار گرفتن موانعی در مقابل ادراک انسان تا حدی محدود شود می توان به عنوان یک منطقه تعریف کرد. البته مناطق بر حسب میزان این تحدید و بر حسب رسانه‌ی ارتباطی‌ای که از طریق آن موانع ادراکی عمل می‌کنند تفاوت دارند. بنابراین دیوارهای ضخیم شیشه‌ای، مثل دیواری اتاق فرمان تلویزیون، می‌توانند منطقه‌ای را به لحاظ شنیداری، اما نه بینایی، مجزا کنند. برعکس، دفتری که با دیوارهای چوبی محدود شده از نظر بینای مجزا می‌شود.

در جامعه‌ی آنگلوآمریکایی - یک جامعه‌ی نسبتاً سرپوشیده - اجرا معمولاً در منطقه‌ای شدیداً محدود شده ارایه می‌شود، منطقه‌ای که معمولاً با مرزهای زمانی نیز تحدید می‌شود. برداشت و فهم ایجاد شده توسط اجرا بازهی زمانی و منطقه را بر می‌کند طوری که افراد در این چندگانه‌ی زمان - فضا در یک موضع مناسب قرار گیرند و نه تنها بتوانند اجرا را نظارت کنند، بلکه رفتار خود را هم از طریق تعریف موقعیتی که توسط اجرا ایجاد می‌شود هدایت نمایند[۱].

اجرا معمولاً تنها شامل یک کانون توجه بصری از جانب مجری و حضار است، مثل وقتی که یک سخنرانی سیاسی در سالتی ارایه می‌شود یا وقتی که یک بیمار در اتاق مشاوره‌ی پزشکی با پزشک خود صحبت می‌کند. در عین حال، اجزای تشکیل‌دهنده‌ی بسیاری از اجراها عبارت‌اند از هسته‌ها یا خوشه‌های مجزای تعامل کلامی. بنابراین، یک کوکتل پارتنی معمولاً شامل چندین زیرگروه مکالمه‌ای است که مداوماً در اندازه و تعداد اعضا تغییر می‌کنند. به همین شکل، نمایش روی صحنه رفته در یک فروشگاه معمولاً شامل چند کانون

تعامل کلامی است که هر یک ساخته شده از زوج‌های خریدار-فروشنده‌اند. با انتخاب یک اجرای خاص به عنوان نقطه‌ی ارجاع، می‌توان از اصطلاح «جلوی صحنه»^۱ برای اشاره به مکانی که اجرا در آن ارایه می‌شود استفاده کرد. تجهیزات نشانه‌ای ثابت در چنین مکانی قبلاً به عنوان آن بخشی از نما که «محیط» نامیده شد معرفی شدند. خواهیم دید که به نظر می‌رسد برخی از جنبه‌های اجرا نه برای محضار بلکه برای جلوی صحنه به نمایش گذاشته می‌شوند. با اجرا در جلوی صحنه، فرد ممکن است تلاش کند برداشتی ایجاد نماید مبنی بر اینکه معیارهای خاصی از طریق فعالیت وی حفظ و تجسم بخشیده می‌شوند. این معیارها را می‌توان در دو گروه وسیع قرار داد. اولی مربوط است به شیوه‌ی رفتار مجری با محضار وقتی با آنها حرف می‌زند یا درگیر تبادلات متقابل از طریق حرکاتی است که جایگزین گفت‌وگو می‌شوند. چنین معیارهایی گاهی اوقات تحت عنوان امور مربوط به «ادب»^۲ معرفی می‌شوند. گروه دیگر مربوط است به شیوه‌ی رفتار مجری وقتی در دامنه‌ی دید یا شنوایی محضار قرار دارد اما لزوماً با آنها حرف نمی‌زند. من از کلمه‌ی «نزاکت»^۳ برای ارجاع به معیارهای گروه دوم استفاده می‌کنم، هرچند که برای توجیه کاربرد این کلمه باید برخی توضیحات و ویژگی‌ها را مطرح نمود.

وقتی به الزامات نزاکت در یک منطقه توجه کنیم، یعنی الزاماتی که مستلزم اداره کردن دیگران در مکالمات نیستند، می‌توان آنها را مجدداً به دو زیرگروه تقسیم کرد: الزامات اخلاقی و الزامات ابزاری. الزامات اخلاقی در ذات خود هدف هستند و ظاهراً به قوانینی اشاره دارند که هدفشان عدم دخالت در امور دیگران و عدم آزار آنها می‌باشد. قوانین مربوط به ادب جنسی، قوانین مربوط به حفظ حرمت اماکن مقدس و غیره مثال‌های خوبی در این زمینه‌اند. اما الزامات ابزاری در ذات خود هدف نیستند و ظاهراً به وظایفی مثل وظایفی که کارفرما از کارمند خود طلب می‌کند اشاره دارند – توجه به دارایی‌ها، حفظ کیفیت سطوح کاری و غیره. شاید این تلقی ایجاد شود که کلمه‌ی نزاکت باید فقط معیارهای اخلاقی را پوشش دهد

1. front region

2. politeness

3. deontum

و برای معیارهای ابزاری باید از واژه‌ی دیگری استفاده کنیم. اما اگر نظامی را در نظر بگیریم که در یک منطقه حفظ می‌شود، خواهیم دید که این دو نوع تقاضا فرد پاسخگو را به یک شیوه متأثر می‌سازند و هر دو با توجهات اخلاقی و ابزاری، به عنوان دلایل موجه برای بیشتر معیارهایی که باید در حفظشان کوشید، مطرح می‌شوند. تا زمانی که معیارها توسط مجازات و مجازات‌کننده برقرار باشند، برای مجری خیلی فرقی نمی‌کند که معیار عمدتاً بر مبنای ابزاری توجه شده است یا مبنای اخلاقی، و اینکه آیا از او خواسته می‌شود معیار را تجسم بخشد یا نه.

می‌توان اشاره کرد که آن بخش از نمای شخصی که آن را منش نامیدیم در ارتباط با ادب اهمیت دارد و آن بخش که قیافه نامیده شده در ارتباط با نزاکت. همچنین می‌توان اشاره کرد که هرچند ممکن است رفتار نزاکت‌آمیزی شکل نشان دادن احترام برای منطقه و محیطی را به خود بگیرد که فرد در آن قرار دارد، اما احتمال دارد نمایش این احترام ناشی از انگیزه‌ی مجری برای تحت‌تأثیر قرار دادن حضار به شکلی مطلوب یا دوری جستن از مجازات و امثالهم باشد. نهایتاً باید اشاره کرد که الزامات نزاکت از نظر بوم‌شناسی زیستی فراگیرتر از الزامات ادب است. حضار می‌توانند تمام جلوی صحنه‌ای را در خصوص معیارهای نزاکت مورد بازرسی پیوسته قرار دهند، اما وقتی درگیر چنین کاری باشند، هیچ یک از مجری‌ها مجبور نیستند یا تعداد کمی از مجریان مجبورند با آنها صحبت کنند و از این رو معیارهای ادب را اثبات کنند. مجریان می‌توانند نمودی بروز ندهند، اما نمی‌توانند جلوی صادر شدن نمودها را بگیرند.

وقتی به مطالعه‌ی شکل‌های اجتماعی می‌پردازیم مهم است که معیارهای مرسوم نزاکت را توصیف کنیم. البته این کار دشواری است زیرا دانشجویان و محققان معمولاً بسیاری از این معیارها را فرض مسلم می‌پندارند و متوجه آنها نمی‌شوند مگر اینکه تصادف، بحران، یا شرایط خاصی ایجاد شود. برای مثال، معروف است که دفاتر کاری مختلف بین کارکنانشان معیارهای متفاوتی در خصوص گفت‌وگوی غیررسمی دارند، اما تنها وقتی ما دفتری را مطالعه کنیم که تصادفاً شمار قابل توجهی کارمند پناهنده‌ی خارجی دارد، ناگهان متوجه می‌شویم که اجازه‌ی درگیر شدن در گفت‌وگوی غیررسمی لزوماً شامل اجازه‌ی درگیر شدن در گفت‌وگوی غیررسمی به یک زبان خارجی نمی‌شود^[۱۲].

ما معمولاً تصور می‌کنیم قوانین مرسوم نزاکت در تشکیلات مقدس، مثل کلیساها، با قوانینی که متعلق به مکان‌های روزمره‌ی کاری هستند تفاوت زیادی دارند. اما باید مراقب باشیم با این تصور نتیجه نگیریم که معیارهای مکان‌های مقدس بیشتر و سفت و سخت‌تر از معیارهای حاکم در تشکیلات کاری‌اند. زنی ممکن است در کلیسا مجاز به نشستن، خیال‌پردازی، و حتی چرت زدن باشد، اما به عنوان فروشنده در یک لباس‌فروشی از وی خواسته می‌شود که بایستد، حواش جمع باشد، آدامس نجود، لبخند ثابتی بر چهره داشته باشد حتی وقتی با کسی صحبت نمی‌کند، و لباس‌هایی بپوشد که شاید استطاعت خریدشان را نداشته باشد.

یکی از اشکال نزاکت که در تشکیلات اجتماعی مورد مطالعه قرار گرفته چیزی است که «نظاظر به سخت‌کوشی»^۱ نامیده می‌شود. در بسیاری از تشکیلات نه تنها از کارکنان خواسته می‌شود، در یک بازه‌ی زمانی خاص، مقدار مشخصی تولید کنند، بلکه همچنین آماده باشند در صورت نیاز این برداشت را ایجاد کنند که به سختی کار می‌کنند. از یک کارخانه‌ی کشتی‌سازی می‌توان یاد گرفت که:

تماشای تغییر شکل ناگهانی جالب بود، به ویژه وقتی خبر می‌رسید سرکارگر در کشتی یا کارگاه است یا یک بازرس دارد می‌آید. سرکارگرها و سردهسته‌ها با عجله به سوی گروه‌های کارگری خود می‌دویدند و آنها را به درگیر شدن در کاری قابل مشاهده وامی داشتند. تذکر همیشگی این بود که «مبادا بازرس شما را نشسته ببیند». وقتی کاری برای انجام دادن وجود نداشت، کارگرها لوله‌ای را با سروصدا خم می‌کردند و دندان‌های دادند، یا پیچی را که قبلاً محکم شده بود محکم‌تر می‌کردند. این مثل استقبال رسمی‌ای بود که همیشه در بازدید رئیس صورت می‌گرفت و آداب آن همان قدر برای هر دو طرف آشنا بود که آداب بازرسی یک ژنرال پنج‌ستاره. غفلت از هرگونه جزئیاتی در این نمایش دروغین و توخالی یک بی‌احترامی بی‌سابقه تلقی می‌شد [۳].

به همین شکل ما از یک بیمارستان یاد می‌گیریم که:

مشاهده گر را، در اولین روز کاری اش در بخش، دیگر کارکنان با صراحت توصیه کردند که باید مراقب باشد در حال زدن بیماری مهش را نگیرد، وقتی سرپرستار مشغول گشتن زنی است خود را مشغول نشان دهد، و با او حرف نزند مگر اینکه او اول سر صحبت را باز کند. دیده شد که برخی کارکنان مراقب نزدیک شدن سرپرستار هستند و دیگران را از آمدن وی مطلع می کنند تا کسی در حین عملی ناخوشایند دیده نشود. برخی کارکنان انجام کارشان را برای وقتی نگه می دارند که سرپرستار می آید تا سرشان شلوغ به نظر برسد و کار اضافی دیگری بهشان محول نشود. در کار بسیاری از پرسنل این تغییر محسوس نیست و تا حد زیادی به خود فرد، سرپرستار، و موقعیت بخش بستگی دارد. در عین حال تقریباً تمام کارکنان وقتی کسی مثل سرپرستار حضور دارد رفتارشان را تغییر می دهند. هیچ گونه تمسخر یا تحقیر قوانین و مقررات رخ نمی دهد...[۴].

از بررسی تظاهر به سخت کوشی تا بررسی دیگر معیارهای فعالیت کاری که حفظ قیافه در آنها مهم است، مثل سرعت، علاقه ای شخصی، صره جویی، دقت و غیره، فقط یک قدم فاصله داریم[۵]. و از بررسی معیارهای کاری در کل تا بررسی دیگر جنبه های عمده ی نزاکت در مکان های کاری، اعم از اخلاقی و انزائی، مثل نحوه ی لباس پوشیدن، سطوح مجاز سر و صدا کردن، انحرافات ممنوع شده، تنبلی و راحت طلبی، و تظاهرات عاطفی، تنها یک قدم فاصله است. تظاهر به سخت کوشی در مکان های کاری، در کنار دیگر جنبه های نزاکت، معمولاً برای کسانی در دستر آفرین و سخت است که پایگاه پایین دارند. اما رویکرد نمایشی مستلزم آن است که علاوه بر تظاهر به سخت کوشی، مانتقعی مقابل آن یعنی «تظاهر به بیکاری»^۱ را هم بررسی کنیم. بنابراین، می توان از تذکراهی راجع به زندگی اصطلاحاً اشرافی قرن ۱۹ یاد گرفت که:

مردم به شدت در خصوص ملاقات ها حساس بودند - انسان به یاد آن ملاقات معروف در آسیاب کنار فلوس^۲ می افتد. ملاقات در فواصل معین صورت

1. make-no-work

۲. عنوان دومین رمان جورج الیوت نوشته شده در سال ۱۸۶۰م.

می گرفت، طوری که حتی روز رفت و برگشت هم مشخص می شد. رخدادی آیینی بود که تظاهر و تشریفات زیادی به دنبال داشت. برای مثال، قرار نبود کسی با هیچ کاری دیگران را متعجب کند. در خانواده‌های اشرافی توهمی وجود داشت مبنی بر اینکه خانم‌های خانه هرگز بعد از ناهار کار جدی یا مفید انجام نمی دهند؛ بعداً زطهرها ظاهراً یا به پیاده‌روی اختصاص داشت یا به وقت مشغول یا به سرگرمی‌های پیش‌پا افتاده در خانه. بنابراین اگر دخترها در آن وقت مشغول کار مفیدی بودند، آن را زیر مبل مخفی می کردند و به خواندن کتاب، کشیدن نقاشی، بافندگی، یا صحبت کردن در مورد موضوعات غیرجدی و شیک تظاهر می نمودند. اینکه چرا چنین نمایش دروغین اما مفصلی را اجرا می کردند من اصلاً نمی دانم، چون همه می دانستند هر دختری در خانه همیشه در حال بافتن، بریدن، وصله زنی، کوک زنی، دوزنگی، حاشیه دوزی، تعمیر و طراحی بود. اگر این دخترها از هوش کافی برای وانمود کردن برخوردار نبودند، چگونه می شد تصور کرد که می توانند چنین نمایش قشنگی را روز یکشنبه اجرا کنند؟ البته همه آن را می دانستند و این را که چرا دخترها به آن اعتراف نمی کردند حالا نمی توان فهمید. شاید با یک حدس، بارقه‌ی امید، یا آرزوی لگام گسیخته، تصور می کردند اگر به عنوان خانم‌های باوقاری شهرت یابند که درگیر کار جدی نمی شوند می توانند از مرزهای حاکم بر رقص محلی بگذرند و با مردم روستایی درآمیزند!۴۱

بدیهی است افرادی که مجبور به تظاهر به سخت‌کوشی و بی‌کاری هستند احتمالاً در دو سر مخالف یک طیف قرار می گیرند، با این حال آنها باید خود را با طرف یکسانی از صحنه‌ی تئاتر تطبیق دهند.

قبلاً گفته شد که وقتی فعالیت انسان در حضور افراد دیگر رخ می دهد، برخی از جنبه‌های فعالیت به شکلی نمایشی مورد تأکید قرار می گیرند و جنبه‌های دیگر، که احتمال دارد برداشت ایجاد شده را بی‌اعتبار کنند، سرکوب می شوند. بدیهی است که حقایق مؤکد خود را در آنچه من جلوی صحنه نامیده‌ام متجلی می سازند. این نیز باید به همان اندازه بدیهی باشد که یک صحنه‌ی دیگر هم، یک «منطقه‌ی پستی» یا «پشت صحنه»، جایی که حقایق سرکوب شده ظاهر می شوند، باید وجود داشته باشد.

پشت صحنه یا منطقه‌ی پشتی را می‌توان مکانی تعریف کرد که در آن برداشت ایجاد شده در مورد یک اجرای خاص به شکلی آگاهانه و به عنوان امری عادی نقض می‌شود. البته کارکردهای بارز زیادی برای چنین مکان‌هایی وجود دارد. پشت صحنه جایی است که می‌توان ظرفیت یک اجرا در نشان دادن چیزی فراتر از خودش را با زحمات در آنجا جعل کرد؛ جایی که توهمات و برداشت‌ها آزادانه طراحی می‌شوند؛ جایی که لوازم و اقلام نمای شخصی را می‌توان با جمع کردن فشرده‌ی تمام کنش‌ها و شخصیت‌ها در آنجا انبار کرد^{۱۷۱}. اینجا تجهیزات تشریفاتی با درجات مختلف را مثل انواع گوناگونی از نوشابه‌ها و لباس می‌توان طوری مخفی کرد که حضار متوجه نشوند چه تفاوتی وجود دارد بین رفتاری که با آنها می‌شود و رفتاری که می‌شد. با آنها داشت. اینجا وسایلی مثل تلفن طوری نگهداری می‌شوند که بتوان از آنها به طور «خصوصی» استفاده کرد. لباس‌ها و دیگر اقلام نمای شخصی در اینجا مرتب می‌شوند و برای برطرف کردن نواقص احتمالی مورد بازرسی قرار می‌گیرند. اینجا تیم می‌تواند اجرای خود را مرور کند و نموده‌های نامطلوب را وقتی حضاری وجود ندارند که برنجمند شناسایی کند. اینجا اعضای ضعیف تیم، که ناشی‌گری در بیان از خود نشان می‌دهند، آموزش می‌بینند یا از اجرا حذف می‌شوند. اینجا مجری می‌تواند استراحت کند؛ نمای خود را به کناری انداخته، از گفتن جملات خویش معاف شود، و از شخصیت خویش بیرون آید. سیمون دیووار مثال واضحی از این فعالیت‌های پشت صحنه‌ای در توصیف موقعیت‌هایی که از حضار مذکور عاری است به دست می‌دهد:

آنچه به چنین ارتباطاتی بین زن‌ها ارزش می‌دهد صداقت آنهاست. در مواجهه با مرد، زن همیشه نقش بازی می‌کند. وقتی او تظاهر می‌کند که پایگاه خود را به عنوان یک دیگری غیر لازم پذیرفته است دارد دروغ می‌گوید. وقتی او در برابر مرد با ادا و اطوار نوع لباس، و جمله‌های حفظ شده یک شخصیت تخیلی نمایش می‌دهد دارد دروغ می‌گوید. این هنرهای نمایشی با تنشی مداوم همراه است. وقتی با شوهر یا نامزد خود است، هر زنی کم و بیش با این اندیشه کلنجار می‌رود که «من خود واقعی‌ام نیستم». دنیای مردانه خشن و تیز و برنده است،

صداهايش گوش خراش اند، نورها چشم را می زنند، تماس ها نامالایم اند. زن وقتی در کنار دیگر زن هاست در واقع در پشت صحنه است. مشغول آماده سازی تجهیزات خود می شود، اما نه در جنگ. لباس هایش را جمع و جور می کند، لوازم آرایش اش را آماده می کند، تکنیک هایش را مرتب می کند، و در گوشه ای از صحنه با لباس خواب و دمای های خود، قبل از اینکه پا روی سن بگذارد، قدری تأمل می کند. این فضای گرم، ساده و آرامش بخش را دوست دارد... برای برخی زن ها این صمیمیت گرم و سبک سرانه عزیزتر است از زرق و برق جدی ارتباط با مردها [۸].

پشت صحنه ای اجرا معمولاً در یکی از منتها الیه های مکانی قرار می گیرد که اجرا در آن ارایه می شود، و با چیزی مثل دیوار کاذب یا راهرو از جلوی صحنه جدا می شود. با قرار گرفتن جلو و پشت صحنه در مجاورت یکدیگر به این شکل، مجری ای که در جلوی صحنه قرار دارد می تواند در حال ارایه ای اجرا از حمایت پشت صحنه برخوردار شود و اجرای خود را برای مقاطع کوتاه استراحت موقتاً متوقف کند. در حالت کلی، پشت صحنه جایی است که مجری می تواند با اطمینان انتظار داشته باشد که هیچ عضوی از حضار وارد آن نمی شود.

از آنجا که رازهای حیاتی نمایش از پشت صحنه قابل رؤیت اند و از آنجا که مجریان در پشت صحنه از قالب نقش خود خارج می شوند، طبیعی است که می توان انتظار داشت مسیر عبور از جلو به پشت صحنه برای حضار مسدود شود یا کل پشت صحنه از دید آنها مخفی بماند. این یکی از پراکارتدترین تکنیک های مدیریت تأثیرگذاری است و باید بیشتر در مورد آن بحث کنیم.

بدیهی است که کنترل پشت صحنه در فرایند «کنترل کار»^۱ که با آن افراد تلاش می کنند خود را در مقابل تقاضاهای جبری اطراف ایمن سازند نقش مهمی بازی می کند. اگر کارگر کارخانه می خواهد این برداشت را که تمام روز مشغول کار سخت بوده است با موفقیت ایجاد کند، باید مکان امنی در اختیار

داشته باشد تا حرکاتی را که وی را قادر به نمایش یک روز کاری با تلاش کمتری از یک روز کامل می‌سازند در آن پنهان کند[۹]. اگر قرار باشد به عزاداران این توهم القا شود که متوفی واقعاً در خواب عمیق و آرامی فرو رفته است، مسئول اجرای مراسم باید از ورود آنها به اتاق کار، جایی که جنازه‌ها را می‌شویند، می‌پیچند، و برای آخرین اجرا نقاشی می‌کنند، جلوگیری کند[۱۰]. اگر پرسنل بیمارستان روانی بخواهند برداشت خوبی از بیمارستان در ذهن ملاقاتی‌ها ایجاد کنند، مهم است که اجازه‌ی ورود به سایر بخش‌ها داده نشود، به ویژه بخش بیماری‌های مزمن، و ملاقاتی‌ها محدود شوند به اتاق‌های خاص ملاقات، جایی که بتوان اثاثیه و مبلمان نسبتاً خوبی را به نمایش گذاشت و مطمئن شد که هر بیمار حاضری در آنجا به شکل مناسبی ملبس شده و حمام کرده، به خوبی اداره شده، و رفتار نسبتاً خوبی از خود بروز می‌دهد. به همین شکل در بسیاری از حرفه‌های خدماتی از مشتری خواسته می‌شود کالایی را که نیازمند تعمیر است تحویل دهد و برود بیرون تا تعمیرکار یا خدمت‌رسان بتواند در یک فضای خصوصی کارش را انجام دهد. وقتی مشتری برای ماشین – یا ساعت، یا رادیو یا شلوار – خود بازمی‌گردد، آن را سالم و مرتب تحویل می‌گیرد، ترقیبی که اتفاقاً پنهان‌کننده‌ی حجم و نوع کاری است که باید انجام می‌شده، تعداد خطاهایی که قبل از تعمیر کالا رخ داده‌اند، و جزئیات دیگری که مشتری قبل از قضاوت در مورد منطقی بودن دستمزد درخواستی باید آنها را بداند.

شاغلین خدماتی آنگذر حق جلوگیری از ورود حضار به پشت صحنه را برای خود مسلم می‌پندارند که توجه انسان بیشتر به مواردی جلب می‌شود که این استراتژی قابل کاربرد نیست تا مواردی که می‌توان آن را به کار بست. برای مثال، متصدیان پمپ بنزین در آمریکا مشکلات زیادی در این خصوص دارند[۱۱]. اگر تعمیری نیاز باشد، مشتریان اغلب تمایلی به رها کردن اتومبیل برای شب یا تمام روز ندارند، در مقایسه با وقتی که آن را به تعمیرگاه می‌برند. افزون بر این، وقتی مکانیک مشغول تعمیر و تنظیم ماشین است، مشتری احساس می‌کند حق ماندن و نظارت بر عملکرد وی در هنگام انجام کار را دارد. بنابراین اگر نقشه‌ی آرایه‌ی یک خدمت دروغین و طلب دستمزد برای آن باشد، این کار باید دقیقاً مقابل چشمان فردی صورت گیرد که قرار است سرش کلاه گذاشته شود. در

حقیقت، بسیاری از مشتریان نه تنها حق پرسنل پمپ بنزین نسبت به پشت صحنه‌شان را به رسمیت نمی‌شناسند، بلکه اغلب کل پمپ بنزین را به عنوان نوعی شهر آزاد برای مردها تعریف می‌کنند، مکانی که انسان خطر کثیف شدن لباسش را به جان می‌خورد و بنابراین حق دارد که از تمام امتیازات پشت صحنه بهره‌مند شود. رانندگان ملگر زیادی در پمپ بنزین‌ها پرسه می‌زنند، کلاهشان را عقب می‌دهند، تف می‌کنند، فحش می‌دهند، و خدمت یا راهنمایی مجانی راجع به سفرشان طلب می‌کنند. با پرویی داخلی فضایی دورنی می‌شوند تا از توالت، تسهیلات موجود، یا تلفن پمپ استفاده کنند، یا در انبار آن دنبال وسایل موردنیاز خود می‌گردند[۱۲]. گاهی اوقات برخی رانندگان برای نایستادن در پشت چراغ راهنمایی بدون توجه به حق مالکیت صاحب پمپ، به‌داخل مسیر پمپ می‌پیچند.

هتل شنلند مثال دیگری فراهم می‌کند از مشکلاتی که کارگران وقتی کنترل کافی روی پشت صحنه وجود ندارد با آنها مواجه می‌شوند. داخل آشپزخانه‌ی هتل، جایی که غذای مهمانان آماده می‌شود و کارکنان غذای خود را می‌خورند و روزشان را سبزی می‌کنند، فرهنگ رعیتی فرهنگ غالب بود. بد نیست که برخی از جزئیات این فرهنگ را در اینجا توضیح دهیم.

روابط کارگر - کارفرما در آشپزخانه غلبه داشت. صدا زدن با نام کوچک متقابلاً متداول بود، هرچند که پسرک پادوی آشپزخانه ۱۴ سال بیشتر نداشت و مرد مالک هتل پیش از ۳۰ سال از سن‌اش می‌گذشت. زوج مالک و کارگران با هم غذا می‌خوردند و با یک برابری نسبی در گفت‌وگوها و حرف‌های خاله زنگی شرکت می‌کردند. وقتی مالکان مهمانی‌های غیررسمی برای دوستان و اقوام خود برگزار می‌کردند. وقتی مالکان مهمانی‌های غیررسمی برای دوستان و اقوام خود برگزار می‌کردند، کارگران هتل هم حضور داشتند. این الگوی صمیمیت و برابری بین مدیریت و کارکنان نه تنها با تصویری که هر دو طرف در حضور مهمانان نمایش می‌دادند مغایرت داشت، بلکه با فهم مهمانان از فاصله‌ی اجتماعی موجود بین سطوح مختلف کارکنان هم مغایرت داشت، یعنی بین کسی که زمان‌های اقامت خود را با او هماهنگ می‌کردند، تا باربرها و پیشخدمت‌هایی که کارشان حمل چمدان‌ها بود و واکس زدن کفش‌های مهمانان و بیرون بردن سطل‌های آشغال از اتاق‌ها.

به همین شکل در آشپزخانه‌ی هتل، آداب غذا خوردن جزیره متداول بود. وقتی گوشت قرمز در برنامه‌ی غذایی بود آن را آب‌پز می‌کردند. ماهی را که مصرف بالایی داشت یا می‌پختند یا نمک‌سود می‌کردند. سیب‌زمینی، خوراکی همیشه حاضر در وعده‌های اصلی غذا، تقریباً همیشه با پوست آب‌پز و به روش جزیره مصرف می‌شد. هر نفر با دست یک سیب‌زمینی از ظرف اصلی برمی‌داشت، آن را به چنگال می‌زد و با چاقو پوست‌اش را می‌کند، و پوسته‌ها را به شکلی مرتب در گوشه‌ای از بشقاب جمع می‌کرد تا بعد با چاقو بیرون ببردشان. برای رومیزی از شمع استفاده می‌شد. تقریباً هر وعده‌ی غذایی را با یک کاسه سوپ استفاده می‌کردند (از آنجا که اکثر مواد غذایی در هر صورت پخته می‌شدند، این روش مفیدی بود). گاهی اوقات چنگال و چاقو با دستانی شست‌شده استفاده می‌شد و چای را بدون نعلبکی می‌آوردند. هرچند که رژیم غذایی جزیره از جهات زیادی قابل قبول به نظر می‌رسید، و هرچند که آداب غذا خوردن جزیره را می‌شد با ظرافت و دقت تمام اجرا کرد - و اغلب هم این اتفاق می‌افتاد - اما از نظر جزیره‌نشینان آداب غذا خوردن در جزیره نه تنها کاملاً با الگوی طبقه‌ی متوسط انگلیس تفاوت داشت بلکه نوعی انحراف از آن تلقی می‌شد. شاید این تفاوت در الگو به واضح‌ترین شکل خود را در مواقعی نشان می‌داد که غذای مخصوص مهمانان در آشپزخانه هم مصرف می‌شد (این اتفاق غیرمعمول نبود، اما خیلی هم شایع نبود، چون پرسنل اغلب غذای جزیره را به آنچه به مهمانان داده می‌شد ترجیح می‌دادند). در چنین مواقعی، سهم غذای آشپزخانه به روش جزیره آماده و مصرف می‌شد، با تأکید کم روی تکه‌ها یا قطعات مجزا و تأکید بیشتر روی یک ظرف مشترک. تکه‌های باقیمانده از یک شقه گوشت یا قطعات خرد شده از یک شیرینی مرایی غالباً در آشپزخانه به مصرف می‌رسید - یعنی همان غذایی که در اتاق پذیرایی با شرایط اندکی متفاوت به مهمانان ارایه می‌شد، اما در عین حال معیارهای آشپزخانه‌های جزیره را هم داشت. و اگر دسری از کیک و نان بیات کیفیت لازم را برای ارایه به مهمانان نداشت معمولاً در آشپزخانه خورده می‌شد.

لباس‌های روستایی و عادت‌های قیافه‌ای نیز در آشپزخانه‌ی هتل به چشم می‌خورد. مثلاً مدیر هتل گاهی از آداب محلی تبعیت می‌کرد و کلاهش را از سر

بر نمی داشت؛ پسرک های پادو برای هدف گیری دقیق آب دهانشان از سطل زغال استفاده می کردند؛ پیشخدمت های زن در هنگام استراحت در وضعیتی نه چندان خانم وار می نشستند و پاهای خود را بالا می گذاشتند.

در کنار این تفاوت های فرهنگی، تفاوت های دیگری هم بین شیوه های آشپزخانه و شیوه های سالن پذیرایی وجود داشت، زیرا برخی معیارهای خدماتی هتل که در منطقه ی مهمانان نمایش داده می شدند در آشپزخانه به طور کامل رعایت نمی شدند. برای مثال در پستوی آشپزخانه که محل نگهداری دیگ ها و ظروف بزرگ بود گاهی اوقات سویی که هنوز به مصرف می رسید با لایه ای از کپک دیده می شد. جوراب های خیس را با کتری آب جوش روی گاز خشک می کردند - کاری که در جزیره متداول بود. چای را وقتی که مهمانان تازه مش را سفارش می دادند در قوری ای دم می کردند که آن برگ های چایی با عمر چند هفته ای دلمه بسته بود. شاه ماهی های تازه را با دریدن از وسط و برداشتن امعا و احشا با روزنامه تمیز می کردند. تکه های شل شده و از قیافه افتاده ی کره را که در سفرهای قبلی به سالن غذاخوری دست خورده بودند، برای اینکه تازه به نظر برسند ورز می دادند و مجدداً برای انجام وظیفه به سالن می بردند. دسرهای پرمایه، که برای مصرف آشپزخانه بیش از حد گران بودند، قبل از ارایه به مهمانان با انگشت و ناخنک مورد تجاوز قرار می گرفتند. در اوج ساعت های شلوغی، لیوان هایی که قبلاً یکبار استفاده شده بودند به جای اینکه شسته شوند گاهی اوقات صرفاً خالی و خشک می شدند تا به سرعت در چرخه ی مصرف قرار گیرند^{۱۳}.

با توجه به تمام این شیوه های متنوع که فعالیت آشپزخانه ممکن بود برداشت ایجاد شده در منطقه ی مهمانان را نقش بر آب کند، انسان می تواند بفهمد که چرا درهای منتهی به آشپزخانه محل مناقشه ی دائمی میان کارکنان بود. گارسون ها می خواستند درها باز باشند تا راحت تر بتوانند سینی های غذا را حمل کنند، راحت تر متوجه شوند آیا مهمانان آماده ی خدمت هستند، و حتی الامکان با افرادی که هنگام کار از آنها چیزهای یاد می گرفتند در تماس باشند. چون گارسون ها در مقابل مهمانان نقش پیشخدمت را بازی می کردند، تصور آنها این بود که با دیده شدن در محیط کارشان توسط مهمانان چیزی

برای از دست دادن ندارند، مهمانانی که وقتی از مقابل درهای باز آشپزخانه عبور می‌کردند نیم‌نگاهی هم به داخل آن می‌انداختند. اما مدیران می‌خواستند درها بسته بمانند تا نقش طبقه‌ی متوسطی که در مقابل مهمانان اجرا می‌کنند با افشا شدن عادات آنها در آشپزخانه بی‌اعتبار نشود. به ندرت روزی می‌گذشت که این درهای بیچاره با عصیانیت و ضرب باز و بسته نمی‌شدند. به نظر می‌رسد درهای با لگد بازشوی امروزی که در رستوران‌ها استفاده می‌شوند راه‌حلی هرچند ناقص برای این مشکل نمایشی فراهم می‌کنند. یک پنجره‌ی شیشه‌ای کوچک روی در که مثل چشمی عمل می‌کند - ابزار صحنه‌ای که امروزه در بسیاری از مکان‌های کسب‌وکار استفاده می‌شود - نیز می‌توانست مفید باشد.

مثال جالب دیگری از این دشواری‌های پشت صحنه در اجراهای زنده‌ی رادیو و تلویزیون دیده می‌شود، اجراهایی که در آنها پشت صحنه مکانی است که دوربین نشان نمی‌دهد یا خارج از بُرد میکروفون‌های «زنده» است. بنابراین هنگام نشان دادن محصول شرکت حامی برنامه، فرد مجری ممکن است در حالی که صورتش خارج از کادر تصویر است کالایی را با یک دست در مقابل دوربین نگه دارد و با دست دیگر، برای شوخی با هم‌تیمی‌ها، دماغش را بگیرد. البته داستان‌های عبرت‌آموز زیادی نقل می‌شود از لو رفتن افراد، و اینکه چگونه مجریانی که تصور می‌کردند پشت صحنه هستند در حقیقت روی آنتن بودند، و چگونه رفتار پشت صحنه تعریف موقعیتی را که روی آنتن می‌رفت بی‌اعتبار کرد. بنابراین دیوارهایی که گویندگان و مجریان تلویزیونی پشت آنها قائم می‌شوند به دلایل تکنیکی فوق‌العاده خطرناک و گول‌زننده‌اند و ممکن است با زدن یک دکمه یا چرخش یک دوربین ناگهان فروپاشند. هنرمندان اجرای زنده باید به این پیشامدهای اجرای زنده عادت کنند.

یک مثال تا حدی مرتبط با این دشواری‌های خاص پشت صحنه را می‌توان در معماری برخی از طرح‌های اخیر خانه‌سازی دید. دیوارهایی که در حقیقت تیغه‌های نازکی بیش نیستند داخل خانه را از نظر بصری مجزا می‌کنند، ولی باعث می‌شوند فعالیت پشت صحنه و جلوی صحنه‌ی آپارتمان در واحد مجاور شنیده شود. محققان انگلیسی در توصیف این رخداد از

اصطلاح «دیوار مشترک»^۱ استفاده می‌کنند و پیامدهای آن را به شکل زیر شرح می‌دهند:

ساکنان از بسیاری از صداهای مجاور، از سروصدای معمول جشن‌های تبرکد گرفته تا صدای کارهای روزمره، باخبرند. صداهای معمول از نظر پاسخگویان عبارت‌اند از: صدای رادیو، گریه‌ی نوزاد در شب، سرفه، کش‌هایی که هنگام خواب به زمین پرت می‌شوند، بچه‌هایی که در راه‌پله بالا و پایین می‌دوند یا در اتاق خواب ورجه می‌کنند، بازی با کلیدهای پیاپی و خندیدن یا بلند حرف زدن. در اتاق خواب زن و شوهر، سروصداها چند شکل به خود می‌گیرد. مثلاً ممکن است حیرت‌آور باشد: «حتی می‌تونی صدای کشیدن ماری جوانا را هم بشنوی؛ اوضاع تا این حد ناجوره. واقعاً وحشتناکه!» یا آزاردهنده: «شنیدم در رختخواب بگومگو داشتنت. یکی‌شان می‌خواست مطالعه کند، اون یکی می‌خواست بخوابد. خجالت‌آور آدم این صداها را از توی رختخواب همسایه‌ی بغلی بشنفه، برای همین من جایم رو عوض کردم...» «دوست دارم قبل از خواب مطالعه کنم و به سروصدا حساسم، به همین خاطر شنیدن حرف‌های آنها اذیتم می‌کند؛ یا کمی زننده؛ آدم گاهی اوقات حرف‌های خصوصی آنها را می‌شنود. مثل وقتی که مردی به زنش می‌گوید پاهای او سرد است. باعث می‌شود آدم حس کند همیشه باید چیزهای خصوصی را در گوشی گفت؛ حس می‌کنی محدود شده‌ای، طوری که انگار مجبوری شب‌ها در اتاق خواب خانه‌ات پاورچین راه بروی»^[۱۴].

در این مثال، همسایگانی که ممکن است از یکدیگر شناخت خیلی کمی داشته باشند خود را در این موضع خجالت‌آور می‌یابند که هر یک در مورد دیگری اطلاعات بیش از اندازه‌ای دارد. آخرین مثال از مشکلات پشت صحنه را می‌توان از وضعیت افرادی ذکر کرد که جایگاه بلندی دارند. گاهی اوقات افراد مقتدر مقدس می‌شوند که در مرکز یک روال یا مراسم بودن تنها قیافه‌ی مناسب برای آنها تعریف می‌شود. ممکن است

قرار گرفتن در هر متن دیگری در مقابل دیگران برای آنها نامناسب تلقی شود، زیرا نمودهای غیررسمی می‌توانند ویژگی‌های سحرآمیزی را که به آنها نسبت داده می‌شوند بی‌اعتبار سازند. بنابراین حضار باید از ورود به تمام مکان‌هایی که امکان دارد فرد عالی‌رتبه در آنها استراحت کند منع شوند؛ و اگر مکان استراحت، مثل مورد امپراطور چین در قرن ۱۹، خیلی بزرگ باشد، یا اگر در خصوص جای دقیق فرد عالی‌رتبه ابهام باشد، مشکلات ناشی از ورود بی‌اجازه برجسته‌تر می‌شود. برای همین ملکه ویکتوریا قانونی وضع کرده بود که هر کس ببیند او دارد با کالسکه‌اش در محوطه‌ی قصر حرکت می‌کند باید روگرداند یا مسیرش را عوض کند؛ در نتیجه گاهی اوقات دولت‌مردان بزرگ مجبور بودند شآن و مقام خود را فراموش کنند و تا ملکه را دیدند به سرعت خود را پشت بوته یا درختی پنهان کنند(۱۵).

اگرچه برخی از این مثال‌های مربوط به مشکلات پشت صحنه افراطی‌اند، اما به نظر می‌رسد هیچ تشکل اجتماعی‌ای را نتوان یافت که در آن برخی از این مشکلات رخ ندهد.

منطقه‌ی کار و منطقه‌ی سرگرمی دو منطقه‌ای هستند که در آنها کنترل پشت صحنه‌ای اعمال می‌شود. منطقه‌ی دیگر همان مکانی است که در جامعه‌ی ما به شکلی کاملاً مرسوم برای رسیدگی به آنچه نیازهای زیستی نامیده می‌شود در اختیار مجریان قرار می‌گیرد و آنها می‌توانند روی آن کنترل داشته باشند. در جامعه‌ی ما، دفع مدفوع فرد را در فعالیتی درگیر می‌کند که با نظافت و معیارهای پاکیزگی ملحوظ در بسیاری از اجراها مغایرت دارد. چنین فعالیت‌های همچنین لباس‌های فرد را به هم می‌ریزد و اصطلاحاً او را «از بازی خارج می‌کند»، یعنی فرد مجبور می‌شود نقاب نمایشی‌ای را که در تعامل رو در رو استفاده می‌کند از چهره بردارد. اگر نیاز به تعامل به طور ناگهانی ایجاد شود، برای فرد مشکل است که نمای شخصی خود را دوباره بازسازی کند. شاید یکی از دلایل قفل‌دار بودن توالت‌ها در جامعه‌ی ما همین باشد. به همین نحو، وقتی فرد خواب است از نظر نمایشی بی‌حرکت است و شاید نتواند خود را به سرعت در یک شرایط مناسب برای کنش متقابل قرار دهد یا در چهره‌ی خود یک نمود اجتماعی مناسب ایجاد کند مگر اینکه اندکی از زمان بیداری وی گذشته باشد. این یکی از دلایل تعامل

ما به جدا کردن اتاق خواب از دیگر بخش‌های فعال خانه است. سودمندی چنین تفکیکی با این حقیقت تشدید می‌شود که فعالیت جنسی، یعنی نوعی از کنش متقابل که اجازه نمی‌دهد مجریان بلاواسطه به کنش متقابل وارد شوند، نیز بیشتر در اتاق خواب رخ می‌دهد.

یکی از جالب‌ترین مواقع برای بررسی مدیریت تأثیرگذاری وقتی است که مجری پشت صحنه را ترک می‌کند و وارد مکانی می‌شود که باید حضارش را آنجا ببیند، یا وقتی وی از آنجا بازمی‌گردد، زیرا در این مواقع انسان می‌تواند شاهد یک فرو رفتن شگفت‌انگیز در، و خارج شدن شگفت‌انگیز از، شخصیت باشد. با صحبت از گارسون‌ها و از منظر پشت صحنه‌ی مربوط به ظریف‌شورها، اورول^۱ مثالی فراهم می‌کند:

دیدن یک گارسون وقتی وارد سالن غذاخوری هتل می‌شود تصویر آموزنده‌ای است. وقتی وی دارد از در عبور می‌کند تغییری ناگهانی بر وی حادث می‌شود. حالت شانه‌هایش تغییر می‌کند و تمام کتیفی و عجله و کلاه‌گی‌ها در یک لحظه بر طرف می‌شوند. به نرمی از روی فرش عبور می‌کند، با یک حالت رسمی و کشیش‌وار. سرپیشخدمت هتل‌مان را که ایتالیایی آتش‌مراچی بود به یاد می‌آورم که کنار در سالن غذاخوری ایستاد تا با پادویی که بطری نوشابه‌ای را شکسته بود صحبت کند. در حالی که مشت‌اش را بالای سرش تکان می‌داد فریاد کشید (خوشبختانه در سالن کم‌وبیش ضدصدا بود) «تو فکر منو در میاری. خودت رو به گارسون می‌دونی، هان، ای حروم‌زاده‌ی جوان؟ تو، به گارسون! تو حتی اندازه‌ی ساییدن کف فاحشه‌خانه هم عرضه نداری. ماهی خال‌مخال!».

کلمات برای او کافی نبودند، به سمت در چرخید و در حالی که بازش می‌کرد یک دشنام نهایی هم مثل ارباب و سترن^۲ در تمام جونز تحویلش داد. سپس وارد سالن غذاخوری شد و خرامان با بشقاب‌های در دست، مثل یک قوی باوقار، جلو رفت. ده ثانیه بعد با چنان احترامی در مقابل یک مشتری تعظیم

1. Orwell

۲. Squire western، (در رمان تام جونز) پدر بددهن دختری که دل در گرو عشق تام جونز دارد. ویو استار

می‌کرد، و با چنان لیخند مهربانانهای که مختص گارسون‌های آموزش دیده است رفتار می‌کرد، که انسان نمی‌توانست اذعان نکند چگونه مشتری از اینکه چنین مرد نجیبی به او خدمت می‌کند شرم‌منده شده^[۱۶].

مثال بعدی را انگلیسی دیگری که داخل جمیع فرودستان می‌شود ارایه کند:

دختر خدمتکار - که متوجه شدم نامش آدی است - با دو زن خدمتکار دیگر مثل کسانی که در حال اجرای نمایش هستند رفتار می‌کردند. طوری وارد آشپزخانه می‌شدند که انگار از روی سن وارد پشت صحنه می‌شوند، با سینی‌های بالا گرفته و نمود سنگینی از تکبر که هنوز بر چهره داشتند. تا می‌آمد ظرف‌های جدید با عجله پر شود آنها لحظاتی استراحت می‌کردند و دوباره با چهره‌های آماده برای ورود به سن به حرکت درمی‌آمدند. من و آشپز مثل عوامل صحنه در میان خرت و پرت‌ها رها شده بودیم، مثل کسانی که گوشه‌ای از یک دنیای دیگر را دیده باشند، انگار منتظر شنیدن صدای تشویق حضاری نامرئی بودیم^[۱۷].

افول خدمتکاران خانگی موجب شده است تغییری سریع از نوعی که او رول می‌کند در میان زنان خانه‌دار طبقه متوسط رخ دهد. در تدارک یک شام برای دوستان، این زنان باید کثیف‌کاری آشپزخانه را به گونه‌ای مدیریت کنند که بتوانند بین نقش‌های میزبان و پیشخدمت در تردد باشند، و به حالت‌ها، فعالیت‌ها و منش خود هنگام رفت‌وآمد در اتاق پذیرایی توجه کنند. کتب راهنمای آداب تعلیمات مفیدی برای تسهیل این تغییرات فراهم کرده‌اند و توصیه می‌کنند که اگر خانم میزبان مجبور است مدتی طولانی در پشت صحنه بماند، مثل وقتی که رختخواب‌ها را آماده می‌کند، بهتر است آقای میزبان با دعوت مهمانان به پیاده‌روی کوتاهی ظاهر کار را حفظ کند.

در جامعه‌ی آمریکا مرزهای جداکننده‌ی پشت و جلوی صحنه همه جا مشخص است. همان طور که گفته شد، اتاق خواب و دست‌شویی در تمام خانه‌ها، به جز خانه‌های افراد طبقه‌ی پایین، مکان‌هایی هستند که ورود حضار به آنها منع می‌شود. بدن‌هایی که در این اتاق‌ها شست‌وشو، تمیز، ملبس، و آرایش

می‌شوند می‌توانند در اتاق‌های دیگر به دوستان نمایش داده شوند. آنچه روی بدن انسان در اتاق خواب و دست‌شویی انجام می‌گیرد در آشپزخانه روی غذا انجام می‌شود. در حقیقت با استفاده از همین وسایل صحنه می‌توان زندگی طبقه‌ی متوسط را از زندگی طبقه‌ی پایین‌تر متمایز کرد. در جامعه‌ی ما تمام طبقات به تقسیم‌بخش‌های جلوبوی و عقبی ساختمان‌های مسکونی گرایش دارند. جلو نسبتاً به خوبی تزئین و نگهداری می‌شود و اغلب مرتب است؛ و عقب جذابی ندارد. در تناسب با این تقسیم، آدم‌های به لحاظ اجتماعی بالغ معمولاً از جلو وارد می‌شوند و نابالغان - خدمتکارها، پست‌چی‌ها و بچه‌ها - از عقب.

در حالی که ما با ترتیبات صحنه در داخل و اطراف محل سکونت آشنا هستیم، کمتر نسبت به ترتیبات دیگر آگاهی داریم. در محله‌های مسکونی آمریکا، پسرهای ۸ تا ۱۴ ساله و دیگر افراد شش‌وجه هستند که ورودی کوچه‌های باریک و راهروهای پشتی غالباً به جایی ختم می‌شوند و می‌توان از آنها استفاده کرد. آنها این راه‌های دررو را به شکل واضحی می‌بینند که وقتی بزرگ‌تر شدند دیگر نمی‌بینند. به همین شکل، نظام‌چی‌ها و زنان تمیزکار از درهای کوچکی که به پشت ساختمان‌های تجاری ختم می‌شوند شناخت دقیقی دارند و از نزدیک با شبکه‌ی آلوده‌ی حمل‌ونقل که لوازم کثیف تمیزکاری، وسایل بزرگ صحنه، و خود آنها را مخفیانه جابجا می‌کند آشنا هستند. ترتیبات مشابه را می‌توان در فروشگاه‌های خدماتی دید، که «پشت پیشخوان» و انباری‌ها حکم پشت صحنه را پیدا می‌کنند.

با توجه به ارزش‌های حاکم در جامعه، بدیهی است که پشت صحنه‌ی برخی مکان‌های خاص به شکلی حقیقی در آنها ایجاد می‌شود و نسبت به نقاط مجاور به شکلی گریزان‌پذیر پشت صحنه تلقی می‌شود. در جامعه‌ی ما ترین‌گر اغلب با هنر خویش این کار را انجام می‌دهد و مثلاً رنگ‌های تیره با آجرکاری لُخت را به بخش‌های خدماتی ساختمان و گنج‌کاری تمیز را به مناطق جلوبوی اختصاص می‌دهد. بخش‌های تأسیسات ثابت به این تقسیم تداوم می‌بخشند. مدیریت نیز با گماشتن افراد دارای ویژگی‌های بصری نامطلوب به کار پشت صحنه و چیدن افرادی که «برداشت خوبی ایجاد می‌کنند» در جلوبوی صحنه نظم موردنیاز را

تکمیل می‌کند. نیروی انسانی غیرجذاب را نه تنها می‌توان برای فعالیت استفاده کرد که باید از دید حضار پنهان بماند، بلکه همچنین برای فعلیتی که قابل پنهان کردن هست اما نیازی به پنهان شدن ندارد. همان طور که اُپورت هیوز (۱۹۸۱) می‌گوید، در کارخانه‌های آمریکایی به کارکنان سیاه‌پوست راحت‌تر می‌توان پایگاه کارمندی داد اگر بتوان آنها را از مناطق اصلی کارخانه جدا کرد، مثل شیمیدان‌ها. (تمام این کار مستلزم نوعی طبقه‌بندی بوم‌شناختی است که هرچند معروفیت دارد اما کمتر مورد مطالعه قرار گرفته.) و اغلب انتظار می‌رود که افراد شاغل در پشت صحنه در تحقق بخشیدن به معیارهای تکنیکی تبحر یابند و افراد مشغول در جلوی صحنه در معیارهای نمایشی.

ترتیبات و لوازم ثابت در مکانی که معمولاً اجرای خاصی در آن صورت می‌گیرد، و همچنین مجریان و اجراهایی که آنجا یافت می‌شوند، نوعی طلسم روی آن ایجاد می‌کنند. مکان، حتی وقتی اجرای معمول در آن صورت نگیرد، باز برخی از ویژگی‌های جلوی صحنه‌ای خود را حفظ می‌کند. بنابراین کلیسا و کلاس درس خاصیت خود را تا حدی حفظ می‌کنند حتی وقتی تنها تعمیرکارها در آنها حضور دارند، و هرچند ممکن است آنها هنگام انجام کار به گونه‌ای احترام‌آمیز رفتار نکنند، اما معمولاً عدم احترام خود را به شکل ساختارمندی نشان می‌دهند، به ویژه در مورد احساسی که باید داشته باشند اما ندارند. به همین ترتیب، یک مکان خاص ممکن است، در جایی که نیاز به رعایت معیارهای خاصی نیست، به عنوان یک مخفیگاه تعریف شود و همواره با هویتی مبتنی بر پشت صحنه بودن همراه گردد. کلبه‌های شکار و رختکن‌ها در سالن‌های ورزشی مثال‌های خوبی در این زمینه‌اند. به نظر می‌رسد تفرجگاه‌های تابستانی نیز نوعی تسامح در مورد جلوی صحنه از خود نشان می‌دهند و به افرادی که از جهات دیگر سستی هستند اجازه می‌دهند با لباس‌هایی در خیابان‌های عمومی ظاهر شوند که به طور معمول در مقابل غریبه‌ها نمی‌پوشند. به همین شکل، پاتوق‌های خلاق‌کاری و حتی محلات جرم‌خیزی را می‌توان یافت که در آنها نیازی به وانمودسازی «مشرعیت» نیست. ظاهراً مثال جالبی از این مکان‌ها زمانی در پاریس وجود داشته است:

بنابراین در قرن ۱۷ برای تبدیل شدن به یک متخصص حرفه‌ای زبان لاتین، نه تنها لازم بود مثل گدایان درخواست صدقه کرد، بلکه چالاکي کیف‌آپ‌ها و دزدان را هم داشت. این هنرها باید در مکان‌هایی آموخته می‌شدند که باتوق پسماندهای جامعه بودند و به طور کلی تحت عنوان «خانه‌ی معجزات»^۱ از آنها نام برده می‌شد. اگر حرف یک نویسنده‌ی اوایل قرن ۱۷ را بپذیریم، این خانه‌ها به این دلیل به این اسم نامیده می‌شدند که «از ازل و اوایلش... و دیگری که تمام روز در قالب افلیج و ناقص‌العضو با بدن‌های آب آورده ظاهر می‌شدند و با هر نوع عارضه‌ی جسمانی که تصور کنید دست به گریبان بودند، شب‌هنگام در حالی به خانه می‌آمدند که یک راسته گوشت گاو، یک شقه گوشت گوساله، یا یک ران گوسفند زیربغلشان بود و بطری از کمر بندشان آویزان بود. هنگام ورود به خانه، عصاهای خود را به کاری می‌انداختند و ظاهر سالم و توانمند خود را از نو به دست می‌آوردند و به تقلید از میگساران عیاش دوران باستان انواع و اقسام رقص‌ها را با غنایمی که در دست داشتند اجرا می‌کردند، در حالی که میزبان مشغول تبارک شامشان بود. آیا می‌توان معجزه‌ی بزرگ‌تری از آنچه در این محل رخ می‌داد پیدا کرد، جایی که افلیجان ناگهان شروع می‌کردند به شق و رق راه رفتن؟»^[۱۹]

در پشت صحنه‌هایی مثل مورد بالا، این حقیقت که نیازی به تأثیرگذاری نیست زمینه را برای تسهیل کنش متقابل به وجود می‌آورد و افراد حاضر را به کنش در شیوه‌ای سوق می‌دهد که انگار آنها با یکدیگر در تمام مسائل همفکری و اتفاق آرا دارند.

در عین حال، هرچند یک منطقه می‌تواند به عنوان جلوی صحنه یا پشت صحنه‌ی اجرایی تلقی شود که پیوسته با آن همراه است، اما هنوز می‌توان مناطق زیادی را یافت که در یک زمان و معنای خاص به عنوان جلوی صحنه کارکرد دارند و در زمان و معنای دیگری به عنوان پشت صحنه. بنابراین دفتر شخصی یک مدیر اجرایی قطعاً جلوی صحنه است وقتی پایگاه وی در شرکت با تأکید

زیاد بر کیفیت مبلمان و اثاثیه‌ی دفترش مشخص می‌شود. در عین حال در همین دفتر او می‌تواند کت خود را درآورد، کرواتش را شل کند، بطری نوشیدنی دم دست داشته باشد، و به شیوه‌ای صمیمی یا حتی سبکسرانه با دیگر مدیران اجرایی هم‌رده‌اش رفتار کند^[۲۰]. به همین ترتیب، شرکتی که برای مکاتبه با افراد خارج از شرکت از کاغذهای سربرگ‌دار شلیک استفاده می‌کند ممکن است به پیروی از توصیه‌ی زیر ترجیح شود:

کاغذ مورد استفاده در مکاتبات درون‌سازمانی بیشتر با شرایط اقتصادی تعیین می‌شود تا معیارهای آداب‌دانی. کاغذ ارزان، رنگی، باطله، یا چاپ شده مشکلی ندارد - تا وقتی که «مکاتبه در داخل خانواده صورت می‌گیرد، از هر چیزی می‌توان استفاده کرد»^[۲۱].

و در عین حال همین منبع، در خصوص تعریف پشت صحنه‌ای مذکور، محله‌دیت‌های زیر را پیشنهاد می‌کند:

توجه داشته باشید که کاغذهای یادداشت شخصی، که معمولاً برای یادداشت‌های دست‌نویس درون دفتر استفاده می‌شوند، ممکن است بیش از اندازه دم‌دستی یا افشاگر باشند. یک هشدار: اگرچه در ظاهر بی‌اهمیت است، اما کارمندان جزء نباید آنها را طبق سلیقه‌ی خودشان سفارش دهند. این دفترچه‌های یادداشت شخصی، مثل فرش اتاق یا نام روی درب، در برخی دفاتر نشانه‌ی پایگامی هستند^[۲۲].

به همین شکل، صبح‌های یکشنبه تمام اعضای خانواده می‌توانند با کمک دیوارهای محصورکننده‌ی خانه‌شان شلختگی آرامش‌بخشی را در لباس و رفتار ملئی خود تجربه کنند و عدم رسمیتی را که به طور معمول به آشپزخانه و اتاق خواب محدود می‌شود به سایر بخش‌های خانه تسری دهند. مشابه با این، در برخی محله‌های طبقه‌ی متوسط جامعه‌ی آمریکا، مرز بین زمین بازی بچه‌ها و خانه را بعد از ظهرها مادانی که با لباس جین، کفش‌های راحتی، حداقلی از آرایش، و سیگاری گوشه‌ی لب به هل دادن کالسکه‌ی بچه‌شان و صحبت در مورد خرید با دیگر همکاران می‌پردازند به پشت صحنه مبدل می‌کنند. باز به

همین شکل در محله‌های کارگرنشین پاریس، زن‌ها احساس می‌کنند می‌توان پشت صحنه را صبح‌های زود تا مغازه‌های محله توسعه داد و از این رو آنها با قدم‌هایی سریع برای خرید شیر و نان بیرون می‌آیند، در حالی که دمپایی اتاق خواب، روب دوشامبر و تور مو به سر دارند و هیچ آرایشی نکرده‌اند. یا در شهرهای بزرگ آمریکا انسان مدل‌هایی را می‌بیند که با لباس‌های حرفه‌ای، یعنی لباس‌هایی که برای عکاسی با آنها ظاهر می‌شوند، با عجله از رسمی‌ترین خیابان‌های شهر عبور می‌کنند در حالی که تا حدی نسبت به افراد اطراف خود بی‌توجه‌اند. آنها با در دست داشتن جعبه‌ی کلاه‌شان، و توری که فرم مویشان را حفظ می‌کند، به سرعت حرکت می‌کنند، نه برای تأثیرگذاری بلکه برای جلوگیری از به هم ریختن ظاهرشان هنگام رفتن به ساختمان‌هایی که قرار است اجرای واقعی و تصویری‌شان در آن آغاز شود. و البته منطقه‌ای که کاملاً به عنوان جلوی صحنه برای اجرای معمول یک روال خاص تعریف شده است اغلب قبل و بعد از هر اجرا به عنوان پشت صحنه کارکرد دارد، زیرا در این مواقع ممکن است اثاثیه‌ی ثابت را تحت تعمیر، بازسازی و چیش مجدد قرار دهند، یا ممکن است مجریان تمرین نهایی خود را انجام دهند. برای دیدن این نکته کافی است نیم‌نگاهی به یک رستوران، مغازه یا خانه، تنها چند دقیقه قبل از اینکه این اماکن به روی مشتریان باز شوند، بیندازیم. بنابراین به طور کلی باید توجه داشت که در صحبت از مناطق جلو و عقب، ما داریم از نقطه‌نظر یک اجرای خاص صحبت می‌کنیم و کارکردی را مدنظر داریم که آن مکان در آن زمان برای یک اجرای خاص برآورده می‌سازد.

قبلاً گفته شد که افرادی که در به روی صحنه بردن یک اجرای تیمی با هم همکاری می‌کنند معمولاً در ارتباطی مبتنی بر آشنایی با یکدیگر قرار دارند. این آشنایی تنها زمانی که حضار حضور ندارند متجلی می‌شود، زیرا برداشتی از خود و هم‌تیمی ایجاد می‌کند که به طور معمول با برداشتی که انسان مترصد ایجاد آن در مقابل حضار است مغایرت دارد. از آنجا که پشت صحنه‌ها نوعاً خارج از دید حضارند، می‌توان انتظار داشت که چگونگی آمیزش اجتماعی در آنها از طریق آشنایی متقابل تعیین شود. به همین شکل در جلوی صحنه است که ما می‌توانیم انتظار تسلط یک فضای رسمی را داشته باشیم.

به نظر می‌رسد در سرتاسر جامعه‌ی غربی یک زبان غیررسمی یا پشت صحنه و یک زبان جلوی صحنه، یعنی وقتی اجرا در حال ارایه است، وجود دارد. زبان پشت صحنه از موارد مختلفی تشکیل می‌شود: با نام کوچک صدا زدن، تصمیم‌گیری مبتنی بر همکاری، درِ روی گفتن، اظهارات صریح جنسی، غر زدن، سیگار کشیدن، لباس‌های نامرتب و غیررسمی، حالت‌های «نامناسب» نشستن و ایستادن، استفاده از لهجه‌های محلی یا کلام زیرسطح معیار، من‌من کردن، فریاد کشیدن، پرخاش و شوخی‌های بازگو شانه، عدم ملاحظه‌ی دیگران در رفتارهای جزئی اما بالقوه نمادین، خودشنغولی‌های جزئی مثل زمزمه کردن، سوت زدن، آدامس جویدن، مزه‌مزه کردن چیزی، آروغ زدن، خالی کردن باد معده و غیره. زبان جلوی صحنه را می‌توان به مثابه‌ی فقدان (و در برخی موارد ضد) موارد فوق تلقی کرد. پس به طور کلی رفتار پشت صحنه رفتاری است که نمایش برخی اعمال جزئی که ممکن است به آسانی نماد صمیمیت و عدم احترام برای دیگران حاضر و برای منطقه تلقی شود در آن مجاز است، در حالی که رفتار جلوی صحنه رفتاری است که چنین اعمال بالقوه توهین‌آمیزی را برنمی‌تابد. رفتار پشت صحنه می‌تواند آنچه را که روان‌شناسان «شخصیت پس‌رونده»^۱ می‌نامند نشان دهد. البته سؤال اصلی این است که آیا پشت صحنه فرصت پس رفتن را به افراد می‌دهد یا این پسرقت، در معنای بالینی آن، یک رفتار پشت صحنه‌ای است که در مواقع نامناسب در نتیجه‌ی انگیزش‌هایی که از حیث اجتماعی قابل تأیید نیستند ایجاد می‌شود.

با اتخاذ یک سبک پشت صحنه‌ای، افراد می‌توانند هر منطقه‌ای را به پشت صحنه تبدیل کنند. بنابراین ما می‌بینیم که در بسیاری از تشکلهای اجتماعی، مجریان قسمتی از جلوی صحنه را به تصاحب خود در می‌آورند و، با کشش مبتنی بر آشنایی، آن را به لحاظ نمادین از دیگر قسمت‌های منطقه جدا می‌کنند. برای مثال در برخی رستوران‌های آمریکا، به ویژه آنهایی که «کافه‌های یک‌دستی»^۲ نامیده می‌شوند، پرسنل در دورترین میز از در یا نزدیک‌ترین میز به

1. regressive character

۲. One-arm joints، کافه‌ترای کوچک با پیشخوان. این کافه‌ها ظاهراً به این دلیل یک‌دستی

آشپزخانه با هم گرم می‌گیرند و طوری رفتار می‌کنند، حداقل در برخی زمینه‌ها، که انگار پشت صحنه است. به همین شکل در پروازهای خلوت شبانه و بعد از انجام وظایف اولیه، خدمه‌ی پرواز ممکن است در آخرین ردیف صندلی‌ها بنشینند، کفش‌های پاشنه‌بلند خود را درآورند، دمپایی بپوشند، سیگاری روشن کنند، و محفل آرامی از استراحت خارج از خدمت برای خود ایجاد کنند، و حتی گاهی یکی دو تن از نزدیک‌ترین مسافران را هم به آن بپیازند.

از این مهم‌تر، نباید انتظار داشته باشیم که موقعیت‌های مشخص مثال‌های مطلق از رفتار رسمی یا غیررسمی باشند، هرچند که معمولاً گرایش به سوق دادن تعریف موقعیت در یکی از این دو جهت است. چنین موارد مطلق یافت نمی‌شوند زیرا هم تیمی‌های یک نمایش ممکن است برای یک نمایش دیگر تا حدی تشکیل دهنده‌ی هم مجریان و هم حضار باشند؛ و مجریان و حضار یک نمایش ممکن است تا اندازه‌ای، ولو بسیار ناچیز، برای نمایش دیگری به هم تیمی تبدیل شوند. بنابراین در یک موقعیت مشخص می‌توان انتظار تسلط هر یک از دو سبک خاص را داشت، البته با مقادیری حس گناه یا تردید در خصوص چگونگی ترکیب یا توازن واقعی بین دو سبک.

باید تأکید کرد که فعالیت در یک موقعیت مشخص همیشه با تلفیقی از سبک‌های رسمی و غیررسمی به وجود می‌آید. بر این اساس، محدودیت‌های متداول در غیررسمیت پشت صحنه را می‌توان در سه حوزه از یکدیگر تفکیک نمود. اولاً، وقتی که حضار حضور ندارند، هر عضوی از تیم دوست دارد این برداشت را ایجاد کند که می‌شود به وی برای طرح رازهای تیم اعتماد کرد و احتمال اینکه او نقش خود را مقابل حضار بد بازی کند پایین است. در عین حالی که هر عضو تیم می‌خواهد حضار به او به عنوان شخصیت ارزنده‌ای نگاه کنند، دوست دارد هم تیمی‌هایش هم وی را مجری وفادار و منضبطی ببینند. ثانیاً، معمولاً در پشت صحنه لحظاتی یافت می‌شود که مجریان مجبورند به یکدیگر روحیه بدهند و این برداشت را ایجاد کنند که نمایش در آستانه‌ی اجرا به خوبی ارایه خواهد شد یا نمایشی که چند لحظه پیش به پایان رسیده خیلی

بد از آب در نیامده است. ثالثاً، اگر تیم شامل افرادی از تقسیمات مهم اجتماعی باشد، مثل رده‌های سنی متفاوت، گروه‌های قومی مختلف، و غیره، آنگاه مقادیری محدودیت‌های مصلحت‌اندیشانه بر روی آزادی پشت صحنه اعمال می‌شود. اینجا بدون شک مهم‌ترین تقسیم از نوع جنسی است، زیرا به نظر می‌رسد هیچ جامعه‌ای را نتوان یافت که در آن اعضای دو جنس، صرف‌نظر از اینکه چقدر ارتباط نزدیکی با هم داشته باشند، مقادیری و نامودسازی در مقابل یکدیگر اجرا نکنند. برای مثال، ما مطلب زیر را از کارخانه‌های کشتی‌سازی ساحل غربی آمریکا یاد می‌گیریم:

بیشتر مردان، در ارتباط‌های خود با کارگران زن، مؤدب و حتی عاشق‌پیشه بودند. همین که زن‌ها وارد بدنه‌ی کشتی یا اتاقک‌های دورتر از محوطه می‌شدند، مردها از روی حسن‌نیت عکس‌های ناجور را از دیوارها می‌کنند و در تاریکی جمعیه‌های ابزارشان می‌گذاشتند. در احترام به حضور خانم‌ها، منش‌ها ارتقا می‌یافت. سروصورت‌ها بیشتر اصلاح می‌شد، و زبان ملایم‌تری به کار می‌رفت. ثابوی فحاشی در محدوده‌ی شنیداری زن‌ها آنقدر شدید بود که به سرگرمی تبدیل شده بود، به ویژه به این دلیل که خود زن‌ها اغلب سند شنیداری ارایه می‌دادند از اینکه لغات ممنوعه نه برایشان ناآشناست و نه ناراحتشان می‌کند. با وجود این، شخصاً مردهایی را دیده‌ام که نه تنها زبان درشت به کار می‌بردند بلکه توجیه خوبی هم برای آن داشتند، اما وقتی از حضور یک شنونده‌ی مؤنث مطلع می‌شدند ناگهان از خجالت سرخ می‌شدند و صدایشان را در حد نجوا پایین می‌آوردند. در همنشینی کارگران زن و مرد در هنگام نهار و در گپ‌های تصادفی اوقات فراغت، در تمام آن چیزهایی که با تماس‌های اجتماعی خانوادگی مرتبط بود، حتی در فضای غیرخانوادگی کارخانه، مردان الگوی رفتاری‌ای را که در خانه داشتند تقریباً به شکلی تام و تمام اعمال می‌کردند: احترام برای همسر نجیب و مادر خوب، دوستی نوآم با ملاحظه‌گری برای خواهر، و حتی مهربانی‌های حسامتی برای دختر بی‌تجربگی خانواده [۴۳].

چستر فیلد نظر مشابهی را در مورد یک جامعه‌ی دیگر مطرح می‌کند:

در مهمانی‌های مختلط با هم‌پایگان (در این مهمانی‌ها همه تا حدی هم‌رده هستند) راحتی و آزادی بیشتری مجاز است؛ اما همان‌ها هم محدودیت‌های خود را در آداب نزاکت دارند. احترام اجتماعی لازم است؛ شما می‌توانید موضوع مکالمه‌تان را متواضعانه انتخاب کنید، اما باید مراقب باشید که نزد مارگریده هرگز از ریسمان سیاه و سفید حرف نزنید.^۱ لغات، حرکات و رویکردهای شما دامنه‌ی تأثیرگذاری بیشتری دارند، هرچند که به هیچ‌وجه بی‌حدوحصر نیست. شما می‌توانید هرطور که مایلید داستان را در جیب شلوارتان فروبرید، بینی‌تان را بالا بکشید، بنشینید، بایستید، یا بعضی مواقع قلم بزنید؛ اما به نظرم با من هم عقیده باشید که سوت زدن، کلاه بر سر گذاشتن، شل کردن بند شلوار یا کمربند، دراز کشیدن روی کاناپه، یا روی تخت دراز کشیدن و ولو شستن روی صندلی راحتی مناسب تلقی نمی‌شوند. آزادی‌ها و بی‌مبالاتی‌هایی وجود دارند که آدم تنها وقتی می‌تواند آنها را بروز دهد که کاملاً تنهاست؛ ولی در مقابل مافوق زیان‌بار، در مقابل هم‌پایه حیرت‌آور و زننده، و در مقابل زیردست ظالمانه و توهین‌آمیز تلقی می‌شوند (۲۴).

داده‌های کینزی در مورد میزان حریم فرهنگی بین زن و شوهر، به ویژه در نسل قدیمی‌تر طبقه‌ی کارگر آمریکا، همین نکته را مستند می‌کند (۲۵). البته اینجا حیا تنها نیروی محرکه نیست. دو تن از زن‌های جزیره‌ی شتلند ادعا کردند که بعد از ازدواج همیشه لباس خوابشان را در تخت‌خواب می‌پوشیدند - نه به خاطر حجب و حیای بیشتر، بلکه به این خاطر که بدن‌هایشان بیش از حد از چیزی که در نظر آنها ایده‌آل مدرن شهری بود فاصله داشت. این زن‌ها قادر بودند یکی دو نفر از دوستان مؤنث خود را نام ببرند که از نظر آنها به این تدابیر نیاز نداشتند. شاید یک کاهش ناگهانی در وزن می‌توانست حیای آنها را هم کاهش دهد.

وقتی می‌گوئیم مجریان در پشت صحنه به شیوه‌ای نسبتاً غیررسمی، آشنا و با خونسردی کنش می‌کنند و هنگام ارایه‌ی اجرا محافظه‌کار می‌شوند، نباید

۱. *de ne jamais parler de cordes dans la maison d'un pendu*. انگلیسی، فیلیپ استن‌هوب، که در توضیح لزوم رعایت آداب مکالمه می‌گوید «در خانه‌ی مرد اعدامی هرگز نباید از طناب صحبت کرد». م

تصور کرد که امور مطلوب در روابط بین شخصی، چیزهایی مثل ادب، صمیمیت، پخشش، و لذت از مصاحبت با دیگران، همیشه برای افراد پشت صحنه محفوظ می‌مانند و سوءظن، تکبر یا به رخ کشیدن قدرت چیزهایی هستند که در جلوی صحنه به چشم می‌خورند. به نظر می‌رسد در موارد زیادی ما تمام اشتیاق و علاقه‌ی خود را برای کسانی کنار می‌گذاریم که مقابلشان به اجرای نمایش می‌پردازیم؛ و مطمئن‌ترین نشانه‌ی همبستگی پشت صحنه این است که انسان حس کند می‌شود با خیالی راحت در یک حالت غیراجتماعی و بی‌حوصلگی عبوسانه فرورفت.

جالب اینجاست که هر تیم در موضوعی قرار دارد که جنبه‌های نامناسب «اجراننده»ی رفتار پشت صحنه‌ی خود را درک می‌کند، اما معمولاً در موضوعی نیست که بتواند به نتیجه‌ی مشابهی در خصوص تیم‌هایی که با آنها تعامل دارد برسد. وقتی دانش‌آموزان کلاس درس را ترک می‌کنند و برای استراحت و شیطنت به حیاط مدرسه می‌روند، اغلب نمی‌توانند درک کنند که معلمان‌شان هم در «دفتر» زنگ تفریح مشابهی را برای رفتار پشت صحنه‌ای که شاید شامل فحش دادن و سیگار کشیدن هم باشد تجربه می‌کنند. البته ما می‌دانیم که یک تیم تک‌عضوی می‌تواند تصویر بسیار تاریکی از خودش داشته باشد. در حقیقت، روان‌شناسان بسیاری رزق خود را از تسکین این حس گناه به دست می‌آورند و با گفتن حقایق زندگی مردم به مشتریان خود امرار معاش می‌کنند. در پس این ادراکات از خود و توهمات از دیگران، یکی از پویش‌ها و ناامیدی‌های مهم تحرک اجتماعی نهفته است، چه رو به بالا، چه رو به پایین و چه به طرفین. وقتی افراد برای فرار از دنیای دو چهره‌ای متشکل از رفتار پشت صحنه و جلوی صحنه تلاش می‌کنند ممکن است حس کنند که در راه رسیدن به یک موضوع جدید، آنها شخصیتی خواهند بود که اشخاص واقع در آن موضوع به نمایش درمی‌آورند و دیگر یک مجری نخواهند بود. البته وقتی آنها به موضوع موردنظرشان می‌رسند، متوجه می‌شوند که از شباهت‌های پیش‌بینی‌شده‌ای با موضوع قبلی برخوردار است؛ هر دو مستلزم آرایه‌ی یک نما برای حضار هستند و هر دو مجریان خود را درگیر کار کنیف و پرحرف و حدیث به روی صحنه بردن نمایش می‌کنند.

گاهی اوقات تصور می‌شود که آشنایی عوامانه صرفاً پدیده‌ای فرهنگی و مثلاً خصلت طببقی کارگر است و افراد پایگاه‌های بالا به آن شیوه رفتار نمی‌کنند. نکته اینجاست که افراد عالی‌رتبه معمولاً در تیم‌های کوچک فعالیت می‌کنند و بیشتر وقت روزشان را به اجراهای تیم‌های بزرگ‌اند و بیشتر وقت خود را به کش در افراد طببقی کارگر اغلب عضو تیم‌های بزرگ‌اند و بنابراین هرچه جایگاه فرد در پشت صحنه یا در اجراهای غیرکلامی می‌گذرانند. بنابراین هرچه جایگاه فرد در هرم پایگاهی بالاتر باشد، تعداد افرادی که می‌تواند با آنها آشنایی حاصل کند کمتر می‌شود. زمان کمتری در پشت صحنه سپری می‌کند، و بیشتر احتمال دارد که انتظار مؤدب و آراسته بودن از وی برود. با وجود این، زمان و همراهان مناسب که فرارسند، مجری‌های کاملاً محترم هم می‌توانند به شیوه‌ای کاملاً مبتذل و عوامانه رفتار کنند یا انتظار رود که بکنند. به دلایل بی‌شمار و استراتژیک می‌توان کاربرد رفتار پشت صحنه را در کارگران دید، اما اینکه مدیران هم آن را به کار می‌برند برای ما به راحتی قابل درک نیست. یک مثال جالب اما محدود از این موقعیت را می‌توان در مورد رئیس‌جمهورها یا نخست‌وزیرها ذکر کرد که هیچ هم‌تیمی‌ای ندارند. این افراد گاهی اوقات از یک گروه دوستان نزدیک بهره‌مندند که هنگام فراغت و استراحت جایگاهی افتخاری به عنوان هم‌تیمی به آنها می‌دهند، و این نشان‌دهنده‌ی مثالی از کارکرد «وردست»^۱ است که بعداً بیشتر بررسی می‌شود. همان طور که پائسونی در هنگام توصیف بازدید شاه ادوارد از دربار دانمارک به سال ۱۹۰۴ شرح می‌دهد، آجودان‌های دربار اغلب این جایگاه را اشغال می‌کنند:

شام هر شب عبارت بود از چند نوع غذا و نوشیدنی‌های متنوع و معمولاً یک ساعت و نیم طول می‌کشید. سپس همه‌ی ما دست در دست به سمت اتاق پذیرایی می‌رفتیم. جایی که مجدداً شاه دانمارک و تمام خانواده‌ی سلطنتی دانمارک در آن حضور داشتند. ساعت ۸ برای سیگار کشیدن به اتاق خودمان برمی‌گشتیم، اما چون طرف‌های دانمارکی همراهی‌مان می‌کردند مکالمه به

سؤالات محترمانه‌ای در مورد آداب و رسوم دو کشور محدود می‌شد. ساعت ۹ مجدداً به اتاق پذیرایی برمی‌گشتیم و به بازی‌های مختلفی با ورق (بدون شرط‌بندی) مشغول می‌شدیم. ساعت ۱۰ با خوشحالی آزاد می‌شدیم و می‌توانستیم به اتاق‌های خود بازگردیم. این شب‌ها برای همه مثل یک آزمون دشوار بود، اما شاه مثل یک فرشته رفتار می‌کرد. او حکم بازی می‌کرد که آن موقع به شدت از مد افتاده بود و امتیازات بسیار پایی می‌گرفت. بعد از یک هفته تحت این شرایط، شاه تصمیم گرفت بازی کند، اما تنها پس از آنکه شاه دانمارک به رختخواب می‌رفت. ما روال معمول را تا ساعت ۱۰ اجرا می‌کردیم و سپس شاهزاده دیدلوف از دربار روس به اتاق شاه می‌آمد و با او، سیمور فورتنسکیو و خود من برنج بازی می‌کردیم و امتیازات نسبتاً بالایی می‌گرفتیم. به این شکل تا انتهای زمان اقامتمان وقت گذرانیدیم و مایه‌ی خوشحالی بود که خود را از خشکی دربار دانمارک کمی نجات دهیم (۲۶).

یک نکته پایانی را باید در مورد ارتباطات پشت صحنه متذکر شد. وقتی گفته می‌شود که افراد همکار در ارابه‌ی اجرا ممکن است در عدم حضور حضار به یکدیگر آشنایی بروز دهند، باید به این هم اشاره کرد که فرد می‌تواند آنقدر با فعالیت جلوی صحنه (و شخصیت جلوی صحنه)ی خود عجین شود و خو بگیرد که لازم شود استراحت و فاصله گرفتن از آن را در قالب یک اجرا صورت دهد. ممکن است فرد حس کند وقتی که پشت صحنه است باید خارج از شخصیت و به شیوه‌ای آشنا رفتار کند، و این می‌تواند بیشتر شبیه یک زست باشد تا جبرایی که قرار بود استراحت فراهم کند.

در این فصل من در مورد منافع کنترل پشت صحنه و مشکل نمایشی‌ای که در صورت عدم وجود آن ایجاد می‌شود صحبت کردم. هم‌اکنون باید مسئله‌ی کنترل دسترسی به جلوی صحنه را در نظر گرفت، اما برای این منظور لازم است چارچوب ارجاع اولیه را کمی وسعت بخشیم.

تا به حال دونوع منطقه‌ی محدود شده را مورد توجه قرار داده‌ایم: منطقه‌ی جلو یا جلوی صحنه که یک اجرای خاص می‌تواند در آن ارابه شود یا در حال ارابه شدن باشد. و منطقه‌ی پشت یا پشت صحنه که کنش‌های مرتبط اما مغایر

با ظاهر اجرا در آن رخ می‌دهند. می‌توان منطقه‌ی سومی را هم به عنوان منطقه‌ی باقیمانده معرفی کرد، منطقه‌ای که تمام مکان‌ها به غیر از دو منطقه‌ی قبلی را دربرمی‌گیرد. این منطقه را می‌توان «منطقه‌ی خارجی»^۱ نامید. مفهوم منطقه‌ی خارجی، به مثابه‌ی منطقه‌ای که برای یک اجرای خاص نه جلوی صحنه به حساب می‌آید و نه پشت صحنه، با فهم متعارف ما از تشکلهای اجتماعی مطابقت دارد. با نگاه به بیشتر ساختمان‌ها انسان متوجه می‌شود که در آنها اتاق‌هایی هست که مرتباً یا موقتی به عنوان مناطق جلویی یا پشتی استفاده می‌شوند، و درمی‌یابد که دیوارهای بیرونی ساختمان این هر دو نوع اتاق را از دنیای خارج جدا می‌کند. افرادی که در اجرا خارج از تشکل هستند «خارجی»^۲ به حساب می‌آیند.

اگرچه مفهوم منطقه‌ی خارجی واضح است، اگر با دقت بررسی نشود ما را گمراه می‌کند، زیرا وقتی توجه خود را از جلو یا پشت به منطقه‌ی خارجی منتقل می‌کنیم معمولاً نقطه‌ی ارجاع‌مان را هم از یک اجرا به اجرای دیگر تغییر می‌دهیم. اگر یک اجرای جاری خاص را به عنوان نقطه‌ی ارجاع خویش برگزینیم، خارجی‌ها کسانی هستند که مجریان به‌طور بالفعل یا بالقوه برایشان یک نمایش به روی صحنه می‌برند، اما نمایشی که (همان‌طور که خواهیم دید) با نمایش جاری تفاوت دارد، یا بیش از حد به آن شبیه است. وقتی خارجی‌ها به شکل پیش‌بینی‌نشده‌ای وارد جلو یا پشت صحنه‌ی اجرای جاری می‌شوند. پیامد حضور بی‌موقع آنها را می‌توان به بهترین شکل نه بر حسب تأثیراتش روی اجرای جاری بلکه بر حسب تأثیراتش روی اجرای دیگری مطالعه کرد، اجرایی که مجریان با حضار به‌طور عادی در مقابل خارجی‌ها در زمان و مکانی که آنها حضار هستند نمایش می‌دهند.

ظرافت‌های مفهومی دیگری هم وجود دارد. دیواری که مناطق جلو و پشت را از منطقه‌ی خارجی جدا می‌کند، برای اجرایی که در این مناطق به روی صحنه می‌رود و ارابه می‌شود کارکرد آشکاری دارد، اما تزئینات خارجی ساختمان را باید تا حدی به عنوان جنبه‌ای از یک نمایش دیگر دید؛ و گاهی اوقات ممکن

است کمک نمایش دوم مهم‌تر هم باشد. بنابراین ما در مورد خانه‌ها در یک روستای انگلیسی می‌آموزیم که:

نوع پارچه‌ی پرده‌هایی که پنجره‌های بیشتر خانه‌های روستا را می‌پوشاند در نسبت مستقیمی با رؤیت‌پذیری عمومی هر پنجره فرق می‌کند. «بهترین» پرده‌ها جاهایی یافت می‌شدند که به واضح‌ترین شکل ممکن رؤیت‌پذیر بودند، و بسیار مرغوب‌تر از پرده‌هایی بودند که به پنجره‌های ناپیدا نصب شده بودند. افزون بر این، معمول بود که پرده‌هایی که تنها یک طرفشان گل‌دار است به شیوه‌ای استفاده شوند که طرف گل‌دار روبه بیرون باشد. استفاده از «شیک‌ترین» و گران‌ترین پارچه‌ها طوری که بتوان آنها را به سودمندترین شکل ممکن دید ابزار مرسوم برای کسب اعتبار است [۲۷].

در فصل اول این کتاب بیان شد که مجریان عادت دارند این برداشت را ایجاد کنند، یا از بی‌اعتبارشدن آن جلوگیری کنند، که نقش در حال اجرا مهم‌ترین نقش آنهاست و ویژگی‌های مورد ادعای آنها یا ویژگی‌هایی که به آنها نسبت داده می‌شود اساسی‌ترین و بارزترین ویژگی‌های آنها قلمداد می‌شود. وقتی افراد نمایشی را شاهد باشند که مختص آنها نیست، ممکن است هم از آن نمایش و هم از نمایشی که برای آنها اجرا می‌شود دلسرد شوند. مجری نیز ممکن است سردرگم شود. همان‌طور که کینت بورک می‌گوید:

همه‌ی ما، در واکنش‌های بخش‌بخش‌شده‌ی خویش، شبیه آن مردی هستیم که در محل کارش یک دیکتاتور است و در خانواده‌اش یک آدم ضعیف؛ یا مثل موسیقی‌دانی که در کار هنری خود یک مدعی است اما در ارتباطات شخصی‌اش متواضعانه رفتار می‌کند. این گسست‌ها وقتی مشکل‌ساز می‌شوند که ما بخواییم این بخش‌ها را به هم متصل کنیم (مثل وقتی که مرد مستبد محیط کار و ضعیف‌النفس خانه ناگهان بخواهد زن و بچه‌اش را در محل کارش استخدام کند. او ابزارهای سواکننده‌اش را ناکافی خواهد یافت و ممکن است متعجب و اذیت شود) [۲۸].

این مشکلات به طور خاص وقتی حاد می‌شوند که یکی از نمایش‌های فرد به محیط ظریف صحنه متکی باشد. هرمان ملویل^۱ به نوعی دچار توهم‌زدایی می‌شود وقتی می‌بیند هر موقع که داخل کشتی با ناخدا برخورد می‌کند رفتار وی طوری است که انگار او را «نمی‌بیند»، اما وقتی بعد از اتمام خدمت تصادفاً وی را در یک مهمانی در واشنگتن می‌بیند رفتار ناخدا کاملاً دوستانه است:

هرچند وقتی داخل کشتی بودیم ناخدا هرگز مرا به هیچ‌وجه شخصاً مورد خطاب قرار نمی‌داد - من هم همین‌طور - اما در مهمانی وزیر حساسی گرم گرفتیم. این را هم متوجه شدم که بین آن همه اشخاص غریبه و مقامات عالی‌رتبه از سرتاسر آمریکا دوست‌گراقتدار ما خیلی آدم مهمی به نظر نمی‌رسید، در مقایسه با وقتی که تنهایی به نرده‌های برنجی عرشه‌ی کشتی نورسینگ^۲ تکیه می‌زد. مثل بسیاری از دیگر آقایان، او هم بیشترین مزیت را در مأموریت خانهاش داشت، یعنی کشتی نورسینگ؛ جایی که بیشترین احترام را دریافت می‌کرد^۳.

چهارمی کار برای مجری این است که حضارش را طوری تفکیک کند که افراد شاهد اجرای او در یکی از نقش‌ها، همان افرادی نباشند که او را در یکی دیگر از نقش‌هایش هم می‌بینند. از این روست که، برای مثال، برخی کشیش‌های فرانسوی - کاتادایی که نمی‌خواهند زندگی مذهبی خود را چنان سفت و سخت دنبال کنند که نتوانند با دوستانشان برای شنا به دریا بروند. صلاح را در این می‌بینند که دوستان‌شان خود را از بین کسانی انتخاب کنند که عضو کلیسایشان نیستند، زیرا آشنایی حاکم در فضای ساحل مغایرت دارد با فاصله و احترام لازم در کلیسا. کنترل جلوی صحنه ملاحظاتی برای تفکیک حضار به دست می‌دهد. ناتوانی در حفظ این کنترل مجری را در وضعیتی قرار می‌دهد که نمی‌داند از یک لحظه تا لحظه‌ی بعد چه شخصیتی را باید بازی کند، و نمایش موفقیت‌آمیز در هر یک از این شخصیت‌ها را برای وی دشوار می‌سازد. بنابراین سخت نیست هم‌دردی با داروسازی که مقابل مشتری نسخه به دست مثل یک فروشنده یا یک دامدار چرک‌آلود رفتار می‌کند، در حالی که چند لحظه بعد ژست پزشکی،

محترمانه، بی‌نظر و از نظر حرفه‌ای بدون نقص خود را مقابل کسی می‌گیرد که بیش از یک تعبیر سه سستی یا باسائق شکلاتی نمی‌خواهد. (بخرداد، ۱۳۰).

درست همان‌طور که برای مجری مفید است از بین حضارش آن اعضایی را حذف کند که او را در اجرایی دیگر و مغایر با اجرای فعلی می‌بینند، این هم مفید است که از بین حضارش آن افرادی را حذف کند که در گذشته مقابلشان اجرایی ارایه داده که با اجرای فعلی او مغایرت دارد. افرادی که تحرک شدید رو به پایین یا بالایی را تجربه می‌کنند، این کار را با ترک مکان مبدأ خود به شکلی ریشه‌ای انجام می‌دهند. و درست به همان اندازه که انسان می‌تواند به راحتی روال‌های مختلف را مقابل اشخاص مختلف بازی کند، این نیز کارش را راحت می‌کند که حضار مختلفی را که برای روالی در پیش رو دارد تفکیک کند. هرچه باشد این تنها راهی است که می‌توان برای گروه‌های مختلف حضار این برداشت را ایجاد کرد که هرچند امکان وجود حضار دیگری هم برای این روال هست، اما هیچ کدام از آنها نمایشی به این خوبی و شایستگی نمی‌بینند. اینجا مجدداً کنترل جلوی صحنه اهمیت دارد.

با برنامه‌ریزی مناسب اجراها، نه تنها انسان می‌تواند حضار خود را از هم تفکیک کند (با استفاده از جلوی صحنه‌های مختلف یا حضور متوالی در یک صحنه)، بلکه همچنین می‌تواند فواصل کوتاهی بین اجراها به دست آورد تا خود را از نظر روانی و بدنی از یک نمای شخصی رها سازد و نمای دیگری را به کار گیرد. با وجود این، گاهی اوقات در آن تشکل‌های اجتماعی‌ای که اعضای یکسان یا متفاوت تیم باید حضار متفاوتی را در یک زمان اداره کنند مشکلاتی ایجاد می‌شود. اگر حضار متفاوت درون فاصله‌ی شنود یکدیگر قرار گیرند، مشکل بتوان این برداشت را ایجاد کرد که هر گروه دارد خدمتی خاص و منحصر به فرد دریافت می‌کند. بنابراین اگر یک میزبان خانم دوست دارد با هر کدام از مهمانانش سلام و علیک گرم یا خداحافظی صمیمانه‌ای داشته باشد. یک برخورد ویژه در حقیقت — او مجبور خواهد بود این کار را در اتاق جداگانه‌ای انجام دهد که از اتاق پذیرایی مهمانان دیگر مجزاست. به همین شکل در مواردی که یک شرکت برگزاری مراسم ترحیم می‌خواهد دو مراسم را در یک روز برگزار کند، لازم می‌شود که دو گروه حضار را به گونه‌ای به محل مراسم راه‌نمایی کند

که مسیر تردد آنها با هم تلاقی نداشته باشد و این حس ایجاد نشود که محل برگزاری مراسم نزدیک خانه است. به همین نحو در فروشگاه میلمان، فروشنده‌ای که دارد مشتری‌اش را از خرید یک دست میلمان به خرید دستی گران‌تر ترغیب می‌کند باید مراقب باشد مخاطب خود را خارج از دامنه‌ی شنود مشتری دیگری قرار دهد که فروشنده‌ی دیگری در حال ترغیب او برای تغییر نظر از یک میلمان ارزان‌تر به سمت همان میلمانی است که فروشنده‌ی اول می‌خواهد مشتری‌اش را از خرید آن منصرف کند، زیرا در چنین مواقعی میلمانی که فروشنده‌ای توی سر آن می‌زند همان میلمانی است که فروشنده‌ی دیگر دارد تعریفش را می‌کند^{۳۱}. اگر دوفتر حضار به وسیله‌ی دیواره‌هایی از یکدیگر جدا شده باشند، مجری می‌تواند برداشت‌های خود را با حرکت برق‌آسا از یک منطقه به منطقه‌ی دیگر تداوم بخشد. این ابزار صحنه‌ای، که با دو اتاق معاینه‌ی مجزا ممکن می‌شود، به شکل فراینده‌ای بین دندان‌پزشکان و پزشکان آمریکایی دارد متداول می‌شود.

اگر جداسازی حضار با موفقیت صورت نگیرد و یک خارجی در معرض اجرایی قرار گیرد که برای وی ارابه نشده، مشکلات عدیده‌ای در مدیریت تأثیرگذاری رخ می‌دهد. دو تکنیک قابل تطبیق برای دست و پنجه نرم کردن با این مشکلات را می‌توان ذکر کرد. اولاً، می‌توان به تمام آنهایی که از قبل بخشی از حضار بوده‌اند ناگهان پایگاه پشت صحنه داد و آنها نیز با پذیرش این پایگاه در زدودندگی دسیسه‌آمیز با مجری همراه شوند تا رفتار خود را عوض کنند و چیزی را نمایش دهند که دیدنش برای فرد «مزارح» مجاز است. بنابراین وسط جریبحث روزمره، وقتی زن و شوهر ناگهان با مهمانی مواجه می‌شوند که از آشنایان نه‌چندان خودمانی به حساب می‌آید، مشاجرات جدی خود را کنار می‌گذارند و ارتباطی را بین خود نمایش می‌دهند که تقریباً همان قدر متفاوت و دوستانه است که رفتار مخصوص مهمانان سرزده می‌طلبد. در این شرایط، ارتباطات و همچنین مکالماتی که بین این سه نفر قابل اشتراک نیستند حذف می‌شوند. بنابراین در حالت کلی، اگر قرار است با فرد تازه‌وارد به همان شیوه‌ای برخورد کرد که وی توقع دارد، مجری باید به سرعت اجرای خود را تغییر دهد و اجرایی را که در نظر تازه‌وارد مناسب تلقی می‌شود نمایش دهد. البته به ندرت

می‌توان این تغییر را با ظرافتی انجام داد که تازه‌وارد اصلاً شک نکند و نمایش تازه به روی صحنه رفته را در عوض نمایش طبیعی مجری بپذیرد. حتی اگر این اتفاق با موفقیت مدیریت شود، شاید حضاری که از قبل حضور دارند حس کنند آنچه تصور می‌کردند خود واقعی مجری است خیلی هم انگار واقعی نیست.

گفته شد که ورود ناگهانی را می‌توان با واداشتن افراد حاضر به تغییر تعریفی از موقعیت که بتوان فرد مزاحم را هم وارد آن کرد اداره نمود. دومین شیوه‌ی برخورد با مشکل ورود ناگهانی، پذیرش فرد مزاحم به شکلی آشکار و دوستانه به عنوان کسی است که باید از اول در منطقه حضور می‌داشت. بنابراین نمایش کم و بیش ادامه می‌یابد، اما تغییراتی در آن ایجاد می‌شود تا بتوان فرد تازه‌وارد را هم در آن وارد کرد. برای مثال، وقتی کسی سرزده به ملاقات دوستان خود می‌رود و متوجه می‌شود آنها مهمانی دارند، معمولاً از او با صدای بلند استقبال و برای ماندن ترغیب می‌شود. اگر استقبال با شور و اشتیاق ارایه نشود. ممکن است کشف وی از اینکه به مهمانی دعوت نشده است نمای رفاقت و محبتی را که بین فرد مزاحم و میزبانانش در دیگر مواقع شکل می‌گیرد بی‌اعتبار کند.

با وجود این به نظر می‌رسد هیچ یک از این تکنیک‌ها در شرایط معمول خیلی کارآمد نباشند. معمولاً وقتی مزاحمان وارد جلوی صحنه می‌شوند، مجریان شروع می‌کنند به آماده شدن برای نمایش اجرایی که باید در زمان یا مکان دیگری به مزاحمان ارایه دهند؛ و آماده شدن ناگهانی برای کنش به شیوه‌ای متفاوت ممکن است کنشی را که مجریان از قبل در حال اجرایش بودند آشفته کند، ولو موقتاً. مجریان خود را موقتاً بین دو واقعیت ممکن سردرگم می‌یابند؛ و تا وقتی که نشود نشانه‌هایی رد و بدل کرد، اعضای تیم شاید هیچ دست‌ورالعملی مبنی بر اینکه چه مسیری را باید دنبال کرد نداشته باشند. در این مواقع، وقوع دستپاچگی و شرمساری تقریباً قطعی است. همچنین در چنین شرایطی ممکن است هیچ یک از برخوردهای تطبیق‌دهنده‌ی بالا با فرد مزاحم صورت نگیرد و در عوض طوری با وی رفتار شود که انگار اصلاً آنجا حضور ندارد، یا بدون هیچ تعارفی از وی خواسته شود منطقه را ترک کند.

یادداشت‌های فصل سوم

۱. رایت و بارکر در یک گزارش تحقیق روش‌شناختی به وضوح در مورد معانی‌ای که انتظارات مربوط به رفتار با مکان‌های خاصی همراه می‌شوند به اظهارنظر می‌پردازند. آنها از اصطلاح «محیط رفتاری» (behavioural setting) برای توصیف این معانی استفاده می‌کنند. نگاه کنید به: Herbert F. Wright and Roger G. Barker, *Methods in Psychological Ecology* (Topeka, Kansas: Ray's Printing Service, 1950).

2. See Gross, *op. cit.*, p. 186.

3. Katherine Archibald, *Wartime Shipyard* (Berkeley and Los Angeles: University of California Press, 1947), p. 159.

4. Willoughby, *op. cit.*, p. 43.

۵. تحلیلی از برخی معیارهای عددی کاری را می‌توان در مطالعه‌ی گراس (op, cit) یافت که مثال‌های بالا را از آن گرفته‌ام.

6. Sir Walter Besant, "Fifty Years Ago", *The Graphic Jubilee Number*, 1887, quoted in James Laver, *Victorian Vivia* (Boston: Houghton Mifflin, 1955), p. 147.

همان‌طور که مترو (p. 24, *op. cit.*) خاطرنشان می‌کند، حتی عملکرد فیرقه‌های جادوگری مستلزم داشتن امکانات زیر است:

در هر مورد تسخیر، یک بعد تئاتری وجود دارد، همان‌طور که در مورد نقاب‌ها مصداق دارد. اتاق‌های میزبان مانند سکوی تئاتر هستند، جایی که فرد تسخیر شده موارد مورد نیاز خود را پیدا می‌کند. برخلاف فرد هیجانی که اضطراب و احساسات خود را با تصویر کلاسیک از یک شخصیت اسطوره‌ای از طریق علائم بالینی نشان می‌دهد - که یک ابزار بیان شخصی است - مناسک تسخیر باید در تطابق باشند.

8. De Beauvoir, *op. cit.*, p. 543.

9. See Orvis Collins, Melville Dalton, and Donald Roy, "Restriction of Output and Social Cleavage in Industry," *Applied Anthropology* (now *Human Organization*), IV, pp. 1-14, esp. p. 9.

۱۰. آقای هابنشتاین در سبب‌ار می‌گفت برخی ایالت‌ها برای متصدی برگزاری مراسم ترحیم یک حق قانونی قابل می‌شوند که بتواند از ورود اقوام فرد متوفی به اتاق کار، جایی که جنازه برای مراسم آماده می‌شود، جلوگیری کند. ظاهراً دیدن کارهایی که باید روی مرده انجام شود تا برای اجرای مراسم جذاب به نظر برسد برای افراد غیرحرفه‌ای بیش از اندازه ناراحت‌کننده است، به ویژه برای اقوام نزدیک. آقای هابنشتاین همچنین می‌گفت ممکن است اقوام به خاطر ترس از کنج‌کاری بیمارگونه‌ی خودشان بخواهند از اتاق آماده‌سازی جنازه فاصله بگیرند.

۱۱. مواردی که ذکر می‌شوند مربوط به مطالعه‌ی شرکت تحقیقات اجتماعی راجع به مدیران مشاغل سطح خرد است.

۱۲. صاحب یک گازان ماشین‌های مسابقه‌ای مکالمه‌ی زیر را با مشتری‌ای که شخصاً وارد

انبار گاراز شده بود تا واشری را پیدا کند و جلدی دفتر پولش را بدهد. برای من نقل کرد: مشتری: «این قیمتش چقدره؟»

صاحب گاراز: شما کی وارد انبار شدین آقای؟ می‌شه بگین اگه خودتون برین پشت پیشخوان به بانک و شخصاً پول‌ها رو بیارین مقابل مسئول باجه، چه اتفاقی می‌افته؟^{۱۹}

مشتری: «ولی اینجا بانک نیست».

صاحب گاراز: «پیشین، ولی این لوازم مال منه، خب، حالا چی می‌خوانستین؟»

مشتری: «اگه شما دوست داری این طوری فکر کنی، اشکالی نداره، اختیار با شماست. به واشری ۵۱ می‌خوام برای آنجلا».

صاحب گاراز: «واشری که برداشتی ۵۶ اشتباه».

هرچند که ممکن است روایت این صاحب گاراز دقیقاً مطابق با کلمات و حرکات واقعی رد و بدل شده نباشد، اما این داستان چیزی واقعی در مورد موقعیت وی و احساسات واقعی وی به ما می‌گوید.

۱۳. این توضیحات در مورد تفاوت بین واقعیت و ظاهر معیارها را نباید افراسی تلقی کرد. بررسی نزدیک پشت صحنه‌ی هر خانه‌ی متوسطی در شهرهای غربی احتمالاً نشان‌دهنده‌ی تفاوت‌هایی بین واقعیت و ظاهر است که به همین اندازه بزرگاندا. و هر گاه تجاری شدن تا حدی گسترش یابد، تفاوت‌ها بدون شک بزرگتر می‌شوند.

14. Leo Kuper, "Blueprint for Living Together," in Leo Kuper and others, *Living in Towns* (London: The Cresset Press, 1953), pp. 14-15.

15. Ponscomby, *op. cit.*, p. 32.

16. George Orwell, *Down and Out in Paris and London* (London: Secker and Warburg, 1951), pp. 68-69.

17. Monica Dickens, *One Pair of Hands* (London: Michael Joseph, Mernaid Books, 1952), p. 13.

۱۸. در سمینار دانشگاه شیکاگو.

19. Paul Lacroix, *Manners, Custom, and Dress during the Middle Ages and during the Renaissance Period* (London: chapman and Hall, 1876), p. 477.

۲۰. اینکه یک دفتر خصوصی کوچک می‌تواند با روش قابل مدیریت تنها فرد حاضر در آنجا بوده، به یک منطقی بستی تبدیل شود، دلیلی فراهم می‌کند که چرا تندیس‌ان گاهی کار در یک دفتر خصوصی را به کار در یک اداره بزرگ ترجیح می‌دهند. در اداره همیشه احتمال حضور فرد دیگری وجود دارد که باید مقابله‌اش برداشتی از سخت‌کوشی را حفظ کرد، اما در دفتر خصوصی وقتی رئیس خارج می‌شود دیگر نیازی به نظاره به کار سخت و رفتار بازاکت نیست. در این زمینه نگاه کنید به:

Richard Rencke, "The Status Characteristics of Jobs in a Factory" (unpublished Master's thesis, Department of Sociology, University of Chicago, 1953), p. 53.

21. *Esquire Etiquette*, p. 65.

22. *Ibid.*, p. 65.

23. Archibald, *op. cit.*, 16-17.

24. *Letters of Lord Chesterfield to His Son* (Everyman's ed.; New York: Dutton, 1929), p. 239.

25. Alfred C. Kinsey, Wardell B. Pomeroy, and Clyde E. Martin, *Sexual Behavior in the Human Male* (Philadelphia: Saunders, 1948), p. 366-67.

26. Ponsonby, *op. cit.*, p. 269.

27. W. M. Williams, *The Sociology of an English Village* (London: Routledge and Kegan Paul, 1956), p. 112.

28. Kenneth Buke, *Permanence and Change* (New York: New Republic, Inc., 1953), fn. p. 309.

29. Herman Melville, *White Jacket* (New York: Grove Press, n.d.), p. 277.

30. See Weinlein, *op. cit.*, pp. 147-48.

31. See Louise Conant, "The Borax Horse," *The American Mercury*, XVII, p. 172.

فصل چهارم

نقش‌های ناهمخوان

یکی از اهداف کلی هر تیمی تداوم بخشیدن به تعریفی از موقعیت است که اجرای تیم ایجاد می‌کند. این هدف مستلزم انتقال مؤکد برخی حقایق و کم‌رنگ جلوه دادن حقایق دیگر است. واقعیتی که مجری به نمایش می‌گذارد شکننده است و باید بیان منسجم داشته باشد. همچنین در خلال هر اجرا معمولاً حقایق یافت می‌شوند که اگر توجهات به سمت آنها جلب شود احتمال بی‌اعتبار یا ناکارآمد شدن برداشت ایجاد شده از اجرا زیاد می‌شود. می‌توان گفت این حقایق تولیدکننده‌ی «اطلاعات مخرب» هستند. بنابراین یک مسئله‌ی عمده برای بسیاری از اجراها مسئله‌ی کنترل اطلاعات مخرب به دست آورند. به زبان دیگر، تیم که برایشان تعریف می‌شود اطلاعات مخرب به دست آورند. به زبان دیگر، تیم باید بتواند رازهای خود را نگه دارد و کاری کند که رازهایش نگه داشته شوند. اینجا مفید است که در مورد انواع رازها توضیحات بیشتری بدهیم، زیرا افشا شدن انواع مختلف رازها می‌تواند اجرا را به شیوه‌های متفاوتی تهدید کند. تقسیم رازها به انواع مختلف به کارکرد راز و ارتباط آن با مفهومی که دیگران از صاحبش در ذهن دارند بستگی دارد. به نظر من هر راز خاص می‌تواند نماینده‌ی بیش از یکی از انواع زیر باشد.

اولاً، رازهایی هستند که تحت عنوان «رازهای تاریک»^۱ شناخته می‌شوند. این رازها عبارات‌اند از حقایق در مورد تیم که تیم نسبت به آنها آگاهی دارد و

1. dark secrets

مخفی‌شان می‌کند و با تصویری که تلاش می‌کند از خود در برابر حضار ارایه دهد مغایرت دارند. رازهای تاریک البته دوگانه‌اند: یکی آن حقیقت سرنوشت‌سازی که مخفی می‌شود و دیگری این حقیقت که حقایق سرنوشت‌سازی علناً اذعان نشده‌اند. رازهای تاریک را در فصل اول و در بخش مربوط به نمایش دروغین بررسی کردیم.

ثانیاً، رازهایی وجود دارند که می‌توان تحت عنوان رازهای «استراتژیک» از آنها نام برد. این رازها همان نیت و قابلیت‌هایی‌اند که از حضار مخفی می‌شوند تا آنها نتوانند با اموری که تیم قصد اجرایشان را دارد به شکل کارآمدی تطبیق یابند. رازهای استراتژیک رازهایی هستند که شرکت‌ها و ارش‌ها در طراحی کنش‌های آینده‌شان در برابر رقبای خود به کار می‌گیرند. تا زمانی که تیمی تظاهر به نداشتن رازهای استراتژیک نکند، نیازی نیست که رازهای استراتژیک آن از نوع تاریک هم باشند. در عین حال باید توجه داشت که حتی وقتی رازهای استراتژیک از نوع تاریک نباشند، باز هم افشا یا کشف آنها می‌تواند اجرای تیم را مختل کند، زیرا تیم ناگهان و به شکلی غیرمترقبه درمی‌یابد که مراقبت، رازداری، و ابهام حساب‌شده‌ای که قبل از برملا شدن رازها در هنگام کنش متقابل لازم بود دیگر بی‌فایده و نابخردانه است. می‌توان اضافه کرد که رازهای صرفاً استراتژیک معمولاً رازهایی هستند که تیم عاقبت آنها را برملا می‌کند (شاید وقتی که کنش متکی به آنها به اتمام رسد)، اما در مورد رازهای تاریک شاید تلاش شود آنها برای همیشه راز باقی بمانند. این را نیز می‌توان اضافه کرد که اغلب برخی اطلاعات مخفی نگه داشته می‌شوند نه به خاطر اهمیت استراتژیک شناخته‌شده‌شان بلکه به خاطر اینکه حس می‌شود ممکن است روزی چنین اهمیتی پیدا کنند.

ثالثاً، رازهایی وجود دارند که می‌توان تحت عنوان «رازهای داخلی»^۱ از آنها نام برد. اینها رازهایی هستند که باعث می‌شوند فرد به عنوان عضوی از یک گروه متمایز شناخته شود و به گروه کمک می‌کند تا نسبت به افرادی که از راز خبر ندارند احساس تمایز و تفاوت کند^(۱). رازهای داخلی به فاصله‌ی اجتماعی

ذهنی اعضای یک گروه با دنیای خارج یک محتوای عقلانی عینی می‌دهند. تقریباً تمام اطلاعات داخل یک تشکل اجتماعی مقادیری کارکرد تمیزگذاری به این شکل دارند و ممکن است به عنوان اطلاعاتی دیده شوند که ربطی به افراد بیرون ندارند.

رازهای داخلی ممکن است اهمیت استراتژیک ناچیزی داشته باشند و خیلی تاریک نباشند. وقتی این گونه است، چنین رازهایی می‌توانند تصادفاً افشا یا کشف شوند بدون اینکه اجرای تیم را به شکلی اساسی مختل سازند؛ مجریان باید صرفاً لذت پنهانی خود را به امر دیگری منتقل کنند. البته رازهایی که استراتژیک و یا تاریک‌اند به خوبی به عنوان رازهای داخلی عمل می‌کنند و ما در حقیقت می‌بینیم که ماهیت استراتژیک و تاریک رازها اغلب به همین دلیل مورد اغراق واقع می‌شود. جالب اینجاست که رهبران یک گروه اجتماعی گاهی اوقات در خصوص رازهای استراتژیک مهم با یک دوراهی مواجه می‌شوند: وقتی راز عاقبت برملا شود اعضای که در بی‌خبری به سر برده‌اند احساس محرومیت و حقارت می‌کنند؛ اما از طرف دیگر، هرچه تعداد اعضای که راز را می‌دانند بیشتر باشد، احتمال افشای تعمدی یا سهوی آن نیز بیشتر می‌شود.

اطلاعی که ممکن است یک تیم از رازهای تیم دیگر داشته باشد ما را با دو نوع راز دیگر آشنا می‌کند. اولاً، رازهایی هستند که می‌توان آنها را «رازهای اعتمادشده»^۱ نامید. اینها رازهایی هستند که فرد باید به خاطر ارتباطش با تیم صاحب راز مخفی کند. اگر فردی که در مورد رازی به او اعتماد شده است بخواهد همان کسی تلقی شود که ادعا می‌کند، باید راز را مخفی نگه دارد، حتی اگر مربوط به خودش نباشد. از این رو برای مثال اگر وکیل اعمال نادرست موکلش را افشا کند، دو اجرای کاملاً متفاوت تهدید می‌شوند: نمایش بی‌گناه بودن موکل در دادگاه و نمایش قابل اعتماد بودن وکیل در چشم موکل. باید خاطر نشان کرد که رازهای استراتژیک یک تیم، چه تاریک و چه غیرتاریک، احتمال دارد رازهای اعتمادشده به فرد فرد اعضای تیم هم باشند، زیرا هر عضوی از تیم احتمالاً خود را هم تیمی وفادار دیگر اعضا نشان می‌دهد.

اطلاعات نوع دوم از رازهای دیگری را می‌توان راز «آزاد» نامید. راز آزاد راز کس دیگری است که برای انسان برملا شده است و او می‌تواند آن را افشا کند بدون اینکه به تصویر خودش لطمه‌ای بخورد. رازهای آزاد از طریق کشف، افشای ناخواسته، اعترافات ناپذرانه، ارتباطات مجدد، و غیره شکل می‌گیرند. به طور کلی باید توجه داشت که رازهای آزاد یا اعتمادشده تیم ممکن است رازهای استراتژیک یا تاریک تیم دیگری باشند؛ و از این رو تیمی که رازهای حیاتی‌اش را دیگران می‌دانند تلاش می‌کند آنها را مجاب کند که با این رازها مثل رازهای اعتماد شده و نه آزاد رفتار کنند.

این فصل با انواعی از اشخاص سروکار دارد که از رازهای تیمی مطلع می‌شوند، با میناها و تهدیدهایی که این موضع برتر به دنبال می‌آورد. اما قبل از ادامه‌ی بحث باید روشن کرد که ریشه‌ی تمام اطلاعات مخرب در رازها نیست، و کنترل اطلاعات چیزی بیش از حفظ رازهاست. برای مثال به نظر می‌رسد تقریباً در مورد هر اجرایی بتوان به حقایق برخورد که با برداشت ایجاد شده از اجرا مغایرت دارند، اما هیچ کس آنها را جمع‌آوری و به شکلی قابل استفاده سازماندهی نکرده است. بنابراین ممکن است روزنامه‌ی یک اتحادیه آنقدر کم‌فروش باشد که سردبیر آن به خاطر نگرانی از اخراج خویش اجازه‌ی یک بررسی حرفه‌ای برای تعیین تعداد خوانندگان را ندهد و به این وسیله مطمئن شود که نه خود و نه هیچ کس دیگر مدرکی حاکی از ناکارآمدی وی در دست ندارد.^۱ این یک راز پنهان است، و مشکلات رازنگهداری کاملاً متفاوت است از مشکلات پنهان نگه داشتن رازهای پنهان. مثال دیگر از اطلاعات مخربی که لزوماً راز نیستند، در وقایعی مثل حرکات غیرعمد که قبلاً بررسی شدند یافت می‌شود. این حرکات اطلاعاتی تولید می‌کنند - تعریفی از موقعیت - که با ادعاهای مطرح شده‌ی مجری مغایرت دارند، اما لزوماً به شکل راز درنیامده‌اند. دوری‌گزیدن از چنین حرکاتی که به لحاظ نمایشی نامناسب‌اند خود عملی در راستای کنترل اطلاعات است که در این فصل بدان نمی‌پردازیم.

با در نظر گرفتن یک اجرای خاص به عنوان نقطه‌ی ارجاع، ما سه نقش

اساسی را بر مبنای کارکرد از یکدیگر تفکیک کردیم: افرادی که اجرا می‌کنند؛ افرادی که در مقابلشان اجرا می‌شود؛ و خارجی‌هایی که نه نمایش را اجرا و نه آن را مشاهده می‌کنند. ما همچنین می‌توانیم این نقش‌ها را بر مبنای اطلاعاتی که به طور معمول در دسترس بازیگران آنهاست از یکدیگر تفکیک کنیم. مجریان از برداشتی که ایجاد می‌کنند مطلع‌اند و معمولاً اطلاعات مخرب هم در مورد نمایش در اختیار دارند. حضار چیزی را می‌دانند که اجازه‌ی دریافتش به آنها داده شده است و آن را از طریق مشاهده‌ی نزدیک غیررسمی ارزیابی می‌کنند. در اصل، آنها تعریف موقعیتی را که با اجرا شکل می‌گیرد می‌شناسند، اما اطلاعات مخرب در مورد آن در اختیار ندارند. خارجی‌ها نه از رازهای اجرا چیزی می‌دانند و نه از بازنمود واقعی که توسط آن ایجاد می‌شود. بالاخره، سه نقش مذکور را می‌توان بر مبنای مناطقی هم که بازیگران به آنها دسترسی دارند توصیف کرد: مجریان در مناطق پشت و جلوی صحنه ظاهر می‌شوند؛ حضار تنها در منطقه‌ی جلو؛ و خارجی‌ها از ورود به هر دو منطقه محروم‌اند. پس باید توجه داشت که در خلال اجرا می‌توان شاهد وجود نوعی همبستگی بین کارکرد، اطلاعات در دسترس، و مناطق قابل دسترسی بود، طوری که اگر بدانیم فرد به چه مناطقی دسترسی دارد احتمالاً می‌توانیم نقشی را که او بازی می‌کند و میزان اطلاعاتی را هم که در مورد اجرا دارد حدس بزنیم.

اما در دنیای واقعی همخوانی کامل بین کارکرد، اطلاعات موجود و مناطق قابل دسترسی به ندرت رخ می‌دهد. مواضع دید بهتر همیشه طوری ایجاد می‌شوند که ارتباط ساده بین کارکرد، اطلاعات و منطقه را پیچیده می‌کنند. برخی از این مواضع دید خاص با چنان تکراری اشغال می‌شوند و مورد استفاده قرار می‌گیرند و اهمیتشان برای اجرا با چنان شفافیتی فہم می‌شود که می‌توان آنها را به مثابه‌ی یک نقش تعریف کرد، هرچند که شاید باشد نسبت به نقش‌های سه‌گانه‌ی مذکور، آنها را «نقش‌های ناهمخوان»^۱ بنامیم. برخی از آشکارترین نقش‌های ناهمخوان را در این فصل بررسی می‌کنیم.

شاید چشمگیرترین نقش‌های ناهمخوان آنهايي باشند که فرد را در یک ظاهر

غلط‌انداز به یک تشکل اجتماعی معرفی می‌کند. برخی تنوعات را می‌توان ذکر کرد.

اولاً، نقش «خبرچین» وجود دارد. خبرچین کسی است که نطاهر می‌کند عضوی از تیم مجریان است، اجازه‌ی ورود به پشت صحنه و دسترسی به اطلاعات مخرب را به دست می‌آورد، و سپس آزادانه یا پنهانی نمایش را به حضار می‌فروشد. تنوعات سیاسی، نظامی، صنعتی و چنانچه این نقش معروف‌اند. اگر کاشف به عمل آید که فرد در بدو امر با صداقت وارد تیم شده و نقشه‌ی از قبل طراحی شده‌ای برای افشا کردن رازهای آن نداشته است، او را خائن، عهدشکن، یا ضعیف‌النفس می‌نامیم، به ویژه اگر از نوعی باشد که می‌بایست هم‌تیمی خوبی از آب درمی‌آمد، اما فردی که تمام مدت هدفی جز خبرچینی در مورد تیم نداشته و از ابتدا به همین قصد وارد تیم شده است، جاسوس نامیده می‌شود. البته همیشه گفته می‌شود که خبرچین‌ها، چه از نوع خائن و چه از نوع جاسوس، اغلب در یک موضع عالی قرار دارند برای دست زدن به بازی دوگانه؛ فروختن اسرار کسانی که خود رازهای دیگران را می‌خرند. خبرچین‌ها را البته می‌توان به شیوه‌های دیگر هم طبقه‌بندی کرد: همان‌طور که هانس اسپایر^۱ اشاره می‌کند، برخی از نظر حرفه‌ای برای این کار تربیت شده‌اند و برخی آماتورند؛ برخی پایگاه بالایی دارند و برخی پایگاه پایین؛ برخی برای پول کار می‌کنند و برخی برای ایمانی راسخ^۲.

ثانیاً، نقش «همدست مخفی» وجود دارد. همدست مخفی با رفتار خود این تلقی را ایجاد می‌کند که یک عضو معمولی حضار است، اما در حقیقت عامل مجریان است. به طور معمول، همدست مخفی با یک نمونه‌ی رؤیت‌پذیر از نوع واکنش مورد انتظار مجریان را به حضار نشان می‌دهد، یا به عنوان عضوی ایده‌آل از حضار واکنشی را بروز می‌دهد که در آن لحظه برای پیشبرد اجرا لازم

1. Hans Speier

۲. shill، همدست مخفی در مسزایده‌ها، حراج‌ها، قمار و شرط‌بندی‌ها و غیره شریک فروشنده است که در بین جماعت می‌رود و برای بالا بردن قیمت روی دست خریداران بلند می‌شود تا بازار گرمی کند.

است. اصطلاحات «همدست مخفی» و «بادمجان دورقاب‌چین»^۱ که در دنیای سرگرمی و نمایش استفاده می‌شوند امروزه کاربردهای گسترده‌تری پیدا کرده‌اند. درک ما از این نقش‌ها بدون شک از آنچه در بازارهای مکاره و معرکه‌گیری‌ها دیده‌ایم نشأت می‌گیرد. تعاریف زیر بیانگر منشأ این مفاهیم است:

آدمک^۲ - گاهی یک هالوی پشت‌کوهی - کسی است که صاحب محل [که‌ی قماربازی] استخدام می‌کند تا، برای تحریک جماعت به شرکت در قمار، جوایز بزرگ و برقی برنده شود. هنگامی که افراد «واقعی» [بومی‌ها] در بازی درگیر شدند، آدمک‌ها کنار می‌روند و جوایز خود را به مردی خارج از محل که ظاهراً با تشکل ارتباطی ندارد تحویل می‌دهند.^[۳]

همدست مخفی یکی از کارمندان سیرک است که در لحظه‌ی روانی مناسب وقتی بلیت‌فروش فریادهای بازارگرم‌کن خود را تمام کرد با عجله به سمت باجه‌ی بلیت‌فروشی نمایش بچه‌ها می‌دود. او و دیگر همدستانش بلیت‌ها را می‌خرند و وارد سالن می‌شوند و با این حيله جماعت اطراف می‌شتابند تا در تقلید از آنها کم بیاورند!^[۵]

نهایت تصور کنیم که همدستان مخفی صرفاً در اجراهای غیرمختزمانه یافت می‌شوند (ولو اینکه شاید فقط همدستان غیرمختزمن بتوانند نقش خود را کامل و بدون توهین ایفا کنند). برای مثال، بسیار دیده می‌شود که در سهمانی‌های غیررسمی وقتی که مردی داستانی تعریف می‌کند، زن وی خودش را مشتاق نشان می‌دهد و به وقت مقتضی شوهرش را با کلمات و سرخ‌های مناسب حمایت می‌کند، در حالی که داستان را بارها شنیده و می‌داند نمایش شوهرش مبنی بر اینکه داستان برای اولین بار تعریف می‌شود صرفاً نمایش است. بنابراین همدست مخفی کسی است که به عنوان یکی از اعضای چشم و گوش بسته‌ی حضار ظاهر می‌شود، اما در حقیقت چشم و گوش خود را پنهانی به سود تیم اجراکننده به کار می‌برد.

۱. claque، کسی که پول می‌گیرد تا برای بازارگرمی در نمایش‌ها (و غیره) کف بزند و بازیگران را تحسین کند.

اکنون می‌توان نوع دیگری از فرد دغل‌باز در میان حضار را بررسی کرد، اما این‌بار کسی که چشم و گوش پنهان خود را به سود حضار به کار می‌برد نه مسجریان. این نوع را می‌توان توسط فردی توضیح داد که برای نظارت بر معیارهایی استخدام می‌شود که مجریان باید رعایت کنند، برای کسب اطمینان از اینکه ظاهر آرایه شده در جنبه‌های خاصی بیش از حد با واقعیت متفاوت نباشد. رسماً یا غیررسماً، چنین فردی یک عامل حفاظت‌کننده برای جماعت غافل می‌شود و نقش حضار را با حساسیت و سخت‌گیری اخلاقی بیشتری در مقایسه با مخاطبان معمولی بازی می‌کند.

گاهی اوقات این عوامل نقش خود را به شیوه‌ای آزاد بازی می‌کنند و به مجریان هشدار اولیه‌ای مبنی بر اینکه اجرای بعدی بررسی خواهد شد می‌دهند. بنابراین مجریان تازه‌کار و کسانی که برای اولین بار دستگیر می‌شوند هشدار کافیه دارند در مورد اینکه ممکن است هرچه بگویند بعد به عنوان مدارکی برای قضاوت در موردشان به کار رود. یک مشاهده‌گر دخیل که اهداف خود را از همان ابتدا تصریح می‌کند فرصت مشابهی در اختیار مجریان تحت مشاهده‌ی خود قرار می‌دهد.

اما برخی مواقع عامل به‌طور مخفیانه حرکت می‌کند و با کنش در قالب یکی از اعضای زودبازار حضار به مجریان طنابی می‌دهد که با آن خود را به قعر چاه بیندازند. در مراودات روزمره از عاملانی که هشدار نمی‌دهند و به شکل قابل فهمی محبوب نیستند تحت عنوان «بازرس»^۱ نام برده می‌شود. ما نیز همین واژه را به کار می‌بریم. فروشنده‌ای ممکن است دریابد در مقابل مشتری‌ای بی‌ادبی و زودخشمی کرده که در واقع عامل شرکت است و دارد چگونگی رفتاری را که با مشتریان حقیقی می‌شود بررسی می‌کند. یک خواروبارفروش ممکن است دریابد به مشتری‌گریان‌فروشی کرده که در حقیقت کارشناسان قیمت و اداری بازرسی قیمت‌ها بوده‌اند. کارگران راه‌آهن هم مشکل مشابهی دارند:

زمانی مأمور قطار می‌توانست از مسافران طلب احترام کند؛ اما این روزها اگر هنگام ورود به کوپه‌ی خانم‌ها در برداشتن کلاهش کوتاهی کند یا اگر چرب‌زبانی

چاپلوسانهای را که در اثر آگاهی طبقاتی فزاینده، اشاعه‌ی الگوهای رفتاری از اروپا و دنیای هتلداری، و رقابت با دیگر وسایل حمل‌ونقل بر او تحمیل شده است از خود نشان ندهد، ممکن است بازرسی رفتار او را زیر نظر بگیرد و او را دلو بدهد.^[۶]

به همین شکل، یک زن خیابانی ممکن است دریابد چراغ سبزی که در مراحل اولیه‌ی کار او از مردی دریافت می‌کند در واقع از مأمور پلیسی است که خود را مشتری او جا زده است.^[۷] بی‌جهت نیست که این احتمال همیشه حاضر اندکی وی را در ارتباط با غریبه‌ها نگران می‌کند و تا حدی به عملکردش لطمه می‌زند.

ضمناً ما باید بین بازرسان واقعی و انواع خودگماشته که اغلب «ایرادگیر»^۱ یا «عقل کل»^۲ نامیده می‌شوند تفکیک قابل شوم، افرادی که نه دانش ادعا شده از پشت صحنه را دارند، نه اقتداری به آنها از جانب قانون یا عرف برای نمایندگی کردن حضار محول شده است.

امروزه ما عادت کرده‌ایم عاملی را که معیارهای یک اجرا و مجریان را بررسی می‌کنند (چه آشکارا، چه بدون هشدار قبلی) به عنوان بخشی از ساختار خدماتی و به ویژه به عنوان بخشی از کنترل اجتماعی که سازمان‌های دولتی از طرف مصرف‌کنندگان و مالیات‌دهندگان اعمال می‌کنند در نظر بگیریم. اما این کار مکرراً در یک زمینه‌ی اجتماعی وسیع‌تر صورت می‌گیرد. دفاتر ثبت احوال و محضرهای ثبت مثال‌های آشنایی فراهم می‌کنند. این عاملان کمک می‌کنند تا اشراف‌زادگان و مقامات عالی‌رتبه‌ی دولتی، و آنها‌یی که به دروغ این مناصب را مدعی می‌شوند، در جایگاه‌های مرتبط و مناسب خود قرار گیرند.

هنوز یک همدست دیگر در میان حضار باقی مانده است: کسی که جایگاه فروتنانه و غیرچشمگیری بین حضار دارد و وقتی آنها صحنه را ترک می‌کنند او هم بیرون می‌رود، اما بلافاصله می‌رود سراغ رئیس‌اش، یعنی رقیب تیمی که اجرایشان را شاهد بوده، تا هر آنچه را دیده است گزارش بدهد. او یک خریدار

حرفه‌ای است - عامل گیمبل^۱ در میسز^۲ و عامل میسز در گیمبل؛ او جاسوس مد در نمایشگاه مدل‌ها و غریبه‌ی کنجکاو در باشگاه پرواز است. اینجا منظور ما از خریدار کسی است که یک حق فنی برای دیدن نمایش دارد، اما تصور می‌شود که باید شایستگی لازم برای ماندن در پشت صحنه‌ی خود را هم داشته باشد، چرا که علاقه‌ی وی به نمایش از یک دیدگاه اشتباه است، دیدگاهی که در مقایسه با دیدگاه یک تماشاگر کاملاً مشروح در آن واحد هم مشتاقانه‌تر است و هم بی‌حوصله‌تر.

نقش ناهمخوان بعدی نقشی است که اغلب میانجی^۳ یا دلال^۴ نامیده می‌شود. دلال به رازهای همه‌ی طرف‌ها پی می‌برد و به هر یک از آنها این برداشت واقعی را القا می‌کند که رازهایشان را مخفی نگه می‌دارد. در عین حال به هر طرف این برداشت دروغین را هم منتقل می‌کند که همیشه به یکی در مقابل دیگری وفادارتر است. گاهی اوقات، مثل داور برخی مسابقات کارگری، ممکن است میانجی به عنوان ابزاری خدمت کند تا دو تیم الزاماً متخاصم بتوانند به یک توافق سودآور و دو طرفه برسند. گاهی اوقات، مثل عامل تئاتری، میانجی ممکن است به عنوان ابزاری خدمت کند تا به هر یک از طرفین نسخه‌ی تحریف‌شده‌ای از دیگری بدهد و به این وسیله ارتباط نزدیک‌تری بین دو طرف ایجاد کند. گاهی اوقات، مثل مورد واسطه‌ی ازدواج، میانجی ممکن است به عنوان ابزاری برای انتقال پیشنهادهای سر بسته از یک طرف به طرف دیگر عمل کند، پیشنهادهایی که اگر صراحتاً طرح شوند ممکن است پذیرش یا رد شرم‌آوری را به دنبال آورند.

وقتی میانجی در حضور واقعی دو تیمی که عضوی از آنها به شمار می‌آید عمل می‌کند، ما شاهد یک نمایش فوق‌العاده هستیم که خیلی بی‌شبهت نیست. به نمایش مردی که از روی ناچاری سعی می‌کند با خودش تنیس بازی کند. اینجا مجدداً درمی‌یابیم که این نه فرد بلکه تیم و اعضای آن هستند که واحد

۱. Gimbel، یکی از فروشگاه‌های زنجیره‌ای بزرگ در آمریکا (۱۸۸۷-۱۹۸۷) م.

۲. Macy's، یکی از فروشگاه‌های زنجیره‌ای بزرگ در آمریکا که هنوز فعال است. م

3. mediator

4. go-between

طبیعی را برای توجه شکل می‌دهند. فعالیت میانجی به عنوان یک فرد می‌تواند عجیب و غریب، غیر قابل دفاع، و عاری از حرمت به نظر برسد، و از یک مجموعه خیانت‌ها و وفاداری‌ها به مجموعه‌ی دیگری در نوسان باشد. اما به عنوان بخش سازنده‌ای از دو تیم، نواسانات وی کاملاً قابل درک‌اند. میانجی می‌توان به سادگی یک همدست مخفی دوجانبه در نظر گرفت.

نقش میانجی در مطالعات اخیر راجع به کارکرد سرکارگر توضیح داده شده است. او نه تنها باید وظایف کارگردانی را بپذیرد و نمایش را از طرف حضار مدیریتی در کارخانه پیش ببرد، بلکه همچنین باید آنچه را که خود می‌داند و آنچه را که حضار می‌بینند به کلامی که وجدان خودش و حضار مایل به پذیرش آن باشند ترجمه کند^[۸]. مثال دیگر از نقش میانجی در مورد رئیس جلسات رسمی مشاهده می‌شود. به محض اینکه بازیگر این نقش توجه گروه را جلب و سخنران مهمان را معرفی کند، احتمال دارد از آنها به بعد وی به عنوان یک مدل کاملاً رؤیت‌پذیر برای دیگر مستمعین عمل کند و با نمودهای اغراق‌آمیز خود میزان درگیری و فهمی را که آنها باید نشان دهند مشخص نماید و برای آنها پیشاپیش سرخ‌هایی فراهم کند که آیا یک اظهارنظر خاص را باید با جدیت پذیرفت یا با خنده، یا با لبخند تأیید‌آمیز. سخنران‌ها معمولاً با انکاس به این پیش‌فرض کلام خود را آغاز می‌کنند که رئیس «هوای آنها را بخورده‌اش» و البته جناب رئیس با تبدیل شدن به مدلی از یک شنونده‌ی خوب و با مهم جلوه دادن سخنران به طور مداوم واقعاً از آنها حمایت می‌کند. اجرای رئیس تا حدی به این خاطر کارآمد است که شنونده‌ها نسبت به وی تعهد دارند، تعهد به تأیید هر تعریفی از موفقیت که او ارایه می‌دهد - در یک کلام، تعهد به دنبال کردن مسیر شغلی که وی انتخاب می‌کند. البته وظیفه‌ی نمایشی کسب اطمینان از اینکه سخنران با موفقیت درک شود و مستمعین با موفقیت جذب شوند کار آسانی نیست. و این وظیفه اغلب رئیس را در چارچوب ذهنی‌ای قرار می‌دهد که دیگر قادر نیست به آنچه می‌شنود فکر کند.

به نظر می‌رسد که نقش میانجی به طور خاص در کنش متقابل غیررسمی و دوستانه مهم باشد، و مجدداً حاکی از سودمندی رویکرد دوتیمی است. وقتی کسی در یک جمع مکالمه‌ای به رفتار یا کلامی می‌پردازد که توجه همزمان

دیگران حاضر را جلب می‌کند، در واقع موقعیت را تعریف می‌کند و ممکن است این کار را به شیوه‌ای انجام دهد که به سادگی برای حضار قابل قبول نباشد. در این بین ممکن است یکی از حاضران مسئولیت‌پذیری بیشتری برای او و نسبت به او در مقایسه با دیگران حس کند؛ و ما می‌توانیم انتظار داشته باشیم این شخص که بیشتر از همه به وی نزدیک است وارد عمل شود و تلاش کند که تفاوت‌های بین گوینده و شنوندگان را به یک نگاه قابل قبول‌تر مشترک در مقایسه با دیدگاه اولیه تغییر دهد. یک لحظه بعد، وقتی کس دیگری شروع به اجرای نقش می‌کند، ممکن است فرد دیگری خود را در حال پذیرفتن نقش میانجی و داور دربرابد. یک سلسله مکالمات غیررسمی را می‌توان در حقیقت به عنوان شکل‌گیری و باز شکل‌گیری تسیم‌ها و تولید و بازتولید میانجی‌ها در نظر گرفت.

تا اینجا چند نقش ناهمخوان را بررسی کردیم: خبرچین، همدست مخفی، بازرس، خریدار، و میانجی. در هر یک از این نقش‌ها، شاهد ارتباط پیش‌بینی‌نشده و ناپایدانی بین نقش ساختگی، اطلاعات موجود، و مناطق در دسترس هستیم؛ و در هر مورد با کسی سروکار داریم که ممکن است در کنش متقابل واقعی بین مجریان و حضار مشارکت کند. نقش ناهمخوان دیگری را هم می‌توان در نظر گرفت و آن مربوط می‌شود به نقش «غیرشخص». کسانی که این نقش را بازی می‌کنند در کنش متقابل حضور دارند اما از برخی جهات نه نقش مجری را عهده‌دار می‌شوند و نه نقش حضار را. همچنین برخلاف خبرچین‌ها و همدستان و بازرسان، به چیزی که نیستند تظاهر نمی‌کنند^{۹۱}.

شاید نوع کلاسیک غیرشخص در جامعه‌ی ما نقش پیشخدمت باشد. از این شخص انتظار می‌رود هنگامی که میزبان در حال ارایه‌ی اجرایی مبتنی بر مهمان‌نوازی به مهمانان منطقه است، در جلوی صحنه حاضر باشد. هرچند در برخی معانی پیشخدمت بخشی از تیم میزبان را تشکیل می‌دهد (همان‌طور که قبلاً نشان داده شد)، اما در شیوه‌های خاصی مجریان و حضار او را کسی تعریف می‌کنند که انگار آنجا نیست. بین برخی گروه‌ها از پیشخدمت انتظار می‌رود آزادانه وارد مناطق پشتی شود، زیرا تصور می‌شود هیچ نیازی به ایجاد برداشت مقابل وی نیست. خانم ترولوپ مثال‌هایی به ما می‌دهد:

من موقعیت‌های زیادی را برای مشاهده‌ی این‌سی‌اعتنائی معمول به حضور بردگان شاهد بودم. آنها طوری در مورد بردگان خود، شرایط آنها، توانایی‌های آنها، و رفتارشان حرف می‌زدند که انگار بردگان قادر به شنیدن نیستند. یک بار خانم جوانی را دیدم که وقتی سر میز بین یک زن و مرد نشست، از روی حیا به سمت صندلی همسایه‌ی مؤنث‌اش کج شد تا از لمس دور از نزاکت آرنج مرد پرهیز کرده باشد. اما همین خانم جوان را بار دیگر در حالی دیدم که در نهایت آرامش مشغول بستن شکم‌بندش در مقابل یک کلفت سیاه را در اتاقی که خودش و خانمش می‌خواستند جا داده از او پرسیدم دلیل این همراهی شبانگاهی چیست؟ گفت «خدای من! اگر آن‌وقت شب یک لیوان آب بخوام باید چه کنم؟» (۱۰).

مثال بالا یک حالت افراطی است. خدمتکارها معمولاً وقتی احضار می‌شوند که کاری به آنها محول می‌شود. با وجود این، حضور آنها در یک منطقه نوعاً محدودیت‌هایی را روی رفتار حاضران ایجاد می‌کند، به ویژه وقتی که فاصله‌ی اجتماعی بین خدمتکار و مهمان زیاد نباشد. به نظر می‌رسد در جامعه‌ی آمریکا در مورد دیگر نقش‌های شبیه نقش خدمتکار، مثل نقش متصدی آسانسور یا راننده‌ی تاکسی، هر دو طرف ارتباط در خصوص نوع صمیمیت‌هایی که در حضور غیرشخص مجاز است با عدم قطعیت مواجه باشند.

علاوه بر کسانی که در نقش‌های شبیه خدمتکار ظاهر می‌شوند، دسته‌های ثابت دیگری از اشخاص نیز هستند که گاهی اوقات طوری با آنها رفتار می‌شود که انگار حضور ندارند؛ افراد خیلی جوان، خیلی پیر، و بیماران مثال‌های معمول هستند. افزون بر این، ما امروزه شمار فزاینده‌ای از پرسنل فنی – تندنویس‌های ضبط‌کننده، تکنیسین‌های رادیو و تلویزیون، عکاسان، پلیس مخفی، و غیره – را می‌بینیم که در مراسم‌های مهم و تشریفاتی یک نقش تکنیکی، اما نه از نوع از پیش نوشته شده، بازی می‌کنند.

به نظر می‌رسد که نقش غیرشخص معمولاً با انقیاد و تحقیر همراه است، اما

نباید میزانی را که فرد عهده‌دار این نقش می‌تواند از آن به عنوان ابزار دفاعی استفاده کند دست‌کم گرفت. و باید توجه کرد که در برخی موقعیت‌ها زیردستان درمی‌یابند تنها راه عملی برای مهار یک مافوق این است که با وی طوری رفتار کنند که انگار اصلاً حضور ندارد. بنابراین در جزیره‌ی شتند، وقتی که پزشک انگلیسی مدرسه‌ی دولتی رفته بیمار را در خانه‌های فقیر رعیتی معاینه می‌کرد، ساکنان گاهی اوقات دشواری برقراری ارتباط با وی را از طریق رفتار به بهترین شکلی که می‌توانستند، طوری که انگار وی حضور ندارد، حل می‌کردند. همچنین باید اضافه کرد که تیم می‌تواند با فرد طوری رفتار کند که انگار حضور ندارد، نه به خاطر اینکه این کار طبیعی یا عملی‌ترین کار ممکن است، بلکه به عنوان شیوه‌ای تند برای ابراز خصومت به فردی که رفتار ناشایستی از خود نشان داده است. در چنین موقعیت‌هایی، مهم این است که به فرد طرد شده نشان داده شود که مورد بی‌اعتنایی است، و چه بسا فعالیتی که برای اثبات آن انجام می‌گیرد خود از اهمیتی ثانوی برخوردار باشد.

ما برخی از انواع اشخاصی را بررسی کردیم که در یک معنای ساده، نه مجری هستند، نه حضار، نه خارجی، اما به اطلاعات و مناطقی دسترسی دارند که ما انتظارش را نداریم. اکنون می‌توان چهار نقش ناهمخوان دیگر را هم مورد توجه قرار داد که عمدتاً عبارت‌اند از افرادی که در خلال اجرا حضور ندارند اما اطلاعات پیش‌بینی‌نشده‌ای در مورد آن دارند.

اولاً، نقش مهمی وجود دارد که می‌توان آن را «متخصص خدماتی»^۱ نامید. این نقش از افرادی اشغال می‌کنند که در ساخت، تعمیر، و نگهداری از نمایشی که مشتریانان در مقابل دیگران حفظ می‌کنند تخصص دارند. برخی از این متخصصان، مثل معماران و فروشندگان مبلمان، در محیط‌ها تخصص می‌یابند؛ برخی، مثل دندان‌پزشکان، آرایشگران، و متخصصان پوست، با نمای شخصی سروکار دارند؛ و برخی دیگر، مثل اقتصاددانان، حسابدارها، وکلای و محققان، عناصر واقعی نمایش کلامی مشتری یعنی خط استدلال یا موضوع فکری تیم وی را طراحی می‌کنند.

1. service specialist

طبق تحقیقات مشخص، به نظر می‌رسد بدون کسب همان‌قدر، یا حتی بیشتر، اطلاعات مخرب در مورد برخی جنبه‌های اجرا که فرد خود در اختیار دارد، متخصصان خدماتی مشکل بتوانند نیازهای فرد مجری را برطرف سازند. متخصصان خدماتی مثل اعضای تیم‌اند، به این معنا که رازهای نمایش را یاد می‌گیرند و نگاهی پشت صحنه‌ای از نمایش به دست می‌آورند. اما برخلاف اعضای تیم، متخصص خدماتی در مخاطره، احساس گناه، و لذت ارایه‌ی اجرا در مقابل حضار سهیم نیست. و برخلاف اعضای تیم، در حالی که او رازهای تیم را یاد می‌گیرد، دیگران رازهای متناظری در مورد او یاد نمی‌گیرند. در این متن است که می‌توان فهمید چرا اخلاق حرفه‌ای اغلب متخصص را ملزم می‌کند به رعایت «احتیاط‌اندیشی»^۱ و محافظت از نمایشی که به واسطه‌ی وظایفش با رازهای آن آشنا شده است. بنابراین از روان‌درمانگرانی که این روزها نیابتاً در سطحی گسترده وارد مشاجرات خانوادگی می‌شوند اکیداً خواسته می‌شود که در مورد آنچه می‌فهمند حرف نزنند، مگر پیش رؤسای خود.

وقتی متخصص از پایگاه اجتماعی بالاتری نسبت به کسانی که برایشان خدمتی فراهم می‌کند برخوردار باشد، ارزیابی اجتماعی وی از آنها ممکن است با چیزهای خاصی که در مورد آنها می‌آموزد تأیید شود. در برخی موارد این به عامل مهمی برای حفظ وضع موجود تبدیل می‌شود. بنابراین در شهرهای کوچک آمریکا، بانکدارهای طبقه متوسط روبه بالا متوجه می‌شوند که برخی کاسبان خرده‌پا، برای فرار از مالیات، نمایی در معرض نمایش می‌گذارند که با تبادلات بانکی شان تناقض دارد، در حالی که کاسب‌های دیگر وقتی به طور خصوصی با حالتی سرافکننده و من‌من‌کنان تقاضای وام می‌کنند یک نمای عمومی حاکی از توانگری مالی نشان می‌دهند. پزشکان طبقه متوسط نیز وقتی به کار داوطلبانه‌ای می‌پردازند که مستلزم درمان بیماری‌های خجالت‌آور در محیط‌های خجالت‌آور است در موضع مشابهی قرار می‌گیرند، چون باعث می‌شوند فرد طبقه‌ی پایین بتواند در برابر نگاه‌های نزدیک مافوقانش از خود محافظت نماید. به همین نحو، صاحب‌خانه متوجه می‌شود تمام مستأجرانش

طوری رفتار می‌کند که انگار از آن دست مستأجرانی هستند که کرایه‌ی خود را همیشه به موقع پرداخت می‌کرده‌اند، اما برای برخی از این مستأجران این صرفاً حفظ ظاهر است. (افرادی که متخصص خدماتی نیستند گاهی اوقات تصور توهم‌زدای مشابهی دریافت می‌کنند. برای مثال، سازمان‌های زیادی از مدیر اجرایی خود می‌خواهند که نمایش پرزرق‌وبرق پرسنل مبنی بر انجام کارها با قابلیت‌های ویژه را تصدیق کند، اما در خلوت خویش تصویری واقعی‌تر و نه چندان مثبت از برخی زیردستان داشته باشد).

البته گاهی اوقات انسان درمی‌یابد که پایگاه اجتماعی عمومی مشتری از پایگاه متخصصانی که برای حضور در صحنه‌ی وی اجیر شده‌اند بالاتر است. در چنین مواردی یک دوراهی پایگاهی جالب، با پایگاه بالا و کنترل اطلاعاتی پایین در یک طرف و پایگاه پایین و کنترل اطلاعاتی بالا در طرف دیگر، قابل مشاهده است. متخصص ممکن است بیش از حد تحت تأثیر نقاط ضعف نمایشی که از جانب «از ما بهترانش» روی صحنه می‌رود قرار بگیرد و در نتیجه نقاط ضعف نمایش خویش را فراموش کند. بنابراین چنین متخصصانی گاهی اوقات یک بی‌اعتنائی احساسی بارز در خود ایجاد می‌کنند و نسبت به این دنیای «بهتر» بدبین می‌شوند. دقیقاً به همان دلایلی که نیابتاً به آن نزدیک می‌شوند. برای مثال، نظافتچی به واسطه‌ی نوع کارش یاد می‌گیرد که ساکنان یک مجموعه‌ی آپارتمانی چه نوشیدنی‌ای یا غذاهایی می‌خورند، چه نامه‌هایی دریافت می‌کنند، چه فیوضی را نمی‌پردازند، کدبانوی کدام خانه حیض‌اش را در پشت یک نمای آلوده نشده پشت سر می‌گذارد، و یا ساکنان هر خانه چقدر آشپزخانه، دست‌شویی، و دیگر مناطق پشت صحنه‌ای خود را تمیز نگه می‌دارند(۱۱). به همین ترتیب، صاحب پمپ بنزین در موضعی قرار دارد که می‌تواند حدس بزند مردی که با کادیلاک نواش پز می‌دهد فقط در حد یک دلار بنزین می‌خرد، یا بنزینی که تخفیف دارد می‌خرد، یا دنبال این است که خدمتی مجانی از پمپ نصیب‌اش بشود. او همچنین می‌داند نمایشی که برخی مردان از تبحر مردانه در مورد ماشین‌ها اجرا می‌کنند دروغی بیش نیست، زیرا آنها نه می‌توانند عیب ماشین‌شان را تشخیص بدهند، هرچند که ادعایش را می‌کنند، نه می‌توانند آن را با مهارت تا پمپ بنزین برسانند. به همین شکل، فروشنده‌های

لباس یاد می‌گیرند که بعضی مواقع مشتریانی که اصلاً انتظارش را ندارند لباس زیر کتیف به تن دارند، و برخی مشتریان بدون خجالت خوب بودن یک لباس را بر حسب اینکه آیا می‌تواند حقایق را وارونه جلوه دهد یا نه ارزیابی می‌کنند. آنهایی که لباس مردانه می‌فروشند درمی‌یابند که نمایش خشن مردان در خصوص بی‌اهمیت بودن قیافه گاهی اوقات صرفاً نمایش است و حتی مردان قوی و ساکت نیز کت و کلاه‌های مختلف را چندبار امتحان می‌کنند تا جلوی آینه دقیقاً همان طوری که مدنظرشان است به نظر برسند. به همین نحو، پلیس‌ها از چیزهایی که کاسبان آبرومند می‌خواهند آنها انجام دهند یا ندهند یاد می‌گیرند که ارکان جامعه آنقدرها هم که تصور می‌شود صاف نیستند^(۱۶). خد، متکارهای مؤنث هتل‌ها یاد می‌گیرند که مشتریان مردی که در راهروی بالا به آنها نظر داشته‌اند دقیقاً همان مردان محترمی نیستند که طبقه‌ی پایین رفتار برازنده‌ای از خود نشان می‌دهند^(۱۷). و مأموران انتظامات هتل، یا خانه‌ی پهاها^(۱۸) (اصطلاحی که مستادول‌تسر است) متوجه می‌شوند که سطل زباله ممکن است حاوی دو پیش‌نویس یادداشت خودکشی باشد:

عزیزم

وقتی این یادداشت را می‌خوانی من جایی خواهم بود که هر کاری انجام دهی به

من آسیبی نخواهد رساند...

وقتی این یادداشت را می‌خوانی، هر کاری انجام دهی نخواهد توانست آسیبی

به من برساند^(۱۹).

مثال بالا نشان می‌دهد که حتی احساسات نهایی فرد ناامید و سازش‌ناپذیر تا حدی تمرین می‌شوند تا مؤثرترین یادداشت ممکن تولید شود؛ پس این احساسات خیلی هم نهایی نبوده‌اند. مثال دیگر را آن متخصصان خدماتی‌ای فراهم می‌کنند که چندان آبرویی ندارند و دفتر کار خود را در مناطق حاشیه‌ی شهر انتخاب می‌کنند تا مشتریان هنگام مراجعه دیده نشوند. به زبان آقای هیوز:

یک صحنه‌ی معمول در ادبیات داستانی خانم بلندمرتبه‌ای را به تصویر می‌کشد که به تنهایی و با لباس مبدل در یک گوشه‌ی تاریک شهر آدرس فالگیر یا قابله‌ی خلاق‌کاری را جستجو می‌کند. ناشناختگی محله‌هایی از شهرها به مردم اجازه می‌دهد خدمات تخصصی مشروح یا نامشروع اما خجالت‌آوری را از افرادی طلب کنند که ترجیح می‌دهند اعضای گروه‌های اجتماعی شان آنها را نبینند(۱۵).

البته متخصص می‌تواند ناشناسی خویش را با خود حمل کند، مثل سپاهی که در آگهی‌های تبلیغاتی خود می‌نویسد یا ماشین ساده‌ای که هیچ نشانه‌ای ندارد به خانه‌ی مشتری می‌رود. باید توجه داشت که ضمانت ناشناسی بیشتر یک ادعای آشکار است که مشتری به آن نیاز دارد و می‌خواهد از آن استفاده کند.

بدیهی است متخصصی که کارش باعث می‌شود پست صحنه‌ی اجراهای دیگران را ببیند برای آنها شرمساری به بار می‌آورد. اگر نقطه‌ی ارجاع‌مان را تغییر دهیم، پیامدهای دیگر را هم می‌توان دید. مشتری‌ها ممکن است یک متخصص را نه برای کمک به عرضه‌ی نمایشی به دیگران، بلکه برای خود کنشی که از طریق داشتن یک متخصص در کنارشان ممکن می‌شود، اجیر کنند. بسیاری از زنان، این طور به نظر می‌رسد که، صرفاً برای اینکه مورد توجه قرار گیرند و مادام خطاب شوند به سالن‌های زیبایی می‌روند، نه واقعاً برای مرتب کردن و آرایش سروسشان. گفته می‌شود که در میان هندوها گاهی اوقات پیدا کردن متخصصان خدماتی مناسب، برای اموری که از نظر آیینی مهم‌اند، اهمیت فوق‌العاده‌ای در تأیید موضع کاستی فرد دارد(۱۶). در چنین مواردی ممکن است مجری بیشتر به شناخته شدن با متخصصی که به ارابه‌ی خدمت می‌پردازد علاقه‌مند باشد، و نه نمایشی که از طریق آن خدمت بعداً قابل ارابه می‌شود. به همین دلیل متخصصان ویژه‌ای ایجاد می‌شوند که کارشان رفع نیازهایی است که برای مشتری بیش از اندازه شرم‌آورند و او نمی‌تواند آنها را پیش متخصصانی ببرد که به طور معمول در مقابلشان احساس شرم نمی‌کند. بنابراین نمایشی که یک بیمار به دکتر خود عرضه می‌کند گاهی اوقات او را وامی‌دارد که برای داروهای سقط جنین، ضد حاملگی، و بیماری‌های مقاربتی به سراغ یک داروساز

برود[۱۷]. همین‌طور، فردی که در جامعه‌ی آمریکا به امور ناشایست اشتغال دارد ممکن است مشکلات خود را نزد یک وکیل سیاه پوست ببرد، به‌خاطر شرمی که امکان داد در مقابل یک وکیل سفیدپوست حس کند[۱۸].

بدین‌ی‌است که اگر متخصصان خدماتی از رازهای اعتماد شده‌ی یک مجری باخبر باشند، در موضعی قرار می‌گیرند که می‌توانند دانسته‌های خود را مورد سوءاستفاده قرار دهند و از وی کسب امتیاز کنند. قانون، اخلاق حرفه‌ای و آگاهی به منافع شخصی اغلب از شکل‌گیری حالت‌های بدتر اخلاقی جلوگیری می‌کنند، اما امتیازات کوچک که با ظرافت طرح می‌شوند معمولاً با این اشکال کنترل اجتماعی قابل شناسایی یا مهار نیستند. شاید تمایل به گماشتن یک وکیل، حسابدار، کارشناس اقتصادی یا دیگر متخصصان در نماهای کلامی با حقوق ثابت، و آوردن کسانی که حقوق ثابت می‌گیرند، تا حدی حاکی از تلاشی باشد که برای اطمینان از احتیاط‌اندیشی صورت می‌گیرد. همین که متخصص کلامی به عضوی از سازمان تبدیل شود، ظاهراً می‌توان روش‌های جدیدی برای کسب اطمینان از قابل اعتماد بودن وی به کار بست. همچنین با آوردن یک متخصص به سازمان یا حتی تیم، تقسیم بیشتری ایجاد می‌شود تا او مهارت‌های خود را در خدمت منافع نمایش تیم قرار دهد، نه در خدمت اموری که درخور ستایش هستند ولی به منافع تیم ربطی ندارند، مثل آرایه‌ی یک تصویر معقول، یا نمایش داده‌های نظری جالب به حضار حرفه‌ای متخصص[۱۹].

نکته‌ای را باید در مورد یکی از تنوعات نقش متخصص، یعنی «متخصص تعلیم‌دهنده»، اضافه کرد. افرادی که این نقش را می‌پذیرند وظیفه‌ی پیچیده‌ی آموزش مجری برای ایجاد یک برداشت مطلوب را عهده‌دار می‌شوند، در عین حالی که باید نقش حضار آینده را هم بگیرند و با اعمال مجازات، پیامدهای رفتارهای نامناسب را تشریح کنند. در جامعه‌ی ما شاید والدین و معلمان مدرسه مثال‌های اولیه‌ای از این نقش باشند؛ گروهبان‌هایی که دانشجویان افسری را تعلیم می‌دهند مثال دیگری است.

مجریان اغلب در حضور معلمی که درس‌هایش را از مدت‌ها پیش فراگرفته‌اند و

به طور خودکار اجرا می‌کند احساس راحتی ندارند. تعلیم‌دهنده‌ها معمولاً با صراحت تصویری را از مجری تداعی می‌کنند که وی آن را سرکوب کرده است، تصویری از خود که درگیر فرایند ناشیانه و شرم‌آور تکوین است. مجری می‌تواند فراموش کند زمانی چقدر احمق بود، اما نمی‌تواند کاری کند که معلم هم آن را فراموش کند. همان‌طور که ریزلر^۱ در مورد هر حقیقت شرم‌آوری می‌گوید: «اگر حقیقتی برای دیگران شناخته شده باشد، تصویر فرد از خود، خارج از قدرت وی در به یاد آوردن و فراموش کردن آن، تثبیت می‌شود» [۲۰]. شاید ما قادر نباشیم موضع آسان و شایسته در مقابل افرادی اتخاذ کنیم که پشت نمای فعلی ما را دیده‌اند - افرادی که «ما را آن موقع می‌شناختند» - اگر همزمان همان افرادی باشند که کارشان توصیف نمادین واکنش حضار به ماست و بنابراین نمی‌توان آنها را مثل هم‌تیمی‌های قدیمی پذیرفت.

متخصص خدماتی یکی از انواع افرادی معرفی شد که مجری نیست اما به پشت صحنه‌ها و اطلاعات مخرب دسترسی دارد. نوع کسی است که نقش «محرم» یا «معمده»^۲ را بازی می‌کند. محارم افرادی هستند که مجری گناهان خود را پیش آنها اعتراف می‌کند و به اینکه برداشت ایجاد شده در خلال یک اجرا صرفاً یک برداشت بود آزادانه اقرار می‌کند. محارم معمولاً در خارج واقع شده‌اند و صرفاً به شکلی نیابتی در فعالیت‌های جلو و پشت صحنه مشارکت می‌کنند. برای مثال، یک شوهر برای همین فرد ماجراهای روزمره از چگونگی برخورد با ترفندها، دسیسه‌ها، احساسات بیان نشده، و بلوف‌های محیط کار را به خانه می‌آورد؛ و وقتی نامهای برای درخواست، استعفا، یا پذیرش شغلی می‌نویسد، همین فرد است که پیش‌نویس آن را می‌خواند تا مطمئن شود لحن نوشته دقیقاً تأثیر موردنظر را در پی خواهد داشت. وقتی دیپلمات‌ها و مشت‌زن‌های بازنسنسته خطراتشان را چاپ می‌کنند، طیفی از خوانندگان عامی به پشت صحنه برده می‌شوند و به محرمی رقیق شده برای یکی از پرچلو‌ترین نمایش‌ها تبدیل می‌شوند، نمایشی که البته از اتمامش زمان زیادی می‌گذرد.

شخصی که محرم اسرار دیگری می‌شود، دریافت چنین اسراری را، برخلاف

متخصص خدماتی، وسیله‌ای امرار معاش خویش قرار نمی‌دهد. او اطلاعات را بدون دریافت هرگونه مبلغی می‌پذیرد و آن را به عنوان نمداد رفاقت، اعتماد، و احترامی که فرد رازگو برای وی قابل است در نظر می‌گیرد. جالب اینجاست که در موارد زیادی مشتری‌ها تلاش می‌کنند متخصصان خدماتی خود را به محارم تبدیل کنند (شاید به عنوان ابزاری برای تضمین احتیاط‌اندیشی)، به ویژه وقتی که وظیفه‌ی متخصص صرفاً گوش کردن و صحبت کردن باشد، مثل مورد کشیش‌ها و روان‌شناس‌ها.

هنوز یک نقش سوم نیز باقی‌مانده است. نقش «همکار» هم، مثل نقش متخصص و محرم، به بازیگر خود در مورد اجرایی که در آن شرکت نمی‌کند مقداری اطلاعات می‌دهد.

همکاران را می‌توان به عنوان افرادی تعریف کرد که یک روال مشابه را به حضار مشابهی عرضه می‌کنند، اما برخلاف هم‌تیمی‌ها با هم در یک زمان و مکان مشترک در مقابل حضار خاصی ظاهر نمی‌شوند. همکاران، به قول معروف، در یک سرنوشت مشترک سهیم‌اند. به خاطر الزام در به نمایش گذاشتن یک اجرای یکسان، آنها با نقطه‌نظرات و مشکلات یکدیگر آشنا می‌شوند؛ صرف‌نظر از نوع زبان‌شان، به زبان اجتماعی یکسانی تکلم می‌کنند. و هرچند ممکن است همکاری که برای جذب حضار با یکدیگر به رقابت می‌پردازند رازهای استراتژیک خود را از هم مخفی کنند، اما نمی‌توانند چیزهای خاصی را که از دید حضار پنهان می‌کنند به خوبی از دید یکدیگر هم مخفی کنند. لازم نیست نمایی که در مقابل دیگران حفظ می‌شود بین خودشان هم رعایت شود؛ استراحت ممکن می‌شود. هیوز اخیراً توضیحاتی در مورد پیچیدگی‌های این نوع همبستگی ارائه داده است:

بخشی از رمز کارآمد بودن یک موضع احتیاط‌اندیشی است، که باعث می‌شود همکاران در خصوص روابطشان با مردم به یکدیگر اعتماد کنند. در همین اعتمادهاست که می‌توان علامت بدبینی فرد به وظایفش، صلاحیت‌ها، نقاط ضعف مافوقان، خود، مشتریان، زیردستان، و عموم مردم را دید. چنین علایمی بار را از دوش یک نفر برمی‌دارد و مثل یک مکانیسم دفاعی عمل می‌کند. این

را داری دو طرفه که به زبان نمی‌آید، اما برای همکاران لازم است، بر مبنای دو فرض در مورد همکار استوار است. اول اینکه همکار دچار سوءتفاهم نمی‌شود؛ و دوم راز را با افراد نامحرم در میان نمی‌گذارد. حصول اطمینان از اینکه همکار جدید دچار سوءتفاهم نمی‌شود، مستلزم اجرای یک مسابقه‌ی تمرینی از ژست‌های اجتماعی است. فرد متعصبی که مسابقه‌ی تمرینی را به یک جنگ تمام‌عیار تبدیل کند و چراغ سبز دوستانه‌ای را بیش از حد جدی بگیرد به احتمال زیاد مورد اعتماد واقع نمی‌شود. بنابراین در حضور او، اظهارنظری در مورد کار یا ترمیدها و نگرانی‌ها بازگو نمی‌شود. او قادر نخواهد بود آن بخش‌هایی از رمز کار را که فقط با ایما و اشاره منتقل می‌شوند یاد بگیرد. به او اعتماد نمی‌شود، زیرا هرچند در استراتژی‌های مورد استفاده نقش ندارد، اما به عنوان کسی که می‌تواند خیانت کند مورد سوءظن است. برای اینکه افراد بتوانند آزادانه و با اطمینان با هم ارتباط برقرار کنند، باید مقادیر قابل توجهی از احساسات خود را همچون فرض مسلم بپذیرند. باید در مورد سکوت‌ها و همچنین گفته‌های خود احساس راحتی داشته باشند[۲۱].

مثال خوبی از دیگر جنبه‌های این نوع همبستگی را که بر نقش همکار مبتنی است سیمون دویسوار ارایه می‌کند هدف وی توصیف موقعیت‌های خاص زنان است، اما در حقیقت در مورد تمام گروه‌های مبتنی بر همکاری توضیح می‌دهد:

رفاقت‌های زنانه‌ای که یک زن می‌تواند با موفقیت نگه دارد یا شکل دهد برای وی ارزش دارند، اما از نظر نوع با روابط بین مردان بسیار متفاوت‌اند. مردها فردفرد از طریق افکار و برنامه‌های مبتنی بر علایق شخصی ارتباط برقرار می‌کنند، در حالی که زنان به فضای عمومی زنانه‌شان محدودند و از طریق نوعی تبادلی درونی با یکدیگر پیوند می‌خورند و چیزی که در وهله‌ی نخست بین خودشان جستجو می‌کنند تأیید دنیایی است که با هم در اشتراک دارند. آنها عقاید و الکار عمومی را به بحث نمی‌گذارند، بلکه رازها و روش‌های انجام کارشان را تبادل می‌کنند. زن‌ها برای ساختن دنیایی متفاوت، که ارزش‌هایش از ارزش‌های مردانه برتر است، با هم متحد می‌شوند. آنها به طور مشترک قدرت

پاره کردن زنجیرهای خود را به دست می‌آورند. با اعتراف به سرده‌مزاجی‌های خود نزد یکدیگر، آنها می‌توانند تسلط جنسی مردان را انکار کنند و امیال مردانه یا ناشی‌گری‌های آنها را به تمسخر گیرند. آنها به شکلی طعنه‌آمیز برتری اخلاقی و عقلانی شوهران و در کل مردان را زیر سؤال می‌برند.

آنها تجارب مشترک خود را با یکدیگر مقایسه می‌کنند: حاملگی‌ها، زایمان‌ها، بیماری‌های خودشان و بچه‌هایشان، و مراقبت‌های خانگی همچون رقایع اساسی سرگذشت بشر مطرح می‌شوند. کار آنها یک تکنیک نیست؛ با ردوبدل کردن دستورات پخت غذا و چیزهایی از این دست، آنها به کار خود جایگاه یک علم سرتی را می‌دهند، علمی که بر مبنای سنت شفاهی بنیانگذاری شده است [۲۶].

پس باید مشخص شده باشد که چرا واژه‌هایی که برای اشاره به همکاران به کار می‌روند، مثل واژه‌های مربوط به هم‌تیمی‌ها، واژه‌هایی درون‌گروهی‌اند؛^۱ و چرا واژه‌هایی که برای اشاره به حضار به کار می‌روند با احساس بیرون‌گروهی^۲ همراه‌اند.

جالب است که وقتی هم‌تیمی‌ها با غریبه‌ای ارتباط می‌کنند که همکار است، امکان دارد که موقتاً نوعی عضویت افتخاری یا تشریفاتی به وی در تیم بدهند. چیزی شبیه عقده‌ی غریبه‌پرستی^۳ وجود دارد که باعث می‌شود هم‌تیمی‌ها طوری با مهمان رفتار کنند که انگار در ارتباطاتی بسیار صمیمانه و طولانی با آنها بوده است. صرف‌نظر از معیارهای معاشرت تیم، او می‌تواند از مزایای حق عضویت بهره‌مند شود. این برخورد‌های صمیمانه به طور خاص وقتی تشدید می‌شوند که مهمان و میزبانان تصادفاً آموزش‌های خود را در یک تشکّل، یا از تعلیم‌دهندگان یکسانی، یا هر دو، دریافت کرده باشند. فارغ‌التحصیلان یک خانواده، مدرسه‌ی حرفه‌ای یکسان، ندامتگاه یکسان، مدرسه‌ی دولتی یکسان، یا شهر کوچک یکسان از مثال‌های واضح‌اند. وقتی «همکلاسی‌های سابق» دور هم جمع شوند، مشکل بتوان شوخی‌های پشت

1. in-group

2. out-group

3. visiting-fireman complex

صحنه را کنار گذاشت، و شاید رها کردن زست‌های معمول به یک الزام و یک زست در ذات خود تبدیل شود. شاید انجام هر کار دیگری دشوارتر باشد.

یکی از پیامدهای جالب نکته‌ی فوق این است که تیمی که مداوماً با حضار یکسانی در ارتباط است و روال‌های خود را مقابل آنها اجرا می‌کند، شاید هنوز به لحاظ اجتماعی از آن حضار دورتر باشد تا همکاری که موقتاً با تیم ارتباط برقرار کرده است. برای مثال، هرچند که در جزیره‌ی شتلند اشراف‌زادگان همسایگان روستایی خود را به خوبی می‌شناختند و نقش اشراف‌زادگی را از دوران کودکی در مقابل آنها بازی می‌کردند، اما اگر یک اشراف‌زاده‌ی مهمان در جزیره به طرز مناسبی معرفی و مورد حمایت واقع می‌شد، ممکن بود در یک بعدازظهر صرف چای بتواند با اشراف‌زادگان جزیره صمیمی‌تر شود تا رعیت و اشراف‌زاده‌ای که یک عمر با هم ارتباط داشته‌اند! زیرا در مقایسه با ارتباطات اشراف‌زاده – رعیت، چای بعدازظهر برای اشراف‌زادگان حکم پشت صحنه را دارد. اینجا رعیت‌ها مورد تمسخر واقع می‌شوند و حالت خوشنودارانه‌ای که به طور معمول در برابر رعیت‌ها حفظ می‌شود جای خود را به مسخره‌بازی و لودگی معاشرتی از نوع اشراف‌زادگی می‌دهد. اینجا اشراف‌زادگان متوجه می‌شوند، با شیطنت مخفیانه‌ای که بسیاری از رعیت‌ها انتظارش را ندارند، که در شیوه‌های سرنوشت‌سازی به روستایی‌ها شبیه‌اند و در چند شیوه‌ی نه‌چندان مطلوب با آنها متفاوت^[۱۳۳].

می‌توان اشاره کرد که نیت خیری که یک همکار به شکلی تشریفاتی به همکار دیگر عرضه می‌کند می‌تواند نوعی پیشنهاد صلح باشد: «تو پنهی من را روی آب نریز، من هم پنهی تو را روی آب نمی‌ریزم». این نکته تا حدی توضیح می‌دهد که چرا دکترها و مغازه‌دارها اغلب به کسانی که به نوعی با کسب‌وکار آنها مرتبط‌اند تعارفات حرفه‌ای یا تخفیف می‌دهند. اینجا شاهد نوعی رشوه‌دهی به کسانی هستیم که به اندازه‌ی کافی از اوضاع ما خبر دارند که بتوان آنها را بازرس تلقی کرد.

ماهیت همکاری به ما اجازه می‌دهد چیزی را درباره‌ی فرایند اجتماعی مهم درون‌همسری^۱ متوجه شویم، فرایندی که به وسیله‌ی آن خانواده‌های یک طبقه،

کاست، حرفه، مذهب، یا قومیت پیوندهای زناشویی خود را با خانواده‌های دارای پایگاه مشابه مستحکم می‌کند. افرادی که با پیوندهای سببی کنار یکدیگر جمع می‌شوند در موضوعی قرار دارند که می‌توانند پشت صحنه‌های نمای یکدیگر را ببینند. هرچند که این نگاه همیشه خجالت‌آور است، اما خجالت آن کمتر می‌شود اگر تازه‌واردان در پشت صحنه‌های خود نمایش یکسانی را اجرا کنند و در معرض اطلاعات مخرب یکسانی باشند. یک ازدواج ناجور از دواجی است که کسی که می‌بایست از پشت صحنه خارج می‌شد یا حداقل میان حضار قرار می‌گرفت وارد آن شود و داخل تیم قرار گیرد.

باید اشاره کرد افرادی که در یک بُعد همکار هستند، از این رو مقداری آشنایی متقابل از یکدیگر به دست می‌آورند، ممکن است در ابعاد دیگر همکار نباشند. گاهی اوقات حس می‌شود همکاری که در ابعاد دیگر قدرت یا پایگاه کمتری دارد می‌تواند ادعاهای آشنایی را فراتر از حد مجاز ببرد و فاصله‌ای اجتماعی‌ای را که بر اساس پایگاه‌های دیگر حفظ شود تهدید کند. در جامعه‌ی آمریکا، افراد طبقه‌ی متوسط که عضو گروه‌های اقلیتی هستند و از پایگاه پایینی برخوردارند اغلب با گستاخی برادران طبقه‌ی پایین‌ترشان به این شیوه تهدید می‌شوند. هیوز در مورد روابط بین‌نژادی همکاران می‌گوید:

درواهی از اینجا نشأت می‌گیرد که هرچند از لحاظ حرفه‌ای بد است که عوام شکاف‌های موجود در رده‌های پرسنل را ببینند، اما این نیز برای فرد بد است که در نظر بیماران بالفعل یا بالقوه با اشخاصی عینین شود، حتی از بین همکاران، که به گروه‌های مورد تحقیری مثل سیاه‌پوستان تعلق دارند. شیوه‌ی مطلوب اجتناب از این درواهی‌ها عدم برقراری ارتباط با همکاران سیاه‌پوست است [۲۶].

به همین شکل، کارفرمایانی که از پایگاه آشکارا پایینی برخوردارند، مثل برخی از صاحبان پمپ‌بنزین در آمریکا، اغلب درمی‌یابند که کارگران انسان انتظار دارند کسل فرایند کار در حالتی پشت صحنه‌ای انجام گیرد و دستورات و خواهش‌ها به شیوه‌ای ملتزم‌سانه یا غیرجدی مطرح شوند. البته این خطر وقتی که غیرهمکارها هم به همین شکل موقعیت را ساده کنند و فرد را بیش از حد با

همکاران همراهش تعیین هویت نمایند تشدید می‌شود. اینجا مجدداً با مسایلی سروکار داریم که نمی‌توان آنها را کاملاً بررسی کرد، مگر اینکه نقطه‌ی ارجاع از اجرایی به اجرای دیگر تغییر یابد.

دروست همان‌طور که تصور می‌شود برخی افراد با سوءاستفاده از موقعیت همکار بودن مشکل ایجاد می‌کنند، دیگران ممکن است با عدم استفاده‌ی کافی از آن به ایجاد مشکل بپردازند. این امکان همیشه وجود دارد که همکار ناراضی مرتد شود و اسرار اجرای برادران سابقش را به حضار بفروشد. در هر نقشی، چند کشیش خلع لباس شده پیدا می‌شوند که حاضر شوند آنچه را در صومعه می‌گذرد برملا کنند؛ و اهالی مطبوعات همیشه اشتیاق فراوان به پرده برداشتن از این اعترافات و افشاگری‌ها نشان داده‌اند. بنابراین، پزشک می‌تواند به شکلی مکتوب توضیح دهد که چگونه همکارانش مبالغه در یافتن را تقسیم می‌کنند، بیمارهای یکدیگر را می‌دزدند، و در جراحی‌های بی‌موردی تبحر می‌یابند که مستلزم داشتن دم و دستگاهی برای نمایش پرزرق و برق پزشکی و خالی کردن جیب بیمار است [۲۵]. به قول بورک، اینجا ما از «زبان‌بازی پزشکی» آگاه می‌شویم:

با استفاده از این گفته در راستای منظور ما، می‌توان مشاهده کرد که حتی تجهیزات پزشکی در دفتر یک پزشک هم صرفاً بر مبنای سودمندیشان در تشخیص بیماری‌ها مورد قضاوت قرار گیرند، بلکه آنها همچنین کارکرد چرب کردن زبان پزشکی را دارند. صرف‌نظر از ابزار و وسیله بودنشان، آنها یک منظری جذاب ایجاد می‌کنند؛ و اگر کسی با مجموعه‌ای از آزمایش‌های زجرآور و معاینات دقیق، با کمک انواع مختلفی از گوشی‌ها، سنسورگرها، و اندازه‌گیرها، معاینه شود ممکن است از مشارکت در چنین اعمال نمایشی به عنوان بیمار احساس رضایت کند، ولو مطلقاً هیچ‌گونه کار مفیدی برای وی انجام نشده باشد، در حالی که اگر درمانی واقعی اما بدون دنگ‌ونگ نمایشی به او عرضه شود ممکن است خود را مقبون تصور کند [۲۶].

البته در یک معنای بسیار محدود، هرگاه به یک غیرهمکار پایگاه محرم داده شود، یکی باید این وسط مرتد شده باشد.

با نشان دادن یک موضع اخلاقی، مردها می گویند بهتر است انسان نسبت به آرمان های نقش اش صادق باشد نه نسبت به مجریانی که چهره ای دروغین از خود به نمایش می گذارند. هرگاه یک همکار مرام متفاوتی را بپذیرد و به یک «گمراه»¹ تبدیل شود، و هیچ تلاشی نکند برای نشان دادن نمایی که همکاران و حضارش با توجه به پایگاه مجاز وی انتظار دارند، نوع متفاوتی از نارضایتی رخ می دهد. چنین منحرقاتی اصطلاحاً «باعث سرافکندگی» می شوند. بنابراین ساکنان جزیره ی شستند، در تلاش برای نمایش خود به عنوان کشورزانی ترقی خواه در مقابل بازدیدکنندگان خارجی، تاحدی خصوصیت داشتند با چند رعیتی که ظاهراً هیچ اهمیتی به حضور مهمانان نمی دادند. و از اصلاح و شست و شوی صورت یا رسیدگی به حیاط جلوی خانه های خود امتناع می کردند، یا سقف گالی پوش کلبه هایشان را با چیزی که کمتر نشان دهنده ی پایگاه سستی دهقانی باشد عوض نمی کردند. به همین نحو، زمانی در شیکاگو سازمانی برای کهنه سربازان نابینا وجود داشت که اعضای آن نه تنها هرگونه نقش ترحم انگیزی را به شدت رد می کردند، بلکه شهر را زیر پا گذاشتند تا نابینایان همقطاری را که در گوشه و کنار خیابان ها صدقه می گرفتند و باعث سرافکندگی می شدند شناسایی کنند.

یک نکته ی نهایی باید در مورد همکار بودن اضافه کرد. در برخی از گروه های همکار اعضا به ندرت مسئول رفتار خوب یکدیگر تلقی می شوند. مثلاً مادران از برخی جهات یک گروه بندی مبتنی بر همکاری را تشکیل می دهند، اما معمولاً سوء رفتارهای یک مادر، یا اعترافات دیگری، احترامی را که به دیگر اعضا گروه می شود چندان متأثر نمی سازد. از طرف دیگر، گروه های همکاری یافت می شوند که از ماهیت یکپارچه تری برخوردارند و اعضایشان آنقدر تنگاتنگ در چشم دیگران با هم تعیین هویت می شوند که خوشنامی یک عضو به رفتار خوب اعضای دیگر بستگی دارد. اگر عضوی افشا شود و آبروریزی به بار آورد، تمام اعضا مقداری از اعتبار عمومی خویش را از دست می دهند. در نتیجه ی چنین تعیین هویتی، ما اغلب می بینیم که اعضای گروه رسماً در قالب

مجموعه‌ی واحدی سازمان‌یافته‌اند که می‌تواند علایق حرفه‌ای گروه را نمایندگی کند و هر عضوی را که تعریف موقعیت را تهدید می‌کند به مجازات برساند. بدیهی است که همکاریانی از این دست نوعی تیم تشکیل می‌دهد، تیمی که با تیم‌های معمول فرق دارد به این معنا که اعضای حصار آن ارتباط بلافصل و چهره به چهره با یکدیگر ندارند و واکنش به همدیگر را باید زمانی صورت دهند که نمایش‌های اجرا شده دیگر مقابلشان نیست. به همین شکل، همکار «گمراه» نوعی خائن یا عهدشکن تلقی می‌شود.

تبعات مطالب فوق در مورد گروه‌های همکار، ما را ملزم می‌کند که چارچوب اولیه‌ی تعاریف خود را کمی تعدیل بخشیم. می‌توان یک نوع حاشیه‌ای از حصار «ضعیف» را در نظر گرفت که اعضایش در خلال اجرا ارتباطی چهره به چهره با یکدیگر ندارند، اما نهایتاً واکنش‌های خود را به اجرایی که جداگانه دیده‌اند در یک نقطه جمع می‌کنند. البته گروه‌های همکار تنها دسته‌ای از مجریان نیستند که حضاری از این نوع دارند. برای مثال، یک وزارت امور خارجه ممکن است سیاست‌های رسمی خود در یک زمان خاص را به دیپلمات‌هایی که در سرتاسر دنیا پراکنده‌اند ابلاغ کند. در تبعیت دقیق از این سیاست‌ها، و در همکاری نزدیک برای تطبیق و همزمانی کنش‌ها، این دیپلمات‌ها آشکارا کارکرد خود را روی صحنه بردن یک اجرای جهان‌شمول به عنوان یک تیم واحد می‌دانند و قصدشان محقق ساختن این کارکرد است. البته در مواردی از این قبیل، اعضای چندگانه‌ی حصار در ارتباط نزدیک و بلافصلی با یکدیگر نیستند.

یادداشت‌های فصل چهارم

۱. مقایسه کنید با:

Riesman's discussion of the "inside dopestier," op. cit., pp. 199-209

2. Reported in Wilemsky, op. cit., Ch. VII.

3. Hans Speier, *Social Order and the Risks of War* (Glencoe: The Free Press, 1952), p. 264.

4. David Maurer, "Carnival Cant," *American Speech*, VI, p. 336.

5. P. W. White, "A Circus List," *American Speech*, I, p. 283.

6. W. Fred Cottrell, *The Railroaders* (Stanford: Stanford University Press, 1940), p. 87.
7. J. M. Murtagh and Sara Harris, *Cast the First Stone* (New York: Pocket Books, Cardinal Edition, 1958), p. 100; pp. 225-30.
8. See Roethlisberger, *op. cit.*
9. Goffman, *op. cit.*, chap. xvi.
10. Mrs. Trollope, *Domestic Manners of the Americans* (2 vols: London: Whittaker, Treacher, 1832), II, pp. 56-57.
11. See Ray Gold, "The Chicago Flat Janitor" (unpublished Master's thesis, Department of Sociology, University of Chicago, 1950), especially chap. IV, "The Garbage."
12. Westley, *op. cit.*, p. 131.
13. مطالعه‌ی نویسنده در جزیره‌ی شتلند.
14. Collans, *op. cit.*, p. 156.
15. E. C. Hughes and Helen M. Hughes, *Where People Meet* (Glencoe, Ill.: The Free Press, 1952), p. 171.
16. برای این و دیگر مطالب در مورد هند، و پیشنهادات دیگر، و امداد مک‌کیم ماریوت هستم.
17. Weinlein, *op. cit.*, p. 106.
18. William H. Hale, "The Career Development of the Negro Lawyer" (unpublished Ph. D. dissertation, Department of Sociology, University of Chicago, 1949), p. 72.
19. از متخصصی که برای فعالیت در نهادهای کلامی وارد سازمان می‌شود انتظار می‌رود اطلاعات را به شیوه‌ای ترکیب کند و آرایه دهد که حداکثر حمایت را از ادعاهای مطروحه‌ی تیم به دنبال داشته باشد. واقعیات موضوع مورد بحث به طور معمول یک موضوع تصادفی خواهد بود، صرفاً بخشی که باید با دیگر اجزای آن را در نظر گرفت. چیزهایی از قبیل استدلال‌های احتمالی مخالفان انسان، رویکرد عوام در کل (زیرا شاید تیم بخواند در آینده روی حمایت آنها حساب کند)، اصولی که تمام افراد حاضر حس می‌کنند باید و وفاداری خود را به آنها در ظاهر نشان دهند و غیره. جالب اینجاست که فردی برای جمع‌آوری و فرمول‌بندی آرایش حقایق در نمایش کلامی تیم استخدام می‌شود ممکن است همچنین در کار آشکارا متفاوت آرایه و انتقال این نما به حضار به صورت شخصی هم به کار گرفته شود. تفاوت بر سر نوشتن متن مراسم برای نمایش با اجرای مراسم در نمایش است. اینجا یک دوراهی بالقوه وجود دارد. هرچه بتوان بیشتر متخصص را وادار کرد که معیارهای خود را کنار بگذارد و صرفاً منافع تیمی را در نظر بگیرد که وی را استخدام کرده است، استدلال‌هایی هم که وی برای تیم آماده می‌کند ممکن است مفیدتر باشند؛ اما هرچه اعتبار وی به عنوان یک حرفه‌ای مستقل، کسی که فقط به حقایق معقول علاقه دارد، بیشتر باشد، احتمال این هم بیشتر می‌شود که مقابل حضار و هنگام آرایه‌ی یافته‌های خود کارآمدتر به نظر برسد. برای منبع غنی‌ای از این داده‌ها نگاه کنید به: Wilemsky, *op. cit.*
20. Riezler, *op. cit.*, p. 458.
21. Hughes and Hughes, *op. cit.*, pp. 168-69.
22. De Beauvoir, *op. cit.*, p. 542.

۲۳. اشراف‌زادگان جزیره گاهی بحث می‌کردند که چقدر مرادوه داشتن با بوم‌ها برای آنها مشکل‌ساز است، چون هیچ علایق مشترکی بین طرفین وجود ندارد. بنابراین در حالی که از مخاطرات احتمالی حضور یک روستایی در محافل صرف چای خود آگاهی داشتند، اما کمتر مطلع به نظر می‌رسیدند از اینکه چقدر نشاط زمان صرف چایشان وابسته به این است که روستایی‌هایی حضور داشته باشند که وارد برنامه‌ی صرف چای نشوند.

24. Hughes and Hughes, *op. cit.*, p. 172.

25. Lewis, G. Arrowsmith, "The Young Doctor in New York," *The American Mercury*, XXII, pp. 1-10.

26. Kenneth Burke, *A Rhetoric of Motives* (New York: prentice-Hall, 1953), p. 171.

فصل پنجم

ارتباط خارج از شخصیت

وقتی دو تیم خود را برای تعامل به یکدیگر عرضه می‌کنند، اعضای هر تیم می‌خواهند این تلقی را ایجاد کنند که آنها همان شخصیت‌های ادعا شده‌اند؛ افراد به ماندن در شخصیت خود تمایل دارند. آشنایی پشت صحنه سرکوب می‌شود تا مبادا تأثیر متقابل ژست‌ها از بین برود و تمام مشارکت‌کننده‌ها خود را در یک تیم ببینند و کسی برای دیدن نمایش باقی نماند. هنگام تعامل هر یک از مشارکت‌کنندگان به طور معمول تلاش می‌کند مکان خود را بشناسد، آن را حفظ کند، و آن ترکیبی از رسمیت و غیررسمیت را تداوم بخشد که از قبل تثبیت شده است، حتی گرایش به تعمیم این رویه برای هم‌تیمی‌های دیگر هم وجود دارد. در عین حال، هر تیم مایل است دیدگاه واقعی خود و دیگری را سرکوب کند و در عوض مفهومی از خود و دیگری ارایه دهد که به طور نسبی برای دیگری قابل قبول باشد. برای اطمینان از اینکه ارتباط مسیره‌ای تثبیت شده و کم‌عرضی را دنبال می‌کند هر تیم آماده است، به شکل ضمنی و با رعایت احتیاط، تیم دیگر را در ایجاد برداشت موردنظرش یاری رساند.

البته مواقعی که بحران‌های بزرگ رخ می‌دهند، ممکن است مجموعی جدیدی از انگیزه‌ها ناگهان فعال شوند و شاید فاصله‌ی اجتماعی تثبیت شده بین تیم‌ها به شدت افزایش یا کاهش یابد. برای نمونه می‌توان از مطالعه‌ای در یک بخش بیمارستانی نام برد که در آن بیمارانی که از اختلالات سوخت‌وسازی رنج می‌بردند و در مورد بیماری آنها دانش کمی وجود داشت و کار کمی انجام گرفته بود داوطلبانه تحت درمان آزمایشی قرار گرفتند^(۱). به خاطر تقاضاهایی که از

جانب تحقیق بر بیماران تحمیل می‌شد، و به خاطر احساس ناامیدی کلی از تشخیص، مرز معمولاً دقیق بین پزشک و بیمار مخدوش شده بود، طوری که نه تنها پزشکان با بیماران خود در مورد علائم بیماری با احترام و مفصل مشورت می‌کردند، بلکه بیماران هم تا حدی خود را به عنوان همکاران این طرح تحقیقاتی می‌دیدند. اما به طور کلی، وقتی بحران بگذرد، توافق حداقلی قبلی مجدداً بازتولید می‌شود، ولو همراه با شرمساری، به همین شکل، هنگامی که در اجرا اختلالات ناگهانی ایجاد شود، به ویژه وقتی که تعیین هویت اشتباهاً صورت گیرد، ممکن است شخصیت به نمایش درآمدۀ موقتاً فروپاشد و مجری پشت آن «خودش را فراموش کند» و بی‌اختیار کلمه‌ی اجرا نشده‌ای را با حیرت به زبان آورد. برای مثال، همسر یک ژنرال آمریکایی واقعه‌ای را به یاد می‌آورد که با شوهرش در یک بعدازظهر تابستانی و با لباس غیررسمی مشغول رانندگی با یک جیب رویاز بودند:

صدای بعدی که شنیدیم صدای غیزغیز ترمز بود. یک جیب پلیس ما را کنار کشید و در حاشیه‌ی جاده متوقف کرد. مأموران پیاده شدند و به طرف ما آمدند. سربازی که از همه خشن‌تر بود با تشرکت «با ماشین دولتی داری خانم را سواری می‌دهی؟» برگه‌ی مأموریت را ببینم؟»

البته در ارتش هیچ کس نباید وسیله‌ی نقلیه‌ی نظامی را بدون مجوزی سوار شود که در آن قید شده چه کسی اجازه‌ی استفاده از ماشین را صادر کرده است. سرباز بسیار مقرراتی بود و از وین [شوهر زن] خواست گواهینامه‌ی رانندگی‌اش را نشان دهد، یعنی سند دیگری که باید همراه داشته باشی.

البته او نه برگه‌ی مأموریت داشت نه گواهینامه. اما کلاه پارچه‌ای چهارستاره‌اش روی صندلی بغل بود. وقتی مأموران در ماشین خود مشغول پیدا کردن فرم‌هایی بودند که می‌خواستند با آنها وین را به خاطر تخطی از قوانین جریمه کنند، او بی‌سروصدا اما به سرعت کلاهش را بر سر گذاشت. فرم‌ها که پیدا شد آنها برگشتند سراغ ما، اما از تعجب دهانشان باز ماند و خشکشان زد.

«چهار ستاره»

سرباز اول که تمام حرف‌ها را زده بود، قبل از اینکه بتواند فکری کند،

بی‌اختیار گفت «پناه بر خدا» و سپس در حالی که واقعاً ترسیده بود دستش را به دهانش کوبید. سپس دلیرانه تلاش کرد تا جایی که می‌شد ناجوری موقعیت را درست کند و گفت «شما را نشناختم قربان» [۲].

می‌توان اشاره کرد که در جامعه‌ی آنکلوآمریکایی ما، عباراتی مثل «پناه بر خدا»، «خدای من»، یا معادل‌های چهره‌ای آنها اغلب اعتراف مجری هستند به اینکه او خود را موقتاً در وضعیتی قرار داده که در آن آشکارا هیچ شخصیت اجرا شده‌ای را نمی‌توان تداوم بخشید. این اظهارات یکی از اشکال غایی ارتباط خارج از شخصیت را نشان می‌دهند و در عین حال آن‌قدر مرسوم شده‌اند که تقریباً نوعی دستاویز اجرایی برای طلب بخشش فراهم می‌کنند، بر این اساس که ما همگی مجریان ناشی‌ای هستیم.

اما این بحران‌ها استثنایی‌اند؛ قاعده‌ی کلی رسیدن به یک توافق حداقلی و حفظ جایگاه در دید دیگران است. وانگهی، در پس این توافق متعارف مؤدبانه می‌توان برخی جریان‌های معمول اما ناآشکارتر ارتباط را شناسایی کرد. این جریان‌ها زیرزمینی‌اند، زیرا اگر به جای اینکه به شکلی پنهانی منتقل شوند رسماً انتقال یابند، می‌توانند تعریف موقعیتی را که رسماً مشارکت‌کنندگان ارایه می‌کنند نقض کنند و بی‌اعتبار سازند. وقتی که یک تشکل اجتماعی را مورد مطالعه قرار دهیم، تقریباً همیشه می‌توان این احساسات ناهمخوان را یافت. آنها ثابت می‌کنند که هرچند ممکن است مجری طوری کنش کند که انگار پاسخش در موقعیت، پاسخی بلاواسطه، بدون محاسبه، و خودانگیزانه است، و هرچند ممکن است خود وی واقعاً چنین تصویری داشته باشد، اما همیشه امکان دارد موقعیت‌هایی ایجاد شوند که مجری به یکی دو نفر از حضار این برداشت را منتقل کند که نمایش در حال اجرا فقط و فقط نمایش است. بنابراین ارتباط خارج از شخصیت دلیل موجهی است برای بررسی اجراها در قالب تیم و بر حسب شکست‌های بالقو‌های که در کنش متقابل رخ می‌دهد. باید توجه داشته باشید که حرف من این نیست که ارتباطات پنهان بازناب بهتری از واقعیت حقیقی ارایه می‌دهند تا ارتباطات رسمی اما مغایر؛ بلکه مجری اغلب در هر دو نوع ارتباط درگیر می‌شود و این درگیری دوگانه باید با دقت مدیریت شود تا مبدا

نمایش رسمی بی اعتبار گردد. از انواع ارتباطات زیادی که مجری درگیر آنها می شود و اطلاعاتی را منتقل می کند که با برداشت رسماً ایجاد شده مغایرت دارند. چهار نوع را می توان بررسی کرد: نحوه ی برخورد با افراد غایب، گفت و گو در مورد صحنه، تئاتر تیمی، و کنش های بازتئیت کنندانه.

نحوه ی برخورد با افراد غایب

وقتی اعضای تیمی در پشت صحنه هستند و حضار نمی توانند آنها را ببینند یا صدایشان را بشنوند، حضار در حد بالایی تحقیر می شوند، طوری که با رفتاری که جلوی روی آنها می شود کاملاً مغایر است. برای مثال در مشاغل خدماتی، مشتریانی که در طول اجرا به خوبی و با احترام با آنها برخورد می شود، پشت صحنه اغلب با تمسخر، غیبت، فحاشی، کاریکاتور، و انتقاد مجریان توصیف می شوند؛ آنجا ممکن است نقشه هایی برای «فروختن» آنها، دسیسه چینی علیه آنها، یا دلقچویی از آنها طراحی شود^{۳۷}. در آشپزخانه ی هتل شستند، مهمان ها با اسامی رمزی و تحقیرآمیز خطاب می شدند؛ لهجه، لحن و ادا و اطوارشان، برای خندیدن و انتقاد کردن، عیناً تقلید می شد؛ نقاط ضعف، کاستی ها، و پایگاه اجتماعی مهمانان با دقتی بالایی و عالمانه مورد بحث قرار می گرفت؛ خواسته های جزئی و پیش پا افتاده ی آنها، به محض اینکه خارج از میدان دید و شنود قرار می گرفتند، با شکاک درآوردن و ناسزا گفتن پاسخ داده می شد. مهمانان هم که در محافلشان کارکنان هتل را با عناوینی مثل خوک های تنبل، انسان های اولیه، و حیوانات پول پرست توصیف می کردند، این معادله ی سوءبرخورد کاملاً متوازن می شد. وانگهی، هنگام ایجاد ارتباط کلامی مستقیم بین مهمانان و کارکنان، احترام متقابل و خوش خلقی تا حدی بین آنها جاری بود. به همین شکل، می توان گفت در بسیاری از ارتباطات دوستانه واقعی یافت می شود که اظهارات بیان شده درباره ی یک دوست در پشت سر وی به شکل فاحشی با اظهارات بیان شده در جلوی رویش مغایرت دارند.

البته گاهی اوقات عکس تحقیر رخ می دهد، یعنی مجریان حضار خود را طوری ستایش می کنند که در حضور واقعی آنها مجاز نیست. اما به نظر می رسد

تحقیر مخفیانه بسیار متداول‌تر از تحسین مخفیانه باشد، شاید به این دلیل که چنین تحقیری به حفظ همبستگی تیم کمک می‌کند و احترام متقابل بین اعضای تیم را به بهای تحقیر افراد غایب افزایش می‌دهد. همچنین شاید عزت نفس از دست‌رفته‌ای را بازگرداند که وقتی حضار رفتار خوشایند چهره‌به‌چهره دریافت می‌کنند ممکن است رخ دهد.

دو تکنیک معمول تحقیر حضار غایب را می‌توان بررسی کرد. اولاً، وقتی مجریان در منطقه‌ای باشند که در آن مقابل حضار ظاهر می‌شوند و حضار منطقه را ترک کرده یا هنوز وارد آن نشده‌اند، مجریان می‌توانند نمایش هجوآمیزی از چگونگی تعامل با حضار اجرا کنند، در چنین مواقعی، برخی از اعضای تیم نقش حضار را بر عهده می‌گیرند. برای مثال، فرانسیس داناهان^۱ در توصیف منابع شوخی و خنده‌ای که در دسترس دختران فروشنده است می‌گوید:

دخترها زیاد از هم جدا نمی‌مانند، مگر اینکه سرشان شلوغ باشد. نوعی جذابیت وسوسه‌انگیز آنها را دوباره کنار هم جمع می‌کند. هر فرصتی که پیش آید، آنها بازی «مشتی» را اجرا می‌کنند، بازی‌ای که خودشان ابداع کرده‌اند و ظاهراً اصلاً از تکرارش خسته نمی‌شوند. هرگز ندیده‌ام از حیث کاریکاتور و کمدی بودن هیچ نمایش صحنه‌ای بتواند این قدر خنده‌دار باشد. یکی از دخترها نقش زن فروشنده را بازی می‌کند، دیگری نقش مشتری‌ای که دنبال لباس خاصی است، و با هم نمایشی را روی صحنه می‌برند که حضار را به شدت می‌خنداند.[۴]

دنيس کين کيد^۲ در بحث خود راجع به نوعی از ارتباط اجتماعی که بومی‌ها در اوایل حکومت انگلستان در هند برای انگلیسی‌ها ترتیب می‌دادند، موقعیت مشابهی را توصیف می‌کند:

اگر مهمانان جوان از این سرگرمی‌ها کمی لذت می‌بردند، اما میزبانان بیش از حد معذب بودند که بتوانند لذت ببرند، زیرا آنها در مواقع دیگر زیبایی راجی^۳ و

1. Frances Donovan

2. Dennis Kincaid

3. Raji

شوخی طبیعی کالیانی^۱ را دیده بودند. آنها منتظر می‌ماندند تا مهمانان بروند و سرگرم‌هایی برگزار شود که انگلیسی‌های اندکی از آنها مطلع بودند. درها بسته می‌شدند و دختران رقصه، مقلدانی عالی مثل تمام هندی‌ها، ادای مهمانان کسل شده‌ای را درمی‌آوردند که تازه رفته بودند؛ و تنش سنگین آخر وقت با انفجارهای خنده از بین می‌رفت. بعد از اینکه درشکه‌های انگلیسی با سروصدا بیرون می‌رفتند، راجی و کالیانی طوری لباس می‌پوشیدند که کاریکاتوری از لباس‌های انگلیسی باشد. آنها با اغراقی زننده نسخه‌ی شرقی شده‌ای از رقص‌های انگلیسی را اجرا می‌کردند، یعنی همان رقص منوئه^۲ و رقص روستایی که نزد انگلیسی‌ها فوق‌العاده طبیعی و عادی به نظر می‌آید، اما آنقدر با ادا و اطوار تحریرک‌آمیز رقصه‌های رامشگر هندی تفاوت دارد که در نزد هندی‌ها کاملاً ننگین به نظر می‌رسد [۵].

به نظر می‌رسد این نمایش‌های مضحک، در کنار سایر کارکردها، نوعی حرمت‌شکنی آیینی از جلوی صحنه و حضار صورت دهد [۶].

ثانیاً، اغلب می‌توان تفاوت پایداری بین اصطلاحات ارجاع و اصطلاحات خطاب قایل شد. در حضور حضار، مجریان معمولاً از اصطلاحات خوشایندی برای خطاب کردن آنها استفاده می‌کنند. در جامعه‌ی آمریکا، این اصطلاحات عبارت‌اند از واژه‌های مؤدبانه و رسمی مثل «قربان»^۳، «آقا»^۴ - یا یک کلمه‌ی آشنا و صمیمانه مثل اسم کوچک یا اسم مستعار (میزان خودمانی یا رسمی بودن واژه را فرد مورد خطاب تعیین می‌کند). اما در غیاب حضار، اغلب از نام قایل صرف بدون پیش‌عنوان، نام کوچک وقتی در مقابل خود حضار مجاز نباشد، اسم مستعار، یا نام کامل با تلفظی توهین‌آمیز استفاده می‌شود. گاهی اوقات اعضای حضار نه با نام تحقیرآمیز بلکه با عنوان رمزی که آنها را کاملاً شبیه مقوله‌ای انتزاعی می‌کند مورد ارجاع قرار می‌گیرند. برای مثال، دکترها ممکن است در غیاب بیمار با اصطلاحاتی مثل «مریض قلبی»^۵ یا

1. Kahlani

۲. Minuet، نوعی رقص دو نفری آهسته

3. sir

4. Mr

5. the cardiac

«گلودردی»^۱ به وی اشاره کنند؛ و یا آرایشگرها در محافل خصوصی به مشتریان خود با عناوینی مثل «کُپه‌های مو»^۲ اشاره می‌کنند. به همین شکل، ممکن است به حضار با اصطلاحی جمعی ارجاع داده شود که فاصله و تحقیر با هم ترکیب شوند و بیانگر یک شکاف درون‌گروهی – بیرون‌گروهی باشد. برای مثال، موسیقی‌دان‌ها مشتریان خود را «آمل»^۳ می‌نامند؛ دخترهای کارمند سرخ‌پوست ممکن است مخفیانه به همکاران خارجی خود تحت عنوان «جورجی‌ها»^۴ ارجاع دهند؛^۵ سربازان آمریکایی ممکن است مخفیانه به سربازان انگلیسی‌ای که با آنها کار می‌کنند «لیموترش‌ها»^۶ بگویند؛^۷ دست‌فروش‌ها در جشن‌های خیابانی چرب‌زبانی خود را مقابل کسانی اجرا می‌کنند که در محافل خصوصی به آنها با کلماتی مثل «هالوها»^۸، «بومی‌ها»^۹ یا «شهری‌ها»^{۱۰} ارجاع می‌دهند؛ و یهودی‌ها روال‌های جامعی میزبان خود را در مقابل حضاری که به زبان عبری «ملت»^۹ می‌نامند تقلید می‌کنند. سیاهان نیز وقتی در محافل خودشان هستند گاهی اوقات به سفیدپوست‌ها با کلماتی مثل «اوفای»^{۱۰} ارجاع می‌دهند. در مطالعه‌ی خوبی راجع به جیب‌برها نکته‌ی مشابهی مطرح می‌شود:

جیب‌های یک طعمه از این دو برای جیب‌بر اهمیت دارند که داخلشان پول است. در حقیقت، جیب‌ها به نمادی برای اشاره به طعمه و پولش تبدیل شده‌اند، طوری که طعمه اغلب با جیب‌هایش مورد ارجاع قرار می‌گیرد؛ مثلاً جیب چپ یا جیب بغل یا جیب مخفی که در مکان و زمان خاصی مورد سرقت قرار گرفته است. به عبارت دیگر، طعمه بر حسب جیبی که از آن سرقت می‌شود قابل شناسایی است و همه‌ی جیب‌برها این را می‌دانند [۹].

1. the strep

2. heads of hair

3. squares

4. G. R. 's

6. rubes

7. natives

8. towners

9. goyim

۱۰. کلمه‌ای توهین‌آمیز که در اشاره به سفیدها در ایالت‌های جنوبی آمریکا کاربرد داشته و هم‌اکنون منسوخ شده‌است. ظاهراً امروزه اصطلاح «شیطان سفید» جایگزین آن شده‌است. م

شاید بی‌رحمانه‌ترین حالت وقتی باشد که کسی بخواهد در حضورش او را با یک واژه آشنا صدا بزند و این درخواست وی با بردباری پذیرفته شود، اما در غیابش او را با یک واژه رسمی خطاب کنند. برای مثال در جزیره‌ی شتلند مهمانی که می‌خواست روستایی‌های بومی وی را با نام کوچکش خطاب کنند، گاهی اوقات در مواجهات چهره‌به‌چهره خواهشش را برآورده می‌کردند اما در غیابش واژه‌ای رسمی به کار می‌بردند که تصور می‌شد جایگاه مناسب وی را نشان می‌دهد.

من تا به حال دو شیوه‌ی متداول که مجری‌ها حضار خود را تحقیر می‌کنند مطرح کرده‌ام. نقش بازی کردن به قصد دست انداختن و ادا درآوردن، و استفاده از کلمات ارجاع ناخوشایند و ناراحت‌کننده. شیوه‌های متداول دیگری هم وجود دارند. وقتی هیچ یک از اعضای حضار حضور ندارد، اعضای تیم ممکن است جنبه‌های خاصی از روال خود را در یک شیوه‌ی طعنه‌آمیز یا تماماً تکنیکی مورد ارجاع قرار دهند و از این طریق مدرک محکمی به دست آورند. مبنی بر اینکه آنها دیدگاه ارایه شده به حضار را نسبت به فعالیت خود قبول ندارند. وقتی نزدیک شدن حضار با هشدار اعلام می‌شود، ممکن است هم‌تیمی‌ها تماماً فعالیت خود را تا لحظه‌ی آخر طول دهند تا حضار بتوانند یک لحظه نیم‌نگاهی به آنچه در پشت صحنه می‌گذرد بیندازند. به همین شکل، ممکن است تیمی بلافاصله بعد از خروج حضار برای استراحت به پشت صحنه پناه ببرد. با این تغییر جهت‌های تعمداً سریع در فعالیت‌ها، تیم می‌تواند با رفتار پشت صحنه در یک معنا حضار را آلوده و هتک حرمت کند، یا علیه اجبار به اجرای نمایش در مقابل آنها شورش نماید، یا تفاوت بین تیم و حضار را شدیداً برجسته کند، و تمام این کارها را بدون اینکه دستش برای حضار رو شود انجام دهد. هنوز می‌توان سرکشی‌های متداول دیگری را که علیه افراد غایب رخ می‌دهد نام برد: وقتی یکی از اعضای تیم بخوادم هم‌تیمی‌هایش را ترک کند (یا صرفاً آرزوی ترک آنها را داشته باشد) و واقعاً برای صعود، سقوط، یا حرکت به سوی مواضع حضار خیز بردارد، یا شوخی‌ها و دست انداختن دیگر هم‌تیمی‌ها مواجه می‌شود. در چنین مواقعی می‌توان با فرد در آستانه‌ی حرکت طوری برخورد کرد که انگار حرکتش قبلاً انجام شده است و می‌توان بدون هیچ‌گونه هراسی انواع

بدرفتاری‌ها یا آشنایی‌ها را بر سر او، و به تبع آن، بر سر حضار، هوار کرد. آخرین مورد سرکشی علیه افراد غایب وقتی رخ می‌دهد که یکی از اعضای حضار رسماً به تیم وارد شود. مجدداً، ممکن است این فرد در قالب شوخی مورد بدررفتاری قرار گیرد و اذیت شود، به همان دلیلی که وقتی از تیم خارج شد مورد بدررفتاری قرار گرفت [۱۰].

با بررسی تکنیک‌های فوق، می‌توان به این حقیقت اشاره کرد که افراد، از نظر کلامی، جلوی روی خود برخورد نسبتاً خوبی دریافت می‌کنند و پشت سر برخورد نسبتاً بدی. این یک تعمیم‌پذیری اولیه است که می‌توان آن را برای توصیف کنش متقابل به کار بست، اما برای تبیین آن نباید به طبیعت انسان رجوع کنیم. همان طور که قبلاً گفته شد، تحقیر حضار در پشت صحنه به حفظ روحیه‌ی تیم کمک می‌کند. و برخورد توأم با ملاحظه در حضور حضار نه برای آنها، یا صرفاً برای آنها، بلکه برای کسب اطمینان از تداوم بخشیدن به کنش متقابل صالح‌آمیز و منظم لازم است. بنابراین احساسات «واقعی» مجریان برای یکی از اعضای حضار (چه مثبت باشد چه منفی)، به عنوان عامل تعیین‌کننده‌ای برای برخورد با وی، ارتباط کمی با بحث ما در اینجا دارد، چه برخورد جلوی روی او باشد، چه پشت سرش. شاید بتوان گفت فعالیت پشت صحنه شبیه یک شورای جنگ است؛ اما وقتی تیم‌ها در میدان تعامل با یکدیگر مواجه می‌شوند، هدف کلی شروع جنگ یا ایجاد صلح نیست، بلکه آنها تحت یک آتش‌بس موقت، یک توافق حداقلی، برای پیشبرد کارشان با یکدیگر تعامل می‌کنند.

گفت‌وگو راجع به صحنه

وقتی حضار در حضور هم‌تیمی‌ها قرار ندارند، اغلب در مورد مسایل صحنه بحث می‌شود. سؤالاتی در مورد شرایط تجهیزات نشانه‌ای مطرح می‌گردد؛ مواضع، مسیرها، و حالت‌ها را اعضایی که کنار هم جمع شده‌اند به طور آزمایشی طرح و رفع ابهام می‌کنند؛ قابلیت‌ها و کاستی‌های مناطق جلویی دسترس‌پذیر مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد؛ اندازه و ماهیت انواع حضار برای ارزیابی اجرا بررسی می‌شود؛ اختلالات اجرا در گذشته و شکست‌های

مختل در آینده مورد بحث قرار می‌گیرد؛ اخبار مربوط به تیم‌های همکار مستقل می‌شود؛ پذیرش صورت گرفته از آخرین اجرای فرد تحت عنوان آنچه که گاهی اوقات «کالبدشکافی»^۱ نامیده می‌شود سبک و سنگین می‌گردد؛ زخم‌ها التیام می‌یابد و روحیه برای اجرای بعدی تقویت می‌شود.

اگر از گفت‌وگو راجع به صحنه با عناوین دیگری مثل غیبت، «صحبت‌های شغلی»^۲ و غیره صحبت کنیم مفهوم شناخته‌شده‌ای است. تأکید من بر این نوع گفت‌وگو برای این است که نشان دهم افراد با نقش‌های اجتماعی کاملاً متفاوت در حال‌وهوای نمایشی یکسانی زندگی می‌کنند. حرف‌هایی که کم‌دین‌ها و اساتید دانشگاه می‌زنند کاملاً با هم فرق دارند، اما حرف‌های آنها در مورد حرف‌هایشان کاملاً مشابه است. در حدی تعجب‌برانگیز، سخنگوها قبل از حرف زدن، با دوستان خود در مورد اینکه چه چیزی توجه حضار را جلب می‌کند یا حوصله‌ی آنها را سر می‌برد، چه چیزی توهین‌آمیز تلقی می‌شود و چه چیزی نه مشورت می‌کنند؛ بعد از حرف زدن، با دوستان خود در مورد نوع سالی که در آن حرف زدند، حضاری که پیش‌رو داشتند، و نوع پذیرشی که از آنها صورت گرفت صحبت می‌کنند. گفت‌وگوی مربوط به صحنه قبلاً در بخش فعالیت پشت صحنه و همبستگی همکاران مورد بحث قرار گرفت. بنابراین بیش از این آن را باز نمی‌کنیم.

تثانی تیمی

وقتی که مشارکت‌کننده چیزی را در خلال کنش متقابل مستقل می‌کند، ما انتظار داریم این کار را تنها از طریق لب‌های شخصیتهایی که برای بازی انتخاب کرده است انجام دهد و آزادانه تمام اظهارات خود را برای کل کنش متقابل بیان کند، طوری که تمام افراد حاضر پایگاهی برابر به عنوان دریافت‌کننده‌ی ارتباط به دست آورند. بنابراین در گوشی صحبت کردن اغلب عملی ناشایست تلقی می‌شود و باید از آن پرهیز کرد، زیرا می‌تواند این برداشت را ایجاد کند که

مجری همان چیزی که به نظر می‌رسد نیست، یا چیزها آن طور که مدعی شده نیستند [۱۱].

علی‌رغم اینکه انتظار می‌رود تمام گفته‌های مجری با تعریف موقعیتی که وی ارایه می‌دهد همسو باشند، بعید نیست او چیزهایی در خلال تعامل منتقل کند که خارج از شخصیت تلقی شوند و آنها را به شیوه‌ای منتقل کند که حضار، در کل، متوجه نشوند چیزی فراتر از آنچه با تعریف موقعیت تطابق دارد منتقل شده است. افراد مجاز به برقراری این ارتباط مخفیانه، با یکدیگر در مقایسه با بقیه‌ی مشارکت‌کنندگان، در ارتباطی مبتنی بر تبانی قرار می‌گیرند. با اذعان به اینکه اسرار مرتبطی از دیگران حاضر مخفی می‌شود، این افراد در حقیقت اعتراف می‌کنند که نمایش ارایه شده از صداقت، نمایشی که می‌گوید افراد صرفاً همان شخصیت‌هایی هستند که رسماً روی صحنه می‌برند، صرفاً نمایش است. با درگیر شدن در این بازی جانی، مجریان می‌توانند حتی هنگام ارایه‌ی اجرا و بدون ترس از افشای چیزهایی در مورد خودشان و حضار، چیزهایی که حضار غیرقابل قبول می‌دانند، نوعی همبستگی پشت صحنه‌ای ایجاد کنند. بنابراین من اصطلاح «تبانی تیمی»^۱ را برای توصیف هر گونه ارتباط دسیسه‌آمیزی به کار می‌برم که با دقت و طوری که توهم عرضه شده به حضار را تهدید نکند برقرار می‌شود.

نوع مهمی از تبانی تیمی را در دستگاه علامت‌های سری می‌یابیم که از طریق آن مجریان می‌توانند اطلاعات مربوط، تقاضای کمک، و دیگر امور مرتبط با ارایه‌ی موفقیت‌آمیز اجرا را دزدانه دریافت و ارسال کنند. معمولاً این علامت‌های صحنه‌ای از کارگردان اجرا صادر یا به سوی وی ارسال می‌شوند، و اگر این زبان سری در دسترس کارگردان باشد، وظیفه‌ی مدیریت کردن برداشت‌ها تا حد زیادی برای او آسان می‌گردد. افراد درگیر در ارایه‌ی اجرا می‌توانند با استفاده از علامت‌های صحنه‌ای با افرادی که در پشت صحنه کمک‌رسانی یا جهت‌دهی می‌کنند ارتباط برقرار نمایند. برای مثال با استفاده از زنگی زیرپا میزبان می‌تواند پرسنل آشپزخانه را جهت‌دهی کند و همزمان طوری رفتار کند

که انگار کاملاً درگیر مکالمه‌ی همراه با صرف غذاست. به همین شکل در خلال تولیدات رادیو تلویزیونی، آنهایی که در اتاق فرمان هستند از زبان اشاره‌ای برای هدایت مجریان استفاده می‌کنند. به ویژه در مسایلی مثل زمان‌بندی. این کار را طوری انجام می‌دهند که حضار متوجه نمی‌شوند علاوه بر ارتباط رسمی بین مجریان و حضار، یک نظام کنترل ارتباطات نیز در حال عمل است. به همین شکل، وقتی مدیران اجرایی می‌خواهند مصاحبه‌ای را در دفتر خود به سرعت اما مؤدبانه به اتمام برسانند، منشی خود را آموزش می‌دهند که مصاحبه را در وقت از پیش تعیین شده با ارایه‌ی دلیل «موجه» قطع کند. مثال دیگر را می‌توان از معافه‌های کفش فروشی در آمریکا ذکر کرد. گاهی اوقات مشتری‌ای که خواهان کفش بزرگ‌تری از سایز موجود یا سایز اندازه‌ی پایش است به طریق زیر مدیریت می‌شود:

برای تحت‌تأثیر قرار دادن مشتری در مورد مؤثر بودن کشیدن کفش، فروشنده ممکن است به او بگوید که همکاری کفش‌ها را تا آخر سی و چهار خواهد کشید تا کمی گشاد شوند. این عبارت در واقع به همکاری کادوپیچ می‌گوید نباید کفش‌ها را بکشد، بلکه باید آنها را همان‌طور که هستند در کاغذ کادو پیچد و اندکی زیر پیشخوان نگه دارد^[۱۲].

علامت‌های صحنه‌ای بین مجریان و یک همدست یا شریک مخفی در حضار به کار گرفته می‌شود. مثل «تبادل آتشی»^۱ که بین یک دست‌فروش و جاسوسی میان افراد زودباور صورت می‌گیرد. معمولاً ما استفاده از این علامت‌ها را وقتی بین هم‌تیمی‌ها می‌بینیم که درگیر اجرا هستند. این علامت‌ها در حقیقت دلیلی فراهم می‌کنند که به جای تحلیل کنش متقابل بر حسب اجراهای انفرادی، از کلمه‌ی تیم استفاده کنیم. برای مثال، این تبادلی بین هم‌تیمی‌ها نقش مهمی در مدیریت تأثیرگذاری در فروشگاه‌های آمریکا بازی می‌کند. به نظر می‌رسد کارمندان هر فروشگاه خاص معمولاً علامت‌های خودشان را برای مدیریت اجرای ارایه شده مقابل مشتری ابداع می‌کنند، هرچند

که البته کلمات خاصی در گنجینه‌ی لغات آنها نسبتاً استاندارد است و به شکل مشابهی در بسیاری از فروشگاه‌های سرتاسر آمریکا یافت می‌شود. اگر کارمندان فروشگاه‌ی خارجی‌زبان باشند، چیزی که گهگاه دیده می‌شود این است که می‌توانند آن زبان را برای برقراری ارتباط سؤی به کار گیرند. درست مثل برخی والدین که کلمات خاصی را در حضور بچه‌های کوچک به صورت حروف متقاطع تلفظ می‌کنند، یا برخی اعضای طبقات بالا که در مورد چیزهایی که نمی‌خواهند بچه‌ها، خدمتکاران بشنوند به زبان فرانسه یا یکدیگر حرف می‌زنند. در عین حال این تدبیر، مثل درگوشی صحبت کردن، زمخت و بی‌ادبانه تلقی می‌شود؛ رازها را می‌توان به این شیوه نگه داشت، اما این حقیقت که رازی منتقل شده است پنهان نمی‌ماند. تحت چنین شرایطی، هم‌تیمی‌ها به سختی می‌توانند نمایی را حفظ کنند که متضمن نشان دادن نگرانی صادقانه برای مشتری (یا صداقت در برابر بچه‌ها و غیره) باشد. برای فروشندگان آن عباراتی که در ظاهر بی‌آزار به نظر می‌رسند، عباراتی که مشتری خیال می‌کند معنایشان را فهمیده است، کاربرد بهتری دارند. اگر مثال، اگر مشتری در یک کفش فروشی به شدت خواستار خرید سایز B باشد. فروشنده می‌تواند او را متقاعد کند که سایز موجود واقعاً همان چیزی است که او می‌خواهد:

... فروشنده یک فروشنده‌ی دیگر را از انتهای راهرو صدا می‌زند و می‌پرسد: «بنی، سایز این کفش چنده؟» با گفتن کلمه‌ی بنی برای صدا زدن همکار، فروشنده‌ی اول به طور ضمنی به او اعلام می‌کند که جواب باید سایز B باشد^[۱۳].

مثال جالبی از این نوع تباری‌ها در نوشته‌ای راجع به میل فروشی بوراکس به چشم می‌خورد:

فرض کنید مشتری در مغازه است و فروشنده نمی‌تواند او را به خرید متقاعد کند. مثلاً مشتری معتقد است قیمت خیلی بالاست؛ یا باید با شوهرش مشورت کند؛ یا فقط دارد بررسی می‌کند. اگر اجازه دهد مشتری خارج شود (یعنی بدون خرید مغازه را ترک کند) به فروشگاه بوراکس خیانت شده است. بنابراین با یکی از رنگ‌های باقی‌بی‌شمار مغازه، پیام درخواست کمک ارسال می‌شود. در یک

چشم به هم زدن، فردی که مثلاً آقای «مدیر» است در صحنه حاضر می‌شود، با قیافه‌ای که انگار کاملاً متوجه خودش است و کاری به فروشنده و مشتری ندارد. فروشنده در حالی که خود را از ایجاد مزاحمت برای جناب مدیر ناراحت نشان می‌دهد می‌گوید «بخشید. آقای دیکسون، نمی‌دانم شما می‌توانید برای مشتری من کاری بکنید؟ اینون فکر می‌کنن قیمت این مسلمان خیلی بالاس. خانم، اینون مدیر فروشگاه ما هستن، جناب آقای دیکسون».

آقای دیکسون به شکلی تأثیرگذار گلوریش را صاف می‌کند. او قادی پیش از ۱۸۰ سانتی متر و موی جوگندمی دارد. سنجاق سینه‌ی طرح‌داری به یقه‌ی کتش چسبیده است. با این قیافه هیچ کس نمی‌تواند شک کند که او کسی نیست مگر فروشنده‌ی متبحری که مشتری‌های سخت را سرافش می‌فرستند.

آقای دیکسون در حالی که دستی به چانه‌ی سه‌تغ‌شده‌اش می‌کشد می‌گوید «بله، تو می‌تونی بری، من خودم در خدمت سرکار خانم خواهم بود، فعلاً سرم خیلی شلوغ نیست.

هرچند که فروشنده‌ی اول مثل نوکرها جیم می‌شود، اما اگر دیکسون مشتری را از دست بدهد او دمار از روزگارش درمی‌آورد» (۱۶).

عملکرد توصیف شده در اینجا، یعنی ارجاع مشتری از یک فروشنده به فروشنده‌ی دیگری که نقش مدیر را بازی می‌کند، ظاهراً در بسیاری از مغازه‌های خرده‌فروشی متداول است. مثال‌های دیگری هم می‌توان در گزارش‌های مربوط به مبل‌فروش‌ها و زیان‌مورد استفاده‌ی آنها دید:

یکی از سؤالات متداول در مورد قیمت کالاها این است که «شماره‌ی این جنس را به من بده». پاسخ از پیش آماده شده نیز به صورت رمز منتقل می‌شود، رمزی که در سرتاسر ایالات متحده شناخته شده است و به سادگی با دو برابر کردن قیمت، در حالی که فروشنده می‌داند چند درصد سود باید به آن اضافه کرد، محاسبه می‌شود (۱۵).

«ورلی»^۱ یک علامت رمز است... به معنی «برو بی کارت». این کلمه وقتی به

کار می‌رود که فروشندۀ می‌خواهد به فروشندۀ دیگری بفهماند که حضور وی دارد در کار فروش محصول اختلال ایجاد می‌کند [۱۶].

در حاشیه‌های شبه‌قانونی و پرفشار زندگی تجاری، انسان مکرراً می‌پند که بسیاری از هم‌تیمی‌ها یک مجموعه لغات اکسایشی را به منظور انتقال اطلاعاتی که برای نمایش حیاتی است به شکلی سری منتقل می‌کنند. ظاهراً این نوع رمزها معمولاً در محافل محترم یافت نمی‌شود [۱۷]. با وجود این به نظر می‌رسد هم‌تیمی‌ها همه‌جا برای انتقال علامت‌های دسیسه‌آمیز صحنه از واژگان غیررسمی و اغلب ناآگاهانه آموخته‌ای استفاده می‌کنند که مشتمل بر حرکات و نگاه‌هاست.

گاهی اوقات این علامت‌های غیررسمی یا «نشانه‌های رمزی»^۱ مرحله‌ای از اجرا را آغاز می‌کنند. مثلاً در یک مهمانی، مرد می‌تواند با نواسانات ظریف در لحن صدا، یا با تغییری در حالت بدنش، به زنش بفهماند که زمان خداحافظی توأمان آنها فرا رسیده. از این طریق، تیم زنشاونی می‌تواند نسایشی حاکی از وحدت عمل را طوری روی صحنه ببرد که در ظاهر خودانگیخته به نظر می‌رسد اما در واقع مستلزم همکاری و نظم‌پذیری دقیق است. گاهی اوقات علامت‌هایی وجود دارند که مجری با آنها می‌تواند به مجری دیگر در خصوص منحرف شدن از مسیر کنش هشدار دهد. لگد زیرمیزی و چشم‌بان باریک شده مثال‌های خنده‌داری در این زمینه‌اند. یک نوازنده‌ی پیانو شیوایی را پیشنهاد می‌کند که می‌توان خواننده‌های منحرف شده را به مسیر بازگرداند:

او [نوازنده] این کار را با زیرتر کردن آهنگ انجام می‌دهد، طوری که بالاتر از صدای خواننده در گوش او رخنه کند. شاید یکی از نت‌ها همان نتی باشد که خواننده باید بخواند و بنابراین نوازنده این نت را برجسته می‌کند. وقتی که نت اصلی در دفترچی راهنمای نوازنده نباشد، او باید آن را در کلید دو اضافه کند، طوری که به بلندی و وضوح برای خواننده ناخفته شود. اگر خواننده یک‌چهارم آخر آهنگی را تندتر یا زیرتر از حد عادی بخواند، کار شاقی خواهد بود که

همچنان بتواند به خارج خواندن ادامه دهد، به ویژه اگر نوازنده مسیر کلامی را برای کل قطعه به همراه وی بسوازد. به محض دیدن علامت خطر، نوازنده گوش‌به‌زنگ می‌شود و شروع می‌کند به نواختن متناوب نت خواننده^[۱۸].

همین نویسنده نکته‌ای را متذکر می‌شود که برای انواع زیادی از اجراها کاربرد

دارد:

یک خواننده‌ی حساس فقط به ظریف‌ترین اشاره‌های همکارش نیاز دارد. در حقیقت نشانه‌ها می‌توانند آنقدر ظریف باشند که حتی خود خواننده هم آگاهانه مطلع نباشد، هرچند که از آنها منتفع شود. هرچه حساسیت خواننده کمتر باشد، این نشانه‌ها باید تیزتر و آشکارتر باشند^[۱۹].

مثال بعدی را می‌توان از بحث دیل ذکر کرد که توضیح می‌دهد کارمندان چگونگی در جلسه‌ای به رئیس خود در خصوص ناجور بودن موقعیت سرخ می‌دهند:

اما در طول گفت‌وگو ممکن است نکات جدید و پیش‌بینی‌نشده‌ای مطرح شود. پس اگر کارمندی در کابینه ببیند وزیرش مسیری را در پیش گرفته که اشتباه است، آن را آشکارا نمی‌گوید؛ یا به وزیر یادداشتی می‌دهد، یا پیشنهاداتی را با ظرافت برای تعدیل جزئی دیدگاه وزیر طرح می‌کند. یک وزیر باتجربه چراغ خطر را سریع تشخیص می‌دهد و آهسته شروع به عقب‌نشینی می‌کند، یا حداقل بحث را به تعویق می‌اندازد. بدیهی است که ترکیب کارمندان و وزرا در یک کمیته بعضی وقت‌ها مستلزم کمی فراست و سرعت عمل در دریافت، از جانب هر دو طرف، است^[۲۰].

در مواقع بسیاری علامت‌های صحنه‌ای به هم‌تیمی‌ها هشدار می‌دهند که حضار ناگهان وارد صحنه شده و مقابل آنها قرار دارند. بنابراین در هتل شتلند، وقتی یک مهمان آنقدر به آشپزخانه نزدیک می‌شد که می‌توانست سرزده وارد شود، اولین فردی که به آن پی می‌برد با لحن خاصی نام دیگر همکار حاضر را صدا می‌زد، یا اگر بیش از یک فرد در آشپزخانه بود از یک نام جمع‌ی مثل

«بچه‌ها»^۱ استفاده می‌کرد. با این علامت، پرسنل مرد کلاه خود را از سر، و پاهای را از روی صندلی برمی‌داشتند و پرسنل زن پاهای خود را در وضعیت مناسب‌تری قرار می‌دادند. در یک کلام، تمام افراد حاضر، جهت آمادگی برای اجرای تحمیل شده، آشکارا خودشان را جمع‌وجور می‌کردند. هشدار معروفی که رسماً تعلیم داده می‌شود آن علامت بصری‌ای است که در اتاق پخش رادیو تلویزیون استفاده می‌شود. علامتی که واقعاً یا به شکلی نمادین به مجری می‌گوید «روی آنتن هستی». علامت متداول دیگری را پانسونی گزارش کرده است:

ملکه [ویکتوریا] اغلب در راه‌های طولانی به خواب می‌رفت و برای اینکه در آن حالت مردم روستا نبینندش، وقتی به جمعیت نزدیک می‌شدیم من ترکه‌ام را به اسب می‌زدم و کاری می‌کردم که حیوان بیچاره از جا بپرد و شروع کند به سروصدا کردن. شاهزاده بناتریس همیشه می‌دانست که این یعنی جمعیتی پیش رویان است، و اگر ملکه با صدایی که من ایجاد می‌کردم بیدار نمی‌شد او خودش ملکه را بیدار می‌کرد[۲۱].

افراد زیادی هنگام استراحتِ مجریان زیادی نگهداری می‌دهند. همان‌طور که می‌توان در مطالعه‌ی کاترین آرچیبالد^۲ راجع به کارخانه‌ی کشتی‌سازی دید:

گاهی، به ویژه وقتی کار آهسته بوده، من خودم در مقابل در اتاق کار نگهداری دادم تا آماده باشم نزدیک شدن سرپرست یا رئیس دفتر مرکزی را خبر دهم. چه روزهایی که پرسنل کم‌رتبه‌تر و کارگران با شور و هیجان پوکر بازی کردند[۲۲].

به همین شکل، علامت‌های صحنه‌ای متداولی وجود دارد که به مجریان می‌گویند «اوضاع فعلاً آرام است» و می‌توان جلوی صحنه را شل کرد. دیگر علامت‌های هشدار به مجریان می‌گویند هرچند ممکن است رعایت احتیاط‌اندیشی لازم به نظر نرسد، اما به خاطر حضور برخی از اعضای حضار باید احتیاط کرد. در حقیقت در دنیای چنایتکاران، این هشدار که گوش‌های «قانون» می‌شنوند یا چشمان قانون می‌بینند آن قدر مهم است که یک اسم ویژه

به آن اختصاص داده‌اند: «گوییگ و آفیس»^۱. چنین علائمی همچنین می‌توانند به تیم بگویند که عضو ظاهراً بی‌گناه و مظلومی از حضار در واقع بازرس، خریدار، یا کسی است که در هر صورت آنچه می‌نماید نیست.

بدون کاربرد چنین مجموعه‌ای از علائم هشداردهنده، تیم – برای مثال، خانواده – مشکل بتواند برداشت‌های خود را مدیریت کند. خاطرات مادر و دختری که در اتاقی در لندن زندگی می‌کردند مثال خوبی فراهم می‌آورد:

در راه بازگشت از چنارو نگران ناهار شدم. با خودم فکر کردم مادر چگونه با اسکاتی [همکار ناخن‌آرایشی^۲ که دختر برای اولین بار برای ناهار به خانه دعوتش کرده بود] برخورد می‌کند و اسکاتی در مورد مادرم چه فکری می‌کند. وقتی در راه‌پله‌ها بودیم، شروع کردم به بلند حرف زدن که به مادر هشدار دهم تنها نیستیم. در حقیقت، این یک علامت بود بین ما، چراکه وقتی دو نفر در یک اتاق زندگی می‌کنند نمی‌توان گفت چشمان یک‌مهمان ناخوانده چه شایستگی‌هایی را می‌بیند. همیشه یک قابلمه یا بشقاب کثیف جایی که نباید باشد بود. جوراب‌ها و زیرپوش‌ها را هم برای خشک شدن بالای اجاق می‌گذاشتیم. مادر با صدای بلند دختر پرچنب‌وجوش‌اش منوجه می‌شد قضیه از چه قرار است و مثل یک رفاص سیرک به این طرف و آن طرف می‌دوید و قابلمه و بشقاب و جوراب‌ها را جمع می‌کرد و سپس مثل یک ستون فاخته، پر از نزاکت و آرامش می‌شد، آماده برای پذیرایی از مهمان. اگر چیزها را به سرعت جمع می‌کرد اما چیز کاملاً آشکاری از قلم می‌افتاد، با چشمان تیزبین‌اش به آن زل می‌زد و به من می‌فهماند که بدون جلب توجه مهمان باید کاری در موردش بکنم [۳۳].

نهایتاً باید اشاره کرد که هرچه این علامت‌ها ناخودآگاهانه‌تر فراگرفته شوند و مورد استفاده قرار گیرند، برای اعضای تیم آسان‌تر خواهد بود که حقیقت همکاری در قالب تیم را حتی از خودشان هم مخفی کنند. همان طور که قبلاً گفته شد، تیم ممکن است حتی برای اعضای خودش هم انجمنی سرکی باشد. در مورد علامت‌های صحنه‌ای، می‌توان اشاره کرد که برای محافظت از

1. giving the office

2. Manicurist

برداشت‌های خود، تیم‌ها پیام‌های مبسوط زبانی را به شیوه‌هایی با یکدیگر تبادل می‌کنند که حضار متوجه نشوند. زیرا اگر حضار متوجه شوند که اطلاعاتی از این نوع در حال تبادل است، برداشت‌های ماکور مختل می‌شوند. مجدداً می‌توانیم مثالی از خدمات مدنی در انگلستان ذکر کنیم:

مسئله خیلی متفاوت می‌شود اگر از یک کارمند اداری برای نظارت بر تصویب یک لایحه در پارلمان، یا برای ارجاع لایحه به یکی از مجالس پارلمان جهت بحث، استفاده شود، در چنین شرایطی او نمی‌تواند از طرف شخص خودش صحبت کند؛ فقط می‌تواند برای وزیر مطالب و پیشنهاداتی فراهم کند و امید داشته باشد که وزیر از آنها به خوبی استفاده کند. نیازی به گفتن نیست که قبل از هرگونه سخنرانی، مثل قرائت دوباره یا سه باره یک لایحه یا اعلام هزینه‌های سالیانه‌ی وزارتخانه، وزیر با دقت توجیه می‌شود. در چنین مواقعی در مورد هر مسئله‌ای که امکان طرح دارد، یادداشت‌های کاملی به وزیر می‌دهند، حتی از داستان‌های تمثیلی و تسکین‌های رسمی استفاده می‌شود. احتمالاً شخص وزیر، منشی شخصی وی، و وزیر مشاور زمان و انرژی زیادی را برای گزینش کارآمدترین نکات از بین این یادداشت‌ها سپری می‌کنند تا بتوان روی آنها تأکید کرد و ضمن مرتب کردن آنها با بهترین نظم ممکن نتیجه‌گیری تأثیرگذاری فراهم نمود. تمام اینها هم برای وزیر ساده است و هم برای کارمندان؛ و با فراغت و آرامش انجام می‌شود. اما مسئله‌ی بغرنج پاسخ مورد انتظار در انتهای بحث است. آن هنگام وزیر باید روی پای خودش بایستد. درست است که کارمندان اداری با تحمل و بردباری در راهرو کوچک کنار سخنران یا کنار در ورودی مجلس اعیان می‌نشینند و عدول از حقایق یا تحریف آنها، نتیجه‌گیری‌های اشتباه، سوءتفاهم‌های پیش آمده در لوایح دولتی، و نقاط ضعف مشابه را یادداشت می‌کنند، اما اغلب سخت است که این مهمات را به خط مقدم نبرد رسانند. گاهی اوقات منشی شخصی وزیر در امور پارلمانی از صندلی‌اش که دقیقاً پشت‌سر رئیس‌اش قرار دارد بلند می‌شود و بدون توجه در مسیر راهرو رسمی قدم برمی‌دارد تا در گوشه‌ی با کارمندان اداری صحبت کند؛ گاهی اوقات یک یادداشت به وزیر می‌دهند، گاهی اوقات هم، البته بسیار به ندرت، وزیر خودش

لحظه‌ای می‌آید و سؤالی می‌پرسد. تمام این ارتباطات جزئی باید تحت دید مجلس جریان یابند و هیچ وزیری اهمیت نمی‌دهد مثل هنرپیشه‌ی ناشی‌ای به نظر برسد که جملاتش را نمی‌داند و باید به یادش آورد[۲۶].

آداب کسب‌وکار، که شاید بیشتر با رازهای استراتژیک سروکار داشته باشد تا رازهای اخلاقی، پیشنهادات زیر را ارائه می‌دهد:

.....مراقب چگونگی به پایان رساندن مکالمه‌ی تلفنی خود باشید، به ویژه اگر غریبه‌ای در دانمندی شنود شما باشد. اگر دارید پیغامی را برای کس دیگری می‌گیرید و می‌خواهید مطمئن شوید آن را درست دریافت کرده‌اید، پیغام را به شیوه‌ی مرسوم تکرار نکنید؛ در عوض، از فرد تماس‌گیرنده بخواهید آن را تکرار کند، تا مبدا صدای شما پیغام احتمالاً خصوصی دیگران را مقابل اطرافیان فاش کند.

..... کاغذهای خود را قبل از ورود ارباب رجوع پوشانید. عادت کنید آنها را در پوشه‌ای یا زیر کاغذهای سفید پنهان کنید.

.....اگر مجبورید در حضور شخصی غریبه، یا هر کسی که ارتباطی با محتوای صحبت شما ندارد، با فرد دیگری در سازمان صحبت کنید، طوری این کار را انجام دهید که شخص ثالث اطلاعاتی دستگیرش نشود. می‌توانید به جای تلفن داخلی از تلفن خارجی استفاده کنید، یا پیغام خود را برای انتقال روی کاغذ یادداشت کنید، به جای اینکه آن را در ملاعام بخوانید[۲۷].

اگر منتظر مهمانی هستید باید آن را بدون درنگ اعلام عمومی کنید. اگر با فرد دیگری قرار ملاقات دارید، منشی شما باید وارد اتاق شود و چیزی شبیه این بگوید «جلسه‌ی ساعت ۳ نان نزدیک است. فکر کردم شاید بخواهید بدانید.» (او نباید نام مهمان را در مقابل غریبه‌ها به زبان آورد. اگر نمی‌توانید نام طرف ملاقات ساعت ۳ بعدازظهرتان را به خاطر آورید، منشی‌تان باید نام وی را روی کاغذی بنویسد و به شما بدهد؛ و یا به جای استفاده از بلندگو، از تلفن شخصی‌تان استفاده کند)[۲۸].

علامت‌های صحنه به عنوان یکی از انواع اصلی تئاتر تیمی ذکر شدند. نوع دیگر عبارت است از ارتباطاتی که به مجری اطمینان می‌دهد توافق حداقلی

برای وی واقعاً التزامی ندارد و اجرای وی نمایش صرفی بیش نیست، نمایشی که به وسیله‌ی آن یک سیستم دفاع شخصی علیه ادعاهای حضار برای او فراهم می‌شود. این نوع تلبانی را می‌توان «تلبانی تمسخرآمیز»^۱ نامید، زیرا معمولاً شامل تحقیر حضار به شکلی پنهانی است، هرچند شاید گاهی اوقات مفاهیمی را در مورد حضار انتقال دهد که بیش از حد تعارف‌آمیز باشند و بنابراین نتوان آنها را با توافق حداقلی هماهنگ نمود. ما اینجا شاهد قرینه‌ی عسومی و مخفی از آن چیزی هستیم که در بخش مربوط به برخورد با افراد غایب مورد بحث قرار گرفت.

تلبانی تمسخرآمیز شاید بیش از همه بین مجری و خودش رخ دهد. بچه‌مدرسه‌ای‌ها مثال خوبی‌اند، مثل وقتی که هنگام دروغ‌گویی انگشتانشان را برای خوش‌شانسی به هم می‌چسبانند، یا وقتی معلمشان لحظه‌ای رویش را برمی‌گرداند با درآوردن زبان به وی ادای احترام می‌کنند! به همین شکل، کارگران زیادی یافت می‌شوند که ادای رئیس خود را درمی‌آورند، یا با سر و دست فحشی را منتقل می‌کنند. آنها این اعمال حاکی از تحقیر یا عدم پیروی را از زاویه‌ای انجام می‌دهند که افراد مربوطه نتوانند چیزی ببینند. شاید محافظه‌کارانه‌ترین شکل این نوع تلبانی وقتی باشد که کسی با نظاهر به شنیدن در واقع مشغول «خط‌خطی کردن کاغذ» یا «سفر ذهنی» در یک مکان تخیلی است.

تلبانی تمسخرآمیز وقتی که اعضای تیم به آرایه‌ی اجرا می‌پردازند نیز رخ می‌دهد. هرچند که معمولاً تصور می‌شود توهین‌های کلامی نامحسوس فقط بین گروه‌های رده پایین در دنیای تجارت رد و بدل می‌شود، اما هیچ تشکیل تجاری‌ای را نمی‌توان یافت که آن‌قدر آبرومند باشد که کارکنانش، هنگام مواجهه با یک مشتری ناخوشایند یا مشتری خوشایندی که رفتار ناخوشایند دارد، نگاه‌های آگاهانه به یکدیگر نیندازند. به همین شکل در جامعه‌ی آمریکا برای زن و شوهر یا دو دوست نزدیک بسیار مشکل است که بعداً از ظهیری را با شخص ثالثی به تعامل و معاشرت بگذرانند بدون اینکه گهگاهی طوری به یکدیگر نگاه نکنند که دزدانه رویکرد رسماً آرایه شده به فرد سوم را نقض کنند.

نوع آسیب‌زایی از این سرکشی علیه حضار در موقعیت‌هایی رخ می‌دهد که مجری به طی مسیری عمیقاً متضاد با احساسات درونی‌اش مجبور باشد. مثالی می‌توان ذکر کرد که برخی کنش‌های تدافعی مورد استفاده بین اسرای جنگی در اردوگاه‌های شست‌وشوی مغزی چین را توصیف می‌کند:

باید خاطر نشان کرد که اسیران روش‌های زیادی برای تبعیت از ظاهر اما نه روح قوانین چینی پیدا کردند. برای مثال در جلسات عمومی اعتراف، آنها معمولاً روی کلمات غلط در جمله‌ی خود تأکید می‌کردند و بنابراین کل نمایش را به مسخره می‌گرفتند. «معدارت می‌خواهم از اینکه رفیق ژنگ را حراسرازه‌ی به‌دروغخوری خطاب‌کردم». دیگر استراتژی موردعلاقه این بود که قول دهند در آینده هرگز در حین انجام جرم خاص «گیر نیوفتند». چنین وسیله‌هایی کارآمد بودند زیرا حتی آن چینی‌هایی که انگلیسی می‌دانستند به اندازه‌ی کافی با اصطلاحات و زبان محاوره آشنایی نداشتند که بتوانند این استهزاهای ظریف را متوجه شوند [۲۷].

یک گونه‌ی مشابه از ارتباط خارج از شخصیت وقتی رخ می‌دهد که عضوی از تیم نقش خود را به طور خاص و مخفیانه برای سرگرم کردن هم‌تیمی‌هایش بازی کند. برای مثال، ممکن است نقش خود را با نوعی ذوق‌زدگی نمایشی که هم‌زمان هم اغراق‌آمیز و هم دقیق است اجرا کند، اما آن‌قدر اجرای خود را به انتظار حضار نزدیک نماید که درک نکنند یا مطمئن نباشند مورد تمسخر واقع شده‌اند. بر این اساس، نوازندگان جاز که به نواختن آهنگ‌های بیش از حد احساساتی و پیش‌پاافتاده مجبور می‌شوند، گاهی اوقات کمی بیش از آنچه لازم است آهنگ را احساساتی می‌کنند تا با اغراق کوچکی به یکدیگر بفهمانند ارزشی برای حضاری که این نوع موسیقی را می‌پسندد قایل نیستند و شخصاً چیزهای بهتری را دوست دارند [۲۸]. تباری نسبتاً مشابهی هم رخ می‌دهد وقتی عضو تیم تلاش کند هنگام اجرای سرپه‌سر دیگری بگذارد. در چنین مواقعی هدف بلاواسطه این است که هم‌تیمی را از خنده روده‌بر کنیم، طوری که باعث شویم تلوتلو بخورد یا در هر صورت اختیار خودش را از دست بدهد.

برای مثال، گاهی اوقات آشپز هتل شنلند مقابل در ورودی آشپزخانه روبه جلوی صحنه‌ی هتل می‌ایستاد و با جدیت، احترام، و لهجه‌ی متعارف به سؤالات مهمانان پاسخ می‌داد، در حالی که از داخل آشپزخانه پیشخدمت‌ها بدون اینکه کوچک‌ترین نمانه‌ای در چهره داشته باشند مخفیانه اما پیوسته به او سقلمه می‌زدند. با تقلید ادای حضار یا سر به سر هم تیمی گذاشتن، مجری می‌تواند نشان دهد که نه تنها به کنش متقابل رسمی محدود نشده، بلکه همچنین این کنش را طوری تحت اختیار دارد که می‌تواند دلبخواهی با آن بازی کند.

آخرین شکل این بازی‌های تمسخرآمیز را می‌توان ذکر کرد. هرگاه انسان با کسی تعامل دارد که به نوعی بی‌ادب تلقی می‌شود، تلاش می‌کند توجه شخص ثالثی را جلب نماید - کسی که در آن کنش خارجی است - تا به این وسیله نشان بدهد که او را نباید مسئول شخصیت یا رفتار فرد بی‌ادب تلقی کرد. باید توجه داشت که به نظر می‌رسد تمام این اشکال تبانی تمسخرآمیز غیرارادی‌اند و با علامت‌هایی منتقل می‌شوند که نمی‌توان پیشاپیش جلو آنها را گرفت.

با توجه به شیوه‌های زیادی که افراد تیم می‌توانند با هم ارتباط خارج از شخصیت برقرار کنند، می‌توان انتظار داشت که مجریان به این نوع فعالیت‌ها، حتی در مواقعی که هیچ نیاز عملی به آنها نباشد، خو بگیرند و بنابراین شرکای خود را هم به خاطر اجرای انفرادی‌شان تشویق کنند. بر این اساس، می‌توان درک کرد که یکی از نقش‌های تیمی خاص که احتمال شکل گرفتن آن زیاد است نقش «وردست» است، کسی که می‌تواند مطابق با میل فرد واردا اجرا شود تا مزایای داشتن هم‌تیمی را برای وی تضمین نماید. به نظر می‌رسد از این شیوه به طور خاص وقتی استفاده می‌شود که تفاوت‌های بارزی بین قدرت یک فرد قوی و یک فرد ضعیف وجود دارد، اما هیچ نابویی برای آمیزش اجتماعی بین آنها نیست. نقش اجتماعی و موقتی «همراه» مثالی در این زمینه است، همان طور که در خودزیست‌نامهای داستانی از اواخر قرن ۱۸ به چشم می‌خورد:

کار من در یک کلام این بود: آمادگی همیشگی که به اشاره‌ای با خانم همراه شوم برای هر مهمانی کاری یا تفریحی‌ای که قصد رفتن‌اش را داشت. صبح‌ها در تمام حراجی‌ها، مزایده‌ها، نمایشگاه‌ها و غیره همراهش می‌شدم، و به طور خاص در

امر مهم خرید حاضر بودم.... خانمم را در تمام ملاقات‌ها همراهی می‌کردم، مگر اینکه مهمانی به طور خاص گزینشی بود. همچنین در تمام مهمانی‌هایی که او در خانه برگزار می‌کرد حاضر بودم و به عنوان نوعی خدمتکار ممتاز کار می‌کردم[۲۹].

مثال بالا نشان می‌دهد که چگونه گاهی اوقات یک ملتزم رکاب استفاده می‌شود تا اربابش را هر موقع که ارباب خواست همراهی کند، نه برای اهداف مستخدمی، یا صرفاً برای این اهداف، بلکه برای اینکه ارباب همیشه کسی را در حضور دیگران داشته باشد تا تنها نماند و با وی حرف بزند.

کنش‌های هم‌دینف‌کننده

گفته شد که وقتی افراد برای تعامل در کنار یکدیگر قرار می‌گیرند، هر فرد به نقشی پایبند است که در روال تیمش به وی محول شده است و هر فرد به هم‌تیمی‌هایش ملحق می‌شود تا ترکیب بهینه‌ای از رسمیت و غیررسمیت، دوری و نزدیکی، در برابر اعضای تیم مقابل نمایش دهد. این یعنی هم‌تیمی‌ها نمی‌توانند طوری آشکارا با یکدیگر برخورد کنند که آشکارا با حضار برخورد می‌کنند، بلکه یعنی با یکدیگر به شکل متفاوتی نسبت به آنچه «طبیعی‌ترین» حالت تلقی می‌شود رفتار می‌کنند. ارتباط مبتنی بر تباری به عنوان یکی از روش‌هایی مطرح شد که هم‌تیمی‌ها می‌توانند اندکی خود را از الزامات محدودکننده‌ی تعامل بین تیمی رها سازند؛ این ارتباط به مثابه‌ی انحرافی است که باید حضار را نسبت به آن در بی‌اطلاعی نگه داشت تا وضع موجود دست‌نخورده باقی بماند. در عین حال، مجری‌ها این مجاری امن بروز ناراضایتی از توافق حداقلی را به ندرت ارضاءکننده می‌یابند و اغلب تلاش می‌کنند طوری خارج از شخصیت حرف بزنند که حضار بشنوند اما آشکارا جایگاه دو تیم یا فاصله‌ی اجتماعی بین تیم‌ها تهدید نشود. این سازمانده‌ی‌های مجدد که نه تنها موقتی، غیررسمی و کنترل شده، بلکه اغلب در ذات خود ناهم‌سازند، حوزه‌ی مطالعاتی جالبی فراهم می‌کنند.

وقتی که دو تیم یک توافق حداقلی رسمی را به عنوان ضمانتی برای تعامل اجتماعی امن تثبیت می‌کنند، ممکن است بتوان یک جریان ارتباط غیررسمی را دید که هر تیم با دیگری برقرار می‌کند؛ ارتباطی که می‌تواند از طریق ایما و اشاره، لهجه‌های تقلید شده، جوک‌های به‌موقع، مکث‌های معنادار، اشارات ضمنی، شوخی‌های هدفمند، کنایه‌های بارز، و بسیاری علامت‌های دیگر انجام پذیرد. قوانین مربوط به این سهل‌انگاری کاملاً سختگیرانه‌اند. اگر دریافت‌کننده‌های پیام فرد انتقال‌دهنده را مستقیماً به انتقال یک پیام غیرقابل قبول مستهم کنند، او حق دارد انتقام هرگونه پیام یا معنا را اکتار کند. دریافت‌کننده‌ها نیز حق دارند طوری رفتار کنند که انگار هیچ پیامی منتقل نشده یا فقط پیام بی‌آزاری منتقل شده است.

شاید متداول‌ترین جریان ارتباط مخفی برای هر تیم این باشد که خود را با ظرافت در یک موضوع خوشایند، و تیم مقابل را در یک موضوع ناخوشایند، قرار دهد (اغلب با عناوین تعارف‌آمیز و مؤدبانه‌ای که معنای متضاد دارند) (۳۰). بنابراین تیم‌ها اغلب گرفتار قفسی می‌شوند که نتیجه‌ی التزام به یک توافق حداقلی است. جالب اینجاست که همین نیروهای پنهانی بزرگ کردن خود و کوچک کردن دیگری است، نه انواع فضل‌فروشان‌های مناسک اجتماعی، که مواجهات اجتماعی را الزماً انعطاف‌ناپذیر و ملالت‌بار می‌کند.

در بسیاری از انواع تعامل اجتماعی، ارتباط غیررسمی راهی است برای اینکه تیم دعوتی آشکار اما غیرقابل انعطاف به دیگری ارایه دهد و خواهان کاهش یا افزایش فاصله‌ی اجتماعی و رسمیت بین دو تیم باشد، یا بخواهد هر دو تیم کنش متقابل را به کنشی تغییر دهند که شامل اجرای مجموعه‌ی جدیدی از نقش‌هاست. این نوع ارتباط گاهی اوقات تحت عنوان «تیز کردن شاخ‌ها»^۱ شناخته می‌شود و عبارت است از افشاگری‌های حساب شده و تقاضاهایی که تلویحاً بیان می‌شوند. از طریق عباراتی که احتیاطاً ابهام‌برانگیزند یا معنایی مخفی را به طرف مقابل منتقل می‌کنند، مجری می‌تواند بدون کنار گذاشتن موضع تدافعی خود دریابد که آیا می‌شود تعریف فعلی موقعیت را نادیده گرفت

یا نه. برای مثال، از آنجایی که لازم نیست مقابل هم قطاران در پیشه، طبقه، قومیت، ایدئولوژی و غیره به حفظ فاصلهی اجتماعی یا مراقبت پرداخت، انسان می‌تواند با آنها علام سرتی‌ای را تعریف کند که نزد غیرهم قطاران خشتی به نظر می‌رسند، اما به فرد همکار اعلام می‌کنند که وی بین خودی‌هایش قرار دارد و می‌تواند زست نمایش داده شده مقابل دیگران را رها کند. بنابراین دزدان آدمکش هندی در قرن ۱۹، کسانی که چپاول‌های سالیانه‌ی خود را در پس نمایش ۹ ماهه از کنش‌های مدنی پنهان می‌ساختند، از یک رمز خاص برای شناسایی یکدیگر استفاده می‌کردند. همان طور که نویسنده‌ای می‌گوید:

وقتی دزدها همدیگر را می‌دیدند، اگرچه غریبه بودند اما چیزی در رفتارشان بود که باعث می‌شد زود به وجود یکدیگر پی ببرند. برای کسب اطمینان از گمان ایجاد شده، یکی بلند می‌گفت «علی‌خان!»^۱ که اگر از طرف مقابل هم تکرار می‌شد شناختن یکدیگر صورت می‌گرفت.....[۳۱].

به همین شکل، می‌توان مردانی از طبقه‌ی کارگر را در انگلستان یافت که هنوز از یک غریبه می‌پرسند «چقدر به سمت شرق»^۲ رفته است؛ فراماسون‌های همکار می‌دانند چگونه به این رمز پاسخ دهند و می‌دانند که بعد از ارایه‌ی پاسخ، افسراد حاضر می‌توانند با خیال راحت نظرات تعصب‌آمیز خود را در مورد کانولیک‌ها و طبقات فرومایه ابراز کنند (در جامعه‌ی آنگلوآمریکایی، نام خانوادگی و ظاهر فردی که کسی به وی معرفی می‌شود کارکرد یکسانی دارند و به انسان می‌گویند که حرف زدن علیه کدام یک از بخش‌های جامعه غیرمؤدبانه تلقی می‌شود). به همین شکل، برخی مشتریان در رستوران‌های غذای آماده، با تأکید بر اینکه ساندویچ‌شان با نان چاودار^۳ و بدون کره آماده شده، نکته‌ی خود را می‌رسانند و در مورد تعلقات قومی خویش به فروشنده سرنخ می‌دهند[۳۲].

افشاگری حساب شده که دو عضو یک جامعه‌ی نزدیک از طریق آن خود را

1. Alec Khan

2. how far East

۳. نوعی نانهای غله شبیه گندم با رنگ تیره که در پخت نان‌های تیره استفاده می‌شود و به‌بودیان نان سنتی خود را با آن تهیه می‌کنند.

به یکدیگر می‌شناسانند شاید بی‌ظرافت‌ترین نوع ارتباط افشاگرانه باشد. در زندگی روزمره که جامعه‌ی سری‌ای در کار نیست تا افراد عضویت خود را در آن افشا کنند، فرایند ظریف‌تری رخ می‌دهد. وقتی افراد با عقاید و پایگاه‌های یکدیگر آشنایی ندارند، فرایندی شبیه «فهمیدن مزه‌ی دهن دیگری» رخ می‌دهد، یعنی فرد عقاید یا پایگاه خود را کم‌کم و به صورت تدریجی در مقابل دیگری آشکار می‌کند؛ بعد از اینکه سپهر دفاعی خویش را اندکی پایین آورد، منتظر می‌ماند تا دیگری دلیل بیاورد که چرا انجام چنین کاری برای وی امنیت دارد؛ و بعد از حصول این اطمینان، مجدداً می‌تواند با خیال راحت سپهر دفاعی خویش را بیشتر پایین آورد. با قرار دادن هر مرحله از این فرایند افشاگری در هاله‌ای از ابهام، فرد در موضعی قرار می‌گیرد که می‌تواند فرایند آشکارسازی نمای خویش را در جایی که هیچ تأییدی از طرف مقابل صادر نمی‌شود متوقف کند؛ و در این نقطه می‌تواند طوری رفتار کند که انگار افشاگریِ آخری اصلاً علامتی تلویحی نبوده است. بنابراین وقتی دو نفر در مکالمه‌ای تلاش می‌کنند دریابند چقدر باید مراقب اعلام صریح عقاید سیاسی واقعی خویش باشند، یکی از آنها می‌تواند افشای میزان چپ یا راست‌گرا بودن خود را دقیقاً در نقطه‌ای متوقف کند که دیگری به افراطی‌ترین نقطه‌ی اعتقادات واقعی خود رسیده است. در چنین مواردی، فردی که عقاید افراطی‌تری دارد با رعایت احتیاط طوری رفتار می‌کند که انگار عقایدش افراطی‌تر از طرف مقابل نیست.

این فرایند افشاگری حساب‌شده‌ی تدریجی را هم‌چنین می‌توان از طریق اسطوره‌ها و حقایق مربوط به زندگی دگرجنس‌خواهانه در جامعه‌ی آمریکا توضیح داد. ارتباط جنسی متعارف ارتباطی نزدیک و صمیمی تعریف می‌شود که در آن ابتکار عمل بر عهده‌ی مرد است. در حقیقت، دلبری و ناز کشیدن چیزی نیست مگر تعرض هماهنگی علیه هم‌ردیفی زن و مرد، تعرضی که مرد آغازگر آن است اما همراهی زن را هم به دنبال دارد. مرد تلاش می‌کند کسی را که باید در بدو امر به او احترام نشان دهد به سوی موضعی مبتنی بر صمیمیت تحت تسلط هدایت کند (۳۳). در عین حال، تعرض شدیدتر علیه هم‌ردیفی مذکور وقتی رخ می‌دهد که یک توافق حداقلی طوری تعریف شود که برتری و حفظ فاصله تصادفاً از آن مجری زن باشد و تبعیت تصادفاً از آن مجری مرد. در چنین مواقعی

ممکن است مجری مرد تلاش کند موقعیت را به گونه‌ای بازتعریف نماید که برتری جنسی وی، و نه فرودستی اقتصادی و اجتماعی‌اش، مورد تأکید قرار گیرد (۳۴). برای مثال در ادبیات کارگری جامعه‌ی غربی، این مرد فقیر است که بازتعریف مذکور را در ارتباط با زن ثروتمند انجام می‌دهد؛ معشوق بانو چترلی^۱ مثال بارزی است. و وقتی مشاغل خدماتی را در نظر بگیریم، به ویژه انواع سطح پایین‌تر، موارد بسیاری را شاهدیم که فرد شاغل، یا یکی از همکارانش، ارتباط خدماتی را در قالب ارتباط جنسی بازتعریف می‌کند (یا به این شکل برایش بازتعریف می‌شود). داستان‌های مربوط به این بازتعریف‌های تعرض‌آمیز نه تنها بخش مهمی از اسطوره‌های مشاغل خاص بلکه خرده‌فرهنگ مردانه به طور کلی را هم تشکیل می‌دهند.

همردیفی‌های موقتی که ممکن است فرد فرودست از طریق آنها کارگردانی‌کنش را به شیوه‌ای غیررسمی مصادره کند، یا فرد فراست آن را به طور غیررسمی واگذار کند، به نوعی ثبات و نهادینگی در آنچه گاهی اوقات «دوپهلوگویی»^۲ نامیده می‌شود می‌رسند (۳۵). از طریق این تکنیک ارتباطی، دو نفر می‌توانند اطلاعاتی را به شیوه‌ی خاص یا راجع به موضوعاتی خاص به یکدیگر منتقل کنند که با ارتباط رسمی آنها مغایرت دارد. دو پهلوگویی عبارت است از آن نوع گوشه و کنایه زدن که می‌تواند از جانب هر دو طرف منتقل شود و برای زمانی طولانی تداوم یابد؛ نوعی ارتباط دسیسه‌آمیز، تفاوت با دیگر اقسام تباتی، به این معنا که شخصیت‌هایی که بر علیه آنها تباتی شکل می‌گیرد توسط خود افرادی به نمایش درمی‌آیند که وارد تباتی شده‌اند. دوپهلوگویی معمولاً در خلال تعامل بین یک فرد فراست و یک شخص فرودست در زمینه‌ی اموری رخ می‌دهد که رسماً خارج از صلاحیت و قدرت قضاوت فرد فرودست است اما در واقع به او بستگی دارد. با دوپهلوگویی، فرد فرودست می‌تواند کنش‌هایی را آغازگر باشد بدون اینکه به پیامد بارز این آغازگری

۱. Lady Chatterly's Lover. یکسی از رومان‌های دی. ایچ. لورنس (۱۹۲۸) که در آن زن اشرف‌الزادای با مردی فقیر ارتباط عاشقانه برقرار می‌کند.

صراحتاً اذعان کند و بدون اینکه تفاوت پایگاهی خودش با فرد فرادست را زیر سؤال ببرد. از قرار معلوم، پادگان‌ها و زندان‌ها پر از دوهولوگویی‌اند. این پدیده همچنین در موقعیت‌هایی به وفور یافت می‌شود که فرد فرودست در شغل موردنظر تجربه طولانی دارد اما فرد فرادست نه، مثل شکافی که در وزارت‌خانه بین معارف و وزیر باتجربه و وزیری که به دلایل سیاسی منصوب شده است رخ می‌دهد، یا در مواردی که فرد فرودست می‌تواند زبان گروهمی از کارمندان را تکلم کند اما فرد فرادست نه. دوهولوگویی همچنین ممکن است در موقعیت‌هایی یافت شود که دو نفر به توافقات نامشروع با یکدیگر می‌رسند، زیرا با این تکنیک هم ارتباط برقرار می‌شود و هم نیازی نیست که هیچ یک از مشارکت‌کنندگان خود را دستاویز دیگری قرار دهد. گاهی اوقات شکل مشابهی از تئانی بین تیم‌هایی ایجاد می‌شود که باید برداشتی مبتنی بر متخاصم بودن یا فاصله داشتن را مقابل یکدیگر حفظ کنند، اما در عین حال به شکلی متقابل به این نتیجه می‌رسند که داشتن توافق در برخی امور خاص به سودشان است، به شرط آنکه این توافق موضع ظاهراً مخالفی را که آنها باید همیشه آماده‌ی نشان دادنش باشند بی‌اعتبار نسازد (۳۶). به بیان دیگر، بدون ایجاد ارتباط مبتنی بر همبستگی متقابل که از پیامدهای متداول دادوستد است هم می‌توان دادوستدهایی انجام داد. شاید از همه مهم‌تر، دوهولوگویی معمولاً در محیط‌های صمیمانه‌ی خانگی و کاری رخ می‌دهد، یعنی جاهایی که به عنوان ابزار ایمن استفاده می‌شود تا درخواست‌ها و دستوراتی طرح یا رد شوند که نمی‌توان بدون ایجاد تغییر در ارتباط، آنها را آزادانه طرح یا رد کرد.

تا اینجا برخی از کنش‌های همدیگه‌کننده‌ی متداول را بررسی کردیم - یعنی حرکاتی که ممکن است اطراف، بالاتر، یا دور از مرز تفکیک‌کننده‌ی تیم‌ها صورت گیرد. فرایندهایی مثل غرولند غیررسمی، افشاگری حساب شده، و دوهولوگویی به عنوان نمونه مطرح شدند. چند گونه‌ی دیگر را هم می‌توان به بحث اضافه کرد.

وقتی توافق حداقلی تثبیت شده بین دو تیم از نوعی باشد که مستلزم مخالفت آشکار طرفین است، امکان دارد تقسیم کار در هر تیم سرانجام به همدیگه‌ی موفقی منجر شود، طوری که انسان متوجه می‌شود مقوله‌ی توافق

فقط خاص ارش ها نیست. ممکن است متخصصی در یک تیم دریا بد که اشتراکات وی با طرف مخالفش در تیم دیگر زیاد است و آنها به زبانی با یکدیگر سخن می‌گویند که باعث می‌شود هر دو در یک تیم واحد، و در مخالفت با تمام مشارکت‌کنندگان دیگر، قرار گیرند. برای مثال در خلال مذاکرات بین مدیریت و کارگران، اگر فرد غیر کارشناسی در هر یک از تیم‌ها یک گاف آشکار قانونی بدهد، ممکن است وکلای مخالف خود را در حال تبادل نگاه‌های تلافی‌آمیز با یکدیگر ببیند. وقتی متخصصان از اعضای همیشگی تیم نیستند و تنها برای مذاکرات استخدام می‌شوند، احتمال دارد در راه‌های مختلفی به رسالت خود و همکاران خود وفادارتر باشند تا به تیمی که تصادفاً مشغول ارایه‌ی خدمت به آن هستند. بنابراین اگر قرار است برداشتی مبتنی بر مخالفت بین تیم‌ها حفظ شود، باید ارتباط‌های نقض‌کننده‌ای را که بین متخصصان شکل می‌گیرد سرکوب کرد یا دزدانه بیان نمود. به همین دلیل است که وقتی دو وکیل می‌بینند موکلانشان می‌خواهند آنها حاشی خصمانه به یکدیگر نشان دهند، ممکن است تا زمان اعلام تنفس صبر کنند و در خلال آن گپ کاری دوستانه‌ای در مورد پرونده با هم بزنند. در توضیح نقشی که اعضای دولت در بحث‌های پارلمانی بازی می‌کنند. دلیل پیشنهاد مشابهی می‌دهد:

بحث مقرر روی یک موضوع... برای تصویب قانونی تنها یک روز وقت می‌گیرد. اگر وزارتخانه‌ای اقتدار بدشانس باشد که لایحه‌ی طولانی و مناقشه‌برانگیزی در دستور کار کمیته‌ی پارلمان داشته باشد، شاید وزیر و کارمندان دولت مجبور باشند هر روز از دوشنبه تا پنج‌شنبه، از ۴ بعدازظهر تا ۱۱ شب، آنجا حاضر شوند (گاهی اوقات از این هم بیشتر اگر قانون ساعت ۱۱ به حالت تعلیق درآید)... در عین حال، کارمندان به خاطر سختی کار فوق‌العاده می‌گیرند. در این مواقع بیشترین احتمال تجدید و گسترش آشنایی‌ها وجود دارد. زیرا در مقایسه با بحث جدی روز، در این مواقع احساس فشار هم در میان نمایندگان و هم در میان مقامات کمتر است. وقتی که شخص کسل‌کننده‌ای اصلاحیه‌ای را مطرح می‌کند که همه می‌دانند شانسش برای پذیرش ندارد، افراد می‌توانند از اتاق بحث خارج شوند و به اتاق سیگار یا بالکن بروند و به گپ و گفت دوستانه مشغول شوند.

احساس دوستی و صمیمیت خاصی بین تمام افراد درگیر در لایحه شکل می‌گیرد و نمایندگان دولت، مخالفان، و کارمندان اداری همه مثل هم می‌شوند [۳۷].

جالب اینجاست که در برخی موارد حتی معاشرت پشت صحنه هم ممکن است تهدیدی تلقی شود که نباید آن را نمایش داد. بنابراین بازیکنان بیس‌بال که تیم‌هایشان هر کدام هوادارانی دارند طبق قوانین لیگ ملزم می‌شوند که قبل از بازی مکالمات خودمانی با یکدیگر نداشته باشند.

این قانون قابل فهمی است. صحیح نیست بازیکنان قبل از شروع مسابقه در حال گپ‌وگفت دوستانه با یکدیگر دیده شوند (طوری که انگار بعداً از ظهوری را به صرف چای می‌گذرانند) و سپس ادعا شود که آنها به زودی و با سرعت تمام به یکدیگر حمله‌ور خواهند شد، زیرا این اتفاقی است که به محض شروع بازی می‌افتد. بنابراین بازیکنان باید همواره مثل رقبا رفتار کنند [۳۸].

در همه‌ی این موارد که شامل معاشرت متخصصان مخالف است، نکته این نیست که اسرار تیم‌ها افشا یا منافعیشان ضایع می‌شود (گرچه ممکن است این اتفاق رخ دهد و به نظر رسد که رخ می‌دهد)، بلکه نکته اینجاست که ممکن است برداشت مبتنی بر مخالف بودن تیم‌ها بی‌اعتبار شود. کمک متخصص باید واکنش خودانگیخته‌ای به حقایق موقعیت به نظر برسد، و او را مستقلاً در مخالفت با تیم دیگر قرار دهد. وقتی که او با طرف مخالفش حشرونشر می‌کند، شاید ارزش تکنیکی کمکش ضایع نشود، اما از نظر نمایشی آن کمک تا حدی همان‌چه که هست نشان داده می‌شود: اجرای خریداری‌شده‌ی یک روال.

من قصد ندارم با این بحث بگویم این ارتباطات مخفیانه فقط بین متخصصانی شکل می‌گیرد که موقتاً علیه یکدیگر موضع‌گیری کرده‌اند. هرگاه وفاداری‌ها یکدیگر را نقض کنند، ممکن است گروهی از افراد آشکارا یک تیم و مخفیانه تیم دیگری شکل دهند. و هرگاه دو تیم مجبور به نشان دادن حد بالای از تعارض متقابل، یا فاصله‌ی اجتماعی، یا هر دو باشند، ممکن است منطقی‌ی حفاظت شده‌ای شکل بگیرد و به عنوان مکانی تثبیت شود که نه تنها برای

اجراهای تیم‌ها حکم پشت صحنه را دارد، بلکه ورود اعضای هر دو تیم هم به آن آزاد است. برای مثال در بیمارستان‌های روانی اغلب می‌توان اتاق یا گوشه‌ی دانشجوی را یافت که در آن بیماران و کارکنان مشترکاً مشغول کارهایی مثل پوگرمازی یا غیبت کارشناسانه در مورد کارکنان با سابقه می‌شوند. در این مکان‌ها آشکارا خبری از «امر و نهی» کارکنان نیست. گاهی اوقات اردوگاه‌های ارتش هم مناطق مشابهی دارند. خاطراتی از زندگی روی آب مثال دیگری فراهم می‌کند:

قانون قدیمی‌ای وجود دارد که می‌گویند در آشپزخانه‌ی کشتی هر کس می‌تواند بدون ترس اظهارنظر کند، مثل هاید پارک لندن. افسری که حرف‌های کسی را علیه وی استفاده کند به محض اینکه از کشتی بیرون آمد به عنوان فرد خطایی مورد بازخواست قرار می‌گیرد یا طرد می‌شود [۳۹].

آدم هیچ‌گاه با آشپز تنها نمی‌ماند. همیشه کسی اطراف وی حضور دارد و در حالی که با گوندهای گل انداخته و باخیالی راحت روی نیمکت کوچک کنار دیوار گرم مقابل اجاق نشسته و پاهایش را روی نرده‌ها انداخته است به وراجی‌ها یا ذکر مصائب او گوش می‌دهد. نرده‌ها سرنخی به دست می‌دهند: آشپزخانه‌ی کشتی مثل میدان اصلی دهکده است و آشپز و اجاقش مثل دکه‌ی هات‌داگ‌فروشی. آنجا تنها مکانی است که فرماندهان و افراد در ارتباطی کاملاً برابر با هم مواجه می‌شوند و این را ملوان جوان هم اگر با غرور متکبرانه‌اش وارد آنجا شود زود یاد می‌گیرد. آشپز بدون اینکه از واژه‌هایی مثل «عزیز» یا «رفیق» استفاده کند، او را سرچایش، کنار هینک^۱ نفخی، روی نیمکت کوچک، می‌نشاند.....

اگر این تبادل آزاد در آشپزخانه نباشد، کشتی پر می‌شود از جریانات زیرزمینی. همه قبول دارند که در مناطق استوایی تنش‌ها زیادتر است و سروکله زدن با خدعه مشکل‌تر می‌شود. برخی این را به گرمای هوا نسبت می‌دهند، اما دیگران می‌دانند که به خاطر نبود سوپاپ اطمینان است: آشپزخانه [۴۰].

به طور معمول وقتی دو تیم وارد کنش متقابل اجتماعی می شوند، می توان یک تیم را در حیثیت عمومی پایین تر و دیگری را در حیثیت عمومی بالاتری طبقه بندی کرد. غالباً وقتی در چنین مواردی به کنش های همدیگرکننده می اندیشیم، در واقع به تلاش های تیم رده پایین برای تغییر مبنای تعامل در جهتی خوشایندتر یا کاهش فاصله ی اجتماعی و رسمیت بین خودش و تیم رده بالا اندیشیده ایم. جالب اینجاست که گاهی اوقات منافع بزرگ تر تیم رده بالا ایجاد می کند موانع برقراری ارتباط کوتاه شوند و تیم رده پایین اجازه ی نزدیکی و برابری بیشتری بگیرد. هرچند که بسط آشنایی پشت صحنه به افراد رده پایین تر پیامدهایی به دنبال دارد، اما ممکن است منافع بلندمدت ایجاد کند که این کار موقتاً انجام پذیرد. بنابراین برای جلوگیری از اعتصاب، آقای بارنارد می گوید تعمداً مقابل کمیته ای مشکل از نمایندگان کارگران بیکار فحاشی کرد، در حالی که از اهمیت این کار مطلع بود:

به نظر من، که افراد محترمی هم آن را تأیید می کنند، این عمل بی اندازه بدی است، به عنوان یک قاعده ی کلی، که یک فرد رده بالا به، یا در مقابل، افراد رده پایین و کم مرتبه فحاشی کند، حتی اگر آنها اعتراضی به فحاشی نداشته باشند و حتی اگر بدانند فرد رده بالا به این کار عادت دارد. مردان بسیار کمی را سراغ دارم که بتوانند این کار را بدون ایجاد واکنش های مخرب نسبت به کارآمدی خود انجام دهند. فکر می کنم دلایل این است که هر چیزی شأن یک موضوع برتر را پایین آورد باعث می شود پذیرش تفاوت بین مواضع هم مشکل تر شود. همچنین، وقتی از سازمان واحدی صحبت می کنیم که در آن موضع برتر نماد کل سازمان تلقی می شود، تصور این است که حیثیت موضع رده پایین آسیب می بیند. در این مورد که یک استثنا به حساب می آید، فحاشی تعددی بود و با کوبیدن محکم مشت روی میز همراه شد^[۳].

یک موقعیت مشابه در بیمارستان های روانی ای یافت می شود که گروه درمانی^۱ انجام می دهند. با آوردن پرستارها و حتی کارکنان اداری به

جلاسانی که معمولاً برای پرسنل واجب‌الاحترام تلقی می‌شوند، این کارمندان غیر پزشکی می‌توانند حس کنند که فاصله‌ی بین آنها و دکترها در حال کاهش است، و ممکن است آمادگی بیشتری برای پذیرش دیدگاه دکترها نسبت به بیماران نشان دهند. با قربانی کردن انحصار افراد رأس، می‌توان این حس را ایجاد کرد که روحیه‌ی افراد کف ارتقا می‌یابد. یک توصیف قدیمی از این فرایند را مکسول جونز^۱ در مطالعه‌ای راجع به نسخه‌ی انگلیسی گروهِ درمانی ارایه می‌کند:

در این واحد ما تلاش کرده‌ایم به منظور تحقق هدف درمانی محدود خویش نقش دکتر را توسعه دهیم و حتی الامکان از تظاهر دوری کنیم. این به معنای انحرافی عمده از سنت بیمارستان است. ما اولینم رسمی که نماد افراد حرفه‌ای در پزشکی است نمی‌پوشیم و از کت سفید، گوشی پزشکی و چکش ضربه‌زن که همچون امتدادهایمان از تصویر جسمانی پزشک تلقی می‌شوند استفاده نمی‌کنیم [۳۲].

وقتی کنش متقابل بین دو تیم در موقعیت‌های روزمره مورد مطالعه قرار گیرد، اغلب در می‌یابیم که از تیم رده بالا انتظار می‌رود کمی انعطاف‌پذیر باشد. یک دلیل آن شاید این است که انعطاف‌پذیری در نما مبنایی برای مبادله فراهم می‌کند؛ طرف رده بالا نوعی کالا یا خدمت دریافت می‌کند و طرف رده پایین مقدار سخاوتمندانه‌ای صمیمیت، بنابراین طبقات بالایی انگلستان که هنگام کنش متقابل با فروشندگان و کارمندان خرده‌پا از خود حفظ فاصله نشان می‌دهند، به طور موقت، وقتی که باید مقابل این افراد رده پایین درخواستی مطرح کنند آن را کنار می‌گذارند. همچنین، عدم حفظ فاصله‌ی ایزاری فراهم می‌کند برای ایجاد احساس خودانگیختگی و احساس درگیری در کنش متقابل. در هر حالت، کنش متقابل بین دو تیم اغلب مستلزم در دست گرفتن ابتکار عمل‌های بسیار کوچک است، ولو به عنوان ایزاری برای محکم زدن اوضاع و فهم اینکه آیا می‌توان از طرف مقابل امتیازهای پیش‌بینی نشده گرفت.

وقتی که مجری از پذیرش جایگاه خود امتناع کند، چه رتبه‌ای بالاتر از حضار داشته باشد چه پایین‌تر، می‌توانیم انتظار داشته باشیم که کارگردان، اگر کارگردانی در کار باشد، و حضار نسبت به وی موضع مخالفی بگیرند. در موارد زیادی، رتبه و پرونده‌ی وی هم ممکن است بر علیه او باشند. همان‌طور که قبلاً در مورد نرخ‌شکن‌ها گفته شد، هرگونه امتیاز اضافی که یکی از اعضای تیم به حضار بدهد به مثابه‌ی تهدیدی است نه تنها برای موضعی که سایر اعضا اتخاذ کرده‌اند، بلکه برای امنیتی که آنها از دانستن و کنترل موضع خود به دست می‌آورند. بنابراین وقتی که معلم مدرسه‌ای برای دانش‌آموزانش عمیقاً دلسوزی می‌کند، یا زمان استراحت وارد بازی آنها می‌شود، یا تمایل دارد با دانش‌آموزانی که پایگاه پایینی دارند ارتباط نزدیکی برقرار کند، دیگر معلمان درمی‌یابند که برداشت ایجاد شده توسط آنها در خصوص ویژگی‌های معلم شایسته تهدید می‌شود [۴۳]. در حقیقت، وقتی که مجریان خاصی از مرز تفکیک‌کننده‌ی تیم‌ها تجاوز کنند، به عبارت دیگر، وقتی که کسی بیش از حد صمیمی، راحت‌طلب، یا متعارض شود، انسان می‌تواند منتظر ایجاد چرخه‌ای از واکنش‌ها باشد که هم تیم رده پایین، هم تیم رده بالا و هم آن متجاوزان خاص را متأثر می‌کند. اشاره‌ای به این واکنش‌ها را می‌توان در مطالع‌ی جدیدی راجع به ملوانان کشتی‌های بازرگانی یافت که نویسنده‌اش می‌گوید. وقتی افسران در خصوص مسایل مربوط به وظایف کشتی مشاجره می‌کنند، ملوانان ضمن ابراز همدردی با افسر مظلوم واقع شده وارد معرکه می‌شوند:

در انجام این کار [مقابله با یکی از طرف‌های بحث] خدمه‌ی کشتی انتظار داشتند افسر آرامش خود را حفظ کند و هنگام بحث راجع به موقعیت اندکی برابری برای آنها قابل شود. این به سرعت باعث شد آنها انتظار داشته باشند که از امتیازات خاصی برخوردار شوند — مثل ایستادن در اتاق سکان به جای لبه‌های عرشه. آنها از فرصت به دست آمده به وسیله‌ی جروب‌بحث استفاده کردند تا پایگاه رده پایین خود را کم‌رنگ کنند [۴۴].

روندهای اخیر در درمان روان‌پزشکی مثال دیگری فراهم می‌کند؛ ما باید برخی از آنها را ذکر کنیم.

می توان یک نمونه از مطالعه‌ی مکسول جونز نقل کرد، هرچند که مطالعه‌ی وی مدعی طرفداری از کاهش تفاوت‌های پایگاهی بین سطوح مختلف کارکنان و بین کارکنان و بیماران است:

عمل نسنجیده‌ی حتی یک عضو می تواند شأن و جایگاه کل گروه پرستاران را خدشه‌دار کند. پرستاری که آشکارا اجازه می‌دهد نیازهای جنسی‌اش را یک بیمار ارضا نکند نگاه بیماران به کل گروه پرستاران را تغییر می‌دهد و باعث می‌شود نقش درمانی پرستار تا حدی کارایی خود را از دست بدهد[۲۵].

مثال دیگر در نظرات بتلهیم^۱ یافت می‌شود که از تجربه‌ی ایجاد یک برنامه‌ی گروه‌درمانی در مدرسه‌ی رشد ترمیمی سونیا شنکمن^۲ در دانشگاه شیکاگو می‌گوید:

امنیت شخصی، رضایت غریزی کافی و حمایت گروهی در داخل گروه‌درمانی، همگی باعث می‌شوند که بچه به روابط بین شخصی حساس شود. البته اگر بچه‌ها از نوعی توهم‌زدایی که قبلاً در محیط‌های اولیه‌ی خودشان تجربه کرده‌اند معصون نباشند این اهداف در گروه‌درمانی با موفقیت پیاده نمی‌شوند. بنابراین برای بچه‌ها انسجام کارکنان منبع مهم امنیت شخصی است، چراکه کارکنان در برابر تلاش‌های بچه‌ها برای اینکه یکی را علیه دیگری تحریک نمایند مقاومت می‌کنند.

در ابتدا بسیاری از بچه‌ها محبت یکی از والدین را به قیمت ادعای صرف محبت نسبت به دیگری جلب می‌کنند. روش بچه برای کنترل اوضاع خانوادگی اغلب بر همین پایه، با قرار دادن یکی از والدین در برابر دیگری، شکل می‌گیرد، اما این روش چیزی بیش از یک امنیت نسبی به بچه نمی‌دهد. بچه‌هایی که این تکنیک را با موفقیت به کار برده‌اند، به طور خاص در شکل دادن ارتباطات صریح و شفاف در آینده ناتوان‌اند. در هر حالت، همین که بچه‌ها موقعیت‌های ادیبی^۳ را در مدرسه بازسازی می‌کنند، همچنین وابستگی‌های مثبت و منفی و دوگانه‌ای

1. Bettelheim

2. Sonia Shankman Orthogenic School

۳. Oedipal situations وابسته به عقده‌ی ادیب

هم نسبت به پرسنل مدرسه شکل می‌دهند. مهم است که ارتباطات بین بچه‌ها و پرسنل مدرسه ارتباطات پرسنل با یکدیگر را تحت تأثیر قرار ندهد. اگر در این حوزه محیط کلی انسجام وجود نداشته باشد، چنین وابستگی‌هایی ممکن است به ارتباطاتی مخرب و بیمارگونه تبدیل شود و مبنای همذات‌پنداری و وابستگی‌های عاطفی مداوم را از بین ببرد [۴۶].

آخرین مثال را می‌توان از برنامه‌ی گروه‌درمانی دیگری ذکر کرد که در آن اجمالاً پیشنهاداتی برای حل مشکلات تعاملی مکرر بیماران دردسرساز مطرح شده است:

بیماران تلاش می‌کنند ارتباط خاصی با دکتر برقرار کنند. آنها اغلب این توهم را در خود می‌پروراندند که تفاهمی سری بین آنها و دکتر وجود دارد. برای مثال اگر بیماری حرف ظاهراً احمقانه‌ای به زبان آورد، بیماران دیگر تلاش می‌کنند از طریق چشم با دکتر ارتباط برقرار کنند. اگر بتوانند پاسخی از دکتر بگیرند که بتوان آن را نشانه‌ی وجود پیوند خاصی تفسیر کرد، برای گروه بسیار مضر است. از آنجا که این نوع بازی خطرناک حاشیه‌ای معمولاً غیرکلامی است، دکتر باید به طور خاص مراقب رفتار غیرکلامی خود باشد [۴۷].

شاید این مثال‌ها بیشتر بر احساسات اجتماعی نیمه‌پنهان نویسندگان دلالت کنند تا بر فرایندهای کلی‌ای که وقتی کسی از حد خودش فراتر رود رخ می‌دهند، اما مطالعه‌ی اخیر استنتون و شوارتز^۱ گزارش نسبتاً مفصلی‌ای به می‌دهد از مدار پیامدهایی که با عدول از مرز بین دو تیم ایجاد می‌شوند [۴۸].

گفته شد که در مواقع بحرانی ممکن است مرزها موقتاً فروپاشند و اعضای تیم‌های مخالف موقتاً مکان‌های مناسب خود در ارتباط با یکدیگر را فراموش کنند. این نیز گفته شد که گاهی اوقات می‌توان وقتی که موانع بین تیم‌ها ظاهراً حذف می‌شوند اهداف خاصی را تحقق بخشید؛ و برای تحقق بخشیدن به این اهداف ممکن است تیم‌های رده‌بالا موقتاً به رده‌های پایین‌تر ملحق شوند. اکنون

باید اضافه کرد - البته به عنوان یک نمونه‌ی محدودکننده - که به نظر می‌رسد گاهی اوقات تیم‌های کنشگر حاضرند از چارچوب نمایشی کنش‌های خود بیرون آیند و خود را زمان‌های طولانی در معرض عیاشی و لنگازانه‌ای از تجسس بالینی، مذهبی و اخلاقی قرار دهند. نوع هولناکی از این فرایند را می‌توان در نهضت‌های اجتماعی کلیسای تئیسری^۱ دید که در آنها مراسم اعتراف علنی اجرا می‌شود. گناهکار، که گاهی اوقات آشکارا از پایگاه پایین برخوردار است، بلند می‌شود و چیزهایی را به افراد حاضر می‌گوید که در حالت عادی تلاش می‌کند آنها را مخفی نگه دارد، یا با دلیل تراشی از شرشان خلاص شود. او رازهای خود و فواصلی محافظ خود از دیگران را قربانی می‌کند و از این طریق نوعی همبستگی پشت صحنه‌ای بین تمام افراد حاضر به وجود می‌آورد. به همین شکل، گروه‌درمانی روش مشابهی است برای بالا بردن روحیه‌ی تیم و همبستگی پشت صحنه. گناهکار روان‌پریش بلند می‌شود و با صحبت در مورد خودش دیگران را هم به شیوه‌ای که در کنش متقابل روزمره غیرممکن است به حرف زدن در مورد خودشان دعوت می‌کند. در نتیجه، یک همبستگی درون‌گروهی شکل می‌گیرد. ظاهراً این «حمایت اجتماعی»، همان طوره که از آن نام می‌برند، تأثیر شفابخش دارد (با معیارهای روزمره، تنها چیزی که بیمار از دست می‌دهد عزت‌نفس‌اش است). شاید بتوان بازتابی از این حالت را در مواجهات پزشک - پرستار نیز که قبلاً به آن اشاره شد مشاهده کرد.

شاید این نوسانات از جدایی تا صمیمیت در مواقع فشار مزمن بیشتر باشند. یا شاید بتوان آنها را به عنوان بخشی از یک جنبش اجتماعی ضدنمایشی، یک آیین اعتراف، در نظر گرفت. شاید کنار زدن موانع نشان‌دهنده‌ی یک مرحله‌ی طبیعی در تغییر اجتماعی‌ای باشد که یک تیم را به تیم دیگری تبدیل می‌کند: تیم‌های ظاهراً مخالف از راه‌های خود را با یکدیگر مبادله می‌کنند تا بتوانند اسکلت‌های جدیدی را از نو برای پستوی جدیدی که هر دو تیم سهم مشترکی از آن می‌برند جمع‌آوری کنند. در هر حالت، ما می‌توانیم شاهد موقعیت‌هایی باشیم که تیم‌های مخالف، خواه صنعتی، خواه خانوادگی، خواه ملی، نه تنها

برای افشای رازهای خود در مقابل یک متخصص واحد، بلکه همچنین برای اجرای این افشاگری در مقابل چشمان دشمن، آمادگی دارند»^{۴۹}.

اینجا باید اشاره کرد که یکی از مفیدترین حوزه‌ها برای مطالعه کنش‌های همدیف‌کننده، به ویژه انواع خیانت‌های موقت، ممکن است نه تشکیلاتی که از نظر سلسله‌مراتب سازمان‌یافته است بلکه تعاملات غیررسمی و معاشرت بین افراد نسبتاً هم رده باشد. در حقیقت به نظر می‌رسد یکی از ویژگی‌های تعریف‌کننده‌ی زندگی معاشرتی وقوع همین تعرض‌های «ممنوعه» باشد. در چنین مواقعی انتظار معمول این است که دونفر یک‌دیگر را در گفتگویی جدلی به نفع شونده‌گان درگیر کنند و هر کدام به شیوه‌ای غیرجدی تلاش کند موضوع دیگری را بی‌اعتبار سازد. برای مثال در بسیاری از مکالمات اغواگرانه در امریکا، مردان سعی می‌کنند رزمت زنان در خصوص دست‌یافتنی بودن ناشی از باک‌گرایی را زیر سؤال ببرند، در حالی که زنان تلاش می‌کنند علاقه‌ای در مردان ایجاد کنند بدون اینکه همزمان موضع تدافعی خویش را تضعیف نمایند (وقتی اغواگرها همزمان اعضای تیم‌های زناشویی متفاوتی هم باشند، ممکن است افشاگری و خیانت‌های نسبتاً غیرجدی هم رخ دهد). در مکالمات پنج شش نفره، ممکن است توافقات اولیه مثل توافق بین یک زوج و زوج دیگر، یا بین میزبانان و مهمانان، یا بین زنان و مردان، به راحتی کنار گذاشته شوند و مشارکت‌کنندگان آماده‌ی ایجاد تغییرات مکرر در توافقات تیمی خود در حدی غیر تحریریک‌آمیز باشند. آنها می‌توانند به شوخی در مقابل هم تیمی‌های سابقشان قرار گیرند و با خیانت آشکار به آنها یا برقراری ارتباط تمسخرآمیز بر علیه آنها به حضار قبلی خود ملحق شوند. این نیز ممکن است یک امر جالب تلقی شود که فرد رده‌بالایی را به مصرف بیش از حد نوشابه ترغیب کنند تا در حال گنجی نمای خود را رها کند و از نزدیک برای افراد رده‌پایین‌تر دسترس‌پذیر شود. افزون بر این، لحن تعرض‌آمیز مشابهی در یک سطح ساده‌تر اغلب در بازی‌ها یا جوک‌هایی قابل تشخیص است که فردی به شدت رده‌پایین را به طور غیرجدی تشویق به رفتن در موضعی می‌کنند که اشغال آن برای وی به طور مضحکی غیرقابل تصور است.

اجازه دهید در مورد یک نکته‌ی عمومی که به نظم از این ملاحظات رفتار

تیمی نشأت می‌گیرد صحبت کنم. صرف‌نظر از آنچه باعث می‌شود انسان خواهان برقراری تماس اجتماعی و برخورداری از مصاحبت دیگران باشد، به نظر می‌رسد تأثیر این تماس به دو شکل مشخص شود: نیاز به داشتن حضاری که انسان سعی کند در مقابل آنها خودهای مبالغه‌آمیز خویش را نمایش دهد؛ و نیاز به داشتن هم‌تیمی‌هایی که بتوان با آنها وارد روابط تنبانی‌آمیز خویش و استراحت پشت صحنه شد. و اینجا به نظر می‌رسد که چارچوب این کتاب انتعاط‌پذیری کافای را برای طرح حقایق مطروح‌ه‌اش ندارد. هرچند که کارکردهای دوگانه‌ی مذکور معمولاً از هم جدا می‌شوند (این کتاب بیشتر در مورد لزوم این جدایی بحث می‌کند)، اما بدون شک مواقعی یافت می‌شود که یک گروه واحد هر دو کارکرد را تقریباً به طور هم‌زمان تحقق می‌بخشد. همان طور که بیان شد، ممکن است این اتفاق با یک مجوز دوطرفه در تعاملات خودمانی رخ دهد؛ البته کارکرد دوگانه‌ی آن در قالب التزام یک طرفه نیز قابل مشاهده است. التزامی که نقش وردست را آنقدر بالا می‌برد که متصدی آن مجبور می‌شود همیشه، چه برای دیدن برداشتی که رئیس‌اش ایجاد می‌کند، چه برای کمک به ایجاد آن، آماده باشد. بنابراین در بخش‌های خاصی از بیمارستان‌های روانی، انسان می‌تواند شاهد ارتباط بیمار با بهیاری باشد که عمری را با هم در بیمارستان سپری کرده‌اند؛ و دریابد که چگونه از بیمار انتظار می‌رود در یک لحظه موضوع جوک‌های بهیاری باشد، در حالی که در لحظه‌ی دیگری از وی یک چشم‌ک تنبانی‌آمیز برای همکاری دریافت می‌کند؛ و این همکاری باید مطابق میل بهیار، هر زمانی که او مایل باشد، صورت گیرد. به همین شکل، شاید بتوان مقام آجودان ویژه در ارتش را نیز در قالب نقش وردست دید، زیرا متصدی‌اش نقش یک هم‌تیمی را برای فرمانده خود بازی می‌کند، هم‌تیمی‌ای که مطابق میل ژنرال کنار گذاشته می‌شود یا به عنوان عضوی از حضار مورد استفاده قرار می‌گیرد. مثال‌های دیگر عبارت‌اند از برخی اعضای گروه‌های بزهکار خیابانی و برخی از دستیاران مدیران اجرایی که اطراف تهیه‌کنندگان هالیوودی یافت می‌شوند.

در این فصل چهار نوع ارتباط خارج از شخصیت را مورد بررسی قرار دادیم: برخورد با افراد غایب؛ گفت‌وگو راجع به صحنه؛ تنبانی تیمی؛ و کنش‌های

هم‌رديف‌کننده. تمام این انواع چهارگانه رفتار را توجه ما به یک نکته جلب می‌کند: اجرائی که تیم ارایه می‌دهد واکنش خودانگیزنده و بلافاصلی به موقعیت نیست که تمام انرژی‌های تیم را جذب کند و سازنده‌ی تنها واقعیت اجتماعی آن باشد؛ بلکه چیزی است که اعضای تیم می‌توانند از آن فاصله بگیرند تا بتوانند انواع دیگری از اجراها را که بر واقعیت‌های دیگری دلالت می‌کنند تخیل یا به شکلی خودانگیزنده بازی کنند. صرف‌نظر از اینکه مجریان احساس کنند اجرای رسمی آنها «حقیقی‌ترین» واقعیت است یا خیر، آنها نسخه‌های مختلفی از واقعیت را به شکلی پنهانی نمایش می‌دهند، نسخه‌هایی که لزوماً با یکدیگر همخوان نیستند.

یادداشتهای فصل پنجم

1. Renee Claire Fox "A Sociological Study of Stress: Physician and Patient on a Research Ward" (unpublished Ph. D. dissertation, Department of Social Relations, Radcliffe College, 1953).
 2. Mrs. Mark Clark (Maurine Clark), *Captain's Bride, General's Lady* (New York: McGraw-Hill, 1956), pp. 128-29.
 3. See, for example, the case report on "Central Haberdashery" in Robert Dubin, ed., *Human Relations in Administration* (New York: Prentice-Hall, 1951), pp. 560-63.
 4. Frances Donovan, *The Saleslady* (Chicago: University of Chicago Press, 1929), p. 39. Specific examples are given on pp. 39-40.
 5. Dennis Kincaid, *British Social Life in India, 1608-1937* (London: Routledge, 1938), pp. 106-7.
- عز گرایش مرتبطی را می‌توان ذکر کرد. در برخی دفاتر که از مناطق رتبه‌بندی‌شده تشکیل شده‌اند، معمولاً بالاترین سطح سازمان در هنگام ناهار سازمان را ترک می‌کند و بقیه‌ی اعضا برای ناهار یا گفتگوی بعد از آن به یک منطقه یا لایه صعود می‌کنند. به نظر می‌رسد که تصاحب موفق یک منطقه‌ی متفاوت فرصتی فراهم می‌کند، در کنار سایر موارد، برای تقدس‌زایی از آن منطقه.
7. "German Refugees" See Gross, *op. cit.*, p. 186.
 8. See Daniel Glaser, "A Study of Relations between British and American Enlisted Men at 'SHAEF'" (unpublished Master's thesis, Department of Sociology, University of

Chicago, 1947).

آقای کلیر در صفحه ۱۶ می‌گوید:

«اصطلاح لیمونزنی‌ها که آمریکایی‌ها در مورد انگلیسی‌ها به کار می‌بردند ابتدا برای تحقیر آنها استفاده می‌شد. آمریکایی‌ها در حضور انگلیسی‌ها این کلمه را به کار نمی‌بردند، هرچند که انگلیسی‌ها هم یا معنای آن را نمی‌دانستند یا باری حقارت‌آمیز به آن نسبت نمی‌دادند. در حقیقت، ملاحظه‌کاری آمریکایی‌ها در این خصوص بسیار شبیه ملاحظه‌کاری سفیدپوستان شمال بود که از کلمه‌ی «کاکاسیاه» استفاده می‌کردند اما نه در حضور خود سیاه‌پوستان. البته پدیدمی اسم مستعار در روابط قوم‌های که تماس‌های بین گروهی در آنها رخ می‌دهد یک امر متداول است».

9. David W. Maurer, *Whiz Mob* (Gainesville, Florida: American Dialect Society, 1955), p.

113.

۱۰. مقایسه کنید با (234, p. Kenneth Burke's *A Rhetoric of Motives*) که تحلیلی اجتماعی از تشرف فرد ارایه می‌دهد و کلمه‌ی «شوخی رکبیک» (hazing) را در این مورد به عنوان یک کلمه‌ی کلیدی به کار می‌گیرد.

۱۱. در بازی‌های تفریحی ممکن است تجمعات در گوشه‌ی مجاز تلافی شوند زیرا شاید در مقابل بچه‌ها یا خارجی‌هایی صورت بگیرند که در مقابلشان توجه زیادی لازم نیست. مواقعی که دسته‌هایی از افراد در حضور آشکار یکدیگر اما در دسته‌های مجزا یا هم صحبت می‌کنند، معمولاً هر مشارکت‌کننده تلاش می‌کند طوری عمل کند که انگار آنچه را که گفته می‌شود می‌توان در دسته‌های دیگر هم گفت، ولو این گونه نباشد.

12. David Geller, "Lingo of the Shoe Salesman," *American Speech*, IX, p. 285.

13. David Geller, *op. cit.*, p. 284.

14. Conant, *op. cit.*, p. 174.

15. Charles Miller "Furniture Lingo," *American Speech*, VI, p. 128.

16. *Ibid.*, p. 126.

۱۷. البته یک استثنا در ارتباط منشی و رئیس در تشکیل‌های معتبر وجود دارد. برای مثال، *Esquire Etiquette* مطلب زیر را (صفحه ۲۴) تأیید می‌کند:

«اگر شما دفترتان را یا منشی خود سهمین باشید، مفید است نشانه‌ای را هماهنگ کنید که به وی بفهماند زمانی که می‌خواهید با ملاقات‌کننده‌ای خصوصی صحبت کنید او باید بیرون برود. اینکه علناً گفته شود «خانم اسمیت، ممکن است لطفاً ما را چند لحظه تنها بگذارید؟» برای همه خجالت‌آور است. بهتر است همین معنا را از طریق توافقات قبلی با جمله‌ای شبیه این منتقل کنید «خانم اسمیت، ممکن است لطفاً آن مسئله‌ی مربوط به بخش خرید کالا را پیگیری کنید»»

18. Moore, *op. cit.*, pp. 56-57.

19. *Ibid.*, p. 57.

20. Dale, *op. cit.*, p. 141.

21. Ponsomby, *op. cit.*, p. 102.

22. Archibald, *op. cit.*, p. 194.

23. Mrs Robert Henry, *Madeleine Grown Up* (New York: Dutton, 1953), pp. 46-47.
24. Dale, *op. cit.*, 148-49.
25. *Esquire Etiquette*, *op. cit.*, p. 7. Ellipsis dots the authors'.
26. *Esquire Etiquette*, *op. cit.*, p. 22-23.
27. E. H. Schein, "The Chinese Indoctrination Program for Prisoners of War," *Psychiatry*, 19, pp. 159-60.
28. مکاتیبی شخصی با هوارد بکر.
29. From *Lady's Magazine* 1789, XX, p. 235, quoted in Hecht, *op. cit.*, p. 63.
30. اصطلاح پاتر برای این پدیده مربوط به کار روزی چهاره (221-22) in *Psychiatry* 18, "On Face-Work," این مطلب تحت عنوان «ارسالند مطلب» (making points) بررسی شده است. در نوشته‌ی زیر چاپ استراس (Essay on Identity) از آن تحت عنوان «تحمل پایگاه» (status forcing) نام برده می‌شود. در برخی محافل آمریکا عبارت «کسی را تحقیر کردن» (putting a person down) دقیقاً در همین معنا به کار می‌رود: کاربرد خوبی از یک نوع آمیزش اجتماعی را در منبع زیر ببینید:
- Jay Haley, "The Art of Psychoanalysis," *ETC*, XV, pp. 189-200
31. Col. J. L. Sleeman, *Thugs of a Million Murders* (London: Sampson Low, n.d.), p. 79.
32. "Team Work and Performance in a Jewish Delicatessen," unpublished paper by Louise Hirsch.
33. روالهای افشاگرانه‌ی محافظت‌شده در دنیای همجنس‌گرایان کارکرد دوگانه دارند: افشا کردن عضویت در یک جامعه‌ی سرّی و اعلام آمادگی برای برقراری ارتباط بین اعضای خاصی از این جامعه. برای بررسی بیشتر نگاه کنید به: Gore Vidal, "Three Stratagems," in *A Thirsty Evil* (New York: Signet Pocket Books 1958), esp. pp. 7-17.
34. شاید در احترام به سرام فرویدی، برخی جامعه‌شناسان باسلیقه‌ی، هتک حرمت، با خودافشگری می‌دانند که آمیزش جنسی را به عنوان بخشی از نظام تشریفاتی تعریف کنند. یعنی آیین دوطرفه‌ای که اجرا می‌شود تا به شکلی نمادین یک ارتباط اجتماعی منحصر به فرد را تأیید کند. این فصل تا حد زیادی از کار کشتبورگ تأثیر پذیرفته که با رویکردی جامعه‌شناختی معاشقه را آشکارا به عنوان نوعی لفاظی تعریف می‌کند که از طریق آن فواصل اجتماعی کنار زده می‌شوند. در این زمینه نگاه کنید به: Kenneth Burke's *A Rhetoric of Motives*, p. 208 and pp. 267-68.
35. در گفتگوهای روزمره هم اصطلاح دوبهل‌گویی به دو معنا به کار می‌رود: در اشاره به جملاتی که شامل صداهای در ظاهر معنادر هستند. اما در واقع این گونه نیست، و برای اشاره به پاسخ‌های محافظت‌شده‌ی ابهام‌آمیزی که فرد به سؤالات پادهاان پاسخ صریح می‌دهد.
36. برای توضیح راجع به توافتات احتیاط‌آمیز بین دو تیم رسماً مخالف، نگاه کنید به: Dale, *op. cit.*, pp. 182-83. Also, Melville Dalton, "Unofficial Union-Management Relations," *American Sociological Review*, XV, pp. 611-19.
37. Dale, *op. cit.*, p. 150.

38. Pinelli, *op. cit.*, p. 169.

39. Jan de Hartog, *J Sailor's Life* (New York: Harper Brothers, 1955), p. 155.

40. *Ibid.*, pp. 154-55.

41. Chester I. Barnard, *Organization and Management* (Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1949), n. pp. 73-74.

این نوع رفتار را باید صریحاً تکنیک کرد از زبان و رفتار خشن مورد استفاده‌ی یک مافوق، که در تیم کارمندان خود می‌ماند و یا «نازکشی» آنها را به کار وامی‌دارد.

42. Maxwell Jones, *The Therapeutic Community* (New York: Basic Books, 1953), p. 40.

۴۳. مکاتبه‌ی شخصی با هلن بلاکه یک معلم است.

44. Beattie, *op. cit.*, pp. 25-26.

45. Maxwell Joens, *op. cit.*, p. 38.

46. Bruno Bettelheim and Emmy Sylvester, "Milieu Therapy," *Psychoanalytic Review*, XXXVI, 65.

47. Florence B. Powdermaker and others, "Preliminary Report for the National Research Council: Group Therapy Research Project," p. 26.

البته خیانت به تیم خودی از طریق ارتباط چشمی با یکی از اعضای تیم مقابل رخداد مستأولی است. می‌توان اشاره کرد که در زندگی روزمره امتناع از ورود موقت به ارتباط ثباتی‌آمیز از این نوعی، واقعی که فرد دعوت می‌شود، خود یک رنجش خفیف برای شخص دعوت‌کننده به دنبال دارد. انسان ممکن است خود را بر سر یک دوراهی بیابد که آیا باید به ثباتی درخو است شده پاسخ دهد یا باعث رنجش فردی شود که ثباتی را خواسته است. برای مثال نگاه کنید به:

Ivy Compton-Burnett, *A Family and a Fortune* (London: Eyre & Spottiswoode, 1948), p. 13.

«بلاش با لحنی آرام‌تر که حاکی از فقدان کنترل روی موقعیت بود گفت: «اما من خوروف نمی‌کردم. اگر می‌کردم خودم باید متوجه می‌شدم. چطور ممکن است آدم هم بیدار باشد و صدایی درآورد و هم آن را نشنود؟»

«جاستین به هر کس که جواب نگاه شیپلت‌بارش را می‌داد نگاه کرد. ادگار هم همین‌طور، به عنوان یک وظیفه، و به سرعت چشمانش را گرداند.»

48. Alfred H. Stanton and Morris S. Schwartz, "The Management of a Type of Institutional Participation in Mental Illness," *Psychiatry* XII, pp. 13-26.

نویسندگان این مقاله حمایت پرستاران از بیماران خاص را بر حسب تأثیر آن بر دیگر بیماران، پرسنل و افراد خاطی توصیف می‌کنند.

۴۹. مسألی را می‌توان در نقش مدعی شده‌ی گروه تارویستاک (Tavistock) دید که خود را درمسانگراسی معرفی می‌کنند که کارشان «حل و فصل» تنازعات مدیریت و کارگران در تشکلهای صنعتی است. در این خصوص نگاه کنید به:

Eliot Jaques, *The Changing Culture of a Factory* (London: Tavistock Ltd., 1951).

فصل ششم

تکنیک‌های مدیریت تأثیرگذاری

در این فصل می‌خواهیم آنچه را تا به حال در مورد ویژگی‌هایی که یک مجری باید داشته باشد تا شخصیتی را با موفقیت به روی صحنه ببرد مرور کنیم. بنابراین ارجاعات مختصری خواهیم داشت به برخی از تکنیک‌های مدیریت تأثیرگذاری که این ویژگی‌ها را بسوز می‌دهند. برای ورود به بحث بی‌فایده نخواهد بود که، در برخی موارد برای دومین بار، انواعی از اختلالات اجرا را مورد بحث قرار دهیم، زیرا تکنیک‌های مدیریت تأثیرگذاری برای اجتناب از این اختلالات استفاده می‌شوند.

در ابتدای کتاب، وقتی ویژگی‌های کلی اجراها را مورد بررسی قرار دادیم، گفته شد که مجری باید با مسئولیت‌پذیری نمایشی رفتار کند، چون ممکن است بسیاری از اعمال جزئی و غیرعمدی وی به خوبی مستعد رساندن برداشت‌هایی باشند که در آن زمان نامناسب تلقی می‌شوند. این وقایع تحت عنوان «حرکات غیرعمدی» معرفی شدند. پائسونی مثالی فراهم می‌کند از اینکه چگونه تلاش یک کارگردان برای اجتناب از یک حرکت غیرعمد به وقوع حرکت غیرعمد دیگری منجر شد:

یکی از کارمندان سفارت باید بالش‌تنکی را که روی آن نشان‌ها را قرار داده بودند می‌آورد و من برای اینکه مانع از افتادن آنها شوم سنجاقی نشان ستاره را به بالش‌تنک ساختم. فسرود کردم. اما کارمند از این روش راضی نبود و برای محکم‌کاری یک گیره هم به آن زد. نتیجه این شد که وقتی شاهزاده الکساندر بعد از سخنرانی‌اش می‌خواست ستاره را بردارد متوجه شد که به سختی به بالش‌تنک

چسبیده است و مجبور شد زمان زیادی را صرف آزاد کردن آن کند و این تا حدی تأثیرگذارترین لحظه‌ی مراسم را خراب کرد^[۱].

باید اضافه کرد که وقتی حرکت غیر عمدی از فردی سر می‌زند، ممکن است اجرای خود وی، اجرای یک هم‌تیمی، یا اجرایی که حضار وی به روی صحنه می‌برند تا حد زیادی بی‌اعتبار شود.

وقتی یک خارجی تصادفاً وارد منطقه‌ای می‌شود که اجرایی جریان دارد، یا وقتی عضوی از حضار اشتباهاً وارد پشت صحنه می‌شود، فرد مزاحم ممکن است افراد حاضر را در حال «ارتکاب جرم» ببیند. بدون اینکه قصد خاصی در کار باشد، افراد حاضر در منطقه ممکن است دریابند که در حین انجام فعالیت دیده شده‌اند که کاملاً در مغایرت است با برداشتی که آنها به دلایل اجتماعی وسیع‌تری ملزم بوده‌اند در مقابل فرد مزاحم حفظ کنند. اینجا ما با چیزی سروکار داریم که گاهی اوقات «مزاحمت‌های بی‌موقع»^۱ نامیده می‌شود.

زندگی گذشته و فعالیت‌های فعلی یک مجری خاص معمولاً شامل حداقل اندک حقایقی هست که اگر در خلال اجرا بر ملا شوند می‌توانند ادعاهایی را که او در مورد خودش به عنوان بخشی از تعریف موقعیت مطرح می‌کند بی‌اعتبار یا حداقل تضعیف کنند. این حقایق ممکن است شامل رازهای تاریک مخفی شده یا ویژگی‌های منفی‌ای باشند که همه می‌توانند آنها را ببینند اما کسی به آنها اشاره نمی‌کند. وقتی چنین حقایقی آشکار شوند، خجالت و دستپاچگی نتیجه‌ی معمول است. البته امکان دارد این حقایق از طریق حرکات غیر عمد یا مزاحمت‌های بی‌موقع مورد توجه قرار گیرند، اما بیشتر مواقع با اظهارات عمدی یا کنش‌های غیرکلامی‌ای که کنشگر پیامد کاملشان را درک نمی‌کند آشکار می‌گردند. با تبعیت از ادبیات عامیانه می‌توان این اختلالات در اجرا را «لغزش»^۲ نامید. وقتی که مجری از روی بی‌فکری تماماً کاری کند که تصویر تیم خودش ضایع شود، می‌توان از اصطلاح‌های «گاف»^۳ یا «سوتی»^۴ صحبت کرد. وقتی مجری تصویری را که تیم دیگر از وی ارایه می‌دهد به خطر اندازد، می‌توان از

1. inopportune intrusions

2. faux pas

3. gaffe

4. boner

اصطلاح «هچل»^۱ صحبت کرد، یا از مجری‌ای که «توری هچل افتاده است». کتاب‌های راهنمای آداب معاشرت، علیه این تخلفات، هشدارهای رایجی می‌دهند:

اگر کسی را در مهمانی نمی‌شناسید، مراقب تکه‌هایی که می‌اندازید یا کتابچه‌هایتان باشید. وقتی در حضور کسی که پدرش به دار آویخته شده از طناب دار صحبت می‌کنید باید خیلی زیرک باشید. اولین پیش‌نیاز یک مکالمه‌ی موفق این است که طرف مقابل را خوب بشناسید.^[۲]

اگر به دوستی برخوردید که مدتی است او را ندیده‌اید و از وضع خانواده‌اش اخیراً یا به طور خاص خبری نداشته‌اید، نباید در مورد افراد خاصی از خانواده‌ی وی پرس‌وجو کنید یا اشارات خاص ابراز دارید، مگر اینکه در مورد آنها اطلاعاتی داشته باشید. ممکن است برخی از آنها مرده باشند، یا مرتکب خطایی شده باشند، یا خودشان را جدا کرده باشند، یا دچار ضایعه‌ی نأسف‌باری شده باشند.^[۳]

حرکات غیرعمد، مزاحمت‌های بی‌موقع، و لغزش‌ها مایه‌های خجالت و ناهماهنگی هستند که معمولاً از روی عمد ایجاد نمی‌شوند و اگر فرد مسبب می‌توانست از قبل پیامد رفتارهای خود را پیش‌بینی کند از وقوع آنها جلوگیری می‌کرد. اما موقعیت‌هایی یافت می‌شوند، غالباً تحت عنوان «صحنه»، که در آنها فرد طوری رفتار می‌کند که توافق ظاهری و مؤدانه‌ی حاکم بر موقعیت ضایع می‌شود یا به طور جدی لطمه می‌بیند؛ و هرچند ممکن است فرد به قصد ایجاد یک چنین تخریبی رفتار نکند، اما با علم به اینکه ممکن است این اتفاق بیفتد دست به کنش می‌زند. عبارت عامیانه‌ی «الم‌شنگه به پا کردن»^۳ برای توصیف این موقعیت‌ها به کار می‌رود، زیرا به خاطر اختلالات پیش آمده در واقع یک صحنه‌ی جدید ایجاد می‌شود. ارتباطات قبلی و مورد انتظار بین تیم‌ها ناگهان کنار گذاشته می‌شوند و یک نمایشنامه‌ی جدید به زور جای آن را

1. brick

2. scene

3. creating a scene

می‌گیرد. این صحنه‌ی جدید اغلب به شکل معناداری شامل سازمناهی مجدد و تقسیم مجدد اعضای تیم‌های قبلی در دو تیم جدید است.

برخی الم‌شنگ‌ها وقتی رخ می‌دهند که هم‌تیمی‌ها دیگر نتوانند اجرای نامناسب یکدیگر را تاب آورند و شروع کنند به انتقاد صریح و بلاواسطه از یکدیگر، یعنی دقیقاً از افرادی که باید با آنها در یک همکاری نمایشی باشند. چنین سوء‌فشاری اغلب نمایش صحنه را به شدت تخریب می‌کند. وقتی که هم‌تیمی‌ها آشکارا به مشاجره با یکدیگر بپردازند، یک اطلاع‌پشت صحنه‌ای به حضار می‌رسد و این سوء‌ظن برای آنها ایجاد می‌شود که حتماً باید یک جای اجرا ایراد داشته باشد که افراد همکار نمی‌توانند در ارابه‌ی آن به توافق برسند. نوع دیگری از الم‌شنگ وقتی اتفاق می‌افتد که حضار می‌بینند دیگر نمی‌توان نمایش مؤدبانه‌ای از تعامل اجرا کرد، یا دیگر تمایلی به این کار ندارند، و از این رو مجریان را با حقایق یا رفتارهای صریحی مواجه می‌کنند که هر دو تیم می‌دانند قابل پذیرش نخواهد بود. این اتفاقی است که وقتی کسی عزم خود را جزم کرده تصمیم می‌گیرد «سنگ‌هایش را با دیگری وایکند» یا حرف دلت را بدون «دودروایی» بزند می‌دهد. دادگاه‌های جنایی این نوع از تقابل آشکار را نهادینه کرده‌اند، مثل فصل آخر رمان‌های پلیسی - جنایی که در آنها ظاهراً بی‌گناه، فردی که تا آن زمان زیست بی‌گناهی را به شکل متقاعدکننده‌ای حفظ کرده است، ناگهان در حضور دیگران با مدارک آشکار و غیرقابل انکاری که ثابت می‌کند زیست وی صرفاً زیست بوده است مواجه می‌شود. نوع بعدی الم‌شنگ وقتی رخ می‌دهد که کنش متقابل دو نفر آنقدر پرسروصدا، پرخاشگرانه یا در هر صورت توجهرانگیز باشد که اطرافیان مشغول به امور خود مجبور به مشاهده‌ی ماجرا یا حتی موضع‌گیری و ورود به معرکه شوند. آخرین نوع الم‌شنگ را هم باید مورد توجه قرار داد. وقتی فردی در قالب تیم یک‌نفره‌ای خود را به شکل جدی به ادعا یا خواسته‌ای متعهد می‌سازد و هیچ راه فراری باقی نمی‌گذارد تا در صورت انکار این موضع از جانب حضار بتواند از آن استفاده کند، معمولاً مطمئن می‌شود که ادعا یا خواسته‌اش طوری است که حضار به احتمال زیاد آن را قبول و اجابت می‌کنند. اما اگر انگیزه به اندازه‌ی کافی قوی باشد، ممکن است او در یاد ادعا یا خواسته‌ای را مطرح کرده که احتمال رد آن توسط حضار زیاد

است. در چنین حالتی، ممکن است فرد مکانیسم‌های تدافعی خود را آگاهانه کنار بگذارد و اصطلاحاً متوسل به «دل‌رحمی» حضار شود. با این کار او ملتزمانه از آنها می‌خواهد که یا خودشان را بخشی از تیم او به حساب آورند، یا اجازه دهند که او به عضویت تیم آنها درآید. چنین کاری به اندازه‌ی کافی خجالت‌آور هست، اما وقتی که تقاضای نسیجیده‌ای توی روی فرد رد شود، او از چیزی آسیب می‌بیند که احساس «حقارت»^۱ نامیده می‌شود.

تا بدین جا برخی از اشکال عمده‌ی اختلال در اجرا را بررسی کردیم: حرکات غیرعمد، مزاحمت‌های بی‌موقع، لغزش و الم‌شدن. در زبان روزمره این اختلالات اغلب «اتفاق»^۲ نامیده می‌شوند. وقتی که اتفاقی رخ می‌دهد، واقعیت ایجاد شده مجریان تهدید می‌شود. امکان دارد افراد حاضر حاج و واج، دستپاچه، عصبی، ناراحت و... شوند. ممکن است به شکلی کاملاً ملموس آرامش خود را از دست بدهند. وقتی این سردرگمی‌ها یا نشانه‌های دستپاچگی ادراک شوند، احتمال اینکه واقعیت تداوم یافته توسط اجرا در معرض خطر قرار گیرد و تضعیف شود بیشتر می‌شود، زیرا نشانه‌هایی که خبر از به هم ریختن اعصاب می‌دهند در بیشتر مواقع جزئی از فردی هستند که شخصیت را بازی می‌کند، نه جزئی از شخصیتی که فرد بازی می‌کند. بنابراین تصویری از مرد پشت نقاب به حضار ارایه می‌دهند.

برای جلوگیری از وقوع اتفاقات و دستپاچگی ناشی از آنها، لازم است که تمام مشارکت‌کنندگان در تعامل، همچنین غیرمشارکت‌کننده‌ها، ویژگی‌های خاصی داشته باشند. این ویژگی‌ها را برای محافظت از نمایش استفاده کنند. این ویژگی‌ها را تحت سه عنوان بررسی خواهیم کرد: اقدامات تدافعی که مجریان برای حفاظت از نمایش خود به کار می‌گیرند؛ اقدامات حفاظتی که حضار و خارجی‌ها برای کمک به مجریان در حفاظت از نمایش‌شان به کار می‌گیرند؛ و اقداماتی که مجریان باید انجام دهند تا حضار و خارجی‌ها بتوانند اقدامات حفاظتی خود را برای آنها لحاظ کنند.

اعمال و ویژگی‌های تدافعی

۱- وفاداری نمایشی. بدیهی است که اگر تیمی بخواهد مسیری را که اتخاذ کرده است تداوم بخشد، هم‌تیمی‌ها باید طوری رفتار کنند که نشان‌دهنده تعهد آنها به الزامات اخلاقی خاصی باشد. آنها نباید در فاصله‌ی بین اجزای رازهای تیم را فاش کنند - چه به خاطر منافع یا اعتقاد شخصی، چه به خاطر فقدان احتیاط‌اندیشی. بنابراین بزرگ‌ترهای خانواده باید از ورود بچه به صحبت‌های افشاگرانه و حرف‌های خال‌زنکی یا غیبت جلوگیری کنند، چون هرگز نمی‌توان مطمئن شد که بچه رازهای خانه را با بچه‌ی چه کسی در میان می‌گذارد. به همین خاطر است که وقتی بچه‌ها به سن احتیاط‌اندیشی می‌رسند معمولاً دیگر صدای والدین هنگام ورود آنها به خانه پابین نمی‌آید. نویسنندگان قرن هیجده که راجع به مشکل پیشخدمت‌ها نوشته‌اند به مسئله‌ی مشابهی در خصوص خیانت اشاره می‌کنند، اما اینجا در مورد افرادی که به اندازه‌ی کافی مسن هستند که بهتر عمل کنند:

این فقدان وفاداری [از پیشخدمت‌ها به اربابان] رنجش‌های کوچکی در پی داشت که کارمندان کمی نسبت به آنها مصون بودند. یکی از آزاردهنده‌ترین آنها عادت پیشخدمت‌ها به بازگو کردن اسرار کسبو کار اربابانشان بود. دُفو متوجه این مطلب شده بود و به خدمتکاران مؤنث توصیه می‌کند که «پرهیزگاری را هم به دیگر فضایل خود اضافه کنید، که به شما مصلحت‌اندیشی در نگهداری از اسرار خانواده را می‌آموزد؛ چیزی که تخطی از آن یک ایراد بزرگ است...» [۳۱].

صداها با نزدیک شدن خدمتکارها هم پالین می‌آیند، اما در ابتدای قرن هیجده وسیله‌ی دیگری برای نگهداری از رازهای تیم در مقابل خدمتکارها ابداً وجود نداشت:

میز گردان در واقع یک میز چندطبقه بود که خدمتکارها قبل از صرف شام آن را پر از غذا، نوشیدنی و وسایل خوردن می‌کردند و سپس خارج می‌شدند تا مهمانان خودشان از خودشان پذیرایی کنند [۳۲].

مری همیلتون در مورد ابداع این وسیله‌ی نمایشی در انگلستان می‌نویسد:

«عوزاده‌ی من چارلز کنکارت^۲ برای شام در لیدی استورمونت^۳ [نام رستوران]

همراه ما بود. میزگردان داشتیم، برای همین حرف‌هایمان تحت‌تأثیر حضور

پیشخدمت‌ها در اتاق نبوده^[۶].

«برای شام میزهای گردان راحتی داشتیم که باعث شد حرف‌هایمان

به‌شکل ناخوشایندی تحت‌تأثیر حضور پیشخدمت‌ها قرارگیرد»^[۷]

افزون بر این، اعضای تیم نباید از موقعیت پیش آمده در جلوی صحنه برای اجرای نمایش شخصی استفاده کنند، مثل برخی از تندنویسان دم‌بخت که محیط کارشان را با تزیینات پرزرق‌وبرق انبار می‌کنند. همچنین نباید از زمان اجرای خود برای محکوم کردن تیم خود استفاده کنند. اعضا باید با متانت تمام آماده‌ی پذیرش نقش‌های جزئی باشند و نقش خود را مشتاقانه در هر موقع، هر جا و در مقابل هر کسی که تیم به عنوان یک کل تعیین کرد بازی کنند. آنها نباید آنقدر تحت‌تأثیر اجرا قرار گیرند که در مقابل حضار پوشالی و دروغین جلوه نیابند.

شاید مسئله‌ی کلیدی در حفظ وفاداری اعضای تیم (و ظاهراً وفاداری اعضای دیگر جمعیت‌ها) جلوگیری از وابستگی بیش از حد مجریان به حضار باشد، طوری که مجریان پیامدهای برداشت ایجاد شده مقابل حضار را مقابل آنها افشا نکنند، یا باعث نشوند در هر صورت کل تیم بهای این وابستگی را بپردازد. برای مثال در شهرهای کوچک انگلستان، مدیران مغازه‌ها اغلب به تشکیلات خود وفادارند و کلاً را با اوصاف پرآب و تاب‌ی که توصیه‌های غیرواقعی دارد به مشتری عرضه می‌کنند، اما کارکنان زیادی یافت می‌شوند که هنگام دادن توصیه به مشتری نه تنها می‌توانند خود را در نقش وی بگذارند، بلکه واقعاً هم این کار را می‌کنند. برای مثال، یک‌بار در جزیره‌ی شلند شنیدم که فرسوده‌ای هنگام تحویل یک بطری آب‌آلبالوی گازدار به مشتری گفت «نمی‌تونم درک کنم شما چطور می‌تونین اینو بخورین!» و جالب اینجاست که

1. Mary Hamilton
3. Lady Stormont

2. Charles Cathcart

هیچ یک از افراد حاضر این اظهارنظر را یک صراحت تعجب‌برانگیز تلقی نکردند. نظرات مشابه هر روز در مغازه‌های جزیره به گوش می‌رسید. به همین شکل، گاهی اوقات دیده می‌شود که پمپ بنزین‌دارها مخالف انعام گرفتن پرسنل خود هستند چون این کار ممکن است باعث شود پرسنل به تعداد محدودی از مشتریان خاص خدمات بیش از حد مجانی ارائه دهند و دیگران را منتظر بگذارند.

تکیک اولیه‌ای که تیم می‌تواند برای محافظت از خودش در مقابل چنین خیانت‌هایی به کار ببرد این است که از یک طرف، همبستگی درون‌گروهی بالایی بین اعضایش ایجاد کند و از طرف دیگر، تصویر پشت صحنه‌ای از حضار بسازد تا با غیرانسانی جلوه دادن آنها باعث شود مجریان، با حفظ مصونیت احساسی و اخلاقی، حضار را فریب دهند. به نظر می‌رسد تا اندازه‌ای که هم‌تیمی‌ها و همکارانشان یک اجتماع کاملاً اجتماعی را شکل دهند، اجتماعی که صرف‌نظر از موفقیت مجری در حفظ جلوی صحنه‌اش به وی یک جایگاه و یک منبع حمایت اخلاقی بدهد، مجریان می‌توانند خود را در مقابل احساس تردید و گناه محافظت کنند و به هر گونه تقلبی دست بزنند. شاید ما باید «هنرمندی» بیرحمانه‌ی تبهکاران را با توجه به عقاید مذهبی و مناسکی که جنایت‌های تبهکاران را توجیه می‌کنند درک کنیم؛ و شاید ما باید سنگدلی موفقیت‌آمیز کلاب‌داران را با توجه به ادغام اجتماعی آنها در آنچه «دنیای نامشروع»^۱ می‌نامند و ارزشی برای دنیای مشروع قابل نیستند درک کنیم. شاید این مفهوم به ما اجازه دهد تا حدی درک کنیم چرا گروه‌هایی که از اجتماع بیگانه شده‌اند یا نتوانسته‌اند به خوبی در آن ادغام شوند، این قدر مستعد ورود به حرفه‌های کلیف و مشاغلی هستند که مستلزم تقلب داریم است.

دومین تکیک برای مقابله با خطر پیوندهای عاطفی بین مجریان و حضار این است حضار را هرچند وقت یک بار عوض کنیم. برای مثال، در گذشته کارگران پمپ‌های بنزین را متناوباً از پمپی به پمپ دیگر مستقل می‌کردند تا از شکل‌گیری پیوندهای شخصی قوی با مشتریان خاص جلوگیری شود. مشاهده

شده است که اگر اجازتی شکل گرفتن چنین پیوندهایی داده شود، کارگری می‌تواند منافع دوستی را که نیازمند خدمات است نسبت به منافع شرکت در اولویت قرار دهد^(۸). مدیران و رؤسای بانک‌ها نیز به دلایل مشابهی مرتباً تغییر کرده‌اند، مثل برخی از کارگزاران در مستعمرات. برخی از شاغلین زن مثال دیگری فراهم می‌کنند، همان طور که مثال زیر از روسپیگری سازمان یافته نشان می‌دهد:

این روزها اتحادیه مسئول آن است. دخترها را زیاد در جایی نگه نمی‌دارند تا با کسی سلام و علیک پیدا نکنند. این طوری احتمال اینکه دختری عاشق مردی شود و دردمر ایجاد کند کمتر است. می‌دانید، در هر صورت، فاحشه‌ای که این هفته در شیکاگو کار می‌کند هفته‌ی دیگر در سنت‌لوئیس است؛ یا قبل از اینکه به جای دیگری فرستاده شود چند مکان مختلف را در شهر عوض می‌کند. و آنها تا بهشان گفته نشده نمی‌دانند قرار است کجا بروند^(۹).

۲- انضباط نمایشی. برای تداوم موفقیت‌آمیز اجرا مهم است که هر عضو تیم انضباط نمایشی داشته باشد و هنگام اجرای نقش خود آن را لحاظ کند. منظور من این است که وقتی مجری ظاهراً غرق اجراست و خود را کاملاً به آن سپرده و ظاهراً به شیوای خودانگیخته و از قبل حساب نشده مشغول کشش‌های خویش است، باید در هر صورت به لحاظ عاطفی از اجرای خود آن قدر منفک باشد تا آزادی لازم برای مواجهه با پیشامدهای نمایشی ایجاد شده را داشته باشد. او باید نمایشی را روی صحنه ببرد که حاکی از درگیری فکری و احساسی در فعالیت جاری است، اما در عین حال نباید طوری تحت تأثیر نمایش قرار گیرد که وظیفه‌ی اصلی‌اش، یعنی ارایه‌ی اجرای موفق، با تهدید مواجه شود.

مجری برخوردار از انضباط نمایشی کسی است که نقش خود را فراموش نمی‌کند و هنگام اجرای آن مرتکب لغزش یا حرکات غیرعمدی نمی‌شود؛ کسی که احتیاط‌اندیش است و با افشای غیرعمدی اسرار نمایش، آن را به یاد نمی‌دهد؛ کسی که با «حضور ذهن» بالای خود می‌تواند رفتار نامناسب هم‌تیمی‌هایش را فی‌البداهه لایوشانی کند، در حالی که همزمان این برداشت را ایجاد می‌کند که صرفاً در حال اجرای نقش خودش است. و اگر مجری منضبط

تواند اختلال پیش آمده را برطرف یا پنهان کند، حداقل آماده است که دلیل موجهی برای نادیده گرفتن آن ارایه دهد، یا با شوخی از اهمیت آن بکاهد، یا با عذرخواهی جدی و خوار کردن خود از افراد مسبب آن رفع اتهام نماید. در یک کلام، مجری منضبط کسی است که با قدرت بالایی در مهار نفس می‌تواند واکنش احساسی منفی خود را سرکوب کند، چه این واکنش به مشکلات شخصی خودش باشد، چه به هم‌تیمی‌هایی که مرتکب اشتباه شده‌اند، و چه به حضاری که محبت یا خصومت ناخواسته‌ای را به وی ابراز کرده‌اند. او قادر است از خندیدن به مسایلی که جدی تعریف می‌شوند خودداری کند، یا اجازه ندهد که مسایل شوخی و طنزآمیز جدی تلقی شوند. به بیان دیگر، او می‌تواند احساسات خوداگیخته‌ی خویش را سرکوب کند تا در ظاهر با لحن احساسی و با وضع موجود بازی که اجرای تیم‌اش آن را تثبیت کرده است هماهنگ شود، زیرا نمایش یک لحن احساسی غیرمجاز نه تنها ممکن است به افشاگری‌های نامناسب و لطمه خوردن توافق حداقلی بیانجامد، بلکه همچنین می‌تواند به شکلی غیرمستقیم جایگاه عضو تیم را به حضار بدهد. و البته مجری منضبط کسی است که با آرامش کافی بتواند از مکان‌های خصوصی غیررسمی به مکان‌های عمومی با درجات متفاوتی از رسمیت برود بدون اینکه اجازه دهد چنین نوساناتی وی را سردرگم سازند^(۱۰).

شاید تمرکز انضباط نمایش را باید به طور خاص در مدیریت صورت و صدا جستجو کنیم، چراکه محک سرنوشت‌ساز توانایی انسان به عنوان مجری در توانایی کنترل این دو نهفته است. مجری باید واکنش عاطفی واقعی خویش را پنهان کند و یک واکنش عاطفی مناسب بروز دهد. برای مثال، شوخی کردن یک ابزار ارزیابی غیررسمی است که با آن تیم می‌تواند اعضای جدیدش را تربیت و «ظرفیت شوخی» آنها را ارزیابی کند، ظرفیتی که مستلزم نشان دادن حالت دوستانه است، در شرایطی که لزوماً احساس متناظری در کار نیست. وقتی که فرد این آزمون کنترل را با موفقیت پشت سر بگذارد، چه آن را در یک فضای شوخی‌آمیز از هم‌تیمی‌های جدیدش دریافت کند، چه از نیاز پیش‌بینی نشده‌ای به بازی در یک اجرای جدی، او می‌تواند از آن پس به عنوان بازیگری که هم خودش و هم دیگران او را قابل اعتماد تعریف می‌کنند با جسارت جلو رود. یک

مثال بسیار جالب از این فرایند در مقاله‌ی چاپ نشده‌ی هوارد بکر راجع به مصرف ماری جوانا ارایه شده است. طبق گزارش بکر، یک مصرف‌کننده‌ی غیرمنظم ماری جوانا ترس زیادی دارد از اینکه تحت تأثیر مصرف مواد در حضور بلافاصله والدین یا همکارانی قرارگیرد که انتظار یک اجرای دوستانه و عاری از تأثیر مواد را از وی دارند. ظاهراً مصرف‌کننده‌ی غیرمنظم به مصرف‌کننده‌ی منظم و قطعی تبدیل نمی‌شود مگر اینکه اطمینان یابد امکان «نشئه» بودن و نشان دادن رفتار عادی در مقابل دیگران، طوری که دستش رو نشود، وجود دارد. یک مسئله‌ی مشابه، که البته به لحاظ نمایشی برجستگی کمتری دارد، در زندگی معمول خانوادگی رخ می‌دهد، وقتی باید تصمیم گرفت که اعضای جوان‌تر تیم را در چه مقطعی از تربیتشان می‌توان به مراسم‌های عمومی و نیمه‌عمومی برد، زیرا تنها وقتی می‌توان به بچه به عنوان مشارکت‌کننده‌ی قابل اعتمادی در این مراسم‌ها نگاه کرد که قادر باشد رفتار خود را کنترل کند.

۳. ملاحظه کاری نمایشی. وفاداری و انضباط نمایشی ویژگی‌هایی هستند که هم‌تیمی‌ها باید آنها را لحاظ کنند تا اجرای روی صحنه به موفقیت تداوم یابد. افزون بر این، مفید است که قبل از شروع اجرا اعضای تیم در مورد اینکه چگونه می‌توان نمایش را به بهترین شکل اجرا کرد پیش‌بینی و طراح‌ی لازم را اعمال نمایند. باید دوراندیشی داشت. وقتی که احتمال دیده شدن زیاد نیست می‌توان از فرصت‌های پیش آمده برای استراحت نهایت استفاده را کرد. وقتی که احتمال در معرض آزمون قرار گرفتن کم است، می‌توان حقایق خشک را به شیوه‌ای پرزور و برق‌ارایه داد و مجریان می‌توانند نقش‌های خود را صرفاً بر اساس ارزشی که دارند بازی کنند و به آنها شأن و منزلت بدهند. اگر توجه و صداقت لحاظ نشود، احتمال وقوع اختلالات بالا می‌رود؛ اگر توجه و صداقت بیش از اندازه لحاظ شود، نه تنها مجریان درست درک نمی‌شوند، بلکه ممکن است مورد سوء تفاهم قرار گیرند، نصفه و نیمه درک شوند، یا به شدت در استفاده از فرصت‌های نمایشی موجود محدود شوند. به عبارت دیگر، از مجریان خواسته می‌شود که برای حفظ منافع تیم در هنگام روی صحنه بردن نمایش از خود احتیاط‌اندیشی و ملاحظه کاری به خرج دهند، برای مواجهه با پیشامدهای محتمل آماده باشند، و از فرصت‌های به دست آمده حداکثر استفاده را ببرند. اجرا

یا نمایش ملاحظه‌کاری نمایشی اشکال شناخته‌شده‌ای دارد که اینجا برخی از تکنیک‌های آن را در خصوص مدیریت تأثیرگذاری بررسی می‌کنیم.

بدیهی است یکی از این تکنیک‌ها این است که افراد وفادار و منضبط را برای عضویت در تیم انتخاب کنیم. دومین تکنیک مستلزم این است که تیم دریا بد تا چه اندازه می‌تواند روی وفاداری و انضباط اعضای تیم به عنوان یک کل حساب باز کند، زیرا هرچه این ویژگی‌ها در تیم قوی‌تر باشند، احتمال ارایه‌ی اجرای موفق بیشتر می‌شود و تیم با اطمینان بیشتری می‌تواند اجرای خود را با جدیت، اهمیت و حیثیت همراه سازد.

مجرى ملاحظه‌کار تلاش می‌کند حضاری را انتخاب کند که حداقل مشکل ممکن را برای نمایشی که می‌خواهد ارایه دهد، و نمایشی که نمی‌خواهد مجبور به ارایه‌اش شود، ایجاد کنند. بنابراین، گزارش شده که معلمان اغلب نه شاگردان اقصا را پایین را مورد محبت قرار می‌دهند نه شاگردان اقصا بالا را، زیرا هر دو دسته ممکن است حفظ تعریفی از موقعیت را که مطابق با نقش حرفه‌ای معلم است برای وی در کلاس دشوار سازند^{۱۱}. به خاطر همین دلایل نمایشی، بسیاری از معلم‌ها خود را به مدارس طبقه‌ی متوسط منتقل می‌کنند. به همین شکل، گزارش شده که برخی پرستارها ترجیح می‌دهند در اتاق عمل کار کنند تا در بخش، زیرا در اتاق عمل تمهیدات لازم اندیشیده شده برای کسب اطمینان از اینکه حضار، که تعداد اعضایش فقط یک نفر است، به زودی از نقاط ضعف نمایش بی‌خبر می‌شود و اجازه می‌دهد که تیم جراحی با خیالی راحت خود را وقف الزامات فنی اجرا کند، نه الزامات نمایشی آن^{۱۲}. حتی می‌توان بلافاصله بعد از بیهوش شدن حضار، برای اجرای وظایفی که دیگران بعداً ادعا می‌کنند خودشان آنها را انجام داده‌اند از یک «جراح جانشین»^۱ استفاده کرد^{۱۳}. به همین ترتیب با توجه به اینکه از زن و شوهر انتظار می‌رود در یک اتحاد زناشویی مشترکاً به مهمانان خود احترام بگذارند، لازم است کسانی که نسبت به آنها احساس متفاوتی وجود دارد از بین مهمانان حذف شوند^{۱۴}. همچنین اگر مرد با نفوذ و قدرتمندی می‌خواهد مطمئن شود که در دفترش نقش دوستانه‌ای به

نمایش می‌گذارد، مفید است که یک آسانسور شخصی و یک حلقه‌ی حفاظتی از منشی‌ها و کارمندان نزدیک ترتیب دهد تا کسی نتواند وارد شود و ببیند او با چه کسی ممکن است پیرحمانه و متکبرانه رفتار کند.

بدیهی است که یک شیوه‌ی خودبه‌خود برای کسب اطمینان از اینکه هیچ عضوی از تیم یا حضار به شکل نامناسبی رفتار نکند این است که اندازه‌ی هر دو تیم را حتی‌الامکان محدود کنیم. در صورت برابر بودن سایر شرایط، می‌توان گفت هرچه تعداد اعضا کمتر باشند، احتمال وقوع خطاها، مشکلات و خبیانه‌ها کمتر می‌شود. بنابراین، فروشنده‌ها دوست دارند محصولات خود را به مشتریان تک‌نفره بفروشند، زیرا تصور کلی این است که کنار آمدن با دو نفر در هنگام فروش بسیار دشوارتر است تا با یک نفر. به همین نحو، در برخی مدارس این قانون غیررسمی وجود دارد که هیچ معلمی نباید وقتی معلم دیگر مشغول تدریس است وارد کلاس وی شود. از قرار معلوم، پیش‌فرض آن این است که امکان دارد از مجری جدید کاری سر بزنند که چشمان کمین‌کرده‌ی دانش‌آموزان حاضر آن را با برداشت ایجاد شده توسط معلم خودشان ناهمخوان ببینند (۱۵). در عین حال، حداقل دو دلیل می‌توان نام برد که چرا تکنیک محدود کردن افراد خود با محدودیت‌هایی مواجه است. اولاً، برخی اجراها را نمی‌توان بدون کمک تکنیکی تعداد قابل توجهی از هم‌تیمی‌ها ادایه داد. بنابراین هرچند که یک ژنرال به خوبی می‌داند هرچه تعداد افسران آگاه از نقشه‌های بعدی اقدام نظامی بیشتر باشد، احتمال افشای اسرار استراتژیک هم بیشتر می‌شود، اما باز مجبور است برای برنامه‌ریزی و ترتیب دادن امور به اندازه‌ی کافی مردانی را وارد تیم بکند. ثانیاً، به نظر می‌رسد از برخی جهات، استفاده از افراد، به عنوان بخشی از تجهیزات نمایشی، کارآمدتر است تا استفاده از عناصر غیرانسانی. بنابراین اگر بخواهیم کسی را در جایگاه نمایشی پرچلوهای نشان دهیم، شاید لازم شود از یک جماعت بزرگ ملتزمین رکاب استفاده کنیم تا برداشت مؤثر چالوسانه‌ای در اطراف وی شکل گیرد.

قبلاً اشاره شد که مجری می‌تواند با چسبیدن به حقایق از نمایش خود محافظت کند، اما این ممکن است باعث شود که نتواند نمایش مفصل و پیچیده‌ای ادایه دهد. در حقیقت برای اجرای موفقیت‌آمیز یک نمایش مطلوب، شاید بهتر

باشد که خودمان را از حقایق جدا کنیم به جای اینکه به آنها بچسبیم. یک مقام مذهبی عالی‌رتبه می‌تواند اجرایی عبوس و پراپهت را با موفقیت روی صحنه ببرد، زیرا از هیچ روش شناخته‌شده‌ای نمی‌توان برای بی‌اعتبار کردن ادعاهای نمایشی وی استفاده کرد. به همین شکل، یک متخصص این موضع را اتخاذ می‌کند که خدمت وی را نباید با نتایج نهایی آن، بلکه با میزان موفقیت وی در کاربرد مؤثر مهارت‌های حرفه‌ای موجود، مورد قضاوت قرار داد؛ و البته ادعا می‌کند که فقط گروه همکار مجاز است درباره‌ی کار او قضاوت کند. بنابراین، این امکان وجود دارد که متخصص با تمام وجود، با تمام آبرو و حیثیت، خود را به یک اجرا متعهد کند، با علم به اینکه فقط اشتباه احمقانه‌ای کافی است تا کل برداشت ایجاد شده را نقش بر آب کند. پس تلاش تاجران برای اخذ گواهینامه‌ی حرفه‌ای را می‌توان به عنوان تلاشی درک کرد که هدفش اعمال کنترل روی واقعیت ایجاد شده در مقابل مشتری است؛ و می‌توان دید که این کنترل چگونه، به وقت مقتضی، تواضع محتاطانه در رفتار تاجر را در هنگام دادوستد غیرضروری می‌سازد.

به نظر می‌رسد که بین میزان تواضع به کار رفته در رفتار مجری و طول زمان اجرا ارتباط وجود دارد. اگر قرار باشد حضار صرفاً اجرای مختصری را شاهد باشند، احتمال وقوع یک اتفاق خجالت‌آور نسبتاً پایین می‌آید، و برای مجری نسبتاً امن است، به ویژه در شرایط گمنامی، که یک نمای غیرواقعی‌تر به کار گیر (۱۶)۴. در جامعه‌ی آمریکا اصطلاحی داریم به نام «صدای تلفنی»^۱ که عبارت است از لحن خاصی که معمولاً در مکالمات چهره‌به‌چهره استفاده نمی‌شود چون خطر دارد و ممکن است مجری را بی‌اعتبار کند. در انگلستان، در انواع تماس‌هایی که غریبه‌ها مطمئن‌اند مختصر خواهد بود – تماس‌هایی شامل «لطفاً»، «سپاسگزارم»، «عذر می‌خواهم» یا «می‌تونم یا... صحبت کنم» – لحن‌های شسته و رفته‌ی بسیار بیشتری نسبت به تعداد انسان‌های فرهیخته شنیده می‌شود. همچنین در جامعه‌ی آنگلو-آمریکایی، اکثر خانه‌ها به اندازه‌ی کافی تجهیزات صحنه‌ای ندارند که بتوانند برای مهمانانی که قصد ماندن بیش از چند ساعت را دارند نمایش مطلوبی از پذیرایی مؤدبانه ارایه دهند؛ تنها در

طبقات متوسط و متوسط روبه بالاست که ما با پدیدهای مهمان آخر هفته مواجه‌ایم، چراکه فقط مجریان ساکن در خانه‌های طبقه متوسط برای پایان بردن موفقیت‌آمیز یک نمایش طولانی به اندازه‌ی کافی تجهیزات نشانه‌ای در اختیار دارند. بنابراین، در جزیره‌ی شتلند برخی روستائین‌ها فکر می‌کردند که می‌توانند در حد یک چای، در برخی موارد در حد یک وعده غذا، و حتی در یکی دو مورد در حد یک آخر هفته، نمایشی مطابق با معیارهای پذیرایی طبقه‌ی متوسط ارائه دهند؛ اما بسیاری از جزیره‌نشینان فکر می‌کردند بهتر این است که از حضار خود در ایوان جلوی خانه پذیرایی کنند، یا حتی از این هم بهتر در سالن اجتماعات شهر، جایی که می‌توان مسئولیت‌های نمایش را با هم‌تیمی‌های زیادی تقسیم کرد.

مجری ملاحظه‌کار باید اجرای خود را با شرایط اطلاعاتی‌ای که اجرایش تحت آن به روی صحنه می‌رود منطبق سازد. فاحشه‌های پاهسن گذاشته‌ای که در لندن قرن ۱۹ محل کار خود را به پارک‌های تاریک محدود می‌کردند تا صورتشان توی ذوق حضار نزنند، از روشی بهره می‌بردند که حتی پیرتر از شغلشان است [۱۷]. علاوه بر توجه به امور رؤیت‌پذیر، مجری باید مراقب اطلاعاتی هم که حضار از قبل در مورد او می‌دانند باشد. هرچه اطلاعات حضار در مورد مجری بیشتر باشد، احتمال اینکه آنچه در حین تعامل رخ می‌دهد آنها را به شکلی اساسی متأثر کند کمتر می‌شود. از طرف دیگر، وقتی که هیچ اطلاعاتی از قبل موجود نباشد، می‌توان انتظار داشت که اطلاعات دریافتی در حین تعامل نسبتاً سرنوشت‌ساز باشند. بنابراین می‌توان گفت، به عنوان قاعده‌ی کلی، افرادی وقتی با کسانی تعامل می‌کنند که مدت‌هاست آنها را می‌شناسند نمای خود را راحت‌تر مدیریت می‌کنند، و وقتی بین افرادی هستند که با آنها آشنایی زیادی ندارند نمای خود را بسته‌تر می‌کنند. مقابل کسانی که فرد آنها را نمی‌شناسد، اجراهای حساب شده لازم است.

شرایط دیگری را هم که با ارتباط همراه است می‌توان ذکر کرد. مجری ملاحظه‌کار مجبور است دسترسی حضار به منابع اطلاعاتی خارج از محدوده‌ی تعامل را هم در نظر بگیرد. برای مثال، گفته می‌شود که اوایل قرن ۱۹ اعضای طایفه‌ی چنایک‌کاران در هند اجراهای زیر را ارائه می‌داده‌اند:

به عنوان یک قانون کلی، آنها وانمود می‌کردند که تاجر یا سرنازند، و بدون سلاح سفر می‌کردند تا نه تنها هرگونه سوءظنی را نسبت به خود برطرف کنند، بلکه بهانه‌ی خوبی برای همراه شدن با مسافران دیگر داشته باشند، چرا که چیز همداروهمندای در ظاهر آنها به چشم نمی‌خورد. بیشتر جنایت‌کاران متعادل به نظر می‌رسیدند و بسیار مؤدب بودند. این استعاره‌بخشی از ابزار کار آنها بود. مسافران مسلح ترسی نداشتند از اینکه اجازه دهند این «شوالیه‌های جاده»^۱ به آنها ملحق شوند. اگر این قدم اول با موفقیت برداشته می‌شد، جنایت‌کاران می‌توانستند آهسته آهسته اعتماد قربانیان را با زستی از تواضع و قدرشناسی جلب کنند و با نشان دادن علاقه به امور آنها با جزئیات خانه‌هایشان آشنا شوند؛ مثلاً اگر کشته شوند کسی داغدارشان می‌شود یا نه، آیا در آن منطقه فیرد صاحب‌نامی هستند یا نه. گاهی اوقات مسافت‌های طولانی با قربانیان خود سفر می‌کردند تا موقعیت مناسبی برای اجرای نقشه‌ی خود فراهم کنند. موردی گزارش شده که گروه خالاکاری مدت ۲۰ روز و مسافت ۲۰۰ مایل با یک خانواده‌ی یازده نفره همسفر شدند تا سرانجام نتوانستند کل خانواده را بدون گذاشتن ردی از خود قتل عام کنند[۱۸].

جانی‌های مثال فوق، تا حدی به خاطر شرایط اطلاعاتی مسافرت، می‌توانستند اجراهای خویش را با موفقیت ارایه دهند. علی‌رغم این حقیقت که حضارشان همواره درصدد شناسایی چنین مجرمانی بودند (و سریعاً کسانی را که جانی می‌شناختند از پا درمی‌آوردند). به محض اینکه یک خانواده سفر به مقصدی دور را آغاز می‌کرد، هیچ راهی وجود نداشت که بتوان هویت افرادی را که سر راه آنها قرار می‌گرفتند بررسی کرد؛ و اگر در طول سفر اتفاقی برای خانواده می‌افتاد ماه‌ها طول می‌کشید تا آنها را مفقودالثر تلقی کنند، یعنی زمانی که جنایتکارها اجرای خود را به آنها، و روی آنها، ارایه داده بودند و ردی از خود باقی نگذاشته بودند. اما در روستاهای خودشان، این جانی‌ها چون اسم و رسمی داشتند و مسئول اعمالشان شناخته می‌شدند، به شیوه‌ای شایسته رفتار

1. knights of the road

می‌کردند. به همین شکل، آمریکایی‌های ملاحظه‌کاری که در حالت عادی هرگز از یک فرصت پیش آمده برای تحریف پایگاه اجتماعی خود استفاده نمی‌کنند، ممکن است هنگام اقامت کوتاه در یک استراحتگاه تابستانی چنین فرصتی را غنیمت بشمارند و پایگاه خود را غیرواقعی نمایش دهند.

اگر منابع اطلاعاتی خارج از تعامل شامل مسایل پیش‌بینی نشده‌ای باشد که مستلزم توجه مجری ملاحظه‌کار است، منابع اطلاعاتی داخل تعامل مسایل دیگری به دنبال دارند. بنابراین مجری ملاحظه‌کار نمایش خود را بر اساس وسایل و وظایف صحنه‌ای تنظیم می‌کند که اجرا را میسر می‌سازند. برای مثال، فروشندگان لباس باید ادعاهای اغراق‌آمیز خود را با اندکی احتیاط به زبان آورند، زیرا مشتری می‌تواند لباس عرضه شده را با چشم و دست خود ارزیابی کند؛ اما قبل فروش‌ها نیاز ندارند تا این حد مراقب باشند، چون تنها تعداد اندکی از حضار می‌توانند آنچه را که در پس ظاهر خوش‌رنگ و لعاب و پرزرق و برق قبل قرار دارد محک بزنند^{۱۹۱}. در هتل شنند، کارکنان از آزادی زایدالوصفی در خصوص موادی که داخل سوپ‌ها و دسرها ریخته می‌شد برخوردار بودند، زیرا مواد تشکیل‌دهنده‌ی آنها را می‌شد پنهان کرد. سوپ‌ها را به طور خاص برای نمایش دادن آماده می‌کردند، زیرا معمولاً شامل مواد مخلوط بودند – باقیمانده‌ی غذاهای قبلی و هر چیزی که در اطراف پیدا می‌شد برای آماده کردن غذای بعدی به کار می‌رفت. در مورد گوشت که ماهیت واقعی‌اش را بهتر می‌شد دید، آزادی عمل کمتر بود؛ در حقیقت، اینجا معیارهای پرسنل سختگیرانه‌تر از معیارهای مهمانان خارجی بود، زیرا گوشتی که در نظر بومی‌ها «بوگرفته» تلقی می‌شد، برای خارجی‌ها ممکن بود فقط «حال آمده» باشد. به همین شکل، سستی در جزیره وجود داشت که به روستائین‌های مسن اجازه می‌داد با تظاهر به مریضی از وظایف طاقت‌فرسای زندگی بزرگسالی کناره‌گیری کنند، زیرا از کارافتادگی ناشی از پیری خیلی در جزیره معنا نداشت. از دکترهای جزیره – گرچه این آخری خیلی همکاری نمی‌کرد – انتظار می‌رفت که اذعان کنند تشخیص دقیق وجود نهفته‌ی یک بیماری در بدن کار آسانی نیست. انتظار رایج این بود که آنها محتاطانه تشخیص‌های قطعی خود را صرفاً برای دردهایی بگذارند که از بیرون قابل رؤیت‌اند. به همین ترتیب، اگر خانم خانه‌داری مترصد ایجاد این برداشت

است که معیارهای پاکیزگی در خانه‌ی وی رعایت می‌شود، ممکن است بیشتر متوجه سطوح شیشه دارِ اتاق نشیمن باشد، زیرا شیشه می‌تواند کثیفی را به وضوح نشان دهد. احتمالاً وی به فرش تیره و کمتر افشاکنده‌ی اتاق توجه کمتری دارد، فرضی که شاید در اصل به این علت خرید شده باشد که «رنگ‌های تیره کثیفی را نشان نمی‌دهند». باز به همین شکل، هنرمند نیاز ندارد توجه زیادی صرف دکور کارگاه خود کند - در حقیقت، کارگاه هنرمند نوعاً مکانی تلقی می‌شود که در آن افرادی که پشت صحنه کار می‌کنند خیلی اهمیت نمی‌دهند چه کسی آنها را می‌بیند یا تحت چه شرایطی دیده می‌شوند - شاید تا حدی به این دلیل که گفته می‌شود ارزش کامل محصول هنرمند می‌تواند، یا باید، به شکلی بلاواسطه در معرض احساسات باشد؛ اما در مقابل، چهره‌سازان باید محیطی ارض‌کننده را وعده دهند و اغلب هم کارگاه‌های نسبتاً جذاب و زیبایی را برای تضمین وعده‌های خود به کار می‌برند. به همین شکل، کلاهبردارها باید نمایش شخصی دقیق و پیچیده‌ای به کار ببرند و غالباً محیط‌های اجتماعی خود را با ظرافت و سواس‌گونه‌ای طراحی می‌کنند، نه به خاطر اینکه برای اصرار معاش دروغ می‌گویند، بلکه به خاطر اینکه برای قسر در رفتن از دروغ‌های بزرگ باید با افرادی سروکاره بزنند که غریبه هستند و خواهند بود، و باید مراودات خود را در سریع‌ترین زمان ممکن خاتمه دهند. کاسب‌های سالم هم که در فضایی مشابهی دست به معاملات پرخطر اما صادقانه می‌زنند باید به همان اندازه در ارایه‌ی خود و سواس به خرج دهند، زیرا دقیقاً تحت همین شرایط است که سرمایه‌گذاران بالقوه شخصیت طرف مقابل خود را می‌سنجند. در یک کلام، از آنجا که یک کاسب حقه‌باز باید مشتریان خود را در شرایطی اغفال کند که آنها می‌دانند امکان کلاهبرداری وجود دارد، کاسب کلاهبردار باید با دقت برداشتی را هم پیش‌بینی کند که می‌گوید او ممکن است همان کسی باشد که واقعاً هست؛ درست مثل کاسب سالم که تحت شرایط یکسان باید برداشت بلافصلی را با دقت پیش‌بینی کند که می‌گوید او ممکن است کسی باشد که واقعاً نیست.

بدیهی است در موقعیت‌هایی که پیامد‌های رفتار مجری مهم است، توجه ویژه‌ای اعمال می‌شود. مصاحبه‌ی شغلی مثال واضحی است. در موقعیت‌هایی از این دست، مصاحبه‌کننده اغلب مجبور است تصمیماتی با اهمیت بسیار برای

مصاحبه‌شونده بگیرد، تصمیماتی که عمدتاً بر اساس اطلاعات به دست آمده در خلال مصاحبه گرفته می‌شوند. امکان دارد مصاحبه‌شونده حسن کند، و البته تا اندازه‌ای حق دارد، که هر حرکت وی تا حد زیادی نمادین تلقی می‌شود و بنابراین برنامه‌ریزی و تمرین زیادی صرف اجرائیش کند. در چنین مواقعی انتظار داریم که مصاحبه‌شونده توجه زیادی به رفتار و قیافه‌ی خود معطوف کند، نه تنها برای ایجاد برداشت مثبت بلکه همچنین برای اینکه با اطمینان از وقوع هرگونه برداشت نامطلوبی که شاید ناخواسته ایجاد شود جلوگیری کند. مثال دیگری می‌توان ذکر کرد. آنهایی که در زمینه‌ی تولیدات رادیو و به ویژه تلویزیون فعال‌اند به خوبی درک می‌کنند که هر برداشت لحظه‌ای از جانب آنها مستقیماً روی نگاه حضار پرتعداد تأثیر می‌گذارد؛ و در همین بخش صنعت ارتباطات است که توجه زیادی برای ایجاد برداشت درست اعمال می‌شود و اضطراب حادی از اینکه نکند برداشت انتقال یافته درست نباشد تجربه می‌گردد. قدرت این اضطراب را می‌توان در تحقیرهایی دید که حتی مجریان رده بالا حاضر به تحمل آن هستند تا مبدا مشکلی در اجرائیشان پیش آید؛ نمایندگان کنگره اجازه می‌دهند آنها را گیرم کنند و به آنها بگویند چه لباسی بپوشند؛ مشت‌زن‌های حرفه‌ای با شرکت در یک مسابقه‌ی نمایشی به سبک کشتی کج، و نه ملاحظه‌کاری هیچ‌چنین در شیوه‌ای که مجریان قیافه‌ی خود را مدیریت

می‌کنند نمود دارد. وقتی که تیمی از چشمان تیزبین حضارِ خود دور است و احتمال مواجهه‌ی غافلگیرکننده هم وجود ندارد، استراحت و سهل‌انگاری تا حد زیادی ممکن می‌شود. برای مثال، معروف است که در جنگ جهانی دوم تأسیسات نیروی دریایی آمریکا در جزایر اقیانوس آرام به شکلی کاملاً غیررسمی اداره می‌شد، اما وقتی نیروها به مکان‌هایی منتقل می‌شدند که احتمال بازدید اعضای حضار از آنجا بیشتر بود برنامه‌ریزی جدیدی در خصوص چگونگی تمیز کردن و برق انداختن تأسیسات صورت می‌گرفت (۳۱). وقتی بازرس‌ها به مکانی که تیمی کار خود را آنجا انجام می‌دهد دسترسی آسانی دارند، مقدار استراحت ممکن برای تیم به کارآمدی و قابلیت اعتماد سیستم هشداردهنده‌ی آن بستگی دارد. باید توجه داشت که استراحت و سهل‌انگاری

کامل نه تنها مستلزم یک سیستم هشداردهنده است، بلکه همچنین یک فاصله‌ی مناسب زمانی بین هشدار و بازدید را می‌طلبد، زیرا تیم تنها تا اندازه‌ای قادر به استراحت خواهد بود که بتوان آن را در حد فاصل مذکور قرار داد. برای مثال، وقتی که معلمی کلاس درس‌اش را لحظه‌ای ترک می‌کند، دانش‌آموزان می‌توانند نظم کلاس را به هم بزنند و به صحبت‌های درگوشی بپردازند، زیرا این سرکشی‌ها را می‌توان در حد فاصل چند ثانیه هشدار که قبل از بازگشت معلم به کلاس وجود دارد اصلاح کرد؛ اما احتمال کاری مثل روشن کردن سیگار کم است، چون بسو و دود سیگار را نمی‌توان به سرعت از بین برد. جالب اینجاست که دانش‌آموزان، مثل سایر مجریان، «حد و مرزها را محک می‌زنند» و تا جایی از صندلی‌های خود دور می‌شوند که وقتی هشدار اعلام شد بتوانند مثل برق به جای خود بازگردند و در حال ارتکاب جرم مجشان گرفته نشود. البته در این موارد ویژگی‌های محیط مهم است. برای مثال در جزیره‌ی شتلند هیچ درختی که جلوی دید انسان را بگیرد وجود نداشته و خانه‌ها هم متراکم نبودند. اگر همسایه‌ها از آن حوالی رد می‌شدند می‌توانستند به خانه‌ی یکدیگر سری بزنند، اما معمولاً این امکان وجود داشت که آنها را چند دقیقه قبل از رسیدن به در خانه مشاهده کرد. سگ‌های همیشه حاضر روستایی معمولاً این هشدار بصری را با پارس‌های خود تکمیل می‌کردند. بنابراین امکان استراحت فراوان وجود داشت زیرا همیشه چند دقیقه‌ی بالارزش برای مرتب کردن صحنه در اختیار بود. البته به خاطر وجود چنین هشدار، در زدن یکی از کارکردهای اصلی خود را از دست داده بود و همسایه‌ها این آداب را در حق یکدیگر به جا نمی‌آوردند. هرچند که برخی پاهای خود را کمی به آستانه‌ی در می‌ساییدند تا قبل از ورود یک هشدار اضافه و نهایی داده باشند. هتل‌های آپارتمانی که درهای ورودیشان تنها زمانی باز می‌شود که کسی دکمه‌ی آن را از داخل فشار دهد، ضمانتی مشابه، هشدار کافی، و مقدار استراحت مشابهی را ممکن می‌سازند.

اجازه دهید یک شیوه‌ی دیگر ملاحظه‌کاری نمایشی را هم ذکر کنیم. وقتی که تیم‌ها در حضور بلافاصله یکدیگر قرار دارند، ممکن است وقایع کوچکی رخ دهند که تصادفاً یک برداشت کلی و مغایر با برداشت ایجاد شده را منتقل سازند. این اتفاق گول‌زننده یکی از ویژگی‌های عمده‌ی کنش متقابل چهره‌به‌چهره است.

همان‌طور که قبلاً گفته شد، یکی از شیوه‌های کنار آمدن با آن انتخاب هم‌تیمی‌های مضبوط است، همکاری که نقش‌های خود را به شکلی ناشیانه، بی‌ملاحظه یا خجالت‌زده اجرا نکنند. روش دیگر این است که از قبل برای مواجهه با هرگونه پیشامد بیانی محتمل آمادگی داشت. می‌توان قبل از شروع کنش فهرست کاملی از کارها تهیه و مشخص کرد که چه کسی باید چه کاری را انجام بدهد و بعد از آن چه باید کرد. از این طریق می‌توان سردرگمی‌ها و وقفه‌های احتمالی را برطرف کرد و نیز برداشت‌هایی را که این مسائل می‌توانند هنگام اجرا به حصار مستقل کنند برطرف ساخت. اینجا البته یک خطر بالقوه هم وجود دارد. اجرای کاملاً از پیش طراحی شده، مثل انواع تئاتر، بسیار مؤثرند مشروط بر اینکه هیچ اتفاق ناخواسته‌ای تسلسل کنش‌ها و مکالمات را برهم نزنند؛ زیرا به محض اینکه این تسلسل به هم خورد، ممکن است مجری‌ها دیگر نتوانند سرخ لازم را برای بازگشت به جایی که اختلال ایجاد شد و از سر گرفتن اجرا پیدا کنند. بنابراین ممکن است مجری‌های وابسته به متن از پیش نوشته شده خود را در شرایط بدتری قرار دهند نسبت به آنهایی که اجرایشان از سازمان‌یافتگی کمتری برخوردار است. دیگر کاربرد تکنیک مذکور به پذیرش این حقیقت برمی‌گردد که گاهی اوقات وقایع کوچک مورد بحث (مثل اینکه چه کسی باید اول وارد اتاق شود، یا چه کسی باید کنار میزبان بنشیند و غیره) به عنوان نمونه‌های احترام تلقی می‌شوند. بنابراین برای عدم توهین یا بی‌احترامی نسبت به افراد حاضر، می‌توان آنها را آگاهانه بر مبنای اصول عدالت، سن، جنسیت، برتری در رتبه، پایگاه موقت تشریفاتی و غیره تنظیم کرد. پس در یک معنای مهم می‌توان گفت که دستورالعمل اجرایی ابزاری نیست برای نشان دادن مراتب در طول تعامل، بلکه بیشتر ابزاری است برای «فرونشان دادن» نمونه‌های بالقوه مختل‌کننده، به شیوه‌ای که تمام افراد حاضر آن را بپذیرند و عادی تلقی کنند. کاربرد سوم تکنیک این است که کل روال تمرین شود به طوری که نه تنها مجریان به خوبی در نقش‌های خود جا بیفتند، بلکه رخدادهای پیش‌بینی نشده هم در شرایطی رخ دهند که بتوان با خیالی راحت به آنها رسیدگی کرد. چهارمین کارکرد این است که مسیر واکنشی را که می‌خواهیم حصار به اجرا نشان دهند از قبل برای آنها ترسیم کنیم. البته وقتی این نوع اطلاع‌رسانی رخ دهد، تکنیک بین

مجریان و حضار دشوار می‌شود. تئانی‌هایی از این نوع به طور خاص مواقع می‌شوند که مجری از پایگاه مقدس برخوردار است و لذا قادر نیست خود را به تدبیرهای فی‌البداهه‌ی حضار بسپارد. برای مثال، زنانی که برای شرفیابی به دربار انگلستان انتخاب می‌شوند (کسانی که می‌توان گفت حضارِ مجریان سلطنتی را تشکیل می‌دهند) به دقت از قبل در مورد اینکه چه لباسی باید بپوشند، با چه ماشینیه به مراسم بیایند، چگونه تعظیم کنند، و چه بگویند، آموزش می‌بینند.

اعمال حفاظتی

تا اینجا سه ویژگی‌ای را مطرح کردیم که اعضای تیم باید داشته باشند تا تیمشان با خیال راحت اجرای خود را ازایه دهد: وفاداری، انضباط و ملاحظه‌کاری. هر یک از این قابلیت‌ها در بسیاری از تکنیک‌های تدافعی متداولی که با آنها مجریان می‌توانند نمایش خود را حفظ کنند بروز می‌یابد. برخی از تکنیک‌های مدیریت تأثیرگذاری را مرور کردیم. دیگر تکنیک‌ها، مثل اعمال کنترل روی دسترسی به مناطق پشت و جلوی صحنه، در فصول قبل بحث شدند. در این قسمت می‌خواهم این حقیقت را متذکر شوم که بیشتر تکنیک‌های تدافعی مذکور یک قرینه دارند در تمایل ملاحظه‌کارانه‌ی حضار و خارجی‌ها برای کشش به شیوه‌ای حفاظتی تا مجریان بهتر بتوانند نمایش خود را ازایه دهند. از آنجا که معمولاً وابستگی مجریان به ملاحظه‌کاری حضار و خارجی‌ها دست‌کم گرفته می‌شود، اینجا برخی از تکنیک‌های حفاظتی را که کاربرد بیشتری دارند کنار هم جمع می‌کنیم، هرچند به لحاظ تحلیلی شاید بهتر باشد که هر تکنیک حفاظتی را در ارتباط با تکنیک تدافعی متناظر خود بررسی کنیم.

اولاً، باید توجه داشت که دسترسی به مناطق پشت و جلوی صحنه را نه تنها مجریان بلکه دیگران هم کنترل می‌کنند. افراد داوطلبانه یا به مناطقی نمی‌گذارند که به آنها دعوت نشده‌اند. (این ملاحظه‌کاری در مورد منطقه با «احتیاط‌اندیشی»ای قابل قیاس است که قبلاً به عنوان نوعی ملاحظه‌کاری در مورد حقایق مطرح شد). وقتی خارجی‌ها متوجه می‌شوند که در آستانه‌ی ورود

به چنین منطقه‌ای هستند، اغلب در شکل یک پیام، یا ضربه‌ای به در، یا یک سرفه، به افراد حاضر هشدار می‌دهند، تا در صورت نیاز بتوان از وقوع مزاحمت جلوگیری نمود، یا محیط را سریعاً مرتب کرد و نمودهای مناسبی بر چهره‌ی افراد حاضر نشاناد[۳۲]. این نوع ملاحظه‌کاری را می‌توان به خوبی گسترش داد. بنابراین اگر قرار است فردی از طریق یک معرفی‌نامه خود را به غریبه‌ی آرایه دهد، شاید مناسب‌تر این باشد که قبل از مراجعه‌ی حضوری نامه‌ای برای فرد مربوطه ارسال شود تا نه تنها گیرنده‌ی نامه فرصتی برای انتخاب نوع برخوردش داشته باشد، بلکه همچنین زمان لازم برای آماده کردن رفتار نمایشی متناسب با آن برخورد فراهم شود[۳۳].

ما معمولاً می‌بینیم وقتی که کنش متقابل باید در حضور خارجی‌ها ادامه یابد، آنها از روی ملاحظه‌کاری با بی‌علاقگی و سردی و بی‌توجهی رفتار می‌کنند تا اگر امکان تفکیک فیزیکی از طریق دیوار یا فاصله ممکن نباشد حداقل یک تفکیک مؤثر از طریق عرف حاصل گردد. بنابراین وقتی دو گروه متفاوت میزهای مجاور را در یک رستوران اشغال می‌کنند، انتظار معمول این است که هیچ گروهی خود را در معرض فرصت‌های موجود برای شنیدن حرف‌های گروه دیگر قرار ندهد.

البته آداب مربوط به بی‌توجهی احتیاط‌آمیز و حریم خصوصی مؤثری که از طریق آنها ایجاد می‌شود در جوامع و خرده‌فرهنگ‌های مختلف فرق می‌کنند. در جامعه‌ی طبقه‌ی متوسط آمریکا، وقتی انسان در اماکن عمومی است از وی انتظار می‌رود در فعالیت دیگران فضولی نکند و سرش در کار خودش باشد. تنها وقتی کیف خانمی از دستش می‌افتد، یا ماشین کسی وسط جاده می‌ماند، یا نوزادی رها شده در کالسکه شروع به گریه می‌کند، اعضای طبقه‌ی متوسط حس می‌کنند می‌توان موقتاً دیوارهایی را که به خوبی افراد را از هم جدا می‌کنند شکست. در جزیره‌ی شتلند قواعد مختلفی حاکم بود. اگر فرد خودش را در حضور دیگری می‌یافت که به انجام کاری مشغول بودند، از وی انتظار می‌رفت کمک کند، به ویژه اگر کار نسبتاً کوتاه ولی سخت بود. تبادل این کمک‌های اتفاقی و دوطرفه امری عادی تلقی می‌شد و بر چیز خاصی دلالت نمی‌کرد مگر پایگاه هم جزیره‌ای بودن.

با ورود حضار به یک اجرا، نیاز به ملاحظه کاری مرتفع نمی‌شود. در حقیقت، آداب مفصلی در مورد چگونگی رفتار به عنوان عضوی از حضار وجود دارد. برای مثال: نشان دادن توجه و علاقه در سطحی مناسب؛ تمایل به نظارت بر اجرای خود طوری که تناقضات، اختلالات، یا تلاش‌های جلب توجه‌کننده بیش از اندازه نباشند؛ جلوگیری از حرکات یا گفته‌هایی که ممکن است به لغزش منجر شوند؛ و از همه‌ی اینها گذشته، نیاز مبرمی به دوری کردن از هرگونه الم‌شنگه. ملاحظه‌کاری حضار آنقدر کلی است که حتی می‌توان رعایت آن را از افرادی انتظار داشت که با اشتها به سوءرفتار در بیمارستان‌های روانی بستری هستند. گزارش یک گروه تحقیقاتی حاکی از آن است که:

پرسنل بدون مشورت با بیماران تصمیم گرفتند در زمان دیگری برای آنها جشن والتاین برگزار کنند. بسیاری از بیماران دوست نداشتند بروند، اما به هر حال رفتند چون فکر کردند دانشجویان پرستاری که جشن را ترتیب داده بودند ناراحت می‌شوند. اما بازی‌هایی که پرستارها پیشنهاد کردند بسیار بچگانه بودند؛ بیماران زیادی از بازی در آنها احساس حماقت می‌کردند و وقتی که جشن تمام شد واقعاً خوشحال شدند، چون می‌توانستند به کارهای موردعلاقه‌ی خودشان بپردازند[۳۴].

در بیمارستان روانی دیگری مشاهده شد که وقتی سازمان‌های قومی برای بیماران صلیب سرخ مراسم رقص اجرا می‌کنند (و به این وسیله یک کار تجربی خیرخواهانه برای دخترانی که در سازمان محبوبیت کمتری دارند دست‌وپا می‌کنند)، نماینده‌ی بیمارستان گاهی اوقات موفق می‌شود چندتایی از بیماران مرد را مجاب کند که با این دخترها برقصند تا شاید این برداشت ایجاد شود که ملاقات‌کننده‌ها همراهی خود را از اشخاصی که از خودشان محتاج‌ترند دریغ نمی‌کنند[۳۵].

وقتی که مجریان مرتکب خطایی شوند و آشکارا بین برداشت ارایه شده و واقعیت فاش شده ناهمخوانی پدید آورند، ممکن است حضار از روی ملاحظه‌کاری آن خطا را نادیده بگیرند یا به آسانی دلیلی را که برای توجیه آن ارایه می‌شود بپذیرند. و در لحظاتی که مجریان دچار بحران می‌شوند، ممکن

است کل حصار برای کمک به مجریان وارد یک تبانی پنهانی با آنها شوند. برای مثال در بیمارستان‌های روانی یک بیمار طوری از دنیا می‌رود که برداشت حاکی از مفید بودن شیوهی درمانی پرسنل را زیر سؤال می‌برد، ممکن است بیماران دیگر، که معمولاً کاری جز ایجاد دردسر برای پرسنل ندارند، لج و لجبازی‌های خود را با ملاحظه‌کاری کنار بگذارند و به شکلی ظریف به ایجاد این برداشت کاملاً دروغین کمک کنند که آنها معنای اتفاق رخ داده را متوجه نشده‌اند [۲۶]. به همین شکل در زمان بازرسی، چه در مدرسه، چه در پادگان، چه در بیمارستان، و چه در خانه، احتمال دارد که حصار به شیوه‌ای الگوار رفتار کنند تا مجریان تحت بازرسی نیز تشویق به اجرای نمایش خود به شیوه‌ای سرمشق‌گونه شوند. در چنین مواقعی، ممکن است مرز بین تیم‌ها اندکی و موقتاً جایجا شود، طوری که بازرس، فرمانده، مدیر، یا مهمان با وضعیتی مواجه شود که مجریان و حصار باهم هم‌دست شده‌اند.

یک مورد دیگر از ملاحظه‌کاری در برخورد با مجری را می‌توان به عنوان آخرین مورد ذکر کرد. وقتی مجرز شود که یک مجری تازه‌کار است و در نتیجه بیشتر در معرض ارتکاب خطاهای خجالت‌آور قرار دارد، حصار معمولاً توجه و مراقبت بیشتری نشان می‌دهند و سعی می‌کنند از وقوع مشکلاتی که ممکن است در غیر این صورت ایجاد شوند خودداری کنند.

حصار برای دست زدن به کنش توأم با ملاحظه‌کاری انگیزه‌های زیادی دارند: ممکن است به شکلی بلافصل با مجریان تعیین هویت شوند، یا بخواهند از بروز الم‌شنگه جلوگیری کنند، و یا بخواهند برای بهبودبرداریهایی آینده از مجری‌ها نزد آنها خودشیروینی کنند. این آخری شاید تبیین مقبول‌تری باشد. به نظر می‌رسد برخی از موفق‌ترین زن‌های بدکاره آنهایی هستند که مایل‌اند اجرای مشتریان خود را با جان و دل بپذیرند، و بنابراین بر این حقیقت تلخ نمایشی صحنه بگذارند که معشوقه‌ها و همسران تنها اعضای جنسی آنها نیستند که مجبورند به اشکال دیگر خودفروشی تن در دهند:

مری لی می‌گوید کار بیشتری برای آقای پلیکسی در مقایسه با دیگر مشتریان ثروتمندش انجام نمی‌دهد.

«من کاری رو می‌کنم که می‌دونم اونا می‌خوان؛ وانمود می‌کنم شیفته‌ی اونا هستم. بعضی وقت‌ها اونا مثل پسرچه‌های کوچکی رفتار می‌کنن که مشغول بازی‌اند. آقای بلیکسی همیشه این‌طور رفتار می‌کنه. نقش مرد غارنشین رو بازی می‌کنه. به آپارتمان من میاد و منو به آغوش می‌کشه و اوتقدار نگه می‌داره تا فکر کنه من از این همه محبت متحیر شدم. مسخره‌ست. وقتی کارش تمام میشه، باید بهش بگم «عزیزم، اوتقدار خوشحالم کردی که نزدیک بود گیریم بگیره». آدم باورش نمی‌شه که یک مرد بالغ بخواد چنین بازی‌هایی بکنه. اما اون دوست داره. نه تنها اون، بیشتر مشتریای پولدار من دوست دارن».

مری لی با چنان اطمینانی مجاب شده که سرمایه‌ی اصلی او در دادوستد با مشتری‌های پولدارش توانایی او در کنش فی‌البداهه است که اخیراً دنبال انجام یک عمل جراحی برای جلوگیری از بارداری بوده، چون این را نوعی سرمایه‌گذاری در کارش تلقی می‌کند [۲۷].

اینجا مجدداً چارچوب تحلیلی کتاب محدود می‌شود: زیرا امکان دارد همین کنش‌های احتیاط‌آمیز حصار پیچیده‌تر از اجرایی شوند که برای آن حکم واکشش را داشته‌اند.

اجازه دهید نکته‌ای را برای جمع‌بندی در مورد ملاحظه‌کاری اضافه کنیم. وقتی حصار ملاحظه‌کاری به خرج می‌دهند، احتمال دارد مجریان متوجه شوند که این ملاحظه‌کاری برای محافظت از آنها اعمال می‌شود. این اتفاق که بیفتد، ممکن است حصار هم نسبت به آگاهی مجریان در خصوص محافظت شدن با ملاحظه‌کاری آگاهی یابند. و به همین منوال ممکن است مجریان متوجه شوند که حصار می‌دانند که مجریان می‌دانند که یک ملاحظه‌کاری برای محافظت از آنها اعمال می‌شود. با در نظر گرفتن چنین وضعیتی از اطلاعات، ممکن است لحظه‌ای در اجرا پیش آید که جدایی تیم‌ها از بین برود و موقتاً با تبادل مجموعه‌ای از نگاه‌های زیرچشمی جایگزین شود تا هر تیم وضعیت اطلاعاتی خود را علناً به تیم دیگر اذعان کند. در این مواقع کل ساختار نمایشی تعامل اجتماعی ناگهان و به شکلی صریح عریان می‌شود و مرزهای جداکننده‌ی تیم‌ها موقتاً ناپدید می‌گردد. صرف‌نظر از اینکه این نگاه نزدیک به امور مایه‌ی

شرمساری شود یا خنده، تیم‌ها به احتمال قوی سریعاً به شخصیت‌های از پیش تعیین‌شده‌ی خود رجوع می‌کنند.

ملاحظه‌کاری در واکنش به ملاحظه‌کاری

قبلاً بحث شد که حضار با ملاحظه‌کاری یا اعمال حفاظتی به سود مجریان به حفظ نمایش بسیار کمک می‌کنند. بدیهی است که اگر حضار بخواهند برای مجری ملاحظه‌کاری به خرج دهند، مجری باید به شیوه‌ای رفتار کند که انتقال این کمک را تسهیل نماید؛ و این مستلزم انضباط و احتیاط‌اندیشی اما از یک نوع خاص است. برای مثال، گفته شد خارج‌ی‌های ملاحظه‌کاری که در موقعیت مناسبی برای شنود قرار دارند ممکن است نمایشی مبتنی بر بی‌توجهی از خود نشان دهند. برای کمک به این عقب‌نشینی ملاحظه‌کارانه، مجریانی که احساس می‌کنند امکان شنود حرف‌هایشان از نظر فیزیکی وجود دارد می‌توانند هر چیزی را که گرفتن این تصمیم ملاحظه‌کارانه را برای خارج‌ی‌ها سخت‌تر می‌کند از مکالمه و رفتار خویش حذف نمایند، اما همزمان به اندازه‌ی کافی حقایق نیمه‌محرمانه در نمایش خود قرار دهند تا عقب‌نشینی خارج‌ی‌ها با سوءظن پاسخ داده نشود. به همین نحو، اگر قرار است یک منشی با ملاحظه‌کاری به ملاقات‌کننده‌ای بگوید که شخص مورد نظر او در دفتر حضور ندارد، برای ملاقات‌کننده عاقلانه این است که چند قدمی از میز منشی فاصله بگیرد تا نتواند شنوده‌ی دستوراتی باشد که شخص ظاهراً غایب با تلفن به منشی ابلاغ می‌کند.

مایلم بحثم را با ذکر دو استراتژی کلی راجع به ملاحظه‌کاری در واکنش به ملاحظه‌کاری به پایان برسانم. اولاً، مجری باید نسبت به اشارات و نشانه‌ها حساس باشد و بتواند آنها را به سرعت ادراک کند، زیرا از طریق اشارات است که می‌توان به مجری در خصوص انحراف پیش آمده در اجرا هشدار داد و او را کمک کرد که برای نجات موقعیت به سرعت اجرای خود را اصلاح نماید. ثانیاً، اگر مجری بخواهد حقایق را به هر شکل وارونه جلوه دهد، باید این کار را مطابق با آداب نمایش دروغین انجام دهد. او نباید خود را در شرایطی قرار

دهد که حتی توجیه‌ناپذیرترین بهانه‌ها و دلسوزترین حضار نتوانند برای او کاری کنند. برای مثال در هنگام گفتن یک دروغ، مجری باید لحنی طنزآمیز در صدای خود لحاظ کند تا اگر دستش رو شد بتواند هر ادعایی مبنی بر جدیت را حاشا کند و مدعی شود که آنچه گفته شده صرفاً شوخی بوده است. در وارونه‌نمایی قیافه‌ی خویش، او باید روشی را به کار گیرد که عذر بدتر از گناه نباشد. برای مثال، مردان تاسی که هم در فضاهای داخلی و هم در فضاهای خارجی از کلاه استفاده می‌کنند عذر کم‌ویش موجهی دارند، زیرا می‌توان استدلال کرد که یا سرما خورده‌اند، یا صرفاً فراموش کرده‌اند کلاهشان را از سر بردارند، یا ممکن است باران پیش‌بینی‌نشده‌ای ببارد؛ اما استفاده از کلاه‌گیس نه به فرد استفاده‌کننده عذری می‌دهد، نه به حضار عذری برای عذر. در حقیقت، جاعل هویت را که قبلاً بحث کردیم به یک معنا می‌توان کسی تعریف کرد که اجازه نمی‌دهد حضارش در مواجهه با یک نمایش دروغین ملاحظه‌کار باشند.

علی‌رغم اینکه مجریان و حضار از موارد مذکور و انواع بسیار دیگری از تکنیک‌های مدیریت تأثیرگذاری استفاده می‌کنند، همه می‌دانیم که اتفاقات رخ می‌دهند و حضار به شکلی اجتناب‌ناپذیر گوشه‌چشمی به صحنه‌های پستی اجرا می‌اندازند. وقتی چنین اتفاقی رخ دهد، گاهی اوقات اعضای حضار درس مهمی می‌آموزند، درسی که شاید مهم‌تر از لذت سرکشانه‌ای باشد که می‌توانند با افشای رازهای تاریخ، اعتماد شده، درونی یا استراتژیک یک فرد تجربه کنند. آنها ممکن است دموکراسی بنیادینی را کشف کنند که معمولاً به خوبی مخفی می‌شود. صرف‌نظر از اینکه شخصیت ارایه شده باهوش باشد یا حواس‌پرت، و از پایگاه بالایی برخوردار باشد یا پایین، فردی که شخصیت را اجرا می‌کند عمدتاً با توجه به چیزی که هست مورد قضاوت قرار می‌گیرد، یعنی بازنگری تک‌وتنها که شباهان و هراسان نگران محصول خود است. در پس بسیاری از نقاب‌ها و شخصیت‌ها، هر مجری یک نگاه مجرد دارد، یک نگاه برهنه و عاری از جامه‌پذیری، نگاهی مبتنی بر تمرکز، نگاه آدمی که در انزوای خویش درگیر وظیفه‌ی دشوار و مخاطره‌آمیزی است. دوبووار در کتابش راجع به زنان مثالی فراهم می‌کند:

و علمی‌رغم تمام آینده‌نگری‌های وی، اتفاقات رخ می‌دهند: جوعه‌ای از نویسندگی روی لباس‌اش می‌ریزد، سیگاری لباس‌اش را می‌سوزاند؛ و این اتفاقات آغازی است برای پایان آن مخلوق تجملاتی و سرخوش که با تظاهر به غروری لبخندآمیز، در اتاق رقص، تمام مدت کسل شده بود، زیرا از حالا به بعد باید نگاه جدی و تند خانم خانه را در پیش گیرد. یک مرتبه معلوم می‌شود که آرایش وی نمایش باشکوهی مثل آتش‌بازی نیست که با انفجار آبی نور روشنائی عظیمی را یک لحظه به ارغوان می‌آورد؛ بلکه بیشتر یک شروت بزرگ است، یک کالای سرمایه‌ای، نوعی سرمایه‌گذاری؛ کالایی که با فداکاری‌های بسیار به دست آمده و از دست دادنش فاجعه است. لکه‌ها، پارگی‌های لباس، دوش‌های ناشیانه، مدل‌های بد مو فجایی هستند که از یک خوراک گوشت سوخته یا یک گلدان شکسته پیامدهای جدی‌تری دارند؛ زیرا یک زن مدپرست نه تنها با این اشیاء خود را ارایه می‌دهد، بلکه همچنین تصمیم گرفته است که خودش را هم به یک شیء تبدیل کند، و او حس می‌کند که همیشه به شکلی مستقیم در معرض تهدید است. ارتباط وی با خیاط و کلاه‌دوز، دلواپسی‌ها و نگرانی‌هایش، خواسته‌های دقیق و سخت‌گیرانه‌اش همگی بیانگر رویکرد جدی وی و احساس ناامنی‌ای هستند که در زندگی تجربه می‌کند[۲۸].

با علم به اینکه حضار قادر به شکل دادن برداشت‌های بد نسبت به وی هستند، ممکن است فردی از رفتار صادقانه‌ی توأم با حسن‌نیت خود شرمسار باشد صرفاً به این خاطر که زمینه‌ی اجرای آن برداشت‌های کاذب و نامطلوبی در مورد او ایجاد می‌کند. تجربه‌ی این احساس ناموجه شرم باعث می‌شود فرد حس کند که احساساتش تحت نظرند. با ایجاد این حس، او فکر می‌کند که قیافه‌اش هم مهر تأییدی است بر برداشت‌های غلطی که دیگران اشتبأً در مورد او شکل داده‌اند. و در چنین شرایطی ممکن است فرد با درگیر شدن در همان اعمال تلافی‌ای که اگر واقعاً گناهکار بود استفاده می‌کرد بر پیچیدگی مخصوص خود بیفزاید. به این شکل برای همه‌ی ما این امکان وجود دارد که در نظر خودمان موقتاً بدترین شخصی تلقی شویم که تصور می‌کنیم دیگران راجع به ما فکر می‌کنند.

و تا جایی که مجری در مقابل دیگران نمایشی را ارایه می‌دهد که خودش به آن اعتقاد ندارد، او می‌تواند نوع خاصی از خودبینگانی را نسبت به خودش و نوع خاصی از احتیاط‌اندیشی را نسبت به دیگران تجربه کند. همان طور که یک دانشجوی دختر آمریکایی می‌گوید:

گاهی اوقات که با پسری بیرون می‌روم خودم را به خیریت می‌زنم، اما این ذات‌قامد را خراب می‌کند و باعث می‌شود احساسات دوگانه‌ای تجربه کنم. بخشی از وجودم از «سر کار گذاشتن» پسر ساده‌لوح لذت می‌برد. اما این حسن برتری با یک حس گناه ناشی از رفتار ریاکارانه همراه است. نزدیک «قرار» که می‌شود احساس حقارت می‌کنم، چون او کاملاً «فرب» این تکنیک من را می‌خورد. اگر هم از پسر بیچاره خوشم بیاید، نوعی حس درایت مادرانه نسبت به وی پیدا می‌کنم. گاهی اوقات از او متنفر می‌شوم! چرا او در تمام زمینه‌هایی که یک مرد می‌تواند برتر باشد از من بهتر نیست تا من هم خود واقعی‌ام را نمایش بدهم؟ به هر حال کار من با او در اینجا چیست؟ و لگدی؟

و نکته‌ی خنده‌دار این است که به نظر می‌رسد طرف مقابل هم همیشه آن قدرها ساده‌لوح نیست. ممکن است از حقیقت بویی ببرد و معذب شود. امکان دارد از خودش بپرسد «تکلیف من چیست؟ آیا او دارد توی دلش به من می‌خندد یا واقعاً من را قبول دارد؟ آیا واقعاً تحت تأثیر حرف‌های من قرار گرفته یا تظاهر می‌کند که چیزی از سیاست نمی‌داند؟» و تا به حال یکی دو مرتبه پیش آمده که خودم سرکار رفته‌ام، پسرک دستم را خوانده و من به خاطر تن دادن به استفاده از چنین حقه‌هایی احساس حقارت کرده‌ام [۲۹].

مشکلات مشترک اجزاء نگرانی از چگونگی ظاهر شدن چیزها؛ شرمساری موجه و ناموجه؛ احساس دوگانگی نسبت به خود و حضار؛ اینها برخی از عناصر نمایشی در وضعیت بشرند.

یادداشت‌های فصل ششم

1. Ponsorby, *op. cit.*, p. 351.
2. *The Laws of Etiquette* (Philadelphia: Carey, Lee and Blanchard, 1836), p. 101.
3. *The Canons of Good Breeding* p. 80.
4. Hecht, *op. cit.*, p. 81. quoting from Defoe's *The Maid-Servant's Modest Defense*.
5. Hecht, *op. cit.*, p. 208.
6. *Ibid.*, p. 208.
7. *Ibid.*, p. 208.
- ۸ البته این خیانت به شکلی نظام‌مند در برخی مؤسسات تجاری جعل می‌شود. مشتری تخفیف ویژه می‌گیرد از فروشنده‌ای که ادعا می‌کند با این تخفیف قصد دارد خریدار را به مشتری دائمی‌اش تبدیل کند.
9. Charles Hamilton *Men of the Underworld* (New York: Macmillan, 1952), p. 222.
Page, *op. cit.*, pp. 91-92.
- 1۰ برای مثال نگاه کنید به: 91-92.
11. Becker, "Social Class Variations..." *op. cit.*, pp. 461-62.
۱۲. گزارش تحقیق چاپ نشده از ادیت لنتز. می‌توان اشاره کرد این روش که گاهی اوقات از طریق گوشی برای بیماری که بدون بیهوشی کامل تحت عمل جراحی قرار دارد موسیقی بخش می‌کنند ابزاری است برای حذف کارآمد وی از صحبت‌های تیم جراحی.
13. Solomon, *op. cit.*, p. 108.
۱۴. این نکته را مری مک‌کارثی در داستان کوتاهی بسط داده شده است:
"A Friend of the Family," reprinted in Mary McCarthy, *Cast a Cold Eye* (New York: Harcourt brace, 1950)
15. Becker, "The Teacher in the Authority System of the Public School," *op. cit.*, p. 139.
۱۶. در روابط خدماتی کوتاه و گمنام، خدمات‌رسان‌ها در تشخیص آنچه که خود نظام می‌نامند ماهر می‌شوند. با وجود این از آنجا که جایگاه خود آنها از طریق نقش خدماتی‌شان تصریح می‌شود، آنها نمی‌توانند نظام را به سادگی با نظام پاسخ دهند. هموزان، مشتریانی که همان چیزی هستند که ادعا می‌کنند غالباً درمی‌یابند که خدمات‌رسان‌ها ممکن است این را درک نکنند. مشتری ممکن است سپس احساس شرم کند زیرا مثال وقتی احساس می‌کند که اگر کاملاً دروغین بود احساس می‌کرد.
17. Mayhew, *op. cit.*, Vol. 4, p. 90.
18. Sleeman, *op. cit.*, pp. 25-26.
19. Conant, *op. cit.*, p. 169.
20. See John Lardner's weekly column in *Newsweek*, February 22, 1954, p. 59.
21. Page, *op. cit.*, p. 92.
۲۲. پیشنهادها معمولاً طوری آموزش می‌بینند که بدون در زدن وارد اتاق شوند، یا در بزنند و بلافاصله وارد شوند. ظاهراً آنها غیرشخص‌هایی تلقی می‌شوند که نیازی نیست مقابلشان

هرگونه نظام را آمادگی برای تعامل از طرف افراد حاضر صورت گیرد. کدبانوهای دوست هم با مجوز یکسانی به آشپزخانه‌های یکدیگر وارد می‌شوند، به نشانه‌ی اینکه چیزی برای مضافی کردن از یکدیگر ندارند.

23. *Esquire Etiquette*, op. cit., p. 73.

24. William Caudill, Frederick C. Redlich, Helen R. Gilmore and Eugene B. Brody, "Social Structure and Interaction Processes on a Psychiatric Ward," *American Journal of Orthopsychiatry* XXII, pp. 321-22.

۲۵. مطالعه‌ی نویسنده، ۱۹۵۳-۵۴.

۲۶. نگاه کنید به: 118. Taxel, op. cit., p. 118. وقتی که دو تیم یک حقیقت شرم‌آور را می‌دانند، و هر تیم می‌داند که تیم دیگر نیز آگاه است، و در عین حال هیچ یک از تیم‌ها آشکارا به آن اشاره نمی‌کنند، ما مثال آن چیزی را داریم که رابرت دوبین «تخیلات سازمانی» (organizational fictions) نامیده است. نگاه کنید به: 15-341. Dubin, op. cit.,

27. Murtagh and Harris, op. cit., p. 165. See also pp. 161-67.

28. De Beauvoir, op. cit., p. 536.

29. Komarovskiy, op. cit., p. 188.

فصل هفتم

نتیجه گیری

چهارچوب

یک تشکل اجتماعی را می توان مکانی تعریف کرد که ادراک را با موانع ثابت خود تحدید می کند و نوع خاصی فعالیت مرتباً در آن رخ می دهد. قبلاً گفتیم که به نظر من تشکل اجتماعی از نقطه نظر مدیریت تأثیرگذاری به شکل مفیدی قابل مطالعه است. درون تشکل اجتماعی می توان تیمی از مجریان را یافت که برای ارایه ی تعریف مشخصی از موقعیت به حضار با یکدیگر همکاری می کنند. ارایه ی این تعریف مستلزم شکل گیری مفهوم تیم مجریان و تیم حضار است و با مفروضاتی سروکار دارد که با قواعد ادب و نزاکت مربوط به منش لازم تثبیت می شوند. ما اغلب شاهدیم که مناطق به پشت صحنه، جایی که تمهیدات لازم برای اجرای یک روال پیش بینی می شوند، و جلوی صحنه، جایی که اجرا ارایه می شود، تقسیم می گردند. دسترسی به این مناطق کنترل می شود تا حضار نتوانند پشت صحنه را ببینند و خارجی ها نتوانند وارد اجرایی شوند که مخصوص آنها نیست. ما می بینیم که بین اعضای تیم آشنایی وجود دارد، نوعی همبستگی شکل می گیرد و رازهایی که مستعد ضایع کردن نمایش اند تسهیم و نگهداری می شوند. توافقی ضمنی برقرار می شود برای کنش به گونه ای که انگار مقدار مشخصی مخالفت و موافقت بین مجریان و حضار وجود دارد. معمولاً، اما نه همیشه، موافقت مورد تأکید قرار می گیرد و مخالفت کم اهمیت جلوه داده می شود. توافق حداقلی منتج شده نقض می گردد و قتی که مجریان در غیاب

حضار رویکرد متفاوتی نسبت به آنها نشان می‌دهند و در حضورشان با یکدیگر ارتباط خارج از شخصیت، اما با دقت کنترل شده، برقرار می‌کنند. از این طریق است که نقش‌های ناهمخوان ایجاد می‌گردند: برخی افراد که ظاهراً هم‌تیمی، حضار یا خارجی هستند اطلاعاتی از اجرا و ارتباطات تیم به دست می‌آورند که آشکار نبوده و کار به روی صحنه بردن نمایش را پیچیده‌تر می‌سازد. گاهی اوقات حرکات غیرعمد یا لغزش‌ها و الم‌شکنه‌ها اختلالاتی را موجب می‌شوند که به بی‌اعتباری یا نقض تعریف ارایه شده از موقعیت می‌انجامد. اسطوره‌های تیم در حول این وقایع اختلال‌آمیز شکل می‌گیرند. انسان متوجه می‌شود که مجریان، حضار و خارجی‌ها همه از تکنیک‌هایی برای حفظ نمایش استفاده می‌کنند، خواه با اجتناب از اختلالات محتمل، یا با اصلاح اختلالات اجتناب‌ناپذیر، یا با کمک به دیگران در انجام این دو برای اطمینان از استفاده مناسب از این تکنیک‌ها، تیم‌ها معمولاً اعضای را انتخاب می‌کنند که وفادار، منضبط و احتیاط‌اندیش باشند، و حضاری که ملاحظه‌کار باشند.

این ویژگی‌ها و عناصر، چارچوبی را می‌سازند که به نظر من مشخصه اصلی اکثر تعاملات اجتماعی را در محیط‌های طبیعی جامعه‌ی آنگلو-آمریکایی تشکیل می‌دهد. این چارچوب رسمی و انتزاعی است، به این معنا که می‌توان آن را برای هر تشکل اجتماعی دیگری هم به کار برد؛ اما یک طبقه‌بندی ایستای صرف نیست، بلکه با مسایل پویایی ارتباط دارد که از انگیزه‌ی حفظ تعریف ارایه شده برای موقعیت در مقابل دیگران ریشه می‌گیرند.

زمینه‌ی تحلیلی

این گزارش عمدتاً با تشکل‌های اجتماعی به عنوان نظام‌های نسبتاً بسته سروکار داشت. فرض من این بود که ارتباط یک تشکل با دیگر تشکل‌ها در ذات خود یک حوزه‌ی مطالعاتی مشروع است که از نظر تحلیلی باید آن را به عنوان بخشی از یک نظم متفاوت حقایق بررسی کرد: نظم ترکیب نهادی.^۱ شاید

مفید باشد که اینجا دیدگاه کتاب حاضر را با دیدگاه‌های دیگری که آشکارا یا به طور ضمنی برای مطالعه‌ی شکل‌های اجتماعی به عنوان نظام‌های بسته استفاده می‌شوند پیوند داد. چهار نوع از چنین دیدگاه‌هایی را می‌توان پیشنهاد کرد.

تشکل را می‌توان از منظر «تکنیکی» دید، برحسب میزان کارآمدی یا ناکارآمدی آن به عنوان نظامی سازماندهی شده برای تحقق هدف‌های از پیش تعیین شده. تشکل را می‌توان از منظر «سیاسی» دید، برحسب کنش‌هایی که هر مشارکت‌کننده (یا طبقه‌ای از مشارکت‌کنندگان) از دیگر مشارکت‌کنندگان تقاضا می‌کند، انواع محرومیت‌ها و پاداش‌هایی که می‌توان برای عملیاتی کردن این تقاضاها در نظر گرفت، و انواع کنترل‌های اجتماعی که اعمال دستور و کاربرد مجازات برای رسیدن به این هدف را موجب می‌شوند. تشکل را می‌توان از منظر «ساختاری» دید، برحسب تقسیمات پایگاهی عمودی و افقی و انواع ارتباطات اجتماعی که باعث می‌شوند این گروه‌بندی‌های مختلف به یکدیگر پیوند خورند. در نهایت، تشکل را می‌توان از منظر «فرهنگی» دید، برحسب ارزش‌های اخلاقی که فعالیت داخل تشکل را متأثر می‌سازند - ارزش‌هایی که با مذهب، آداب و رسوم، سلیقه‌ها، ادب و نزاکت، اهداف غایی، محدودیت‌های هنجاری روی ابزارها، و غیره مربوط‌اند. باید توجه داشت که تمام حقایق مکشوف در مورد تشکل را می‌توان با هر یک از این چهار دیدگاه پیوند داد، اما هر دیدگاه اولویت و نظم مورد نظر خود را برای توصیف حقایق به کار می‌برد.

به نظر من رویکرد نمایشی مورد بحث در این کتاب می‌تواند دیدگاه پنجمی را بسازد که با دیدگاه‌های تکنیکی، سیاسی، ساختاری و فرهنگی ادغام گردد^(۱). دیدگاه نمایشی، مثل هر یک از چهار دیدگاه دیگر، می‌تواند به عنوان نقطه‌ی پایانی تحلیل یا شیوه‌ای نهایی برای نظم بخشیدن به حقایق به کار رود. از طریق این دیدگاه می‌توان تکنیک‌های مدیریت تأثیرگذاری در یک تشکل خاص، مسایل عمده‌ی مدیریت تأثیرگذاری در تشکل، و هویت و ارتباطات متقابل تیم‌های اجرایی را که داخل تشکل فعالیت می‌کنند مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. وانگهی، همان‌طور که درباره‌ی حقایق مورد تأکید در هر یک از این دیدگاه‌ها

گفته شد، حقایقی که به طور خاص با مدیریت تأثیرگذاری سروکار دارند همچنین در اموری نقش آفرینی می‌کنند که برای دیدگاه‌های دیگر نیز مهم‌اند.

اجازه دهید این نکته را کمی بیشتر توضیح دهم.

دیدگاه‌های تکنیکی و نمایشی شاید به آشکارترین شکل ممکن در زمینه‌ی معیارهای کار با یکدیگر تلاقی پیدا می‌کنند. آنچه برای هر دوی این دیدگاه‌ها اهمیت دارد این است که گروهی به دنبال بررسی ویژگی‌ها و کیفیت‌های ناپیدای کاری - دستاوردی گروه دیگری است، و گروه دیگر نگران ایجاد این برداشت که کارش ویژگی‌های پنهان مذکور را به خوبی تجسم بخشد. دیدگاه‌های سیاسی و نمایشی آشکارا در زمینه‌ی ظرفیت‌های یک فرد در هدایت فعالیت فرد دیگری تلاقی پیدا می‌کنند. باید توجه داشت که اگر کسی بخواهد دیگران را هدایت کند، می‌بندد که باید رازهای استراتژیک خود را از آنها مخفی نماید. افزون بر این، اگر کسی بخواهد فعالیت دیگران را از طریق الگو شدن، آگاه کردن، متقاعد ساختن، تبادل، دستکاری، اقتدار، تهدید، مجازات، یا زور هدایت کند، برای او لازم خواهد بود که، صرف‌نظر از موضع قدرت خویش، آنچه را که دوست دارد رخ دهد، آنچه را که حاضر است برای تحقق خواست‌اش انجام دهد، و آنچه را که اگر خواسته‌اش برآورده نشد انجام خواهد داد به شکلی کارآمد به دیگران تقهیم کند. هر شکلی از قدرت باید با ابزار مناسبی برای نمایش آن همراه شود، و بسته به اینکه چگونه به نمایش درمی‌آید تأثیرات متفاوتی خواهد داشت. (بدیهی است اگر انسان در موضعی نباشد که بتواند به الگو تبدیل شود، معامله کند، مجازات نماید و غیره، ظرفیت زیادی برای ارایه‌ی تعریف کارآمدی از موقعیت نخواهد داشت). بنابراین عینی‌ترین شکل قدرتِ عریان، یعنی زور فیزیکی، اغلب نه عینی است نه عریان، بلکه بیشتر به عنوان نمایشی برای متقاعد کردن حضار کارکرد دارد، و اغلب ابزاری برای برقراری ارتباط است. به نظر می‌رسد دیدگاه‌های ساختاری و نمایشی به آشکارترین شکل در خصوص فاصله‌ی اجتماعی با هم تلاقی داشته باشند. تصویری که یک گروه پایگاهی می‌تواند مقابل چشمان حضار متعلق به یک گروه پایگاهی دیگر حفظ کند به ظرفیت مجریان در محدود کردن تماس ارتباطی با حضار بستگی دارد. دیدگاه‌های فرهنگی و نمایشی به آشکارترین شکل در مورد رعایت معیارهای اخلاقی با هم

تلاقی دارند. ارزش‌های فرهنگی یک تشکل نه تنها به طور مفصل چگونگی احساس مشارکت‌کنندگان در خصوص مسائل مختلف را تعیین می‌کند، بلکه چارچوب ظاهری را هم که باید ارایه داد مشخص می‌نمایند، خواه احساسی در پشت این ظاهر باشد خواه نباشد.

شخصیت - کنش متقابل - جامعه

در سال‌های اخیر تلاش‌های مفصلی برای قرار دادن مفاهیم و یافته‌های سه حوزه‌ی تحقیقاتی متفاوت در قالب یک چارچوب تحلیلی صورت گرفته است. این حوزه‌ها عبارت‌اند از: شخصیت، تعامل اجتماعی، و جامعه. من نیز می‌خواهم اینجا نکات ساده‌ای را در راستای این تلاش‌های بین‌رشته‌ای اضافه کنم.

وقتی فردی در مقابل دیگران ظاهر می‌شود آگاهانه و ناخواسته تعریفی از موقعیت ارایه می‌دهد که مفهوم وی از خودش بخش مهمی از آن را شامل می‌شود. وقتی اتفاقی رخ می‌دهد که آشکارا با این برداشت ایجاد شده مغایرت دارد، همزمان پیامدهای مهمی برای سه سطح واقعیت اجتماعی ایجاد می‌شوند، که هر کدام شامل یک نقطه‌ی ارجاع متفاوت و نظم متفاوتی از حقایق است.

اولاً، ممکن است تعامل اجتماعی (که اینجا دیالوگی بین دو تیم تعریف شد) به بن‌بست خجالت‌آور و سردرگم‌کننده‌ای برسد. ممکن است دیگر تعریفی برای موقعیت ارایه نشود، مواضع قبلی دیگر قابل پذیرش نباشند، و مشارکت‌کنندگان خود را بدون هیچ نقشه‌ای برای اقدام به کنش ببینند. اگر موقعیت دچار اشکال شود، مشارکت‌کنندگان معمولاً آن را حس می‌کنند و دست‌پاچه یا هول می‌شوند، یا ممکن است واقعاً آرامش خود را از دست بدهند. به عبارت دیگر، نظام کوچک اجتماعی که با تعامل اجتماعی منظم ساخته و حفظ می‌شود ناگهان ناپسامان می‌گردد. اینها پیامدهای اختلال در تعامل اجتماعی است.

ثانیاً، علاوه بر این پیامدهای ناپسامان‌کننده که ممکن است کنش را به شکلی

لحظه‌ای با تهدید مواجه سازند، اختلالات مربوط به خود اجرا اغلب پیامدهای بسیار فراگیرتری دارند. حضار معمولاً گرایش دارند خودی را که مجری منفردی در خلال اجرای زنده‌ای نمایش می‌دهد به عنوان نماینده‌ی گروه همکاران وی، تیم وی، و تشکل اجتماعی وی بپذیرند. همچنین اجرای خاص فرد را به عنوان نشانه‌ای از ظرفیت وی در اجرای روال و حتی اجرای هر روالی می‌پذیرند. در یک معنا، واحدهای اجتماعی بزرگ‌تر - تیم‌ها، تشکل‌ها، و غیره - هر بار که فرد روالش را اجرا می‌کند درگیر می‌شوند؛ با هر اجرا، مشروعیت این واحدها از نو محک می‌خورد و اعتبار کلی آنها به مخاطره می‌افتد. این نوع درگیری به طور خاص در خلال برخی اجراها مهم است. برای مثال، وقتی که جراح و پرستار تخت جراحی را ترک می‌کنند و بیمار بیهوش با سقوط تصادفی از تخت خودش را به کشن می‌دهد، نه تنها عمل جراحی به شکل شرم‌آوری مختل می‌شود بلکه اعتبار جراح نیز، به عنوان یک پزشک و به عنوان یک مرد، و همچنین اعتبار بیمارستان، خدشه‌دار می‌شود. اینها پیامدهای اختلال در ساختار اجتماعی است.

نهایتاً، ما اغلب می‌بینیم که ممکن است فردی خودش را عمیقاً با یک نقش، تشکل، یا گروه خاص تعیین هویت کند، و از خودش به عنوان کسی مفهوم‌سازی کند که هرگز باعث ایجاد اختلال در تعامل اجتماعی یا شرمساری واحدهای اجتماعی وابسته به آن نمی‌شود. بنابراین وقتی که اختلالی رخ می‌دهد، ممکن است مفاهیمی که وی شخصیت خود را حول آنها می‌سازد بی‌اعتبار شوند. اینها پیامدهای اختلال در شخصیت است.

بنابراین اختلالات اجرا پیامدهایی در سه سطح انزاعی در پی دارند: شخصیت، کشش متقابل، و ساختار اجتماعی. هرچند که احتمال وقوع اختلال در کشش‌های مختلف شدیداً متفاوت است و هرچند که اهمیت اجتماعی اختلالات در کشش‌های مختلف تفاوت دارد، اما به نظر می‌رسد هیچ‌کس متقابلی را نتوان یافت که در آن افراد مشارکت‌کننده احتمال بالایی برای شرمساری اندک یا احتمال پایینی برای تحقیر شدید نداشته باشند. زندگی شاید خیلی شبیه قمار نباشد، اما کشش متقابل چرا! افزون بر این، وقتی افراد برای اجتناب از اختلالات یا اصلاح اختلالات غیرقابل اجتناب تلاش می‌کنند، خود

این تلاش‌ها نیز برای سطوح مورد بحث تبعاتی در پی خواهند داشت. بنابراین در اینجا ما یک شیوه‌ی ساده برای طبقه‌بندی سه سطح انتزاعی و سه دیدگاه برای مطالعه‌ی زندگی اجتماعی در اختیار داریم.

مقایسه‌های مورد استفاده در این مطالعه

در این کتاب از مثال‌های مربوط به جوامع غیرآمریکایی نیز استفاده شد. با این کار من نمی‌خواستم بگویم که چارچوب ارایه شده با فرهنگ کاری ندارد یا برای حوزه‌های مشابه زندگی اجتماعی در جوامع غیرغربی هم مثل جامعه‌ی آمریکا قابل استفاده است. زندگی اجتماعی ما سرپوشیده است. ما در محیط‌های ثابت، در بیرون نگه داشتن غریبه‌ها، و در دادن حریم خصوصی به محجری، برای آماده شدن جهت نمایش، متخصص می‌شویم. به محض اینکه اجرائی را آغاز می‌کنیم، دوست داریم آن را به اتمام برسانیم، و نسبت به آهنگ‌های ناموزونی که ممکن است در خلال آن نواخته شوند حساسیت داریم. اگر مچمان در هنگام نمایش دروغین گرفته شود، شدیداً احساس تحقیر می‌کنیم. با توجه به این قواعد و تمایلات کلی که هنگام کنش از سر می‌زنند، ما نباید حوزه‌های زندگی در جوامع دیگر را که ظاهراً از قواعد دیگری تبعیت می‌کنند مورد غفلت قرار دهیم. گزارش‌های مسافران غربی مثال‌های فراوانی را نشان می‌دهد که چگونه تعریف نمایشی انسان متضرر یا متعجب می‌شود. برای تعمیم در مورد فرهنگ‌های دیگر باید این مثال‌ها را در کنار انواع خویشاوند در نظر گرفت. برای مثال، ما باید آماده باشیم برای دیدن اینکه هرچند در چنین حرکات و محیط در یک چایخانه‌ی خصوصی می‌تواند به طور شگفت‌انگیزی متوازن و منسجم باشد، اما غذاهای به شدت پیچیده هم می‌توانند در رستوران‌های به شدت ساده طبخ شوند، یا مغازه‌هایی که با چند فروشنده‌ی یک‌شکل و عبوس پر شده‌اند و بیشتر شبیه آلونک‌اند ممکن است در کنج انبارهای خود طاقه‌های فوق‌العاده ظریف ابریشم، که در کاغذهای قهوه‌ای کهنه پیچیده شده‌اند، داشته باشند^[۲]. در مورد مردمی که گفته می‌شود مراقب حفظ آبروی هم هستند، ما نباید متعجب شویم از خواندن اینکه:

خوشبختانه چینی‌ها مثل ما به حریم خصوصی در خانه اعتقاد ندارند. برای آنها اهمیتی ندارد که تمام جزئیات زندگی روزمره‌شان را فرد کنجکاو ببیند. اینکه چگونه باید زندگی کرد، چه باید خورد، و حتی اختلافات خانوادگی که ما سعی می‌کنیم از دید سایرین پنهان کنیم، به نظر می‌رسد همه برای آنها مثل اموال عمومی باشند، و نه منحصرأ متعلق به یک خانواده‌ی خاص (۳۱).

و ما باید آماده باشیم برای دیدن اینکه در جوامع مبتنی بر نظام‌های پایگامی برابر و بر تعلاقات مذهبی قوی، گاهی اوقات افراد اهمیت کمتری در مقایسه با ما برای نمایش هیجان‌انگیز مدنیت قابل می‌شوند و برای اینکه به فرد پشت نقاب رسمیت بیشتری بدهند آسان‌تر از ما از موانع اجتماعی عبور می‌کنند.

از این گذشته، هنگام توصیف جامعه‌ی خودمان به عنوان یک کل و در ارتباط با اعمال نمایشی، ما باید بسیار مراقب باشیم. برای مثال، می‌دانیم که در شرایط فعلی حاکم بر روابط مدیریت-کارگر، تیم می‌تواند در حالی وارد جلسه‌ی مشترک با طرف مقابل شود که می‌داند ممکن است لازم شود با تظاهر به خشمگین شدن جلسه را ترک کند. تیم‌های دیپلمات گاهی اوقات مجبورند نمایش مشابهی اجرا کنند. به عبارت دیگر در حالی که در جامعه‌ی ما تیم‌ها معمولاً مجبورند خشم خود را در پس یک توافق حداقلی سرکوب کنند، اما مواقعی هم هست که ناچار می‌شوند ظاهر مخالفت آرام را با نمایشی از طغیان احساسات پراکنجسته جایگزین سازند. به همین شکل، مواقعی یافت می‌شود که افراد، چه مایل باشند چه نه، حس می‌کنند باید تعامل را ضایع کنند تا آبرو و شرافت خودشان ضایع نشود. بنابراین شاید بهتر باشد که بررسی خود را با واحدهای کوچک‌تر، شکل‌های اجتماعی، یا طبقاتی از شکل‌ها، یا پایگاه‌های خاصی شروع کنیم و مقایسه‌ها و تغییرات را با استفاده از روش موردی-تاریخی به شیوه‌ای معقول مستند نماییم. برای مثال، ما از نمایش‌هایی که کاسب‌ها قانوناً می‌توانند به روی صحنه بزنند اطلاعات زیر را داریم:

پنجاه سال گذشته شاهد تغییر عمده‌ای در نگرش دادگاه‌ها به مسئله‌ی اعتماد موجه بوده است. احکام قبلی با تأثیرپذیری از شعار معروف «مسئولیت خرید با

مشری^۱ بر «وظیفه‌ای شاکی در زمینه‌ی محافظت از منافع خودش تأکید زیادی داشتند و اینکه باید به طرف مقابل سوءظن داشت و هیچ کس مجاز نیست حتی به حالت‌های مثبت در چهره‌ی کسی که با او دادوستدی بر پایه‌های برابر دارد اعتماد کند. در گذشته فرض بر این بود که در صورت امکان، هر کسی می‌تواند در معامله با دیگری به او کلک بزند، و تنها از یک احقاق انتظاری می‌رفت که با صداقت کامل وارد یک معامله شود. بنابراین، مال‌باخته باید بررسی معقولی انجام می‌داد و بر اساس تحقیقات خود به نتیجه می‌رسید. پذیرش معیار جدیدی در اخلاق کاسی که افراد را ملزم به آرایه‌ی دقیق و صادقانه‌ی هرگونه ادعایی در خصوص حقیقت می‌کند منجر به تغییر تقریباً کاملی در این نقطه نظر شده است. هم‌اکنون اعتقاد بر این است که ادعاهای مربوط به حقیقت را (مثل ادعاهای مربوط به کیفیت یا کمیت زمین یا کالاهای فروخته شده، وضعیت مالی بنگاه‌ها و امور مشابه که برای تسهیل در مبادلات تجاری مطرح می‌شوند) می‌توان به شکلی سوجه و بدون بررسی مورد انکشاف قرار داد، نه تنها وقتی که چنین بررسی‌هایی طاقت‌فرسا و دشوار باشند، مثل وقتی که زمین مورد معامله در مکان دوری واقع شده است، بلکه همچنین وقتی که باطل بودن ادعا را بتوان با اندک تلاشی و با ابزارهای دم دست کشف کرد»^[۴].

و هرچند ممکن است صراحت در روابط کاری رویه افزایش باشد، اما شواهد موجود حاکی از آن است که مشاوران ازدواج بیش از پیش معتقدند فرد نباید خود را به گفتن اسرار مربوط به روابط قبلی‌اش ملزم بداند، زیرا این افشاگری ممکن است صرفاً به آسیب بی‌جهت منجر شود. مثال‌های دیگری هم می‌توان ذکر کرد. برای مثال، ما می‌دانیم که تا حدود سال ۱۸۳۰ نویسه‌فروشی‌ها در انگلستان پشت صحنه‌ای برای کارگران فراهم می‌کردند که خیلی با آشنی‌خانه‌های خود کارگران فرقی نداشت؛ و از آن تاریخ به بعد ناگهان چنین فروشی‌ها وارد صحنه شدند و برای مشتری‌هایی کم‌و بیش یکسان یک جلوی صحنه‌ی فانتزی که در خواب هم تصویرش را نمی‌کردند فراهم آوردند^[۵].

۱. اصطلاح حقوقی به این معنی که خریدار هم مسئول است و باید هنگام خرید چشم و گوشش باز باشد تا مغبون نشود.

ما اطلاعاتی از تاریخ اجتماعی شهرهای خاصی در آمریکا داریم که کاهش اخیر در تشریفات نهادهای خانگی و تفریحی طبقات بالای محلی این شهرها را تبیین می‌کند. در نقطه‌ی مقابل، اطلاعات دیگری افزایش اخیر در تشریفات محیط‌های اتحادیه‌ای را توضیح می‌دهند^{۶۱} و تمایل روزافزونی که در این محیط‌ها به وجود آمده است، برای استفاده از کارشناسان دانشگاه رفته تا فضایی از اندیشه‌ورزی و احترام ایجاد شود^{۶۲}. ما می‌توانیم تغییری را در طراحی فضای برخی سازمان‌های تجاری و صنعتی ردیابی کنیم که خبر از توجه بیشتر به نما می‌دهند، چه در بخش بیرونی ساختمان‌های مرکزی و چه در اتاق‌های کنفرانس، سالن‌های اصلی و اتاق‌های انتظار این ساختمان‌ها. ما می‌توانیم تغییری را در یک اجتماع روستایی خاص دنبال کنیم که نشان می‌دهد چگونه انبار علوفه‌ی حیوانات، جایی که زمانی برای آشپزخانه پشت صحنه به شمار می‌رفت و از طریق درِ کوچکی کنار اجاق قابل دسترسی بود، اخیراً با حفظ فاصله از خانه جدا شده؛ و چگونه خود خانه، که زمانی بدون هیچ حفاظی در میان باغ، وسایل کشاورزی، آشفال‌ها، و احشام قرار گرفته بود، هم‌اکنون شبیه محل روابط عمومی شده و حیاط جلوی آن با نرده تفکیک و تا حدی تمیز نگه داشته می‌شود تا بتوان تصویر آراسته‌ای به اجتماع ارایه داد، در حالی که آشفال‌ها همچنان به مناطق بدون حفاظ پشت خانه ریخته می‌شوند. و در حالی که طولی‌ی چسبیده به خانه در حال ناپدید شدن است و اتاق کنار آشپزخانه نیز کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد، ما می‌توانیم شاهد شیک‌تر شدن هرچه بیشتر خانه‌ها باشیم، طوری که آشپزخانه، که زمانی برای خودش پشت صحنه‌ای داشت، هم‌اکنون در حال تبدیل شدن به غیرقابل نمایش‌ترین منطقه‌ی خانه است در حالی که همزمان نمایش‌پذیرتر هم می‌شود. ما همچنین می‌توانیم جنبش اجتماعی خاصی را ردیابی کنیم که باعث شد برخی کارخانه‌ها، کشتی‌ها، رستوران‌ها، و خانه‌ها پشت صحنه‌های خود را طوری تمیز کنند که، مثل راهب‌ها، کمونیست‌ها، یا کلدخداهای آلمانی، نگهبانان همیشه هوشیار باشند و هیچ مکانی در آنها پیدا نشود که نمای آنها ضایع باشد، در حالی که همزمان اعضای حضارشان به اندازه‌ی کافی با هویت شکل آشنا می‌شوند تا بتوانند در مکان‌های تمیز شده گردش کنند. خرید بلیت برای دیدن تمرین‌های ارکستر

سرمفونی تنها یکی از جدیدترین مثال‌هاست. ما می‌توانیم شاهد چیزی باشیم که اُورت هیوز «تحرک جمعی» می‌نامد، تلاش جمعی گروهی از افراد متعلق به یک پایگاه مشترک، برای تغییر تمام وظایف خود طوری که کنش‌شان نیاز نباشد که آشکارا مغایر است با تصویری که آنها تلاش می‌کنند از خودشان ارایه دهند. و می‌توان در یک تشکل اجتماعی خاص شاهد فرایند موازی‌ای بود به نام «نقش‌آفرینی»^۱ به این معنا که یک عضو خاص سعی نمی‌کند به یک موضوع بالاتر و از قبل تثبیت شده وارد شود، بلکه بیشتر دنبال این است که موضوع جدیدی برای خودش خلق کند، موضوعی که شامل وظایف خاصی باشد و ویژگی‌های خوشایند او را برجسته سازد. می‌توان فرایند تخصصی شدن را بررسی کرد، فرایندی که از طریق آن مجریان زیادی موقتاً و مشترکاً به محیط‌های اجتماعی پرزرق و برق دسترسی می‌یابند، در حالی که حاضرند شب را به تنهایی در اتاقک ساده‌ای به صبح برسانند. می‌توانیم توزیع نماهای مهم – مثل تجهیزات آزمایشگاهی، لوله‌های آزمایش، فولاد ضدزنگ، دستکش لاستیکی، کاشی سفید، و روپوش آزمایشگاهی – را دنبال کنیم و ببینیم چگونه شمار فراینده‌ای از افراد مرتبط با وظایف کلیدی می‌توانند با استفاده از این نماها نوعی خودپاسدازی را تجربه کنند. با شروع از سازمان‌های اقتدارگرایی که ممکن است تیمی را ملزم به صرف وقت خود برای تمیز کردن دقیق محیطی کنند که تیم دیگری در آن اجرا دارد، ما می‌توانیم تشکیلاتی مثل بیمارستان‌ها، پایگاه‌های نیروی هوایی، و خانه‌های بزرگ را بررسی کنیم که سخت‌گیری‌های دست‌وپاگیرشان در محیط اخیراً کمتر شده است. و بالاخره می‌توانیم پیدایش و رشد الگوهای فرهنگی جاز و «ساحل غربی آمریکا» را دنبال کنیم که در آن اصطلاحاتی مثل ذره، گاف،^۲ الم‌شنگه،^۳ دردسر،^۴ و متلک^۵ رواج دارد و به افراد اجازه می‌دهد چیزی شبیه ارتباط یک مجری حرفه‌ای تلویزیون را با جنبه‌های تکلیکی اجراهای روزمره برقرار سازند.

1. role enterprise

2. bit

3. goof

4. scene

5. drag

6. dig

نقش نمود انتقال بر داشت‌های مربوط به خود است

شاید در انتها یک پیام اخلاقی مجاز باشد. در این کتاب بعد نمایشی زندگی اجتماعی به عنوان منبعی از برداشت‌ها در نظر گرفته شد که برای دیگران ایجاد یا از آنها دریافت می‌شود. برداشت نیز به نوبه‌ی خود به عنوان منبعی از اطلاعات در نظر گرفته شد که حقایق پنهان را برجسته می‌سازد و مانند یک ابزار به دریافت‌کننده‌ی اطلاعات اجازه می‌دهد واکش خود به ارایه‌دهنده‌ی اطلاعات را هدایت کند، بدون اینکه ملزم به صبر باشد تا تمام پیام‌های کنش‌های وی ادراک شوند. بنابراین نمود بر حسب نقش ارتباطی‌ای که در تعامل اجتماعی بازی می‌کند و نه بر حسب کارکرد ارضاکندگی یا تنش‌زدایی (که می‌تواند برای فرد دربرداشته باشد) در نظر گرفته شد^[۸].

به نظر می‌رسد که زیربنای تمام تعاملات اجتماعی را یک دیالکتیک بنیادین شکل می‌دهد. وقتی کسی در حضور دیگران قرار دارد می‌خواهد حقایق موقعیت را کشف کند. اگر این اطلاعات از قبل در اختیارش باشد، می‌تواند پیش‌بینی کند که چه اتفاقاتی رخ می‌دهند و شرایط را برای وقوع آنها تسهیل بخشد. همچنین می‌تواند این اطلاعات را تا اندازه‌ای که با منافع شخصی خودش مغایر نباشد با دیگران حاضر تقسیم کند. برای پرده برداشتن از تمام واقعیات طبیعی موقعیت، برای وی لازم است که همه‌ی داده‌های اجتماعی مرتبط در مورد دیگران را بداند. این نیز لازم است که نتیجه‌ی واقعی یا محصول نهایی فعالیت دیگران در خلال تعامل را بداند و از عمیق‌ترین احساسات آنها نسبت به خودش نیز آگاه باشد. اطلاعات کامل از این نوع به ندرت در دسترس است؛ اما در غیاب این اطلاعات، فرد عادت دارد از معادل‌هایشان – سرخ‌ها، محک‌ها، اشارات، حرکات بیانی، نمادهای پایگاهی و غیره – به عنوان ابزارهای پیش‌بینی‌کننده استفاده نماید. در یک کلام، از آنجا که واقعیت موردنظر فرد در آن لحظه ادراک‌پذیر نیست، او باید به ظواهر جایگزین آن اتکا کند. و تناقض اینجاست که هرچه فرد بیشتر خواهان دسترسی به واقعیت ادراک‌ناپذیر باشد، باید توجه خود را بیشتر متوجه ظواهر نماید.

فرد تمایل دارد در مورد گذشته و آینده دیگران حاضر بر اساس برداشتی که آنها در موقعیت فعلی بروز می‌دهند قضاوت کند. اینجاست که رفتارهای ارتباطی به رفتارهای اخلاقی تبدیل می‌شوند. برداشت‌های ایجاد شده توسط دیگران معمولاً ادعاها و وعده‌های ضمنی تلقی می‌شوند و ادعاها و وعده‌ها اغلب ماهیتی اخلاقی دارند. فرد در ذهن خویش می‌گوید «من این برداشت‌ها را به عنوان معیاری برای محک شما و فعالیتان به کار می‌برم و شما نباید مرا گمراه کنید». نکته‌ی عجیب این است که حتی اگر فرد بداند دیگران به بسیاری از رفتارهای بیانی خود ناآگاهانه، و حتی اگر بخواهد آنها را بر اساس اطلاعاتی که درباره‌شان جمع می‌کند سوءاستفاده قرار دهد، باز هم موضع وی همین خواهد بود. از آنجا که منابع مورد استفاده‌ی فرد برای شکل دهی برداشت‌اش از دیگران شامل انواع معیارهای مربوط به ادب و نزاکت است، معیارهایی که هم با آمیزش اجتماعی ارتباط دارند و هم با اجرای وظیفه، ما می‌توانیم یک‌بار دیگر ببینیم که چگونه زندگی روزمره عمیقاً از مرزهای اخلاقی تبعیض‌گذار تأثیر می‌پذیرد.

اجازه دهید اکنون قضیه را از نقطه‌نظر دیگران بررسی کنیم، اگر آنها بخواهند شرافتمندانه رفتار کنند و در بازی فرد هم مشارکت کنند، توجه آگاهانه‌ی زیادی به اینکه برداشت‌هایی در مورد خودشان شکل می‌گیرد نشان نمی‌دهند و بدون حقه‌بازی و توطئه‌چینی رفتار می‌کنند و به دیگران اجازه می‌دهند برداشت‌های معتبری در مورد آنها و تلاش‌هایشان شکل دهند؛ و حتی اگر تصادفاً نسبت به اینکه زیر نظر هستند حساس شوند، اجازه نمی‌دهند این حساسیت آنها را بی‌جهت متأثر سازد، زیرا اعتقاد دارند فرد برداشت صحیحی از آنها شکل می‌دهد و مراعات آنها را می‌کند. اگر دیگران بخواهند روی برخورد فرد با خودشان تأثیرگذار باشند — و این توقع دور از انتظاری نیست — ابزار شرافتمندانه‌ای در اختیار خواهند داشت. آنها صرفاً باید کنش فعلی خود را طوری انجام دهند که پیامدهای آینده‌ی آن باعث شود فرد منصفی نیز اکنون با آنها به شیوه‌ی دلخواهشان رفتار کند. با اجرای کنش مذکور، آنها صرفاً نیاز دارند به درک و انصاف فرد اکتفا کنند.

البته گاهی اوقات افراد تحت مشاهده این ابزارهای مناسب را برای

تأثیرگذاری در شیوهی برخورد فرد با خودشان به کار می‌برد. اما راه دیگری هم هست، راه کوتاه‌تر و کارآمدتری که از طریق آن افراد تحت مشاهده می‌توانند فرد مشاهده‌گر را متأثر سازند. به جای اینکه اجازه دهند برداشت مربوط به فعل‌الینشان به عنوان محصول جنینی و تصادفی فعل‌الینشان نمود یابد، افراد می‌توانند چارچوب ارجاع خویش را تغییر دهند و تلاش‌های خویش را مصروف ایجاد برداشت‌های مطلوب نمایند. به جای تلاش برای تحقق اهداف خاصی از طریق ابزارهای قابل قبول، آنها می‌توانند برای ایجاد این برداشت تلاش کنند که در حال محقق ساختن اهداف خاصی از طریق ابزارهای قابل قبول‌اند. همیشه می‌توان برداشتی را که مشاهده‌گر به عنوان جایگزین واقعیت استفاده می‌کند دستکاری کرد، زیرا نشانه‌ای که بر حضور چیزی دلالت دارد در غیاب آن قابل استفاده است چون خود آن چیز نیست. نیاز مشاهده‌گر به تکیه بر نمودهای چیزها باعث می‌شود امکان نمایش دروغین ایجاد گردد.

گروه‌های زیادی از افراد حس می‌کنند که اگر صرفاً به روش‌های شرافتمندانه برای تأثیرگذاری در فرد مشاهده‌گر اکتفا کنند قادر به اجرای شغل خود نیستند، صرف‌نظر از اینکه شغلشان چیست. جایی در چرخه‌ی فعالیت‌های روزانه‌ی خود، آنها حس می‌کنند که لازم است با یکدیگر هم‌دست شوند و مستقیماً برداشتی را که ایجاد می‌کنند دستکاری نمایند. افراد تحت مشاهده به تیم مجری تبدیل می‌شوند و افراد مشاهده‌گر به تیم حضار. کنش‌هایی که در ظاهر روی اشیا صورت می‌گیرند در واقع اشاراتی معطوف به حضارند. چرخه‌ی فعالیت‌ها از نظر نمایشی برجسته می‌شود.

حال به دیالکتیک اولیه باز می‌گردیم. به عنوان مجری، افراد درصدد ایجاد این برداشت‌اند که معیارهای به کار رفته برای قضاوت در مورد مجریان و افعالشان رعایت می‌شود. از آنجا که این معیارها بسیار متنوع و جامع است، مجریان بیش از آنچه فکرش را می‌کنیم در یک دنیای اخلاقی زندگی می‌کنند. وانگهی، در مقام مجری، افراد خیلی با مسئله‌ی اخلاقی رعایت کردن این معیارها سروکار ندارند، بلکه بیشتر نگران مسئله‌ای هستند که خارج از حوزه‌ی اخلاقیات قرار دارد، یعنی ایجاد یک برداشت متقاعدکننده از اینکه این معیارها رعایت می‌شود. بنابراین فعالیت ما تا حد زیادی با مسایل اخلاقی سروکار دارد،

اما به عنوان مجری ما نسبت به این مسائل نگرانی اخلاقی نداریم. به عنوان مجری، ما «سوداگر اخلاقیات» هستیم. روز ما در ارتباط نزدیک با کالاهایی می‌گذرد که از خود نمایش می‌دهیم و اذهانمان پر است از ادراکات نزدیکی که نسبت به این کالاها داریم. اما به نظر می‌رسد که هرچه بیشتر به این کالاها توجه کنیم، فاصله‌ی زیادتری هم بین خودمان و این کالاها و هم بین خودمان و کسانی که آن‌قدر اعتقاد دارند که آنها را بخزند احساس می‌کنیم. اگر بخواهیم از تشبیه دیگری استفاده کنیم، باید بگوییم خود این تعهد و فایده‌ای که در «همیشه به لحاظ اخلاقی پایدار به نظر رسیدن»، در «یک شخصیت اجتماعی بودن»، وجود دارد انسان را مجبور می‌کند کسی باشد که با شکردهای نمایشی و بازی روی صحنه میسر است.

نمایش و خود

اینکه گفته شود ما آدم‌ها از خودمان به دیگران نمایش ارایه می‌دهیم چیز جدیدی نیست؛ آنچه باید در نتیجه‌گیری تأکید کرد این است که ساختار «خود» را می‌توان اساساً بر حسب اینکه ما چگونه چنین اجراهایی را در جامعه‌ی آنکلو آمریکایی اجرا می‌کنیم مورد توجه قرار داد.

در این کتاب، فرد به طور ضمنی به دو بخش اولیه تقسیم شد: یک مجری، یک جاعل مستأصل برداشت‌ها، که در وظیفه‌ی تماماً انسانی به روی صحنه بودن اجرا درگیر می‌شود؛ و یک شخصیت، یک شخص، معمولاً یک شخص خوب، که روحیه، قدرت و دیگر صفات برجسته‌اش از طریق اجرا تقویت می‌شوند. ویژگی‌های مجری و ویژگی‌های شخصیت از نظم متفاوتی برخوردارند، هرچند در یک سطح اولیه هر دو از نمایشی که باید اجرا شود معنای خود را دارند.

اول، شخصیت. در جامعه‌ی ما شخصیتی که فرد اجرا می‌کند، و خود فرد، تا

حدی یک چیز تلقی می‌شوند، و این «خود به مثابه‌ی شخصیت» معمولاً چیزی در نظر گرفته می‌شود که داخل بدن صاحبش قرار دارد، به ویژه بخش‌های بالایی آن، شبیه هسته‌ای در زیست‌شناسی روانی شخصیت. به نظر من این نگاه یک بخش ضمنی آن چیزی است که همه‌ی ما تلاش می‌کنیم نمایش دهیم؛ اما این نگاه دقیقاً به همین دلیل تحلیل بدی از نمایش ارایه می‌دهد. در این کتاب، خود اجرا شده به عنوان تصویری از خود دیده شد، تصویری معمولاً معتبر که فرد در صحنه و در شخصیت به شکلی کارآمد تلاش می‌کند دیگران را به پذیرش آن متقاعد سازد. در حالی که این تصویر در مورد فرد است، طوری که بر اساس آن خودی را به وی نسبت می‌دهند، این خود فی‌نفسه از صاحب آن نشأت نمی‌گیرد، بلکه از صحنه‌ی کامل کنش وی نشأت می‌گیرد، صحنه‌ای که توسط آن خصالتی از وقایع خرد که تفسیر وقایع را ممکن می‌سازند شکل می‌گیرد. صحنه اگر به درستی اجرا و نمایش داده شود حضار را بر آن می‌دارد که «خود»ی را به شخصیت اجرا شده نسبت دهند، اما این انتساب – این خود – محصولی از صحنه است که حاصل می‌شود، و نه علت آن. پس خود، به مثابه‌ی یک شخصیت اجرا شده، موجود زنده‌ای با مکانی خاص نیست که سرنوشت نهایی‌اش متولد شدن، به بلوغ رسیدن و مردن باشد؛ بلکه یک تأثیر نمایشی است که به شکلی مبهم از یک صحنه‌ی اجرا منتج می‌گردد، و مسئله‌ی مهم، نگرانی عمده، این است که آیا با پذیرش مواجه می‌شود یا با عدم پذیرش.

پس در تجزیه و تحلیل «خود»، ما از صاحب آن فاصله می‌گیریم، فردی که بیش از همه از آن متشبع یا متضرر می‌شود، زیرا فرد و بدن وی صرفاً قلابی فراهم می‌کنند که بتوان حاصل یک تولید مشترک را برای مدتی به آن آویزان کرد. و ابزارهای تولید و حفظ خودها داخل قلاب نیستند؛ در حقیقت این ابزارها اغلب در تشکلهای اجتماعی یافت می‌شوند. آنجا پشت صحنه‌ای هست با ابزارهایی برای شکل دادن بدن، و یک جلوی صحنه با تجهیزاتی ثابت. تیمی از افراد هم وجود دارند که فعالیت روی صحنه‌شان با استفاده از تجهیزات موجود یک صحنه خلق می‌کند و از آن صحنه، خود شخصیت اجرا شده ظهور خواهد کرد؛ و تیم دیگری، یعنی حضار، هم هست که فعالیت تفسیری‌اش برای این ظهور لازم

است. خود محصول تمام این تنظیمات است و در تمام بخش‌های خویش نشانی از این تولد دارد.

بدیهی است که فرایند کلی ماشین تولید خود می‌تواند پردرمدر باشد و گاهی اوقات از کار بیفتد و اجزای منفک خود را بر ملا کند؛ کنترل منطقی عقبنی؛ تبانی تیمی؛ ملاحظه‌کاری حضار؛ و غیره. در عین حال، آن برداشت‌هایی که به خوبی روغن کاری شده باشند می‌توانند با سرعت کافی از داخل ماشین عبور کنند و ما را با یکی از انواع واقعیت پیوند دهند - اجرا صورت می‌گیرد و به نظر می‌رسد که خود ثابت هر یک از شخصیت‌های اجرا شده به شکلی غریزی از مجری مربوطه‌اش بیرون می‌آید.

اجازه دهید اکنون از فرد به مثابه‌ی شخصیت اجرا شده به سراغ فرد به مثابه‌ی مجری برویم. مجری ظرفیت آموزش‌پذیری دارد که از آن در یادگیری چگونگی اجرای نقش‌هایش استفاده می‌کند. او بدون شک تخیلات و رویاهایی دارد، برخی با خوشایندی یک اجرای پیروزمندانه را نوید می‌دهند و برخی سرشارند از اضطراب و وحشت، و با دستپاچی در یک جلوی صحنه‌ی عمومی با بی‌اعتباری و افشاگری دسته‌پنجه نرم می‌کنند. مجری اغلب به معاشرت با هم‌تیمی‌ها و حضار تمایل دارد و نسبت به نگرانی‌های آنها هوشیار و ملاحظه‌کار است؛ و ظرفیت تجربه‌ی شرم شدیدی را دارد که باعث می‌شود فرصت‌های افشاگری به حداقل برسند.

این ویژگی‌های فرد به مثابه‌ی مجری صرفاً تأثیر آشکاری از اجراهای خاص نیستند، بلکه از ماهیتی روانی - زیستی برخوردارند، و در عین حال به نظر می‌رسد که قبل از مواجهه با پیشامادهای به روی صحنه بردن اجرا ایجاد می‌شوند.

و حالا یک نکته‌ی پایانی. در توسعه‌ی چارچوب مفهومی این کتاب، از زبان تئاتر و بازیگری استفاده شد. من از مجریان و حضار حرف زدم؛ از روال‌ها و نقش‌ها؛ از اجراهایی که موفق می‌شوند و آنهایی که ضایع می‌گردند؛ از سرخ‌ها، مناطق پشت و جلوی صحنه؛ از نیازهای نمایشی، مهارت‌های نمایشی، و استراتژی‌های نمایشی. حالا وقت آن رسیده که اعتراف کنم تلاش برای استفاده از این تشبیهات در حقیقت تا حدی لغاظی و ترفند بود.

این ادعا که دنیا صحنه‌ی نمایش است به قدر کفایت برای خوانندگان تکراری می‌نماید که با محدودیت‌هایش آشنا باشند و مطرح شدنش را تحمل کنند؛ زیرا همه می‌توانند به راحتی به خود نشان بدهند که نباید آن را بیش از حد جدی گرفت. کنشی که در یک سالن تئاتر به روی صحنه می‌رود توهمی نسبتاً از پیش برنامه‌ریزی شده است و حضار هم آن را می‌دانند. برخلاف زندگی روزمره، هیچ چیز واقعی یا حقیقی نمی‌تواند برای شخصیت‌های اجرا شده در یک تئاتر رخ دهد. — هرچند که البته در سطحی دیگر یک چیز بسیار واقعی و حقیقی می‌تواند برای آبرو و اعتبار آنها به مثابه‌ی حرفه‌ای‌هایی که شغلشان به روی صحنه بردن نمایش‌های تئاتری است رخ دهد.

و از این رو در اینجا زنان و نقاب صحنه را کنار می‌گذاریم. از هرچه بگذاریم، داربست‌ها برای ساختن چیزهای دیگری به کار می‌روند و باید با نیم‌نگاهی به روز پایین آوردن آنها را بنا کرد. این کتاب با آن جنبه‌هایی از تئاتر که بی‌سروصدا به زندگی روزمره می‌خزند کاری ندارد، بلکه با ساختار مواج‌هاست اجتماعی سروکار دارد. — ساختار آن هستی‌هایی در زندگی اجتماعی که وقتی افراد وارد حضور بلافصل یکدیگر می‌شوند جان می‌گیرند. عامل کلیدی در این ساختار حفظ تعریفی واحد از موقعیت است، تعریفی که لاجرم باید بروز یابد و در مواجهه با انبوهی از اختلالات بالقوه تداوم یابد.

شخصیتی که در سالن تئاتر به روی صحنه می‌رود از برخی نظرها واقعی نیست؛ همچنین آن نوع تبعات واقعی را که شخصیت کاملاً از پیش برنامه‌ریزی شده‌ی یک کلاهبردار به دنبال دارد در خود ندارد؛ در عین حال، به روی صحنه بردن موقعیت‌آمیز هر یک از این دو نوع شخصیت دروغین مستلزم استفاده از تکنیک‌های واقعی است — همان تکنیک‌هایی که مردم عادی برای حفظ موقعیت‌های اجتماعی واقعی خود به کار می‌برند. افرادی که روی صحنه‌ی تئاتر به کنش متقابل رودرو می‌پردازند باید صلاحیت‌های لازم برای موقعیت‌های واقعی را هم داشته باشند؛ باید به شکلی بارز تعریفی از موقعیت را حفظ کنند؛ اما آنها این کار را در حالی انجام می‌دهند که باعث شده است مجموعه‌ی واژگان مناسبی برای توصیف وظایف تعاملی‌ای که همه‌ی ما در آنها شریکیم ایجاد شود.

یادداشت‌های فصل هفتم

۱. مقایسه کنید با موضوع آروالد هال در مورد دیدگاه‌های ممکن برای مطالعه‌ی نظام‌های بسته در

"Methods and Techniques of Research in Human Relations" (April, 1952), reported in E. C. Hughes et al., *Cases on Field Work* (forthcoming).

2. Macgowan, *op. cit.*, pp. 178-79.

3. *Ibid.*, pp. 180-81.

4. Prosser, *op. cit.*, pp. 749-50.

5. M. Gorham and H. Dunnett. *Inside the Pub* (London: The Architectural Press, 1950), pp. 23-24.

6. See, for example, Hunter, *op. cit.*, p. 19.

۷. برای بحثی در مورد کارکرد و پیرینگی کارکنان متخصص نگاه کنید به:
Wilensky, *op. cit.*, chap. IV.

Riesman, *op. cit.*, pp. 138-39.

۸. برای یک بررسی مشابه و جدید نگاه کنید به:

Talcott Parsons Robert F. Bales, and Edward A. Shils, *Working Papers in the Theory of Action* (Glencoe, Ill: The Free Press, 1953), Chap II. "The Theory of Symbolism in Relation to Action,"

نماذج

اسکاتلند	۴۹	۲۰۰۷	دچیبال، کاترین	۲۰۰۷
اسمیت، آدام	۸۹	۳۰	آرلیوس، مازکوس	۳۰
اصول نمایشی	۷		آشنایی	۹۸
اقدامات تدافعی	۳۴		آمریکا	۴۹، ۴۸، ۵۳، ۵۰، ۵۸، ۵۷، ۵۵
اقدامات محافظتی	۳۴		۱۳۹، ۱۴۰، ۱۴۵، ۱۴۷، ۲۰۲	۱۳۹، ۱۴۰، ۱۴۵، ۱۴۷، ۲۰۲
اگرستانسالیسم	۱		۲۷۶، ۲۷۳، ۲۵۷	۲۷۶، ۲۷۳، ۲۵۷
الم شنگه	۲۷۷، ۲۳۹-۲۳۷		۲۷۷	۲۷۷
انجمن سری	۱۱۹		آمریکایی	۷۲، ۸۵، ۲۳۲، ۲۵۱
انضباط نمایشی	۲۳۳		آنگلوآمریکایی	۸۱، ۱۲۳، ۱۹۳، ۲۱۶
انگلستان	۳۵، ۵۸، ۷۳، ۱۱۵، ۱۱۷، ۲۷۵، ۲۲۸، ۲۲۱، ۲۱۶		۲۴۸، ۲۶۸، ۲۸۱	۲۴۸، ۲۶۸، ۲۸۱
انگلیسی	۱۵، ۱۷، ۲۲۴، ۲۳۲		اتفاق	۳۳۹
اورول، جورج	۱۳۹، ۱۳۸		اجرا	۲۶
اولین و	۱۱۵		اجرای تئاتری	۷
ایرلند	۱۶۹		احتیاط اندیشی	۲۵۶
ایشیایر	۱۲		اخلاقیات	۳
بارنارد	۲۲۳		ادبی	۲۲۶
بازارندهای تعامل	۷۶		ادینورگ	۲۷
بازرس	۱۶۸		از خود فاصله گیری	۹۷
بازی اخلاقی	۲		اسپانیا	۱۵
بازی اطلاعاتی	۱۹		اسپانیا، هانس	۱۶۶
بازیگری نکو تنها	۲۶۲		استتون و شوارتز	۲۲۷
بتهلم	۲۲۶		استن هوپ، فیلیپ	۱۴۸
بدین	۳۰		استیت، امپایر	۳۷
			استینور، راجر	۳۷

- تیز کردن شاخک‌ها ۲۱۵
 تیم ۹۵
 تیم اجرا ۹۵
 جاسوس ۱۶۶
 جان دادن به نمایش ۱۱۳
 جانشون، چارلز ۹۵
 جرگه ۹۹
 جمل هویث ۷۱
 جورواجوری ۱۵
 جونز، مکسول ۲۲۶، ۲۲۴
 جستر فیلد ۱۴۷
 چین ۲۷۳، ۲۱۲، ۱۳۷، ۱۰۴
 چینی ۶۴، ۳۶
 حرکات غیر عمد ۳۳۵، ۳۳۷، ۳۳۹
 حضار ۲۶
 خائن ۱۶۶
 خبرچین ۱۶۶
 داغ تنگ ۲
 دانازان، فرانسیس ۱۹۵
 دانشگاه ایندیانا ۵۴
 دلبلو، اف وایت ۲۱
 درون‌همسری ۱۸۴
 دستکاری ۲
 دلال ۱۷۰
 دیووار، سیمون ۱۲۹، ۶۸، ۱۸۲، ۲۶۲
 دیپلوماتیک ۲۱۹، ۲۱۸
 دورکیم، امیل ۲۷، ۵۷، ۸۰
 دیبل ۲۲۰، ۲۰۶
 دیوار مشترک ۱۳۶
 رادکلیف-براون ۳۸، ۴۷
 رازآمیزی ۷۷
 رایث و بارکر ۱۵۸
 رفوم ۳۵

- بوت، ادوارد ۴۹
 برنز، تام ۲۷
 برهمن‌ها ۵۳، ۴۸
 بگر، هوارد ۲۳۳، ۲۴۵
 بورک ۱۸۶
 بورک، کیت ۷۸، ۱۵۳
 بی‌ریا ۳۰
 بیکاری ۱۲۸
 بی‌هنجاری ۲۳
 پاتر، استیون ۲۷
 پارک، رابرت ۳۱
 پاریس ۱۴۱
 پانسونی، سر فردریک ۱۷۹، ۶۵، ۱۵۰، ۲۰۷، ۲۳۵
 پراگماتیسم ۳
 پریدی ۱۵
 پیترسون، وارن ۹۰
 تلویتساک ۲۳۴
 تبادل آتشی ۲۰۲
 تپانی تمسخرآمیز ۲۱۱
 تپانی تپمی ۲۰۰، ۲۰۱، ۲۸۳
 تجهیزات نشانهای ۴۱
 تحرک جمعی ۲۷۷
 تحقیق نمایشی ۲۲
 تراولرز ۳۵
 ترولوپ ۱۷۲
 تضمینی ۱۳
 تظاهر به بیکاری ۱۲۷
 تظاهر به سخت‌کوشی ۱۲۶، ۱۲۷، ۱۲۸
 تعمیم‌پذیری اولیه ۱۹۹
 تکنیک حصار ۶۰
 توافق حداقلی ۲۰، ۲۱۹
 توماس، ویلیام ۱۳

کالبدشکافی ۲۰۰
 کوبر ۳۳
 کنسپورگ ۳۳۳
 کنش متقابل ۱۹۹، ۲۶
 کولی ۸۰، ۷۸، ۴۶
 کین کید، دنیس ۱۹۵
 گاف ۳۳۶
 گراس، گونت ۱۵۸
 گرانت ۶۲
 گروس، ادوارد ۱۲۱
 گروه‌درمانی ۲۲۳، ۲۲۴، ۲۲۷
 گلدنر، الوین ۳
 گلیزر ۳۳۲
 گمراه ۱۸۷
 گیمبل ۱۷۰
 لغزش ۳۳۷، ۳۳۹
 لندن ۱۱۱
 مادام ۱۷۸
 ماریوت، مک‌کیم ۱۸۹
 متخصص تعلیم‌دهنده ۱۷۹
 متخصص خدماتی ۱۷۴
 مترو ۱۵۸
 مجری ۲۶
 محرم ۱۸۰
 محیط ۳۷، ۳۵، ۳۴
 مذهب شمنی ۳۳
 مزاحمت‌های بی‌موقع ۲۳۶، ۲۳۷، ۲۳۹
 مسابقه‌ی شخصیت ۲
 معصرف مخفیانه ۵۳
 معبد دلفی ۷۹
 معتدل ۱۸۰
 ملاحظه‌کاری ۲۸۳
 ملکه ویکتوریا ۱۳۷

روال ۲۶
 روشاخ (نست) ۵۹
 ریزلر ۱۸۰، ۸۰
 زبان‌بازی پزشکی ۱۸۶
 زیمبل، جرج ۸، ۷۹
 سارتر، ژان بل ۱، ۲۴، ۸۶
 سالیوان، هری ۸۷
 ساتائانا، جورج ۹
 سانسرکرت ۲۸
 سرکوب و گسستگی ۹۷
 سوتی ۳۳۶
 سوداگر اخلاقیات ۲، ۲۸۱
 سوداها ۵۳
 سودمندی ۳
 شبه‌گمین‌شافتی ۶۱
 شنلند ۸، ۱۷، ۵۰، ۵۴، ۱۴۸، ۱۹۸، ۲۵۱
 شنکمن، سونیا ۲۲۶
 شون‌تسو ۳۰
 شپکاگو ۶۱، ۱۸۷، ۲۲۶
 صحبت‌های شفلی ۲۰۰
 صحنه ۳۳۷
 صدای تلفنی ۲۲۸
 ضعیف‌الفس ۱۶۶
 عقده‌ی غریبه‌پرستی ۱۸۳
 عقل کل ۱۶۹
 عهدشکن ۱۶۶
 غیرشخص ۱۷۲
 فایده‌گرایی ۳
 فرویدی ۲۳۳
 فریب‌کاری ۱۳
 قیانه ۳۶، ۳۷
 کانکا، فرانسن ۱۱۰
 کافه‌های یک‌دستی ۱۴۵

وروست ۲۱۳
 ویرجینیا ۱۷۳
 ویلیام ۵۹
 هاپشاین ۱۵۸
 هالی، جی ۲۷
 هچل ۳۳۷
 هندست مخفی ۱۶۶
 همراه ۲۱۳
 همکار ۱۸۱
 هیلتون، مری ۲۴۱
 هند ۲۴۹، ۱۹۵، ۴۸
 هندوها ۵۳
 هندی ۲۱۶، ۴۸
 هیوز، لورث ۲۷۷، ۱۴۱
 هیوز، جان ۱۸۵، ۱۸۱، ۱۷۷، ۱۰۵، ۵۵
 یونین ۳۵

ملویل، هرمان ۱۵۴
 منش ۳۷، ۳۶
 مواجهه ۲۶
 میانجی ۱۷۰
 میسز ۱۷۰
 نرگشکن ۹۹
 نقش ۲۶
 نقش آفرینی ۲۷۷
 نقش اجتماعی ۲۶
 نقش های نامعنوان ۱۶۵
 نما ۳۴
 نمای اجتماعی ۳۷
 نمای شخصی ۳۵
 نیومن، وان ۱۲۰
 والر، ویلارد ۱۴
 وانودسازی ۱۳