

گفتمانی بر تحلیل گفتمان در مطالعات سازمانی: تأملی بر مبانی نظری و اسلوب اجرا

حسن دانایی فرد*

علی نوری**

چکیده

درک جامع سازمان‌ها و انجام مطالعات و تحلیل‌های سازمانی یکپارچه، در گرو توجه به بافت فرهنگی و اجتماعی آنها است. در این راستا، تحلیل گفتمان به عنوان یکی از استراتژی‌های پژوهشی کیفی، با مدنظر قراردادن زمینه و بافت موقعیتی سازمان‌ها و توجه به این نکته که «ذهنیت‌ها» و «تجربه‌ها» بوسیله زبان خلق می‌شوند، به پژوهشگران کمک می‌کند تا به این مهم دست یابند. بر این اساس، هدف این مقاله تبیین مبانی نظری گفتمان و تحلیل گفتمان، تعیین جایگاه این طرح پژوهشی در میان پارادایم‌های تحقیق و تشریح شیوه انجام آن است.

واژه‌های کلیدی: گفتمان، تحلیل گفتمان، پژوهش کیفی، پارادایم

E-Mail: hdanaee@modares.ac.ir

* دانشیار گروه مدیریت دانشگاه تربیت مدرس تهران

** دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری دانشگاه تربیت مدرس تهران (نویسنده مسئول مکاتبات)

E-Mail: ali.noori@modares.ac.ir

تاریخ دریافت: ۹۰/۵/۱۷ تاریخ تأیید: ۹۰/۸/۳

۱. مقدمه

یکی از نقاط ضعف کلیدی رویکردهای پژوهشی اثبات‌گرایان، عدم توجه به زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی سوال پژوهش است. رویکردهای کیفی که عمدتاً ریشه در پارادایم‌های تفسیری و پست‌مدرن دارند، با این پیش‌فرض که واقعیت از طریق به کنترل درآوردن ادراکات و ذهنیت‌های افراد قابل درک است، به پژوهش نگاه می‌کنند (پورتوگالی و آلفاسی،^۱ ۲۰۰۸، ص ۲۵۴؛ بورک،^۲ ۲۰۰۵، ص ۲۳۹). این در حالی است که زبان به عنوان یک ابزار ارتباطی، قادر به بازنماد کردن تجربه‌های زنده افراد است. در این راستا، تحلیل‌گفتمان^۳ با این هدف که چگونه یک تجربه فردی به صورت اجتماعی و تاریخی از سوی زبان خلق و ساخته می‌شود، به عنوان رویکردی بدیع در جهت انجام مطالعات سازمانی، سیاسی، روانشناختی و همانند آنها مطرح شده است. این مفاهیم نشان‌دهنده دگرگونی عظیم در عرصه پژوهش، از لحاظ هستی‌شناسی^۴ و روش‌شناسی^۵ است که در آن، تمرکز اصلی فرایند پژوهش که تاکنون بر فرضیه‌های محقق و یا تجربه‌های افراد بوده، به سمت تاکید بر بافت اجتماعی و تاریخی این تجربه‌ها تغییر می‌کند. در حقیقت این هستی‌شناسی و روش‌شناسی جدید، معتقد به این است که اولاً «ذهنیت‌ها» و «تجربه‌ها» بوسیله زبان ساخته می‌شوند و بنابراین آنها به گونه‌ای گفتمانی ساخته و ترکیب می‌گردند. این بدان معناست که «بافتی»^۶ که در آن، گفتمان و فعالیت‌های گفتمانی رخ می‌دهد، می‌بایست در کانون توجه فرایند پژوهش قرار گیرد. ثانیاً اعتقاد بر این است که انسان‌ها در خدمت کلماتشان نیستند و به عنوان یک عامل و کارگزار منفعل که تفکراتشان را به صداها و نوشته‌ها تبدیل می‌کنند، به شمار نمی‌آیند، بلکه آنها شأن خود را بواسطه پذیرش یک موضع^۷ در داخل زبان بدست آورده و از این طریق هویت‌های ویژه‌ای را برای خود بوجود می‌آورند (کرو،^۸ ۲۰۰۵، ص ۵۹).

1. Portugali & Alfasi

2. Burck

3. Discourse analysis

4. Ontology

5. Methodology

6. Context

7. Position

8. Crow

بنابراین در این مطالعه پس از تبیین مفهوم تحلیل گفتمان به مثابه نوعی طرح پژوهشی کیفی در مطالعات علوم اجتماعی، خاستگاه و پیش فرض های آن مورد بررسی قرار گرفته، ضمن آنکه رویکردهای تحلیل گفتمان و شیوه انجام آن نیز مطرح خواهد شد.

۲. دورنمای نظری پژوهش

مفهوم گفتمان^۱ مانند مفاهیمی چون زبان، ارتباط، تعامل، جامعه و فرهنگ، مفهومی مبهم است (ون دایک^۲، ۱۳۸۲). گفتمان به عنوان مجموعه‌ای از دانش توصیف شده است که «اثرات، معانی و مفاهیم حقیقت» را در درون خود ایجاد می‌کند. به عبارتی، قدرت یک گفتمان از این امر ناشی می‌شود که آن گفتمان، مدعی حقیقت است (هارکنس و همکاران^۳، ۲۰۰۵، ص ۱۲۷). فلمینگ و ونکلی^۴ (۲۰۰۶، ص ۷) معتقدند که گفتمان از یکسو بوسیله جهان شکل می‌گیرد و از سوی دیگر جهان را شکل می‌دهد؛ گفتمان از یکسو بوسیله زبان شکل می‌گیرد و از سوی دیگر زبان را شکل می‌دهد؛ گفتمان از یکسو بوسیله افرادی که زبان را استفاده می‌کنند شکل می‌گیرد و از سوی دیگر زبان مورد استفاده افراد را شکل می‌دهد.

هر حوزه علمی مانند مدیریت استراتژیک، رفتار سازمانی، مدیریت منابع انسانی، پرستاری، روانشناسی، علوم ارتباطات، علوم سیاسی و همانند آنها حاوی گفتمان‌های متنوعی بوده که بر عمل، کنش و فعالیت‌های آن حوزه و عاملان (فاعلان) آن اثرگذار هستند (کونارد^۵، ۲۰۰۴، ص ۴۳۱؛ چیا^۶، ۲۰۰۰، ص ۵۲۱). بنابراین یک راه برای درک این اثرات، شناسایی متن‌های کلیدی مربوط به آن حوزه است تا با بررسی آنها، درک عمل و فعالیت‌های آن حوزه و چرایی آنها محقق گردد (کرو، ۲۰۰۵، ص ۵۶). به زعم ون دایک (۱۳۸۲)، هر محقق می‌تواند در تحلیل گفتمان، یکی از سه سطح گفتمان شامل کاربرد زبان، برقراری ارتباط میان باورها و اندیشه‌ها (شناخت) و تعامل در موقعیت‌های

-
1. Discourse
 2. Van Dijk
 3. Harkness et al
 4. Fleming and Vanclay
 5. Conard
 6. Chia

اجتماعی (تعامل متقابل بین افراد) را مورد بررسی قرار دهد. سطح کاربرد زبان، رشته‌هایی چون زبان‌شناسی را برای مطالعات خاص زبانی و کاربرد زبان پدید می‌آورد. به عنوان مثال، مولفه‌هایی نظیر «چه کسی، چگونه، چرا و چه وقت» به کاربرد زبان مربوط می‌شوند.

در سطح دوم گفتمان - برقراری ارتباط میان باورها و اندیشه‌ها (شناخت) - با رشته‌هایی چون روان‌شناسی به منظور مطالعه باورها و اینکه چگونه با آنها یا میان آنها و باورهای دیگر ارتباط برقرار می‌شود، سرو کار خواهیم داشت.

و در نهایت در سطح سوم - تعامل در موقعیت‌های اجتماعی - رشته‌هایی چون علوم اجتماعی، برای تحلیل تعامل در موقعیت‌های اجتماعی پدید آمده است. در این حالت، ورای کاربرد زبان و یا برقراری ارتباط میان اندیشه‌ها و باورها، «مشارکین آن کاری انجام می‌دهند»؛ به عبارتی به تعامل یا کنش متقابل با یکدیگر می‌پردازند و این تعامل مبنای بررسی و تحلیل گفتمان قرار خواهد گرفت.

بنابراین می‌توان چنین گفت که وظیفه یا هدف اصلی مطالعه گفتمان، فراهم آوردن توصیفی یکپارچه از این سه بعد است: چگونه کاربرد زبان بر باورها و تعاملات تاثیر می‌گذارد یا برعکس، چگونه تعامل بر نحوه سخن گفتن مردم تاثیر می‌گذارد و یا چگونه باورها، کاربرد زبان و تعامل را کنترل می‌کنند (ون دایک، ۱۳۸۲).

اصطلاح «تحلیل گفتمان» که نخستین بار در سال ۱۹۵۲ در مقاله‌ای از زبان‌شناس معروف انگلیسی زلیک هریس^۱ بکار رفته، به عنوان یک گرایش مطالعاتی بین رشته‌ای، به مطالعه دقیق زبان در حین کاربرد آن می‌پردازد (هارکنس و همکاران، ۲۰۰۵، ص ۱۲۶). این روش‌شناسی پژوهش، در واقع با «زبان در عمل»^۲ در ارتباط است. تحلیل گفتمان استدلال می‌کند که زبان و کلمات، به عنوان یک نظام اشاره^۳، ذاتاً خودشان بی‌معنا هستند. زبان هم تعدیل‌گر و هم شکل‌دهنده درک ما از واقعیت است و هویت‌های اجتماعی افراد را تعریف می‌کند (ترینور^۴، ۲۰۰۶، ص ۶۸؛ رید^۵، ۲۰۰۰، ص ۵۳۲). باید اشاره کرد که تحلیل دقیق زبان، با توجه به هفت وظیفه ساختن زبان (معنا و مفهوم،

1. Zellig Harris.

2. Language-in-use.

3. Sign system.

4. Traynor.

5. Reed.

فعالیت‌ها، هویت‌ها، روابط، سیاست‌ها، ارتباطات، سیستم‌های نشانه (= اشاره) و دانش) به ایجاد و حفظ هنجارهای اجتماعی، خلق هویت‌های شخصی و گروهی و چانه‌زنی‌های تعاملات اجتماعی و سیاسی، معنایی تازه می‌بخشد (جی^۱، ۲۰۰۵؛ استارکس و ترینیداد^۲، ۲۰۰۷، ص ۱۳۷۸).

هدف تحلیل در گفتمان، همواره متن است. به نظر فرکلایف^۳ (۱۳۷۹)، ویژگی‌های اصلی متن شامل به هم پیوستگی^۴، انسجام منطقی^۵، قصدمندی (وجه التفات)^۶، پذیرفتگی (پسندیدگی)^۷، اطلاع‌دهندگی^۸، وجه موقعیتی^۹ و بینامتنی^{۱۰}، باعث شکل‌گیری سیستم‌هایی از دانش و باور در سطح شخصی و روابط بین‌شخصی و همچنین باعث شکل‌گیری روابط اجتماعی بین فاعل‌های مختلف - اعم از اشخاص و نهادها - می‌شود (کرو، ۲۰۰۵، ص ۶۰؛ فیلیپس، سول و جینس^{۱۱}، ۲۰۰۸، ص ۷۸۱). همچنین وجود متون، امکان دسترسی مستقیم به واقعیت‌ها را فراهم نمی‌آورند بلکه در عوض، آنها معرف‌هایی (بازنماهایی) هستند که بوسیله «تفسیر» و «ارزش‌های فرهنگی» شکل گرفته‌اند (کرو، ۲۰۰۵، ص ۶۰). بنابراین متن و زبان، واقعیت‌های خارجی را نشان نمی‌دهند بلکه نشان‌دهنده عرف‌ها و آئین‌های قراردادی هر فرهنگ هستند (کرو، ۲۰۰۵، ص ۶۰؛ فیلیتاز و رولت^{۱۲}، ۲۰۰۲، ص ۳۷۶).

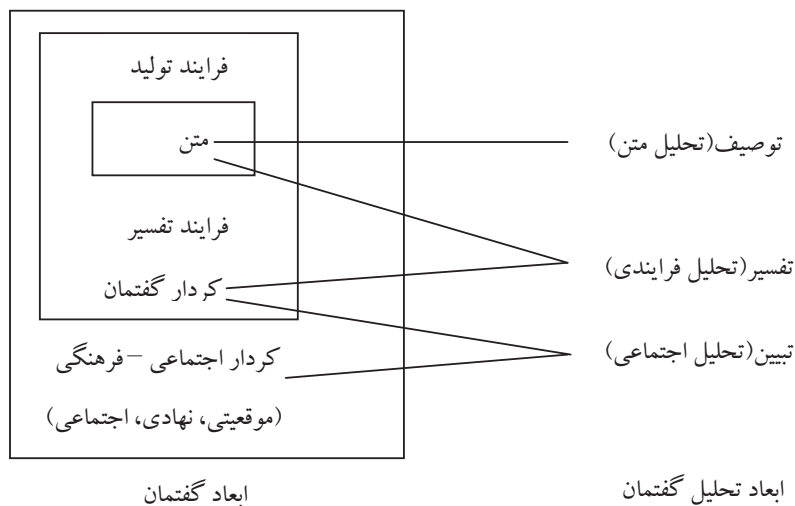
بر این اساس، تحلیل گفتمان شامل ترسیم و ردیابی تکامل تاریخی کاربردهای زبان بوده و به بررسی نحوه شکل‌گیری و انعکاس رویه‌های پویای فرهنگی، اجتماعی و سیاسی جامعه از سوی زبان می‌پردازد (جی، ۲۰۰۵؛ استارکس و ترینیداد، ۲۰۰۷، ص ۱۳۷۸).

بنابراین پیش‌فرض تحلیل گفتمان این است که نحوه اندیشیدن پیرامون خودمان و

1. Gee.
2. Starks, H., Trinidad.
3. Fairclough.
4. Cohesion.
5. Coherence.
6. Intentionality.
7. Acceptability.
8. Informativity.
9. Situationality.
10. Intertextuality.
11. Phillips, Sewell & Jaynes.
12. Filliettaz & Roulet.

روابطمان با دیگران و چگونگی تجربه کردن روابطمان با دیگران، از سوی زبان خلق می‌شود (کرو، ۲۰۰۵، ص ۶۰؛ فرکلاف، ۲۰۰۵؛ وود و کروگر^۱، ۲۰۰۰). در تحلیل گفتمان، کلمات و کنش‌ها، بواسطه زمینه‌ای که آنها در آن رخ داده‌اند، قابل درک هستند. بنابراین «بافتی» که در آن داده‌های پژوهش گردآوری می‌شوند، خصوصیات آن داده‌ها را شکل می‌دهند و این بدان معناست که تحلیل گفتمان هم بر «داده» و هم بر «بافت» تاکید دارد. در حقیقت این رویکرد به دنبال نشان دادن آن است که چگونه افراد از زبان به منظور گفتگو و مدیریت تعاملات اجتماعی خود، برای رسیدن به اهداف بین فردی استفاده می‌کنند. نکته مهم در این بین، مدنظر قراردادن تمامی متونی است که در گذر زمان پیرامون آن موضوع بوجود می‌آیند و این به معنای توجه به بافت تاریخی متون است (هارکنس و همکاران، ۲۰۰۵، ص ۱۳۰). ارتباط بین گفتمان و ابعاد تحلیل گفتمان در شکل (۱) نشان داده شده است. سه بعد اصلی تحلیل گفتمان عبارتند از:

- ۱- توصیف: تحلیل زبان‌شناختی متن.
- ۲- تفسیر: تحلیل رابطه میان فرایندهای گفتمان (فرایندهای تولید و تفسیر) و متن.
- ۳- تبیین: تحلیل فرایندهای گفتمان و فرایندهای اجتماعی.



شکل (۱): رابطه میان ابعاد گفتمان و ابعاد تحلیل گفتمان (بلومه و تالواکار، ۱۹۹۷، ص ۱۱۱)

1. Wood & Kroger.

نکته کلیدی این رویکرد، در برداشتن فرایندهای تولید^۱ و مصرف^۲ (مانند تفسیر) است. فرایندهای تولید و مصرف در رویکرد فرکلاف به ماورای افراد توجه دارند و شامل «افراد و نهادها» و «تاریخچه آنها» است. بنابراین به عنوان مثال، تولید یک برنامه رادیویی نه تنها در اثر کار افراد شکل گرفته، بلکه حداقل یک نهاد اجتماعی نیز با منابع درون خود و ارتباطش با دیگر نهادهای اجتماعی مانند بانکها، دولت، بازار و همانند آنها و جایگاهش در میان این نهادها، در تولید این برنامه دخالت داشته است. این بدان معناست که باید به زمینه‌های نهادی هر گفتمان توجه ویژه‌ای داشت. فرایندهای تولید و مصرف و زمینه‌های نهادی آنها نه تنها در رسانه‌ها بلکه در تعاملات رودررو نیز مورد بررسی قرار می‌گیرند. هر تعامل رودررو، در داخل مجموعه‌ای از نهادهای اجتماعی مانند خانواده، سازمان، دانشگاه، مدرسه و همانند آنها رخ می‌دهد (بلومه و تالواکار^۳، ۱۹۹۷، ص ۱۱۲).

۲-۱. خاستگاه تحلیل گفتمان و رویکردهای آن

تحلیل گفتمان یک رویکرد پساساختارگرایی^۴ و ساختگرایی اجتماعی^۵ است که ریشه در مکتب فکری پست‌مدرن دارد. تئوری پست‌مدرن که شامل مجموعه‌ای از ایده‌ها برای تبیین و تشریح وضعیت امور جامعه است، به منظور تخریب کردن و برهم زدن روش‌های معمول فکر کردن افراد پیرامون نحوه تفسیر معانی و واقعیت‌ها ارائه شده است. بنابراین می‌توان گفت که تحلیل گفتمان یک رویکرد بین‌رشته‌ای است که ریشه در شناخت‌شناسی پساساختارگرایی و ساختگرایی اجتماعی دارد (پورتوگالی و آلفاسی، ۲۰۰۸، ص ۲۵۶).

مکتب پساساختارگرایی از سوی فوکو، دریدا و بارتس^۶ مطرح شده و البته از سوی رویکردهایی چون زبان‌شناسی پساسوسوری^۷، مارکسیسم (تئوری ایدئولوژی آلتویر)، فمینیسم و مکتب جدید فمینیست‌های فرانسوی (کریستوا، سیکسیوس، ایریگاری) نیز

1. Production.
2. Consumption.
3. Bloomer & Talwalker.
4. Post-structuralism.
5. Social constructionism.
6. Foucault, Derrida & Bartss.
7. Post- Saussurian.

تقویت شده است. تعریف دقیق این مکتب بدان حد دشوار است که فوکو نیز در این زمینه معتقد است که مکتب پساساختارگرایی، اجازه هرگونه تعریف دقیق و درستی از خود را به خودش نمی‌دهد. این مکتب به دنبال نقد متافیزیک است. باید اشاره کرد که میان مکتب ساختارگرایی و پساساختارگرایی در مورد «زبان» و «معنی» تفاوت وجود دارد. ساختارگرایان زبان را به عنوان یک سیستم بسته در نظر می‌گیرند و به دنبال یافتن «امور قطعی»^۱ در متن‌ها و ساختارهای زیربنایی، عمیق و پنهانی هستند که این متون را حمایت می‌کنند. اما پساساختارگرایان اعتقادی به وجود «امور قطعی» ندارند. آنها معتقدند که تنها امکان «تفسیر» وجود دارد (استوب و همکاران^۲، ۲۰۰۰، ص ۴۶).

پساساختارگرایان معتقدند که اولاً معانی هرگز قطعی، مسلم و نهایی نیستند و ثانیاً هر «چیزی» واجد معنایی است و ما «چیز»^۳ بدون معنا نداریم. برای پساساختارگرایان، «زبان» و «سیستم‌های زبان» بسیار مهم هستند. آنها معتقدند که گفتمان‌ها با توجه به اینکه از سوی چه کسانی و در چه مکان‌هایی مورد استفاده قرار می‌گیرند، معانی مختلفی به خود می‌گیرند. به زعم آنها، یک گفتمان، تنها یک مفهوم انتزاعی عمومی از کلمات و تصاویر نیست بلکه گفتمان‌ها در موقعیت‌های اجتماعی عینی و قطعی وجود دارند و واجد اثرات واقعی مختلفی هم هستند (فرکلاف، ۲۰۰۵).

در مکتب ساختارگرایی اجتماعی، اعتقاد بر این است که معانی از طریق فرایند بازاندیشی^۴ ایجاد می‌شوند. ساختارگرایان اجتماعی علاقه‌مند به بررسی الگوهای وسیع‌تر معانی اجتماعی کدگذاری شده در زبان هستند. بدین ترتیب، ساختارگرایان اجتماعی به دنبال آن هستند تا نشان دهند که چگونه «فهم»^۵ و «تجربه»^۶، از گفتمان‌های نارس و خام ناشی می‌شوند. ساختارگرایان اجتماعی معتقدند که زندگی بشر، اساساً در زبان متجلی می‌شود و بنابراین زبان باید قانون مطالعه قرار گیرد. از دید ساختارگرایان اجتماعی، زبان خنثی نیست و به خلق واقعیت کمک می‌کند. گفتمان، یک نظامی است با الگوهای وسیع‌تر از معانی اجتماعی کدگذاری شده در زبان که هدف مطالعه در

1. Facts.

2. Stubbe et al.

3. Thing.

4. Reflexivity.

5. Understanding.

6. Experiences.

پژوهش‌های پساساختگرایان و ساختگرایان اجتماعی است.

رویکردهای متعددی در جهت تبیین نحوه انجام تحلیل گفتمان از سوی صاحب‌نظران ارائه شده است که در ادامه به سه رویکرد اصلی و بنیادین تبارشناسی فوکویی^۱، شالوده شکنی دریدایی^۲ و رویکرد فرکلاف اشاره می‌شود.

رویکرد تبارشناسی فوکویی که در سال ۱۹۷۲ از سوی میشل فوکو^۳ مطرح شد، به بررسی شبکه‌های بسیار پیچیده روابط میان قدرت، دانش و متن می‌پردازد (فیلیپس، سول و جینس ۲۰۰۸، ص ۷۷۹؛ جی ۲۰۰۵). وی معتقد است که دانش به همراه خود قدرت می‌آورد و زبان این توانایی را دارد که در متون نوشتاری و گفتاری، قدرت حاکم بر روابط میان پدیده‌ها را به خوبی برملا سازد. همچنین این رویکرد، شکلی از نقد اجتماعی است که به دنبال تعیین تغییر و تحولات و دگرگونی‌های اجتماعی ممکن و برهم زدن روابط موجود است (کرو، ۲۰۰۵، ص ۶۰).

رویکرد شالوده‌شکنی دریدایی که در سال ۱۹۷۸ از سوی دریدا ارائه شد، به دنبال به نمایش گذاشتن، به تصویر کشاندن و سپس برهم‌زدن^۴ بسیاری از تقابل‌ها و تضادهای دوگانه مختلف مانند خوب/بد، نرمال/غیرنرمال و همانند آنها است که مبنای تفکر ما را شکل داده‌اند. در حقیقت در این رویکرد، فرایند شالوده‌شکنی منجر به این می‌شود که دیگر ساختارهای جایگزین ممکن که در قالب تفکر دوتائی^۵ قرار نمی‌گیرند، مطرح شده و مدنظر افراد و پژوهشگران قرار گیرند.

رویکرد فرکلاف یکی از معتبرترین و قدیمی‌ترین رویکردها در تحلیل گفتمان است. عمده‌ترین رویکرد مطرح شده از سوی وی تحت عنوان تحلیل گفتمان انتقادی^۶ نام دارد. این رویکرد، در عین توجه به تکنیک‌های متنی، بافتی را که متن در آن شکل می‌گیرد نیز مورد توجه قرار می‌دهد. در حقیقت، تحلیل گفتمان انتقادی به مطالعه زبان به عنوان یک کردار اجتماعی و فرهنگی می‌پردازد. این رویکرد مبتنی بر این قضیه است که متن‌ها^۷ واجد ویژگی‌های زیر هستند:

1. Foucauldian genealogical approach.
2. Derridean deconstruction approach.
3. Michel Foucault.
4. Subvert.
5. Binary.
6. Critical discourse analysis.
7. Texts.

الف: چگونگی تجربه کردن خودمان و دیگران را شکل می‌دهند.
ب: نحوه رفتار ما را با توجه به درک حاصل از تجربه کردن خودمان و دیگران شکل می‌دهند.

بخاطر این دو ویژگی است که تحلیل‌گران گفتمان، متن‌ها را حاوی نوعی ارزش فرهنگی و اجتماعی می‌دانند که قادرند گفتمان‌هایی در ابعاد وسیع‌تر ایجاد کنند (کرو، ۲۰۰۵، ص ۵۹؛ جی، ۲۰۰۵).

۳. فرایند انجام تحلیل گفتمان

پیش از پرداختن به شیوه انجام تحلیل گفتمان، ضروری است که به سوالات پژوهش و نوع داده‌های تحقیق در این رویکرد اشاره شود. تحلیل گفتمان چیزی بیش از یک روش^۱ است. تحلیل گفتمان نوعی روش‌شناسی^۲ است که مبتنی بر دو فرض اساسی زیر است:

۱- تحلیل گفتمان مبتنی بر شناخت‌شناسی ساختگرایان اجتماعی است. در این رویکرد، واقعیت اجتماعی از طریق تعامل معانی با یکدیگر بوجود می‌آید.

۲- تحلیل گفتمان مبتنی بر این ایده است که معنی و از این رو واقعیت اجتماعی، از دل مجموعه به هم مرتبطی از متون پدید می‌آید که تحت عنوان گفتمان از آنها یاد می‌شود (هاردی، هارلی و فیلیپس^۳، ۲۰۰۵، ص ۴۳۸).

با توجه به تنوع رویکردهای موجود در تحلیل گفتمان، سوالات پژوهشی هر یک از این رویکردها نیز خاص همان رویکرد است. به عنوان مثال در تحلیل متنی^۴ به عنوان یکی از شیوه‌های تحلیل گفتمان، سوالات پژوهش به شرح زیر است (پالمیرا ماسی^۵، ۲۰۰۱، ص ۷):

۱- متن درباره چیست؟ (موضوع)

۲- ویژگی‌های عمومی متن چیست؟ آیا متن توصیفی، روایتی، استدلالی و یا آموزشی است؟ (نوع)

۳- مخاطب متن کیست؟ (مخاطب)

1. Method.
2. Methodology.
3. Hardy, Harly & Phillips.
4. Textual analysis.
5. Palmira Massi.

۴- ایده‌های اصلی متن چیست؟ ایده‌های مکمل و تأییدی متن کدامند؟ (محتوای ایده)

۵- متن چگونه پایان می‌پذیرد؟ هدف نویسنده از نوشتن متن چیست؟ (هدف)

۶- وظیفه اصلی متن چیست؟ آیا برای متقاعد کردن، آگاهی‌دادن، ترغیب کردن، آموزش دادن و یا اظهار عقیده استفاده می‌شود؟ (وظیفه)

۷- چارچوب متن چگونه است؟ آیا در قالب مقاله رسمی، گزارش، اخبار، کتابچه و همانند آنها است؟ (قالب^۱)

۸- متن حاوی چند پاراگراف است؟ (فرم- ساختار)

۹- اطلاعات چگونه در پاراگراف سازماندهی و بخش شده‌اند؟ (سازماندهی)

۱۰- پاراگراف‌ها چگونه بهم مرتبط می‌شوند؟ چه قواعد گرامری، پاراگراف‌ها را به هم مرتبط می‌سازد؟ آیا اتصال دهنده‌ها، ضمائر، اسامی یا افعال، این وظیفه را بر عهده دارند؟ (به هم پیوستگی)

۱۱- چگونه ایده‌های مختلف یک پاراگراف به هم مرتبط شده‌اند؟ انتقال‌ها چگونه در میان پاراگراف‌ها کنترل شده‌اند؟ (انسجام)

سوالات پژوهش در تحلیل گفتمان انتقادی عبارتند از:

۱- چه کسی متن X را می‌نویسد و یا می‌گوید؟ (نقش نویسنده)

۲- مخاطب نویسنده و یا گوینده متن کیست؟ (مخاطب)

۳- مطلب نویسنده و یا گوینده پیرامون چیست؟ (موضوع)

۴- هدف گوینده و یا نویسنده از متن چیست؟ (هدف)

۵- نویسنده و یا گوینده، چگونه مطلب خود را بیان می‌کند؟ (انتخاب زبان شناختی)

اما بطور کلی، سوال پژوهش تحلیل گفتمان را می‌توان در دو سوال اصلی زیر جای داد:

۱- ما چگونه پدیده‌های اطرافمان را درک و تجربه می‌کنیم؟

۲- نویسندگان و سخنرانان چگونه معانی، اهداف و هویت‌های خود را برای مخاطبان خود بیان می‌کنند؟ (پالمیرا مسی، ۲۰۰۱، ص ۱۰).

داده‌های بالقوه در تحلیل گفتمان شامل تمامی اشکال صحبت‌های تبدیل شده به

دست‌نوشته از طریق ضبط صدا و تصویر و کلیه مستندات مکتوب است. داده‌ها در تحلیل گفتمان از مکالمات روزمره دوفره و یا چندنفره میان افراد در محیط طبیعی تا مصاحبه و گروه‌های کانونی، مستندات، یادداشت‌ها، روزنامه، صدا و تصویر ضبط‌شده، سخنرانی‌ها، مستندات بصری و همانند آنها است (اسکالن و اسکالن^۱، ۲۰۰۴).

در ارتباط با شیوه انجام تحلیل گفتمان باید اشاره کرد که شناخت‌شناسی ساختگرایی اجتماعی آن باعث شده است تا یک روش مشخصی برای اجرای تحلیل گفتمان مطرح نشود. پژوهشگران تحلیل گفتمان معتقدند که بهترین شیوه برای یادگیری مهارت‌های تحلیل گفتمان، تمرین و انجام مطالعات موردی متعدد است و بس. آنها معتقدند که در تحلیل گفتمان، تنها یک پاسخ درست وجود ندارد. این امر همیشه امکان‌پذیر است که یک متن به روش‌های مختلف تحلیل شود. بنابراین چنین نتیجه‌گیری می‌شود که روش‌شناسی‌های تحلیل گفتمان با توجه به تعریف پذیرفته‌شده از گفتمان، شکل‌های متنوعی بخود می‌گیرند (هویت^۲، ۲۰۰۹، ص ۳۱۸). رشته‌های مختلف، شیوه‌های مختلفی را برای تحلیل گفتمان، چه بصورت مستقل و چه بصورت بین‌رشته‌ای، ارائه داده‌اند. به عنوان مثال روان‌شناسان، روش روان‌شناسی گفتمانی^۳ را مطرح کرده‌اند؛ زبان‌شناسی، روش تحلیل محاوره‌ای^۴ و تحلیل گفتمان معنایی^۵ را معرفی کرده است و یا مطالعات ادبی، روش تحلیل روایتی^۶ را مطرح نموده است و ... بر همین اساس تاکنون رویکرد مشخصی برای انجام تحلیل گفتمان ارائه نشده است. چرا که هر یک از شیوه‌های فوق، رویه پژوهشی خاص خود را دارند. به عنوان مثال در تحلیل شناختی^۷ به عنوان یکی دیگر از روش‌های تحلیل گفتمان، مراحل نه‌گانه زیر برای انجام پژوهش مطرح شده است (ویترمریسیو^۸، ۲۰۰۲، ص ۱۸۴): ۱- انجام پیش‌بینی؛ ۲- دیدن و بخاطر آوردن؛ ۳- تهیه نقشه محتوا؛ ۴- شناسایی ویژگی‌های زبان‌شناختی مهم؛ ۵- خلاصه‌سازی؛ ۶- بیان مجدد متن اصلی در قالب همان زبان اصلی؛ ۷- شناسایی ویژگی‌های زبان‌شناختی مهم

1. Scollon & Scollon.
2. Hewitt.
3. Discursive psychology.
4. Conversation analysis.
5. Semantic discourse analysis.
6. Narrative analysis.
7. Cognitive analysis.
8. Witter-Merithew.

در زبان هدف؛ ۸- تهیه نقشه بصری و ۹- بیان مجدد متن در قالب زبان هدف. در رویکرد روان‌شناسی گفتمانی نیز رویه متفاوتی برای تحلیل گفتمان مطرح می‌شود که در ادامه همین مقاله و در قالب مثالی به آن اشاره خواهد شد. اما بطور کلی، جدای از شیوه‌های مختلف تحلیل در رویکردهای متنوع تحلیل گفتمان، می‌توان به دیدگاه فرکلاف (۲۰۰۵) پیرامون شیوه انجام تحلیل گفتمان اشاره کرد. وی معتقد است که مراحل انجام تحلیل گفتمان بطور کلی شامل هفت مرحله زیر است:

مرحله اول: ثبت و ضبط مطالب و تبدیل آنها به دست‌نوشته‌های مکتوب: در این مرحله، کلیه مشاهدات، مکالمات، گفتگوها و مصاحبه‌های میان افراد، به صورت صدا و تصویر ثبت و ضبط می‌شوند. هدف از این مرحله، جمع‌آوری مستندات به صورت مکتوب است.

مرحله دوم: کدگذاری: در این مرحله، با مطالعه مستندات تهیه شده در مرحله قبل، کدگذاری مطالب با توجه به سوالات پژوهش و هدف تحقیق صورت می‌پذیرد تا از دل آنها مفاهیم انتزاعی قابل درک بدست آیند. در حقیقت کدگذاری به معنای آن است که به بخش‌هایی از داده‌ها که نشان‌دهنده معنا و مفهوم خاصی هستند، برجسب^۱ زده شود تا مشخص گردد که هر بخش از داده به چه چیزی اشاره می‌کند (چارمز^۲، ۲۰۰۶). در این مرحله سعی بر آن است تا معنی / معانی مستتر در تک‌تک جملات دست‌نوشته‌ها شناسایی و به صورت کد بیان شوند (چارمز، ۲۰۰۶؛ استراوس و کوربین^۳، ۱۹۹۰).

مرحله سوم: طبقه‌بندی: در این مرحله با توجه به لیست کدهای تهیه شده در گام قبل، می‌بایست آنها را با توجه به قرابت معنایی، در قالب مفاهیم انتزاعی‌تری تحت عنوان طبقه جای داد. به عبارتی، خروجی این مرحله تعدادی طبقه کلی است که هر یک شامل تعداد زیادی کد بوده که نشان‌دهنده همگن بودن کدهای موجود در هر طبقه است. در انتهای این گام می‌بایست توضیحات جامع پیرامون هر طبقه نوشته شود.

مرحله چهارم: ایجاد گفتمان: طبقات ایجاد شده در مرحله قبل به همراه توضیحات

1. Lable.

2. Charmaz.

3. Strauss and Corbin.

مربوطه به آنها، مجدداً مورد بررسی و مطالعه قرار می‌گیرند تا از دل این طبقات، چند گفتمان کلی ایجاد شود. این گفتمان‌ها در حقیقت به منزله «معانی مشترک پدیده» به شمار می‌آیند. در ادامه، این گفتمان‌ها و متن اولیه مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند تا تنش‌ها، تضادها، روابط، ویژگی‌ها و رهنمودهای مستتر در معانی مشترک هر گفتمان شناسایی شوند (بک‌استراند و لوبرند^۱، ۲۰۰۷، ص ۱۳۳). برای انجام این کار می‌بایست مراحل زیر را در مورد متن اولیه و هر یک از گفتمان‌های شناسایی شده که به عنوان نوعی متن نیز قلمداد می‌شوند، به اجرا درآورد:

مرحله پنجم: توصیف متن اولیه: در این مرحله مشخص می‌شود که متن اولیه چه نوع گفتمان‌هایی را دربر دارد که البته این کار در مرحله چهارم انجام شده ولی علاوه بر آن، اقدامات دیگری نیز بر روی متن اولیه انجام می‌شود. به عنوان مثال، اگر متن اولیه مورد بررسی پژوهشگر، کتابچه‌ای پیرامون مهارت‌های مدیران باشد، هدف آن است تا:

۱. مشخص شود که این متن، شامل چه نوع گفتمان‌هایی به طور مثال، مهارت‌های انسانی، فنی و علمی و همانند آنها است؛
۲. تاریخچه این متن و هر یک از گفتمان‌ها مشخص شود؛
۳. مشخص شود که چه منابعی برای حمایت از ادعاهای مطرح شده در متن و گفتمان‌ها و تأیید آنها ذکر شده است.

مرحله ششم: تحلیل و تفسیر گفتمان‌ها: هدف این مرحله، توصیف و تشریح زنجیره‌های بینامتنی و ارائه رهنمودهای تفسیری حاصل از آن است. به عبارتی در این گام، نحوه ارتباط میان گفتمان‌های مختلف شناسایی شده در مرحله چهارم، بررسی و تفسیر می‌شود. این مرحله شامل نگاه کردن به خود گفتمان‌ها و محتوایشان است تا مشخص شود که:

۱. این گفتمان‌ها چگونه به عنوان یک متن خاص، ساختار خود را کسب کرده‌اند؟ (چگونه ساختارمند شده‌اند).
۲. چه استراتژی‌های ادبی در گفتمان‌ها استفاده شده است.
۳. مواضع فاعلان - اعم از اشخاص و نهادها - چگونه در گفتمان‌ها شکل گرفته‌اند.

1. Bäckstrand and Lövbrand.

۴. چه «کلمات کلیدی» در گفتمان‌ها وجود داشته و نوع «وظایف زبانی» استفاده شده در گفتمان‌ها چیست.

۵. ساختار مضمونی^۱ گفتمان‌ها چگونه است؟

۶. روابط اجتماعی چگونه در گفتمان‌ها شکل گرفته‌اند؟

۷. واقعیت چگونه در گفتمان‌ها بازنمایی شده است؟

در همان مثال مربوط به مهارت‌های مدیران، این تحلیل می‌تواند شامل بخش‌های زیر باشد:

الف: مشخص کردن اینکه چه نکته‌هایی در گفتمان‌ها مورد بحث قرار گرفته است؛

ب: مشخص کردن اینکه چه نکته‌هایی در گفتمان‌ها مورد بحث قرار نگرفته است؛

ج: مشخص کردن اینکه چگونه نکات خاص در گفتمان‌ها مورد تاکید قرار گرفته‌اند؛

د: مشخص کردن اینکه گفتمان‌ها چگونه توجه خواننده را به خود جلب کرده است؛

ه: مشخص کردن فعالیت‌ها و کنش‌های کاری مدیران و مواضع کارکنان در برابر آنها.

مرحله هفتم: کنش (کردار/کاربست) اجتماعی: شناسایی کنش‌ها و کردارهای

اجتماعی حاصل از تولید و مصرف گفتمان‌ها. این بخش شامل موارد زیر است:

۱. شناسایی اثرات گفتمان‌های متن بر کنش و عمل فاعلان؛

۲. مشخص کردن روابط اجتماعی که از سوی گفتمان‌های متن تحت تاثیر قرار

گرفته‌اند؛

۳. مشخص کردن نقش متن در ارتباط با این ساختارها؛

۴. مشخص کردن اینکه چه نوع تجربه‌ها و کنش‌هایی بوسیله این گفتمان‌ها بازتولید

و یا تغییر یافته‌اند.

در مثال مربوط به متن مهارت‌های مدیران، این کنش اجتماعی شامل بخش‌های زیر

است:

الف: شناسایی و کشف اثرات گفتمان‌ها بر روی عمل مدیران و اینکه این گفتمان‌ها

چه نوع روابطی را بین مدیر و کارمند، مدیر با مدیر، کارمند با کارمند، مدیران با مدیران

سایر سازمان‌ها بوجود می‌آورند.

ب: تمرکز بر اینکه این گفتمان‌ها چگونه نظام‌های دانش و باورهای افراد و روابط

1. Thematic structure.

اجتماعی را مورد حمایت قرار داده و یا تخریب می‌سازند (کرو، ۲۰۰۵، ص ۶۱).

۱-۳. بنا نهادن عناصری برای دقت^۱ تحلیل گفتمان

دقت در تحلیل گفتمان بدین معناست که تحلیل انجام شده چگونه مبنای هستی‌شناسی و شناخت‌شناسی‌اش را منعکس کرده و اینکه چگونه این تحلیل، مدارک و شواهد کافی برای تفسیرهایی که مطرح کرده است را ارائه می‌کند. تحلیل گفتمان یک فرایند تفسیری است و وجود تفسیرهای گوناگون از یک متن واحد را می‌پذیرد. اما با این همه، این فرایند تفسیری استفاده شده در تحلیل گفتمان، نیازمند این است تا با کمک مبانی نظری که مبنای تفسیرها قرار گرفته است، تقویت و تأیید گردد. دنزین و لینکولن^۲ (۲۰۰۰) به دو جنبه کلیدی برای اطمینان از «دقت» در تحلیل گفتمان اشاره کرده‌اند که عبارتند از:

الف: دقت روش‌شناختی

- آیا سؤال پژوهش، مناسب^۳ رویکرد تحلیل گفتمان است؟
- آیا متونی که مورد تحلیل قرار می‌گیرند، مناسب سؤال پژوهش هستند؟
- آیا منابع کافی به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند؟ (یعنی منابع تاریخی، سیاسی و همانند آنها)
- آیا پارادایم تفسیری به خوبی و بطور واضح تشریح شده است؟
- آیا جمع‌آوری داده و تحلیل آنها با پارادایم تفسیری تجانس (همخوانی)^۴ دارد؟
- آیا تشریح جامعی از فرایند جمع‌آوری داده و فرایندهای تحلیلی وجود دارد؟
- آیا روش‌های استفاده شده در تحلیل، به خوبی تشریح شده‌اند تا خواننده بتواند زمینه / بافت را درک کند؟

ب: دقت تفسیری

- آیا روابط بین گفتمان / گفتمان‌ها و یافته‌ها به خوبی تشریح شده است؟
- آیا متون بینامتنی کافی برای تأیید یافته‌ها وجود دارد؟
- آیا روابط میان گفتمان / گفتمان‌ها و تفسیر انجام شده، پذیرفتنی (محتمل)^۵ است؟

1. Rigour.
2. Denzin & Lincoln.
3. Fit.
4. Congruent.
5. Plausible.

- آیا این روابط شناسایی شده (موارد بالا)، بخوبی تشریح و تأیید شده‌اند؟
 - یافته‌ها چگونه با دانش موجود پیرامون موضوع مورد بررسی، ارتباط پیدا می‌کنند؟

۴. مثال کاربردی

در این بخش، نحوه انجام تحلیل گفتمان در مطالعات سازمانی در قالب مثالی ارائه می‌شود. این مطالعه که از سوی هارکنس و همکاران وی (۲۰۰۵) تحت عنوان «گفتگو پیرامون استرس کاری: تحلیل گفتمان و رهنمودهایی برای مداخلات استرس» انجام شده است، به اختصار تشریح می‌شود.

۴-۱. سؤالات و اهداف پژوهش

هدف مطالعه: استفاده از تحلیل گفتمان برای کشف^۱ روش‌هایی که کارکنان بواسطه آنها، استرس کاری را درک می‌کنند. به عبارتی در این مطالعه، ساخت اجتماعی استرس هدف محققان بوده است.

- سؤال ۱:** مشارکت‌کنندگان چگونه بر اساس تجربیات خود، استرس را درک می‌کنند؟
سؤال ۲: مشارکت‌کنندگان چه راه‌حلی برای برطرف کردن استرس مطرح می‌کنند؟

۴-۲. روش

۴-۲-۱. مشارکت‌کنندگان و رویه

مشارکت‌کنندگان این مطالعه شامل بیست و دو کارمند اداری زن در هفت گروه کانونی - هر گروه شامل سه یا چهار نفر- است. داده‌های این بررسی، طی دو مجموعه سؤال و از طریق جلسات گروه‌های کانونی و با استفاده از یک پروتکل جمع‌آوری شد. افراد تسهیل‌گر در انتهای هر جلسه، به منظور به اشتراک گذاشتن مشاهدات اولیه و اعمال فرایند بازاندیشی و شناسایی عوامل اثرگذار بر فرایند پژوهش مانند عقاید، احساسات، عکس‌العمل‌ها و همانند آنها یک جلسه جمع‌بندی برگزار می‌کردند. صحبت‌های هر جلسه گروه بر روی نوار ضبط شده و کلمه‌به‌کلمه رونوشت‌برداری شدند و حتی

1. Explore.

وقفه‌های کلامی و حالات افراد هم مورد توجه قرار گرفتند. مجموع این نتایج تقریباً ۲۴۰ صفحه متن برای تحلیل در اختیار محققان قرار داد.

۲-۲-۴. فرایند تحلیل داده

در این مطالعه از دو روش «تحلیل گفتمان فوکویی»^۱ و «روانشناسی گفتمانی انتقادی»^۲ (وسرل، تیلور و یتس،^۳ ۲۰۰۱) استفاده شد. تحلیل گفتمان فوکویی به نقش گفتمان در فرایندهای اجتماعی مرتبط با مشروعیت^۴ و قدرت می‌پردازد. این رویکرد فرض می‌کند که گفتمان‌ها فی‌نفسه دلالت بر بکارگیری قدرت دارند. چرا که آنها تجربیات خاصی را در اختیار افراد قرار می‌دهند.

در این مطالعه، کشف سازه‌های اجتماعی استرس و درک محدودیت‌های موجود، از طریق شناسایی و مشخص کردن «خزانه‌های تفسیری»^۵ که سنگ بناهای گفتگو هستند انجام شد. باید اشاره کرد که افراد در گفتگوهای خود از طریق همین «خزانه‌های تفسیری» برای ساخت نسخه‌های جایگزین و اغلب ناسازگار حوادث و تجربیات استفاده می‌کنند. به عبارتی خزانه‌های تفسیری، مجموعه‌ای از برداشتها و ساخت‌های گوناگون از یک پدیده را در خود جای داده‌اند. در رویکرد روان‌شناسی گفتمانی، از مفاهیمی چون «بلا تکلیفی‌های ایدئولوژیک»^۶ و «مواضع فاعل»^۷ استفاده شد. بلا تکلیفی‌های ایدئولوژیک نشان‌دهنده شعور متعارف یک جامعه هستند و بخاطر ماهیتشان نمی‌توانند همیشه اشارات و رهنمودهای روشنی درباره نحوه تفکر و عمل افراد جامعه ارائه دهند و بگویند که ما باید چگونه فکر کنیم و چگونه عمل نمایم (وسرل و همکاران ۲۰۰۱). مفهوم مواضع فاعل یا همان ذهنیت که برای روان‌شناسی گفتمانی کلیدی بوده و در درون رژیم‌های ایدئولوژیکی و گفتمانی ایجاد می‌شوند، به معنای نحوه درک و تجربه افراد از خود و دنیای اطرافشان است. فرایند تحلیل، روندی تکرارشونده^۸ داشت. با این وجود، این فرایند در شش گام زیر که از

1. Foucauldian discourse analysis.
2. Critical discursive psychology.
3. Wetherell, Taylor & Yates.
4. Legitimization.
5. Interpretative repertoires.
6. Ideological dilemmas.
7. Subject positions.
8. Iterative.

سوی ویلیگ^۱ (۲۰۰۱)، وود و کروگر (۲۰۰۰) و وسرل و همکاران (۲۰۰۱) معرفی شده است، انجام شد:

- ۱- ثبت و ضبط مطالب و تبدیل آنها به دست نوشته‌های مکتوب: همانگونه که اشاره شد، ماحصل این گام، ۲۴۰ صفحه متن برای تحلیل بود.
- ۲- کدگذاری از طریق خواندن مکرر رونوشت‌ها و یادداشت‌برداری از نقل قول‌ها: در این مرحله با توجه به سؤالات پژوهش، تک‌تک جملات مطالعه و کدگذاری شدند.
- ۳- طبقه‌بندی کردن کدها از طریق خواندن مجدد رونوشت‌ها به گونه‌ای مکرر، با هدف جستجو و شناسایی الگوها و مضامین: با بررسی مجدد کدها و دسته‌بندی کردن آنها، الگوها و مضامینی متشکل از کدهای شناسایی شده ایجاد می‌شود.
- ۴- طبقه‌بندی کردن الگوها و مضامین شناسایی شده در گام قبل با هدف ایجاد تعدادی از خزانه‌های تفسیری. این خزانه‌های تفسیری در حکم گفتمان‌هایی هستند که از الگوها و مضامین شناسایی شده در گام قبل ایجاد شده‌اند و اکنون آماده بررسی و تحلیل هستند.
- ۵- شناسایی بلا تکلیفی‌های ایدئولوژیک، ذهنیت و استراتژی‌های گفتمانی: این گام مطابق با مرحله پنجم، ششم و هفتم رویکرد تحلیل گفتمان فرکلاف است.
- ۶- استخراج نقل قول‌ها از رونوشت‌ها برای تأیید یافته‌ها: این گام مطابق با مرحله ششم رویکرد تحلیل گفتمان فرکلاف است.
- ۷- پالایش تحلیل‌ها و مستندسازی‌ها به صورت موازی: این گام مطابق با مرحله ششم و هفتم رویکرد تحلیل گفتمان فرکلاف است.

۳-۴. نتایج و بحث

نتایج فرایند بررسی دست‌نوشته‌ها، کدگذاری و طبقه‌بندی نشان داد که مشارکت‌کنندگان از دو «خزانه تفسیری» - گفتمان - برای توصیف تجربه خود از استرس در محیط کار استفاده کرده‌اند. این دو خزانه متناقض با هم بوده و بنابراین نشان‌دهنده یک معمای موقعیتی برای کارکنان بوده که منجر به بکارگیری استراتژی‌های

1. Willig.

گفتمانی شد که در آن افراد به تشریح و معنابخشی موقعیتی پرداختند که در آن قرار داشتند. همچنین نتایج نشان داد که کارکنان چندین نوع ذهنیت (موضع فاعلی) مختلف را از خود نشان دادند که تمامی آنها منعکس کننده ادراک آنها از خود و تجربیاتی است که در محیط کاری داشتند. این مواضع فاعلی تحت عناوینی چون کارمند دفتری، نماینده، قربانی و بیمار مطرح شدند.

۱-۳-۴. انواع خزانه‌های تفسیری (گفتمان)

الف: خزانه تفسیری: ابتلا به استرس در محل کار، طبیعی است.

این خزانه- که به تعدادی از الگوها و مضامین این خزانه در جدول (۱) اشاره شده است- بیان می‌کند که همه افراد موافقند ابتلا به استرس در محیط کار اجتناب‌ناپذیر بوده و تنها راه برخورد با آن، سازگاری و غلبه بر آن است. همچنین این خزانه نشان داد که ساخت گفتمانی کارکنان دفتری از استرس، تعیین می‌کند که چه چیزی نرمال و طبیعی است. به عبارتی ساخت گفتمانی کارکنان از استرس، مناسب‌ترین، قابل قبول‌ترین و درست‌ترین نحوه رفتار و صحبت کردن را تعیین می‌کند. صحبت کردن پیرامون استرس آن قدر طبیعی شده بود بطوری که کارمندان، اثربخشی خود را در گرو داشتن استرس می‌دانستند و معتقد بودند که کارمند موفق باید استرس داشته باشد.

جدول (۱): الگوها و مضامین خزانه تفسیری (گفتمان) اول

(هارکنس و همکاران، ۲۰۰۵)

شماره گروه کانونی	عبارات و گزاره‌های مطرح شده از سوی گروه
FG1	هر فردی با موقعیت‌های استرس‌زا مواجه می‌شود.
FG3	استرس در همه جا وجود دارد. تنها باید یاد بگیریم که چگونه آن را کنترل کرده و چگونه بر آن غلبه کنیم.
FG3	یک فشاری وجود دارد تا استرس را احساس کنید. اگر شما دچار استرس نشوید، سخت کار نخواهید کرد.
FG6	ما مفید و شایسته خواهیم بود اگر دچار استرس شویم.

ب: خزانه تفسیری: بروز استرس در محیط کار، غیرنرمال است.

هرچند که تجربه استرس به عنوان یک تجربه معمولی برای همه به شمار می‌رود، اما بعضی مشارکت‌کنندگان معتقد به درپیش‌گرفتن سکوت و آرامش در مقابل استرس بودند و ترجیح می‌دادند تجربیات خود از استرس در محیط کار را پنهان کنند. بنابراین ناتوانی در سازگاری با استرس، غیرنرمال و یا غیرقابل قبول بوده و نشان‌دهنده ضعف شخصی است. این خزانه تفسیری به افرادی که این شرایط را دارند عناوینی چون «بیمار روانی»، «افراد مسئله‌ساز» و امثال آن را نسبت می‌دهد. باید اشاره کرد که در این تحقیق، آسیب‌پذیر بودن، ضعیف بودن و شایسته‌نبودن به عنوان دلایلی برای سکوت اختیارکردن در مقابل استرس شناسایی شدند. مشارکت‌کنندگان این پژوهش نشان دادند که قوانین ناگفته‌ای در خصوص اظهار هیجانات وجود دارد (مانند گروه FG6) - آنها معتقد بودند که نه تنها نشان‌دادن هیجانات منفی در محیط کار قابل قبول نیست بلکه ساکت بودن نیز غم‌افزا است. کارکنان اداری این تحقیق همچنین پیرامون پنهان کردن نشانه‌های استرس با هم صحبت می‌کردند. چرا که آنها می‌ترسیدند که بخاطر بروز این نشانه‌ها از آنها به عنوان «افراد مشکل‌ساز» یاد شود (جدول ۲).

جدول (۲): الگوها و مضامین خزانه تفسیری (گفتمان) دوم
(هارکنس و همکاران، ۲۰۰۵)

شماره گروه کانونی	عبارات و گزاره‌های مطرح شده از سوی گروه
FG5	من احساس می‌کنم، خاموش بودن و در پیش گرفتن سکوت، بهترین راه است.
FG2	من استرس را در درونم نگه می‌دارم، ساکت می‌شوم و با کسی حرف نمی‌زنم.
FG5	نمی‌خواهم وقتی که استرس دارم کسی را ببینم. چرا که باعث خرد شدنم می‌شود.
FG5	فکر می‌کنم همکارانم طوری به من نگاه می‌کنند که انگار عقلم را از دست داده‌ام.
FG4	استرس می‌تواند به عنوان یک نشانه ضعف در وجود افراد باشد و ممکن است که آنها به فکر از بین بردن آن باشند. ... این در حالی است که آنها تنها نمی‌توانند استرس را کنترل کنند و این نشانه ضعف آنهاست.
FG6	چه شاد باشی چه نباشی.
FG5	ما معتقدیم که نشان دادن هیجانات منفی، با زن بودن، احساس ضعیف بودن و آسیب‌پذیر بودن مرتبط است.
FG6	ما زن‌ها تصور می‌کنیم که در محیط کار، واجد هیجانات و احساسات نیستیم.
FG4	مردم می‌ترسند صحبت‌هایشان را به طور آشکار مطرح کنند، چرا که از واکنش دیگران می‌ترسند.
FG5	من فقط پشت میزم گریه می‌کنم و خرد می‌شوم. فکر می‌کنم ممکن است به خاطر حرف‌های من، دیگران مرا به خاطر چیزهای بسیار احمقانه‌ای سرزنش کنند.

۲-۳-۴. جایگاه‌یابی به عنوان یک کارمند دفتری

در این بخش، مواضع اجتماعی کارکنان پیرامون نحوه ادراک آنها از خودشان به عنوان افرادی که دچار استرس می‌شوند، ارائه خواهد شد. بسیاری از کارکنان، پیرامون مفاهیمی چون «احساس بی‌ارزش بودن»^۱، «مورد احترام واقع نشدن»، «قدردانی نکردن از تلاش‌های آنها» و «عدم ثبات شغلی» صحبت می‌کردند. آنها احساس می‌کردند که در سازمان، برای کار آنها ارزشی قائل نیستند و مورد قدردانی قرار نمی‌گیرند. در یک

1. Feeling undervalued.

جمع‌بندی باید گفت که بودن در نقش یک کارمند اداری برابر است با: بی‌ارزش بودن، محترم نبودن، بی‌مصرف بودن و قدر و منزلت نداشتن. این ساخت اجتماعی افراد از خودشان و تجربیات استرس‌کاری آنها که در جدول (۳) به تعدادی از آنها اشاره شده است، در خصوص بکارگیری و استفاده از استراتژی‌های گفتمانی مختلف است.

جدول (۳): جایگاه‌یابی کارکنان در سازمان
(هارکنس و همکاران، ۲۰۰۵)

شماره گروه کانونی	عبارات و گزاره‌های مطرح شده در گروه
FG3	من فکر می‌کنم که در بسیاری از موارد، مدیران برای ما احترامی قائل نیستند. ما به شدت کار می‌کنیم ولی هیچگونه قدردانی بابت زحماتمان انجام نمی‌دهند.
FG4	همه افراد، قابل جایگزینی هستند. در این سازمان، کمترین ارزش را برای افراد قائل هستند. همیشه کسانی هستند که جای ما را در سازمان بگیرند.
FG3	ما مشتی سکه دو ریالی هستیم (به معنی بی ارزش بودن).

۳-۳-۴. استراتژی‌های گفتمانی

در این مطالعه و با توجه به گفتمان‌های انجام شده میان مشارکت‌کنندگان، مشخص شد که آنها «آموزش مدیریت استرس» چه از طریق رسانه‌ها و چه از طریق سازمان‌هایشان را به عنوان یک راه‌حل مفید، قبول ندارند (در این آموزش‌ها، روش‌هایی چون آرام سازی، رهاکردن کارهای پرفشار برای لحظاتی کوتاه و... ارائه می‌شود). این مشارکت‌کنندگان همچنین نظرات متخصصان را که معتقد هستند، سازگاری با استرس به عنوان یک راه‌حل واقع‌بینانه برای کنترل آن است را قبول ندارند و معتقدند که این عمل منجر به نتایج و پیامدهای منفی می‌شود. به عنوان مثال باعث می‌شود دیگران به چشم «افراد دردسر ساز» به آنها نگاه کنند و در «لیست سیاه» سازمان قرار بگیرند. در عوض آنها (مشارکت‌کنندگان) بهترین راه‌حل را «ایجاد هم‌نوایی و هماهنگی بیشتر در سازمان و احترام قائل شدن افراد به یکدیگر در محل کار» می‌دانستند. این عبارت، دلیل و منطق راه‌حل ارائه شده از سوی مشارکت‌کنندگان است. در این مطالعه، افراد برای معنابخشی به استرس‌کاری، واجد یک استراتژی گفتمانی مشترک بودند. آنها معتقد

بودند که مدیریت سازمان به دلیل فقدان مهارت‌های سازمانی و انسانی باعث ایجاد استرس در سازمان می‌شود. در بیشتر موارد این اعتقاد در میان مشارکت‌کنندگان مشاهده می‌شد که مدیریت سازمان مسئولیت بهبود شرایط محیط‌کاری افراد را بر عهده دارد. بخصوص اینکه وجود استرس، پیامدهای مخربی بر روی سلامت جسم و روان افراد دارد. در جدول (۴) به تعدادی از مضامین و الگوهای مطرح شده در این استراتژی گفتمانی اشاره شده است.

جدول (۴): الگوها و مضامین استراتژی گفتمانی

(هارکنس و همکاران، ۲۰۰۵)

شماره گروه کانونی	عبارات و گزاره های مطرح شده در گروه
FG3	ما فراموش می‌کنیم که بطور مداوم با یکدیگر در محل کارمان مرادده می‌کنیم.
FG5	مدیران سازمان به راحتی عصبانیت خودشان را به کارکنان نشان می‌دهند. آنها به راحتی به افراد گستاخی می‌کنند. در حقیقت آنها هیچ‌گونه قیدوبندی برای بیان هیجانات و احساسات خود قائل نیستند.
FG2	در بیشتر موارد فکر می‌کنم که مدیریت سازمان باید مسئولیت تنش ایجاد شده را بپذیرد.
FG3	فقدان مهارت‌های مدیریتی در تمامی سازمان مشاهده می‌شود.
FG4	نبود مدیریت قوی باعث ایجاد شرایط استرس‌زا شده است.
FG5	مسئولیت باید بر دوش مدیریت باشد. چرا که این موضوع به سلامت افراد مربوط است.
FG3	من معتقدم مدیریت باید وارد گود شود و نقش مهمی در این راستا ایفا کند.

۴-۳-۴. بلا تکلیفی ایدئولوژیک

بلا تکلیفی ایدئولوژیک این گفتمان همان تناقض میان «نرمال بودن استرس» و «پنهان کردن خودخوری‌ها، کشمکش‌های درونی و هیجانات منفی در مواجهه با استرس» است. با توجه به نظرات و صحبت‌های مشارکت‌کنندگان، پنهان کردن استرس ضروری است. چرا که نشان دادن استرس به دیگران و مدیریت سازمان، امنیت شغلی را به مخاطره می‌اندازد و باعث واکنش‌های منفی از سوی دیگران خواهد شد. به عنوان یک نتیجه‌گیری می‌توان چنین گفت که ساخت گفتمانی مشارکت‌کنندگان از استرس، ممکن است به عنوان تلاشی در جهت بازگرداندن شأن، جایگاه و احترام افراد و احساس شایستگی آنها بواسطه مقصر دانستن مدیریت و بی‌کفایتی وی در جهت رفع استرس در نظر گرفته شده باشد. به عبارتی، ساخت گفتمانی استرس، ابزاری بود تا مشارکت‌کنندگان بدان وسیله مسئولیت ایجاد استرس در سازمان را به دوش مدیریت انداخته و ناتوانی خود را در سازگاری با این پدیده و کنترل آن نادیده بگیرند.

۴-۳-۵. راه حل‌های مشارکت‌کنندگان

در این مطالعه، کارمندان توانستند درک شهودی و حسی خود را از استرس کاری ارائه دهند. آنها معتقد بودند که «ارتباط‌های نامناسب و غیرمحرمانه» علت اصلی این مسئله است. کارمندان این سازمان، وجود ارتباطات هماهنگ و حفظ احترام یکدیگر در محل کار و وجود شفقت و مهربانی را تنها راه کاهش تعارضات و تقابل‌ها می‌دانند (جدول ۵). اگر چه نشان داده شد که گفتمان استرس می‌تواند به عنوان ابزاری در جهت برقراری این ارتباط‌های مناسب میان افراد، کاهش تنش‌ها و تعارض‌ها در نظر گرفته شود، ولی ابهام موجود در خود اصطلاح «استرس»، یافتن راه‌حل‌های دیگر و ساخت گفتمانی جایگزین دیگر برای استرس را مشکل ساخته است.

جدول (۵): مضامین و الگوهای مطرح شده برای راه‌حل کاهش استرس

(هارکنس و همکاران، ۲۰۰۵)

شماره گروه کانونی	عبارات و گزاره های مطرح شده در گروه
FG3	ما فکر می‌کنیم که کارگاه‌های آموزشی باعث فشارهای بیشتر می‌شود. ما با شرکت در این کارگاه‌های آموزشی، استرس بیشتری برای خودمان ایجاد می‌کنیم. ولی می‌بینیم که بجای متوقف کردن این کارگاه‌ها، ثبات آنها و تعدادشان بیشتر شده است.
FG7	من فکر می‌کنم که چیزی که ما در اینجا با آن مواجه هستیم مسئله ارتباطات است.
FG2	ما معتقدیم که مهمترین عامل، بحث روابط، بخصوص روابط با سرپرستان است. اگر شما بتوانید ارتباط مناسبی برقرار کنید، کارکردن برایتان راحت‌تر می‌شود.
FG4	اگر شما بتوانید با افراد محل کارتان دوست شوید، در آن صورت احساس راحتی بیشتری می‌کنید. وجود این راحتی در محل کار، بسیار ضروری است.
FG3	گفتن مطالب زشت و ناپسند در مورد بقیه افراد بسیار سخت و دشوار است. ما معتقدیم که شفقت و مهربانی اثرات بسیار مثبتی دارند.

۵. نتیجه‌گیری

گفتمان پدیده‌ای است که شامل سه جنبه کاربرد زبان، شناخت و تعامل در بافت‌های اجتماعی و فرهنگی است. گفتمان‌کاوی از سطح کلان گفتگو، متن، بافت یا جامعه به سوی سطح خرد آن و برعکس حرکت می‌کند. می‌توان گفتمان در حال تکوین را از بالا به پایین بررسی کرد که در این صورت کار با بررسی الگوهای انتزاعی آغاز می‌گردد و یا اینکه آن را از پایین به بالا مورد بررسی قرارداد و کار را از آواها، واژه‌ها، ایما و اشارات، معانی و راهبردهای گفتمان آغاز کرد. گفتمان‌کاوی مدعی است که یک قلمرو مطالعاتی مستقلی است که موضوع‌ها، پدیده‌ها، نظریه‌ها، روش‌ها و اصول خاص خود را دارد. در حقیقت تحلیل گفتمان از سطح دستور زبان، زبان‌شناسی، کاربردشناسی زبان

و زبان‌شناسی مدرن فراتر می‌رود و تحت تأثیر روان‌شناسی اجتماعی، جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی، علوم سیاسی، علوم شناختی و مطالعات ارتباطی و به تعبیری علوم اجتماعی قرار می‌گیرد. در تحلیل گفتمان، برخلاف تحلیل‌های سنتی زبان‌شناسانه، دیگر صرفاً با عناصر نحوی و لغوی تشکیل‌دهنده جمله به عنوان عمده‌ترین مبنای تشریح معنا، سروکار نداریم، بلکه فراتر از آن به عوامل بیرون از متن، یعنی بافت موقعیتی، فرهنگی، اجتماعی و همانند آنها توجه می‌شود. بنابراین تحلیل گفتمان، چگونگی تبلور و شکل‌گیری معنا و پیام واحدهای زبانی را در ارتباط با عوامل درون‌زبانی (زمینه‌ی متن) واحدهای زبانی، محیط بلافصل‌زبانی مربوطه و نیز کل نظام زبانی) و عوامل برون‌زبانی (زمینه اجتماعی، فرهنگی و موقعیتی) بررسی می‌کند. این رویکرد یک شیوه تبیینی و توصیفی نبوده بلکه شکلی از پژوهش‌های بازاندیشانه است که به عنوان یکی از رویکردهای کیفی در مطالعات و پژوهش‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد. در حقیقت هدف تحلیل گفتمان به جای توصیف و تبیین دنیا و ایجاد ادعاهایی پیرامون حقیقت، بیان دلایل این رخداد است که چگونه ادراکات خاصی پیرامون دنیا و حقایق، تثبیت، معتبر و تأیید می‌شوند. همانگونه که مطرح شد، تحلیل گفتمان به عنوان نوعی روش‌شناسی شناخته شده است که هیچ رویه ثابت و مشخصی نیز برای انجام آن ارائه نشده است. اما بطور کلی هدف تحلیل در این رویکرد آن است که با توصیف متن به عنوان واحد تجزیه و تحلیل، به تفسیر گفتمان‌های مختلف نهفته شده در متن، تعیین ارتباط میان این گفتمان‌ها و تأثیر آنها بر نقش فاعلان و مواضع آنها در گفتمان‌ها پرداخته شود تا از این طریق، نحوه درک و تجربه افراد از پدیده‌های پیرامون خود و چگونگی شکل‌گیری هویت‌های آنها آشکار گردد. بنابراین چنین بر می‌آید که تحلیل گفتمان و رویکردهای متنوع آن، از جامعیت و عینیت کافی در انجام پژوهش‌های مختلف برخوردار هستند.

منابع

- فرکلاف، نورمن (۱۳۷۹)، *تحلیل انتقادی گفتمان*، ترجمه پیران و دیگران، تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.
- وان دایک، تئون (۱۳۸۲)، *مطالعاتی در تحلیل گفتمان: از دستور متن تا گفتمان کاوی انتقادی*، گروه مترجمان، تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.
- Bäckstrand, K., and Lövbrand, E. (2007), Climate Governance Beyond 2012: Competing Discourses of Green Governmentality, Ecological Modernization and Civic Environmentalism', in M Pettenger (ed.), *The Social Construction of Climate Change: Power, Knowledge, Norms, Discourses*, Ashgate, Hampshire, pp. 123-147.
- Bloomer, D., & Talwalker, S. (1997), Critical discourse analysis and the study of reading and writing, *Reading Research Quarterly*, Academic Research Library, 32(1): 104-126.
- Burck, CH. (2005), Comparing qualitative research methodologies for systemic research: the use of grounded theory, discourse analysis and narrative analysis, *Journal of Family Therapy*, 27(3): 237-262.
- Charmaz, K. (2006), *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*, London: Sage Publications.
- Chia, R. (2000), Discourse Analysis Organizational Analysis, *Organization* , 7(2): 513-534.
- Conard, CH. (2004), Organizational Discourse Analysis: Avoiding the Determinism- Voluntarism Trap, *Organization*, 11(3): 427-439.
- Crow, M. (2005), Discourse analysis: towards an understanding of its place in nursing, *Journal of Advanced Nursing*, 51(1): 55-63.
- Denzin N. & Lincoln Y. (2000), *Handbook of Qualitative Research*, 2nd edn. London: Sage Publications.

- Fairclough, N. (2005), Discourse Analysis in Organization Studies: The Case for Critical Realism, *Organization Studies*, 26(6): 915–939.
- Filliettaz, L., Roulet, E. (2002), The Geneva Model of discourse analysis: an interactionist and modular approach to discourse organization, *Discourse Studies*, London: Sage Publications, 4(3): 369–393.
- Fleming, A., Vanclay, F. (2006), Using discourse analysis to improve extension practice, *Extension Farming Systems Journal*, 5(1):1-10.
- Gee, J. P. (2005), *An introduction to discourse analysis: Theory and method* (2nd ed.), London: Routledge.
- Hardy, C., Hardy, B., Phillips, N. (2005), Discourse Analysis and Content Analysis: Two Solitudes? *Cultural Studies*, 16 (3): 433–56.
- Harkness, A. M. B., Long, B. C., Bermbach, N., Patterson, K., Jordan, SH., Kahn, H. (2005), Talking about work stress: Discourse analysis and implications for stress interventions, *Work & Stress*, 19(2); 121-136.
- Hewitt, S. (2009), Discourse Analysis and Public Policy Research, *Centre for Rural Economy Discussion Paper Series*, 24(4): 312-327.
- Palmira Massi, M. (2001), Implementing Discourse Analysis for Intermediate and Advanced Language Learners, *Literacy Across Cultures*, 5(2): 3-13.
- Phillips, N., Sewell, G., Jaynes, S. (2008), Applying Critical Discourse Analysis in Strategic Management Research, *Organizational Research Methods*, 11(3): 770-786.
- Portugali, J., Alfasi, N. (2008), An Approach to Planning Discourse Analysis, *Urban Study*, 45: 251-269.
- Reed, M. (2000), The Limits of Discourse Analysis in Organizational Analysis, *Organization*, 7(2): 524-538.

- Scollon, R. & Scollon S.W. (2004), *Discourses in place. Language in the material world*, London and New York: Routledge
- Starks, H., Trinidad, S. B. (2007), Choose Your Method: A Comparison of Phenomenology, Discourse Analysis, and Grounded theory, *Quality Health Research*, 17(4); 1372-1384.
- Strauss, A., and Corbin, J. (1990), *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Sage, Thousand Oaks.
- Stubbe, M., Lane, C., Hilder, J., Vine, E., Vine, B., Holmes, J., Marra, M. & Weatherall, A. (2000), Multiple discourse analyses of a workplace interaction, *Wellington Working Papers in Linguistics*, 11(3): 39–85.
- Traynor, M. (2006), Discourse analysis: theoretical and historical overview and review of papers in the Journal of Advanced Nursing 1996–2004, *Journal of Advanced Nursing*, 54(1); 62–72.
- Wetherell, M., Taylor, S., & Yates, S. J. (2001), *Discourse as data: A guide for analysis*, London: Sage.
- Willig, C. (2001), *Introducing qualitative research in psychology: Adventures in theory and method*, Buckingham: Open University Press.
- Witter-Merithew, A. (2002), Understanding the Meaning of Texts and Reinforcing Foundation Skills through Discourse Analysis, In C. Nettles (Ed.), *Tapestry of Our Worlds, Proceedings of the 17th National Conference of the Registry of Interpreters for the Deaf*, 177-192
- Wood, L. A., & Kroger, R. O. (2000), *Doing discourse analysis: Methods for studying action in talk and text*, London: Sage.