

## روش تحلیل محتوای متن گفتاری و نوشتاری در علوم رفتاری و اجتماعی

دکتر مرتضی منادی\*

### چکیده

روش تحلیل محتوا یکی از روشهای تحقیق کیفی است که بیشتر در پژوهشهای علوم اجتماعی و رفتاری مورد استفاده قرار می‌گیرد و شناخت آن برای پژوهشگران کیفی و محققان علوم رفتاری و اجتماعی لازم و ضروری است.

تحلیل محتوا روشی است که به کمک آن، پژوهشگر می‌تواند به زوایای آشکار و پنهان نگرش و جهان‌بینی افراد و تفکر و اندیشه پنهان در اسنادی که مورد مطالعه قرار گرفته‌اند پی‌برد. روش تحلیل محتوا هر چند در مقام عمل سخت و دشوار است، اما به هر روی روشی آموختنی است و از طریق تمرین و ممارست می‌توان آن را فراگرفت و در تحقیقات انسانی و اجتماعی از آن بهره جست. در این مقاله تلاش می‌شود در حد امکان و بر اساس نظریه‌های موجود و تجربه‌های شخصی نگارنده، توضیحاتی در ارتباط با این روش تحقیق کیفی ارائه شود.

واژه‌های کلیدی: تحلیل محتوا، روش کمی، روش کیفی، واژه‌ها و مفاهیم، رفتار و وسائل.

## مقدمه

در رشته‌های مختلف علوم انسانی (اعم از فلسفه، جامعه‌شناسی، انسان‌شناسی، روان‌شناسی یا روان‌کاوی و تاریخ) بعد از جمع‌آوری اطلاعات و داده‌های مورد نظر پژوهشگر، تفسیر داده‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است؛ زیرا اطلاعات مفید بدون انجام یک تحلیل دقیق، فعالیت پژوهشی را سطحی و بی‌ارزش می‌کند. به طور قطع می‌توان گفت که در بسیاری از موارد، داده‌های جمع‌آوری شده از کیفیت و اعتبار خوبی برخوردار می‌باشند، ولی مرحله دیگر پژوهش (تحلیل محتوای داده‌ها) اغلب بسیار سریع و در مواقعی سطحی انجام می‌شود. این در حالی است که کار اصلی پژوهشگر، تحلیل دقیق محتوای مطالب جمع‌آوری شده و مقایسه آن با نظریه‌های دیگر به منظور دستیابی به نظریه و دیدگاهی جدید است. نبود تحلیل دقیق محتوای اطلاعات، ضعف اکثر پژوهش‌های علوم انسانی و اجتماعی، به خصوص در جامعه ما می‌باشد.

تحلیل محتوا یکی از روش‌های مهم و اساسی در روش‌های تحقیق کیفی است (منادی، ۱۳۸۰) که در «بررسی عمیق داده‌های جمع‌آوری شده در تمامی علوم انسانی و حتی در ادبیات کاربرد داشته و می‌تواند رابطه متغیرها و شبکه ارتباطات را نه در سطح، بلکه در عمق مشاهده و بررسی کند» (باردن، ۱۹۷۷، ص ۲۶). در واقع، هدف تحلیل محتوا «استنباط، استنتاج و شناخت نسبی موضوع به کمک شاخص‌های استخراج شده از آن موضوع است» (همان، ص ۳۹). از آنجا که شاخصها اغلب اموری پنهان هستند، جهت استفاده از روش تحلیل محتوا نکات چندی را باید در نظر گرفت:

۱. در نظر گرفتن تمامی ابعاد فضایی که اطلاعات در آن فضا جمع‌آوری شده است (مارشال، ۱۳۷۷ و دولوز، ۱۹۷۷، ص ۵)؛
۲. روشن کردن واژه‌ها و مفاهیم کاربردی توسط بازیگران آن موقعیت و طبقه‌بندی آنها (هس، ۱۹۸۹)؛
۳. آشکار کردن بخش‌های پنهانی یک رابطه یا شبکه روابط موجود بین بازیگران یا بخش‌های مختلف رفتارها و گفتارها؛
۴. روشن کردن ضمیر ناخودآگاه فرد یا اجتماع با بیان الفاظ و رفتارها (فروید، ۱۳۷۸، ص ۷۹).

نکته قابل توجه آنکه، تحلیل دقیق محتوای داده‌های جمع‌آوری شده در هر پژوهشی، به

شناخت کامل تر موضوع می‌انجامد و پژوهشگر را در شناسایی عوامل دخیل در ایجاد، تغییر و چگونگی وضعیت موضوع مورد مطالعه مدد می‌رساند و به تبع آن و با توجه به اینکه هر پژوهشگری در پی پژوهش خود قصد ارائه راه حلی برای بهبود وضعیتی یا خروج از مشکلی را دارد، می‌تواند پیشنهادی منطقی تر، عملی تر و نزدیک تر به واقعیت ارائه کند.

نکته دیگر آنکه هر چند تحلیل محتوا هم در عرصه تحقیقات کمی و هم در حوزه تحقیقات کیفی قابل اجرا است (منادی، ۱۳۸۰)، اما این روش بیشتر به اطلاعات نهفته در مصاحبه‌ها، واژه‌ها، مطالب گفتاری و نوشتاری و اسناد موجود توجه داشته و کمتر بر روی اعداد و ارقام تمرکز می‌کند و به بیان باردن «تحلیل محتوا یک وسیله خوب و قابل استفاده برای تحلیل پیامهای متفاوت (افکار عمومی، داد و ستد بین فردی، مصاحبه بالینی، مشاهدات مردم‌نگاری، اسناد تاریخی، تستهای روان‌شناسی، متنهای ادبی و در واقع، تمام گفته‌های شفاهی و نوشتاری) می‌باشد» (باردن، ۱۹۷۷، ص ۸).

### روش تحلیل محتوا

هدف از تحلیل محتوای متن، مصاحبه یا اسناد و... شناسایی اهداف، ارزشها، فرهنگ و تمایلات نویسنده متن یا فرد مصاحبه‌شونده است. به عبارت دیگر در تحلیل محتوا، شناخت ناخودآگاه متن و صاحب متن مورد نظر است (فروید، ۱۹۸۹). روش تحلیل محتوا «به عنوان یک تفسیر، بین دو قطب عینی و ذهنی قرار می‌گیرد. این عمل پژوهشگر را به سمت عناصر پنهانی موضوع هدایت می‌کند» (باردن، ۱۹۷۷، ص ۹).

فروید برای شناخت ضمیر ناخودآگاه مراجعان خود از تحلیل محتوای خوابها، رؤیاهای و تداعی معانی آنها استفاده می‌کرد (فروید، ۱۳۷۸). لوپلی نیز در پی تحلیل محتوای مصاحبه با خانواده‌های کارگران، به وضعیت و فرهنگ آنها اشراف پیدا می‌کرد (لوپلی، ۱۹۸۹). بومارد در فرانسه برای شناخت معلمانی که در کمیسیونهای ارزیابی، با مطالعه پرونده‌های دانش‌آموزان سالهای آخر دبیرستان، در مورد انتخاب رشته دانشگاهی آنها تصمیم می‌گرفتند، پس از ضبط مطالب این جلسه‌ها، به تحلیل محتوای آنها پرداخت (بومارد، ۱۹۸۲). سیروتا، با ضبط و سپس شنیدن گفتگوهای بین دانش‌آموزان و معلمان و تحلیل محتوای آنها به چگونگی کارکرد مدارس در فرانسه پی برد (سیروتا، ۱۹۸۸). پلزانس با تحلیل محتوای آئین‌نامه‌ها، بخش‌نامه‌ها و نامه‌های ارسالی وزارت آموزش و پرورش فرانسه

به مهد کودکها در سالهای ۱۹۸۰-۱۹۴۵، روند حرکت مهد کودکها و پیش دبستانی‌ها و تأثیر آنها را در آموزش دانش‌آموزان بررسی کرده است (پلزانس، ۱۹۸۶). سگالین، برای ارزیابی طبقات مختلف اجتماعی با تحلیل و سائل روزمره موجود در زندگی آنها و با توجه به ارزشها و تفاوت‌های بین و سائل خانواده‌های مختلف فرانسوی، آنها را به طبقات مختلف تقسیم کرده است (سگالین، ۱۹۸۷). در حوزه ادبیات و در جامعه ما نیز، صنعتی، تحلیلی روان‌کاوانه از بوف کور (اثر صادق هدایت) انجام داده است (صنعتی، ۱۳۸۰) و...

با توجه به مثالهای فوق، زمانی که پژوهشگر، پژوهشی کیفی را در پیش گرفته است؛ یک سری داده‌های کمی را ملاکهای خود برای تحلیل و داوری قرار نمی‌دهد. وی برای شناخت افکار و هویت یک انسان، موارد و عناصر مختلفی را مورد شناسائی و مطالعه دقیق قرار می‌دهد. در چنین مواردی پژوهشگر کیفی باید:

۱. متن مصاحبه با فرد مورد نظر را در اختیار داشته باشد.
  ۲. در ضمن مصاحبه، رفتار فرد را مد نظر قرار دهد.
  ۳. مصاحبه شونده در ارتباط با موضوع مورد بحث در موقعیت کاملاً طبیعی باشد (دولوز، ۱۹۹۷، ص ۵). برای مثال، در صورت مصاحبه با فردی برای شناخت هویت وی، بهتر است مصاحبه در منزل فرد صورت بگیرد؛ چون وسائل زندگی فرد مورد مصاحبه گویای بخشی از فرهنگ و هویت اوست.
- بنابراین، سه عنصر متن مصاحبه، رفتارهای فرد مصاحبه‌شونده در موقع مصاحبه و مشاهده وسائل شخصی (حتی سبک لباس پوشیدن) در موقعیت طبیعی، می‌تواند در شناخت فرد در ارتباط با موضوع پژوهش، کمک زیادی به پژوهشگر نماید.

### تحلیل محتوای متن

در ادامه این مقاله فقط به تحلیل محتوای متن نوشتاری یا گفتاری (مصاحبه یا مشاهده) که بر روی کاغذ آمده است، می‌پردازیم. مراحل کلی که در تحلیل محتوای متن باید مد نظر قرار داد عبارتند از:

۱. متن را مورد مطالعه قرار می‌دهیم.
۲. پس از آن یک تفسیر کلی در مورد متن و ارتباط آن با همه پرسشها و فرضیه‌ها انجام می‌دهیم؛ کاری که در اکثر پژوهشها حتی در تحقیقات کمی نیز صورت می‌گیرد. این مرحله، اولین مرحله از تحلیل داده‌ها می‌باشد.

۳. سپس تحلیل دقیق‌تر هر پاسخ را جداگانه آغاز می‌کنیم. بدین منظور باید واژه‌های مهم و کلیدی متن شناسایی و در کنار متن یادداشت گردد (هس، ۱۹۸۹) تا تار و پود و قالب متن شناخته شود. به اعتقاد فروید، تحلیل دقیق واژه‌های کلیدی یک متن، تفکر اصلی گوینده یا نویسنده آن متن را نشان می‌دهد (فروید، ۱۳۷۹).

۴. در این مرحله پس از جمع‌آوری واژه‌ها (اعم از ساده یا مرکب)، دسته‌بندی و شمارش آنها انجام می‌گیرد. پس از کنار هم قرار دادن این واژه‌ها، تفکر و نوع نگاه نویسنده یا گوینده متن به موضوع در آنها جستجو می‌شود. در واقع هویت، فرهنگ و روح حاکم بر متن در برابر واژه‌ها شناخته می‌شود. ضمناً، در صورت مصاحبه و مشاهده، تَن و لحن صدای فرد و رفتارها (برای مثال آرام یا مضطرب بودن) از اهمیت اساسی برخوردار است.

بنابراین، نحوه به کارگیری مفاهیم، شیوه تفکر افراد، وضعیت روان، باور، اعتقاد و فرهنگ آنها را نشان می‌دهد. برای مثال کاربرد واژه‌های ساده یا مرکبی مانند: امید، آرزو، خنده، شادی، بهار، زیبایی، آرامش، دوست، برنامه، هدف، سازندگی، شانس با من است، می‌توانم، و... یا واژه‌های دیگری مانند: ناامیدی، غم، اندوه، زندگی پائیزی، اضطراب، دشمن، بی‌هدف، تخریب، مانع، اگر بشود، خشونت، مبارزه و... نشان‌دهنده فضای روانی، ارزشی و فرهنگی حاکم بر گوینده یا نویسنده است. این کلمات با اندیشه، مرام، تفکر، جهان‌بینی و شخصیت فرد استفاده‌کننده، هماهنگی نسبی دارند. فرد سالم، شاد، قوی و پراراده، اغلب از کلمات سازنده‌ای مانند: امید، آرزو، شادی، می‌توانم، زیبایی و آرامش استفاده می‌کند؛ در حالی که فرد ضعیف، غمگین، تقدیرگرا، بازنده و سست اراده و خشن، از کلمات تخریب‌کننده و مأیوس‌کننده‌ای مانند: مانع، دشمن، غم، اگر بشود، نمی‌توانم، نمی‌شود، هیچ‌کس نمی‌خواهد، استفاده می‌کند. فرد بی‌تحرک، خنثی و بی‌خیال از واژه‌هایی مانند: حالا ببینم، اگر شد، فرقی نمی‌کند و هر چه پیش آید خوش آید و... بهره می‌برد و...

لازم به ذکر است تعریف مفاهیم و واژه‌های کلیدی نباید مطابق با تعاریف پژوهشگر و در نتیجه فرهنگ پژوهشگر باشد، بلکه این تعاریف باید در ارتباط با فرهنگ فرد مصاحبه شونده یا صاحب متن باشد. به عبارت دیگر در روش تحلیل محتوا، همچون دیگر روشهای تحقیق کیفی، باید دخالت ذهن پژوهشگر در امر تحقیق به حداقل برسد (لورو، ۱۹۸۸)؛ چراکه ممکن است تعریف فرد مورد مطالعه با تعریف پژوهشگر هم‌سطح و یکسان

نباشد. هم‌چنین در تحلیل محتوا، پژوهشگر باید دقت داشته باشد که تنها واژه‌هایی را انتخاب نکند که به درد او می‌خورند یا فکر می‌کند که در راستای فرضیات و موضوع پژوهش او هستند.

در ادامه برای ایضاح هر چه بیشتر روش تحلیل محتوا مثالی ارائه می‌شود: فرض بر این است که در پژوهشی پیرامون موضوع خانواده، شناخت فرهنگ، جهان‌بینی و نگاه به زندگی از نظر والدین مورد نظر است. در این پژوهش پاسخ دو پدر به این پرسش که «شما چه تعریفی از زندگی دارید؟» مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

### فرد بدبین و تقدیرگرا

پدر شماره ۱، شغل آزاد، دارای مدرک لیسانس: ما هیچ وقت به این فکر نکردیم که زندگی برای چیست؟ برای چه به دنیا آمده‌ایم؟ از چه لحاظ می‌پرسید که ما چه جوری زندگی رو تعریف می‌کنیم؟ زندگی ما در کل، در امروز خلاصه شده، عین آدمهای ماشینی. شب، سر یک ساعت مشخص خوابیدن و صبح، سر ساعت مشخص بلند شدن، سرکار رفتن، ظهر سر ساعت ناهار خوردن و برگشتن به خانه. ما به این می‌گوییم زندگی. این کاری که الان داریم انجام می‌دهیم زندگی است دیگه. در واقع این زندگی نیست، ما فقط زنده‌ایم. من از این زندگی راضی نیستم. برای آینده خود هیچ نقشه‌ای نمی‌توانم بکشم. آینده ما فردای ماست، از صبح که می‌رویم سرکار تا شب که تمام می‌شود.

به کارگیری عباراتی چون: برای چه به دنیا آمده‌ایم؟ آدمهای ماشینی، زندگی نیست، فقط زنده‌ایم، هیچ نقشه‌ای برای فردا نداریم و... نشان‌دهنده شخصیت تقدیرگرا و منفعل فرد مورد مصاحبه است. البته باید توجه داشته باشیم که در این مصاحبه فقط پاسخ به یک پرسش برای طبقه‌بندی فرد، مورد نظر نبوده است؛ بلکه در کل مصاحبه، به طرق مختلف و از طریق بحثها و سؤالات متفاوت سعی شده است تا پاسخهای متفاوت فرد به ابعاد مختلف این سؤال جمع‌آوری شود و پس از آن، تمام عبارتها و واژه‌های متن مورد ارزیابی قرار گرفته است. در این مورد، فرد در پاسخ به سایر پرسشها نیز از کلمات مأیوس‌کننده که دلالت بر ناامیدی، ضعف و سستی زیاد است استفاده کرده است. به عبارت دیگر، فقط این چند سطر برای تحلیل ما از شخصیت فرد مورد مطالعه ملاک نبوده است. ضمناً در پاسخ به پرسشها، این فرد اغلب کوتاه سخن می‌گفت، در حالی که معلوم بود حرفهای بسیاری برای گفتن

داشت و این نمونه‌ای است از توجه فرد مصاحبه‌کننده و پژوهشگر به حالات و رفتارهای فرد مصاحبه‌شونده که در توضیح روش تحلیل محتوا مورد بحث قرار گرفت.

### فرد خوش‌بین، فعال و پرنرژی

پدر شماره ۲، کارمند، دارای مدرک لیسانس: زندگی یعنی یک تابلوی نقاشی. زندگی یک بازی است، یک بازی هدفمند. اسمش را نگذاریم مسابقه، بگذاریم همان بازی که در این بازی یا در این تابلو هر عنصری حتی آن نقطه طلایی در آن تابلو و حتی وزن رنگهایی که هست، جای خود را به درستی پیدا می‌کنند و می‌نشینند سر جاهایی که برای آنها تعریف شده و هر کدام از این عناصر، اگر واقعاً جای خود بنشینند، آن تابلو دیدنی است. پس یک تابلوی ایده‌آل، یعنی تابلویی که تمام عنصرهای آن سر جای خود نشسته باشند. درخت در جای دیگری که برای آن تعریف نشده، نباشد همین طور کوه، آفتاب، دریا و چیزهای دیگر. زندگی از زمانی که آدم چشمش را باز می‌کند آغاز می‌شود، دوران ازدواج و بچه‌دار شدن و... باید گفت، ما در زندگی نقاط بسیار سختی را گذرانده‌ایم، ولی من فکر می‌کنم که برای رسیدن به استغنا درون، طی تمامی آن دورانها لازم است. فشارهای خوب و منطقی و قابل حرکت و... این فشارها باعث شد که من و همسرم به یک تصمیم جدی و به یک موفقیت نسبی دست پیدا بکنیم و انگیزه‌های حرکت ما را شاید همین فشارها باعث شد ما لازم دیدیم، برای اینکه زیر بار این زندگی خرد نشویم، حرکت کنیم و به یک استغنا درون برسیم. لذا زندگی‌ای که ما تعریف می‌کنیم یک زندگی آرام پر معنی و هدفمند است. برای ما یک انگیزه قوی برای ادامه حیات و بانشاط ادامه دادن زندگی وجود دارد. برای خود من لحظه‌ای یأس و ناامیدی در این زندگی راه ندارد، به خاطر همین، همه بچه‌های ما هدفمند حرکت می‌کنند.

در تحلیل این پاسخها درمی‌یابیم در مقابل فردی قرار داریم که فعال، پرنرژی و سرزنده است.

لازم به ذکر است که این دو پدر، تقریباً هم‌سن بوده، از نظر مالی وضعیت تقریباً مشابهی داشتند. هر یک از آنها سه فرزند داشتند و همسران هر دو، خانه‌دار بودند. با کمی تعمق و با در نظر داشتن مطالب گذشته و تحلیل محتوای این دو متن کوچک، کاملاً درمی‌یابیم که کلمات و واژه‌های به کار رفته توسط افراد، در خلاء و بدون معنی

نیستند، بلکه هر یک معرف بار روانی، ارزشی و فرهنگی صاحب کلمه می‌باشند. البته، در بعضی از متنها ممکن است کلمات متفاوت و متضادی نیز وجود داشته باشند. در این حالت، باید از طرفی، واژه‌ها را هم از نظر تعداد هم از نظر کیفیت ارزیابی کرده و از طرف دیگر در صورت مصاحبه، معیارهای دیگری مانند: حالت صحبت کردن، لحن صحبت کردن و رفتارهای دیگر را نیز مد نظر قرار دهیم و ببینیم این حالات و رفتارها با کدام یک از واژه‌ها هماهنگ‌تر است و می‌تواند ما را به نتیجه نهایی تفسیر متن برساند.

### نتیجه

تحلیل دقیق محتوای داده‌های مختلف، به خصوص واژه‌ها و مفاهیم، کمک زیادی به شناخت علل و عوامل وجودی موضوعات مختلف انسانی و اجتماعی می‌کند. پس از شناخت دلایل وجودی مقوله‌ای یا موضوعی، ارائه راه‌حلهای منطقی و واقع‌گرایانه ممکن می‌گردد و در نتیجه، پژوهشها مفیدتر خواهند بود. تحلیل محتوا مانند هر روش تحقیق دیگری آموختنی است و فقط با تمرین و تکرار به راحتی می‌توان متنهای مختلف را تحلیل محتوا کرد.

در تحلیل محتوا، واژه‌ها و مفاهیم کاربردی توسط افراد حائز اهمیت است، ولی باید توجه داشته باشیم که در تفسیر مفاهیم، ذهن و فرهنگ پژوهشگر در انتخاب واژه‌ها و تعبیر و تفسیر آنها نقشی نداشته باشد و معنای واژه‌ها، در ارتباط با محیط فرهنگی فرد مورد مطالعه و بر اساس اهمیتی که وی به آنها می‌دهد مورد توجه قرار گیرد.



### فهرست منابع و مآخذ

۱. صنعتی، محمد؛ فصل مشترک ادبیات و روان‌شناسی، کتاب ماه ادبیات و فلسفه، شماره ۵۸، ص ۴-۱۹، ۱۳۸۱.
۲. فروید، زیگموند؛ تعبیر خواب و بیماری‌های روانی، ترجمه: ایرج پوری‌اقر. مؤسسه انتشارات آسیا، ۱۳۷۸.
۳. فروید، زیگموند؛ آسیب‌شناسی روانی زندگی روزمره، ترجمه: محمد حسین وقار، انتشارات اطلاعات، ۱۳۷۹.
۴. منادی، مرتضی؛ روشهای کیفی و کمی در پژوهش‌آموزی، هم‌اندیشی و گفت‌وگوی گروهی از استادان درباره پژوهش‌آموزی در دانشگاه‌ها، ۲۴ بهمن‌ماه، دانشگاه الزهراء، تهران، ۱۳۸۰.
۵. مارشال، کاترین و گرچن ب. راس من؛ روش تحقیق کیفی، مترجمان: دکتر علی پارسائیان و دکتر سید محمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران، ۱۳۷۷.
6. Bardin, Laurence, L'analyse de contenu. P.U.F. Paris, 1977.
7. Boumard, Patrick, Un conseil de classe très ordinaire, Témoigner/Stock 2, 1982.
8. Freud, Sigmund, Introduction à la Psychanalyse, Petit Bibliothèque Payot, 1989
9. Hess, Rémi, Le Lycée au jour le jour, Merdiens Klincksieck, Paris, 1989.
10. Le Play, Frédéric, La Méthode Sociale, Merdiens Klincksieck, paris, 1989.
11. Lourau, René, Le journal de recherche, Merdiens Klincksieck, paris, 1988.
12. Luze, Huber de, L'ethnométhodologie, Edition anthropos, paris, 1997.
13. Plaisance, Eric, L'échec scolaire, nouveaux débats, nouvelles approches sociologiques, Actes de Colloque Franco-Suisse, 9-12 juin 1984, C.N.R.S, 1984.
14. Segalen, Martin, Objects domestiques de la vie ouvriere, In: Ethnologie française, t 17, no 1, 1987.
15. Sirota, Régine, L'école primaire au quotidien, paris, P.U.F. pédagogie d'aujourd'hui, 1988.