

روش تحقیق در رفتار سازمانی با تأکید بر دانش اصول فقه

محسن منطقی*

چکیده

دانش رفتار سازمانی با مطالعه پدیده‌های انسانی در سازمان، درصدد بهبود روند فعالیت‌ها است. اندیشمندان روش‌های متعددی را برای تحقیق رفتار سازمانی تاکنون شناسایی کرده‌اند. یکی از این روش‌ها، «تحلیل گفتمان» یا «تفاوت‌ها در معانی» است. در این روش محققین تلاش دارند که با به کارگیری تکنیک‌های متعدد ویژگی‌ها و خصوصیات تاریخی چیزهای گفته شده و چیزهای ناگفته را در سازمان شناسایی کنند. با مطالعه‌ی یافته‌های محققین در این حوزه که بیشتر متأثر از تفکر هرمنوتیک است؛ مشاهده می‌شود که این روش، به جای روشنگری برای کاربران، مسیر ابهام را نشان می‌دهد. این در حالی است که آموزه‌های دانش اصول فقه می‌تواند راه‌گشای مناسبی برای شناسایی «تفاوت‌ها در معانی» باشد. این موضوع در مطالعات مدیریت و سازمان، مورد توجه قرار گرفته است. در این تحقیق تلاش شده است از روش تحلیلی - توصیفی استفاده شود. بر این اساس، با شناسایی مفاهیم مرتبط در حوزه تحلیل گفتمان و اصول فقه، به توصیف آنها پرداخته شده و سپس با تحلیل‌های عقلی، راه‌حل‌های موثر شناسایی شده و تطبیق‌های مناسبی بین گزاره‌های دانش علم اصول فقه و تحقیق در رفتار سازمانی ارائه شده است.

واژگان کلیدی: رفتار سازمانی، تحلیل گفتمان، اصول فقه

مقدمه

مهم‌ترین عنصر سازمان، پدیدهٔ انسان است. انسان، با فکر خود سازمان را خلق کرده و اداره جامعه انسانی را به آن سپرده است. ماهیت سازمان، وجود روابط رسمی و حرکت بر اساس مستندات است. گفتگوهای رایج در سازمان که در سخنرانی‌ها، ابلاغیه‌ها و جلسات، مشاهده می‌شود؛ مبنای شکل‌گیری صورت جلسات و مکتوبات سازمان است. گفتگوها در سازمان بعد از شکل‌گیری صورت جلسات و ابلاغیه‌ها، به‌عنوان یک سند سازمانی مورد توجه قرار گرفته و رفتارهای آتی را شکل داده و جهت آن را معین می‌کند. از این رو، لازم است که مدیران با دقت به الفاظ و معانی آنها، توجه کرده و برداشت کاربران آن را در سازمان پیش‌بینی کنند. دانش اصول فقه در علوم حوزوی توصیه‌های راهگشایی برای تحلیل الفاظ و گفتارها، دارد. این دانش می‌تواند تحلیل مناسبی از مکتوبات ارائه کند. در این تحقیق تلاش می‌شود آموزه‌های این دانش و کاربرد آن در پدیده‌های سازمانی مورد مطالعه قرار گیرد.

بیان مسئله

در مطالعات سازمانی مشاهده می‌شود که محققان به منظور درک مناسب از گزاره‌های سازمانی، با استفاده از ابزارها و تکنیک‌های متعدد به جمع‌آوری اطلاعات می‌پردازند. بعد از جمع‌آوری داده‌های اولیه، محققان به منظور تحلیل آنها عمدتاً از یافته‌های «تحلیل گفتمان» استفاده می‌کنند. به منظور شناخت بهتر این شیوهٔ تحلیل، مطالعه را از «تحلیل گفتمان» آغاز می‌کنیم. در این مطالعه درصدد هستیم که با شناساندن معایب این شیوهٔ تحلیل، راه‌حل جایگزین را به شیوه‌ای ساده و قابل کاربرد تبیین کنیم.

اصطلاح «تحلیل گفتمان»، نخستین بار در سال ۱۹۵۲ به‌وسیله زبان‌شناس انگلیسی زلیک هرپس به کار رفته است. منظور وی نگاهی صورت‌گرایانه و ساختارگرایانه به جمله و متن بود. بعد از وی دیگران تحلیل گفتمان را، نقطه مقابل تحلیل متن دانسته‌اند و آن را شامل تحلیل ساختار زبان گفتاری (مانند گفتگوها، مصاحبه‌ها، سخنرانی‌ها و...) دانستند.

با گذشت زمان، معنای دیگری از تحلیل گفتمان رواج پیدا کرد و آن این بود که منظور شناختن رابطه جمله‌ها با یکدیگر و نگرستن به کل، که بیان‌کننده نتیجه این روابط است. بر این اساس دیگر با عناصر نحوی و لغوی تشکیل‌دهنده جمله سر و کار نداریم، بلکه فراتر از آن به عوامل

۱. استفاده از تحلیل گفتمان در کتب تئوری سازمان و مدیریت، قابل مشاهده است. کتب ماری جو هچ، گرس مورگان، استیفن رابینز، جی شفریتز، استیون آت، و... شاهدهی بر این مدعاست.

بیرون از متن، یعنی بافت موقعیت فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، و... سر و کار داریم. تحلیل گفتمان تنها دو دهه در زبان‌شناسی ماند و بعد از آن به علوم اجتماعی کوچانده شد (سرایی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۸۵). گفتمان‌ها فقط منحصر به کلمات، عبارات و جملات (نوشتاری یا گفتاری) نبوده بلکه علائم و کنایه‌های غیرکلامی نیز در شکل دادن به آنها نقش مؤثری ایفا می‌کنند (صادقی و روزخوش، ۱۳۹۲، ص ۵). بنابراین تحلیل گفتمان چنین معنا شد:

«چگونگی تبلور و شکل‌گیری معنا و پیام واحدهای زبانی که در ارتباط با عوامل درون زبانی (زمینه متن واحدهای زبانی، محیط بلافصل زبانی مربوط و نیز کل نظام زبانی) و عوامل برون زبانی (زمینه اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و...) بررسی می‌شود».

در یک تعامل اجتماعی، با رد و بدل شدن گفتگو و شکل‌گیری گفتمان، یک پدیده اجتماعی خلق می‌شود. توصیف و تفسیر چنین گفتمانی تنها به درک الفاظ و جملات نیست؛ بلکه نشانه‌های غیرلفظی، نیز مهم‌ترین بازیگر درک و تحلیل الفاظ خواهند بود (ساروخانی، ۱۳۸۸، ص ۱۴۴). محققان برای درک بهتر فضای گفتمان شیوه‌های متعددی را ابداع کرده‌اند تا بتوانند با کمک آنها فضای تعاملات اجتماعی صورت گرفته را بازآفرین کرده درک مناسبی از آن را شکل بدهند.

در تحقیقات رفتار سازمانی، محققان با مقاصد مختلفی دست به تحقیق می‌زنند. گاهی برای پیش‌بینی و هدایت رفتارهای کارکنان، گاهی برای شناسایی فضای فرهنگ سازمانی، گاهی برای درک بهتر از مقررات و قوانین سازمان و... در این‌گونه تحقیقات روش‌ها و متدهایی پیشنهاد شده است که عمده این روش‌ها مبتنی بر «تحلیل گفتمان» است.

به‌عنوان نمونه، مدیران هنگامی که با یکی از مقررات و قوانین ابلاغ شده از مقامات مافوق، مواجه می‌شوند؛ محققان سازمانی به مجریان قانون، مساعدت می‌کنند که برای درک بهتر، چگونه خود را در فضای گفتمانی تدوین مقررات قرار دهند، تا با درک بهتر از قانون، بهتر بتوانند آن را اجرا کنند. آنان نباید بر اساس درک خود به آن عمل نمایند. زیرا دریافت فضای گفتمانی تدوین این مقررات، با فضای دریافت و عمل به آن متفاوت است. ضبط و ثبت کلیه مذاکرات جلسات علنی مجلس شورای اسلامی، به‌عنوان بالاترین مرجع قانون‌گذاری، نیز برای افزایش درک مناسب از فضای گفتمانی تدوین قانون است. از این‌رو است که سازمان‌ها، برای کارآمدی مقررات، برنامه‌هایی از قبیل کارگاه‌ها و کلاس‌های توجیهی، پیش‌بینی می‌کنند. این امر به کارکنان کمک می‌کند که در فضای گفتمان تدوین مقررات قرار گرفته و درک مناسبی از آن پیدا کنند.

تحقیق در زمینه رفتار سازمانی، با روش‌های متداول به‌ویژه توصیه‌های محققان تحلیل گفتمان، دارای معایبی است که محقق درصدد است با استفاده از قواعد رایج در دانش اصول فقه به کمک

تحلیل گفتمان آمده و توان محققان را برای درک بهتر رفتار در سازمان تقویت کند. اصطلاحات، شیوه‌ها و مفاهیم تولید شده در دانش اصول فقه، استعداد لازم را برای بارور کردن روش تحقیق در رفتار سازمانی داراست.

اندیشمندان حوزوی در بررسی متون دینی همیشه این روش عقلایی را در پیش گرفته‌اند که هر متن بیش از یک تفسیر ندارد و چندین تفسیر را بر نمی‌تابد. تلاش‌های گسترده علمای اندیشمندان حوزوی نیز در طول تاریخ برای درک مناسب و صحیح از متون مقدس است. تغییرات رخ داده در دیدگاه‌های فقها در طول زمان به معنای یافتن معناهای چندگانه و متفاوت از متون نیست، بلکه به معنای ژرف‌اندیشی در متون و یافتن معنای اصلی است.

روش‌های مطالعه در تحلیل گفتمان

در دانش اجتماعی تلاش‌هایی به منظور شناسایی معانی، از کلمات صورت گرفته است. این موضوع آشکار است که ابزار تحقیق در شناسایی الفاظ باید دقیق‌تر، حساس‌تر و پیچیده‌تر باشد. در مطالعات رفتار سازمان، شناسایی تعداد افراد و تعداد کارهای انجام شده امری سهل است. اما هنگامی که مدیران بخواهند منظور نویسندگان مقررات و دستورالعمل‌ها را بدانند و این موضوع را درک کنند که نگرش آنها به سمت کدام دیدگاه سیاسی است و یا آنها تحت تأثیر چه تمایل مذهبی و اعتقادی قرار داشته‌اند؛ کار دشوار می‌شود.

یکی از دغدغه‌های مدیران این است که در مواجهه با کارکنان، تمایل دارند که از باورها، ارزش‌ها، نگرش‌ها، تمایلات و گرایش‌های آنان درک مناسبی داشته باشند؛ چنان‌که سنجش این عناصر فرهنگی نیز بسیار دشوار است. اساساً سنجش کیفیت، کاری بس دشوار است. برای این منظور دانشمندان علوم اجتماعی به تکاپو افتاده‌اند. یکی از راه‌حل‌های مورد توجه اندیشمندان این است که برای شناسایی مراد و مقصود، آنها را تبدیل به پارامترهای کمی و قابل سنجش کنیم. یعنی در قالب مقیاس‌های اسمی-عددی بیان شوند. تا بر این اساس بتوان مراد گوینده را شناسایی کرد. به بیان دیگر، محققان روش تحقیق رفتار سازمانی، به مدیران پیشنهاد می‌کنند که هرگاه می‌خواهند، اسناد سازمان و یا رفتار کارکنان را مورد بررسی و فهم دقیق قرار دهند، از روش تحقیق «تحلیل گفتمان»، استفاده کنند. مناسب‌ترین ایده‌ای که در شناخت چنین پدیده‌هایی مطرح می‌شود، استفاده از طیف‌ها (scales) است (ساروخانی، ۱۳۸۸، ص ۱۴۴؛ رجبی، ۱۳۸۹، ص ۱۱۴). مدیران با استفاده از ابزار طیف می‌توانند به صورت غیرمستقیم به شناخت منظور مدیران عالی و اسناد بالادستی سازمان پی ببرند و نتایج را بر اساس معیارهایی استخراج شده رده‌بندی

کنند. مقیاس‌های کیفی یا طیف‌های متعددی نیز در این زمینه معرفی شده است. طیف لیکرت^۱، طیف آزگود، بوگاردوس، تورستن،^۴ و گاتمن.^۵ در اینجا به صورت مختصر، فقط به دو نوع طیف اول (لیکرت و آزگود) پرداخته شده و ویژگی‌ها و معایب آنها مورد توجه قرار می‌گیرد.

۱. طیف لیکرت

لیکرت که از سال ۱۹۳۹ مدیریت بخش بررسی‌های افکار عمومی را در وزارت کشاورزی آمریکا بر عهده داشت پیشنهاد اندازه‌گیری کیفی خود را به صورت یک طیف ارائه کرد (رجبی، ۱۳۸۹، ص ۱۱۷) این طیف از پنج قسمت مساوی تشکیل شده است و محقق متناسب با موضوع تحقیق تعدادی گویه در اختیار پاسخگو قرار می‌دهد تا گرایش و یا برداشت خود را درباره آن مشخص نماید. طیف از گرایش (برداشت) کاملاً موافق تا گرایش (برداشت) کاملاً مخالف کشیده می‌شود. طیف لیکرت نیازمند تعداد زیادی گویه است که بیان‌کننده ابعاد احتمالی یک موضوع است. گویه‌ها، باید پرتوی از واقعیت ارائه کنند که میدان وسیعی از احتمالات را دربر می‌گیرند. این ابعاد به پاسخ‌دهندگان کمک می‌کنند که با گستره شناخت، نسبت به مفهوم تحقیق، برداشت و یا نگرش خود را تعیین کنند (بسی، ۱۳۸۱، ج ۱، ص ۳۸۱). طیف لیکرت در بسیاری از تحقیقات میدانی وسیع، خصوصاً جامعه‌شناسی، مدیریت و مطالعات سازمانی کاربرد دارد. با این طیف می‌توان انواع مسائل (گرایش‌های سیاسی، مذهبی، نژادی، شغلی، دانش، تجربه و...) را سنجید. چنان‌که می‌توان میزان رضایت کارکنان یا ارباب رجوع و مشتریان را شناسایی کرد. این طیف توانایی دارد که میزان اعتماد مدیران را به رده‌های بالاتر و میزان اعتماد مدیران را نسبت به کارکنان خود، بسنجد. طراحی طیف نیازمند دقت است. زیرا باید بتواند به‌طور دقیق و جزئی ابعاد موضوع را پوشش بدهد. در این طراحی باید احتمالات مطرح در موضوع شناسایی شده و در قالب طیف از پرسشگران، نظرخواهی شود (رجبی، ۱۳۸۹، ص ۱۱۸). نمونه‌ای از طیف لیکرت را در نگاره شماره یک مشاهده می‌کنید. در این طیف محقق درصدد شناسایی «عوامل تأثیرگذار مدیریت دانش در

1Likert

2Osgood

۳. طیف بوگاردوس (Bugardus) به منظور سنجش میزان فاصله اجتماعی کاربرد دارد و از یک مقیاس ترتیبی هفت مرحله‌ای استفاده می‌کند.

۴. تورستن (Thurston) به منظور شناسایی دیدگاه مثبت و منفی نسبت به گرایش‌ها و نگرش‌ها کاربرد دارد. در این طیف گرایش‌ها در یک دامنه یازده قسمتی مورد بررسی قرار می‌گیرند.

۵. گاتمن (Guttman) این طیف برای بررسی موافقت یا مخالفت با یک گویه به کار می‌رود و برای شناسایی مسائل جزئی کاربرد مناسبی دارد. در این طیف عبارت‌ها ترتیب منطقی دارند یعنی در آغاز، عبارت یا گویه‌ای قرار گیرد که بیانگر شدیدترین گرایش مثبت یا منفی باشد و در گویه‌های بعدی به تدریج از این شدت کاسته می‌شود.

سازمان» است. محقق ابتدا شناسایی سازمان را در سه بعد ساختاری، رفتاری و محتوایی، انجام داده است. هر یک از این ابعاد دارای متغیرهایی هستند. به‌عنوان نمونه برای بُعد ساختاری سازمان، سه متغیر در نظر گرفته شده است. سپس با طرح موضوع، خواهان شناسایی برداشت و نگرش مدیران سازمان، از این متغیرهاست. مشاهده می‌شود که پاسخگویان دیدگاه و نگرش خود را در یک طیف پنج سطحی که پیشنهاد شده آقای لیکرت است، می‌توانند مطرح کنند. در تحلیل نهایی این پرسشنامه، محقق درصدد است که منظور و مقصود برداشت شده از رابطه عوامل تأثیرگذار مدیریت دانش را با ابعاد سازمانی شناسایی و فهم کرده و در سازمان نتیجه را به کار گیرد!

نگاره ۱: طیف لیکرت

شماره	عوامل	متغیرها	سوالات مربوط به بررسی عوامل تأثیرگذار بر مدیریت دانش در سازمان	کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱	ویژگی‌های ابعاد ساختاری سازمان	پیشرفتگی	پیشرفتگی سازمان از لحاظ عمودی (سلسله مراتب زیاد) تأثیر بر مدیریت دانش در سازمان دارد.					
۲			پیشرفتگی سازمان از لحاظ افقی (تعداد زیاد واحدها) تأثیر بر مدیریت دانش در سازمان دارد.					
۳			پیشرفتگی سازمان از لحاظ جغرافیایی (تعداد شعبات زیاد در مناطق دیگر) تأثیر بر مدیریت دانش در سازمان دارد.					
۴		رسمیت	میزان رسمیت (وجود رویه‌ها و اسناد) در سازمان تأثیرگذار بر مدیریت دانش در سازمان است.					
۵			فقدان رسمیت زیاد در سازمان، بر مدیریت دانش تأثیر منفی دارد.					
۶			کارکنان بر اساس شاخص‌ها و معیارهای تعیین شده، به مدیریت دانش در سازمان می‌پردازند.					
۷		بازخورد	تمرکز بالای تصمیم‌گیری‌های سازمان، بر مدیریت دانش تأثیرگذار است.					
۸			پراکندگی واحدها در سازمان نقشی بر مدیریت دانش در سازمان دارد.					
۹			مدیریت دانش در تمام سازمان به یک نحو اجرا شده و امتیازات نیز از یک مرجع صادر می‌گردد.					

برای طیف لیکرت معیاری مطرح است:

این مقیاس از سطح یک مقیاس ترتیبی تجاوز نمی‌کند و نمی‌توان آن را هنوز در سطح مقیاس‌های فاصله‌ای دانست. مثلاً نمی‌توان ادعا نمود که اگر دو پاسخگو دارای مجموع نمرات

۱. استفاده شده از پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه المصطفی، عنایت‌الله قریشی، ۱۳۹۴.

مساوی هستند، گرایش آنها به موضوع مورد مطالعه دقیقاً یکسان است، زیرا ممکن است که اجزای این مجموع نمرات، با هم متفاوت باشند. همچنین اگر مجموع نمرات پاسخگویی، دو برابر پاسخگویی دیگر باشد، نمی‌توان ادعا کرد که گرایش او نسبت به مسئله مورد بررسی دو برابر مثبت‌تر یا دو برابر منفی‌تر است (همان، ص ۱۱۷)؛

احتمال بسیار ضعیفی وجود دارد که پاسخ‌دهنده بتواند نسبت به یک بیان کوتاه در فرم چاپی و در غیاب یک موقعیت واقعی زندگی واکنشی توأم با روایی (اعتبار) بالا از خود نشان دهد و این احتمال وجود دارد که پاسخ‌های رسمی، محافظه‌کارانه، سرد و بی‌روح و نه چندان واقعی در کنار بسیاری از متغیرهای غیرقابل کنترل بر نحوه توزیع پاسخ‌ها تأثیر گذارند (سلیمی و شهباز مرادی، ۱۳۸۷، ص ۴۴)؛ هیچ دلیلی در دست نیست که نشان دهد، پنج یا هفت موضعی که در مقیاس نشان داده شده است، دارای فواصل یکسان باشد. قضاوت بین (کاملاً موافقم) و (موافقم) ممکن است با قضاوت بین (موافقم) و (نظری ندارم) متفاوت باشد و فواصل بین آنها برابر نباشد. ضمناً ممکن است برابری ارزش احکام یا پرسش‌ها از نظر موافقت یا مخالفت برابر نباشد (رجبی، ۱۳۸۹، ص ۱۱۹).

۲. طیف آژگود

بر اساس تجارب به دست آمده از به کارگیری طیف لیکرت، محققان برای شناسایی تفاوت در معانی مقیاس دیگری به نام «طیف آژگود» یا «افتراق معنایی» نیز معرفی کرده‌اند. این مقیاس کیفی با هدف شناخت و اندازه‌گیری تمایز معنایی در گزاره‌ها طراحی شده است. طیف آژگود سنجش معنا را در سطح یک مقیاس ترتیبی (۷ درجه‌ای) انجام می‌دهد. آژگود بر این باور است که، کلمات علامات خارجی یا عبارات در ذهن افراد، اندیشه خاصی را پدید می‌آورند و باید بتوانیم معناهای مورد نظر را شناسایی و سنجش نماییم.

به منظور اعمال دقت نظر در طیف آژگود، استخراج نظر پرسشگران با شیوه‌های مختلفی صورت می‌گیرد (ساروخانی، ۱۳۸۸، ص ۳۸). بر این اساس شیوه‌های مختلفی برای این طیف شناسایی شد که عبارتند از:

۱. **صفات دو قطبی:** اساس این روش مبتنی بر تداعی معانی است و طی آن محرکی (مثلاً کلمه «پدر») به پاسخگو داده می‌شود و از او درخواست می‌شود تا آن محرک را بر مبنای صفات متضاد (مهربان/خشن، منفعل/خشن، غمگین/خوشحال، خوب/بد و...) بررسی کند. سپس محرک دیگر (مثلاً «کارفرما») به همان صفات متضاد در اختیار او قرار می‌گیرد؛ تا بتوان بر اساس مبدأ مقایسه، مفهوم مقایسه اصلی شناسایی شود.

نگاره ۲: طیف آژگود صفات دو قطبی

	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
مهربان								خشن
منفعل								فعال
غمگین								خوشحال

سپس اعداد این جداول را بر اساس آمار مانند ضریب همبستگی (یا به اصطلاح میزان تشابه دو محرک) مورد بررسی قرار می‌دهند. بر اساس نتایج به دست آمده می‌توانند بیان کنند که کارکنان نسبت به مدیران خود چه دیدگاهی دارند (رجبی، ۱۳۸۹، ص ۱۱۴). ویژگی‌های شخصیتی آنان از دید کارکنان چگونه است؟ آیا شخصیت آنان مورد قبول کارکنان هست یا نه؟ و...؟

۲. تحلیل عبارت: یکی دیگر از شیوه‌های مورد استفاده در طیف آژگود، ارائه یک جمله و بررسی آن توسط مخاطب است. در این روش محققان با ارائه یک عبارت تلاش می‌کنند سنجش دقیق معنایی کلمات را ممکن سازند (همان، ص ۱۱۳).

برای این منظور از دو شیوه می‌توان بهره برد:

تکمیل جملات: از فرد می‌خواهیم که جملاتی را که با هدف خاصی تدوین شده است را تکمیل کند. تکمیل جملات یا روش فرافکن، می‌تواند به دو شیوه صورت گیرد. گاهی از فرد می‌خواهند که انتهای جمله را کامل کند و گاهی تکمیل ابتدای جمله را به او واگذار می‌کنند. فرض کنید می‌خواهیم عقاید غالب کارمندان را نسبت به مدیران یک واحد سازمانی شناسایی کنیم. در این صورت می‌توانیم از سؤالاتی همانند موارد مطرح شده در نگاره شماره سه استفاده کنیم.

نگاره ۳: طیف آژگود تکمیل جمله

موضوع	ردیف
مدیران سازمان در مشکلات، مسئولیت کاری را ...	۱
حضور در محل کار در ساعات اداری برای مدیران یک ... است.	۲
... بهترین صفت مدیران سازمان است.	۳
مدیران نگرش ... نسبت به کارکنان خود دارند.	۴

این روش‌ها کمک می‌کند که ذهنیات مبهم، آشکار شوند. یکی از مهم‌ترین کاربردهای این روش در مراکز ارزیابی کارکنان به منظور استخدام یا ارتقا، است. مثال: به هنگام به کارگیری یک

مدیر یا ارتقای او، جملات به گونه‌ای تنظیم می‌شود که برای سازمان این موضوع را احراز کند که این فرد دارای انگیزه رقابت، آماده مبارزه با خود و دیگران، ابراز وجود، دارای انضباط، توانایی بالای تصمیم‌گیری و... است یا نه؛

ارزیابی جملات: در این شیوه، جملات تکمیل شده در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد و از آنان خواسته می‌شود که آنها را مورد بررسی قرار دهند و سپس نسبت به آنها نظر بدهند که با آن جملات موافقت یا نه؟ فرض کنید دیدگاه کارکنان یک سازمان را در خصوص اقدامات مدیریت منابع انسانی، می‌خواهیم بررسی کنیم. در این صورت می‌توانیم از سؤالاتی همانند موارد مطرح شده در نگاره شماره چهار استفاده کنیم.

نگاره ۴: طیف آژگود ارزیابی جمله

ردیف	موضوع	موافقم	مخالفم
۱	مدیران منابع انسانی، دیدگاه برابر نسبت به کارکنان دارند.		
۲	ارتقا در سازمان بر اساس شایسته سالاری صورت می‌گیرد.		
۳	ابتکار و نوآوری، موجب رشد کارکنان در سازمان است.		
۴	احکام کارگزینی منصفانه صادر می‌شود.		

طیف آژگود دارای معیابی است:

طیف آژگود را در هر دو شیوه صفات دو قطبی و تحلیل عبارت، نمی‌توان یک مقیاس فاصله‌ای دانست. بنابراین نمی‌توان نتایج به دست آمده از پاسخگویان متعدد را با هم مقایسه نمود. هرچند این مشکل در شیوه تحلیل عبارت کمتر است؛

ممکن است پاسخگویان برداشت برابری از سؤالات نداشته باشند به همین خاطر ممکن است پاسخ‌های متفاوتی بدهند که از مقصود به دور است. این موضوع خصوصاً در شیوه تحلیل عبارت بسیار مشهود است. زیرا واژه‌هایی را که مخاطب در جاهای خالی به کار می‌گیرد، ممکن است با واژه‌هایی پیش‌بینی شده محققان متفاوت باشد. بنابراین نمی‌توان بر اساس چنین پاسخ‌هایی تحلیل مناسب داشت؛

قضاوت‌های پاسخگویان نسبت به عبارت‌های مطرح شده، ناشی از نگرش و برداشت آنهاست. این امر طبیعی است که ممکن است پاسخگویان نگرش‌ها و برداشت‌های متفاوتی داشته باشند. تفاوت در نگرش منجر به تفاوت در ارزش‌ها نیز خواهد شد و این موضوع پاسخ‌ها را با اختلال تحلیل همراه می‌کند. همچنین باید توجه داشت برد معنایی کلمات برای همگان یکسان نیست. به‌عنوان مثال هنگامی که فردی می‌گوید دنیا چیز پستی است، ضرورتاً به این معنا نیست که تارک دنیا است.

کارآمدی در تحلیل رفتار سازمانی

تحلیل گفتمان در روش تحقیق و تحلیل رفتار سازمانی، با مشکلات متعددی روبرو است. زیرا راه‌حل‌های ارائه شده از سوی متفکران، تحلیل را به جای سوق دادن به سوی روشنایی، ابهام را به دنبال می‌آورند. در تحلیل رفتار کارکنان سازمانی و تبیین اسناد سازمانی، مدیران به دنبال این هستند که واقعیت رخ داده را مورد شناسایی و تدقیق قرار دهند؛ اما تحلیل گفتمان رایج، به جای واقع‌نمایی، در صدد واقعیت‌سازی است. البته این واقعیت‌سازی نه در همه موارد بلکه در اکثر موارد رخ می‌دهد. این واقعیت‌سازی به شکل‌های مختلفی صورت می‌گیرد. آیا به نظر شما می‌توان، به جای شناسایی صحیح یک واقعیت رفتاری، از مشاهده‌گران، نظرخواهی کرد؟

به بیان دیگر، هنگامی که می‌خواهیم، میزان رضایت کارکنان را از مدیران خود جویا شویم؛ می‌توانیم با طراحی یک پرسشنامه و با روش لیکرت، نظر کارکنان آن سازمان را شناسایی کنیم. اما هنگامی که می‌خواهیم مفهوم یک ماده قانونی را درک کنیم (مراد و منظور قانون‌گذار را دریابیم) و آن را برای اجراء آماده کنیم؛ نظرخواهی از مدیران، کارساز است؟ اگر قرار باشد که هر یک از مدیران، که در این نظر سنجی شرکت کرده‌اند؛ به تناسب منافع خود، آن را تفسیر کنند، به‌طور طبیعی به مراد و منظور قانون‌گذار دست نخواهیم یافت.

این شیوه درک و فهم، گویای این است که این محققان در فضای متأثر از تفکر هرمنوتیک، زیست کرده‌اند. در تفکر هرمنوتیک، فهم عینی از یک پدیده و متن، ممکن قلمداد نمی‌شود. در این تفکر فهم، محصول و برآیند امتزاج و ترکیب افق معنایی پرسشگر با افق معنایی متن است (حسین‌زاده، ۱۳۸۰، ص ۱۷۰). این بدان معناست که محققان در بررسی‌های سازمانی، در کنار منظور و مراد قانون‌گذار، حقی نیز برای کنش‌گران سازمانی قائل هستند. این حق می‌تواند به مرور به مسیری متفاوت، از مسیر قانون‌گذار، منجر شود. این مسیری است که ملاکی برای تعیین درست و نادرست بودن آن نمی‌توان هموار کرد.

برخی از محققان تحلیل گفتمان، تحت تأثیر تفکر هرمنوتیک بر این باورند که گفتمان‌ها هدفشان سخن گفتن از موضوعات و تعیین آنها نیست، بلکه آنها سازنده موضوعات اند و تلاش می‌کنند که مداخله خود را پنهان کنند. از این‌رو است که برخی از پیش‌فرض‌های تحلیل گفتمان را چنین بر شمرده‌اند:^۱

متن یا گفتار واحد توسط انسان‌های مختلف، متفاوت نگریسته می‌شود. یعنی برداشت‌ها متفاوت است و همه برداشت‌ها نیز صحیح است؛

۱. برای مطالعه بیشتر به کتب ذیل مراجعه کنید: واعظی، درآمدی بر هرمنوتیک.

خواندن (برداشت و تفسیر از متن) همیشه نادرست خواندن است؛ هیچ متن خنثی یا بی طرفی وجود ندارد، متن‌ها بار ایدئولوژیک دارند؛ هر متنی به یک منبع قدرت یا اقتدار مرتبط است؛

هر متنی در شرایط و موقعیت خاصی تولید می‌شود؛ از این‌رو رنگ خالق خود را دارد و... نتیجه چنین رویکردی در تحقیقات علوم انسانی، حاکمیت نگرش نسبی‌گرایی است. در نسبی‌گرایی، نمی‌توان هیچ سخن و برداشت جزئی داشت. نتیجه حرکت در مسیر نسبی‌گرایی، تغییر مسیر دادن‌های مداوم و «باری به هر جهت» بودن است. از این‌رو است که سازمان‌ها با جابجایی مدیران خود، با دگرگونی در اقدامات مواجه می‌شوند. زیرا کادر مدیریت جدید، بر اساس برداشت خود اقدام می‌کند و در مجموع همه مدیران عملکرد خود را حسب قانون تفسیر می‌کنند و عملکرد مدیران گذشته را می‌توانند تخطئه کنند.

اکنون در صدد نقد تفکر هرمنوتیک نیستیم. خوشبختانه کتب زیادی در این باره تألیف شده است.^۲ اما در اینجا فقط به این نکته اشاره می‌شود که کسانی که دیدگاه نسبی‌گرایی هرمنوتیک را پذیرفته‌اند و آن را در سازمان امری قطعی می‌دانند، چگونه قضایا و آموزه‌های اصلی هرمنوتیک را، نسبی نمی‌دانند و آنها را جزئی و قطعی قلمداد کرده‌اند در حالی که سخن از نسبی‌گرایی در همه موارد می‌رانند.

بنابراین مشاهده می‌شود که به کارگیری تحلیل گفتمان در سازمان، به جای نشان دادن مسیر تحلیل و دست یافتن به حقیقت تحقیق، زمینه‌ساز سردرگمی و ابهام می‌شود. اما می‌توان تحلیل گفتمان را در رفتار سازمانی با شیوه دیگری به انجام رساند. این شیوه می‌تواند گام‌ها را در مسیر آرام‌تر و محکم‌تر قرار دهد. شیوه پیشنهادی در تحلیل گفتمان، استفاده از قواعد اصول فقه است. دانش اصول فقه، دانشی است که محققان حوزه علمیه در بررسی‌های دینی به کار می‌گیرند. این دانش به محققان اسلامی توان شناخت معنای حقیقی و واقعی کلمات را می‌دهد. آنان می‌توانند با بررسی‌های مو شکافانه، در متون معتبر دینی، احکام اسلامی را شناسایی کرده و برای عمل مهیا کنند. این دانش که دارای قدمتی به قامت ظهور اسلام دارد، می‌تواند در مطالعات سازمانی کارگشا باشد.

کاربرد اصول فقه در رفتار سازمانی

با بهره‌گیری از قواعد دانش اصول فقه که در حوزه‌های علمیه رواج دارد، می‌توان به شیوه مناسب‌تری در درک از الفاظ و کلمات ادا شده توسط مقامات عالی، دست یافت. از ابتدای شکل‌گیری حوزه‌های علمیه شیعه بررسی و تحلیل الفاظ و کلمات بزرگان دین، با استفاده از

۱. این موضوع در هرمنوتیک تفسیری خیلی مشهور است.

۲. برای مطالعه بیشتر به کتب ذیل مراجعه کنید: واعظی، درآمدی بر هرمنوتیک و همچنین حسین‌زاده، مبانی معرفت دینی، ۱۳۸۵.

تکنیک‌های بوده که به مرور زمان در دانش اصول فقه رشد یافته و دقیق‌تر شده است. این تلاش‌ها هم در شناخت تفسیر متن کاربرد داشته و هم در شناخت تفسیر زمینه متن (سرایی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۹۶). به عبارت دیگر برای تحلیل گفتمان هم باید فهمید که گوینده چه چیزی را گفته است و هم باید شرایط گفتمان را درک کرد. درک متن و زمینه متن، می‌تواند به بازسازی فضای گفتمان برای محقق کمک ارزشمندی نماید.

در اینجا تلاش می‌شود به برخی از این قواعد و تکنیک‌ها در قالب مثال پرداخته شود. ابتدای قواعدی که در فهم و تفسیر متن کاربرد دارد مطرح می‌شود و سپس به قواعد شناسایی زمینه و فضای گفتمانی متن پرداخته می‌شود.

به‌عنوان نمونه در کتب اصول فقه مشاهده می‌شود که در خصوص واژگانی که دارای ادبیات «امری و دستوری» هستند، تحقیق و تفحص دقیقی صورت می‌گیرد؛ تا با تحلیل این‌گونه الفاظ و جملات، به معنای واقعی آن دست پیدا کنند. در این خصوص چند سؤال اساسی مطرح است. «امر» به چه معناست؟ «امر» دلالت بر وجوب دارد یا بر استحباب (یعنی انجام آن لازم است یا صرفاً یک توصیه است)؟ «امر» دلالت بر فور دارد یا تراخی (یعنی فوری باید انجام شود یا در انجام آن تعجیلی وجود ندارد؟) و... شناخت شیوه‌ای که اندیشمندان دینی برای معنا و مفهوم واژگان «امری» به کار برده‌اند؛ در سازمان نیز کارگشا است.

اگر بخواهیم این مفاهیم را در سازمان مشابه‌سازی کنیم، می‌گوییم، مفهوم برخی از مواد قانون، دارای ادبیات «امری و دستوری» است. اما این دستور به چه معناست؟ مدیران باید بدانند که مراد و منظور قانون‌گذار از این این واژه‌ها چه بوده است. آیا منظور ضرورت انجام یک کار است یا صرفاً یک توصیه است؟ آیا منظور قانون‌گذار تعجیل بر انجام کار است یا انجام آن در وقت مقتضی؟ به‌عنوان نمونه، به ماده ۱۶ قانون کار جمهوری اسلامی، بنگرید. در این ماده چنین آمده است: «قرارداد کارگرانی که مطابق این قانون از مرخصی تحصیلی و یا دیگر مرخصی‌های بدون حقوق یا مزد استفاده می‌کنند، در طول مرخصی و به مدت دو سال به حال تعلیق در می‌آید».

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، مضمون قانون‌گذار یک دستور است. دستور و امر به تعلیق در آمدن قرارداد کار برای ادامه تحصیل. اما در اینجا این سؤال مطرح می‌شود که، این دستور به معنای یک توصیه است یا یک امر لازم‌الاطاعه؟ اگر کارگر شاغل به تحصیل، بخواهد در کنار

۱. آیت‌الله سیدحسن صدر در کتاب تأسیس الشیعه لعلوم الاسلام، ص ۳۱۴، می‌گوید: اولین فردی که در مورد علم اصول سخن گفت و آن را پایه‌گذاری کرد، امام باقر علیه السلام و پس از ایشان امام صادق علیه السلام بودند که قواعد اصول را بر شاگردان خود القا کردند و کم‌کم این دانش به وسیله علمای اسلامی رشد یافته و بالنده شد.

۲. این موضوع را می‌توان در همه کتب اصول فقه باب امر مشاهده کرد.

تحصیل، به کار خود هم ادامه بدهد و کارفرما هم، به این امر رضایت بدهد؛ می‌توان این دستور را در حد یک توصیه تفسیر کرد. در حالی که اگر به معنای الزام اخذ شود، به این معناست که اگر کارگر و کارفرما به ادامه کار راضی باشند؛ قانون‌گذار به آنها چنین اجازه‌ای نداده است و در صورت تمرد (انجام کار حین تحصیل)، تخلف صورت گرفته و قابل تعقیب است.

چنان‌که در این ماده قانونی، سؤال دومی نیز مطرح است و آن اینکه این دستور باید فوری اجرا شود یا تعجیلی در اجرای آن نیست؟ اگر کارگر مشغول به تحصیل شد، بلافاصله باید دست از کار بکشد، یا نه می‌تواند همزمان با تحصیل در فرصت مناسب کارخانه را ترک کند. بنابراین، هنگامی که در مقررات مشاهده می‌شود که قانون‌گذار از کلمات و مفاهیم امری استفاده کرده است؛ می‌توان برداشت کرد که قانون‌گذار تحقق موضوع را لازم دانسته و منظور او «وجوب و الزام» بوده است. چنان‌که می‌توان برداشت کرد که شاید منظور قانون‌گذار این بوده که بهتر است چنین کاری را انجام دهید و منظور وی «ترجیح چنین کاری» است نه وجوب و الزام آن. این اختلاف برداشت ناشی از عدم درک صحیح مجریان از فضای گفتمانی قانون‌گذاری است.

این‌گونه سؤالات و ابهامات در موارد متعدد برای مدیران سازمان، مطرح می‌شود. ابهام ناشی از برداشت و تفسیری است که از کلمات و گزاره‌ها مطرح می‌شود. بنابراین هنگامی که در جملات از واژه‌های مترادف «امر» (یا با مفهوم امر)، استفاده می‌شود؛ با تحلیل گفتمانی، درصدد شناسایی مراد و مقصود قانون‌گذار، هستیم. در این زمینه اندیشمندان دینی در دانش اصول فقه، کنکاش‌های ارزنده‌ای انجام داده‌اند؛ که می‌توان از آنها در تحلیل گفتمان برای حل مشکلات سازمان استفاده کرد. به‌عنوان نمونه در این خصوص دانشمندان اصول فقه بر این عقیده هستند که امر دلالت بر وجوب و الزام دارد، مگر قرینه‌ای دال بر استحباب یا ترجیح وجود داشته باشد. بنابراین در ماده قانونی فوق «الزام به ترک کار» برای کارگر شاغل به تحصیل، منظور قانون‌گذار است.

همان‌گونه که بیان شد، گفتمان، یک رویداد ارتباطی کامل در یک موقعیت اجتماعی است. از این‌رو، باید قرائن مربوط نیز دیده شود. مثلاً دانشمندان اسلامی، دلالت امر بر فور یا تراخی را مورد کنکاش دقیق قرار داده‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که امر دلالت بر فور و تراخی ندارد، بلکه فوریت و عدم فوریت، باید از قرائن جمله و فضای گفتمانی فهمیده شود. البته آنان هنگامی که از «قرائن» سخن می‌گویند، آن را نیز به‌طور دقیق به دو دسته «قرائن قالیه» و «قرائن مقامیه» تقسیم می‌کنند و برای هر کدام شرایط و ملاحظاتی را در نظر می‌گیرند (فیض، ۱۳۷۳، ص ۱۴۵). بنابراین از این ماده قانونی نمی‌تواند فور یا تراخی را استفاده کرد و این امر نیازمند قرینه است. از این‌رو، مشاهده می‌شود که یک لفظ یا یک عبارت می‌تواند تجلی معناهای مختلفی داشته باشد. این برداشت‌ها با

استفاده از تحلیل مفاهیم و به کارگیری قواعد دانش اصول فقه، به راحتی صورت می‌گیرد. تفکر در انسان، به معنای عبور از معلوم به سوی مجهول و دست یافتن به حقیقت است. در روش‌های تحقیق، به محققان توصیه می‌شود که با استفاده از علوم مختلف و ابزارهای مناسب، مراحل تفکر را درست طی کرده و به حقیقت برسند. در این زمینه علوم مختلف به یاری انسان آمده‌اند. دانش اصول فقه از علومی است که در طی قرن‌ها توانسته است با بهره‌گیری از دانش‌های دیگر شیوه دست یافتن به حقیقت را به انسان بیاموزد. یکی از دانش‌های مورد توجه و کاربردی در اصول فقه «علم منطق» است. اصول فقه توانسته است با استفاده مناسب از دانش منطق، پایه‌هایی استدلالی خود را مستحکم و قابل اعتماد سازد.

بنابراین می‌توان با استفاده از قواعد اصول فقه بخشی از تحقیق در رفتار سازمانی را سازماندهی کرد و به نتایج صحیح رهنمون شد. در اینجا به نمونه دیگری در این زمینه اشاره می‌شود. گفتمان‌ها در جلسات رسمی سازمان و رفتار کارکنان ممکن است برای محقق ابهام‌زا باشد. ابهام از این جهت که منظور و مراد صاحب سخن چیست؟ فرض کنید در سازمان کارمندی از شیوه مدیریتی سازمان اظهار رضایت می‌کند. «اظهار رضایت» به چه معناست؟ آیا او از تمام عملکرد مدیران خود رضایت مندی دارد یا نسبت به برخی از عملکردها؟ آیا رضایت او از همه مدیران در سطوح مختلف است یا برخی از سطوح؟ و... .

برای بررسی پاسخ‌ها و دریافت منظور اصلی می‌توان از طیف‌های پیش‌گفته استفاده کرد. اما محقق می‌تواند در طراحی سؤالات طیف، از دانش اصول فقه استفاده کند. چنان‌که می‌تواند در برخی از موارد به جای طراحی طیف از این دانش استفاده کند و به نتیجه مطلوب برسد. در دانش اصول فقه، موضوعات مهمی مطرح می‌شود که در این زمینه می‌تواند راهگشا باشد. یکی از موضوعات ارزشمند در این زمینه بحث «مفهوم و منطوق» است که از دانش منطق و ادبیات استفاده‌های فراوانی کرده است. در مثال بالا، می‌توان نتیجه رضایت کارکنان را با ابزار فوق مورد سنجش قرار داد و حتی پایایی و روایی آن را سنجید.

رای توضیح بیشتر در این زمینه باید گفت که منطوق، مقابل مفهوم بوده و به معنای هر چیزی است که به لفظ در می‌آید. یعنی هر آنچه که لفظ بر آن دلالت می‌کند. برای به دست آوردن منطوق از لفظ، علم به وضع و قراین لازم است (مظفر، ۱۴۱۵، ج ۱، ص ۱۱۲). دلالت الفاظ بر معانی مختلف در ادبیات هر زبانی مورد بررسی قرار گرفته است. بنابراین باید دید که واژه «رضایت» (از مدیریت) به چه معنا به کار رفته است و گوینده آن را به چه معنایی به کار برده است.

۱. «منطق» را چنین معنا کرده‌اند: نحوه درست اندیشیدن و به کارگیری صحیح عقل در رسیدن به واقع (مظفر، ص ۱۲).

در این زمینه گفته شده است که «منطوق» معنایی است که به «دلالت مطابقی» یا به «دلالت تضمینی» از لفظ فهمیده می‌شود (مشکینی، ۱۴۱۳ق، ص ۴۹). چنان‌که «مفهوم» معنایی است که در ظاهر جمله نیامده، ولی به «دلالت التزامی» از لفظ فهمیده می‌شود. بنابراین سه نوع دلالت وجود دارد:

دلالت مطابقی: دلالت لفظ بر تمام معنا (دلالت لفظ میز بر تمام ابعاد میز). چون لفظ و معنا با هم مطابقت دارند، به آن دلالت مطابقی گفته می‌شود؛

دلالت تضمینی: دلالت لفظ بر بخشی از معنا (دلالت لفظ میز بر کشوی میز). دلالت لفظ بر جزوه معنای خود را دلالت تضمینی می‌نامند؛

دلالت التزامی: دلالت لفظ بر لوازم معنا (دلالت لفظ میز بر پست و مقام). دلالت التزامی یعنی دلالت لفظ بر چیزی که خارج از معنای لفظی است ولی به ذهن متبادر می‌شود. اندیشمندان اصولی، برای دلالت التزامی دو شرط ذکر کرده‌اند: اولاً بین لفظ و معنا تلازم ذهنی وجود داشته باشد. یعنی مواردی را که به ذهن خطور نمی‌کند را شامل نمی‌شود؛ ثانیاً تصور معنا بدون واسطه و توضیح به ذهن متبادر شود (مظفر، ۱۴۰۲ق، ص ۴۰).

در مورد مثال مطرح شده این موضوع قابل بررسی است که اعلام «رضایت» کارکنان از مدیران به معنای دلالت مطابقی است، یعنی رضایت صددرصد؛ یا به معنای دلالت تضمینی، یعنی رضایت نسبی و یا به معنای دلالت التزامی است. یعنی منظور کارکنان از اعلام رضایت به معنای این است که «مگر چاره دیگری هم هست» یا اعلام رضایت آنان به معنای معکوس رضایت، یعنی تمسخر مفهوم رضایت است و یا معانی دیگر. بنابراین، کنکاش‌های دانش اصول فقه می‌تواند ضمن تحلیل کلمات و درک مفاهیم، ابزار سنجش حالات روانی، زمینه‌های ذهنی و بافت کلی گویندگان را شناسایی کند و محققان بر اساس آن به تحلیل رفتار در سازمان بپردازند. با این توجه می‌توان هم برد معنایی کلمات ادا شده را شناسایی کرد، هم آنکه جهت معنایی آنها را به طور دقیق شناخت.

در این زمینه می‌توان به نمونه‌های فراوان ابداع شده در دانش اصول فقه مراجعه کرد. در این دانش مفاهیم راهگشایی تولید شده است که می‌تواند محقق را از حالت تحیر خارج کرده و مراد گوینده واضح شود. نمونه‌هایی مانند:

مباحث مربوط به «وضع». وضع تعیینی (واضع مشخص) و وضع تعینی (واضع کثرت استعمال)؛

مطالب مربوط به «حقیقت و مجاز». حقیقت استعمال لفظ در ما وضع له و مجاز استعمال در

غیر ما وضع له. اقسام حقیقت. حقیقت لغوی، حقیقت عرفی، حقیقت قانونی، حقیقت شرعی؛ اصول لفظیه ابداع شده که برای تشخیص مراد گوینده به کار می‌رود مانند: اصالت حقیقت، اصالت عموم، اصالت اطلاق، اصالت عدم تقدیر، اصالت ظهور و...؛

و....

بنابراین مشاهده می‌شود که برای تفسیر متن و درک معنای مطرح شده در اسناد و رفتار سازمانی می‌توان از دانش اصول فقه استفاده و افری کرد. محققان این موضوع را مطرح کرده‌اند که تفسیر متن در چهار سطح انجام می‌شود (ساعی، ۱۳۸۷، ص ۱۸۸):

۱. ظاهر کلام: که به بررسی عناصر زبانی واژگان و دستور زبان می‌پردازد؛

۲. معنای کلام: که درصدد معناشناسی و کاربرد الفاظ است؛

۳. انسجام موضعی: که تلاش می‌کند انسجام بین گفته‌ها را شناسایی که تا بر اساس آن بتواند تفسیری منسجم ارائه نماید؛

۴. ساختار متن: تفسیر ساختار متن بیانگر چگونگی پیوند اجزا با یکدیگر است. یعنی کلام تهدیدآمیز یا محبت‌آمیز است.

مشاهده می‌شود که در مطالعات دانش اصول فقه به همه این سطوح توجه می‌شود و برای فهم هر کدام قواعدی ارائه شده است. بر اساس همین بینش نیز می‌توانند با اطمینان معنا و مفهومی را به خداوند و معصومین (ع) نسبت بدهند.

همان‌گونه که در ابتدا مطرح شد در این مجال در آغاز برخی از قواعدی که در فهم و تفسیر متن کاربرد دارند مطرح می‌شود و سپس به قواعد شناسایی زمینه و فضای گفتمانی متن، پرداخته می‌شود. اکنون پس از بررسی قواعد فهم متن نوبت بررسی قواعد فضا و زمینه گفتمان است.

در معناکاوی یک متن یا یک رفتار در سازمان اقدام دیگری که به وسیله محقق صورت می‌گیرد این است که باید تلاش شود تفسیر مناسبی از زمینه متن ارائه گردد (سرایبی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۹۸). برای فهم بهتر یک گزاره، باید شرایط طرح را بازسازی کرد تا بتوان درک و تفسیر صادقی از آن رویداد داشت. محققان بر این باورند که تفسیر زمینه متن در دو بعد صورت می‌گیرد (ساعی، ۱۳۸۷، ص ۱۸۸):

۱. زمینه معرفتی: یعنی هر گفتمانی در یک بستر تاریخی مطرح شده است و باید بدانیم که این سخن متعلق به کدام برهه از تاریخ است و در چه شرایط تاریخی و زمانی مطرح شده است؛

۲. زمینه اجتماعی: متن به موقعیت فیزیکی و نظام‌های اجتماعی مربوط است. نوشتار و گفتار همان‌گونه که از بافت متن ناشی می‌شود از زمینه‌های اجتماعی و شرایط خاصی که متن در آن

تولید شده است تأثیر می‌پذیرد.

عالمان اصول فقه در تحقیقات خود از تفسیر زمینه متن نیز غفلت نکرده‌اند. آنها با شیوه‌ها و قواعد ابداع شده در این دانش تلاش کرده‌اند که بتوانند فضای گفتار را یادآور شده و درک مناسب‌تری از سخن مطرح شده داشته باشند. شبیه این قواعد نزد مفسران قرآن کریم نیز مطرح بوده است. یکی از موضوعاتی که هنگام تفسیر آیات قرآن کریم مورد توجه مفسران بوده «شأن نزول» آیات بوده است. آنان با تصویرسازی از زمان بیان یک آیه، تلاش می‌کردند که درک مناسبی از آیات قرآن کریم داشته باشند. با چنین بررسی‌هایی می‌توان به زمینه‌های تاریخی و اجتماعی فرامین و دستورات الهی پی برد. برای پیشبرد امورات مهم سازمانی نیز می‌توان از این الگوها استفاده کرد.

بنابراین می‌توان از این قواعد و شیوه‌ها نیز برای فهم بهتر رفتار در سازمان استفاده کرد. در اینجا به‌طور مختصر نمونه‌هایی از این قواعد یادآوری می‌شود. یکی از موضوعات مطرح در اصول فقه، «حجیت خبر واحد» است. در این زمینه اندیشمندان این موضوع را مورد بررسی و کنکاش قرار داده‌اند که اگر یک مطلب و گزاره‌ای به وسیله یک نفر ارائه شد؛ آیا قابل اعتماد هست یا نه؟ یعنی به گفته تنها یک فرد، می‌توان عمل کرد یا باید افراد متعدد این مطلب را گزارش کنند تا قابلیت اعتماد داشته باشد؟ و یا نیاز به شرایط دیگری است؟ این موضوع در بین علما دارای فروع مختلف است. اما نکته مهم در این مباحثات علمی این است که با وجود «قرینه» موضوع حجیت خبر واحد در مسیر حل و فصل قرار می‌گیرد. در اینجا اندیشمندان به بررسی انواع قرینه می‌پردازند. در این بررسی، مشاهده می‌شود که به دنبال بازسازی فضای گفتمان هستند و تلاش می‌کنند با شیوه‌های علمی زمینه‌های تاریخی و اجتماعی آن خبر را به دست آورده و راه‌حل مناسب ارائه کنند. اگر بخواهیم به‌طور مختصر این موضوع را در سازمان مشابه‌سازی کنیم؛ می‌توان این‌گونه مثال زد که اگر یکی از کارکنان برای همکاران خود دستوری را از سوی مدیر سازمان به‌طور شفاهی ابلاغ کند؛ آیا همکاران وی می‌توانند به این ابلاغ شفاهی توجه کنند یا نه؟ در اینجا با استفاده از قواعد پیش‌گفته می‌توانیم به همکاران وی این مشورت را بدهیم که آنان چند موضوع را بررسی کنند:

آیا از او سابقه خطا و یا دروغ‌گویی در ذهن داریم؟ اگر چنین سابقه‌ای دارد به راحتی نمی‌توانیم حرف او را بپذیریم؛

آیا قرینه‌ای برای قطعیت و صحت گفتار او وجود دارد؟ مثلاً اگر همراه گفته خود، نامه‌ای اداری را ارائه می‌کند؛ سخن او قابل اعتماد است؛

۱. برای قرینه انواع مختلفی ذکر کرده‌اند مانند قرینه قطعی، قرینه ظنی، قرینه خارجی، قرینه داخلی، قرینه لفظی، قرینه غیرلفظی، قرینه متصل، قرینه منفصل و... توضیح و تفصیل این موارد را در کتب اصولی مشاهده کنید.

آیا قرینه ارتکازی امینی بر صحت گفتار او وجود دارد؟ مثلاً یکی از معاونین مدیر این خبر را آورده است و این کار، بارها نیز تکرار شده است. پس به این خبر می‌توان اعتماد کرد؛ آیا قرینه حالیه امینی بر صحت گفتار او وجود دارد؟ به‌عنوان نمونه اگر مسئول دفتر مدیر، چنین خبری را بیان کند، به دلیل نزدیک بودن وی به مدیر، این پیغام او قابل قبول است؟

....و

سؤال و جواب مطرح شده نمونه‌ای بود از کاربرد قواعد اصول فقه در رفتار سازمانی که درصدد شناسایی زمینه‌های تفسیر گفتمان است. همه این موارد دارای قواعد و ضوابط خاصی است که در کتب اصول فقه مورد بررسی قرار گرفته و برای آنها راهکار ارائه شده است. مناسب است که محققان رفتار سازمانی با دسته‌بندی آنها تلاش کنند که از ظرفیت تولید شده در حوزه دین، برای پیشبرد تحقیقات علوم انسانی و اجتماعی بهره بگیرند.

مراحل تحلیل گفتمان

هدف از تحلیل گفتمانی بررسی پدیده‌های مطرح شده (کلامی یا مکتوب) در درون یک بافت مشخص مانند یک سازمان است. برای دریافت بهتر، تحلیل گفتمانی، مناسب است مطالعه بر اساس داده‌های اصیل و دست اول صورت گیرد. محققان سازمانی معمولاً از دو شیوه استفاده می‌کنند: گاهی به بررسی اسناد و قواعد رسمی می‌پردازند و گاهی نیز برای تکمیل کار به انجام مصاحبه و حضور در جمع‌های رسمی سازمان اقدام می‌کنند. برای هر کدام از این دو شیوه با توجه به یافته‌های روش تحقیق در رفتار سازمانی و دانش اصول فقه مراحل پیشنهاد می‌شود.

این محققان هنگام بررسی اسناد و مدارک رسمی سازمان مناسب است مراحل ذیل را دنبال کنند:

۱. بررسی سند: بررسی اسناد از نظر صحت و سقم اولین گامی است که محققان انجام می‌دهند. آنان باید اصالت اسناد را مورد بررسی قرار دهند و از این موضوع اطمینان پیدا کنند که این قوانین اصلی است و از سوی مرجع ذی‌صلاح صادر شده است. چنان‌که نسبت دادن گفته‌های مدیران در صورت جلسات باید مورد مذاقه قرار گیرد. بدیهی است که در این بررسی اسناد و

۱. قرینه ارتکازی عبارت است از اندوخته‌های ذهنی که به مرور زمان در نهاد ذهن انسان جای گرفته است (فیض، ۱۳۷۳، ص ۲۲۴).

۲. قرینه حالیه یا قرینه غیرلفظی عبارت است از شواهدی که در لفظ نیست اما تأییدکننده مطلب است مانند دلالت عقل یا اوضاع و احوال مقرون به کلام و یا موقعیت خاص متکلم، که مخاطب را به مراد جدی متکلم رهنمون می‌شود (شهابی، ۱۳۷۹، ج ۲، ص ۱۰۲).

مدارک به دو دسته اساسی قابل تقسیم می‌باشند. برخی مورد تأیید و قطعی‌الصدور هستند و برخی دیگر در معرض تردید و ظنی‌الصدور هستند. محقق در برخورد با هر دو دسته باید قواعد مربوط را به کار ببرد. دانش اصول فقه در این زمینه می‌تواند کمک مناسبی نماید؛

۲. بررسی دلالت: بعد از آنکه از صحت اسناد و مدارک اطمینان حاصل شد؛ نوبت بررسی دلالت آنها می‌رسد. محققان باید تلاش کنند که دلالت هر یک از موضوعات و یا گزاره‌های اصلی را مورد شناسایی قرار دهند. این دلالت می‌تواند مطابقی، تضمنی و یا التزامی باشد. دلالت به معنای راهنمایی، هدایت به یک معنای خاص است. این دلالت نیز می‌تواند اطمینان‌آور بوده و قطعی تلقی گردد و یا احتمالی بوده و ظنی محسوب شود که از آن در علم اصول با نام دلالت نص و دلالت ظاهر یاد می‌شود و هر کدام نیز قواعد خاص خود را داراست (مشکینی، ۱۴۱۳ق، ص ۱۳۲).

محققان هنگام انجام مصاحبه و حضور در جلسات رسمی می‌توانند مراحل ذیل را دنبال کنند:

۱. مصاحبه عادی: اگر مصاحبه به‌طور طبیعی صورت گیرد؛ با ارزش‌تر است. یعنی فضای گفتگویی به دور از تشریفات و به صورت عادی برگزار شود. گفتگوهای تصنعی و ساختگی نمی‌تواند به‌طور کامل معنای مورد نظر را منتقل کند. شبیه این موضوع در روایاتی که به صورت تقیه مطرح شده است در منابع اسلامی مطرح می‌شود که دانش اصول فقه برای آنها راه‌حل‌هایی را بیان کرده است. محقق باید با دقت کامل به شرح همه جزئیات (مکث‌ها، تأکیدها، تکرارها و...) در حین مصاحبه بپردازد؛

۲. متمایزسازی: محقق با دقت به متن گفتگو توجه می‌کند و در صورت نیاز آن را چند بار می‌خواند تا به کنه داده‌ها بتواند تعمق داشته باشد. سپس واژگان و گزاره‌های اساسی را متمایز می‌کند تا بیشتر مورد تحلیل قرار گیرد. متمایزسازی کمک می‌کند که متن به واحدهای کوچک و با عنوان مشخص تقسیم شود (کرسول و پلانوکلاک، ۱۳۹۰، ص ۱۴۴)؛

۳. شناسایی الگوها و نقش‌ها در داده‌ها: بعد از مشخص شدن قسمت‌های مورد توجه در متن، گام بعدی این است که چگونه آنها تبدیل به گفتمان تحلیلی شوند (دانایی فرد و نوری، ۱۳۹۰، ص ۱۷۵). دانش اصول فقه راهکارهای مناسبی را برای فهم کلمات و جملات با عنوان مباحث الفاظ ارائه کرده است. در این مرحله از علم بلاغت نیز استفاده و آفری می‌شود. توجه به کلمات مبالغه‌آمیز (او، خودش، تنها، خواهد آمد)، القانات تهدیدکننده (به هیچ‌کس ارتباطی ندارد)، ارائه جزئیات (امروز سر ساعت هشت هنگامی که تازه وارد محل کار شده بودم او را در حالی دیدم که

۱. در این زمینه به کتب اصول فقه مراجعه شود. مطالبی نظیر مشتق، وضع تعیینی و تعینی، اطراد و ...

عینکش را در دست چپ گرفته بود)، تکرار برخی از کلمات (رفتارهای قانونی، انجام اقدامات مستند، با رعایت نظر مقامات مافوق، حسب وظایف قانونی، در چارچوب وظایف و اختیارات و...)، و...؛

۴. بافت‌ها و ناگفته‌ها: در این مرحله محقق پا را فراتر از متن گذاشته و سعی می‌کند که به بطن متن نفوذ کند. بررسی بافت تاریخی، فرهنگی یا اجتماعی، که گفتمان مورد نظر در آن حادث شده است؛ یک کار اساسی است. این موضوع را می‌توان از دلالت التزامی نیز دریافت.

در بررسی بافت به سه نکته باید توجه داشت اول اینکه بافت حادثه پدید آمده را باید درک کرد؛ دوم آنکه بافت نویسنده واقعه را باید درک کرد؛ تا بهتر بتوانیم متن را تحلیل کنیم؛ سوم اینکه به ناگفته‌های یک متن هم باید توجه کرد. اینکه چرا گوینده این واژه را به کار گرفته و آن دیگری را به کار نگرفته است. مانند تفاوت‌هایی که برای انتقال یک معنا در حالت احترام یا عادی و با تحقیر به کار می‌گیریم؛

۵. گزارش: بعد از طی مراحل فوق اکنون نوبت تهیه گزارش می‌رسد. گزارش باید دربر گیرنده اطلاعات کمی و کیفی گزارش و برداشت‌ها و تحلیل‌ها باشد. گزارش باید مستند به ادله به کار رفته در تحقیق باشد و بتواند نمای حقیقی از کار را ارائه نماید.

نتیجه‌گیری

تحقیقات فراوانی در سازمان‌ها برای بهبود وضعیت رفتار سازمانی صورت می‌گیرد. شیوه‌های متداول در این تحقیقات که تمرکز بر روش‌های کیفی دارند از دستاوردهای تحلیل گفتمان استفاده می‌کنند. تحلیل گفتمان یکی از روش‌های تحقیقی است که در حوزه مدیریت و سازمان، جایگاه مناسبی یافته است. تحلیل گفتمان در تحقیقات رفتار سازمانی با الگوهای لیکرت و آزگود، کاربرد شایعی یافته است. با بررسی این دو شیوه مشاهده می‌شود که از کاستی‌هایی برخوردارند.

دانش اصول فقه که از قدمت زیادی برخوردار است توانسته در خلال این عمر علمی خود یافته‌های گسترده‌ای را برای بازسازی فضای گفتمانی تدارک ببیند. این یافته‌ها در دو زمینه تفسیر متن و تفسیر زمینه متن می‌توانند به کمک تحقیقات رفتار سازمانی بیایند و زمینه را برای رفع کاستی‌های روش‌های تحقیق رفتار فراهم کنند. در این مقاله تلاش شده است که با ذکر نمونه‌های عینی این موضوع مورد تأکید قرار گیرد که می‌توان با تکیه بر دانش بومی که در فضای فرهنگی و علمی جامعه مسلمانان، تولید شده، دستاوردهای شایسته‌ای در تحقیقات رفتار سازمانی عرضه کرد. بدین جهت طرح بخشی از دستاوردهای علمی دانش اصول فقه، برای مدیران می‌تواند آنها را در دستیابی به مقصود مساعدت نماید.

منابع

- ببی، ارل (۱۳۸۱)، روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه رضا فاضل، ج ۱، تهران: سمت.
- حسین‌زاده، محمد (۱۳۸۰)، مبانی معرفت دینی، قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی رحمته‌الله.
- دانایی فرد، حسن و علی نوری (زمستان ۱۳۹۰)، «گفتمانی بر تحلیل گفتمان در مطالعات سازمانی»، روش‌شناسی علوم انسانی، زمستان، ش ۶۹، ص ۱۶۳-۱۹۲.
- رجبی، مجید (فروردین ۱۳۸۹)، «روش تمایز معنایی»، کتاب ماه علوم اجتماعی، دوره جدید، ش ۲۵، ص ۱۱۴-۱۲۱.
- ساروخانی، باقر (۱۳۸۸)، روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی، دو جلد، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- ساعی، علی (۱۳۸۷)، روش تحقیق در علوم اجتماعی، تهران: سمت.
- سرایبی، حسن؛ سروش فتحی و زهرا زارع (بهار ۱۳۸۷)، «روش کیفی در مطالعات اجتماعی»، پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، سال دوم، ص ۸۳-۱۰۵.
- سلیمی، مجید؛ سعید شهباز مرادی و جهانیار بامداد صوفی (بهار ۱۳۸۷)، «ساخت مقیاس مجموع نمرات لیکرت با رویکرد پژوهشی در مدیریت»، دانش مدیریت، ش ۸۰، ص ۴۱-۶۰.
- شهابی، محمود (۱۳۷۹)، تقریرات اصول، ج ۲، تهران: ارنست.
- صادقی، سهیلا؛ محمد روزخوش (۱۳۹۲)، «نکاتی تحلیلی و روش‌شناختی درباره تحلیل گفتمان»، مجله مطالعات اجتماعی ایران، دوره هفتم، ش ۴.
- صدر، سیدحسن (۱۳۸۸)، تأسیس الشیعه لعلوم الاسلام، تهران: سازمان تبلیغات اسلامی.
- فیض، علیرضا (۱۳۷۳)، مبادی فقه و اصول، تهران: دانشگاه تهران.
- کرسول و پلانوکلازک (۱۳۹۰)، روش‌های پژوهش ترکیبی، ترجمه علیرضا کیامنش و جاوید سرایی، تهران: آبیژ.
- مشکینی، علی (۱۴۱۳ق)، اصطلاحات الاصول، قم: دارالهادی للمطبوعات.
- مظفر، محمدرضا (۱۴۰۲ق)، المنطق، بیروت: دارالتعارف للمطبوعات.
- _____ (۱۴۱۵ق)، اصول فقه، قم: بوستان کتاب.
- مجلس شورای اسلامی، قانون کار جمهوری اسلامی ایران.
- واعظی، احمد (۱۳۸۰)، درآمدی بر هرمنوتیک، تهران: دانش و اندیشه معاصر.