

مطالعه ماهیت زبان دولت در سه دهه انقلاب اسلامی و ارائه‌ی الگوی کارآمد آن در ایران

سیدمحمد مقیمی^۱، محمداصداق ضیائی^۲، سعیدرضا عاملی^۳، عباس نرگسیان^۴

چکیده: با توجه به این که بوروکراسی ساختار غالب دولت‌ها است؛ از این رو، زبان دولت نیز تا حد زیادی شبیه به زبان بوروکراسی شده است. بسیاری از مشکلات مدیریت دولتی با همین زبان بوروکراسی (زبان بوروکراتیک) ردیابی می‌شود. در این مقاله تلاش شده است تا ماهیت زبان دولت در سه دهه انقلاب اسلامی ایران بررسی شده، الگوی کارآمد زبان دولت برای دهه چهارم انقلاب اسلامی تدوین شود. روش انجام پژوهش برای بررسی وضعیت موجود زبان دولت در سه دهه مبتنی بر رویکردهای تحلیل گفتمان فرکلاف و سطح خرد وان دایک بوده، برای تدوین الگوی کارآمد زبان دولت مبتنی بر نظرسنجی از خبرگان (دلفی) بوده است. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل سخنان مدیران دولتی در سه دوره دهساله انقلاب اسلامی در روزنامه‌ها است که ۲۸ متن از روزنامه جمهوری اسلامی به منزله‌ی نمونه انتخاب شده که مبنای روش نمونه‌گیری اشباع‌تئوریک بوده است و برای نظرسنجی از خبرگان نیز از روش نمونه‌گیری قضاوتی در مرحله اول و سپس نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، ماهیت زبان دولت در سه دهه (وضعیت موجود) به زبان بوروکراسی نزدیک است و الگوی کارآمد زبان دولت (وضعیت مطلوب) باید از خوی و منش چنین زبانی فاصله بگیرد و به سمت زبان فرابوروکراتیک سوق پیدا کند؛ زبانی که صادق، ملت‌ساز، مشارکت‌جو، پاسخگو، تکریم‌کننده شهروندان، متوجه منافع عمومی، عدالت‌محور، شفاف و ارزش‌محور است.

واژه‌های کلیدی: بوروکراسی، دولت، زبان دولت، زبان بوروکراسی، زبان فرابوروکراتیک

۱. استاد مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. دانشیار مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۳. استاد مطالعات جهان، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۴. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۰۲/۱۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۱/۰۶/۲۷

نویسنده مسئول مقاله: عباس نرگسیان

Email: anargesian@ut.ac.ir

مقدمه

امروزه عرصه سیاسی هر جامعه، مملو از بازیگران پر قدرت و ضعیف است که هر یک قواعدی برای فعالیت خود دارد و بسته به قدرت خود، می‌تواند این قواعد را به کل عرصه سیاسی تحمیل کند. یکی از مهم‌ترین و اصلی‌ترین بازیگران سیاسی، مدیران دولتی هستند که در این نقش، منزلتی بسیار حساس و نیز حساسیت‌برانگیز دارند. مدیران دولتی با در اختیار داشتن منابع گسترده، می‌توانند ضمن اعمال فشار بر سایر بازیگران از آنها سبقت گرفته، با توسل به زبان دولت بر شهروندان اعمال قدرت کنند. از این‌رو، می‌توان از سلطه زبان یا زبان‌سالاری سخن به میان آورد؛ یعنی سلطه‌ای که به واسطه قدرت بیشتر در استفاده و کاربرد زبان، برای مدیران دولتی ایجاد می‌شود و از طریق آن می‌توانند سایر آحاد جامعه را تحت نفوذ خود قرار دهند. زبانی که مردم عامه معمولاً با آن بیگانه‌اند؛ زبانی که بر اثر آشنایی با مجموعه قوانین، اهداف، برنامه‌ها و به‌طور خلاصه فرهنگ اداره دولت و بوروکراسی، شکل گرفته، توسعه یافته است (پورعزت، ۱۳۸۷: صص ۱۳۰ و ۳۵۰). امروزه در خیلی از بوروکراسی‌های (سازمان‌های) دولتی با محرمانه نگه داشتن دانش خود و همچنین با استفاده از واژگان و مفاهیم خاص که بقیه درمورد آنها آشنایی چندانی ندارند، از این طریق به حفظ موقعیت قدرت خود در مقابل سایر عناصر تشکیل‌دهنده نظام سیاسی می‌پردازند و از این طریق بر مردم عادی اعمال سلطه می‌کنند. از این‌رو، بیشتر اوقات برتریت فنی مدیران دولتی در بوروکراسی‌های دولتی نه تنها ناشی از مشخصات ساختاری و کارکرد ماشین‌گونه آن است، بلکه همچنین از شیوه برخورد با شهروندان در داخل محدوده ساختار منحصر به فرد آن نیز ناشی می‌شود. در واقع، مدیران دولتی با مخفی کردن یا محرمانه نگه داشتن دانش و نیات خود درصدد ارتقای برتریت زبان حرفه‌ای خود هستند و از این طریق بیشتر عامه مردم را در حداکثر بی‌خبری ممکن نگه داشته، تا جایی که ممکن است آنها را در تاریکی و بی‌خبری از کارهای اصلی و مقاصد نگه می‌دارند تا بدین طریق از انتقادات آنان در امان بمانند و همچنین به راحتی بر آنان اعمال سلطه کنند (میرزایی‌اهرنجانی، ۱۳۸۵: ص ۲۲۶). در حقیقت، یکی از عواملی که باعث شده است، اعتماد عامه مردم نسبت به دولت و نهادهای دولتی کم شده باشد، این است که ذهنیتی منفی نسبت به بوروکراسی داشته، آن را ناکارآمد تلقی نمایند که دلیل آن نیز کاربرد زبان بوروکراسی و سوءاستفاده از آن توسط مدیران دولتی و تبدیل شدن این زبان به زبان دولت است. به گفته‌ای دیگر، مدیران دولتی با سوءاستفاده از زبان باعث شده‌اند که بین دولت و ملت شکاف اساسی ایجاد نمایند.

این پژوهش نیز معتقد است، علت نفوذ مدیران دولتی در سازمان‌های دولتی، افزون بر ارتباط دوسویه با عامه مردم، آشنایی و تسلط آنها به زبان بوروکراسی است؛ زبانی که به‌مانند زبان دولت

است. در واقع، مدیران سطح عالی در سازمان‌های دولتی در مواقعی که قرار است پاسخگوی نیازها و خواسته‌های شهروندان باشند، با استفاده از یک‌سری واژه‌ها و مفاهیمی که مردم عامه با آن بیگانه و ناآشنا هستند و همچنین با آرایش این واژه‌ها به طوری که تنها سیاست‌مداران و خود متوجه آن می‌شوند، بر شهروندان جامعه اعمال سلطه می‌کنند و از پاسخگویی طفره می‌روند و از زیر بار مسئولیت شانه خالی می‌کنند.

حال با توجه به این مسئله که مدیران دولتی با توجه به برخورداری از زبان حرفه‌ای و فنی، سعی در حفظ قدرت و اعمال سلطه خود بر دیگران هستند، لازم است، به مطالعه ماهیت زبان دولت پرداخته شود. از این‌رو، این پژوهش در پی آن است که ابتدا وضعیت موجود زبان دولت را در سه دهه انقلاب اسلامی بررسی کرده، سپس ویژگی‌ها و مبانی وضعیت مطلوب زبان دولت را ارائه کرده، پس از آن شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب را شناسایی و در نهایت راهکارهایی را برای پر کردن این شکاف (خلاً موجود در جهت حرکت به سمت وضعیت مطلوب) یا همان زبان دولت ارائه کند و مدلی را برای کارآمدسازی زبان دولت در دهه چهارم انقلاب بر مبنای تدوین کدهای زبانی ارائه نماید. همچنین گفتنی است، در این پژوهش سعی بر آن است که در وضعیت‌های موجود و مطلوب، ویژگی‌های گفتمانی دولت بررسی شوند.

حال با توجه به مطالب ارائه‌شده در بالا می‌توان سؤال‌های زیر را مطرح کرد:

۱. ماهیت زبان دولت در سه دهه انقلاب اسلامی چگونه است؟
۲. نوع‌شناسی زبان مدیران دولتی در سه دهه انقلاب اسلامی کدامند؟
۳. ماهیت مطلوب زبان دولت در ایران از چه ویژگی‌هایی باید برخوردار باشد؟
۴. چه تفاوت‌هایی بین زبان غالب دولت و زبان مطلوب دولت در نظام مدیریت دولتی ایران وجود دارد؟
۵. چه راهکارهایی برای کارآمدسازی زبان دولت در نظام مدیریت دولتی جمهوری اسلامی ایران وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش

زبان بوروکراتیک به مثابه زبان دولت

در دهه‌های اخیر، شاهد علاقه فزاینده تمام جامعه دانشگاهی به کیفیت زبان مورداستفاده به‌وسیله رسانه‌ها و نهادهای دولتی متفاوت بوده‌ایم. به هر حال، توجه ویژه‌ای به سمت آنچه در حال حاضر به‌منزله‌ی زبان بوروکراسی یا همان زبان بوروکراتیک شناخته می‌شود، معطوف شده است. پژوهشگران زبان بوروکراتیک بر قابلیت بالقوه این زبان به‌منزله‌ی الگوی تولید زبان

شناختی تأکید کرده‌اند، زیرا دولت به‌عنوان قدرت عالی و اداره، مدت مدیدی است که به‌منزله‌ی یک واقعیت درک شده است. این جنبه تا حد زیادی اشاره به دیدگاه سارمینتو (۲۰۰۵) دارد که وی زبان بوروکراتیک را زبان دولت معرفی می‌کند. این حالت مشروعیت نسبت داده شده به زبان بوروکراتیک نیازمند پیوستگی، بسندگی و وضوح درباره بخشی از همه استفاده‌کنندگان آن، به‌ویژه درباره افرادی که متهم به پیش‌نویس کردن اسناد بوروکراتیک هستند، است (Alexe, 2009: 213-215).

استفاده از زبان بوروکراتیک، تفکر در حال طلوعی است که تنها در بین سخنان سیاستمداران یافت نمی‌شود، بلکه این تفکر تبدیل به زبان بوروکراسی شده است. سوءاستفاده از چنین زبانی در تمام سطوح بوروکراسی‌های دولتی مختلف جهان یافت می‌شود. برخلاف استفاده گسترده بوروکرات‌ها از چنین زبانی، هنوز پژوهش‌های مختص به مطالعه زبان بوروکراسی کافی نیست و پژوهش‌های کمی به بررسی آثار سوءاستفاده از این زبان پرداخته است. در این بخش به بررسی پدیده گفتار دوگانه بوروکراتیک به‌وسیله تجزیه‌وتحلیل استفاده و سوءاستفاده از زبان در سازمان‌های دولتی پرداخته می‌شود.

مشکلات متعددی در رابطه با سوءاستفاده از زبان در سازمان‌های دولتی وجود دارد که شامل تحریف معانی و واقعیات، اثرگذاری بر دوری جستن افراد از اعمال و احساس مسئولیت شخصی‌شان و استفاده از زبان به‌منزله‌ی شکلی از اغوای افراد برای عدم‌اطلاع‌رسانی است. بسیاری از مشکلات مدیریت دولتی با همین زبان بوروکراسی (زبان بوروکراتیک) ردیابی می‌شود. به‌راستی زبان بوروکراسی، یک روش شمرده سخن گفتن فعالیت‌های دولت نیست، بلکه چنین زبانی، عقاید و افکار بوروکرات‌ها و چهارچوب ماهیت مطالب مربوط به دولت را شکل می‌دهد. به‌گفته‌ای دیگر، زبان بوروکراسی، اعمال و مطالعه مدیریت دولتی را هدایت کرده، توسعه تئوری‌های سازمان دولتی را به اطلاع سایرین می‌رساند. همچنین زبان دولت تا حد زیادی به این زبان شبیه شده است؛ مقوله‌ای که قابل تأمل است، این است که زبان دولت باید از خوی و منش چنین زبانی فاصله بگیرد. از این‌رو، کشف این تنگناها و پیگیری مشکلات مربوط به سوءاستفاده از این زبان برای درک بهتری از این زبان و گفتمان ضروری است (Watson, 2006: p. 597).

استفاده و سوءاستفاده از زبان در دولت

بوروکراسی دولتی نقش فعالی را در زندگی تمام شهروندان ایرانی ایفا می‌کند. شاید هیچ نهادی در ایران به اندازه بوروکراسی دولتی تحت نظارت و موشکافی رسانه‌ها و عموم شهروندان نباشد. از این‌رو، تعجب آور نیست که شاید در ایران هیچ نهادی نیز به اندازه بوروکراسی دولتی

موردبندنامی قرار ندارد. پس دلایل مختلفی را می‌توان برای خصومت و دشمنی عمومی و همچنین فقدان اعتماد به بوروکراسی دولتی عنوان کرد. یکی از دلایلی که بیشتر به‌وسیله مکاتب مدیریت دولتی و همچنین مدیران دولتی مورد غفلت قرار می‌گیرد، زبان بوروکراتیک است. زبان بوروکراتیک که گفتار دوگانه (دوپهلو) بوروکراتیک شناخته می‌شود، به‌وسیله منتقدان بوروکراسی به‌منزله‌ی یک زبان خارجی تهدیدآمیز و ناشناخته برای عموم شهروندان شناخته می‌شود (Roche, 1988: p. 14). برخی دیگر نیز زبان بوروکراتیک را به‌منزله‌ی زبانی که به‌صورت دروغین وانمود به برقراری ارتباط می‌کند اما در واقع چنین کاری را انجام نمی‌دهد، تعریف کرده‌اند (Lutz, 1988: p. 40) یا برخی آن را سوءاستفاده از واژگان و مفاهیم به‌وسیله باز تعریف ضمنی یا تلویحی تعریف کرده‌اند (Herman, 1992: p. 1). گفتار دوگانه (دوپهلو) بوروکراتیک را نیز هنر بیان شفاهی هر دو جنبه یک سخن تعریف کرده‌اند. به‌گفته‌ای سخن دوگانه بوروکراتیک، بد را خوب، منفی را مثبت و یک امر ناخوشایند را جذاب جلوه می‌دهد (Watson, 2006: p. 598). زبان بوروکراتیک می‌تواند به‌منزله‌ی سوءاستفاده کارکنان دولت از زبان در گفتمان و اسناد رسمی دولتی تعریف شود. چنین سوءاستفاده‌ای از زبان، سهوی یا غیر عمدی نیست بلکه با برنامه و مقاصد خاصی مانند موارد زیر دنبال می‌شود:

۱. تحریف یا وارونه جلوه دادن معانی واژه‌ها به‌گونه‌ای که شنونده برای درک آن گیج شود؛
 ۲. طفره رفتن، کوچک شمردن و انتقال مسئولیت اعمال کسی به دیگری با طفره رفتن از زیر بار انتقاد؛
 ۳. محدود کردن عقاید و افکار و یا دستکاری زبان تفکر و عقاید به شیوه‌ای که مباحث بیان شده برای دولت جذاب و مطلوب هستند (Watson, 2006: p. 598).
- برخی از اندیشمندان زبان بوروکراتیک را به‌مانند عنصر یا یک جزئی از گفتار دوگانه دولتی بوروکراتیک در راستای اشکال دیگر مانند زبان مطلوب (حسن تعبیر)، زبان فنی (حرفه‌ای) و زبان پرمدها (پر آب‌وتاب) مفهوم‌سازی می‌کنند (Lutz, 1989: pp. 10-11). به هر حال زبان بوروکراتیک، با سوءاستفاده از زبان در بخش دولتی به‌صورت بی‌معنی کردن واژه‌ها و تحکم‌آمیز کردن سخنان درک می‌شود.
- هیومل مدلی از زبان بوروکراسی که برای درک و فهم استفاده و سوءاستفاده از زبان در سازمان‌های دولتی مفید است را ارائه می‌دهد (Hummel, 1994). وی در مدلس بین زبان بوروکراتیک و زبان مورد استفاده در جامعه تمایز قائل می‌شود. در واقع از نظر وی زبان بوروکراتیک از سوی شما و نه برخلاف شما صحبت می‌کند. کارکرد استدلال در زبان بوروکراتیک به‌وسیله تمثیل و قیاس در محدوده آنچه به‌وسیله سازمان گفته می‌شود، مشخص

می‌شود. به گفته‌ای دیگر، می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که شیوه تفکر در زبان بوروکراسی به‌صورت تمثیل است و استدلال از طریق قیاس است. همچنین وی معتقد است، زبان بوروکراسی برخلاف زبان متعارف جامعه که مبتنی بر بستر و زمینه اجتماع است؛ یعنی به‌صورت اجتماعی ساخته می‌شود، واقعیت کاذبی را بر بستر و زمینه جامعه تحمیل می‌کند. در واقع، زبان بوروکراسی در حالت منفی خود، صحبت کردن یک‌طرفه و تک‌سخنگویی است، درحالی‌که صحبت کردن جامعه دوطرفه و به‌گفته‌ای بهتر گفتگو است. به عبارتی دیگر، بوروکراسی ملزم به ارائه دلیل برای اقدامات خود نیست؛ از این رو، گفتار آن مبتنی بر علت و سبب نیست (Hummel, 2008: pp. 132-133).

جدول ۱. مدل کاربرد زبان (Hummel, 1994)

شیوه گفتار در جامعه	شیوه گفتار در بوروکراسی
متقابل	یک‌جانبه
علی و وابسته به متن	غیرعلی
عینی و ملموس	قیاسی
عمومی	تخصصی و ویژه
تجربی	ارجاعی
ساخت واقعیت	تحمیل واقعیت

نوع‌شناسی زبان بوروکراتیک

یک نوع‌شناسی از زبان بوروکراتیک به‌گونه‌ای تدوین شده است که ما می‌توانیم ماهیت سوءاستفاده از زبان در دولت را مفهوم‌سازی کنیم. این نوع‌شناسی مربوط به ویلیام لوتز است که مدلی از اشکال گفتار دوگانه بوروکراتیک در بخش دولتی را ارائه می‌دهد (Lutz, 1987: pp. 10-11). این نوع‌شناسی، زبان بوروکراتیک را به‌منزله‌ی چهار حوزه متفاوت سوء استفاده از زبان تدوین می‌کند.

۱. زبان مطلوب (حسن تعبیر)

زبان مطلوب یا حسن تعبیر، کلمات یا عباراتی هستند که یا ملایم جلوه داده می‌شوند یا این‌که واقعیات ناملایم را تحریف و مخدوش می‌کنند. یک حسن تعبیر وقتی که در موقعیتی ناخوشایند به کار می‌رود، باعث گمراهی یا فریب دیگران می‌شود. به گفته‌ای دیگر، حسن تعبیر معنی واقعی

یا مورد نظر کلمات را به تأخیر می‌اندازد؛ برای مثال، اگر واژه خودکشی در موقعیت یک قتل به کار رود، آن ممکن است که خشونت، نامطلوبی و اثر عمل را کاهش دهد.

۲. زبان حرفه‌ای و بیان فنی

زبان حرفه‌ای یا فنی، زبانی تخصصی است که به وسیله اعضای یک حرفه یا آنهایی که در گروه یا سازمانی منتخب فعالیت می‌کنند، به کار می‌رود. در حالی که زبان حرفه‌ای یا فنی ممکن است برای ارتباطات فنی میان اعضا لازم باشد یا این که ممکن است که به طور گسترده‌ای در درون سازمان درک شود، اما امکان دارد که این زبان کاملاً به وسیله‌ی افرادی غیر از اعضای سازمان ناشناخته و مبهم باشد. همچنین زبان حرفه‌ای می‌تواند بر اساس ادراک یا احساسی اشتباه برای فرد گوینده ایجاد قدرت و اختیار کند؛ برای مثال، می‌توان از زبان فنی امنیتی در دولت نام برد. شاید بوروکراسی بیشتر از هر نهاد دیگری برای شهروندان بازتر و قابل دسترس‌تر است. وقتی که مدیران دولتی از زبان حرفه‌ای بوروکراسی استفاده می‌کنند، این زبان برای عامه مردم غیر قابل درک و ناآشناست. از این رو، کاربرد چنین زبانی توسط مدیران دولتی باعث ایجاد یک سری محدودیت‌هایی برای مشارکت شهروندان در دولت می‌شود. زبان حرفه‌ای می‌تواند به نهایت عبارتهای فنی و شبه‌علمی (کاذب) نزدیک شود. بیشتر چنین زبانی در سال‌های اخیر ظهور یافته است و ریشه آن به تکنولوژی‌های نوین و فرهنگ جنگ برمی‌گردد. مشکل این است که بدون تاریخ مشترک واژه‌ها به وسیله‌ی تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان (استعمال‌کنندگان) این واژه‌های فنی، معانی این واژه‌ها نمی‌تواند وجود داشته باشند. نمونه‌های این زبان شامل واژه‌هایی مانند هم‌افزایی، شبکه و فوق فعال است. در واقع، زبان بوروکراتیک با اضافه کردن پسوندی به واژه‌ها می‌تواند معنی اولیه کلمات و مفاهیم را تغییر دهد (Watson, 2006: pp. 601-602).

۳. ترکیب پیچیده

ترکیب یا علم نحو، روشی است که کلمات با هم برای شکل دادن به یک عبارت به کار گرفته می‌شوند. انتقاد رایج به زبان بوروکراتیک، تمایل به استفاده از ترکیب‌های گیج‌کننده است. زبان بوروکراتیک فاقد سبک و دقت است و به نظر می‌رسد، مدت مدیدی از گفتن برخی چیزها به صورت آشکار، ساده، رک و بدون پرده پرهیز می‌کند. زبان ترکیب پیچیده بیشتر شنوندگان را دستپاچه و گیج می‌کند و اطمینان آنها را از آنچه به طور واقعی گفته شده است، سلب می‌کند. نمونه‌های مربوط به این زبان می‌تواند در نقل قول‌های آشکار بین بوروکرات‌ها دیده شود.

۴. زبان حجیم و غلوگونه (اغراق‌آمیز)

این زبان اشاره به افزودن غیرضروری یا اضافی واژه‌ها به ارتباطاتی که می‌تواند به‌طور مختصر و موجز گفته شود، دارد. برای مثال به‌جای استفاده از عبارت واردات از عبارت وارد کردن کالاها به این کشور استفاده می‌شود. دورنی، زبان بوروکراتیک را به‌منزله‌ی کاربرد زیاد و اضافی از واژه‌ها تعریف می‌کند. چنین زبانی ممکن است، شنوندگان را دستپاچه و گیج کند (Dorney, 1988: p. 50). غلوگویی نیز زمانی رخ می‌دهد که گوینده به‌صورت متورمی از واژه‌ها استفاده کرده، به‌گونه‌ای که برای گیج کردن شنونده فراتر از حد متوسط یا متعارف به‌نظر می‌رسد و نوعی اغراق و مبالغه بروز می‌کند. نمونه‌هایی از این زبان شامل نگرهبان‌های دم در (دربان) یا کارمندان سرایدار به‌عنوان مهندسین بهداشت محیط و یا نامیدن یک سفر معمولی و روزمره به‌صورت مأموریت کشف حقیقت است (Watson, 2006: p. 603).

حال در این قسمت به پژوهش انجام‌شده در زمینه متون و زبان بوروکراتیک پرداخته می‌شود: چندین سال پیش، دولت هلند قانونی را ایجاد کرد که فراهم‌آورنده مزایای تکمیلی (یارانه) برای افرادی بود که مجبور بودند با حداقل درآمد زندگی کنند. همه ساله بعد از ایجاد این قانون، وزارت امور اجتماعی سلسله عملیات تبلیغاتی بزرگی را برای اطلاع‌رسانی افرادی که با این قانون مرتبط می‌شوند، انجام داد. در سال ۱۹۸۴، یک موسسه تحقیقاتی هلندی بررسی را در رابطه با اجرای این قانون انجام داد. نتایج نشان داد، در حدود نود درصد افرادی که با این قانون مرتبط می‌شدند از وجود این قانون مطلع شدند. در نگاه اول، ممکن است نتیجه خیلی رضایت‌بخشی به‌نظر برسد. تجزیه و تحلیل بیشتر داده‌ها نشان داد، ۴۴ درصد پاسخ‌دهندگان مستحق دریافت یارانه، به‌طور سهوی (اشتباهی) برای آنها این مزیت اعمال نشده بود. آنها تشخیص ندادند که آنها خودشان مستحق دریافت یارانه هستند. با وجود این نتایج، معاون وزارت امور اجتماعی در مجلس هلند این‌که باید مشکل وخیمی وجود داشته باشد را تکذیب کرد؛ بنابراین می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که قوانین پیچیده شامل متون اطلاعاتی پیچیده نیز هستند.

گزارش‌هایی مانند این موارد می‌توانند بدون شک در رابطه با بیشتر دولت‌های رفاه غربی ذکر شوند. شهروندان تنها آگاهی کلی از قوانین و مقررات اجتماعی دارند و نمی‌دانند که چگونه امتیازاتی که حق آنهاست را باید کسب کنند. معمولاً آن دسته افرادی که به بیشتر امتیازات نیاز دارند، بیشترین مشکلات را درباره درک و فهم این قوانین و مقررات دارند. این توزیع نامتعادل "شایستگی بوروکراتیک" پارادوکسی از جوامع رفاه را فاش می‌سازد: قوانین اجتماعی به معنای ایجاد رفاه کافی برای هر کسی است، اما درحقیقت تمایل دارد تا به‌طور نسبی از گروه کوچکی حمایت کند: افرادی که دارای شایستگی بوروکراتیک کافی هستند؛ منظور از شایستگی

بوروکراتیک این است که برخی افراد نسبت به قواعد، قوانین و مقررات و فرهنگ بوروکراسی آشنایی کاملی دارند. البته، زبان قانونی و بوروکراتیک نه تنها مانع نیستند بلکه به نظر می‌رسد به‌طور آشکارا زبان بوروکراتیک، نقش معینی را در بروز بسیاری از مسائل در سیاست‌های ارائه خدمات ایفا می‌کند (Jansen and Steehouder, 1985: p. 1).

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از مدلی که حاصل تلفیق روش‌های تحلیلی وان دایک و فرکلاف است، استفاده می‌کند. مدل یادشده از سطح خرد (شامل دلالت‌های ضمنی، خود و دیگری و هویت مشارکین گفتمان) مدل تحلیلی وان دایک و سه سطح توصیف (شامل قطعات معنایی، واژگان کانونی، عبارت‌بندی‌های افراطی، هم‌معنایی، شمول معنایی و تضاد معنایی، اسم‌سازی، رتوریک (صنایع بیانی)، محمول‌سازی، وجوه دستوری، وجهیت رابطه‌ای، وجهیت بیانی، کاربرد ضمائر ما، شما، آنها، ارزش‌های پیوندی، ساخت متن و کنترل‌های تعاملی)، تفسیر و تبیین از مدل فرکلاف استفاده می‌کند (Fairclough, 1991: p. 27).

همان‌گونه که عنوان شد، روش پژوهش برای بررسی ماهیت زبان در وضعیت موجود، روش تحلیل گفتمان انتقادی است که به بررسی ماهیت و افشای مناسبات قدرت در ورای زبان می‌پردازد؛ از این رو، در این پژوهش از مدل وان دایک و فرکلاف استفاده می‌شود. همچنین برای بررسی ویژگی‌های مطلوب و کارآمدسازی زبان دولت از نظرات خبرگان با روش پانل خبرگان یا همان دلفی استفاده می‌شود.

ابزارهای گردآوری داده‌ها

یکی از ابزارهای گردآوری اطلاعات برای این پژوهش، با توجه به محدودیت کتب و مجلات موجود در زمینه زبان دولت در داخل کشور، بخش عمده متون از پایگاه‌های اینترنتی معتبر استخراج شده است. از نتایج این مطالعه در تدوین مبانی نظری پژوهش و مرور ادبیات زبان دولت و زبان بوروکراسی استفاده شده است. همچنین از متون روزنامه‌ها، اسناد و مدارک برای تدوین وضعیت مطلوب زبان دولت و استخراج ویژگی‌های اولیه آن استفاده شد. یکی دیگر از ابزارهای گردآوری داده‌های موردنیاز، طراحی و اجرای پرسشنامه است که در شکل پانل خبرگان به کار گرفته شده است. این پرسشنامه برای اجرای روش نظرسنجی از خبرگان و با هدف نهایی - سازی وضعیت مطلوب زبان دولت طراحی و در سه مرحله اجرا شد. در مورد روایی و پایایی پژوهش نیز باید عنوان کرد که تحلیل گفتمان همیشه یک مسئله تفسیری بوده است. در این

روش با داده‌هایی که در طول تحلیل گفتمان جمع‌آوری شده است، مشکلی نداریم. پس روایی و پایایی یک پژوهش و یافته‌های آن وابسته به بحث‌های منطقی است که وجود دارد. حتی بهترین بحث‌های ساخت‌یافته، سوژه‌ای برای ساختارشنکی مطالب می‌شود. از این رو، اعتبار تحلیل گفتمان به کیفیت قدرت نطق و بیان وابسته است (سلطانی، ۱۳۸۴). همچنین با توجه به این که داده‌ها در دوره زمانی سی‌ساله انتخاب و گردآوری شده‌اند، تقریباً از قدرت تعمیم‌پذیری تئوریک بالایی برخوردار است. در مورد روایی پرسشنامه مربوط به پانل خبرگان نیز باید عنوان کرد که اساتید راهنما و مشاور و همچنین نظرات خبرگان در این زمینه مؤید وجود روایی پرسشنامه است.

تعیین جامعه و نمونه‌ی آماری

جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل سخنان مدیران دولتی در سه دوره ده‌ساله انقلاب اسلامی در روزنامه‌ها است. انتخاب این سخنان تنها به دلیل شناسایی زبان دولت در وضعیت موجود و مقایسه گفتمان‌های مدیران دولتی (وزرا، معاونین وزیر و مدیران کل) در این سه دوره و همچنین مقایسه آنها با زبان دولت در وضعیت مطلوب و کارآمد (براساس شاخص‌های حکمرانی خوب و خدمات عمومی نوین و مبانی نهج البلاغه و اسلام) است.

با توجه به این که نمونه پژوهش مبتنی بر متون روزنامه‌ها، اسناد و مدارک و سخنرانی‌های مربوط به هر دوره ده‌ساله است، محور پژوهش بر مستندات و آرشیو روزنامه‌های تاریخی هر دوره، مربوط به گفتمان مدیران دولتی و همچنین در صورت لزوم مصاحبه اکتشافی با آنها است. بدین-جهت مقطع زمانی مورد مطالعه پژوهش، سه دوره ده‌ساله انقلاب اسلامی است. همچنین ذکر این نکته الزامی است که انتخاب قضایا برای نمونه بر مبنای مطالبات شهروندان در حوزه نیازهای استراتژیک (نان، مسکن، بهداشت، امنیت و محیط زیست) بوده است.

در روش‌های مبتنی بر اسناد مانند مصاحبه نمی‌توان از قبل مشخص کرد که چه تعداد افراد بایستی در مطالعه انتخاب شوند تا پدیده مورد علاقه در مطالعه کیفی به‌طور کامل شناسایی شود. به‌طور ایده‌آل به جمع‌آوری اطلاعات تا زمانی ادامه داده می‌شود که به نقطه اشباع رسید؛ جایی که داده‌های جدید جمع‌آوری شده با داده‌هایی که قبلاً جمع‌آوری کرده‌ایم تفاوتی ندارد و مثل هم شده‌اند. لینکلن و گویا اظهار می‌کنند، در مطالعه‌ای که با دقت هدایت شده است و در آن انتخاب نمونه به‌صورت تکاملی و تعاقبی بوده است، می‌توان با حدود دوازده شرکت‌کننده به نقطه اشباع رسید و احتمالاً این تعداد بیشتر از بیست نخواهد شد. داگلاس در مطالعه خود تخمین زد، در مصاحبه‌های عمیق قبل از رسیدن به نقطه اشباع به ۲۵ نفر شرکت‌کننده نیاز داریم (Maykut & Morehouse, 1994: p. 63).

تعداد نمونه‌های موردنیاز برای اسناد به هدف مطالعه بستگی دارد. چنانچه هدف از مطالعه، آزمون فرضیه‌ها باشد، حداقل شش نمونه موردنیاز است. در صورتی که هدف از اسناد، اکتشاف و توصیف متون باشد، با توجه به زمان و منابع قابل دسترس، تعداد (10 ± 15) نمونه برای انجام تحلیل متون کافی خواهد بود (Kvale, 1996: p. 101).

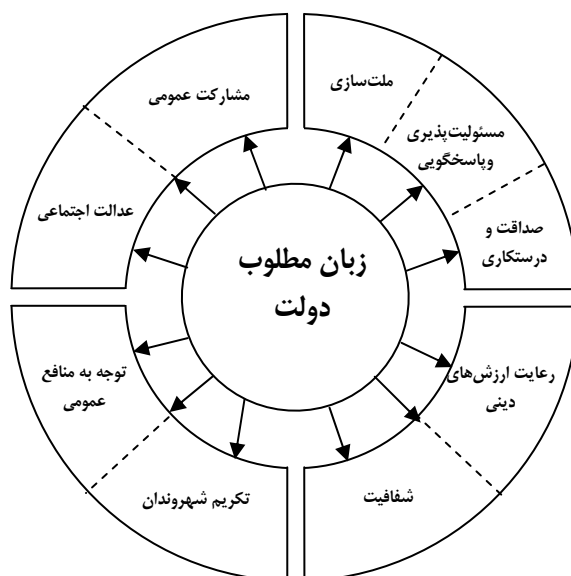
در پژوهش کنونی، روش نمونه‌گیری در روش تحلیل گفتمان انتقادی براساس نمونه‌گیری تئوریک (قضاوتی) بوده، تعداد نمونه‌های انتخاب شده برابر ۲۸ متن روزنامه است که برای اطمینان بیشتر از حد کافی نیز فراتر رفته‌ایم. درحقیقت، کمابیش در هر دهه نه متن انتخاب شده‌اند که به اشباع تئوریک رسیده‌ایم. این نمونه‌ها از روزنامه جمهوری اسلامی انتخاب شده‌اند که علت استفاده از این روزنامه بدین‌خاطر بوده است که کمابیش هیچ‌گونه طرفداری حزبی نسبت به هیچ‌یک از جناح‌های سیاسی نداشته است. با انجام این تعداد متن روزنامه، تشخیص پژوهشگران این بوده است که اطلاعات گردآوری‌شده به نقطه اشباع رسیده، نیازی به انجام تحلیل متون بیشتر نیست.

همچنین در قسمت پانل خبرگان، در این پژوهش در گام اول از روش نمونه‌گیری قضاوتی برای تعیین اعضای پانل استفاده شد و پس از تعیین فهرست اولیه اعضا با استفاده از روش نمونه‌گیری زنجیره‌ای (گلوله برفی) از آنها درخواست شد، در فرمی که به همین منظور برای آنان ارسال شده بود، مشخصات سایر افرادی را که برای مشارکت در پانل مناسب می‌دانند، اعلام کنند. به این ترتیب اعضای پانل با استفاده از دو شیوه غیراحتمالی مورد اشاره انتخاب شده‌اند. درنهایت، در این پژوهش، پانل خبرگان روی هم‌رفته با ۲۱ نفر عضو تشکیل شد.

یافته‌های پژوهش

بر مبنای روش نمونه‌گیری مبتنی بر اشباع تئوریک، در این پژوهش ابتدا به این شیوه ۲۸ مورد از متون روزنامه‌های سه دهه انقلاب اسلامی انتخاب و پس از انجام تحلیل گفتمان این متون در زمینه موضوع و اهداف پژوهش، یافته‌های پژوهش برای ترسیم وضعیت موجود زبان دولت در سه دهه انقلاب اسلامی انجام شد که کمابیش نزدیک به زبان بوروکراتیک بود. همچنین برای نهایی‌سازی فهرست ویژگی‌های مؤثر در زبان مطلوب دولت و تعیین ضرایب هر یک از آنها از روش نظرسنجی از خبرگان استفاده شده است. در این پژوهش تلاش پژوهشگران بر آن بوده است تا حد امکان در مرحله وضعیت مطلوب زبان دولت از نظرات و دیدگاه‌های خبرگان و کارشناسان مطلع استفاده کنند. در فرآیند اجرای پژوهش در پانل خبرگان، پژوهشگران ابتدا یک سری کدهای زبانی را براساس شاخص‌های حکمرانی خوب و خدمات عمومی نوین و

همچنین میانی نهج البلاغه و اسلام که مدیران دولتی باید در هنگام اطلاع رسانی به شهروندان رعایت کنند، تدوین کرده که پس از سه دور نظرسنجی از خبرگان کدهای زبانی در هفت بعد زیر احصا شدند که در نمودار زیر تحت عنوان الگوی کارآمد زبان دولت که پژوهشگران آن را زبان فرابوروکراتیک می نامند، نشان داده شده اند.



نمودار ۱. ویژگی های (ابعاد) زبان مطلوب دولت (زبان فرابوروکراتیک)

نتایج دوره های سه گانه روش پانل خبرگان نشان می دهند، به دلایل زیر اتفاق نظر میان اعضای پانل حاصل شده است و می توان به تکرار دورها پایان داد:

۱. بیش از پنجاه درصد اعضا، ابعاد زبان مطلوب دولت و کدهای زبانی آن را در میان عوامل خود برگزیده اند.

۲. انحراف معیار پاسخ های اعضا درباره ی ابعاد زبان مطلوب دولت و کدهای زبانی آن از ۱/۷۶ در دور اول به ۱/۲۳ در دور سوم کاهش یافته است.

۳. ضریب همابستگی کندال برای پاسخ های اعضا درباره ی ابعاد زبان مطلوب دولت و کدهای زبانی آن ۰/۱۰۱ است، با توجه به این که تعداد اعضای پانل بیش از ده نفر بود، این میزان

از ضریب کندال کاملاً معنادار به حساب می‌آید؛ زیرا سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱ و نزدیک به صفر بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که پیشتر بیان کردیم، با توجه به این که بوروکراسی ساختار غالب دولت شده است؛ از این‌رو، زبان دولت نیز شبیه به زبان بوروکراسی شده است. نتایج پژوهش حاضر با توجه به یافته‌های موجود در پژوهش نشان می‌دهد، ماهیت زبان دولت در سه دهه انقلاب اسلامی ایران براساس سؤال اول پژوهش به زبان بوروکراسی نزدیک است. زبانی که دارای ویژگی‌هایی مانند زبان فنی، زبان محرمانه، زبان سکوت، زبان یک‌طرفه، زبان سلطه و زبان دوپهلوی است و کمتر به زبان فرابوروکراتیک نزدیک است؛ زیرا در هر یک از سه دهه ویژگی‌های اندکی از زبان هر یک از مدیران دولتی با زبان مطلوب دولت انطباق دارد. برای پاسخ به سؤال دوم پژوهش باید بیان کرد که انواع گفتمان‌ها در دهه اول شامل گفتمان اقتدارگرا، گفتمان ارزش‌محور و گفتمان عدالت‌خواه است. گفتمان‌های مدیران دولتی در دهه دوم شامل گفتمان‌های مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی، مشارکت عمومی و توجه به منافع عمومی هستند و درنهایت، گفتمان‌های مدیران دولتی در دهه سوم، گفتمان‌های مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی عمومی، شفافیت، توجه به منافع عمومی، عدالت‌خواهی و تکریم شهروندان هستند. پس می‌توان گفت، زبان دولت در دهه اول انقلاب اسلامی بیشتر بر ابعاد تحقق عدالت اجتماعی و رعایت ارزش‌های دینی از الگوی مطلوب زبان دولت متمرکز بوده است. زبان دولت در دهه دوم بر ابعاد مشارکت عمومی (در این دهه نیز بیشتر برای اجرای خط مشی‌ها و حل مسائل عمومی تا تدوین آنها)، پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری و توجه به منافع عمومی از الگوی مطلوب زبان دولت متمرکز بوده است. درنهایت، زبان دولت در دهه سوم بر ابعاد تحقق عدالت اجتماعی، پاسخ‌گویی، تکریم شهروندان، شفافیت و توجه به منافع عمومی از الگوی مطلوب زبان دولت متمرکز بوده است. البته باید این نکته را بیان کرد که در سال‌های پایانی این دهه برخی از این ابعاد نقش کم‌رنگ‌تری در زبان دولت ایفا کردند. برای مثال در اواخر این دهه بعد صداقت و درستکاری زبان دولت تا حدود زیادی کم‌رنگ شده است و برخی از ابعاد نیز مانند تحقق عدالت اجتماعی و بازگشت به ارزش‌های اسلامی و انقلابی نقش پررنگ‌تری در زبان دولت ایفا کرده‌اند. در پاسخ به سؤال سوم پژوهش، پژوهشگران با توجه به شاخص‌های حکمرانی خوب و خدمات عمومی نوین به‌عنوان مبنای اقدام به تدوین الگوی مطلوب زبان دولت براساس نظرسنجی از خبرگان کرده که درنهایت الگوی مطلوب زبان دولت با ابعاد صداقت و درستکاری، ملت‌سازی، مشارکت عمومی، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی، تکریم

شهروندان، توجه به منافع عمومی، عدالت اجتماعی، شفافیت و رعایت ارزش‌های دینی و کدهای زبانی موجود در هر یک از ابعاد یادشده تدوین شد؛ زبانی که می‌توان آن را زبان فراپروکراتیک نامید. در پاسخ به سؤال چهارم پژوهش نیز باید بیان کرد که تفاوت بین زبان غالب دولت به‌ویژه زبان فعلی دولت (دهه سوم) تا نیل به زبان مطلوب دولت بسیار زیاد است که دلایل متنوعی را می‌توان برای چنین شکافی بیان کرد. برای مثال، شیوع فرهنگ دروغ در جامعه، فقدان اعتماد عمومی به دولت و مدیران دولتی، ناتوانی دولت‌ها در تحقق مطلوب عدالت اجتماعی پس از انقلاب، توجه مدیران دولتی به منافع شخصی، تجلی نیافتن اصول دینی و ارزشی در گفتار و رفتارهای برخی از مدیران دولتی از مصادیق چنین شکافی در زبان دولت حکایت کرد. درنهایت برای پاسخ به سؤال پنجم پژوهش باید بیان کرد که درحقیقت، زبان دولت باید از زبان بوروکراتیک با ویژگی‌هایی مانند سکوت، محرمانگی، فنی بودن، یک‌طرفه بودن و دوپهلوی بودن فاصله گرفته، به زبان فراپروکراتیک با ویژگی‌های یادشده حرکت کند. در یک گفتمان بوروکراتیک، بوروکرات‌ها گاهی تنها با استفاده از چندصد واژه زندگی می‌کنند، سیاست می‌ورزند و از باور خود در برابر دیگران دفاع می‌کنند و درنهایت بر شهروندان جامعه به‌علت تسلط بر زبان حرفه‌ای بوروکراسی اعمال سلطه می‌کنند. برای خروج از چنین گفتمانی، که مهم‌ترین ویژگی آن تکرار مناسک‌گونه چند واژه کلیدی است، باید به پهنه واژه‌های تازه عمومی وارد شد تا زبان گسترده شود و به مناسک بوروکراسی پایان داده شود. از این‌رو، برای این که بتوان بر سلطه زبان بوروکراتیک دولت غلبه کرد، باید زبان مشترکی میان شهروندان و مدیران دولتی ایجاد و فرهنگ گفتگو در میان آنها شکل گیرد و مهم‌تر از همه زبان دولت به زبان شهروندان (مردم عامه) نزدیک شود (نرگسیان، ۱۳۹۰)؛ یعنی زبان عامه مردم باید تقویت شود که یکی از سازوکارهای این پیشنهاد می‌تواند ساخت برنامه‌های سیما نظیر برنامه‌های مبحث نوزده در زمینه ساختمان در حوزه‌های اداری باشد. مدیران دولتی ایران برای نزدیکی با زبان شهروندان، پیش از هر چیز به گسترش زبانی نیاز دارند. این شرط نزدیک شدن به شهروندان است. یعنی زمانی که گفتمان دولتی با گفتمان آزاد شهروندی نزدیک می‌شود، باید برای استخدام واژه‌های جدید آمادگی داشته باشد و از تکرار نشانه‌های اعتقادی خود در گزاره‌های یکنواخت خودداری کنند. همچنین راهکار دیگر برای کارآمدسازی زبان دولت در نظام مدیریت دولتی جمهوری اسلامی ایران این است که مدیران دولتی آرمان‌های انقلاب اسلامی ایران را مبنای قول و عمل خود قرار داده، براساس آنها با شهروندان تعامل و رفتار کنند. حال با توجه به ضرورت دموکراسی در جامعه ایران، باید از زبان مشترک به‌منزله‌ی وسیله‌ای برای ارتباطات تحریف‌نشده و مبتنی بر همکاری و اعتماد متقابل میان دولت و ملت استفاده کرد و آن را جایگزین زبان بوروکراتیک دولت نمود؛ زیرا هدف اصلی

مدیران در سازمان‌های دولتی ارائه خدمت به شهروندان است. به‌طور مسلم چنین گفته‌ها و تلاش‌هایی، اصولی و مترقی است؛ ولی باید دید تا چه اندازه موفقیت‌آمیز است. در این حالت، مدیرانی که به تحکم و اعمال سلطه بر شهروندان عادت کرده‌اند حال باید خدمتگزار آنها باشند؛ امری که در دهه چهارم انقلاب اسلامی مدیران دولتی باید به این سمت سوق پیدا کرده، زبان خود را از حالت بوروکراتیک به زبان فرابوروکراتیک در تعامل با شهروندان تغییر دهند.

پژوهشگران برای ادامه کار و پژوهش‌های آتی پیشنهادهای زیر را ارائه می‌کنند:

- مطالعه‌ی ماهیت زبان دولت در سال‌های ابتدایی دهه چهارم انقلاب اسلامی ایران؛
- مطالعه‌ی تطبیقی زبان دولت (حکومت) فعلی ایران با زبان دولت در جوامع غربی؛
- مطالعه‌ی میزان زبان بوروکراتیک در اسناد و قوانین دولتی مانند قانون بودجه؛
- ارزیابی کارکردهای زبان مطلوب دولت در سال‌های ابتدایی دهه چهارم انقلاب؛
- مطالعه‌ی راهکارهای تقویت زبان عامه مردم در دهه چهارم انقلاب اسلامی.

منابع

- پورعزت ع. ا. (۱۳۸۷). *مبانی دانش اداره دولت و حکومت*، انتشارات سمت، چاپ اول، تهران.
- سلطانی س ع. ا. (۱۳۸۴). *قدرت، گفتمان و زبان (سازوکارهای جریان قدرت در جمهوری اسلامی)*، نشر نی، تهران.
- میرزایی اهرنجانی ح. (۱۳۸۵). *مبانی فلسفی تئوری سازمان*، انتشارات سمت، چاپ اول، تهران.
- نرگسیان ع. (۱۳۹۰). *تئوری‌های مدیریت دولتی*، انتشارات نگاه دانش، تهران.
- Alexe R. (2009). Rforming Spanish Bureaucratic Language. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 2(51), 213-216.
- Dorney J. M. (1988). The Plain English Movement. *English Journal*, 77, 49-52.
- Fairclough N. (1991). *Language and power*, London and New York.
- Herman E. S. (1992). *Beyond hypocrisy: Decoding the news in an age of propaganda* Boston: South End Press.
- Hummel R. P. (1994). *The Bureaucratic Experience: A Critique of Life in the Modern Organization*. New York: St. Martin's Press.
- Hummel R. P. (2008). *The Bureaucratic Experience: The Postmodern Challenge*, 5 th ed. M.E. Sharp, Inc.

- Jansen C. Steehouder M. (1985). *From Bureaucratic Language to Instructional Texts: How to Design An Effective Problem-Solving Tool for Citizen*, Twente University of Technology, Dept. of Applied Linguistics, Enschede, Netherlands.
- Kvale Steinar. (1996). *Interviews: An Introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lutz W. (1987). *Notes toward a Description of Doublespeak*. Quarterly Review of
- Lutz W. (1989). *Doublespeak: From 'Revenue Enhancement' to 'Terminal Living.'* In *How Government, Business, Advertisers, and Others Use Language to Deceive You*. New York: Harper and Row, 10-11.
- Lutz W. (1988). *Fourteen Years of Doublespeak*. *English Journal*, 77, 40-43.
- Maykut P. Morehouse R. (1994). *Beginning Qualitative Research: A Philosophic and practical guide*. London: The Falmer Press.
- Roche G. (1988). *Bureaucracy: Enemy of the People*. In *Public Administration Debated*, Edited by H. M. Levine. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 6-15.
- Sarmiento R. (2005). *El lenguaje de la Administración*. *Revista de Lengua i Dret*. Nr.43, 13-46.
- Watson R. P. (2006). *On the Language of Bureaucracy: Postmodernism, Plain English, and Wittgenstein*. in *Handbook of Organization Theory and Management: The Philosophical Approach*, by Thomas D. Lynch and Peter L. Cruise, CRC Press, Taylor & Francis Group, Second Edition, 1-906.