

تحلیل گفتمان سازمانی؛ بررسی رهگفت‌های ارتباطی در محیط کار (مورد مطالعه: دانشگاه تهران)

حسین خنیفر^{۱*}، سجاد عسکری متین^۲

۱. استاد، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۲. دانشجوی دکتری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۱/۱۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۳/۱۲)

چکیده

تحلیل گفتمان سازمانی رویکردی کیفی و نوین در واکاوی طبیعت گفتمان در سازمان به شمار می‌آید. پژوهش حاضر از دیدگاه روش‌شناختی، در بستری پساساختاری بر آن است تا پدیده‌ای برجسته در گفتمان سازمانی، یعنی «رهگفت‌های ارتباطی» را بررسی کند. از این رو، به مدت هشت روز گفت‌وگوی سه نفر در محیط کاری (دفتر آموزش دانشکده) ضبط، پیاده‌سازی و به متن (پیکره) تبدیل شد، تا بتوان در بررسی کاربرد رهگفت‌های ارتباطی این محیط کاری از آن بهره گرفت. براساس تحلیل پیکره و یافته‌های پژوهش، رهگفت‌های ارتباطی در پنج دسته باز شناخته شدند. روایات عمومی، روایات سازمانی، تعارف‌ها، گفتارهای میانه و گفتارهای ارتباطی-اجرائی. همچنین، برآیند بررسی‌ها نشان می‌دهد برآورد و ارزیابی فعالیت سازمانی، ایراد رفع مسئولیت، انتقاد از روند انجام‌دادن فعالیت، اظهار ناخشنودی از شرایط کاری و ابراز هویت سازمانی، در کنار رهگفت‌های اجرائی از جمله کارکردهای رهگفت‌های ارتباطی است. براساس برآیندهای پیش‌گفته، پیشنهاد می‌شود به نقش روش‌شناختی و معرفت‌شناختی «تحلیل گفتمان سازمانی» در بررسی طبیعت گفتمان سازمان توجه بیشتری شود، زیرا به کارگیری این روش کیفی، موضوعی محوری در درک و برداشت درست از پدیده‌های پیچیده سازمانی و امری مهم در واکاوی فرهنگ سازمانی به شمار می‌رود. افزون بر این، از این روش نوین می‌توان برای افزایش آشنایی پژوهشگران با گفتمان سازمانی و همچنین، در آموزش منابع انسانی و گسترش سرمایه اجتماعی بهره گرفت.

کلیدواژگان

پیکره، تحلیل گفتمان سازمانی، رهگفت اجرائی، رهگفت ارتباطی، فرهنگ سازمانی.

مقدمه

بخش چشمگیری از فعالیت‌های اجتماعی و به دنبال آن ارتباطات انسانی در محیط‌های کاری شکل می‌گیرد. هنگام ورود به دنیای کار گونه‌های ارتباط کلامی و نوشتاری متعددی را فرا می‌گیریم که پیشتر برای ما ناشناخته بوده‌اند. این گونه‌های ارتباطی با اثرپذیری از فرهنگ سازمانی، کم‌کم به جزئی جدانشدنی از رفتار سازمانی بدل می‌شوند. برای مثال، در محیط کار رفتار کلامی مناسب در تعامل با مدیران، همکاران و مشتریان را به سرعت می‌آموزیم و می‌دانیم این رفتار کلامی با سایر رفتارهای ارتباطی ما در جامعه (در مواجهه با دوستان، بستگان و جز آن) متفاوت است. بنابراین، مطالعه گفتمان در سازمان می‌تواند راهکاری مؤثر در بررسی علل بروز و ظهور پدیده‌های سازمانی باشد.

بیان مسئله

با اندکی مطالعه در ادبیات این حوزه درمی‌یابیم که تا کنون نگاه سنتی به گفتمان سازمانی، شامل نگاه به دایره واژگان و اصطلاحات تخصصی، همواره به واکاوی صورت^۱ و ساختار متون سازمانی محدود بوده است. اندیشه‌ای که همزاد مکتب اثبات‌گرایی در متون نظری روش‌شناسی، به‌ویژه در علوم رفتاری به شمار می‌آید (بازرگان، ۱۳۸۷، ص ۱۹). اگرچه دستاوردهای این مکتب در نشر فرهنگ واژگان، کتاب‌های درسی و ترجمه متون تخصصی را نمی‌توان نادیده گرفت، به باور پژوهشگران، دیگر نمی‌توان به چنین دستاوردهای حداقلی برخاسته از روش‌های کمی‌سنج^۲ بسنده کرد. روش‌هایی که در آن به جای توجه به تجربه‌های جمعی و تاریخی، کانون اصلی پژوهش بر محور فرضیه‌های ازپیش‌تعیین‌شده و محدود به نگاهی خاص بوده است. اگر بپذیریم

1. Form

۲. منظور از رویکرد کمی‌سنج رویکردی است که در آن، متغیرهای مورد کاوش با ابزارها و روش‌های کمی تحلیل و ارزیابی می‌شوند. تجربه جمعی ثابت کرده است که این رویکرد، در بررسی مفاهیم و پدیده‌های پیچیده و پویای امروز کاربردی محدود دارد (برای مطالعه بیشتر رک. سرمد و همکاران، ۱۳۸۵).

رفتارهای اجتماعی در کنش با «ذهنیت»^۱ و تجربه فردی در تعامل با دیگران در بستر زبان شکل می‌گیرند (Weedon, 1997, p.94)، توجه به «بافت»^۲ به‌عنوان منشأ و بستر بروز گفتمان را باید محور اصلی رویکردهای پژوهشی در نظر بگیریم. بنابراین، بی‌توجهی به بافت، به‌ویژه در زمینه‌های اجتماعی - فرهنگی^۳ مورد پژوهش، زمینه‌ساز افول رویکردهای کمی‌سنج و اقبال رویکردهای کیفیت‌سنج^۴ میان پژوهشگران بوده است. از این رو در چند دهه گذشته، نگاه به «گفتمان»^۵ با هدف دستیابی به آفرینش‌های زبانی در تجربه‌های انسانی و در ابعاد اجتماعی، روان‌شناختی و تاریخی به‌عنوان رویکردی بارز در مطالعات علوم انسانی و رفتاری مطرح شده است.

افزون بر این، بروز اندیشه‌های «پساساختاری»^۶، به‌ویژه در ده سال گذشته، منشأ تحول در رویکرد پژوهشی در حوزه گفتمان سازمانی بوده است (بازرگان، ۱۳۸۷، ص ۲۰). با وجود تنوع روش‌شناختی و موضوعی در این حوزه، از دید معرفت‌شناختی^۷ و هستی‌شناسی^۸ پژوهشگران تحلیل‌گر گفتمان سازمانی در این نکته اتفاق نظر دارند که «رفتار گفتمانی - سازمانی مقدم بر تحول و آفرینش سازمانی است» (Fairhurst & Putnam, 2004, p.14; Koester, 2011, p.38). به‌عبارت ساده‌تر، شیوه یا فرهنگ ارتباطی افراد در سازمان منشأ بروز و ظهور تحول در سازمان می‌شود. از نگاه دیگر، می‌توان نتیجه گرفت برای تحقق تحول یا توسعه در سازمان، ایجاد تحول یا تغییر در

1. Subjectivity

۲. منظور از بافت (context)، به‌معنای عام آن، توجه به موقعیت اجتماعی و فرهنگی است که عناصر و واحدهای زبانی در آن به‌کار می‌روند (برای مطالعه بیشتر رک. Halliday & Webster, 2009).

3. Socio-cultural

۴. رویکردهای کیفیت‌سنج (Qualitative methods) بارقه‌ای از اندیشه‌ها و پارادایم‌های تفسیرگرا دارند. اقبال به این رویکرد، به‌ویژه در متون نظری پسامدرن نمایان است (برای مطالعه بیشتر رک. Flick, 2006).

5. Discourse

6. Post-structural

7. Epistemology

8. Ontology

فرهنگ و شیوه رفتارهای گفتمانی افراد ضروری و گریزناپذیر است (Fairhurst & Putnam, 2004, p.14; Koester, 2011, p.38).

در همین راستا، این نوشتار در پی کنکاشی زبان‌شناختی در «گفتمان کار»^۱ است. بنابراین، با بهره‌گیری از روشی نو با عنوان «تحلیل گفتمان سازمانی»^۲ پس از بیان پیشینه پژوهش، یکی از پدیده‌های زبان‌شناختی برجسته در گفتمان کار را واکاوی کرده‌ایم، پدیده‌ای با عنوان «رهگفت ارتباطی»^۳ که نقشی آشکار در توسعه ارتباطات سازمانی و در مقوله سرمایه اجتماعی ناظر بر فرهنگ سازمانی دارد.

پیشینه پژوهش

تحلیل گفتمان

بی‌گمان در نثر پسامدرن، واژه «گفتمان» یکی از مفاهیم پیچیده و پرکاربردی است که هنوز دستیابی و شناخت بسیاری از ابعاد و زوایای آن برای اندیشمندان ممکن به نظر نمی‌رسد. امروزه برای مطالعه گفتمان نیازمند دستاوردهای معرفت‌شناختی رشته‌های گوناگون علوم انسانی و رفتاری هستیم. این امر از سویی، موجب تکثر در رویکرد و تفاوت‌های روش‌شناختی، و از سوی دیگر، موجب ابهام و پیچیدگی این شاخه از پژوهش شده است (Fairclough, 2013, p.19; Wodak & Meyer, 2001, p.8; Van Dijk, 1997, p.23; Schiffrin, 1994, p.5). رویکرد به گفتمان همواره از دو

۱. منظور از گفتمان کار (Workplace discourse) گفتار یا نوشتاری است که آمیخته به محیط کاری و حرفه‌ای باشد و ارتباطات زبانی (گفتار و نوشتار) میان نقش‌آفرینان در محیط کاری (برای مثال، کارفرما- کارگر، مدیر- کارمند، خریدار- فروشنده) را دربرگیرد (Koester, 2004, p.14).

۲. دستور کار تحلیل گفتمان سازمانی (Workplace discourse analysis) واکاوی وجوه متمایز گفتمان کار است که در بافت‌های محیطی و مؤسسات کاری به‌طور طبیعی رخ می‌دهد (برای مطالعه بیشتر رک. Fairhurst & Putnam, 2004; Widdowson, 2007).

3. Goal oriented relational episode.

دیدگاه مطرح است؛ رویکردهایی که الگوها و روش‌های تحلیل گفتمان در آن‌ها بسط و گسترش یافته است،^۱ و رویکردهایی که الگوها و روش‌های تحلیل گفتمان را برای گسترش نظری و عملی رشته‌های دانشگاهی به کار گرفته‌اند.^۲

برای نخستین بار، به کارگیری واژه گفتمان را به هریس^۳ (۱۹۵۲) نسبت می‌دهند (Schiffrin, 1994, p.5; Coupland & Jaworski, 1999). اگرچه این مفهوم به طور کلی از زمان‌های بسیار دور مورد تأمل اندیشمندان و پیشینیان^۴ بوده است، ریشه این بحث، مانند بسیاری از مباحث مشابه، به متفکران یونانی، از جمله هرودوت، افلاطون و ارسطو بازمی‌گردد. در رویکردهای مدرن، مفهوم گفتمان به طور گسترده در سه سطح مطرح شده است؛ گروهی، به ویژه در میان ساختارگرایان^۵، گفتمان را صرفاً واحدی بالاتر از «جمله» برشمرده‌اند. به باور این گروه، مطالعه دستور زبان به سطح پایین‌تر از جمله و گفتمان به سطح بالاتر از جمله (بند و متن) اطلاق می‌شود. به گمان گروهی دیگر، به ویژه نقش‌گرایان^۶، تحلیل گفتمان مطالعه همه‌جانبه زبان در بافت و هنگام کاربرد

۱. این مجموعه شامل رویکردهای زبان‌شناختی، فلسفی، انسان‌شناسی، جامعه‌شناختی و روان‌شناسی اجتماعی می‌شود. برای مطالعه بیشتر به آثار زبان‌شناسان، از جمله سوسور (۱۳۷۸)، هالییدی و ویستر (۲۰۰۹)، یول (۱۳۸۵)، سیرل (۱۹۷۵)، دبیرمقدم (۱۳۸۳) و آفاگل‌زاده (۱۳۸۵)، آثار فلاسفه، از جمله ویگنشتاین (۱۳۸۰)، هابرماس (۱۳۸۴)، هایدگر (۱۹۸۸) و هوارث (۲۰۰۰)، و آثار جامعه‌شناسان، از جمله دورکیم (۱۳۷۳)، ویر (۱۹۶۸)، کرایب (۱۳۷۸)، مارکس (۱۹۶۳)، گیدنز (۱۹۸۴) و بوردیو (۱۹۷۷) مراجعه کنید.

۲. رشته‌هایی مانند علوم ارتباطات (Craig & Tracy, 1983)، روان‌شناسی اجتماعی (Potter & Wetherel, 1987)، هوش مصنوعی (Reichman, 1985)، زبان‌شناسی کاربردی (عسکری و رحیمی، ۱۳۹۲).

3. Zellig Harris

۴. این مفهوم نزد پیشینیان، نه به وسعت معرفت‌شناختی کنونی، بلکه به شیوه محدود به فن بیان و جذب مخاطب با عنوان کلی خطابه (Rhetoric) مطرح بوده است.

5. Structuralists

۶. زبان‌شناسی نقش‌گرا (Functional Linguistics)، رویکردی است که اساس زبان را ابزاری برای تعامل اجتماعی می‌داند، نه نظامی از قواعد صوری که به صورت مجزا از کاربردشان مورد توجه قرار گیرند. نقطه عطف این رویکرد توجه ویژه به «بافت» در تعاملات زبانی است.

است. در رویکرد سوم، یعنی تحلیل گفتمان انتقادی^۱، برداشت ویژه‌ای نسبت به بافت بیان شده است، این گروه از زبان‌شناسان بافت زبانی را به بافت اجتماعی و فرهنگی جامعه مرتبط و مفاهیمی چون قدرت، ایدئولوژی و عدالت را نیز در تحلیل دخیل می‌دانند. به باور وندایک با اتخاذ شیوه پژوهشی تحلیل گفتمان می‌توان زبان را در سه سطح بررسی کرد، الف) سطح کاربری زبانی^۲؛ این سطح بررسی صرف زبان‌شناختی برای مطالعات خاص زبان‌شناسی و کاربردشناسی زبان را دربرمی‌گیرد؛ ب) سطح روان‌شناختی-زبانی^۳؛ بررسی کارکرد زبان در برقراری ارزش‌ها، باورها و اندیشه‌های ذهن‌بنیاد در تعاملات بین فردی؛ ج) سطح جامعه‌شناختی-زبانی^۴؛ بررسی نقش زبان در تعاملات اجتماعی خرد و کلان که طی آن افراد به تعامل یا کنش اجتماعی دوسویه می‌پردازند (Van Dijk, 2001, p.52). از این دیدگاه، حوزه‌های علوم رفتاری مانند مدیریت استراتژیک، فرهنگ سازمانی، رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی، دربردارنده گونه‌های گفتمانی خاص خود هستند. این گونه‌های خاص گفتمانی از سویی، در طول زمان بر عمل و کنش عاملان اثرگذارند و از سوی دیگر، در روندی تاریخی از تعاملات و کنش عاملان گفتمان اثرپذیرند. جدول ۱، به اختصار سیر تحولات، جریان‌ها و اندیشمندان مؤثر در شکل‌گیری تحلیل گفتمان را نشان می‌دهد.

جدول ۱. سیر تحولات، جریان‌ها و اندیشمندان مؤثر در شکل‌گیری تحلیل گفتمان

حوزه	صاحب نظر	واژگان کلیدی	ویژگی‌ها و دستاوردها
فردیناند دو سوسور (۱۸۵۷-۱۹۱۳)	زبان‌شناسی صوری، ساختارگرایی	تمایز میان زبان (Langue) و گفتار (Parole)، رابطه قراردادی میان دال (Signifier) و مدلول (Signified)، ارجاع معنا به تفاوت‌های صوری (Formal) و ساختاری (Structural)	

۱. تحلیل گفتمان انتقادی (Critical discourse analysis)، رویکردی نو به مطالعات تحلیل گفتمان است که راهبرد روابط قدرت، سلطه و نابرابری در جامعه، و نقش متن و گفت‌وگو در تولید، تقویت و مقاومت در مقابل این روابط را بررسی می‌کند (Van Dijk, 2001, p.249).

2. Linguistic
3. Psycholinguistic
4. Sociolinguistic

حوزه	صاحب نظر	واژگان کلیدی	ویژگی‌ها و دستاوردها
	هالیدی (۱۹۸۵)	زبان‌شناسی نظام‌مند نقش‌گرا، بافت فرهنگ و موقعیت	توجه ویژه به بافت موقعیت (situation) و فرهنگ (culture)، ارجاع معنا به نقش (function) برخاسته از نظم گفتمانی (linguistic order).
	فرکلاف (۱۹۸۹)	زبان‌شناسی انتقادی، کنش اجتماعی، قدرت، نابرابری اجتماعی	ورود عناصر تاریخی (Historicity)، بینامتنی (inter-textuality)، تحلیل نقش قدرت و ایدئولوژی در نبرابری اجتماعی و زبانی، مرتبط کردن زبان با ساخت‌های طبقاتی، جنسیتی، معیشتی و سیاسی در جامعه.
	دکارت (۱۵۹۶-۱۶۵۰)	عقلانیت دکارتی، دوآلیسم	جدایی سوژه (Subject) و ابژه (Object)، عین (Reality) و ذهن (Mind).
فلسفه	ویتگنشتاین (۱۹۵۱-۱۸۸۹)	فلسفه تحلیلی	اهمیت زبان در تحلیل‌های فلسفی، مطرح شدن نظریه بازی‌های زبانی (Language games)، جدایی کلام بامعنا (Logical) از کلام بی‌معنا (Conventional)، دوری از متافیزیک، نظریه تصویری زبان.
	هایدگر (۱۹۷۶-۱۸۸۹)	فلسفه قاره‌ای	نفی فرازبان و تأکید بر جزیره‌ای بودن زبان، پدیدارشناسی فلسفی، معرفی زیست‌جهان و دازاین (Dasein)، هستی، چستی و زمان در قالب گفتمان اگزیستانس دازاین است.
جامعه‌شناسی	دورکیم (۱۸۵۸-۱۹۱۷)	واقعیت اجتماعی، جامعه‌شناسی کلاسیک	زبان واقعیتی پیرامونی، مستقل از فرد و اجتماعی است. زبان حاصل واقعیت اجتماعی است.
	ویبر (۱۹۶۸)	نمادگرایی، جامعه‌شناسی پدیداری	نقش زندگی روزمره در ساخت و نظم یافتن واقعیت، تأکید بر قاعده‌مدار بودن معنای کنش و بافت اجتماعی.

تحلیل گفتمان سازمانی

خاستگاه تأملات در رابطه گفتمان و سازمان نگاه به زبان به مثابه «کنش اجتماعی»^۱ است؛ کنشی که طی آن روابط بین فردی شکل می‌گیرد و گسترش می‌یابند. میان نظریه‌های گوناگون در این زمینه، نظریه باختین^۲ (۱۹۶۳ و ۱۹۸۴) و بوردیو^۳ (۱۹۸۴ و ۱۹۷۷) چشم‌گیر است. زیرا این دو نظریه در تقابل با نظریه‌های ساختارگرا^۴ (مانند نظریه شهیر سوسور) به نظریه‌های پساساختاری مشهورند. براساس تفکرات باختین، نگاه به گفتمان در بهترین شکل، نگاه به گزاره‌های زبانی در موقعیت و در روند گفتمان است، روندی که طی آن سخنگو و مخاطب در تکاپوی انتقال معنا هستند. در این نگاه، توجه به نقش فردی سخنگو برای بروز معنا مردود انگاشته شده است، زیرا بروز معنا غالباً کارکردی اجتماعی میان سخنگویان و مخاطبین دارد و بر این اساس، «ساخت معنا»^۵ فقط در بستر تعامل زبانی ممکن است. پیرو نظر باختین، تأکید بوردیو (۱۹۷۷) بر کارکرد مؤلفه قدرت در شکل‌دهی روابط بین فردی در روند ساخت معنا است. به باور وی، ارزش معنایی گزاره‌های زبانی بسته به جایگاه فرد سخنگو متغیر است و جایگاه فرد سخنگو فقط در بستر روابط بین فردی وی در «جامعه گفتمانی»^۶ تصورشدنی است. همچنین، بوردیو باور دارد که روابط بین فردی در جامعه توزیعی نابرابر دارد و بنابراین اثرگذاری و اثرپذیری گفتمانی ناشی از حس وابستگی (تعلق) فرد به جامعه گفتمانی است؛ حسی که از طریق سنجش میزان پذیرش از سوی دیگران تقویت می‌شود. بنابراین، در معادلات سازمانی، گفتمان نقشی محوری در توزیع روابط و تبیین جایگاه حرفه‌ای

1. Social action

2. Bakhtin

3. Bourdieu

۴. جریان ساختارگرا در دوره اوج خود، برخاسته از نظریه‌های زبان‌شناسی، به جریانی دامنه‌دار در علوم انسانی و رفتاری تبدیل شد. در این دوره، نظریه‌های زبانی خرد و کلان بدون در نظر گرفتن عنصر زمان و با تکیه بر نظام دستوری و واژگانی صرف شکل گرفتند. بی‌شک، برجسته‌ترین اندیشمندان این حوزه فردیناند دو سوسور است.

5. Semantic construction

6. Discourse community

افراد دارد؛ نقشی که از سویی، توسط سازمان به فرد القا می‌شود و از سوی دیگر، در گفتمان فرد با دیگران در سازمان رخ می‌نماید.

پژوهشگران حوزه تحلیل گفتمان سازمانی بر این باورند که زبان (کلام و نوشتار) رسانه‌ای است که روابط سازمانی از طریق آن شکل گرفته و گسترش می‌یابد (Holmes, 2003, p.38). پونچینی در پژوهشی به کاربرد «شگردهای زبانی»^۱ در مذاکرات تجاری برای دستیابی به موفقیت اشاره می‌کند (Poncini, 2002, p.371). به باور وی، به‌کارگیری دایره واژگان خاص و بیان گزاره‌های زبانی در بردارنده «ارزیابی»^۲ تا حد زیادی به القای هویت و منافع مشترک میان مذاکره‌کنندگان کمک می‌کند. در مثال دیگری، چارلز فن مذاکره^۳ در سازمان را بررسی می‌کند (Charles, 1996, p.35). به باور وی، ساختار زبانی اتخاذی از سوی مذاکره‌کنندگان به‌طور مستقیم در برقراری نوع ارتباط اثرگذار است و اگر نوع ارتباط، به‌ویژه ارتباطات گذشته، دیگر مؤثر نیست، تنها راه آن تغییر در ساختار زبانی فرد مذاکره‌کننده است.

یکی دیگر از موضوعات محوری تحلیل گفتمان سازمانی، بررسی «تعاملات سازمانی»^۴ است (Jaspers, 2013, p.137; Cooren, 2000, p.294). اندیشمندان این حوزه بر این باورند که بهترین راه پژوهش پدیده‌های سازمانی، بررسی تعامل فرد با دیگران در سازمان است. چگونگی تعامل افراد و بررسی سازوکارهای ارتباطی بین فرد و دیگران، از روش‌های نوین در واکاوی روندهای سازمانی محسوب می‌شود. در همین راستا، مک درموت و راث نحوه کنترل گفتمان کارمندان توسط مدیران را بررسی کردند و دریافتند که کنترل «رفتارهای کلامی»^۵ زیردستان از رایج‌ترین شیوه‌های اعمال مدیریت در سازمان است (McDermott & Roth, 1978, p.344). دسته‌بندی نحوه «نوبت‌گیری کلامی»^۶ براساس قواعد سازمانی پیش‌تعریف نیز از دیگر موضوعاتی است که توجه تحلیل‌گران گفتمان را

-
1. Language Strategies
 2. Appraisal language
 3. Negotiation tactics
 4. Organizational interactions
 5. Verbal behaviors
 6. Turn taking

به خود جلب کرده است. این رویکرد در واکاوی موضوعاتی مانند فن مذاکره و تصمیم‌گیری در سازمان کاربردی ویژه دارد (Mullany, 2012, p.16; Wodak, 1994, p.135). نکته قابل توجه در این رویکردها این است که فصل مشترک همه آنها در تحلیل گفتمان سازمانی، تکیه بر تبیین نقش ماورایی رویدادهای گفتمانی در رخدادهای گفتمانی میان افراد و در «نهادهای اجتماعی»^۱ است (Wodak, 2001, p.117). بنابراین، در برقراری رفتارهای گفتمانی در سازمان که با محوریت انجام دادن فعالیت‌های سازمانی شکل می‌گیرد، نه فقط نهاد سازمانی متبوع، بلکه جامعه گفتمانی فرادست آن نیز نقشی تعیین‌کننده دارد.

رهگفت‌های ارتباطی و اجرایی در گفتمان سازمانی

در نگاه کلی، گفتمان سازمانی را در دو دسته کلی می‌توان از یکدیگر بازشناخت. یک دسته کلامی است که به منظور انجام دادن فعالیت و وظایف سازمانی بیان می‌شود، مانند درخواست، دستور و ابلاغ، و دسته دیگر کلامی است که با محوریت تعاملات ارتباطی بین فردی در سازمان طرح می‌شود، مانند احوال‌پرسی، اخبار و شایعات. این دسته بیشتر با هدف‌هایی غیرسازمانی و هدف تقویت «ارتباطات بین فردی»^۲ شکل می‌گیرد (Brown & Yule, 1983, p.1). «رهگفت اجرایی»^۳ شامل کلامی است که با محوریت و هدف انجام دادن فعالیت و کار سازمانی به زبان جاری شود، از سوی دیگر، «رهگفت ارتباطی»^۴ شامل کلامی است که هدف مستقیم آن انجام دادن فعالیت سازمانی نباشد و به منظور دیگری بیان شود (Koester, 2004, p.32). برای روشن‌تر شدن مطلب به مثال زیر توجه کنید.^۵

-
1. Social institutions
 2. Inert-personal relations
 3. Executive Episodes
 4. Relational Episodes

۵. مثال‌ها از دل پیکره انتخاب شده‌اند.

..... [بریده B-5-5]

الف-۱. به به آقای گرفتار می‌بینم که بازم دنبال کارای غیردرسی و اینا، نه؟

ب-۱. نه، زندگی نداریم ... بیزینس کدومه! مگه ..

الف-۲. خوب، خودت خوبی؟

ب-۲. مرسی

الف-۳. اوضاع خوبه؟

ب-۳. مرسی، ممنون، می‌گذره..

..... [بریده H-2-9]

ج-۱. این رو بردار پشتش شماره دانشجویی‌ات رو بنویس

د-۱. چشم

ج-۲. چند بودی؟ ۲۲۰۵؟

د-۲. ۱۰۱.....۲۲۰۵

ج-۳. ۱۰۱، خوب، تو سیستم وارد شدی اما ..

..... [بریده G-8-1]

ن-۱. می‌شه این ترم و برام مرخصی رد کنین؟

و-۱. به من بود که کلاً مرخصت می‌کردم، بری خوتتون، دیگه نیای ..

ن-۲. خیلی خوب می‌شه، اینطوری هم من اذیت نمی‌شدم، هم شما..

و-۲. ترم قبلت هم که مشروط شدی؟!

ن-۳. آره، دوتا از استادان نمره‌ام رو ندادن، می‌شه این ترم و یه کاریش کرد؟

همان‌طور که در بریده [B-5-5] دیده می‌شود، به‌سختی می‌توان تشخیص داد این گفت‌وگو در محیط کاری انجام گرفته است. تنها از گفتار الف-۱ (می‌بینم که بازم دنبال کارای غیردرسی و اینا)، می‌توان برداشت کرد که گفتار بین (الف و ب) ممکن است در محیط آموزشی اتفاق افتاده باشد. این مثال نمونه‌ای روشن از رخداد رهگفت ارتباطی در محیط کاری است که در آن هیچ یک از طرفین هدف سازمانی خاصی را دنبال نمی‌کنند. تنها هدف این گفت‌وگو، احوال‌پرسی و تقویت روابط بین‌فردی در سازمان است. مالینوفسکی رهگفت‌های ارتباطی را تبادل کلامی فاقد هدف

۱. گفتار، به‌معنای گزاره‌ای از سوی گوینده است که موجب برانگیختن واکنش زبانی یا رفتاری در شنونده شود. همچنین، به روان‌شدن گفت‌وگو منجر شود.

اجرائی و عامل اصلی برآوردن اهداف ارتباطی (تقویت هویت گروهی، ایجاد همبستگی و گسترش دوستی) می‌داند (Malinowski, 1972, p.149).

بریده [H-2-9]، نمونه‌ای کامل از رهگفت اجرایی است، زیرا هر دو نفر فقط با هدف انجام دادن یک فعالیت سازمانی (ثبت نام دانشجوی) گفت‌وگو کرده‌اند و هیچ کلامی که دربردارنده رهگفت ارتباطی باشد (مانند الف ۱، ب ۳) در این گفت‌وگو دیده نمی‌شود. به باور عده‌ای از پژوهشگران، هسته اصلی گفتمان سازمانی را رهگفت‌های اجرایی تشکیل می‌دهند و نقش رهگفت‌های ارتباطی در گفتمان عمومی مردم تفاوتی با گفتمان در محیط‌های حرفه‌ای و سازمانی ندارد (Malinowski, 1972; Brown & Yule, 1989; Drew & Heritage, 1992). اما پیرو پژوهش‌های انجام گرفته، به‌ویژه در بستر نظری پساساختاری و پیشرفت‌های رایانه‌ای، به‌ویژه «تحلیل پیکره»^۱، عده‌ای بر این باورند که چنین دسته‌بندی سنتی و ساده‌انگارانه است و موارد ناقص بسیاری در پیکره‌های موجود مشاهده شده است (Flowerdew, 2012, p.21; Coupland, 2000, p.23; Koester, 2004, p.19).

در بریده [G-8-1] وضعیت دوگانه است. از سویی، گفتارهای ن-۱، و-۲ بسیار شبیه گفتارهای بریده ۱-۲ است، زیرا هر دو نفر با هدف انجام دادن فعالیت سازمانی به گفت‌وگو مشغولند (درخواست مرخصی دانشجوی)، و از سویی دیگر، گفتارهایی غیرضروری مانند و-۱ (مرخصت می‌کردم بری خونتون دیگه نیایی) می‌تواند گواه به‌کارگیری رهگفت ارتباطی باشد (زیرا نشانه روابط بین فردی نزدیک است). به نظر می‌رسد، به‌کارگیری عناصر زبانی دربردارنده کلام طنز و طعنه (مانند بریده ۱-۱)، بیشتر به‌منظور بیان روابط بین فردی طرح شوند. زیرا این عناصر برای انجام دادن فعالیت سازمانی غیرضروری و حشو به نظر می‌آیند. بریده‌های ۱-۱ و ۲-۱ نشانه دوگانگی رهگفت‌های اجرایی و سازمانی هستند. اما وجود گفتارهایی که در بریده ۱-۳ دیدیم، مؤید این نکته است که این دسته‌بندی در مواردی نقض می‌شود و گهگاه اهداف اجرایی و ارتباطی با یکدیگر در می‌آمیزند.

طرح پرسش

همسو با مطالب مطرح شده، این نوشتار نقش رهگفت‌های ارتباطی را در رویدادهای گفتمان سازمانی واکاوی می‌کند و ضمن مطرح کردن دسته‌بندی هدفمند و جزئی‌تر از آنچه در مقدمه بیان شد، توجهی ویژه به نقش رهگفت ارتباطی در دستیابی به اهداف سازمانی دارد. بنابراین، پرسش‌های پژوهش به شرح زیرند.

۱. گونه‌های رهگفت ارتباطی و توزیع آن‌ها در فرهنگ گفتمانی سازمان مورد مطالعه کدام

است؟

۲. هدف اصلی گویش‌وران از ارائه رهگفت‌های ارتباطی در کلام سازمانی چیست؟

گفتنی است، برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش از روش تحلیل گفتمان، روشی با مبنای زبان‌شناختی و رویکردی بین‌رشته‌ای میان زبان‌شناسی و علوم رفتاری بهره می‌بریم.

معرفی پیکره و روش پژوهش

روش این پژوهش تحلیل گفتمان، با جامعه آماری دانشگاهی منتخب، و نمونه‌گیری قضاوتی و هدفمند^۱ است. در این راستا، دفتر آموزش یک دانشکده به‌عنوان محل گردآوری پیکره مورد نیاز این پژوهش انتخاب شد. در این دفتر سه نفر (یک مدیر و دو کارمند آموزشی) فعالیت می‌کردند. با هماهنگی انجام گرفته، به مدت هشت روز در ساعت‌های اداری گفتارهای ایشان با یکدیگر، همچنین، گفتارهای مراجعان (فقط دانشجویان) نیز با آن‌ها ضبط شد. در مجموع، این هشت روز، دو نفر موفق شدند با به‌کارگیری دستگاه ضبط صدای دیجیتال، حدود هفده ساعت گفتار را به صورت داده خام گردآوری کنند. پس از پالایش داده‌های خام، داده‌های مناسب در قالب Rtf به متن تبدیل، و برای تحلیل آماده شد. به‌منظور تحلیل هدفمند داده‌ها، از رویکرد تحلیل زمینه‌ای^۲ و

۱. انگیزه انتخاب دفتر آموزش دانشکده برای گردآوری داده لازم برای ارزیابی گفتمان سازمانی، اشراف نویسندگان برای جمع‌آوری بهینه داده و ازدیاد رخداد گفتمان سازمانی در این مکان است.

رمزگذاری مقوله‌ای - اسمی^۱ بهره گرفتیم. همچنان، داده‌ها در بستر نرم‌افزار تحلیل کیفی رایانه‌ای^۲ NVivo تحلیل شد. جدول ۲ مشخصات پیکره (فراوانی رخداد گفت‌وگو^۳، گفتار^۴ و کلمات^۵) و گونه گفتارهای^۶ به‌کارگرفته‌شده را نشان می‌دهد.

جدول ۲. مشخصات توصیفی و فراوانی پیکره زبانی گفتمان سازمانی

قالب	Rtf	زمان گفتارها	۱۶:۴۹	تعداد گفت‌وگو	۵۸	تعداد گفتار	۲۴۹۹
تعداد کلمات	۱۹۸۶۶	رمزگذاری	مقوله‌ای - اسمی	تعداد رمزگذار	۱		
گونه گفتاری: دستورالعمل (۸ مورد)							
تعاملات مشاهده‌شده:				مدیر (مرد) ↔ کارمند (مرد)			
گونه گفتاری: برنامه‌ریزی (۹ مورد)							
مدیر (مرد) ↔ کارمند (مرد)				کارمند (مرد) ↔ کارمند (مرد)			
گونه گفتاری: گزارش (۱۷ مورد)							
مدیر (مرد) ↔ کارمند (مرد)				کارمند (مرد) ↔ کارمند (مرد)		کارمند (مرد) ↔ دانشجو (زن/مرد)	
گونه گفتاری: درخواست (۲۴ مورد)							
مدیر (مرد) ↔ کارمند (مرد)				کارمند (مرد) ↔ کارمند (مرد)		کارمند (مرد) ↔ دانشجو (زن/مرد)	

ارزیابی و تحلیل داده‌ها

در بررسی اولیه پیکره مشاهده شد، بخشی از گفتارها کاملاً غیرسازمانی‌اند، ولی در زمینه موضوعات سازمانی شکل می‌گیرند (گفتارهایی درباره دیگر همکاران یا وقایع درون سازمان). این

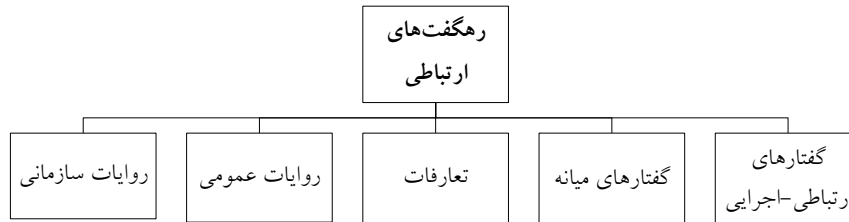
1. Theme-Based Categorical coding.
2. QSR NVivo8
3. Turn sequences
4. Turns
5. Words

۶. گونه گفتاری، به انواع گفت‌وگوهای ضبط‌شده که با هدف دستیابی به اهداف سازمانی معین و با سازوکارهای معین انجام می‌گیرند، اطلاق می‌شود (برای مثال، دستورالعمل و برنامه‌ریزی دو گونه گفتاری مشاهده‌شده در پیکره این پژوهش شناخته شدند).

گروه را «روایات سازمانی»^۱ نامیدیم. بخشی نیز شامل گفتارهایی کاملاً غیرسازمانی‌اند که موضوعات سازمانی هم ندارند (گفتارهایی راجع به ترافیک، وضعیت هوا، خانواده، اخبار سیاسی و جز آن)، این گروه «روایات عمومی»^۲ نام گرفتند. همچنین، بخشی از گفتارها در آغاز و پایان رهگفت‌های اجرایی به چشم می‌خورند (گفتارهایی به منظور احوال‌پرسی و خداحافظی)، این گفتارها «تعارفات»^۳ نامیده شدند. افزون بر این، بخش دیگری از گفتارها در خلال رهگفت‌های اجرایی دیده شدند. این رهگفت‌ها به منظور ایجاد وقفه در فعالیت‌های سازمانی یا در خلال فعالیت‌های زمان‌بر سازمانی مطرح می‌شد. این گروه را نیز «گفتارهای میانه»^۴ نام دادیم. بخش دیگری از رهگفت‌های ارتباطی نیز مشاهده شدند که اگر چه ماهیتاً اجرایی بودند، کارکردی ارتباطی در گفتارها ایفا می‌کردند. ویژگی این گروه غیرضروری بودن طرح آن‌ها برای فعالیت سازمانی است که به دلیل انعطاف رهگفت اجرایی به کار گرفته می‌شوند. این گروه نیز «گفتار ارتباطی - اجرایی»^۵ نام گرفت. شکل ۱، دسته‌بندی رهگفت‌های ارتباطی به دست آمده از تحلیل پیکره را نشان می‌دهد.

براساس نتایج پایش و تحلیل داده‌های گردآوری شده، در محیط گفتمانی طبیعی جامعه هدف، روایات سازمانی و عمومی به فراوانی در گفت‌وگوهای سازمانی دیده شدند که رخداد آن‌ها بسته به موقعیت گفتمانی متفاوت است. از سوی دیگر، تعارفات نیز در آغاز و انجام بیشتر گفت‌وگوها دیده شد و روشن شد که رخداد آن‌ها فقط در موارد انگشت‌شماری اتفاق نمی‌افتد. از آنجا که بحث محوری این نوشتار گفتارهای ارتباطی است و بررسی سایر انواع رهگفت‌های ارتباطی در این مجال نمی‌گنجد، در ادامه، از تحلیل آن‌ها (تعارفات، روایات عمومی و سازمانی) چشم‌پوشی شد و روی موضوع محوری پژوهش که همان گفتارهای ارتباطی - اجرایی است، متمرکز شدیم.

-
1. Office narrations
 2. General narrations
 3. Phatic talk
 4. Medial-relational talk
 5. Trans-relational talk



شکل ۱. دسته‌بندی رهگفت‌های ارتباطی (محقق ساخته، ۱۳۹۳)

ارزیابی و تحلیل گفتارهای ارتباطی-اجرایی

همان‌طور که اشاره شد، گفتارهای ارتباطی-اجرایی ماهیتاً اجرایی‌اند، ولی نقش ارتباطی در گفت‌وگوها بر عهده دارند. این گونه گفتارها در پنج کارکرد کلی در پیکره این پژوهش دیده شد. الف) به‌منظور برآورد یا ارزیابی؛ به بریده [A-2-7] توجه کنید.^۱

..... [بریده A-2-7]

الف-۱. بینم پرونده‌ها جابه‌جا شد؟

ب-۱. آره. پدرمون در اومد تا همه رو تو این قفسه‌ها جا دادیم!

الف-۲. خب، خب، بد نیست، دردسر داشت ولی به زحمتش می‌ارزید.

تحلیل: این گونه گفتارها، به‌ویژه ب-۱ نمونه‌ای روشن از گفتارهای ارتباطی-اجرایی است. در این گفتار گوینده عبارت غیرضروری (پدرمون در اومد ..) برای تأیید انجام‌دادن فعالیت (جابه‌جایی پرونده‌ها) را به‌کار می‌گیرد. این گفتار، برای ارزیابی (اشاره به سختی) فعالیت انجام‌گرفته و بیان‌کننده روابط بین‌فردی نزدیک میان مدیر و کارمند است.

۱. برای دسترسی و ارجاع آسان، کدگذاری سه مرحله‌ای انجام گرفت. به‌ترتیب، از چپ به راست (A-H): روز ضبط، شماره ضبط، شماره قطعه).

ب) به منظور رفع مسئولیت؛ به بریده [F-2-2] توجه کنید.

..... [بریده F-2-2]

ج-۱. اسم من و هم تو لیست این ماه رد کردی؟

د-۱. آره، فکر کنم.

ج-۲. فکر نکن! مطمئنی؟

د-۲. غصه نخور! به ترتیب قد نوشتم. تو در صدر لیستی.

تحلیل: گوینده برای حصول اطمینان از یک فعالیت (درج اسم خود در فهرست) گفتارهای ج-۱ و ج-۲ را بیان می‌کند و پاسخی کنایه‌آمیز (اشاره به کوتاهی قد) دریافت می‌کند. گوینده گفتار د-۲ را به دلیل طفره رفتن از پاسخ به طرف مقابل برای انجام دادن فعالیت (جانفیتادن اسم وی از فهرست) با لحنی طنز بیان می‌کند. این گفتار (د-۲) نمونه‌ای از کارکرد گفتارهای ارتباطی-اجرایی به منظور رفع مسئولیت است.

ج) به منظور انتقاد از روند انجام دادن فعالیت؛ به بریده [E-5-3] توجه کنید:

..... [بریده E-5-3]

ز-۱. بد نبود آگه تاریخ تهیه گزارش رو هم روی سربرگ می‌زدی!

س-۱. تاریخ هستش، اون گوشه پایین گزارش.

ز-۲. کوش، اون پایین، ذره‌بین داری، من که چشمم نمی‌بینه؟!

س-۲. بردار، قشنگ، بزرگ بالای سربرگ تاریخ رو تایپ کن.

تحلیل: همان‌طور که در گفتار ز-۲ دیده می‌شود (ذره‌بین داری، من که چشمم نمی‌بینه)، گفتار ارتباطی با هدف اصلی انتقاد از روند انجام دادن فعالیت (اندازه و محل درج تاریخ) در گفتار س-۱ بیان شده است. اینگونه گفتارهای ارتباطی-اجرایی، که حاوی لحنی طنزآمیز نیز هستند، رخداد قابل توجهی دارند که با هدف اصلی انتقاد و برای تلطیف لحن انتقادی گفته می‌شوند.

د) به منظور اظهار ناخشنودی؛ به بریده [E-1-2] توجه کنید.

..... [بریده ۱-۲-E]

- ن-۱. این پرونده‌های معوقه رو گفتن تا پس فردا رسیدگی کنیم.
 و-۱. این همه! کی اینا رو آورده؟ فقط دو روز می‌کشه تا مرتب شن!
 ن-۲. این اتاقم که اینقدر گرمه، نمی‌شه به دقیقه توش موند!
 و-۲. آره، تهویه هم نداره، غیر قابل تحمله!

تحلیل: در این مثال، گفتار ن-۲ (اشاره به هوای گرم) و تأیید آن در گفتار و-۲ نمونه بارزی از نحوه ابراز نارضایتی غیرمستقیم از انجام دادن فعالیت سازمانی (رسیدگی به حجم زیادی از پرونده) است. در این نمونه یکی از کارکردهای گفتارهای ارتباطی - اجرایی با هدف اشاره مستقیم (و-۱) یا غیرمستقیم (و-۲) دیده می‌شود.

ه) به منظور ابراز هویت سازمانی؛ به بریده [H-3-6] توجه کنید:

..... [بریده ۳-۶-H]

- ه-۱. گزارش ۱۴۷ رو هر کار می‌کنم در نمی‌آد.
 ی-۱. باید اول تب گروه آموزشی رو بزنی، بعد تا گزارش درست بگیری.
 ه-۲. آهان، فکر نمی‌کردم این قدر کار بیره، شما ماشا... خوب سریع می‌گیری!
 ی-۲. همین طوری که نیست! این موها رو تو آسیاب که سفید نکردیم!

تحلیل: در این مثال، گفتار ه-۱ دربردارنده اظهار ناتوانی از انجام دادن فعالیت سازمانی است. پس از راهنمایی دیگری، در گفتاری-۲ فرد گوینده هویت سازمانی خویش را ابزار می‌کند (موها رو تو آسیاب که سفید نکردیم!). این نمونه به خوبی یکی دیگر از کارکردهای گفتارهای ارتباطی - اجرایی را به نمایش می‌گذارد.

پس از بررسی کارکرد کلی گفتارهای ارتباطی - اجرایی، در ادامه، گفتارهای اجرایی و ارتباطی در یک گونه کامل گفتمان سازمانی را بررسی می‌کنیم.

ارزیابی گفتارهای ارتباطی و اجرایی در گونه گفتاری درخواست

در بررسی پیکره پژوهش، رخداد گفتارهای ارتباطی - اجرایی، به ویژه در گونه گفتاری

«درخواست» نمایان بود. در بریده [F-7-5] گونه‌ای از گفتار سازمانی را که میان مدیر و کارمند بخش آموزش شکل گرفته است، بیان کرده‌ایم. برای آسانی تشخیص کارکردهای گفتارمانی، هر بخش از گفتارهای هدف مشترک را از یکدیگر جدا و نام‌گذاری کردیم. در این مثال، درخواست کارمند (گفتارهای الف) از مدیر (گفتارهای ب) برای امضای بخشی از نامه‌های آماده‌شده صدور را شاهدیم:

..... [بریده F-7-5]

هدف گفتار: شروع درخواست (کارمند)

الف-۱. می‌گم، حالا که وقت هست، می‌خواید به تعداد نامه‌های ... رو بیارم امضا کنین؟

.....

هدف گفتار: قبول درخواست (مدیر)

ب-۱. بله، بیار.

.....

هدف گفتار: بیان رهگفت ارتباطی (مدیر)

[ب شروع به امضا می‌کند.]

ب-۲. عمر ما تموم می‌شه، ولی این نامه‌ها که تموم‌شدنی نیست.

الف-۲. [بدون پاسخ]

.....

هدف گفتار: بیان رهگفت اجرایی (کارمند)

الف-۳. حالا اینا فقط برای درخواست ... است، بقیه رو بعداً می‌یارم خدمتون.

ب-۳. [بدون پاسخ]

هدف گفتار: ارائه دستورالعمل (مدیر)

ب-۴. آگه اینا ... هستن، پس اون نامه‌های مربوط به ... چی شد، آمادس؟

هدف گفتار: اجرای دستورالعمل (کارمند)

الف-۴. بله، اونا از دیروز آمادن، تو کارتابل تونه.

[الف نامه‌های مدنظر ب را می‌آورد. ب مجدداً شروع به امضا می‌کند]

ب-۵. اینا واجب‌تره، آگه دیر بشه ...

.....

هدف گفتار: رهگفت ارتباطی (کارمند)

الف-۶. از وقتی اوادم به این بخش، احساس یه کارمند صفر کیلومتر رو [تازه کار] دارم!

هدف (خودداری از) ارائه گفتار: نادیده گرفتن رهگفت ارتباطی (مدیر)

ب-۶. [بدون پاسخ]

هدف گفتار: ادامه رهگفت ارتباطی (کارمند)

الف-۷. همه کارای دفتر یه طرف، آماده کردن این نامه‌ها هم یه طرف، خیلی انرژی بره!

الف-۸. تازه باید پاسخگوی دانشجویا هم باشم، صبر هم که ندارن همه چیزو آماده می‌خوان!

هدف گفتار: رهگفت ارتباطی (مدیر)

ب-۸. بله، حجم کاری اینجا در مقایسه با ... خیلی بیشتره، تازه تمرکز بالایی هم می‌خواد.

ب-۹. حالا نمی‌خواد چیز کنی، به این هم عادت می‌کنی، اولش برا همه سخته!

هدف گفتار: رهگفت اجرایی (کارمند-مدیر)

الف-۸. اینا سه نسخه‌ایان، یه نسخه برای ما، یکی دبیرخانه، یه رونوشت هم برای ...

ب-۹. این پرونده‌هاشون رو خوب چک کردین، من دیگه چک نکنم؟

الف-۹. همه رو چک کردم، طبق آیین‌نامه.

هدف گفتار: رهگفت ارتباطی (مدیر-کارمند)

ب-۱۰. بیا اینا بیست و خورده‌ای، تازه اینا هم هست.

الف-۱۰. همین‌طوری پیش بریم رکورد می‌زنیم!

هدف گفتار: اعلام پایان درخواست (مدیر-کارمند)

ب-۱۱. بقیه باشه برای بعد، الان باید برم.

الف-۱۱. ساعت چند منتظر باشیم، آقای ... هم می‌خواست...

ب-۱۲. [بدون پاسخ]

تحلیل: همان‌طور که مشاهده می‌شود نیمی از گفتارها رهگفت ارتباطی اند (ب-۲، الف-۶، الف-۷، ب-۶ و ب-۷). رهگفت‌هایی که مربوط به انجام دادن فعالیت هستند، ولی برای انجام دادن فعالیت ضروری نیستند. این نوع رویکردی در بررسی گفتمان سازمانی نشان می‌دهد رهگفت‌های

ارتباطی با رهگفت‌های اجرایی در سازمان درآمخته است. افزون بر این، حضور رهگفت‌های ارتباطی میان رهگفت‌های اجرایی مانع انجام‌دادن فعالیت نیستند، بلکه نقشی تعدیل‌کننده در انجام‌دادن فعالیت سازمانی بر عهده دارند. برای نمونه در بریده ۳-۱، رهگفت ارتباطی بعد از قبول درخواست (ب-۱) و قبل از ارائه دستورالعمل (ب-۳) بیان شده است. افزون بر نقش تعدیل‌کننده گفتمان، رهگفت‌های اجرایی دربردارنده یکی از کارکردهای اشاره‌شده (ارائه ارزیابی، رفع مسئولیت، انتقاد و ابراز نارضایتی) نیز هستند. همان‌طور که در گفتار ب-۲ دیده می‌شود، عبارت «عمر ما تموم میشه، ولی این نامه‌ها که تموم شدنی نیست»، نشان‌دهنده ابراز نارضایتی خفیف‌گوینده از بیان کردن چنین گفتاری است. گوینده (مدیر) با ابراز چنین گفتاری پس از قبول درخواست (بیارم امضا کنین؟) به شنونده (کارمند) نارضایتی خفیف خود را از انجام‌دادن فعالیت (به دلیل حجم زیاد) بیان می‌کند. اگرچه کارکرد ظاهری این گفتار ارتباطی است، در اجرای روند فعالیت در گونه درخواست اثرگذار است. از این رو، چنین رهگفت ارتباطی را «رهگفت ارتباطی-اجرایی» نامیده‌ایم. مدیر با ارائه رهگفت ارتباطی-اجرایی، به‌طور تلویحی نارضایتی خود را از حجم نامه‌های آورده‌شده برای امضا به کارمند بیان می‌کند و در بازخورد، کارمند در (الف-۳) به این رهگفت ارتباطی واکنش گفتاری نشان می‌دهد (بقیه رو بعداً می‌یارم خدمتتون).

در ادامه گفتار، مدیر دستورالعملی را به کارمند ارائه می‌دهد (ب-۴)، سپس، فعالیت سازمانی را ادامه می‌دهد (امضای نامه). در میانه انجام‌دادن فعالیت سازمانی کارمند رهگفت اجرایی-ارتباطی جدیدی را مطرح می‌کند (الف-۶ و الف-۸). این رهگفت از سوی کارمند با هدف ابراز نارضایتی از حجم وظایف محوله ایراد می‌شود که در دو گفتار (ب-۶ و ب-۹) از سوی مدیر نادیده گرفته می‌شود. به نظر می‌رسد، کارمند زمان ارائه این رهگفت ارتباطی-اجرایی را در خلال فعالیت مدیر، به منظور کاستن از درجه ابراز نارضایتی انتخاب کرده است تا به این صورت، به جای گفت‌وگوی مستقل و رسمی درباره احساس نارضایتی (حجم زیاد وظایف محوله)، به‌طور ضمنی و غیررسمی سخن خود را به مدیر انتقال داده باشد و به‌علاوه از مخدوش شدن روابط بین‌فردی خود با مدیر جلوگیری کرده باشد. در مقابل، مدیر نیز در خلال انجام‌دادن فعالیت سازمانی با ارائه رهگفت ارتباطی (در ب-۶ و ب-۹)، به‌طور ضمنی و غیررسمی احساس نارضایتی کارمند را

بی مورد می شمرد و آن را نادیده می گیرد. کارمند نیز که از منظور مدیر در دو گفتار اشاره شده (ب-۶ و ب-۹) آگاه می شود، در ادامه (الف-۸) با بیان رهگفت اجرایی از ادامه ابراز نارضایتی چشم می پوشد و موضوع گفت و گو را عوض می کند. پس از پایان فعالیت سازمانی نیز شاهد دو گفتار ارتباطی- اجرایی هستیم (ب-۱۰ و الف-۱۰). این رهگفت به باور نویسندگان در مقایسه با نمونه های قبلی ویژه است، زیرا از سویی، نشانه ارزیابی مثبت دو نفر (مدیر و کارمند) از انجام دادن فعالیت سازمانی است و از سوی دیگر، نشانه تثبیت ارتباط بین فردی دو نفر و برگرداندن این رابطه به وضعیت قبلی (قبل از ابراز نارضایتی از سوی کارمند) است. در پایان نیز شاهد ایراد رهگفت اجرایی (ب-۱۱) از سوی مدیر هستیم که نشانه پایان درخواست کارمند (امضای نامه) است.

همان طور که در تحلیل رهگفت های ارتباطی گفته شد، رخداد رهگفت های ارتباطی- اجرایی در خلال گفتمان سازمانی نقش تعدیل کننده در روند اجرای فعالیت سازمانی بر عهده دارند. این امر در بریده بررسی شده آشکار است. همچنین، بررسی این مثال مؤید این نکته است که رهگفت های ارتباطی نقش ویژه ای در برقراری و تثبیت روابط بین فردی و تنظیم مناسبات در سازمان دارند.

نتیجه

تحلیل گفتمان سازمانی در بستری پسا ساختاری و هم سو با اندیشه های فرکلاف (۲۰۱۰)، بوردیو (۱۹۸۴، ۱۹۷۷) و سایر نواندیشان حوزه گفتمان، شیوه ای راه گشا و نوین برای بررسی پدیده های سازمانی است. رویکرد این نوشتار، نشان می دهد نگاه سنتی به گفتمان کار (تفکیک رهگفت اجرایی از ارتباطی)، نمی تواند واقعیت مناسبات سازمانی و طبیعت گفتمان محیط کار را به درستی نشان دهد. برخلاف دسته بندی دوگانه موجود در متون نظری این حوزه (Brown & Yule, 1989, p.1; Koester, 2004, p.32)، برآیند تحلیل پیکره این پژوهش همسو با دسته ای از پژوهش های مشابه (Coupland, 2000, p.23; Koester, 2004, p.19) مؤید این است که رهگفت های اجرایی و ارتباطی هر دو در کنار هم در دستیابی به اهداف سازمانی نقشی مؤثر برعهده دارند. در بررسی

انجام گرفته، توانستیم پنج دسته از رهگفت‌های ارتباطی پررخداد در گفتمان سازمانی را از دل پیکره استخراج کنیم، ۱. روایات سازمانی؛ ۲. روایات عمومی؛ ۳. تعارفات؛ ۴. گفتارهای میانه؛ ۵. گفتارهای ارتباطی - اجرایی. همچنین، براساس ارزیابی و پایش داده‌های پیکره و با تمرکز بر رهگفت‌های ارتباطی - اجرایی، مشخص شد، کاربرد رهگفت‌های ارتباطی در خلال رهگفت‌های اجرایی عبارت‌اند از ۱. برآورد و ارزیابی فعالیت سازمانی؛ ۲. ایراد رفع مسئولیت؛ ۳. انتقاد از روند انجام‌دادن فعالیت؛ ۴. اظهار ناخشنودی از شرایط کاری؛ ۵. ابراز هویت سازمانی. این کاربردها، همگی نقشی کنترلی بر شیوه و کیفیت اجرای فعالیت‌های سازمانی دارند.

براساس برآیند نتایج، پیشنهاد می‌شود به نقش روش‌شناختی و معرفت‌شناختی «تحلیل گفتمان سازمانی» در بررسی طبیعت گفتمان سازمان توجه بیشتری شود، زیرا تحلیل گفتمان سازمانی، موضوعی محوری در درک و برداشت درست از پدیده‌های پیچیده سازمانی و امری مهم در واکاوی فرهنگ سازمانی محسوب می‌شود. افزون بر این، از این روش نوین می‌توان برای افزایش آشنایی پژوهشگران با گفتمان سازمانی و همچنین، در آموزش و توسعه منابع انسانی، و گسترش سرمایه اجتماعی بهره گرفت. به باور نویسندگان، شیوه تحلیل کیفی، بهترین گزینه راهگشا در دستیابی به درک و برداشت واقع‌بینانه و علمی از گفتمان سازمانی است. می‌توان کاربرد تحلیل گفتمان سازمانی در علوم رفتاری، به‌ویژه علوم مدیریتی را در سه حوزه به‌طور خلاصه برشمرد: الف) به‌کارگیری دستاوردهای روش‌شناختی جدید و روزآمد در بررسی و پژوهش پدیده‌های سازمانی پیچیده؛ ب) به‌کارگیری دستاوردهای تحلیل گفتمان سازمانی در آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی در برقراری تعاملات هوشمند و اثربخش در رویدادهای سازمانی (مذاکرات، حل مشکلات، جلب همکاری، ابراز هویت و جز آن)؛ ج) آشنایی بیشتر پژوهشگران حوزه علوم رفتاری با طبیعت گفتمانی سازمان و مؤلفه‌های زبان‌شناختی مؤثر در نظارت، هدایت و کنترل فرهنگ گفتمان سازمانی.

منابع و مأخذ

۱. آقاگل زاده، فردوس (۱۳۸۵). تحلیل گفتمان انتقادی. تهران: علمی و فرهنگی.
۲. بازرگان، عباس (۱۳۸۷). مقدمه‌ای بر روش‌های کیفی و آمیخته. تهران: نشر دیدار.
۳. دبیرمقدم، محمد (۱۳۸۳). زبان‌شناسی نظری. تهران: سمت.
۴. دورکیم، امیل (۱۳۷۳). قواعد روش جامعه‌شناسی. ترجمه علی محمد کاردان، تهران: دانشگاه تهران.
۵. سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: نشر آگاه.
۶. سوسور، فردیناند (۱۳۷۸). دوره زبان‌شناسی عمومی. ترجمه کوروش صفوی، تهران: امیرکبیر.
۷. عسکری متین، سجاد و رحیمی، علی (۱۳۹۲). واکاوی نقش کارگفت در بافت حقوقی. جستارهای زبانی. دوره ۴، شماره ۴، صفحات ۱۷۲-۱۵۱.
۸. کرایب، یان (۱۳۷۸). نظریه اجتماعی مدرن: از پارسونز تا هابرماس. ترجمه عباس مخبر، تهران: آگه.
۹. ویتگنشتاین، لودویک (۱۳۸۰). پژوهش‌های فلسفی. ترجمه فریدون فاطمی، تهران: مرکز.
۱۰. هابرماس، یورگن (۱۳۸۴). نظریه کنش ارتباطی. ترجمه کمال پولادی، تهران: مؤسسه انتشاراتی روزنامه ایران.
۱۱. یول، جرج (۱۳۸۵). کاربردشناسی زبان. ترجمه محمد عموزاده مهدیرجی و منوچهر توانگر، تهران: سمت.
12. Bakhtin, M. (1984/1963). *Problems of Dostoevsky's poetics*. Trans. C. Emerson. Minneapolis: University of Minnesota Press.
13. Bourdieu, P. (1977). The economics of linguistic exchanges. *Social Science Information*, 16(6), 645-668.
14. Bourdieu, P. (1984). *Distinction: A social critique of the judgment of taste*. Trans. R. Nice, London: Routledge & Kegan Paul.

15. Brown, G. & Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
16. Charles, M. (1996). Business negotiations: interdependence between discourse and business relationship. *English for Specific Purposes*, 15, 19–36.
17. Cooren, F. (2000). *The organizing property of communication*. Amsterdam: John Benjamins.
18. Coupland, J. (Ed.) (2000). *Small talk*. Harlow, Essex: Pearson Education.
19. Coupland, N. & Jaworski, A. (1999). *The discourse reader*. New York: Praeger.
20. Craig, R. & Tracy, K. (1983). *Conversational coherence: form, structure, and strategy*. CA: Sage Publication.
21. Drew, P. & Heritage, J. (Eds.) (1992). *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
22. Fairclough, N. (2010) *Critical discourse analysis*. London: Longman.
23. Fairclough, N. (2013) Critical discourse analysis. In *Handbook of Discourse analysis*. London: Routledge.
24. Fairhurst T. & Putnam L. (2004). Organizations as discursive constructions. *Communication Theory*, 14, 5–26.
25. Flick, U. (2006). *An introduction to qualitative research*. London: Sage Publication.
26. Flowerdew, L. (2012) Corpus-based discourse analysis. In *Handbook of Discourse analysis*. London: Routledge.
27. Giddens. A. (1984). *Constitution of society*. London: Polity Press.
28. Halliday, M.A.K. & Webster, J. (2009). *Companion to systemic functional linguistics*. London: Continuum International.
29. Heidegger, M. (1988). *Being and time*. Trans. J.M.E. Robinson. Basil: Blackwell.
30. Holmes, J. (2000). Doing collegiality and keeping control at work: Small talk in government departments. In Coupland, J. (Ed.), *Small Talk*. Pearson Education, Harlow, UK, 32–61.
31. Howath, D. (2000). *Discourse*. London: Open University Press.
32. Jaspers, J. (2013). Interactional discourse analysis. In *Handbook of Discourse analysis*. London: Routledge.
33. Koester, A. (2004). *The language of work*. London and New York: Routledge.
34. Koester, A. (2011). *Workplace discourse*. London: Continuum Press.
35. Malinowski, B. (1923/1972). Phatic communion. In J., Laver, S., Hutcheson, (Eds.), *Communication in face to face interaction*, Penguin, Harmondsworth, 146–152.
36. Marx, K. (1963). *Early writings*. Trans. T.B. Bottomore. New York: McGraw-Hill.
37. McDermott, R.P. & Roth, D.R. (1978). The social organization of behavior: interactional approaches. *Annual Review of Anthropology*, 7, 321–345.
38. Mullany, L. (2012). *Discourse analysis and professional communication*. London: Routledge.
39. Poncini, G. (2002). Investigating discourse at business meetings with multicultural participation. *International Review of Applied Linguistics*, 40, 345–73.
40. Potter, J. & Wetherel, M. (1987). *Discourse and social psychology: beyond attitudes and behavior*. London: Sage Publication.

41. Reichamn, R. (1985). *How to get computers to talk like you and me*. Cambridge, MA: MIT Press.
42. Schifrin, D. (1994). *Approaches to discourse*. Oxford and Cambridge: Blackwell.
43. Schneider, K.P. (1989). The art of talking about nothing: Zur Beschreibung phatischer Dialoge. In Weigand, E., Hundsnurscher, F. (Eds.), *Dialog analyse II: Referate der 2. Arbeitstagung Bochum, 1988, I & II*. Niemeyer, Tu"bingen, 437-449.
44. Searle, J. (1975). Indirect speech acts. In Cole, P. & Morgan, J. (eds.) *Syntax and Semantics 3*. New York: AcademicPress, 59-82.
45. Van Dijk, T. (1997). *Discourse as social interaction: a multidisciplinary introduction*. Vol. 2. London: Sage.
46. Van Dijk, T.A. (2001). Critical discourse analysis. In *Handbook of discourse Analysis*. (Eds.), D. Scheffrin, D. Tannen & H. E. Hamilton. Blachwell.
47. Weber, M. (1968). *On law in economy and society*. (Ed.) Robinson. M. New York: Simons Schuster.
48. Weedon, C. (1997). *Feminist practice and poststructuralist theory* (2nd ed.). Cambridge, MA: Blackwell.
49. Widdowson, H.G. (2007). *Discourse analysis*. Oxford introductions to language study. Oxford: Oxford University Press.
50. Wodak, M.S. (1994). Capturing the complexity in advanced technology use: adaptive Structuration theory. *Organization Science*. 5, 121-147.
51. Wodak, R. & Meyer, M. (2001). *Methods of critical discourse analysis*. London: Sage Publications Ltd.