

درآمدی بر مکالمه کاوی سازمانی مطالعه‌ای میان رشته‌ای



رها زارعی فرد

چکیده

مکالمه کاوی یکی از شاخه‌های تحلیل گفتمان است که مورد توجه بسیاری رشته‌ها از جمله روانشناسی، جامعه‌شناسی و زبان‌شناسی است. از اواخر دهه ۱۹۷۰، مکالمه کاوان بر مکالماتی که در محیط‌های خاصی اتفاق می‌افتد، تمرکز کرده‌اند و رشته مکالمه کاوی سازمانی به وجود آمده است که طرفداران زیادی پیدا کرده و جهت بررسی مطالعه هویت سازمانی، منزلت، قدرت و جنسیت بسیار مفید واقع شده است. سهم این مطالعات در زبان فارسی بسیار اندک است. در این مقاله سعی بر آن است که مکالمه کاوی سازمانی و زوایای آن معرفی گردد. سپس برای نمونه چند مکالمه دانشگاهی به عنوان مکالمه سازمانی با تاکید بر جنسیت افراد مورد واکاوی قرار می‌گیرد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که هویت سازمانی، وجهه، جنسیت و قدرت در شرایط کنونی جامعه از پیش تعیین شده و مطابق کلیشه‌های پیشین نیست بلکه لحظه به لحظه در تعامل شکل می‌گیرد.

واژگان کلیدی: مکالمه کاوی سازمانی، هویت سازمانی، منزلت، قدرت، جنسیت.

۱- مقدمه

از ابتدای پیدایش، مکالمه کاوی یکی از شاخه‌های تحلیل گفتمان محسوب می‌شد که در آن زمان از شهرت خاصی بهره‌مند بود. پس از آن شیوه مکالمه کاوی در رشته‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفت. منشأ جامعه شناختی مکالمه کاوی از گافمن و گارفینکل سرچشمه گرفت. مکالمه کاوان به گونه‌ای به مکالمات می‌نگرند که آنها را بازنمود یک نظم سازمانی منحصر به فرد می‌دانند که در آن حقوق و الزام‌های تعاملی نه تنها با وجهه و هویت شخصی گره خورده است، بلکه به سازمان‌های اجتماعی نیز مربوط می‌شود (گافمن، ۱۹۶۷). به عقیده گارفینکل (۱۹۶۷) مکالمه کاوان باید به قوانین و کنش‌هایی که اجبارهای اخلاقی بر سازمان‌ها وارد می‌کنند، آگاه باشند و به اهمیت «بین-الذهنی» نیز پی ببرند. وجود «بین‌الذهنی» به این معنی است که آنها بر چگونگی قوانین و کنش‌های تعاملی که باعث ایجاد درک مشترکی از موقعیتشان درون یک تعامل اجتماعی می‌شود، تمرکز کنند. نکته کلیدی این بحث، جنبه «بازتابی» کنش اجتماعی است. مشارکین با اعمال و کنش‌هایشان، تحلیلی از درک رویدادی که در آن مشارکت دارند را به نمایش می‌گذارند و در عین حال با اعمالشان آن رویداد گفتمانی را نیز پیش می‌برند.

اکثر آثار اولیه مربوط به مکالمه کاوی بر «مکالمات معمولی» انجام شده است. در مقابل مکالمات عادی، مکالمات سازمانی قرار می‌گیرد که از اواخر دهه ۱۹۷۰، مکالمه کاوان بر این مکالمات که در محیط‌های خاصی اتفاق می‌افتد، تمرکز کرده‌اند. در این تحقیق ابتدا مکالمه کاوی سازمانی و زوایای آن معرفی می‌گردد سپس داده‌هایی با استفاده از این روش مورد واکاوی قرار می‌گیرد.

۲- پیشینه تحقیق

در زمینه مکالمه کاوی سازمانی مطالعات زیادی صورت گرفته است که سهم مطالعات زبان فارسی بسیار اندک است. وداک (۲۰۰۳) بر «زنان غربی سفید طبقه متوسط» در بافت‌های سیاسی مطالعه کرده و میلز (۲۰۰۶) در محیط دانشگاهی و بکستر (۲۰۰۳)، هولمز (۲۰۰۶) و مولانی (۲۰۰۷) در محیط‌های سازمانی و حرفه‌ای این گروه را مورد بررسی قرار داده‌اند. اما این گروه تنها یک گروه از طیف گروه‌هایی هستند که باید مورد بررسی قرار گیرند و برای پرکردن شکاف این تحقیقات باید افراد مختلف با فرهنگ‌های متفاوت و از نقاط مختلف جهان در مورد گروه‌های مختلف تحقیق کنند. ایکینز و ایکینز (۱۹۷۹) نشان می‌دهد در مطالعه‌ای که بر جلسات دانشگاهی انجام دادند، دریافتند که مردان بیشتر از زنان کلام را قطع می‌کنند. تفاوت آشکاری نیز از لحاظ منزلت در این قطع کلام‌ها مشهود بود. به طور نمونه، کمترین میزان قطع کلام در صحبت‌های رئیس دانشکده اتفاق افتاد در حالیکه بیشترین کسی که کلامش قطع شده بود، یک زن بود.

در بسیاری از بافت‌ها به خصوص بافت‌های عمومی مانند مصاحبه‌های تلویزیونی، جلسات کارمندان و کنفرانس‌ها که عرصه صحبت منزلت را بالا می‌برد، مردان بیشتر از زنان صحبت می‌کنند (هولمز، ۱۹۹۰). هولمز (۱۹۹۲) در مطالعه دیگری دریافت که در مکالمه پزشک-بیمار، زنان پزشک بیشتر از مردان پزشک کلامشان قطع می‌شود. علاوه بر آن، در سازمان‌های تجاری، مردان و نه زنان، تمایل به تسلط و غلبه در تعاملات دارند. وست (۱۹۹۸) نیز در مطالعه‌اش روی تعامل پزشک-بیمار به نتیجه مشابهی رسید. پزشکان زن نسبت به پزشکان مرد بیشتر کلامشان توسط بیماران قطع می‌شود (۱۹۹۸): (۴۰۰). اما بییتی (۱۹۸۱) که رابطه بین منزلت، جنسیت و تعداد قطع کلام‌ها را بررسی کرد به نتایج کاملاً متفاوتی رسید. وی با بررسی ده جلسه کلاس در دانشگاه شیفلد، متوجه شد که بیش از یک سوم تغییر نوبت‌ها در نتیجه قطع کلام رخ می‌دهد. علاوه بر آن، تحلیل داده‌های وی نشان می‌داد که منزلت بر قطع کلام‌ها تأثیر معکوس داشته در حالیکه جنسیت تأثیر مهم و مشهودی نداشته است. البته نتایج تحقیقات فوق باید در شرایط خاص مورد مطالعه در نظر گرفته شود.

۳- مکالمه کاوی سازمانی

هریتیچ (۱۹۹۷؛ ۲۰۰۴) با مروری بر مسائل اساسی در مکالمه کاوی (مانند بافت، توالی و بین‌ذهنی) پیشنهادهایی برای مکالمه کاوی سازمانی می‌دهد که مورد استفاده بسیاری از مکالمه‌کاوان قرار گرفته است (تن هیو، ۲۰۰۷). وی بر اهمیت بافت که در حین تعاملات شکل می‌گیرد تأکید کرده و سه ویژگی مهم برای مکالمات سازمانی برمی‌شمرد:

۱) تعاملات سازمانی معمولاً مشارکین را درگیر رسیدن به اهداف خاص مربوط به سازمان خاص با هویت‌های مربوط به آن می‌کند، مانند تعاملات پزشک و بیمار، معلم و شاگرد و غیره.
 ۲) تعاملات سازمانی محدودیت‌های خاصی دارد که همکاری‌های مجاز با کنش سازمان را مشخص می‌کند.

۳) مکالمات سازمانی همراه با فرایندها و چارچوب‌های استنباطی خاصی است که مربوط به بافت سازمانی خاص می‌شود (هریتیچ، ۱۹۹۷؛ ۴-۱۶۳؛ ۲۰۰۴: ۲۲۴).

به نظر او، این ویژگی‌ها یک الگوی منحصر به فرد برای هر نوع از مکالمات سازمانی فراهم می‌آورد (هریتیچ، ۱۹۹۷؛ ۱۶۴؛ ۲۰۰۴: ۲۲۵). اعمال این ویژگی‌ها القاگر این است که تعاملات سازمانی امکانات مشارکین برای تعامل را کاهش داده و آن کنش‌ها و امکانات زبانی باقیمانده را نیز به اهداف خاص اختصاص می‌دهد (هریتیچ، ۲۰۰۴: ۲۲۵).

هریتیچ شش محل کاوش و جستجو برای مکالمات سازمانی پیشنهاد می‌کند که شامل موارد زیر می‌شود:



- ۱- سازمان دهی نوبت گیری
- ۲- سازمان دهی ساختار کلی تعامل
- ۳- توالی کنش ها
- ۴- طراحی نوبت
- ۵- انتخاب واژگانی
- ۶- عدم تقارن معرفت شناختی و بقیه اشکال نابرابری ها (هریتیج، ۱۹۹۷: ۱۶۴؛ ۲۰۰۴: ۲۲۵).

هر کدام از این موارد به اختصار توضیح داده می شود.

اولین موردی که هریتیج بیان می کند، سازمان دهی نوبت گیری است که بر اساس سکس و همکاران (۱۹۷۸) بررسی می شود. آنچه هریتیج پیشنهاد می دهد مطالعه نظام نوبت گیری های تعاملات سازمان های خاص برای نشان دادن برخی از نوبت های از پیش تعیین شده در برخی از مکالمات سازمانی است، برخی از این مکالمات سازمانی مانند جلسات دادگاه (اتکینسون و درو، ۱۹۷۹)، مصاحبه های خبری و کلاس درس شامل اعضای هسته ای «رسمی» و عده ای هم به عنوان مخاطب می شود و برخی هم مانند جلسات درمانی و جلسات شنوایی سنجی شامل تعداد شرکت کنندگان کمتری می شود.

دومین مورد مربوط به سازمان دهی ساختار کلی تعامل می شود. هریتیج پیشنهاد می کند که دومین قدمی که باید برداشته شود ساختن نقشه تعامل از حیث تعیین مراحل یا بخش های تعامل می شود. به نظر او (با توجه به مثال هایی که از تعاملات گوناگون می زند) هر بخش شامل یک هدف خرد می شود که زیرمجموعه هدف کلان اصلی است و توسط مشارکین با کمک یکدیگر شکل می گیرد.

با نگاه به مرزهای بین بخش های مختلف، می توان فهمید که آیا گروه بر سر انجام کار توافق دارند یا موافقت آنها معلوم نیست. با بررسی این بخش ها نحوه شکل گیری مشارکت مرسوم اعضا در تعامل مشخص می شود. البته هریتیج تأکید می کند که این سازمان دهی ساختار کلی، قالبی نیست که بتوان داده ها را به زور در آن جای داد، بلکه ساختاری است که معمولاً اعضا برای سازمان دهی مکالماتشان از آن استفاده می کنند (۲۰۰۴: ۳۰-۲۲۹).

سومین مورد، تحلیل «توالی کنش ها» است که در واقع قلب مکالمه کوی است. هریتیج (۲۰۰۴: ۲۳۰) می گوید در تحلیل توالی کنش ها، محقق اساساً به دنبال این است که چگونه برخی از کنش ها شروع شده و ادامه پیدا می کند، چگونه برخی از فرصت های خاص مهیا شده و مورد استفاده قرار می گیرد و چگونه برخی از فرصت های دیگر به تأخیر افتاده و مسدود می شود. در کل، در توالی کنش ها، روش هایی بررسی می شود که اعضا برای صحبت در مورد یک مسئله به روش خاص اتخاذ می کنند مانند پرسش و پاسخ.

چهارمین مورد، طراحی نوبت است که دو جنبه را در بر می گیرد: هنگام صحبت از نوبت «طراحی شده»

دو مسئله مشخص می شود: الف) کنشی که اعضا در مکالمه درصدد انجام آن هستند، ب) ابزاری که برای انجام آن کنش انتخاب شده است (هریتیچ، ۲۰۰۴: ۲۳۱). در این مورد افراد سعی می کنند روشی را اتخاذ کنند که «مقاومت» طرف مقابل را کاهش دهند؛ به طور مثال از ابزارهایی مانند پیش انگاشت و به اشتراک گذاشتن اطلاعات استفاده کرده تا طراحی نوبتشان «سلیس» به نظر آید.

پنجمین مورد، انتخاب واژگانی است. در این مورد، انتخاب اصطلاحات توصیفی (به جای رسمی) و ارجاع به خود (مانند مای فراگیر یا مای سازمانی) مدنظر است. افراد همچنین در انتخاب واژگانی سعی می کنند از «حسن تعبیر سازمانی» برای کاهش تنش و بار موقعیت یا کنش در حال اجرا استفاده کنند. آخرین مورد، مربوط به نابرابری‌های معرفت‌شناختی و انواع دیگر نابرابری‌ها است که در چهار مورد می‌گنجد: ۱) نابرابری شرکت کنندگان (اعضا) ۲) نابرابری «عملکرد» تعاملی و سازمانی ۳) نابرابری دانش و آگاهی معرفت‌شناختی ۴) نابرابری حق دسترسی به دانش.

در مورد نابرابری اعضا باید گفت که برخی اعضا، اعضای هسته‌ای هستند و برخی اعضای وابسته. معمولاً اعضای هسته نقش هدایت کننده تعامل را برعهده دارند و بقیه اعضا نقش پیروی-کننده و به همین جهت میزان مشغولیت در تعاملات بسته به نوع عضویت، متفاوت است. اعضای هسته‌ای می‌دانند که چگونه رفتار کنند و از روش‌های برخورد و تعامل در آن موقعیت خاص و جامعه کنشی خاص اطلاع دارند بنابراین رابطه‌ای که بین اعضا حکم فرما می‌شود رابطه نابرابر «متخصص» و «عامی» است و گاهی نیز برخی از تجربیات افراد عامی در این تعاملات مورد غفلت قرار می‌گیرد. از آنجا که اعضای هسته‌ای و حرفه‌ای حق دانستن و بروز بیشتری نسبت به اعضای وابسته دارند، گاهی افراد عامی همان اطلاعاتی را که در آن زمینه خاص دارند نیز پنهان می‌کنند چون معتقدند حق بیان دانششان را ندارند و هنگامی که می‌خواهند اطلاعاتشان را بیان کنند معمولاً منبع آن را، که اغلب یک فرد حرفه‌ای دیگر در آن زمینه است، نیز ذکر می‌کنند.

به گفته تن هیو (۲۰۰۷: ۱۸۱) هریتیچ یک الگوی مناسب برای محققان حوزه مکالمه کاوی سازمانی، فراهم کرده است. البته هریتیچ معتقد است که این جنبه‌ها بسیار به یکدیگر مربوط و گاهی درهم تنیده‌اند. نظام نوبت‌گیری و نابرابری‌ها یک رویداد پیچیده است و بقیه عوامل نیز یکی در دیگری لانه کرده‌اند. این رویکرد یک رویکرد کارآمد برای تحقیقات داده بنیاد در مورد کنش‌های سازمانی و انواع جلسات فراهم می‌آورد.

۴- مکالمات دانشگاهی به عنوان مکالمات سازمانی

در این مقاله نیز دانشگاه به عنوان یک سازمان در نظر گرفته شده است (ونگر، ۱۹۹۲). بالطبع، مکالمات و تعاملات دانشگاهی نیز زیر مجموعه مکالمات سازمانی قرار می‌گیرد. برای تحلیل داده‌ها نیز عمدتاً از مکالمه کاوی سازمانی هریتیج (۲۰۰۴) استفاده می‌شود. البته لازم به ذکر است که چون تأکید این مقاله به مسأله جنسیت است مسأله انتقادی بودن موضوع نیز مطرح می‌شود که می‌توان گفت در برخی موارد از مکالمه کاوی سازمانی انتقادی نیز استفاده می‌شود.

بنول و استوکو (۲۰۰۶: ۹۰) ویژگی‌هایی برای این گونه مکالمات در نظر می‌گیرند؛ یکی از این ویژگی‌ها حق صحبت نابرابر است به این معنی که در مکالمات معمولی، موضوعات صحبت، ترتیب گویندگان و نحوه تخصیص نوبت غیرقابل پیش‌بینی است؛ در حالیکه در صحبت‌های سازمانی این اعمال آشکارا از بیرون و به صورت قابل پیش‌بینی هدایت می‌شوند و در مواردی تحمیل یک طرفه قدرت از سوی گروه فرادست بر گروه فرودست صورت می‌گیرد.

ویژگی دیگر مکالمات سازمانی این است که توسط اهداف و قوانین سازمان مربوطه شکل گرفته است و بنابراین از مکالمات عادی محدودتر و در نتیجه دارای توالی و ساختارهای قابل پیش‌بینی است. توالی منظم انواع خاصی از نوبت‌ها، ساختار مکالمات سازمانی را تشکیل می‌دهد.

نظام نوبت‌گیری و توالی گفتار در مکالمات دانشگاهی در جلسات دفاع از پایان‌نامه شامل سخن آغازی توسط استاد راهنما - گزارش مختصری از پایان‌نامه توسط دانشجو - پرسش و پاسخ اساتید داور و مشاور - ارزیابی - اعلام نمره می‌شود. این توالی و ترتیب نوبت‌ها به این معنی نیست که هیچ تخطی از این قوانین وجود ندارد بلکه اگر بتوان قطع کلام را تخطی از قوانین نوبت‌گیری به حساب آورد، قطع کلام‌هایی با نقش‌های مختلف در این جلسات مشاهده می‌شود که با توجه به بافت و کنش موردنظر و نقش افراد و هویت سازمانی آنها در جامعه کنشی دانشگاه قابل بررسی است.

لازم به ذکر است که در این تحقیق، رویکرد اتخاذ شده نسبت به قدرت، رویکرد فوکو است که قدرت را مرتبط با دانش می‌داند و در واقع معتقد است که این دو مقوله در هم تنیده شده‌اند و نمی‌توان موقعیتی را تصور کرد که این دو مقوله مرتبط به هم نباشند (فوکو، ۱۹۷۹: ۵۲). فوکو به جای اینکه به قدرت به عنوان یک پدیده سرکوبگر بنگرد، به آن به عنوان پدیده‌ای مولد می‌نگرد که لحظه به لحظه در تعاملات و روابط اجتماعی و گفتمانی شکل می‌گیرد. به طور مثال، به جای اینکه یک فرد قدرتمند را در یک موقعیت سازمانی به طور ثابت قدرتمند بدانند، معتقد است که قدرت نوعی کنش و رابطه است که در تعاملات به وجود آمده و پویا است و هیچ‌گاه ثابت و بدون تغییر نیست. بنابراین دیدگاه فوکو به قدرت، دیدگاهی نیست که قدرت را از طریق جهان‌بینی جامعه به گروهی نسبت دهند و برای همیشه

ثابت بماند (سیمپسون و مایر، ۲۰۱۰: ۳). مامبی و استول (۱۹۹۱) نیز بیان می‌کنند که نباید قدرت را از طریق اعمال فردی اشخاص یا از طریق پیش فرض‌ها و مقررات نظام سازمانی مشاهده کرد، بلکه قدرت، کنش گفتمانی است که هویت‌های سازمانی را شکل می‌دهد. سیمپسون و مایر (۲۰۱۰: ۲) همچنین تأکید می‌کنند که قدرت می‌تواند به عنوان چیزی بیشتر از تسلط از طرف فرادست دیده شود. در بسیاری از موقعیت‌ها، «قدرت به صورت گروهی شکل می‌گیرد» به خاطر اینکه افراد معتقدند که در برخی از جوامع کنشی، بعضی از افراد مستحق اعمال قدرت هستند. بنابراین می‌توان گفت که همیشه قدرت از طریق تسلط بر دیگران اعمال نمی‌شود و گاهی «قدرت با رضایت جمع» شکل می‌گیرد.

۵- تجزیه و تحلیل داده‌ها

مکالمات جلسات دفاع و ارائه مقاله در همایش زیر مجموعه مکالمات سازمانی محسوب می‌شود؛ بدین معنی که نوبت‌گیری در این جلسات تا حد زیادی از پیش تعیین شده و تابع الگوهای متعارف تعاملات سازمانی می‌باشد.

در جلسات رسمی دانشگاهی مانند جلسات دفاع کمتر انتظار می‌رود که شوخی به عنوان ابزاری برای ارتباط استفاده شود، با این وجود هنگامی که به کار می‌رود می‌تواند اهداف و نقش‌های مختلفی داشته باشد. در جامعه کنشی تحقیق حاضر، گاهی اوقات کلام گوینده برای بیان شوخی قطع می‌شود. افراد با توجه به نقشی که در این جامعه کنشی دارند از این ابزار استفاده می‌کنند؛ به طور مثال در نمونه (۱) در جلسه دفاع، هنگام ارائه سخنرانی دانشجو (زن) که معمولاً بدون قطع کلام است، استاد مشاور پایان‌نامه (مرد)، کلام دانشجو را برای بیان شوخی قطع کرده و پس از گفتگو، ارائه دانشجو ادامه پیدا می‌کند.

نمونه ۱: دانشجو (زن)، مشاور (مرد)

- ۱ دانشجو (زن): ... نتایج نشون داد که میانگین استدلال اخلاقی زنان بیشتر از مردان است ولی خیلی معنادار نیست، خوب این با خیلی از تحقیقات همسو است. چونکه بعضی‌ها می‌گویند
- ۲ که زنان از سطح استدلال اخلاقی کمتری برخوردارند در صورتی که عقب‌تر از مردها نیستند
- ۳ و جلوتر هم هستند و

۴ مشاور (مرد): [اینجا جلسه دفاع از حقوق زن هست یا جلسه دفاع از پایان‌نامه؟*]

۵ دانشجو: (خنده)

۶ شاور: خانم‌ها از آقایون عقلانی‌ترند. درسته؟

۷ دانشجو: بله نتایج نشون داده.

۹ مشاور: میگن خانم‌ها و آقایون برابرند خانم‌ها یک کم برابرترند.

۱۰ دانشجو: البته برابر هم نیستند دکتر نگاه کنید ((اشاره به حضار در جلسه))

۱۱ (خنده عمومی)

۱۲ ((ادامه بحث))

در این بافت، دانشجو در حال ارائه نتایج پایان‌نامه خود است و بیان می‌کند که بر خلاف برخی از مطالعات قبلی «(زنان) عقب‌تر از مردها نیستند و جلوتر هم هستند» (خط ۳ و ۴) که با تکرار خشوگونه مطلب و همچنین با تأکید بر کلمه «جلوتر» بر اهمیت جلوتر بودن زنان تأکید می‌کند. استاد مشاور (مرد) که این پاره گفت را دفاع از زنان برداشت کرده است، با پرسش «اینجا جلسه دفاع از حقوق زن هست یا جلسه دفاع از پایان‌نامه؟» (خط ۵) کلام گوینده را قطع می‌کند. وی پرسش خود را با خنده بیان می‌کند تا درجه افتراق که بین او و دانشجو در نتیجه پرسش، حاصل شده را کم کرده و نوعی پیوند نیز ایجاد کند که به خنده عمومی نیز می‌انجامد. به گفته سویلز (۲۰۰۴: ۱۶۴) این گونه شوخی‌ها را شوخی‌های استهزایی می‌نامند یعنی شوخی‌هایی که چون از بافت موقعیت برمی‌خیزد نه از گفتن داستانهای خنده‌دار یا صداها یا تقلیدی معمولاً به خنده عمومی می‌انجامد.

در این نمونه استاد مشاور از عبارات موازی و جناس‌گونه «جلسه دفاع از حقوق زن» و «جلسه دفاع از پایان‌نامه» با آهنگ خیزان برای جلب توجه مخاطبان استفاده کرده است. استاد مشاور از قدرت و منزلت سازمانی خود به عنوان یکی از اعضای هسته‌ای این جامعه کنشی استفاده کرده و بر اساس بیان کاتاف (۲۰۰۶: ۸) توجه مخاطبان را از موضوع بحث منحرف کرده است. وی اضافه می‌کند شوخی در موقعیت‌های رسمی با موقعیت بالا گره خورده و تسلط افراد را در سلسله مراتب اجتماعی تثبیت می‌کند. مشاور نتیجه تحقیق را دوباره بازگو می‌کند و با پرسش تأییدی «درسته؟» (خط ۷) به دنبال گرفتن پاسخ مرجح از دانشجو است. دانشجو نیز با استفاده از نشانگرهای درون متنی (هایلند و تس، ۲۰۰۴: ۱۶۸) «بله نتایج نشون داده» (خط ۸) به متن پایان‌نامه ارجاع داده و با غیرشخصی-سازی، علمی بودن تحقیق را تأیید می‌کند و در عین حال به استاد مشاور هم پاسخ مرجح مورد انتظارش را می‌دهد. در ادامه استاد مشاور با پاره گفت «میگن خانم‌ها و آقایون برابرند، خانم‌ها یک کم برابرترند» (خط ۹) به کتاب «قلعه حیوانات» نوشته جورج اورول که «همه حیوانات برابرند، اما بعضی‌ها برابرترند» اشاره می‌کند. در این پاره گفت ادعا شده که خانم‌ها که ابتدا به منظور حقوق برابر تلاش می‌کردند ممکن است خواستار قدرت بیشتر باشند یعنی شبیه همان اتفاقی که در قلعه حیوانات افتاد که ابتدا خوک‌ها شعار برابری بین همه حیوانات را می‌دادند اما پس از مدتی با به دست آوردن قدرت، شعار برابری را عوض کرده عبارت «بعضی‌ها برابرترند» را به شعار قبلی اضافه کردند. شاید بتوان گفت که استاد مشاور با استفاده از این بینامتنیت (اقتباس) تا حدی نارضایتی خود را نسبت به وضع موجود زنان حداقل

در جامعه کنشی دانشگاه نشان داده است و به نظر او زنان نه تنها به حقوق خود دست یافته‌اند بلکه تا حدی دچار زیاده‌خواهی در این زمینه نیز شده‌اند. اما دانشجو گفته استاد را به برابری کمی تأویل کرده و با لحن شوخی عبارت «البته برابر هم نیستند، دکتر نگاه کنید» (خط ۱۰) به حضار اشاره می‌کند که تعداد زنان تقریباً چهار برابر مردان در جلسه است و این پاسخ دوباره به خنده عمومی منتهی می‌شود. از آنجا که این قطع کلام به خنده عمومی انجامیده و از طرف استاد مشاور پایان‌نامه صورت گرفته است می‌توان هدف آن را کاهش تنش‌ها (پارتینگتون، ۲۰۰۶)، ایجاد یک چارچوب تعاملی سازگار و همچنین تاحدی «رسمیت‌زدایی» از جنبه‌های مناسکی این گونه (زائر) دانست (گریمشا، ۱۹۸۹) و اگرچه قدرت سازمانی در پیدایش آن تأثیر دارد و ممکن است نوعی استهزاء را نیز در بر داشته باشد اما هدف اصلی آن را می‌توان روان‌سازی چرخ تعامل دانست.

در نمونه (۱)، قطع کلام توسط استاد مشاور (مرد) در صحبت‌های دانشجو (زن) رخ داده است که از لحاظ منزلت در این جامعه کنشی در یک سطح نیستند. نمونه‌های دیگری نیز وجود دارد که قطع کلام بیانگر شوخی در صحبت افراد هم سطح، مانند دو استاد، رخ داده که اهداف خاصی را در تعامل دنبال می‌کند. همانطور که کاتاف (۲۰۰۰: ۵۶) هم بیان می‌کند، در دنیای حرفه‌ای، در سازمان‌ها، زنان به ندرت قادر خواهند بود موقعیت ساز باشند و جای تعجب نیست که آنها به ندرت درون بافت شوخی کنند اما مردان به خوبی می‌توانند از این ابزار برای کاهش تنش و انحراف از موضوع اصلی در جوامع کنشی استفاده کنند. همان‌طور که فیلمور (۱۹۹۴: ۲۷۳) نیز بیان می‌کند در جلسات دفاع هدف اصلی سرگرمی نیست و انواع اتفاقات و بیانات خنده داری که در طول این جلسات رخ می‌دهد بیشتر «انحراف» از هدف اصلی مراسم است. این انحراف از هدف اصلی در جامعه کنشی تحقیق حاضر، برعهده مردان است. به عبارت دیگر، مردان خودشان را بیشتر مسئول شکل دهی بافت و موقعیت و اداره آن می‌دانند. همچنین می‌توان گفت که در این نمونه دانشگاهی، بافت برای زنان رسمی‌تر از مردان است و زنان به اندازه مردان، در این جامعه احساس راحتی نمی‌کنند تا بتوانند در ساخت و تغییر بافت موجود، شرکت کنند. این یافته با یافته‌های ادلسکی (۱۹۸۱) نیز همسو است. وی نشان داده است زنان نسبت به رسمی بودن جلسات حساس‌تر از مردان هستند.

علاوه بر آن، بین این نوع قطع کلام و موقعیت قطع‌کننده کلام رابطه مستقیمی وجود دارد. به بیان دیگر در بافت‌های رسمی، شوخی و طنز با موقعیت بالا گره خورده است و تسلط را در جامعه کنشی مورد نظر تثبیت می‌کند (کاتاف، ۲۰۰۶: ۸). در جامعه کنشی حاضر هیچ کدام از اعضای وابسته (مانند حضار زن و مرد) قدرت سازمانی لازم برای این نوع قطع کلام را ندارند.

در جمع‌بندی این بخش می‌توان گفت که شوخی در موقعیت‌های رسمی (مانند جلسه دفاع) با کاهش تنش‌ها و متعادل کردن قید و بندهای مقررات سازمانی به نوعی رهایی‌بخش است (سویلز، ۲۰۰۴: ۱۶۸)

که این متعادل کردن موقعیت را در جامعه کنشی حاضر، مردان به عهده دارند. می-توان گفت که در مورد این نوع قطع کلام نوعی نابرابری بین نحوه رفتار کلامی با زنان و مردان مشاهده می شود.

نمونه (۲): دانشجو (مرد) راهنما (زن)

۱ دانشجو: ... همون طور که اول بهشون گفتیم عدم ثبات عاطفی یا ناپایداری هیجانی، بازگشت

۲ عاطفی، ناسازگاری اجتماعی، فروپاشی شخصیت و فقدان استقلال می باشد

۳ راهنما: [بهرتره از این بحث

۴ رد شید و اگه خلاصه تحقیقات بحث رو دارید، خلاصه و جمع بندیش رو بگید]

۵ دانشجو: عزت نفس همون جور که گفتیم دارای پنج تا ابعاد بود که عزت نفس اجتماعی،

۶ تحصیلی، خانوادگی، جسمانی و عمومی می باشد. تحقیقاتی که انجام شده در زمینه رابطه بلوغ

۷ عاطفی با پرخاشگری یکی ۲۰۰۸ و ۲۰۰۹

۸ راهنما: [این ها رو هم بهتره رد شید، جمع بندیشو بگین]

۹ دانشجو: بله (.) به طور کلی تحقیقات انجام شده حاکی از همبستگی منفی ...

معمولاً تذکر دادن و امر کردن کنش‌های گفتاری هستند که یکی از پیش شرط‌های انجام شان اثربخشی تذکر کسی است که تذکر می دهد و امر می کند. در جامعه کنشی حاضر نیز تنها اعضای از این نوع قطع کلام استفاده می کنند که از قدرت سازمانی کافی برخوردار هستند. به عبارت دیگر، در این نوع از قطع کلام، می توان نشانه‌هایی از قدرت، تسلط و کنترل در بافت را ملاحظه کرد. در جلسات دفاع معمولاً این قطع کلام‌ها توسط اساتید راهنما (زن و مرد) انجام می شود. در نمونه (۲) این مسئله به خوبی نشان داده شده است.

استاد راهنما با پاره گفت انشایی، با استفاده از عبارت احتیاط آمیز «بهرتره» (خط ۳) که تا حدی تهدید وجهه حاصل از امر و متعاقباً افتراق آن را تعدیل می کند، کلام دانشجو را قطع کرده و در واقع به او امر می کند که بحث را کوتاه کند. وی همچنین دوباره کلام دانشجو را با هدف مشابه با بیان پاره گفت «این ها رو هم بهتره رد شید، جمع بندیشو بگین» (خط ۸) قطع می کند. استاد راهنما با استفاده از قدرت سازمانی خود و تسلطی که در این بافت دارد، کلام دانشجو را قطع کرده و دانشجو نیز از دستور استاد راهنما پیروی می کند. این تسلط و کنترل در جامعه کنشی حاضر را می توان نتیجه قدرت سازمانی اعضا دانست و همگی از این قدرت سازمانی درون گروهی به خوبی بهره برده و مختص جنس خاصی نیست.

اما در داده های تحقیق مواردی مانند نمونه (۳) نیز مشاهده می شود که در جلسه ارائه مقاله، سخنران با عضو هیئت رئیسه به مخالفت می پردازد.

نمونه ۳: عضو هیئت رئیسه (مرد) سخنران (مرد)

- ۱ عضو هیئت رئیسه: ... یعنی من این دریافت رو کردم بعید می‌دونم که واقعاً نظر آقای دکتر
- ۲ اینجوری باشه
- ۳ سخنران: [من نظرم این نبود آقای دکتر]
- ۴ عضو هیئت رئیسه: من این استنباط رو (.) در یک سخنرانی جمعی این استنباط رو کردم
- ۵ امروز احساس می‌کنم که این استدلال شده ... شاید الان وقتش نباشه من این تصور را
- ۶ دارم اگر واقعاً فرمایش شما این نیست که
- ۷ سخنران: [اصلاً من نظرم این نیست]
- ۸ عضو هیئت رئیسه: خوب ...

در این بافت که عضو هیئت رئیسه با استفاده از «من این دریافت رو کردم» (خط ۱)، «من این استنباط رو کردم» (خط ۴) و «احساس می‌کنم» (خط ۴) با شخصی نمودن نظر مخالف، از شدت تهدید و وجهه شنونده می‌کاهد و همچنین با استفاده از «شاید» (خط ۵) که کاهنده شدت مخالفت است، نوعی مخالفت تعدیل شده را نسبت به مخاطب نشان می‌دهد (ریزمیلر، ۲۰۰۰) و با استفاده از پیوند ایجاد شده، انتقاد خود را بیان می‌کند. اما سخنران، کلام عضو هیئت رئیسه را با بیان جمله نقض «من نظرم این نبود آقای دکتر» (خط ۲) برای بار اول قطع می‌کند که جزء مخالفت‌هایی محسوب می‌شود که نه تعدیل شده و نه تشدید شده؛ اما بار دوم با پاره‌گفت «اصلاً من نظرم این نیست» (خط ۶) با تشدیدگر «اصلاً» که جزء مخالفت تشدید شده (ریزمیلر، ۲۰۰۰) است، کلام را قطع می‌کند. با توجه به اینکه در جامعه کنشی حاضر، منزلت سخنران از منزلت هیئت رئیسه پایین‌تر است، مخالفت تشدید شده در این جامعه انتظار نمی‌رود، ولی در جامعه کنشی دانشگاهی خارج از بافت سخنرانی (برون‌گروهی) سخنران از منزلت بالایی در حد همان عضو هیئت رئیسه برخوردار است و همچنین از لحاظ سنی نیز در یک رده سنی قرار دارند؛ بنابراین سخنران می‌تواند در برابر انتقاد عضو هیئت رئیسه مخالفت خود را نشان دهد اگرچه با ابزارهای تشدیدگر تهدید کننده وجهه باشد و بدین وسیله قدرت سازمانی و حرفه‌ای عضو هیئت رئیسه را به چالش بکشد (نک به لدگارد، ۲۰۱۱).

همان‌طور که ملاحظه گردید اعضا (زن و مرد) از قطع کلام‌های مختلف با ابزارهای مشابه (مانند بلند کردن صدا، زیر و بمی خیزان و غیره) جهت برآوردن اهدافشان استفاده کرده و تمایز جنسیتی در استفاده کیفی از این ابزارها مشاهده نمی‌شود. تنها در مورد قطع کلام‌های بیانگر شوخی، زنان منفعل هستند و دلایل احتمالی آن نیز بحث شد. از این گذشته، انواع قطع کلام‌ها اهداف متفاوتی می‌توانند



داشته باشند و در شکل‌گیری جنسیت، هویت و وجهه اعضا نقش اساسی دارند.

۶- نتیجه‌گیری

در این مقاله سعی شد که مکالمه کاوی سازمانی و زوایای آن معرفی گردد. سپس برای نمونه چند مکالمه دانشگاهی به عنوان مکالمه سازمانی با تاکید بر جنسیت افراد مورد واکاوی قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که هویت سازمانی، وجهه، جنسیت و قدرت در شرایط کنونی جامعه از پیش تعیین شده و مطابق کلیشه‌های پیشین نیست بلکه لحظه به لحظه در تعامل شکل می‌گیرد. به نظر می‌رسد نمی‌توان دانشگاه را یک سازمان مردسالار مانند دانشگاه‌های سنتی و بقیه سازمان‌های قدیمی (آکر، ۱۹۹۰؛ کاپلان، ۱۹۹۴) توصیف کرد یا حداقل در جوامع کنشی مورد بحث مردسالاری دیده نمی‌شود. می‌توان گفت که تنها نشانه‌هایی از قدرت با رضایت در نتیجه احساس عضویت هسته یا وابسته، در این جوامع کنشی قابل رؤیت است. مطالعات در زمینه مکالمه کاوی سازمانی و به خصوص مکالمات دانشگاهی در زبان فارسی بسیار اندک و نیاز به تحقیقات میدانی در این زمینه محسوس است و به خاطر رشد زیاد دانشگاه‌ها این نیاز هر روز بیشتر احساس می‌شود. رابطه زبان و جنسیت هم در این مکالمات از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است زیرا در برنامه ریزی‌های تحصیلی می‌تواند نقش اساسی داشته باشد.



- Acker, J. (1990). Hierarchies, jobs, bodies: a theory of gendered organizations. *Gender & Society* 4 (2): 132-58.
- Atkinson, J. M. and Drew, P. (1979). *Order in Court: The Organization of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London: Macmillan.
- Baxter, J. (2003). *Positioning Gender in Discourse: A Feminist Methodology*. Basingstoke: Palgrave.
- Beattie, G. (1981): Interruption in conversational interaction and its relation to the sex and status of the interactants. *Linguistics* 19: 15-35.
- Benwell, B. & Stokoe, E. (2006). *Discourse and Identity*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Caplan, P. J. (1994). *Lifting a Ton of Feathers. A Woman's Guide to Surviving in the Academic World*. Toronto: University of Toronto Press.
- Eakins, B & Eakins, G. (1979). Verbal turn-takings and exchanges in faculty dialogue. In B. Dubois & I. Crouch, (eds.). *The Sociology of the Languages of the American Women*. San Antonio: Trinity University.
- Edelsky, C. (1981). Who's Got the Floor? *Language in Society* 10: 383-421.
- Fillmore, Ch. (1994). Humor in academic discourse. In A. D. Grimshaw (ed.). *What's Going On Here? Complementary Studies of Professional Talk*. pp. 271-310. Norwood, NJ: Academic Press.
- Garfinkel, Harold (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Goffman, E. (1967): *Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behavior*. New York: Pantheon.
- Goodwin, M. H. (1997). Towards families of stories in context. *Journal of Narrative and Life History* 7(1-4): 107-12.
- Grimshaw, A. D. (1989). *Collegial Discourse: Professional Conversation among Peers*. Norwood: Ablex.
- Heritage, J. (1997). Conversation analysis and institutional talk: analyzing data. In D. Silverman (ed.). *Qualitative Analysis: Issues of Theory and Method*, pp. 222-245. London: Sage.
- Heritage, J. (2004). Conversation analysis and institutional talk. In K. Fitch & R. Sanders, (eds.). *Handbook of Language and Social Interaction*, pp. 103-147. Lawrence: Erlbaum.
- Holmes, J. (1990). *An Introduction to Sociolinguistics*. New York: Longman.
- Holmes, J. (1992). Women's talk in public contexts. *Discourse & Society* 3(2): 131-50.
- Hyland, K. & Tse, P. (2004). Metadiscourse in academic writing: a reappraisal. *Applied Linguistics* 25 (2): 156-77.
- Holmes, J. (2006). *Gendered Talk at Work*. Malden: Blackwell Publishing.
- Hoey, M. (2000). Persuasive rhetoric in linguistics: a stylistic study of some features of the language of Noam Chomsky. In S. Hunston & G. Thompson (eds.), *Evaluation in Text: Authorial Stance and the Construction of Discourse*, pp. 28-37. Oxford: Oxford University Press.
- Kotthoff, H. (2000). Gender and joking. On the complexities of women's image politics in humorous narratives. *Journal of Pragmatics* 32: 55-80.



- Kotthoff, H. (2006). Gender and humor: The state of the art. *Journal of Pragmatics* 38: 4–25.
- Ladegaard, H. J. (2011). Doing power at work: responding to male and female management styles in a global business corporation. *Journal of Pragmatics* 43 (1): 4–19.
- Mills, S. (2003). *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mullany, L. (2007). *Gender Discourse in the Professional Workplace*. Basingstoke: Macmillan.
- Mumby, D. K. & Stohl, C. (1991). Power and discourse in organization studies: Absence and the dialectic of control. *Discourse and Society* 2 (3): 313-32.
- Partington, A. (2006). *The Linguistics of Laughter: A Corpus-assisted Study of Laughter-Talk*. London: Routledge.
- Rees-Miller, J. (2000). Power, severity, and context in disagreement. *Journal of Pragmatics* 32: 1087-1111.
- Sacks, H. & Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking system for communication. *Language* 50: 696–735.
- Simpson, P. & Mayr, A. (2010). *Language and Power: a Resource Book for Students*. London: Routledge.
- Swales, J. (2004). *Research Genres: Explorations and Applications*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ten Have, P. (2007). *Doing Conversational Analysis*. Los Angeles: Sage.
- Wenger, E. (1992). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- West, C. (1998). When the Doctor is a 'Lady': Power, Status and Gender in Physician-Patient Encounters. In: J. Coates, (ed.). *Language and Gender: A Reader*, pp. 396-412. Oxford: Oxford University Press.
- Wodak, R. (2003). Multiple identities: the roles of female parliamentarians in the EU parliament. In J. Holmes & M. Meyerhoff (eds.). *The Handbook of Language and Gender*, pp. 671-98. Oxford: Blackwell.