

## ارائه مدل اندازه‌گیری زبان مطلوب دولت (مطالعه موردی: حوزه بهداشت و درمان شهر تهران)

عباس نرگسیان<sup>۱</sup>، الهام اوستان<sup>۲</sup>

**چکیده:** با توجه به اینکه زبان بوروکراسی را نوعی سوءاستفاده دولتمردان از زبان عنوان می‌کنند و در ذات خود نوعی گفتار دوپهلوی به حساب می‌آید، نمی‌توان جنبه مثبت یا مطلوبی را برای آن عنوان کرد و برای یک پدیده تقریباً منفی الگویی مطلوب را ارائه داد؛ بنابراین، بهتر است به جای استفاده از الگوی مطلوب زبان بوروکراسی، از عنوان زبان فرابوروکراتیک استفاده شود. الگوی مطلوب زبان دولت باید از خوی و منش زبان بوروکراتیک فاصله بگیرد، به سمت زبان فرابوروکراتیک سوق یابد و نگاه ارزشی بر آن حاکم شود؛ زبانی که صادق، ملت‌ساز، مشارکت‌جو، پاسخگو، تکریم‌کننده شهروندان، متوجه منافع عمومی، عدالت‌محور، شفاف و اخلاق‌محور است؛ بنابراین، هدف این پژوهش، ارائه مدلی برای سنجش زبان مطلوب دولت و بررسی آن در حوزه بهداشت و درمان دولت یازدهم در شهر تهران است. روش پژوهش، توصیفی-پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است که اعتبار سازه آن، به روش تحلیل عاملی تأییدی آزمون شد. همچنین برای سنجش وضعیت زبان مطلوب دولت، از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد مدل اندازه‌گیری تحقیق، دارای برازش مناسبی است و زبان مطلوب دولت در حوزه بهداشت و درمان در وضعیت مناسبی قرار دارد.

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

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد MBA، دانشگاه تهران، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۱/۲۴

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۳/۰۴/۱۷

نویسنده مسئول مقاله: عباس نرگسیان

E-mail: anargesian@ut.ac.ir

مقدمه<sup>۱</sup>

زبان مدیریت دولتی، در بعضی موارد با زبان عامیانه اشتراک‌هایی دارد. در نتیجه، اگر این رشته به لحاظ علمی توسعه نیابد، مرزهای زبانی آن با زبان عامیانه قابل تفکیک نخواهد بود؛ بنابراین، تأکید می‌شود که یکی از نکته‌های بلوغ یک رشته، تعیین سطوح زبانی آن است. به بیانی دیگر، رشته مدیریت دولتی، برای اینکه به هویت و استقلال بیشتری دست یابد، نیازمند آن است که زبان آن با توجه به کارکردهای گوناگون آن در سطوح مختلف متناسب شود. یکی از این سطوح، سطح عملی مدیریت دولتی است که به دولت و به عبارتی صحیح‌تر، حکومت اشاره دارد. در سطح عملی، باید زبان مشترکی میان شهروندان و دولت ایجاد شود و فرهنگ گفت‌وگو در میان آن‌ها شکل گیرد. مهم‌تر از همه آنکه زبان این دو به یکدیگر نزدیک شود؛ زیرا یکی از مهم‌ترین کارکردهای رشته مدیریت دولتی، تحقق منافع عمومی شهروندان (عامه مردم) است (نرگسیان، ۱۳۹۰). به عبارت دیگر، مطالعه ماهیت زبان دولت، در پی مطالعه زبان مدیران دولتی در تعامل با شهروندان رخ می‌دهد.

بحث اصلی آن است که زبان دولت چه ماهیتی دارد و ویژگی‌های مطلوب آن کدام‌اند؟ درحقیقت، زبان دولت، زبانی است 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 و توسعه یافته است (پورعزت، ۱۳۸۷: ۱۳۰ و ۳۵۰). امروزه بسیاری از سازمان‌های دولتی، با محرمانه نگاه‌داشتن دانش خود و همچنین با استفاده از واژه‌ها و مفاهیم خاص که دیگران با آن‌ها آشنایی چندانی ندارند، به حفظ موقعیت و قدرت خود در مقابل سایر عناصر نظام سیاسی می‌پردازند و از این طریق بر مردم عادی اعمال سلطه می‌کنند (میرزایی اهرنجانی، ۱۳۸۵: ۲۲۶). درحقیقت، یکی از عوامل کاهش اعتماد مردم به دولت و نهادهای دولتی آن است که ذهنیتی منفی نسبت به بوروکراسی وجود دارد و اغلب آن را ناکارآمد تلقی می‌کنند و این امر به دلیل کاربرد زبان بوروکراسی<sup>۲</sup> و سوءاستفاده از آن توسط مدیران دولتی و تبدیل شدن این زبان به زبان دولت است. به عبارت دیگر، مدیران دولتی با سوءاستفاده از این زبان سبب شده‌اند که بین دولت و ملت شکاف اساسی ایجاد شود (مقیم، عاملی و نرگسیان، ۱۳۹۱: ۱۱۴). نگارندگان معتقدند که علت نفوذ مدیران دولتی در سازمان‌های دولتی، علاوه بر ارتباط دوسویه با مردم، آشنایی و تسلط آن‌ها به زبان بوروکراسی است؛ زبانی که به مثابه زبان دولت است.

۱. این مقاله، مستخرج از یک طرح پژوهشی است که با پشتیبانی صندوق حمایت از پژوهشگران و فناوران کشور انجام شده است.

حال با توجه به ضرورت دموکراسی در جامعه، باید از زبان مشترک به‌عنوان وسیله‌ای برای ارتباطات تحریف‌نشده و مبتنی بر همکاری و اعتماد متقابل میان دولت و ملت استفاده کرد و آن را جایگزین زبان بوروکراتیک دولت کرد؛ زیرا هدف اصلی مدیران در سازمان‌های دولتی، ارائه خدمت به شهروندان است؛ بنابراین، این پژوهش در پی آن است که پس از ارائه مختصری از مبانی زبان بوروکراتیک به‌مثابه زبان دولت و همچنین جنبه‌های مثبت و منفی آن، مدلی را برای سنجش زبان مطلوب دولت از طریق مرور ادبیات ارائه کند و این مدل را در حوزه کارکردی بهداشت و درمان دولت یازدهم آزمایش کند. علت انتخاب حوزه بهداشت و درمان در این پژوهش نیز آن است که یکی از نیازهای اساسی افراد از دیدگاه مازلو، مربوط به سلامت (فیزیولوژیک) است که از مطالبات محوری شهروندان از دولت‌هاست و در تحقق عدالت اجتماعی نقش بسزایی دارد. در دوره قبلی نیز شهروندان از عملکرد دولت در این حوزه به‌ویژه مباحث مربوط به دارو چندان رضایت نداشتند؛ بنابراین، سنجش زبان مطلوب دولت در این بخش، راهی در جهت شناسایی خلأ موجود است. حال با توجه به مطالب ارائه‌شده در بالا می‌توان سؤالات زیر را مطرح کرد:

مدل سنجش زبان مطلوب دولت دارای چه ابعاد و شاخص‌هایی است؟  
وضعیت زبان مطلوب دولت ایران در حوزه بهداشت و درمان چگونه است؟

### پیشینه نظری پژوهش

#### زبان بوروکراتیک به‌مثابه زبان دولت

در دهه‌های اخیر، شاهد علاقه فزاینده تمام افراد دانشگاهی به کیفیت زبان مورد استفاده به‌وسیله رسانه‌ها و نهادهای دولتی متفاوت بوده‌ایم. در این میان، از نظر دانشمندان علوم اجتماعی، زبان مشخص‌ترین رسانه مبادلات اجتماعی است (ضیائی، نرگسیان و کیامنفرد، ۱۳۸۸). به‌هرحال، توجه ویژه‌ای به‌سمت آنچه در حال حاضر زبان بوروکراسی یا همان زبان بوروکراتیک شناخته می‌شود، معطوف شده است.

این علاقه نسبتاً اخیر جامعه زبان‌شناسی، در این زبان تخصصی و فنی قرار گرفته است و به‌عنوان یک تنوع جایگزین زبان قانونی (حقوقی) تعریف می‌شود و تا حد زیادی به‌خاطر ماهیت خاص و عجیب آن در زمینه خطاب‌قراردادن و تأثیرگذاری همه شهروندان مشهور است.

محققان زبان بوروکراتیک، بر قابلیت بالقوه این زبان به‌عنوان الگوی تولید زبان‌شناختی تأکید کرده‌اند؛ زیرا دولت به‌عنوان قدرت عالی اداره، مدت‌هاست که به‌عنوان یک واقعیت درک شده است. این جنبه تا حد زیادی به دیدگاه سارمیتو (۲۰۰۵) اشاره دارد که در آن، 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 استفاده کنندگان آن، به ویژه درباره افرادی است که متهم به پیش‌نویس کردن اسناد بوروکراتیک‌اند (واتسون، ۲۰۰۶: ۵۹۷). زبان بوروکراسی به علت مفهوم انتزاعی آن شناخته شده است. مدیران دولتی آموخته‌اند که برای مخفی کردن اقدامات خود، از عبارات ناهماهنگ و بدون تأثیرگذاری، کلمات اختصاری و مفاهیم مجهول استفاده کنند. این تکنیک‌ها برای جلوگیری از درک مفاهیم توسط خارجی‌ها در این زمینه که چه اقداماتی در حال انجام است، استفاده می‌شود. اگر استفاده از مفاهیم گیج‌کننده تنها روش ایجاد ابهام بود، مسئله جدی تلقی نمی‌شد، اما متأسفانه بعضی از مدیران تلاش می‌کنند کارکردهای ضعیف، قصور در انجام وظایف و شاخص‌های عملکردی ضعیف خود را در ورای این عبارات مبهم مخفی کنند. بعضی از مدیران «بازی‌دادن» سیستم را یاد می‌گیرند (مانند جلوه کردن خودشایسته‌پنداری). ممکن است تصور شود که آن‌ها در حال دستیابی به اهداف مهمی هستند، اما واقعیت این است که بازدهی بسیار کمی دارند. در بعضی موارد، تصویر یک مدیر در اذهان عمومی جامعه در مقایسه با عملکرد او پررنگ‌تر است. تعلق پاداش به تصویر مدیر و نه به عملکرد وی، در درازمدت تأثیر ویرانگری بر سازمان دارد (تريخا، ۲۰۰۹: ۲۷۷).

اساس همه سیستم‌های بوروکراسی خشونت است. تمامی دیکتاتورها با خشونت به سازمان وارد می‌شوند و پس از آن، در مقابل رقبا در صدد دفاع از برتری خود برمی‌آیند. زبان سیاست، اصطلاحی با عنوان تسویه‌های سیاسی را برای چنین اقداماتی برگزیده است. جانشینان این دیکتاتورها نیز به همان روش و با استفاده از همان ظلم و ستم و بی‌رحمی در حفظ جایگاه خود در سازمان می‌کوشند (ون میسس، ۲۰۰۷: ۸۵).

در حقیقت، استفاده از زبان بوروکراتیک، تفکر در حال طلوعی است که صرفاً در میان سخنان سیاستمداران یافت نمی‌شود؛ بلکه به زبان بوروکراسی تبدیل شده است. سوءاستفاده از چنین زبانی، در تمام سطوح بوروکراسی‌های دولتی مختلف جهان یافت می‌شود. علی‌رغم استفاده گسترده بوروکرات‌ها از چنین زبانی، هنوز تحقیقات مختص به مطالعه زبان بوروکراسی کافی نیست و پژوهش‌های کمی به بررسی آثار سوءاستفاده از این زبان پرداخته‌اند. مشکلات متعددی در زمینه سوءاستفاده از زبان در سازمان‌های دولتی وجود دارد که شامل تحریف معانی و واقعیات، اثرگذاری بر دوری‌جستن افراد از اعمال و احساس مسئولیت شخصی‌شان و همچنین استفاده از زبان در جهت اغوای افراد، اطلاع‌رسانی نکردن و دستکاری معانی است (واتسون، ۲۰۰۶: ۵۹۷).

بسیاری از مشکلات مدیریت دولتی، با همین زبان بوروکراسی (زبان بوروکراتیک) رصد می‌شوند. به راستی زبان بوروکراتیک، روش شمرده‌گفتن فعالیت‌های دولت نیست؛ بلکه چنین

زبانی، عقاید و افکار بوروکرات‌ها و چارچوب ماهیت مطالب مربوط به دولت را شکل می‌دهد. به عبارت دیگر، زبان بوروکراسی، عمل و مطالعه مدیریت دولتی را هدایت می‌کند و توسعه تئوری‌های سازمان دولتی را به اطلاع دیگران می‌رساند؛ بنابراین، کشف این تنگناها و پیگیری مشکلات مربوط به سوءاستفاده از این زبان، برای درک بهتر آن و گفتمان ضروری است (واتسون، ۲۰۰۶: ۵۹۷).

بوروکراسی، زبان را خاموش می‌سازد. ما در این زبان متولد می‌شویم. همچنین این زبان، آنچه می‌توانیم بگوییم و نمی‌توانیم بگوییم را مشخص می‌سازد. زبان، شکل و لایه بیرونی ذهن است که با آن سخن می‌گوییم و نه تنها چگونگی سخن گفتن افراد را شکل می‌دهد، بلکه گفته‌های آنان را نیز درک می‌کند. بوروکراسی مدرن، دولتی یا خصوصی، در نبرد با زبان است. هدف آن خاموش‌سازی گفتار به وسیله اتخاذ زبان غیرقابل دسترس (ارتباط‌ناپذیر) و فنی است. بوروکراسی با تلاش برای کنترل زبان، اعمال افرادی را که با آن سخن می‌گویند، کنترل می‌کند و قواعد و فرهنگ واژگان آن‌ها را آشکار می‌سازد (هامل، ۲۰۰۸: ۱۳۲-۱۳۳).

درک زبان مدرن به مثابه ابزاری ارتباطی، حقی را برای این تلاش ایفا می‌کند و آن دست‌کشیدن و نه بازکردن برای طفره رفتن است. نگرستن به زبان، به مثابه ابزاری برای دریافت چیزها همراه با اطمینان در جهان پیرامون امکان‌پذیر است.

درواقع، ما مجبوریم که با دولت سخن بگوییم، اما دولت الزامی به سخن گفتن با ما ندارد. درواقع، ماهیت زبان بوروکراتیک، سکوت است و قدرت آن، به همین توانایی سخن‌نگفتن خود وابسته است. زبان بوروکراتیک درحالت منفی خود، سخن گفتن یک‌طرفه و تک‌سخن‌گویی<sup>۱</sup> است؛ درحالی‌که سخن گفتن جامعه دوطرفه و به عبارت بهتر گفت‌وگو<sup>۲</sup> است. بدین ترتیب، بوروکراسی ملزم به ارائه دلیل برای اقدامات خود نیست؛ بنابراین، گفتار آن مبتنی بر علت و سبب نیست.

به‌طور خلاصه، زبان و تفکر در بوروکراسی به ما به‌عنوان بیگانه ضربه می‌زند؛ زیرا به‌نظر می‌رسد این دو برای جلوگیری از درک مفاهیم تدوین شده‌اند؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که چنین زبانی، خودش و مستبد به‌نظر می‌رسد. درحقیقت، این زبان عاری از بستر است. به‌عبارتی، فقط حرف می‌زند و هیچ‌گاه گوش نمی‌دهد. پس یعنی یک‌طرفه است (هامل، ۲۰۰۸: ۱۳۲-۱۳۳). البته باید اشاره کرد که زبان بوروکراسی در همه ابعاد و جنبه‌ها پدیده‌ای منفی نیست؛ بلکه بیشتر در شکل و جنبه منفی ظاهر شده و گاه در بعضی جنبه‌ها مثبت است. از این‌رو، علت دوپهلونامیدن و اطلاق عنوان زبان سلطه به آن، به‌دلیل برتری جنبه‌های منفی چنین زبانی بر

1. Monologue  
2. Dialogue

جنبه‌های مثبت آن است؛ بنابراین، باید نتیجه گرفت که زبان دولت باید از خوی و منش منفی چنین زبانی فاصله بگیرد و زبان دیگری را برگزیند.

بدین ترتیب، زبان بوروکراسی فی‌نفسه منفی نیست؛ بلکه به چگونگی کاربرد آن توسط بوروکرات‌ها بستگی دارد، اما باید به این نکته نیز اشاره کرد که در ادبیات رشته مدیریت دولتی، زبان بوروکراسی، بیشتر دوپهلوی، محرمانه، ساکت، فنی و یکطرفه است و کمتر به ارزش‌هایی نظیر مشارکت، شهروندی و شفافیت توجه دارد (نرگسیان، ۱۳۹۰).

### **استفاده و سوءاستفاده از زبان در دولت**

بوروکراسی دولتی (سازمان‌های دولتی) نقش فعالی در زندگی تمام شهروندان ایفا می‌کند. شاید هیچ نهادی به اندازه بوروکراسی دولتی تحت نظارت و موشکافی رسانه‌ها و عموم شهروندان نباشد؛ بنابراین، تعجب‌آور نیست که شاید هیچ نهادی نیز به اندازه بوروکراسی دولتی بدنام نیست؛ بنابراین، دلایل مختلفی را می‌توان برای خصومت و دشمنی عمومی و همچنین نبود اعتماد به بوروکراسی دولتی عنوان کرد. یکی از دلایلی که اغلب نیز به وسیله مکاتب مدیریت دولتی و همچنین بوروکرات‌های دولتی از آن غفلت می‌شود، زبان بوروکراتیک است؛ زبانی که سبب شده است که زبان دولت نیز خوی آن را بگیرد. به عبارت دیگر، جنبه منفی زبان دولت، زبان بوروکراتیک است. زبان بوروکراتیک که به عنوان گفتار دوگانه (دوپهلوی) بوروکراتیک شناخته می‌شود، به وسیله منتقدان بوروکراسی به عنوان یک زبان خارجی تهدیدآمیز و ناشناخته برای عموم شهروندان شناخته شده است (روشه، ۱۹۸۸: ۱۴). گروهی دیگر نیز زبان بوروکراتیک را زبانی تعریف کرده‌اند که به صورت دروغین به برقراری ارتباط تظاهر می‌کند، اما در واقع، چنین کاری را انجام نمی‌دهد (لوتز، ۱۹۸۸: ۴۰)؛ یا گروهی آن را سوءاستفاده از واژه‌ها و مفاهیم به وسیله بازتعریف ضمنی یا تلویحی آن‌ها دانسته‌اند (هرمان، ۱۹۹۲: ۱). گفتار دوگانه (دوپهلوی) بوروکراتیک نیز به عنوان هنر بیان شفاهی هردو جنبه یک سخن تعریف شده است. به عبارتی، سخن دوگانه بوروکراتیک، بد را خوب، منفی را مثبت و امور ناخوشایند را جذاب جلوه می‌دهد (واتسون، ۲۰۰۶: ۵۹۸).

زبان بوروکراتیک را می‌توان سوءاستفاده کارکنان دولت از زبان در گفتمان و اسناد رسمی دولتی تعریف کرد. چنین سوءاستفاده‌ای از زبان، سهوی یا غیرعمدی نیست؛ بلکه با برنامه و مقاصد خاصی نظیر موارد زیر دنبال می‌شود:

۱. تحریف یا وارونه‌جلوه‌دادن معانی واژه‌ها یا عبارات، به نحوی که شنونده برای درک آن

گیج شود؛

۲. طفره‌رفتن، کوچک‌شمردن و انتقال مسئولیت اعمال کسی به دیگری با طفره‌رفتن از زیر بار انتقاد؛

۳. محدود کردن عقاید و افکار یا دستکاری زبان تفکر و عقاید به شیوه‌ای که مباحث بیان شده برای دولت جذاب و مطلوب هستند (واتسون، ۲۰۰۶: ۵۹۸).

بعضی از اندیشمندان، زبان بوروکراتیک را به‌عنوان یک عنصر یا جزء از گفتار دوگانه دولتی بوروکراتیک در راستای اشکال دیگر نظیر زبان مطلوب<sup>۱</sup> (حسن تعبیر)، زبان فنی<sup>۲</sup> (حرفه‌ای) و زبان پرمدا<sup>۳</sup> (پر آب‌وتاب) مفهوم‌سازی می‌کنند (لوتز، ۱۹۸۹: ۱۰-۱۱). به‌هرحال، زبان بوروکراتیک در جنبه منفی خود، با سوءاستفاده از زبان در بخش دولتی به‌صورت بی‌معنی کردن واژه‌ها و تحکم‌آمیز کردن سخنان و در جنبه مطلوب و مثبت خود، با اطلاع‌رسانی به مردم درک می‌شود.

یکی از مشکلات اصلی زبان بوروکراتیک این است که شهروندان را از دولت جدا می‌سازد و میان آن‌ها فاصله ایجاد می‌کند. این مشکل را می‌توان در چهار شیوه مشاهده کرد:

۱. شخصیت‌نداشتن زبان یا به‌عبارتی بی‌شخصیت شدن فرد؛
  ۲. انتقال و رفع احساس مسئولیت شخصی به اعمال دیگران به‌خاطر زبان؛
  ۳. سوء درک عمومی از معنی و پیام؛
  ۴. ایجاد یک جامعه بسته در درون بوروکراسی (واتسون، ۲۰۰۶: ۶۰۳).
- یکی دیگر از مشکلات در زمینه استفاده از زبان بوروکراتیک، فریب‌دادن دیگران است. سه حوزه مربوط به فریبکاری زبان عبارت‌اند از:

۱. ارائه خبر نادرست؛
۲. استفاده از زبان برای مهار کردن شنونده؛
۳. ایجاد یک احساس اشتباه و تصنعی از اعتبار با استفاده از زبان اغراق‌آمیز (واتسون، ۲۰۰۶: ۶۰۵).

با توجه به توضیحاتی که در بالا ذکر شد، هیومل مدلی از زبان بوروکراسی ارائه می‌دهد که برای درک و فهم استفاده و سوءاستفاده از زبان در سازمان‌های دولتی مفید است (هیومل، ۱۹۹۴). وی در مدلش، بین زبان بوروکراتیک و زبان مورد استفاده در جامعه تمایز قائل می‌شود. درواقع، 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

1. Euphemisms  
2. Jargon  
3. Inflated

می‌شود، مشخص می‌شود. به عبارت دیگر، می‌توان نتیجه گرفت که شیوه تفکر در زبان بوروکراسی به صورت تمثیل و استدلال از طریق قیاس است. همچنین به اعتقاد وی، زبان بوروکراسی برخلاف زبان متعارف جامعه که مبتنی بر بستر و زمینه اجتماع است، یعنی به صورت اجتماعی ساخته می‌شود، واقعیت کاذبی را بر بستر و زمینه جامعه تحمیل می‌کند.

جدول ۱. مدل کاربرد زبان در بوروکراسی و جامعه

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

منبع: هیومل، ۱۹۹۴

### زبان فرا بوروکراتیک<sup>۱</sup> به مثابه زبان مطلوب دولت

با توجه به اینکه بوروکراسی نماد عقلانیت ابزاری است و ویژگی عقلانیت ابزاری این است که تکلیف، ارزش، ارزش‌های معنوی، خدا، توکل و ساده‌زیستی را خارج از حوزه عقلانیت قرار داده، اساساً با آن‌ها بیگانه است. همچنین زبان بوروکراسی، زبانی اداری، عاری از احساس، دوپهلوی، محرمانه، زبان سکوت و سلطه است که گروهی معتقدند زبان دولت نیز این ویژگی‌ها را دارد. با این تفاسیر، درست است که زبان دولت باید زبان بوروکراسی گونه باشد یا اینکه نه زبان دولت باید شفاف، صادق، ساده و ارزشی باشد. به عبارتی، این ادبیات و ویژگی‌هایی که در بالا ذکر شدند، به هیچ وجه در بوروکراسی معنا نمی‌یابند و نمی‌توان آن‌ها را ویژگی‌های زبان بوروکراسی مطلوب نامید. به طور کلی، ذات بوروکراسی در تضاد با ارزش‌گرایی، مشارکت و شهروندمحوری قرار دارد. یکی از اشکالات اساسی وارد بر بوروکراسی که به وفور در ادبیات مدیریت دولتی به ویژه در نظریات فردریکسون مشاهده می‌شود، تباین ماهوی بوروکراسی موجود و عدالت است و اینکه بوروکراسی ماهیتاً مخالف مشارکت است؛ به طوری که ویلسون یکی از دلایل ایجاد بوروکراسی را حفظ اداره امور از دخالت مردم اعلام می‌کند، صحیح نیست که ویژگی‌های فوق را زبان بوروکراسی مطلوب نامید. در واقع، ساخت شکل یافته بوروکراسی ایجاب می‌کند زبان دولت به



شکلی غیردوستانه و رسمی و درنهایت، خلق ناپسند باشد و از عناصری مانند شفافیت، مشارکت، سادگی و ارزش فاصله بگیرد (نرگسیان، ۱۳۹۰).

همچنین با توجه به اینکه زبان بوروکراسی را نوعی سوءاستفاده دولتمردان از زبان عنوان می‌کنند و در ذات خود نوعی گفتار دوپهلوی به‌شمار می‌آید، نمی‌توان جنبه مثبت یا مطلوبی را برای آن عنوان کرد و برای یک پدیده تقریباً منفی، الگوی مطلوبی ارائه داد. با توجه به این توضیحات، بهتر است به جای استفاده از الگوی مطلوب زبان بوروکراسی، از عنوان زبان فرابوروکراتیک استفاده شود. الگوی زبان مطلوب دولت (زبان عمل مدیریت دولتی) باید از خوی و منش زبان بوروکراتیک فاصله بگیرد، به سمت زبان فرابوروکراتیک سوق یابد و نگاه ارزشی بر آن حاکم شود؛ زبانی که صادق، ملت‌ساز، مشارکت‌جو، پاسخگو، تکریم‌کننده شهروندان، متوجه منافع عمومی، عدالت‌محور، شفاف و ارزش‌محور است (مقیمی، عاملی و نرگسیان، ۱۳۹۱: ۱۱۳).

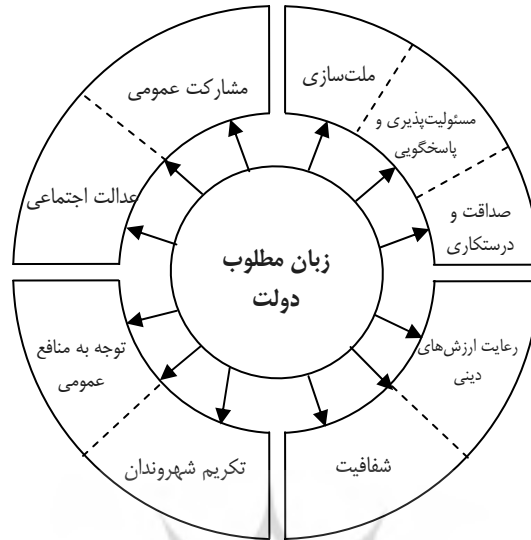
با توجه به ویژگی‌های زبان جدید دولت با عنوان زبان فرابوروکراتیک و مقایسه آن با زبان بوروکراتیک، ویژگی‌های این دو زبان به شرح جدول ۲ است:

جدول ۲. مقایسه ویژگی‌های زبان بوروکراتیک و زبان فرابوروکراتیک

زبان بوروکراتیک	زبان فرابوروکراتیک
ارائه اطلاعات به صورت یک‌طرفه	ایجاد ارتباطات متقابل
محرمانه و دوپهلوی	شفاف و ملموس
ساکت و فریبکارانه	صادق
فنی و تخصصی	عمومی
تک‌سخنگویی	گفت‌وگو و مشارکت‌جو
مسئولیت‌گریز	مسئولیت‌پذیر و پاسخگو
ایجاد شکاف بین دولت و ملت	ایجاد وحدت بین دولت و ملت (ملت‌ساز)
زبان سلطه و مستبد	زبان تعادل (عدالت‌محور)
بی‌توجهی به نیازهای شهروندان	تکریم شهروندان

منبع: نرگسیان، ۱۳۹۰

درواقع، مرور ادبیات موضوعی، مختصات زبان مطلوب دولت را به شکل ۱ نشان می‌دهد؛ بنابراین، برای این مدل، پرسشنامه‌ای طراحی شد تا بتوان زبان مطلوب دولت را در یکی از کارکردهای آن از دیدگاه شهروندان سنجید.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی و از جهت نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی (غیرآزمایشی) و پیمایشی است. مهم‌ترین مزیت تحقیقات پیمایشی، قابلیت تعمیم نتایج آن‌هاست (ضیائی، نرگسیان و آیبای اصفهانی، ۱۳۸۷).

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش، شامل شهروندان در تعامل با مدیران دولتی حوزه بهداشت و درمان دولت یازدهم (ریاست‌جمهوری آقای روحانی) در شهر تهران است. نمونه آماری، شامل مراجعان بیمارستان‌های آتیه، بعثت، کسری، امیراکرم، میلاد و امام خمینی است که مطابق جدول مورگان و کرجسی، زمانی که حجم جامعه نامشخص و نامحدود باشد، حجم نمونه ۳۸۴ نفر تخمین زده می‌شود. در نتیجه، براساس تجربه محققان و ریزش بیشتر پرسشنامه در جامعه مورد نظر، ۵۰۰ پرسشنامه پخش شد و در نهایت، تعداد ۳۹۲ پرسشنامه برای تحلیل استفاده شدند. روش نمونه‌گیری در این تحقیق، روش تصادفی خوشه‌ای بوده است. تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناختی نمونه آماری این پژوهش نشان می‌دهد که ۲۱۸ نفر (۵۵/۶ درصد) مرد، ۱۷۴ نفر (۴۴/۴ درصد) زن هستند. از لحاظ سن، ۱۲۸ نفر (۳۲/۷ درصد) زیر ۳۰ سال، ۱۰۷ نفر (۲۷/۳ درصد) ۳۰ تا ۳۹

سال، ۱۰۶ نفر (۲۷ درصد) تا ۴۰ سال، ۳۴ نفر (۸/۷ درصد) تا ۵۰ سال و ۱۷ نفر (۴/۳ درصد) بالای ۶۰ سال دارند. از لحاظ تحصیلات، ۷۱ نفر (۱۸/۱ درصد) دیپلم و پایین‌تر، ۳۶ نفر (۹/۲ درصد) کاردانی، ۱۱۶ نفر (۲۹/۶ درصد) کارشناسی، ۱۰۹ نفر (۲۷/۸ درصد) کارشناسی ارشد و ۶۰ نفر (۱۵/۳ درصد) تحصیلات بالاتر از کارشناسی ارشد هستند.

### ابزار گردآوری داده‌ها و روایی و پایایی آن

در این پژوهش، برای گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شد. برای سنجش زبان مطلوب دولت، از پرسشنامه محقق‌ساخته ۴۷ سؤالی استفاده شد که با مرور ادبیات موضوع طراحی شده‌اند. این پرسشنامه، زبان مطلوب دولت را در قالب نه بعد صداقت و درستکاری (سؤالات ۱-۳)، ملت‌سازی (سؤالات ۴-۷)، مشارکت عمومی (۸-۱۲)، توجه به منافع عمومی (۱۳-۱۷)، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی عمومی (۱۸-۲۲)، تکریم شهروندان (۲۳-۲۷)، عدالت زبانی (۲۸-۳۲)، شفافیت (۳۳-۳۹) و رعایت ارزش‌های دینی (۴۰-۴۷) با طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای می‌سنجد. البته شایان ذکر است که در این پژوهش، ادراک شهروندان از زبان مطلوب دولت سنجش شده است.

برای سنجش روایی سؤالات، هم از روایی محتوا و هم از روایی سازه استفاده شد. به‌منظور سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه، از نظرهای محققان، استادان دانشگاه و کارشناسان خبره استفاده شد و با کسب دیدگاه‌های آن‌ها و اصلاحات لازم، روایی محتوایی پرسشنامه تأیید شد. سنجش روایی سازه نیز به کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام گرفت. برای بررسی روابط میان متغیرها در دهه‌های اخیر، روش‌های فراوانی ارائه شده است. یکی از این روش‌ها، مدل‌سازی معادلات ساختاری یا تحلیل چندمتغیری با متغیرهای مکنون است. مدل‌سازی معادلات ساختاری، رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط میان متغیرهای مشاهده‌شده و متغیرهای مکنون است. از طریق این رویکرد می‌توان قابل‌قبول بودن مدل‌های نظری را در جوامع خاص آزمون کرد. از آنجاکه بیشتر متغیرهای موجود در تحقیقات مدیریتی به‌صورت مکنون یا پوشیده و پنهان است، ضرورت استفاده از این مدل‌ها روزبه‌روز بیشتر می‌شود (سگارس، ۱۹۹۷)؛ بنابراین، از آنجاکه در پژوهش حاضر، متغیرهای مشاهده‌شده، مجموعه‌متغیرهایی هستند که به‌منظور تعریف یا استنباط متغیر مکنون به کار می‌روند، استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (مدل اندازه‌گیری) ضرورت می‌یابد. شایان ذکر است که برای اینکه مدل اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) تأیید شود، نخست آنکه باید شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند و دوم آنکه مقادیر ضرایب استاندارد و معناداری آن باید معنادار

باشند. اگر مقدار کای دو ( $\chi^2$ ) کم، نسبت کای دو به درجه آزادی کوچکتر از ۳، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد<sup>۱</sup> کوچکتر از ۰/۱۰ و نیز شاخص نیکویی برازش<sup>۲</sup> و شاخص نیکویی برازش تعدیل شده<sup>۳</sup> بزرگتر از ۹۰ درصد باشند، می توان نتیجه گرفت که مدل، برازش بسیار مناسبی دارد. مقادیر t نیز اگر از ۱/۹۶ بزرگتر یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشند، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار خواهند بود. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم نیز که با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری صورت می گیرد، مناسب بودن پرسشنامه های طراحی شده به جز سؤال ۳۹ که مربوط به بعد شفافیت است را تأیید می کند؛ بنابراین، این سؤال دارای بار عاملی پایین است و باید حذف شود. جدول ۳ نتایج تحلیل عاملی تأییدی یا همان مدل اندازه گیری را نشان می دهد.

برای سنجش پایایی متغیرهای پرسشنامه، از آلفای کرونباخ استفاده شد. در ابتدا نمونه ای ۳۰ تایی برای پیش آزمون انجام شد که در آن ها آلفای تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۷ بود؛ بدین صورت که آلفای کرونباخ مقیاس زبان مطلوب دولت ۹۵ درصد، بعد صداقت و درستکاری ۷۷ درصد، بعد ملت سازی ۷۰ درصد، بعد مشارکت عمومی ۸۱ درصد، بعد توجه به منافع عمومی ۸۴ درصد، بعد مسئولیت پذیری و پاسخگویی عمومی ۸۴ درصد، بعد تکریم شهروندان ۷۷ درصد، عدالت اجتماعی ۸۰ درصد، شفافیت ۸۰ درصد و رعایت ارزش های دینی ۸۶ درصد به دست آمده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم (مدل اندازه گیری) مقیاس سنجش زبان مطلوب دولت

ابعاد	سوالات	ضریب استاندارد	ضریب معناداری
۱ صداقت و درستکاری	مدیران دولتی باید در اطلاع رسانی مسائل عمومی به شهروندان صداقت و درستی گفتار را رعایت کنند.	۰/۷۵	۱۳/۷۲
۲ صداقت و درستکاری	مدیران دولتی باید در گفتار خود با شهروندان، امکان پذیری تحقق وعده های خود در عمل را مدنظر داشته باشند.	۰/۷۶	۱۳/۵۵
۳ صداقت و درستکاری	گفتار مدیران دولتی باید تکمیل کننده و دارای انسجام منطقی باشد، نه نقض کننده یکدیگر.	۰/۶۶	۱۲/۲۸
۴ ملت سازی	مدیران دولتی باید با اطمینان سخن بگویند؛ به طوری که اعتماد عمومی شهروندان به دولت را جلب کنند.	۰/۶۱	۸/۲۱
۵ ملت سازی	مدیران دولتی، در سخنان خود نباید تعصب و گرایش به قومیت خاصی داشته باشند.	۰/۷۰	۹/۷۹

1. Root Mean Square Error of Approximation
2. Goodness of Fit Index
3. Adjusted Goodness of Fit Index

ادامه جدول ۳

ابعاد	سؤالات	ضریب استاندارد	ضریب معناداری
۶	مدیران دولتی باید در گفتار خود به همه هویت‌ها و قومیت‌ها توجه یکسانی داشته باشند.	۰/۷۴	۱۰/۰۱
۷	گفتار مدیران دولتی نباید این حس را در مردم ایجاد کند که آن‌ها افراد نابالغی فرض شده‌اند.	۰/۳۶	۵/۹۲
۸	مدیران دولتی باید در بیان راهکارها و تصمیم‌ها، دیدگاه‌های شهروندان را مدنظر قرار دهند.	۰/۷۶	۱۵/۰۹
۹	مدیران دولتی باید انتقادات و پیشنهادهای شهروندان را با حساسیت مدنظر قرار دهند.	۰/۷۸	۱۵/۳۷
۱۰	مدیران دولتی باید در گفتار خود امکان تعامل طیف وسیعی از گروه‌های فکری مختلف را با خود فراهم سازند.	۰/۷۳	۱۴/۲۹
۱۱	مدیران دولتی باید امکان تصحیح و تقویت گفته‌های خود را از طریق بازخورد افکار عمومی فراهم سازند.	۰/۶۹	۱۳/۴۳
۱۲	مدیران دولتی باید در گفتار خود از تمامی ظرفیت‌های شهروندان استفاده کنند.	۰/۴۷	۸/۸۷
۱۳	مدیران دولتی باید در گفتار خود حقوق شهروندان را به حقوق فردی خود ترجیح دهند.	۰/۶۵	۱۱/۳۷
۱۴	مدیران دولتی نباید هرگز از پست و امتیازات خود برای خود و دیگران استفاده کنند.	۰/۷۲	۱۲/۳۵
۱۵	مدیران دولتی باید در گفتار خود مشکلات واقعی مردم را درک کنند و به‌جای سخنان ایده‌آل، واقعیات را بیان سازند.	۰/۷۶	۱۲/۹۳
۱۶	مدیران دولتی باید در گفتار و کردار خود خدمت‌رسانی به شهروندان را در اولویت قرار دهند.	۰/۷۸	۱۳/۱۵
۱۷	مدیران دولتی باید در سخنگویی در عرصه‌های بین‌المللی، سرنوشت مردم را در اولویت قرار دهند.	۰/۶۶	۱۱/۴۸
۱۸	مدیران دولتی باید شهروندان را از اهم فعالیت‌های خود آگاه و مطلع سازند.	۰/۶۹	۱۱/۳۵
۱۹	مدیران دولتی باید درباره اعمال زبردستان خود به شهروندان پاسخگو باشند.	۰/۷۸	۱۳/۹۹
۲۰	مدیران دولتی باید به عواقب احتمالی گفته‌های خود پایبند و مسئولیت آن‌ها را پذیرا باشند.	۰/۸۲	۱۴/۶۷

## ادامه جدول ۳

ابعاد	سوالات	ضریب استاندارد	ضریب معناداری
۲۱	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی عمومی	مدیران دولتی باید جرئت پذیرش اشتباهات و عذرخواهی از مردم را داشته باشند.	۰/۷۴
۲۲	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی عمومی	مدیران دولتی باید در گفتار خود به‌جای توجیه اقدامات، آن‌ها را برای مردم تشریح کنند.	۰/۵۷
۲۳	تکریم شهروندان	مدیران دولتی باید اولویت‌های سخنان خود را به اولویت نیازهای مردم معطوف سازند.	۰/۵۸
۲۴	تکریم شهروندان	مدیران دولتی باید در سخنان خود خطاب به شهروندان، گفتار دوستانه و مؤدبانه داشته باشند.	۰/۶۸
۲۵	تکریم شهروندان	مدیران دولتی باید در گفتار خود اطلاعاتی متناسب با عموم مردم را ارائه کنند.	۰/۷۴
۲۶	تکریم شهروندان	مدیران دولتی باید به‌جای زبان خشن، با زبان نرم و محبت‌آمیز با شهروندان سخن بگویند.	۰/۶۴
۲۷	تکریم شهروندان	گفتار مدیران دولتی باید این احساس را در شهروندان ایجاد کند که آن‌ها حداکثر تلاش خود را برای حل مشکل شهروندان می‌نول داشته‌اند.	۰/۵۵
۲۸	عدالت زبانی	مدیران دولتی باید در اجرای خط‌مشی‌های عمومی، بدون تبعیض و براساس انصاف با شهروندان رفتار کنند.	۰/۷۵
۲۹	عدالت زبانی	گفتار مدیران دولتی باید با مباحث و موضوعات مورد سؤال افکار عمومی مرتبط باشد.	۰/۶۱
۳۰	عدالت زبانی	مدیران دولتی باید به‌گونه‌ای سخن بگویند که امکان دسترسی به اطلاعات و فهم عمومی آن فراهم شود.	۰/۶۲
۳۱	عدالت زبانی	مدیران دولتی باید در گفتار خود از بیان سخن حق‌ایبی نداشته باشند؛ ولو به ضرر خودشان باشد.	۰/۶۷
۳۲	عدالت زبانی	مدیران دولتی باید در گفتار خود به همه شهروندان یکسان بنگرند و آن‌ها را درمقابل قانون برابر بدانند.	۰/۶۸
۳۳	شفافیت	مدیران دولتی باید در پاسخگویی و اطلاع‌رسانی به شهروندان بدون ابهام و به‌طور شفاف عمل کنند.	۰/۸۰
۳۴	شفافیت	مدیران دولتی باید در گفتار خود و اطلاع‌رسانی به شهروندان ملموس و صریح عمل کنند.	۰/۷۸
۳۵	شفافیت	مدیران دولتی باید از پنهان‌کاری اطلاعات و موضوعات درباره شهروندان خودداری کنند.	۰/۷۰

ادامه جدول ۳

ابعاد	سؤالات	ضریب استاندارد	ضریب معناداری
۳۶ شفافیت	مدیران دولتی باید از سکوت بیش‌ازحد در تعامل با شهروندان پرهیز کنند.	۰/۶۸	۱۴/۰۰
۳۷ شفافیت	مدیران دولتی باید از دوبه‌دو سخن‌گفتن در تعامل با شهروندان اجتناب کنند.	۰/۷۱	۱۴/۸۰
۳۸ شفافیت	مدیران دولتی باید توانایی آن را داشته باشند که موضوعات فنی را به زبان ساده بیان کنند.	۰/۶۳	۱۲/۹۶
۳۹ شفافیت	مدیران دولتی نباید در گفتار خود به‌جای تشریح واقعیت به جواب‌های سربالا اکتفا کنند.	۰/۰۰	۰/۰۸
۴۰ رعایت ارزش‌های دینی	مدیران دولتی باید در گفتار و کردار خود روحیه جهادی و ساده‌زیستی داشته باشند.	۰/۸۱	۱۷/۴۹
۴۱ رعایت ارزش‌های دینی	مدیران دولتی باید در پاسخگویی و اطلاع‌رسانی به شهروندان، خدمت به خلق را نیت خود قرار دهند.	۰/۷۷	۱۷/۰۷
۴۲ رعایت ارزش‌های دینی	گفتار مدیران دولتی باید برآمده از دغدغه خاطر و حس وظیفه‌شناسی باشد.	۰/۷۸	۱۷/۳۲
۴۳ رعایت ارزش‌های دینی	مدیران دولتی باید در گفتارشان، منافع خود و توقع از دیگران را لحاظ نکنند.	۰/۷۰	۱۴/۸۷
۴۴ رعایت ارزش‌های دینی	مدیران دولتی باید از اطلاعات محرمانه به‌دست‌آمده در دوره فعالیت حرفه‌ای خود آگاه باشند و آن‌ها را بی‌دلیل فاش نکنند.	۰/۳۰	۸/۰۶
۴۵ رعایت ارزش‌های دینی	جنبه تکلیف‌گرایی در گفتار مدیران دولتی باید بر جنبه نتیجه‌گرایی آن‌ها غلبه کند.	۰/۵۴	۱۰/۹۶
۴۶ رعایت ارزش‌های دینی	مدیران دولتی باید در بیان عبارات خود از خودبزرگ‌بینی و خودپسندی پرهیزند.	۰/۶۸	۱۴/۴۳
۴۷ رعایت ارزش‌های دینی	گفتار مدیران دولتی باید همراه با آرامش درونی و توکل بر خدا باشد.	۰/۶۸	۱۴/۴۱

$\chi^2 = 2526 / 43$      $df = 1025$      $RMSEA = 0.061$      $GFI = 0.88$      $AGFI = 0.86$

### یافته‌های پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، ارائه مدلی برای سنجش زبان مطلوب دولت است. علاوه بر این هدف، به منظور سنجش وضعیت هریک از ابعاد زبان مطلوب دولت (سؤال دوم)، از آزمون تی تک‌نمونه‌ای نیز بهره گرفته شد. درحقیقت، برای این هدف، ادراک شهروندان (افکار عمومی) از وضعیت زبان مطلوب دولت در حوزه بهداشت و درمان سنجش شد. در جدول ۴ شاخص‌های آماری برای بررسی وضعیت زبان مطلوب دولت و ابعاد آن مشاهده می‌شود. با توجه به نتایج جدول ۴ می‌توان گفت میانگین زبان مطلوب دولت و تمامی ابعاد آن با فاصله اطمینان ۹۵ درصد معنادارند. به عبارت دیگر، وضعیت آن‌ها از حد متوسط بالاتر است؛ یعنی زبان مطلوب دولت و ابعاد آن در حوزه بهداشت و درمان مناسب به نظر می‌رسد.

جدول ۴. نتایج آزمون t استیودنت مربوط به زبان مطلوب دولت و ابعاد آن

متغیرهای پژوهش	T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معناداری	نتیجه آزمون
صداقت و درستکاری	-۷/۲۷۰	۳۹۱	۰/۰۰۰	رد H.
ملت‌سازی	-۱/۹۷۰	۳۹۱	۰/۰۴۳	رد H.
مشارکت عمومی	-۴/۳۲۹	۳۹۱	۰/۰۰۰	رد H.
توجه به منافع عمومی	-۱۰/۶۱۱	۳۹۱	۰/۰۰۰	رد H.
مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی عمومی	-۹/۱۲۴	۳۹۱	۰/۰۰۰	رد H.
تکریم شهروندان	۲/۴۷۲	۳۹۱	۰/۰۱۴	رد H.
عدالت زبانی	-۷/۷۹۵	۳۹۱	۰/۰۰۰	رد H.
شفافیت	-۶/۸۱۸	۳۹۱	۰/۰۰۰	رد H.
رعایت ارزش‌های دینی	-۵/۴۱۹	۳۹۱	۰/۰۰۰	رد H.
زبان مطلوب دولت	-۳۰/۷۲۷	۳۹۱	۰/۰۰۰	رد H.

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج و پاسخ سؤال اول پژوهش مشخص می‌شود که زبان مطلوب دولت دارای ابعاد و شاخص‌هایی است که در این تحقیق روایی آن تأیید شد؛ بنابراین، مطابق نتایج، زبان مطلوب دولت باید از خوی و منش زبان بوروکراتیک فاصله بگیرد و به سمت زبان فرابوروکراتیک سوق



یابد؛ زبانی که صادق، ملت‌ساز، مشارکت‌جو، پاسخگو، تکریم‌کننده شهروندان، متوجه منافع عمومی، عدالت‌محور، شفاف و ارزش‌محور است. نتایج این مطالعه، با پژوهش مقیمی، عاملی و نرگسیان (۱۳۹۱) مطابقت دارد. به عبارتی، مطابق نظر والدو، از آنجاکه عمل مدیریت دولتی (دولت) آمیخته با ارزش‌هایی است که یک‌جانبه و قابل‌تحمیل از بالا نیستند، زبان مطلوب دولت نیازمند تعامل قوی میان رهبران دولت و شهروندان است. درحقیقت، در زبان بوروکراتیک، بوروکرات‌ها گاهی تنها با استفاده از چندصد واژه زندگی می‌کنند، سیاست می‌ورزند و از باور خود در برابر دیگران دفاع می‌کنند و درنهایت، به‌علت تسلط بر زبان حرفه‌ای بوروکراسی، بر شهروندان جامعه 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؛ بنابراین، برای اینکه بتوان بر سلطه زبان بوروکراتیک دولت غلبه کرد، باید زبان مشترکی میان شهروندان و مدیران دولتی ایجاد و فرهنگ گفت‌وگو در میان آن‌ها شکل گیرد و مهم‌تر از همه، زبان شهروندان به زبان دولت نزدیک شود (نرگسیان، ۱۳۹۰)؛ یعنی زبان مردم باید تقویت شود. مدیران دولتی برای نزدیکی به زبان شهروندان، پیش از هرچیز به گسترش زبانی نیاز دارند. این شرط نزدیک‌شدن به شهروندان است؛ یعنی هنگامی که یکی از گفتمان‌های دولت به گفتمان آزاد شهروندی نزدیک می‌شود، باید برای استخدام واژه‌های جدید آمادگی داشته باشد و از تکرار نشانه‌های اعتقادی خود در گزاره‌های یکنواخت خودداری کند. درواقع، این راهکار بدین معناست که چون عامه مردم دارای طبقات زبانی متفاوتی هستند و مدیران دولتی تقریباً طبقه زبانی یکسانی دارند، می‌توان برای دولت، زبانی مطلوب را ترسیم کرد، اما برای عامه مردم نمی‌توان زبانی مطلوب در نظر گرفت؛ بنابراین، تنزل زبان دولت به سطح زبان عامیانه به‌دلیل برخورداری از طبقات زبانی متفاوت توصیه‌ای نابجاست و باید زبان عامه مردم تقویت و به سطح زبان دولت نزدیک شود. البته باید این نکته را نیز عنوان کرد که برای نزدیک‌شدن زبان دولت و عامه مردم باید هر دو زبان به زبان هنجار (معیار) نزدیک شوند تا درک مناسب و مشترکی از واژه‌ها حاصل شود.

درمورد پاسخ سؤال دوم تحقیق نیز باید گفت وضعیت زبان مطلوب دولت ایران در حوزه بهداشت و درمان براساس ادراک شهروندان در وضعیت مناسبی قرار دارد؛ بدین معنا که مدیران دولتی حوزه بهداشت و درمان ایران در کابینه دولت یازدهم به مسائل و موضوعات مربوط به سلامت شهروندان حساس‌اند. درواقع، مدیران دولتی به‌عنوان یکی از عوامل اصلی در حل مشکلات عمومی به‌ویژه در حوزه زبان‌شناسی باید به گفت‌وگو و مذاکره برای اتخاذ تصمیم‌های مشارکتی پایبند باشند. آن‌ها باید قادر باشند تا به‌طور درون‌سازمانی و درون‌گروهی عمل کنند.

باید به‌طور فزاینده در گام‌های متوالی برای تلاش برای حل همه مشکلات قدم بردارند. همه این‌ها بدین معناست که زبان مدیران دولتی باید به‌سمت حل مسائل و مشکلات عمومی شهروندان و همچنین به‌سمت مطالبات آن‌ها برای کاهش مشکلات مردم در حوزه‌های مختلف سوق یابد. درحقیقت، زمانی که مدیران دولتی شهروندان را از تصمیم‌های خود آگاه کنند، به‌نوعی شفافیت اقدامات و فعالیت‌هایشان افزایش می‌یابد (نرگسیان و آیت‌الله‌زاده شیرازی، ۱۳۹۲) و این امر بر تقویت رابطه دولت- شهروندان تأثیرگذار است. با توجه به توضیحات فوق پیشنهاد می‌شود که مدیران دولتی حوزه بهداشت و درمان نیز اقدامات مربوط به سیاست‌های دولت را به شکل قابل درک، ساده و عادلانه میان شهروندان ارائه کنند؛ به‌عبارت دیگر، این مقوله به تحقق عدالت زبان‌شناختی توسط مدیران دولتی در تعامل با شهروندان اشاره دارد. با توجه به اینکه در این پژوهش تنها یکی از کارکردهای دولت مطالعه شده است، محققان بعدی می‌توانند سایر کارکردهای زبان مطلوب دولت را در حوزه‌های مختلف نظیر حمل‌ونقل، محیط زیست، امنیت و... ارزیابی کنند. همچنین محققان می‌توانند نقش آگاهی عمومی شهروندان در توسعه زبان مطلوب دولت را مطالعه کنند.

## References

- 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*, 5th ed. M.E. Sharp, Inc.
- Lutz, W. (1988). Fourteen Years of Doublespeak. *English Journal*, 77: 40-43.
- 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, 3(8): 10-11.
- Mirzaei Ahranjani, H. (2006), *Philosophical foundations of organization theory*, Tehran: Samt Publication. (in Persian)
- Moghim, M., Ziaee, M. S., Ameli, S. R. & Nargesian, A. (2012). Study of Nature of Language of Government in Three Decades of Islamic

Revolution of Iran and Design Its Efficient Pattern in Iran, *Public Administration*, 4(4):113-128. (in Persian)

Nargesian, A. & Ayatollahzadeh Shirazi, M. (2013). Citizen relationship management: The study of relationship with participation, public accountability and transparency in the region 3 in Tehran, *Public Administration*, 2(5): 143-168. (in Persian)

Nargesian, A. (2012). *Study of Nature of Language of Government in Three Decades of Islamic Revolution of Iran and Design Its Efficient Pattern in Iran*, PhD Thesis of Public Administration of University of Tehran, Tehran. (in Persian)

Nargesian, Abbas (2011). *Theory of Public Administration*, Tehran: Negah Danesh Publication. (in Persian)

Pourezat, A. A. (2008). *Principles of governance and administration*, Tehran: Samt Publication. (in Persian)

Roche, G. (1988). *Bureaucracy: Enemy of the People*. In *Public Administration Debated*, In H. M. Levine (editor). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 6-15.

Sarmiento, R. (2005). El lenguaje de la Administración. *Revista de Lengua I Dret*, 7(43): 13-46.

Segares, A. H. (1997). Assessing the unidimensionality of measurement: a paradigm and illustration within the context of information system. *International Journal of Management Science*, 25(1): 107-121.

Trikha, R. (2009). *Bureaucracy and Public Administration*. Indiana University: ABD Publishers.

Von Mises, L. (2007). *Bureaucracy*. Edited and with a Foreword by Bettina Bien Greaves, Yale University Press.

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.

Ziaee, M. S., Nargesian A. & Aybaghy Esfahani, S. (2009). Role of spiritual leadership empowerment of Tehran University's personnel, *Public Administration*, 1(1): 86-67. (in Persian)

Ziaee, M. S., Nargesian, A. & Kyamonfared, M. (2009). Study of the relationship between language and the legitimacy of government authority (Critical discourse analysis of Imam Khomeini). *Public Administration*, 3(1): 85-104. (in Persian)

