

زبان و هرمنوتیک در فرایند مرجع

دکتر نرگس نشاط

استادیار سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

چکیده

در بسیاری از الگوهای پوزیتویستی، زبان به عنوان پدیده‌ای تعریف می‌شود که نقش بازنمایی واقعیت را دارد. یعنی کار و نقش زبان در سایه این الگوها، بازنمایی آن چیزی است که واقعیت نامیده می‌شود. تنیدگی علم زبان‌شناسی با فرایند مرجع و پاسخگویی به نیاز مراجعان و نیز با همه انواع مطالعات انسانی و پژوهش‌های اساسی دیگر بدان جهت است که زبان صرفاً الگوی معنا نیست؛ بلکه بنیان معناست. رویکرد هرمنوتیکی به فرایند مرجع، آن عمل رمزگشایی است که از محتوا و معنای ظاهر-که همان علائم و نشانه‌های مراجع است که در قالب پرسش ارائه می‌گردد- به معنای نهفته و مکنون آن، که تشخیص نیاز و پاسخ‌یابی است می‌رسد. مصاحبه مرجع و ایجاد کنش ارتباط دو سویه بخش مهمی از هر فرایند مرجع است و این ارتباط دو سویه و رسیدن به دریافتی مشترک، از رهگذر زبان حاصل می‌شود.

کلیدواژه‌ها: زبان. هرمنوتیک. فرایند مرجع. مصاحبه مرجع

مقدمه

آغاز پیوند میان آگاهی و زبان به ابتدای خلقت آدمی و هستی مربوط می‌شود و با همین اعتبار و پیشینه است که زبان نه رسانه‌ای مادی بلکه به تعبیر هولدرین "تعیین هستی‌شناسی" و به بیان گادامر، "همه تمکن‌ها" و به زبان هومبولت، "راز انسان بودن" ماست (کرمی‌پور، ۱۳۸۰). این موارد و بسیاری موارد دیگر، ناظر بر اعتبار کلیدی زبان برای کاوش در فهم مبانی و معانی اندیشه‌هاست. در بحث از رابطه دانش عیان و دانش نهان نیز، دانش عیان به آن بخش از دانش اطلاق می‌شود که توانسته است در زبان بروز یابد (حُرّی، ۱۳۸۳، ص ۱۸۶).

به تعبیر آنسن زبان نه تنها برای بنای عالم اندیشه، بلکه برای ساخت بینش و درک نیز به پدیده‌ای ناگزیر مبدل می‌شود که به وسیله آن هسته اصیل ارتباط میان همگان پدیدار می‌شود (چامسکی، ۱۳۸۰). زبان نماد و سمبل اندیشه است. هنگامی که سخن از ارتباط انسان‌هاست، در واقع، این زبان است که تعامل میان اندیشه‌ها را برقرار می‌سازد و نهاد آدمیان را به همدیگر غریب، یا قریب می‌نماید.

زبان از زوایای گوناگونی مورد مطالعه قرار گرفته است که تلقی کارکردی^۱، کنش ارتباطی^۲ و نمادین^۳ از نمونه‌های برجسته این مطالعات به شمار می‌آیند. از این سه دسته، تلقی هابرماس، پیچیده‌ترین و اجتماعی‌ترین آنهاست. وی همچون ویتگنشتاین معتقد بود که زبان، زمینه‌مند^۴ و برساخته اجتماع (محیط)^۵ است. به همین سبب است که آدمیان در عصر جدید سعادت را در سلطه بر دیگران پنداشته، و به همین دلیل وسعت سلطه خود را بر محدوده زبان هم گسترانده‌اند. بنابراین، برای رسیدن به "گفتار مطلوب و آرمانی" باید از سلطه تحمیلی بر زبان خلاصی یافت تا بتوان زبان را به مثابه سازوکاری وفاق‌انگیز و بین‌الذهانی در تحلیل مسائل اجتماعی به کار گرفت (پیوزی،

1. Funcional

2. Communication

3. Symbolic

4. Contextual

5. Societal

(۱۳۷۹، ص ۹۳).

هابرماس در "نظریه کنش ارتباطی" می‌کوشد با الهام از روان‌شناسی فروید و سایر یافته‌های زبان‌شناختی، به خصوص آراء چامسکی، مؤلفه‌های حیاتی الگوی خود را فراهم آورد (پیوزی، ۱۳۷۹، ص ۹۴). به‌طور مثال، در مصاحبه‌کلینیکی میان روانکاو و بیمار، روانکاو سعی می‌کند از طریق گفت‌وگوی دو سویه به دنیای درون و بینش‌های بیمار دست یابد. چنین رابطه‌ای را می‌توان در فرآیند اطلاع‌یابی و یا مصاحبه‌مرجع نیز بازشناخت.

روش کار روان‌شناسانه بدین صورت است که درمانگر، عملاً از ابراز هرگونه واکنشی در قبال بیمار پرهیز می‌کند و همه فشارهای خارجی دیگر را در یک وضعیت کنترل شده، به حداقل می‌رساند؛ در نتیجه بیمار قادر می‌شود آزادانه اندیشه‌های آگاهانه و رویاهایش را با تجربه سرکوب یا فراموش شده مرتبط سازد و با تأمل در تجربه‌های پیشینی، اطلاعات سرکوب شده را در آگاهی خویش از نو جذب کند و بر ادراک‌های حسی، واکنش‌ها، امیال غیرارادی، و ممنوعیت‌های خویش، یعنی مواردی که روان او را رنجور می‌ساختند، کنترل داشته باشد.

روش روان‌کاوانه برای به سخن در آوردن بیمار، از طریق کاهش کنترل‌ها، نیز به بیمار این امکان را می‌دهد که اسرار درونی خود را از طریق سخن، بیرونی کند و، در واقع، بیمار با کلام خویش بانی تفاهم و ارتباط گردد. بنابراین، به واسطه دستاوردها و روش‌های روان‌شناسانه و با تأمل فرایندی اجتماعی می‌توان ارتباط عقلانی را فراهم آورد.

به نظر هابرماس ذهن شناسنده و واجد مقولات پیشینی، ذهنی اجتماعی است و شناخت نه به صورت انفرادی که به شکل اجتماعی و از طریق ارتباط تحقق می‌پذیرد. شناخت علاوه بر اجتماعی بودن، دارای این خصیصه هم هست که در هر لحظه تحت تأثیر تجربه تاریخی قرار دارد. بنابراین:

جهان + ذهن = شناخت
آنچه جوهره ذهن را به اجتماع و جهان پیوند زده است و با تولید کلام، شناخت را میسر می‌سازد زبان است، که نقشی مهم در تأمین علایق عملی و حتی رهایی بخشی آدمی ایفا

می‌کند (هالوب، ۱۳۷۵، ص ۳۴-۳۵). هابرماس در تفکیک عقلانیت ابزاری و ارتباطی معتقد است که عقلانیت ابزاری، یعنی انتخاب ابزار کارآمد برای نیل به هدف مناسب، مختص انسان نیست. جانوران هم این نوع عقلانیت [ابزاری] را برای حفظ بقای خویش انتخاب می‌کنند. آنچه مخصوص و فصل‌ویژه انسان است، زبان او است.

رویکرد زبان‌شناختی

در بسیاری از الگوهای پوزیتیویستی، زبان به‌عنوان پدیده‌ای تعریف می‌شود که نقش بازنمایی واقعیت را دارد؛ یعنی کار و نقش زبان در سایه این الگوها، بازنمایی آن چیزی است که واقعیت نامیده می‌شود. این مدل تا اندازه‌ای تحت تأثیر مدل دکارتی است که در آن، ارتباط میان شیء با شیء یا مدرک با مدرک در گفتمان‌های خاصی مورد تحلیل قرار می‌گیرد. در واقع، تفسیر ما از زبان و اینکه زبان و ماهیت آن چیست می‌تواند منظر ما را نسبت به تحقیق و روش‌ها، مسائل و رویکردهای آن تغییر دهد. افرادی چون هایدگر و هابرماس معتقدند که زبان صرفاً ابزاری در جهت انتقال معنا نیست که فقط نقش بازنمایی داشته باشد، بلکه ابزاری است که ارتباط مستقیمی با ایجاد و ابداع واقعیت‌های اجتماعی دارد؛ یعنی نقشی فراتر از فهم و درک موضوع می‌یابد و صرفاً از آن استفاده نمی‌شود که ارتباط ما با موضوع را به‌صورت مدرک با مدرک مطرح کند؛ بلکه فراتر از ابزار انتقال معنا قرار گرفته و در ایجاد و زایش واقعیت‌ها چه در سطح فردی و چه در سطح اجتماعی نقش حساس و مهمی را ایفا می‌کند.

رولان بارت^۱ (۱۳۷۰) معتقد است که ساختارگرایی در شکل تخصصی خود، گونه‌ای تحلیل از آثار هنری و فکری است و در زبان‌شناسی جدید ریشه دارد.

تنیدگی علم زبان‌شناسی با فرایند مرجع و پاسخگویی به نیاز مراجعان و نیز با همه انواع مطالعات انسانی و پژوهش‌های اساسی بدان جهت است که زبان انسان صرفاً الگوی معنا نیست؛ بلکه بنیان معناست. به یاری روش‌های زبان‌شناسی می‌توان ساختار

اصلی و مناسبات درونی پدیده‌های فرهنگی را درک کرد. پدیدارهای اجتماعی و فرهنگی، موضوعات یا موارد با معنا هستند و از این رو، در حکم نشانه‌هایند که در زمینه مناسباتی که با یکدیگر دارند، قابل شناخت می‌شوند و از این جهت، الگوی آنها نشانه‌های زبانی است. ساختارگرایی که مبحث بسیار مهم در دانش زبان‌شناسی به شمار می‌رود، بر این اساس استوار است که اگر "کنش" و "دستاوردها"ی کار و اندیشه آدمی دارای معانی هستند، باید میان واحدهای کنش و تولید، نظامی از تأثیرات و مناسبات وجود داشته باشد تا امکان حضور معنا پیدا شود. به طور مثال، هنگام خواندن کتاب، شماری از دلالت‌ها را درمی‌یابیم؛ یعنی تجربه مستقیم و راستین خویش را از واقعیت با واژگان کتاب مقایسه می‌کنیم و اسیر واژگان و زبان می‌شویم. زبان، واقعیت را برای ما درونی می‌سازد. دنیای داستان‌ها که از واژگان ساخته شده‌اند، از دنیای مادی بیرون انعطاف‌پذیرتر است. همه چیز به یاری زبان وارد دنیای ذهنی ما می‌شود. به بیانی دیگر، "درونی" می‌شود. در دنیای کتاب، مورد بیرونی بی‌معناست، آنچه هست، نسبت ما با موارد ذهنی و درونی است. بزرگ‌ترین امتیاز ادبیات این است که فاصله را به گونه‌ای کامل از میان برمی‌دارد، دنیای جسمانی و محسوس بیرون را حذف می‌کند، و همه چیز را در رابطه نزدیک با آگاهی قرار می‌دهد. پرسش‌های اصلی از این جا آغاز می‌شود: ما از راه کتاب (زبان، نظام واژگانی که بیانگر عقاید و اندیشه‌های فردی دیگر است) عقاید و اندیشه‌های دیگران را درونی و متعلق به خود می‌کنیم؛ بنابراین، آگاهی‌ها به یکدیگر نزدیک می‌شوند و دیگر هیچ عقیده و اندیشه‌ای به یک فرد تعلق ندارد. آیا آن چه "من" می‌اندیشم، متعلق به من است و در همان حال اندیشه فرد دیگر است؟ ... در واقع، خواندن، کنش جداکننده من از این "من" دیگر است. این جا نکته بنیادین حس کردن است نه فهمیدن. هنگام خواندن، من دیگری سربر می‌آورد که به جای من می‌بیند، حس می‌کند، و می‌اندیشد (پوله، نقل در سهلانی، ۱۳۸۲).

در مباحث هرمنوتیک که تتبع در روند و چگونگی فهم متون است، طبعاً این مسئله پیش می‌آید که نقش زبان چیست. در این بحث، به دو نکته پرداخته می‌شود:

۱. برای فهمیدن هر متن، ابتدا باید جمله را فهمید و برای فهمیدن جمله باید لغات را

فهمید که در عین حال، فهم لغات جدید، مستلزم درک آن در جمله است؛ بنابراین، در روند فهم، این دو با هم تعامل دارند؛ یعنی معانی نسبی کلمات، معانی نسبی جمله را شکل می‌دهد و به تدریج در روند فهم، هر دو دقیق‌تر می‌شوند. نظیر همین رابطه بین جمله و کلام و سپس بین کلام و کل متن و آنگاه بین کل متن و آثار نویسنده و پس از آن، بین آثار نویسنده و نوع ادبی، و سایر متون برقرار است. بدین ترتیب، عمل فهم، حدّ و مرزی ندارد و مدام در حال تکامل است.

۲. هر امری، نخست درونی، سپس ادراک می‌شود. در حین عمل انطباق، کم کم هاله معنایی متن، قوی‌تر و روشن‌تر و مقاومت ذهن ضعیف‌تر می‌شود و سرانجام، متن، ذهن را تسخیر می‌کند. پس از این مرحله، اتّساع معنایی (توجه به جزئیات گذشته و حال...) است.

به طور مثال، درباره شخصیت‌های داستانی در رمان‌های جدید، هرچند بیشتر با فرد مواجهیم، با انطباق آنها به افراد مختلف از جمله خود، آنها را به "تیپ" تبدیل می‌کنیم. محوریت زبان در علم هرمنوتیک به این دلیل است که علم هرمنوتیک از دو نقطه متفاوت آغاز می‌شود: نخست فهم در زبان و دیگر فهم در گوینده یا نویسنده. علم هرمنوتیک فن فهم گوینده است در آنچه گفته؛ اما زبان، پیش فرض و کلید کار آن است. همه آنچه که باید پیش فرض علم هرمنوتیک قرار گیرد و همه چیزهایی که به دیگر پیش فرض‌های ذهنی و عینی تعلق می‌گیرد از طریق زبان صورت می‌یابد.

خصلت غیرابزاری زبان، آن را از "نشانه" بودن محض خارج می‌سازد؛ بلکه باید گفت که کارکرد زبان، به خصلت زبان زنده و مشارکت ما در آن اشاره می‌کند. دگرذیسی کلمه به نشانه، در دل علم تجربی نهفته است که کمال مطلوب آن نام‌گذاری دقیق و مفاهیم بی‌ابهام است. این برداشت از کلمات، یعنی نشانه دانستن زبان، شکل‌گیری کلمات را محصول تدبر نمی‌داند، بلکه محصول تجربه می‌پندارد؛ در حالی که کلمه، هم بیان روح یا ذهن، و هم بیان موقعیت و هستی است. کسی که خودش را بیان می‌کند، در واقع، چیزی را بیان می‌دارد که می‌اندیشد. کلمه به یقین از عمل فعالیت ذهن بیرون می‌آید؛ پس کلمه خود را خارجی کردن، عین تدبّر نیست. زبانی که در سخن زنده است،

زبانی که بر هر فهم و تأویل کننده متنی محیط است، چنان با جریان تفکر و تأویل متصل می شود که ناآگاهی از آن، امکان نحوه اصیل هستی برای زبان را از میان می برد.

رویکرد هرمنوتیکی

هرمنوتیک عنوانی است برگرفته از واژه یونانی hermeneuein به معنای خبر دادن و ترجمه کردن و تعبیر کردن. این عنوان از قرن هفدهم کاربرد یافته است، اما در آغاز قرن نوزدهم با تلاش فکری شلایر ماخر رواج عمومی می یابد (نیکفر، ۱۳۸۲، ص ۴۰). بدین ترتیب، پذیرفته می شود که هنر - دانشی که این عنوان بر آن گذاشته شده شایسته پژوهشی ویژه است با هدف پی بردن به قاعده های فهم به طور کلی و فهم متن به طور اخص. در آغاز مفهوم شاخص در هرمنوتیک تفسیر بود، اما به تدریج جایگاه کانونی را مفهوم فهمیدن به خود اختصاص داد و رفته رفته جایی رسید که موضوع اندیشه فهم معنای ژرف ترین لایه هستی آگاهی انسان تلقی شد.

هرمنوتیک در کار مرجع نیز جایگاه مناسب خود را یافته و چشم انداز گسترده ای را در حرفة کتابداری و اطلاع رسانی، به ویژه خدمات مرجع، فراهم آورده است. رویکرد هرمنوتیکی به فرایند مرجع، آن عمل رمز گشایی است که از فحوا و معنای ظاهر - که همان علائم و نشانه های مُراجع است که در قالب پرسش ارائه می گردد - به معنای نهفته و مکنون آن، که تشخیص نیاز و پاسخ یابی است، می رسد.

هرمنوتیک حاوی معانی گسترده ای از اشتغال محدود به متن است که این متون، به طور کلاسیک، در حوزه هنر، ادبیات، یا علوم انسانی است. اما برای ورود فهم هرمنوتیکی به حوزه فرایند مرجع، ابتدا باید به تعریفی صحیح از متن دست یافت. "متن" مفهوم سیالی دارد که تنها به متون نوشتاری محدود نمی شود و اگر بتوان نظام ساختار یافته ای از علامت ها را نیز متن نامید، بسیاری از چیزهای دیگر نیز می توانند به عنوان متن در نظر گرفته شوند. به این تعبیر، متن می تواند یک "شعر"، "داستان"، "یک واقعه تاریخی"، و مانند آن باشد. اما در فرایند مرجع، "متن" فرد مُراجع است و هدف عمده کاربرد هرمنوتیکی، تفسیر و تأویل نیاز اطلاعاتی او است. تفسیر از یک موقف

درونی بر می آید؛ تفسیری که در پی بیان عینیت بخشیدن امور نیست، موضعی خنثی و بی طرف ندارد، بلکه در پی فهمیدن است. فهمیدن آنچه در پشت ساختارهای معنایی پنهان است.

کانت در کتاب "نقد عقل عملی" اذعان می دارد که تمام دانش و دانسته‌های ما با تجربه آغاز می گردد، این به آن معنی نیست که همه دانش ما از تجربه ناشی می شود. انسان دانش خود را از طریق آنچه در جهان پیرامون تجربه می کند به دست می آورد که آن را "علم" می نامیم، اما در ورای این تجربه، علم جزء دیگری نیز دارد که در واقع، دانش تجربی عملی ماست، که هر فرد آن را در سرتاسر زندگی خود کسب می کند. گادامر آن را بخشی از یک گفت و گوی هرمنوتیکی^۱ می نامد (حیدری، ۱۳۸۲). از نظر او، این نوع دانش و علم، جامع و فراگیر نبوده بلکه ذهنی و غیرقابل تصدیقند. اما، همین نوع دانش عملی برای کتابدار مرجع مهم است و در تشخیص نیاز و پاسخ به پرسش اطلاعاتی، وی را یاری می دهد. تشخیص را می توان برای مقوله بندی پرسش جوینده اطلاعات و به تبع آن، تعیین حوزه مربوط به مسئله به کار برد. این عمل شبیه به کاری است که پزشکان و روان‌شناسان انجام می دهند. در مدل پزشکی، نخستین گام، تشخیص بیماری به منظور تجویز درمان مناسب است. یک روان‌کاو نیز، همان‌طور که در بخش‌های پیشین اشاره گردید، با استفاده از مصاحبه کلینیکی به ارزیابی وضعیت روانی و عوامل علی رفتاری بیمار خود می پردازد. طرفداران روش ارزیابی تشخیصی، حمایت خود را بر این اساس قرار می دهند که تشخیص، وضوح و نظم را به درون موضوعی کاملاً پیچیده می آورد. آنان اعتقاد دارند که تشخیص، روان‌کاو را قادر می سازد که بسیاری از اقلام گوناگون اطلاعاتی را با یک الگو تطبیق دهد، و بدین ترتیب، به او امکان می دهد درباره رفتار مراجع دست به پیش‌بینی بزند (آفولابی، ۱۳۷۸). گادامر بین دانش علمی و عمل علمی تمایز قائل می شود. از نظر او، تجربه‌ها همیشه با فرد تجربه‌گر و وضعیتی که تجربه می شود ارتباط دارد. در نتیجه، به سبب وجود این توابع لاینفک در یک عمل علمی،

تضادی درونی و ذاتی میان مفهوم واقعی و مطلوب تئوری علمی و حقیقت عمل علمی وجود دارد. به همین دلیل، او تجربه دانش محور را کاملاً ذهنی و بر اساس شخص تجربه گر می داند. در واقع، باید میان تأمل عینی و ذهنی تمایز قائل شد. برای یافتن حقیقتی عینی به روش‌های علوم طبیعی توسل می‌جویم؛ اما ادراک حقیقتی ذهنی نیاز به استفاده از روش هرمنوتیکی دارد. به این ترتیب است که نحوه تلقی مراجع از نیاز خودش و آنچه کتابدار مرجع در تقابل با نشانه‌های نیاز و پرسش اطلاعاتی از آن دریافت می‌کند نیز حائز اهمیت است و این حقیقتی ذهنی است. مراجعه‌کنندگان شاید خود را در موقعیت‌هایی بیابند که نتوانند تضاد برخاسته از نیاز اطلاعاتی بیان شده و نیاز اطلاعاتی واقعی را حل کنند. به بیان دیگر، اغلب اطلاعاتی که ایشان عنوان می‌کنند که نیاز دارند، همان اطلاعاتی که واقعاً نیاز دارند نیست. تشخیص پرسش‌های مراجعان از طریق مصاحبه، کتابدار مرجع و ارباب رجوع را قادر می‌سازد تا بر سر نیاز اطلاعاتی واقعی توافق حاصل نمایند. در چارچوب تفکر هرمنوتیکی، هر انسانی افقی از فهم پیش‌رو دارد و فقط هنگامی دو نفر به فهم کامل و مشترک دست می‌یابند که افق‌های فهمشان در هم بیامیزد. نظریه هرمنوتیکی در فرایند مرجع به کتابدار در مقیاس کامل‌تری در شناخت انسان و نیاز او یاری می‌دهد. اما مسئله اساسی در علم هرمنوتیک این است که چگونه افق کتابدار می‌تواند با افق مراجع همسو شود. در واقع، داشتن نوعی پیش‌فهم از دانش پایه اطلاع‌رسانی و کار مرجع نیز لازم است؛ در غیر این صورت هیچ‌گونه تفاهمی روی نخواهد داد. به این اعتبار، دانش مرجع فقط جمع‌آوری حقایق تمیز داده شده نیست، بلکه بیشتر نوعی دانش چونی^۱ است که در ارتباط تنگاتنگ با حقیقت است. روشی را که کتابدار برای پاسخ‌یابی در نظر می‌گیرد در برگیرنده مفهوم و شناختی کیفی است که از دانش نظری متفاوت است. این شناخت کیفی مستلزم آن است که کتابدار برای موفقیت در هدایت مراجع و رفع نیاز او وارد دنیای آن فرد شود و بداند که رابطه‌اش با او در حین پاسخ‌یابی و کار مرجع رابطه‌ای کاملاً دو سویه و تنگاتنگ

است. در نتیجه، باید علاوه بر معلومات علم کتابداری و اطلاع‌رسانی و کار مرجع، دانشی را نیز که به‌طور تجربی در تجربه‌های پیشین خویش کسب کرده است با هم به کار بندد. آنچه را که دانشمند به‌عنوان حقایق عینی جمع‌آوری می‌کند در واقع، عینی نیستند؛ چون قبلاً توسط تئوری‌هایی که او در سر داشته صورت‌بندی شده بوده است و تئوری‌ها نیز به وسیله جنبه‌های ارزشی، فرهنگی، و اجتماعی که دانشمند در آن زندگی می‌کند شکل داده می‌شود. بنابراین، شاید بتوان گفت که تمام علوم ذهنی هستند، چون تمام تفسیرها ذهنی‌اند.

در رویکرد هرمنوتیکی، در واقع، صورت خارجی یک حقیقت نهفته و پوشیده است و برای تفسیر آن علاوه بر متن اولیه که خود پرسش‌کننده است باید چند متن فرعی و ثانوی دیگر نیز تفسیر شود.

در فرایند مرجع از میان مراجعه‌کننده و کتابدار، مراجع نخستین متنی است که باید تفسیر شود که منظور از آن، پرسش او نیست؛ بلکه کلیت فرد مراجع است که می‌تواند شامل ویژگی‌های فردی، سن، میزان تحصیلات، دانش فعلی او در باب مسئله، علائق، و نوع تلقی او از سؤالی باشد که می‌پرسد. این متن اولیه است که پاسخ نهایی را تعیین می‌کند. به تعبیر پر واضح است که تفسیر این متن - یعنی مراجع - کاملاً ذهنی است و نه حقیقتی عینی.

متون فرعی عبارتند از مجموعه علائم و نمادهای نیاز که در قالب پرسش مطرح شده است. نخستین قدم در تفسیر و تأویل این قبیل نشانه‌ها نیز خود مراجع است. اگر بتواند مشکل خود را به خوبی ترسیم کند و پاسخی برای آن بیابد دیگر نیازی به کمک ندارد. بنابراین، اولین جنبه متن فرعی به وسیله خود فرد تفسیر می‌شود. چنانچه او نتواند خود را تفسیر کند آنگاه در صدد کمک از کتابدار مرجع خواهد بود. رایینسون^۱ معتقد است که افراد به چند دلیل به دنبال اطلاعات هستند که شناخت آنها می‌تواند کتابدار را در فرآیند تشخیص پرسش‌ها در مصاحبه با جویندگان اطلاعات یاری دهد. سازه‌های

تشخیصی رابینسون به طور خلاصه عبارتند از: نیاز به تقویت شخصیت به منظور کاستن تضادهای انگیزشی، نیازهای ارتباطی، نیازهای شناختی، نیازهای مهارتی، و مانند آنها (رابینسون، ۱۹۶۳).

مصاحبه مرجع و ایجاد کنش ارتباطی دو سویه بخش مهمی از هر فرایند مرجع است. نویسنده متن مصاحبه، نیاز مراجع، مراجع، و کتابدار مرجع است. نیاز، نشانه‌ها را (در قالب پرسش) ایجاد می‌کند و فرد با بیان این نشانه‌ها در قالب کلمات به آنها معنا می‌بخشد، و کتابدار با طرح سؤال‌های هدایت شده، به فرد در توصیف دقیق نشانه‌ها کمک می‌کند. سرانجام کتابدار آن را در قالب کلمات خود یا زبان سیستم ثبت می‌کند. این متون نیز اموری ذهنی هستند.

از جمله نتایج مترتب بر مصاحبه‌ای مطلوب، حصول همبستگی میان طرفین است. همان‌طور که افلاطون گفته است در مبادله گفتارها طرفین به جایی می‌رسند که به سرعت و به صرافت می‌گویند "فهمیدم". نور معرفتی که در این جا درخشش گرفته است، سبب پیوند میان آن دو می‌گردد. این پیوند از رهگذر زبان حاصل می‌شود. در اینجا، منظور از زبان تنها صور نشانه‌شناختی آن نیست؛ بلکه از دیدگاه هرمنوتیک، تطور و تحول زبان در گفت‌وگو صورت می‌گیرد و مشترکات در مبادله سخن گفتن و شنیدن حاصل می‌گردد.

بنابراین، هدف مراجعه‌کننده و کتابدار مرجع در تفسیر این متون رسیدن به دریافتی مشترک از پرسش اطلاعاتی و تفسیر آن است. در نهایت صحت اطلاعات ارائه شده بر اساس مؤثر بودن در پاسخ‌دهی به پرسش تأیید می‌شود. در این متون، نقشی را که کتابدار و مراجعه‌کننده ایفا می‌کنند هم نقش مؤلف است و هم نقش خواننده. مراجع خواننده است، از آن روی که باید معنایی از نشانه‌های نیاز و مسئله ذهنی خود را به خوبی برای کتابدار توصیف کند. کتابدار مؤلف است، در هدایت مراجع برای توصیف دقیق نشانه‌هایش و هم خواننده است، چون باید تمام اطلاعات کسب شده را تفسیر کند. بنابراین، باید آموخته باشیم که این "متن" را بخوانیم. آموختن خواندن، تنها شناختن حروف و هجاها نیست. کسی که می‌خواند می‌بایست آوای خود را در حین قرائت

متناسب با متن تغییر دهد، آن را با وضوح بیان کند، و با سکوت و یا وقفه در مواضعی، معانی و مطاوی متن را اظهار کند.

بنابراین، از منظر هرمنوتیکی، درخواست مراجع بخشی از یک کل تلقی می‌شود و ابتدا خود مراجع مطالعه و فهمیده می‌شود سپس به پاسخ‌یابی اقدام می‌گردد. پیش فرض‌ها و زمینه‌هایی که کتابدار باید داشته باشد تا بر اساس آنها به‌طور صحیح فرد مراجع را تفسیر کند شامل آموزش‌ها و تجربه‌های عملی است. کتابدار هنگامی که مراجع را به‌عنوان یک "متن" در نظر گرفت باید تشخیص دهد که نشانه‌های درخواست مراجعه‌کننده، معانی خاصی در چارچوب روش زندگی او است که با دانش پیشین و وضعیت فعلی او درباب مسئله در ذهن و نیاز اطلاعاتی وی در ارتباط است.

رویکرد هرمنوتیکی به فرایند مرجع این حقیقت را به دنبال دارد که هر نیاز و هر پرسش نشانه‌های بی‌شماری را ممکن است بروز دهد. "متن"، فرد مراجعه‌کننده است و این متن ماهیتی ثابت میان انسان‌ها ندارد. به همین سبب است که دو فرد مختلف با نیاز و پرسشی مشابه ممکن است نشانه‌های کاملاً متفاوتی را عرضه کنند. در نتیجه، لازم است مطالعه و فهم کلی‌تری از مراجع و پرسش اطلاعاتی انجام گیرد، و در این مسیر علاوه بر متن اولیه، متون دیگری نیز وجود دارد که در تفسیر و تأویل مراجع و نیاز اطلاعاتی او راهگشا است.

ارتباط میان کتابدار مرجع و مراجعه‌کننده ارتباطی متقابل و دو سویه است. این مدل ارتباطی بسیار به مدل گفت‌وگوی گادامر نزدیک است. گادامر اعتقاد دارد که تفسیرگر یک متن، معناهایی را به متن تحمیل می‌کند و متن نیز معنایی را به مفسر عرضه می‌دارد و در این چرخه، حقیقت یافت می‌شود. مفسر به وسیله پیش‌فرض‌ها و زمینه‌های پیشین که شامل فرهنگ، سنت، زبان، منفعتهای عملی است تحت تأثیر قرار می‌گیرد و متن نیز تحت تأثیر مؤلف آن و زمینه‌های تاریخی است. دقیقاً به‌طور مشابه، کتابدار نیز باید معناهایی را از نشانه‌های مراجعه‌کننده استنباط کند و مراجعه‌کننده نیز دریافتی را که از مسئله در ذهن دارد برای کتابدار مرجع توضیح دهد. مراجع با کتابدار رابطه‌ای

پسخوراندی^۱ برقرار می‌کند که با پاسخ قطعی به پرسش، پیشرفت، یا پسرفت در پاسخ‌یابی مرتبط است. بنابراین، فهم متن به صورت تدریجی افزایش می‌یابد تا پرسش مراجع به طور کامل پاسخ داده شود.

مآخذ

آفلابی، مایکل (۱۳۷۸). "کاربرد سازه‌های تشخیصی در مذاکره...". ترجمه مجید حیدری. علوم اطلاع‌رسانی. دوره ۱۵، ص ۴۱-۴۷.

بارت، رولان (۱۳۷۰). عناصر نشانه‌شناسی. ترجمه حمید محمدی. تهران: الهدی.

پیوزی، مایکل (۱۳۷۹). یورگن هابرماس. ترجمه احمد تدین. تهران: هرمس؛ شهرکتاب.

حزّی، عباس (۱۳۸۳). "زنجیره داورى ربط". اطلاع‌شناسی. س. دوم، شماره ۱ (پاییز).

حیدری، احمد علی (۱۳۸۲). "گادامر فیلسوف گفت‌وگو". از دیگران. سال سوم، ۶: ۲۶-۴۲.

چامسکی، نوام (۱۳۸۰). زبان و اندیشه. ترجمه کورش صفوی. تهران: هرمس.

سهلانی، محمد جواد (۱۳۸۲). "هرمنوتیک و ساختار متن". همشهری، ۲۲ اردیبهشت.

کانت، ایمانوئل (۱۳۸۴). نقد عقل عملی. ترجمه منوچهر صانعی دره بیدی. تهران: نقش و نگار.

کرمی‌پور، الله کرم (۱۳۸۰). "نگرش کارکرد گرایانه به زبان". پگاه حوزه. شماره ۲۵ (آبان).

نیکفر، محمدرضا (۱۳۸۲). "هرمنوتیک و اصلاح گری دینی". نگاه نو. دوره جدید، ۱۲ (اردیبهشت): ۴۰-۵۰.

هالوب، رابرت (۱۳۷۵). یورگن هابرماس. نقد در حوزه عمومی. ترجمه حسین بشیریه. تهران: نشر نی.

Robinson, F.P.(1963). "Modern approaches to counseling diagnosis". *Journal of Counseling Psychology*,

Vol 10, pp. 325-333.