

تحلیلی بر روش‌شناسی فن وقایع حساس: نگاهی فلسفی، اجرایی و انتقادی

علی اصغری صارم^۱، حسن دانایی فرد^۲، آرین قلی پور^۳، علی اصغر فانی^۴

تاریخ دریافت: ۹۲/۴ تاریخ پذیرش: ۹۲/۹

چکیده

روش‌شناسی «فن وقایع حساس» با وجود قدمت بیش از نیم قرن، هنوز در ایران ناشناخته بوده و در بیشتر کتاب‌های روش پژوهش از این روش‌شناسی سخنی به میان نیامده است. با وجود ابداع روش‌شناسی «فن وقایع حساس» در دوره تسلط اثبات‌گرایی بر علم‌الاجتماع، این روش‌شناسی در سال‌های اخیر و در حوزه پژوهش‌های کیفی و پارادایم‌های تفسیری و ساخت‌گرایی با اقبال قابل‌توجهی روبرو شده است. مقاله حاضر در تلاش است با واکاوی مبانی تاریخی-فلسفی این روش‌شناسی، پژوهشگران کشورمان را با آن آشنا کرده و سپس با تشریح اسلوب اجرایی پژوهش وقایع حساس در حوزه علم‌الاجتماع، آن‌ها را به انجام پژوهش‌هایی با این شیوه پژوهشی ترغیب کند. در این مقاله جایگاه پارادایمی این روش‌شناسی، سیر تطور، شیوه انجام پژوهش با این روش‌شناسی و چگونگی تعیین مؤثربودن و پایایی نتایج به‌دست آمده از آن مورد بحث قرار می‌گیرد. مقاله حاضر با بیان مزیت‌ها و انتقادات مترتب بر این روش‌شناسی به پایان می‌رسد.

کلید واژه‌ها:

فن وقایع حساس، وقایع حساس، پارادایم تفسیری و ساخت‌گرایی، پژوهش کیفی.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

۲. استاد گروه مدیریت دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران، نویسنده مسئول: hdanaee@modares.ac.ir

۳. استاد گروه مدیریت دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۴. دانشیار گروه مدیریت دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

مقدمه

کسب موفقیت یا استمرار آن و نیز یادگیری از شکست، همواره یکی از دغدغه‌های مهم دست‌اندرکاران و مدیران حوزه سازمان بوده است. پژوهشگران و دانش‌پژوهان نیز همراه کوشیده‌اند تا با رهنمودهای صریح و ضمنی خود، آن‌ها را در رفع این دغدغه کمک کنند. اما مشخص است که موفقیت یا شکست یک سازمان، مدیر، و یا برنامه، ملغمه‌ای از وقایع، رخدادها و فرآیندهای حساس و غیر حساس است. در کنار این وقایع، کنش مؤثر یا نامؤثر فرد یا افراد نیز در ظهور این نتایج اثرگذار است. سؤال اینجاست که آیا می‌توان این وقایع و کنش‌های حساس را از وقایع و کنش‌های غیر حساس جدا، فهم و طبقه‌بندی کرد؟ آیا می‌توان افراد محوری و تأثیر گذار در شکست یا موفقیت را شناخت؟ آیا روش‌شناسی نظام‌مندی برای پاسخ به این سؤال‌ها وجود دارد؟

این مقاله به دنبال معرفی و تحلیل نوع خاصی از روش‌شناسی کیفی است که پاسخ این سؤال‌ها را مثبت می‌داند. این روش‌شناسی که نخستین بار در سال ۱۹۵۴ برای پاسخ به این دغدغه و توسط فردی به نام فلاناگان^۱ ابداع شد، «فن وقایع حساس»^۲ دارد. فلاناگان این روش‌شناسی را در شرایطی معرفی کرد که پارادایم اثبات‌گرایی در حوزه علم‌الاجتماع، همانند علوم طبیعی، پارادایم غالب به شمار می‌آمد. علی‌رغم این تسلط، «فن وقایع حساس» به مثابه ابزاری برای کشف و تحلیل پدیده‌ها و مسائل سازمانی در پارادایم تفسیری یا پدیدارشناختی مطرح شد (شیل، ۲۰۰۴، ص ۴۵). فن وقایع حساس یکی از رویه‌های نسبتاً ساختار یافته‌ای است که برای گردآوری داده‌های کیفی بکار می‌رود و می‌تواند خصوصیات روان‌شناختی و همچنین جنبه‌های اقتصادی و عملی خود را با شرایط و تقاضاهای کاربردی خاص، تطبیق دهد (کاج، ۲۰۰۹). از نظر شیل (۱۹۹۸) «فن وقایع حساس رویه مصاحبه

کیفی است که به بررسی^۴ رخدادها^۵ (رویدادها، وقایع، فرایندها یا موضوع‌های بحث‌انگیز^۶) مهم و معناداری می‌پردازد که توسط پاسخ‌دهندگان شناسایی شده‌اند. این روش‌شناسی به بررسی روش‌هایی می‌پردازد که مشارکت‌کنندگان از آن‌ها برای مدیریت این رخدادها، معنادار استفاده کرده‌اند. همچنین با این روش‌شناسی، اثرات نتایج و پیامدهای این رخدادها بر مشارکت‌کنندگان شناسایی می‌شود. در واقع هدف غایی این روش‌شناسی، فهم وقایع از دیدگاه مشارکت‌کنندگان با در نظر گرفتن عناصر شناختی، عاطفی، و رفتاری آن‌ها است (بیتنر^۷ و همکاران، ۱۹۹۰). مأخذ اصلی این فهم، گزارش حوادث تجربه شده خاص توسط مشارکت‌کنندگان است (به نقل از کاستان فاررو و مارتینز آرجولس^۸، ۲۰۰۵). از همان سال‌های نخست، تاکنون «فن وقایع حساس» به عنوان نوعی شیوه ارزیابی کنش محور و به مثابه نوعی ابزار اکتشافی و پژوهشی^۹ مورد استفاده قرار گرفته است. در واقع همین رویکرد کنش‌محوری، از دلایل موفقیت آن بوده است. از این روش‌شناسی می‌توان در ارائه توصیه‌هایی برای عمل اثربخش و بهبود شایستگی‌ها در حرفه‌ها و در حوزه‌های گوناگون استفاده کرد.

این فن، فنی شناختی^{۱۰} است و بر کسب داده‌ها یا به‌کارگیری دانش و اطلاعات مشارکت‌کنندگان تمرکز دارد. ضمناً فرآیندی که این اطلاعات از مشارکت‌کنندگان به دست می‌آید، در نوعی تجربه معنادار^{۱۱} قرار دارد. یعنی اطلاعات در زمینه یا نوعی واقعه احتمالی تعبیه شده است و تجربه ورود یک کنش‌گر در این واقعه، بدون احساس ترس از شکست و شرمندگی^{۱۲}، به دست می‌آید (هتلیج و استین‌لن، ۲۰۰۶، ص ۴). با وجود قدمت تقریباً شصت ساله «فن وقایع حساس»، به دلیل

4. Investigation

5. Occurrences

6. Issues

7. Bitner

8. Castán Farrero & Martínez Argüelles

9. Investigative

10. Cognitive

11. Sense Experiential

12. Embarrassment

1. Flanagan

2. The critical incident technique

3. Koch

روشن شناسی به کار رفته‌اند (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵). با این وجود، می‌توان گفت «فن وقایع حساس» شکل خاصی از تحلیل محتوا است که با هدف طبقه‌بندی وقایع یا روایت‌های حساس و با نیت آشکار کردن تم‌های پدیدارگشته (مضامین ظهور یافته)^{۱۸} به کار می‌رود. این فن در ارائه تبیین‌های عمیق و فرآیندی از موضوع مورد نظر، بسیار کارگشا است. وقایع حساس، پیرامون موضوع مورد نظر در این فن می‌تواند با استفاده از فنون و روش‌های مختلفی از قبیل مصاحبه‌های شخصی، مصاحبه گروه‌های کانونی^{۱۹}، مشاهده مستقیم و یا مشارکتی، و استفاده از پرسشنامه‌های باز گردآوری شود (ادواردسون و روز، ۲۰۰۱؛ وانگ و سوها^{۲۰}، ۲۰۰۳).

فیلانگان (۱۹۵۴، ص ۳۲۷)، به عنوان مبدع این روش‌شناسی، «فن وقایع حساس» را «مجموعه رویه‌های گردآوری مشاهده‌های مستقیم رفتار انسان» می‌داند. از نظر او به کمک این روش‌شناسی می‌توان از این مشاهده‌ها برای «حل مسائل کاربردی و ایجاد اصول گسترده روانشناختی» استفاده کرد. منظور از واژه «واقع» در این تعریف، هر کنش انسانی قابل مشاهده‌ای است که به نوبه خود معنادار بوده و می‌تواند برای پیش‌بینی و استنباط این کنش‌گران، استفاده شود. برای «حساس» تلقی شدن واقعه، آن واقعه باید در شرایطی رخ دهد که قصد یا نیت کنش برای مشاهده‌گر نسبتاً روشن بوده و پیامدها و اثرات ناشی از این کنش از قطعیت یا صراحت کافی برخوردار و با کمترین شک و تردید همراه باشد. بنابراین «وقایع حساس»، توصیف‌های روایتی کوتاه^{۲۱} از موقعیت‌هایی هستند که نشان‌دهنده وجود مسائل در سازمان‌ها و انطباق‌های نهادی آنها با محیط پیرامونشان است. همچنین مسائل ناشی از تفاوت زوج‌های^{۲۲} متعامل مانند دو همکار سازمانی، می‌تواند موقعیت‌هایی در ایجاد وقایع حساس باشند.

آشنا نبودن پژوهشگران کشورمان با آن، این روش‌شناسی در کشور ما چندان مورد توجه قرار نگرفته است. لذا تحلیل روش‌شناسی «فن وقایع حساس» از نگاه فلسفی، اجرایی و انتقادی، هدف این مقاله است. پس از بیان ریشه‌های تاریخی و موقعیت‌های کاربردی این روش‌شناسی، اسلوب اجرایی، جایگاه پارادایمی و سیر تکامل آن مورد بحث قرار می‌گیرد. ارائه معیارهای ارزیابی مطالعات «فن وقایع حساس»، و بیان نقاط قوت و انتقادات مترتب بر این روش‌شناسی، پایان‌بخش مقاله حاضر خواهد بود.

فن وقایع حساس: تعاریف، موارد کاربرد و سؤال‌های پژوهش

انعطاف‌پذیری روش‌شناسی فن وقایع حساس به اندازه‌ای است که حتی این انعطاف‌پذیری در اصطلاحات و واژه‌هایی که برای اشاره به آن در حوزه‌های مختلف به کار رفته، مشهود است. اصطلاحاتی از قبیل، فن واقعه حساس^۱ (بردفیلد^۲، ۲۰۰۰)، تحلیل وقایع حساس^۳ (گولد^۴، ۱۹۹۹)، فن رخداد حساس^۵ (کاناک^۶، ۱۹۸۹)، فن وقایع حساس^۷ (شوآب^۸ و همکاران، ۱۹۵۷)، عمل واقعه حساس^۹ (راتمن^{۱۰}، ۱۹۹۶)، وقایع حساس^{۱۱} (پاپ و وتر^{۱۲}، ۱۹۹۲)، فن مطالعه واقعه حساس (کاترل^{۱۳} و همکاران، ۲۰۰۲)، گزارش واقعه حساس^{۱۴} (کلوندر^{۱۵}، ۱۹۸۷)، و بازاندیشی در واقعه حساس^{۱۶} (فرانسیس^{۱۷}، ۱۹۹۵) همگی برای اشاره به این

1. Critical incident technique

2. Bradfield

3. Critical incident analysis

4. Gould

5. Critical event technique

6. Kunak

7. Critical incidents technique

8. Schwab

9. Critical incident exercise

10. Rutman

11. Critical incidents

12. Pope and Vetter

13. Cottrell

14. Critical incident report

15. Kluender

16. Critical incident reflection

17. Francis

18. Emergent themes

19. Focus group

20. Wong & Sohal

21. Short Narrative Descriptions

22. Parties

و یافتن امور واقع^۷ (و پژوهش‌های کاربردی، به خصوص درون نوعی چارچوب پژوهشی وسیع‌تر، نظیر اقدام‌پژوهی) و (ب) بازاندیشی در مورد اعمال متخصصان حرفه‌ای. به برخی از نمونه‌های این موقعیت‌ها در بخش خاستگاه تاریخی مقاله حاضر اشاره شده است.

همان‌طور که گفته شد، فن وقایع حساس، مجموعه رویه‌هایی برای گردآوری و تحلیل گزارش‌هایی در مورد وقایع است. وقایع نوعاً دارای دو یا سه ویژگی هستند: (۱) توصیفی از شرایط و موقعیت خاص، (۲) مجموعه‌ای از کنش یا رفتارهای بازیگران کلیدی، و (۳) نتیجه یا پیامد. این فن به طور مستمر در مدیریت، به خصوص در مدیریت منابع انسانی، و به طرق مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای مثال در تعیین نیازمندی‌های عملکرد برای پست‌های سازمانی می‌توان از این فن استفاده کرد. علاوه بر آن، فن وقایع حساس به طور گسترده‌ای در حوزه‌های آموزش، سلامت، توسعه سیستم‌های اطلاعاتی، و خدمات مشتریان به کار می‌رود. نکته حائز اهمیت آن است که وقایع حساس صرفاً به تبیین رویدادهای خاص^۸ (وقایع) می‌پردازد، و علل وقوع آن‌ها را توضیح نمی‌دهد. به عبارت دیگر وقایع حساس به ما می‌گوید که چه چیزی اتفاق افتاده است، اما در این مورد که چرا اتفاق می‌افتد، چیزی نمی‌گوید. علل احتمالی وقوع رویدادهای حساس باید در انجام مصاحبه‌هایی که با مشارکت‌کنندگان پژوهش انجام می‌گیرد، جستجو شود. مورد وقایع حساس باید به واقعیت نزدیک باشد. مشارکت‌کنندگان، درون چارچوب واقعی داستان، اشخاص و موقعیت‌ها را شناسایی می‌کنند. علاوه بر آن، به دلیل بافت‌محور بودن داستان‌ها، انتظار می‌رود که تجربه‌های آن‌ها با این داستان‌ها مطابقت داشته باشد (هتلیج و استین‌لین، ۲۰۰۶، ۵). چون فن وقایع حساس مجموعه اصولی منعطف و نه مجموعه‌ای از قوانین خشک است، می‌تواند در طیف گسترده‌ای از موارد مختلف مورد استفاده قرار گیرد. در واقع در این فن روش‌های مؤثر و نامؤثر انجام کار مشاهده شده، و عوامل پیش‌برنده در کنار عوامل

از این روش‌شناسی می‌توان برای تجزیه و تحلیل و آشکار کردن^۱ رفتارهایی که به حل این مسائل کمک می‌کند، استفاده کرد. این فن، موقعیت‌های حساس مسئله‌آفرین را نشان داده و آن‌ها را در قالب نوعی مجموعه داستانی کوتاه^۲ بیان می‌کند. این فن فرآیند واکنش مشارکت‌کنندگان به موقعیت‌های حساس را شناسایی و به رفتارهایی که آن‌ها برای حل این مسائل استفاده می‌کنند، روح (معنا) می‌بخشد^۳. باید توجه کرد که فن وقایع حساس وابسته به موقعیت^۴ است. یعنی بر موقعیت‌های واقعی روایت‌اش متمرکز است (هتلیج و استین-لین، ۲۰۰۶، ۴). وقایع حساس علاوه بر اثرات نگرش‌ها و عواطف در داستان‌های واقعی، مهارت‌ها و رفتارهای افراد مشارکت‌کننده را نیز در بر می‌گیرند. به علاوه این فن از تکنیک‌های رفتاری بازخور و تقویت استفاده می‌کند. بنابراین در این فن، عناصر شناختی، عاطفی، و رفتاری و نیز محتوای یادگیری و فرآیند این یادگیری، هم‌زمان مورد توجه قرار می‌گیرد. شاید مهم‌ترین مزیت این روش‌شناسی، سودمندی دوطرفه آن است، به طوری که هم‌زمان با اینکه پژوهشگر اطلاعات مورد نیاز را گردآوری می‌کند، مشارکت‌کنندگان نیز با شناخت تجربه‌های وقایع حساس، فهم بهتری از موقعیت‌های پیشروی خود در زمینه‌ها و شرایط مختلف به دست می‌آورند.

اما «فن وقایع حساس» در چه موقعیت‌ها و مواردی استفاده می‌شود؟ در پاسخ باید گفت، فن وقایع حساس در پژوهش‌هایی که هدف غایی آن شناسایی رفتار یا کنش‌های مؤید موفقیت و یا شکست در موقعیت‌های خاص است، مورد استفاده قرار می‌گیرد. از نظر هتلیج و استین‌لین (۲۰۰۶، ۵)، این شیوه پژوهشی در دو موقعیت می‌تواند بسیار مفید باشد: الف) گردآوری داده برای برنامه‌ریزی، ارزیابی‌ها، مطالعات بنیادین^۶

1. Unearth
2. Short Story
3. Animate
4. Situational
5. Hettlage & Steinlin
6. Base Line Studies

7. Fact-finding

8. Certain Event

۴. رهنمودهای ضمنی این نتایج برای آینده

چيست؟

در واقع پاسخ به این سؤال، داده‌های مورد نیاز سازمان‌ها در فهم اثر این وقایع حساس بر کسب و کار و مشتریان‌شان را فراهم می‌کند و مسائل احتمالی آینده که می‌تواند در نتیجه این وقایع پیش آیند را، شناسایی می‌کند. همچنین پاسخ به سؤال چهارم در مطالعه فن وقایع حساس سازمان‌ها را در اولویت‌بندی وقایع حساس و نیز تعیین وزن این وقایع در مقایسه با سایر سازمان‌ها کمک می‌کند (دیویس، ۲۰۰۶). این موارد می‌تواند سازمان‌ها را در کسب و استمرار موفقیت‌ها و دوری و یادگیری از شکست‌های احتمالی کمک کند.

خاستگاه تاریخی «فن وقایع حساس»

ریشه‌های تاریخی فن وقایع حساس به روان‌شناسی سازمانی و صنعتی بر می‌گردد. این فن در جنگ جهانی دوم ابداع شد و در واقع نتیجه طرح روان‌شناسی نیروی هوایی امریکا^۸ با هدف انتخاب و طبقه‌بندی کارمندان و خلبانان هواپیما بود. جان سی. فلاناگان، ریاست این طرح پژوهشی را بر عهده داشت. او و همکارانش به دنبال تحلیل وقایع واقعی موفقیت یا شکست در برنامه‌های آموزش و جبران خدمات و شناسایی رفتارهای خاصی بود که می‌توانست به شکست یا موفقیت بیانجامد (فلاناگان، ۱۹۵۴). در آن زمان، گزارش‌های ارزشیابی نیروی هوایی در مورد خلبانان بر کلیشه‌ها و مطالب پیش‌پا افتاده‌ای از قبیل «فقدان توانایی ذاتی پرواز»، «خلق و خوی نامناسب» و «پیشرفت‌های ناکافی» اصرار داشت. در حالی که طرح جدید به جای رویکرد مدنظر، بر گزارش‌های واقعی مشاهده‌گران ماهر و شایسته در شناخت تعاریف عینی رفتارهای اثربخش و غیر اثربخش خلبانان متکی بود. این طرح در قالب مجموعه مطالعاتی به تحلیل مسائلی از قبیل شکست در یادگیری پرواز، شکست مأموریت‌های بمباران هوایی، مسئله رهبری نظامی، و برنامه‌ریزی طراحی ابزارها و کنترل-های اتاقک خلبان در هواپیما می‌پرداخت. طرح مذکور

بازدارنده دیده می‌شود. این فن به تعیین جنبه‌های یک فعالیت/موقعیت یا رخداد مهم می‌پردازد و با با قرار دادن مشارکت‌کنندگان در متن داستان، پژوهشگر را در دستیابی به ذهنیت آن‌ها در عین دوری از واکنش‌های کلیشه‌ای^۱، عقاید ادراک‌شده^۲، و پاسخ‌های مطلوب^۳ کمک می‌کند. در این فن از مشارکت‌کنندگان خواسته می‌شود که بر واقعه یا وقایعی تمرکز کنند که اولاً در قالب مجموعه‌ای از کنش‌ها قابل تحلیل‌اند و ثانیاً خودشان آن‌ها را به طور شخصی تجربه کرده‌اند. به همین دلیل واقعه حساس از آن جهت حساس است که می‌تواند اثر مهمی بر نتیجه نهایی داشته باشد (هتلیج و استین‌لن، ۲۰۰۶، ۶). حال که با تعاریف و دستگاه واژگانی و موارد استفاده از این روش‌شناسی آشنا شدیم، باید بدانیم که پژوهش «فن وقایع حساس» به دنبال پاسخ به چه سؤال‌هایی است؟ در پاسخ باید گفت مطالعه «فن وقایع حساس» حداقل باید به سه سؤال پاسخ دهد:

۱. چه رویدادهایی مقدمات ایجاد وقایع حساس

را فراهم کرده است؟

۲. افراد یا اشخاص محوری در ایجاد این وقایع

حساس چه نقشی داشته‌اند؟

۳. پیامدها و نتایج وقایع حساس چه بوده است

(مالاک^۴ و همکارانش، ۲۰۰۳)؟

به گفته دیویس^۵ (۲۰۰۶) این سه سؤال در واقع همان مفهوم «علت، خط سیر حوادث، و نتیجه» ادواردسون و روز^۷ (۲۰۰۱) در مطالعات «فن وقایع حساس» است. از نظر دیویس، ضروری است سؤال چهارمی به این سه سؤال افزوده شود. یعنی باید بلافاصله بعد از شناخت نتایج و پیامدها پرسیده شود که؛

1. Stereotypical Reactions

2. Received Opinions

3. Desired Answers

4. Mallak

5. Davis

6. Cause, course of events and results

7. Edvardsson and Roos

8. Aviation Psychology Program of the US Army Air Forces

این شیوه پژوهشی در پارادایم ساخت‌گرایی اجتماعی^۴ و برای شناخت زمینه‌های سرشار از رخداد‌های عاطفی^۵، و زمینه‌هایی که آمیخته با یادگیری تجربی‌اند، استفاده شد (شیل، ۲۰۰۴، ۴۵). شواهد حاکی از آن است که فن وقایع حساس به عنوان نوعی روش‌شناسی پژوهش کیفی در اغلب حوزه‌های علمی به کار رفته است. با وجود استفاده از این روش‌شناسی در حوزه‌های مختلف، در سال‌های گذشته، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بیشتر از سایر حوزه‌ها از این فن استفاده کرده است (اندرسون و ویلسون، ۱۹۹۷). با این وجود تأثیرات این فن، خیلی بیشتر از ریشه‌های روان‌شناسی سازمانی و صنعتی آن است (به نقل از باترفیلد^۶ و همکاران، ۲۰۰۵). در جدول (۱) به برخی از حوزه‌هایی که از این روش‌شناسی بهره گرفته‌اند، اشاره شده است پژوهشگران و دست‌اندرکاران حوزه سازمان و مدیریت نیز می‌توانند از این روش‌شناسی استفاده کنند.

مبانی فلسفی و جایگاه پارادایمی فن وقایع حساس

فن وقایع حساس، در زمان ابداع خود توسط فلاناگان، دارای پیش‌فرض‌های پارادایم اثبات‌گرایی بود. مطالعاتی که توسط فلاناگان در سال ۱۹۵۴ انجام شدند، چنین می‌پنداشتند که واقعیت در موقعیت‌های تعریف شده به شکل ملموس حضور دارد. در این شرایط مشاهدات هنگامی درست قلمداد می‌شوند که مشاهده‌گران مستقل، آن‌ها را به یک صورت قضاوت کنند. بنابراین مبانی فن وقایع حساس در پارادایم اثبات‌گرایی، توانایی طبقه‌بندی^۷ وقایع حساس است. مشاهده و به‌دست آوردن مجموعه‌ای از وقایع جامع که حاصل سیستم طبقه‌بندی وقایع حساس است، شکل ایده‌آل پژوهش فن وقایع حساس در این پارادایم محسوب می‌شود. با این حال چون طبقه‌بندی از استقراء حاصل می‌شود، هرگز جامع نخواهد بود. برای مثال ره‌آورد پژوهش فلاناگان مجموعه‌ای از طبقه‌های توصیفی

نخستین تلاش نظام‌مند در گزینندگی‌ها برای فعالیت‌های در حال اردآوری و تحلیل وقایع خاصی بود که رفتار مؤثر یا نامؤثر مربوط به فعالیت‌های طراحی شده برای پرواز را نشان می‌داد. تأکید بر رخداد‌هایی که میان موفقیت و شکست تفاوت قائل می‌شد- «وقایع حساس» - بجای ارائه فهرست مبهمی از نیاجرا، فهرست عینی فراهم می‌کرد.

پس از جنگ جهانی دوم (اواخر ۱۹۴۰ و اوایل سال‌های ۱۹۵۰)، فنی که توسط فلاناگان به کار رفته بود توسط خود او و دیگر دانشجویانش در دپارتمان روان‌شناسی دانشگاه پیتزبورگ، وارد گروه‌ها و فعالیت‌های حرفه‌ای شد و بدین طریق بسط یافت (فیزجرالد^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). همچنین این فن در بنیاد امریکایی پژوهش^۲ که فلاناگان نیز یکی از روان‌شناسان عضو این سازمان بود، با تحولاتی روبرو شد (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵).

فلاناگان علاوه بر کاربرد فن وقایع حساس در تعیین نیازمندی‌های شغلی، به برخی دیگر از کاربردهای این فن اشاره می‌کند. به عنوان مثال در آن سال‌ها، فن وقایع حساس در اندازه‌گیری عملکرد نمونه^۳، کارآموزی، اندازه‌گیری خبرگی (چیره‌دستی)، انتخاب و طبقه‌بندی پرسنل، طراحی مشاغل، ایجاد رویه‌های عملیاتی، طراحی تجهیزات، تعیین نگرش‌های رهبران و انگیزش، و مشاوره و روان‌درمانی استفاده می‌شد. هر چند فن وقایع حساس در سال‌های ۱۹۴۰ به کار می‌رفت، فلاناگان در سال ۱۹۵۴ این فن را به مثابه یک شیوه پژوهش، معرفی کرد و به تشریح ویژگی‌ها و رویه‌های انجام آن پرداخت (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵). بعدها «فن وقایع حساس» در حوزه مطالعات سازمان و در محیط‌های کاری و شغلی بکار گرفته شد و روایی و پایایی این روش‌شناسی مورد بحث قرار گرفت. بیشتر این پژوهش‌ها با تمرکز بر عملکرد مدیریت و کارکنان، به دنبال شناخت عوامل ملموس اثرگذار احتمالی بر عملکرد بوده‌اند. در اوایل سال‌های ۱۹۹۰،

4. Social Constructionism

5. Emotionally Laden Critical events

6. Butterfield

7. Classification

1. Fitzgerald

2. American Institute for Research.

3. Typical performance

جدول ۱. نمونه‌ای از مطالعاتی که از فن وقایع حساس استفاده کرده‌اند.

پژوهش‌های CIT	حوزه علمی
کیوری و رایت ^۱ (۲۰۰۳)؛ استانو ^۲ (۱۹۸۳)	ارتباطات
داچلت و همکاران ^۳ (۱۹۸۱)؛ کمپین و همکاران ^۴ (۱۹۹۸)؛ اریکسون ^۵ و همکاران (۲۰۱۶)	حوزه سلامت
کنی آنگِل و مک‌لاچان ^۶ (۱۹۹۵)؛ استیت-گاج ^۷ و همکاران (۲۰۰۰)	تجزیه و تحلیل شغل
دیکس و ساویکاس ^۸ (۱۹۹۵)؛ مک‌کورمیک ^۹ (۱۹۹۷)	مشاوره
لی‌میر و سُحبِت ^{۱۰} (۲۰۰۲)؛ اُکلِف ^{۱۱} (۱۹۷۶)؛ پارکر ^{۱۲} (۱۹۹۵)؛ تیری و کورولوجانبرگ ^{۱۳} (۲۰۰۲)	آموزش و پرورش
هامفری و نازارات ^{۱۴} (۲۰۰۱)؛ مک‌ناب و همکاران ^{۱۵} (۱۹۸۶)	پزشکی دارویی
دربیسک و وانهام ^{۱۶} (۲۰۰۳)؛ کیونی ^{۱۷} (۱۹۹۵)	بازاریابی
الینگر و بوستروم ^{۱۸} (۲۰۰۲)؛ اس‌کیبا ^{۱۹} (۲۰۰۰)؛ لین ^{۲۰} و همکارانش (۲۰۱۴)؛ نجمال‌اسلام ^{۲۱} (۲۰۱۴)	یادگیری سازمانی
اوانس ^{۲۲} (۱۹۹۴)؛ شواب و همکاران ^{۲۳} (۱۹۷۵)	ارزیابی عملکرد
سیرنا ^{۲۴} (۲۰۰۰)؛ پوپه و وِتر ^{۲۵} (۱۹۹۲)	روان‌شناسی
وورکین ^{۲۶} (۱۹۸۸)؛ میلز و واین ^{۲۷} (۱۹۹۰)	مددکاری اجتماعی
داسگویا و همکارانش (۲۰۱۴) ^{۲۸}	رفتار سازمانی
رامسئوک-مانهاران ^{۲۹} (۲۰۱۶)	مدیریت مشتریان
دوراندا ^{۳۰} (۲۰۱۶)	کسب و کار و مدیریت

1. Query and Wright
2. Stano
3. Dachelet and et al.
4. Kempainen and et al.
5. Eriksson
6. Kanyangale and MacLachlan
7. Stitt-Gohdes
8. Dix and Savickas
9. McCormick
10. LeMare and Sohbat
11. Oaklief
12. Parker
13. Tirri and Koro-Ljungberg
14. Humphery and Nazarath
15. McNabb et al.
16. Derbaix and Vanhamme
17. Keaveney
18. Ellinger and Bostrom
19. Skiba
20. Lean
21. Najmul Islam
22. Evans
23. Schwab et al.
24. Cerna
25. Pope and Vetter
26. Dworkin
27. Mills and Vine
28. Dasgupta
29. Ramseook-Munhurrin
30. Durand

(نیازمندی‌های حساس^۱) از رهبری مؤثر نظامی بود. در آن مطالعه با به‌کارگیری مشاهده‌کنندگان خبره و مقایسه قضاوت‌های مستقل آن‌ها، ماهیت کاملاً ذهنی این فرآیند به مجموعه‌ای از معیارهای عینی که می‌توانست با دقت زیادی به گروه‌های بیشتری تعمیم داده شود، تبدیل می‌شد. به عبارت بهتر در آن سال‌ها تلاش می‌شد تا حد ممکن نتایج ذهنی پژوهش فن وقایع حساس به عینیت تبدیل شود، تا در پارادایم غالب آن دوره زمانی، جایگاه خود را مستحکم کند. بنابراین، در آن سال‌ها این فن به عنوان ابزاری علمی برای پرده برداشتن و کشف واقعیت‌ها یا حقایق موجود در قلمرو تحلیل وظیفه یا شغل مطرح شد. هدف از به‌کارگیری این ابزار علمی، اندازه‌گیری، پیش‌بینی و نهایتاً کنترل وقایع بود. در قاموس سنت پژوهشی غالب، یعنی پژوهش کمی، برخی از پژوهشگران نخستین که از فن وقایع حساس در انجام پژوهش خود استفاده می‌کردند، برای کسب مقبولیت در میان سایر علوم، زبان خاص این پژوهش را به کار می‌بردند و روایی و پایایی پژوهش‌های خود را متناسب با این نوع پژوهش‌ها گزارش می‌کردند.

با ورود به دوره پست مدرن، پژوهش‌های کیفی از مقبولیت بیشتری برخوردار شده و مورد استفاده قرار گرفتند. به گفته شل (۱۹۹۸)، فن وقایع حساس می‌تواند هم در پارادایم پژوهشی اثبات‌گرایی و هم در پارادایم پژوهشی پست‌مدرن استفاده شود. در دوره پست‌مدرن، فن وقایع حساس تبدیل به یک ابزار پژوهشی (به جای ابزار علمی) قابل استفاده در پارادایم پدیدارشناسی، تفسیری، ساخت‌گرایی اجتماعی، پژوهش‌های کیفی، و چارچوب تئوری داده بنیان می‌شود (شل، ۱۹۹۸؛ ۵۱؛ شیل، ۲۰۰۴، ص ۴۶). ریشه‌های هستی-شناسی و شناخت‌شناسی فن وقایع حساس به عنوان نوعی ابزار پژوهشی، به رویکردهای تفسیرگرایی و ساخت‌گرایی بر می‌گردد. این رویکردها چنین فرض می‌کنند که عالم پیچیده است و می‌تواند از طریق تجربه انسانی درک شود. به عبارت دیگر فرآیندهای معناسازی که توسط مشارکت‌کنندگان و

پژوهشگران هنگام انجام پژوهش مورد نظر رخ می‌دهد، قابل شناسایی هستند. در این معنا، فن وقایع حساس ابزاری است که فهم فرآیندهای پویای تعاملات اجتماعی را ممکن می‌کند (کاراستاس-اُزکان و شل^۲، ۲۰۱۰، ص ۱۱۳-۱۱۴) و از این جهت برای انجام مطالعات چند-محلی^۳ بسیار مناسب است. در این محیط‌ها به طور متداول از مشاهده مشارکتی و مصاحبه ساخت‌نیافته، که نمونه‌هایی از فنون کیفی برای نزدیک‌تر شدن معانی وقایع به ذهنیت‌اند، استفاده می‌شود (شل، ۲۰۰۴، ص ۴۶). بنابراین، امروزه جوهره فن وقایع حساس ویژگی‌های پژوهش کیفی را در بر می‌گیرد. به خصوص اینکه این فن در یک مکان طبیعی انجام می‌گیرد؛ پژوهشگر نقش کلیدی در گردآوری داده‌ها بر عهده دارد؛ داده‌ها در قالب زبان و از طریق مصاحبه‌ها به دست می‌آید؛ در آن از مشاهده مشارکتی و یا از سؤال‌های باز پاسخ استفاده می‌شود؛ تحلیل داده‌ها به شکل اسقرایی انجام می‌شود؛ و تمرکز این شیوه بر دیدگاه‌های مشارکت‌کنندگان است (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵). همانند سایر روش‌شناسی‌های کیفی، این روش‌شناسی نیز از طرح پژوهشی مختص خود برخوردار است. کرسول (۱۹۹۸، ص ۱۰)، طرح‌های پژوهش روش‌شناسی‌های کیفی را بر اساس پنج بعد تمرکز، مبداء، شیوه‌های گردآوری داده‌ها، تحلیل داده‌ها، و اشکال روایتی، معرفی و مقایسه می‌کند. در صورتی که بخواهیم فن وقایع حساس را بر اساس این ابعاد مورد بررسی قرار دهیم، باید بگوییم که؛ (الف) تمرکز این شیوه پژوهشی بر عوامل، وقایع، و رخداد‌های حساسی است که عملکرد اثربخش اقدام یا تجربه موقعیت و یا رخداد خاصی را افزایش یا کاهش می‌دهد؛ (ب) مبداء آن به روان‌شناسی صنعتی و سازمانی برمی‌گردد؛ (پ) گردآوری داده‌ها عمدتاً از طریق مصاحبه‌ها (انفرادی یا گروهی) انجام می‌شود؛ (ت) تحلیل داده‌ها با تعیین شکل ارجاع، شکل دهی به طبقاتی که از داده‌ها بر می‌تابند، و تعیین خاص بودن و یا عمومیت طبقات صورت می‌گیرد؛ و (ث) شکل روایتی آن طبقاتی است که با تعاریف

2. Karataş-Özkan and Chell

3. Multi-site studies

1. Critical Requirements

ممکن است ذی‌نفعان مختلف، گرایش‌های مختلفی نسبت به هدف هر فعالیت داشته باشند، فلاناگان معیاری را برای تعیین هدف هر فعالیت تعیین می‌کند. این معیار بیان می‌کند که بهترین توصیف برای هدف یک فعالیت، توصیفی است که در قالب عبارات کوتاه با مفهوم، بیان شود. بنابراین هدف، آن چیزی خواهد بود که تعدادی از خبرگان آن حوزه با آن بیان موافقاند.

مرحله دوم: در این مرحله دستورالعمل‌های خاص و دقیقی به مشاهده‌کنندگان ارائه می‌شود. فلاناگان معتقد است که در این مرحله باید درباره چهار موضوع مشخص تصمیم‌گیری کرد: (۱) تعریف انواع موقعیت‌هایی که مشاهده می‌شود؛ (۲) تعیین ارتباط این شرایط با اهداف کلی؛ (۳) فهم گستره اثرات واقعه بر اهداف کلی؛ و (۴) اتخاذ تصمیم در این مورد که چه کسی مشاهدات را انجام خواهد داد (به عنوان مثال خبرگان رشته، سرپرستان، مصرف‌کنندگان محصول یا خدمت، و یا افرادی که در حال انجام فعالیت هستند). حضور مجموعه یکسانی از قوانین که همه افراد بر مبنای آن رفتار می‌کنند، تجانس و سازگاری میان مشاهده‌گران، در نهایت عینیت مشاهدات را تضمین خواهد کرد. در واقع سازگاری و عینیت همان مفاهیمی هستند که در زمان فلاناگان به عنوان اصول علمی مطرح بودند.

مرحله سوم: مرحله گردآوری داده‌ها است که می‌تواند با روش‌های مختلفی از جمله استفاده از مشاهده‌کنندگان خبره انجام شود. آن‌ها با مشاهده نحوه کار افرادی که وظیفه خاصی را انجام می‌دهد، اطلاعات لازم را گردآوری می‌کنند. همچنین می‌توان با انجام مصاحبه، از افراد خواست که با رجوع به حافظه خود در مورد آخرین وقایعی که برای آن‌ها پیش آمده است، گزارشی ارائه دهند. گرچه فلاناگان (۱۹۵۴) مشاهده خبرگان را در گردآوری داده‌ها ترجیح می‌داد، با این حال از مشکلات مشاهده آگاه بود و می‌دانست که این روش در همه زمان‌ها امکان‌پذیر نیست. فلاناگان برای رفع این مشکلات بخشی از زمان را صرف گردآوری شواهد پشتیبان و جزئیات دقیق از مشارکت‌کنندگان می‌کرد تا از صحت وقایع فراخوانده

عملیاتی و عناوین خودتوصیفی مشخص شده‌اند. این ویژگی - ها پژوهش فن وقایع حساس را از دیگر پژوهش‌های کیفی متمایز می‌کند (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵). در بخش بعدی مقاله خواهیم دید که چگونه این طرح پژوهشی خاص در مراحل انجام پژوهش فن وقایع حساس نمایان می‌شود.

مراحل انجام پژوهش فن وقایع حساس

همان‌طور که پیشتر ذکر شد، روش‌شناسی فن وقایع حساس دارای رویه‌های نسبتاً ساختارمندی در انجام پژوهش است. فلاناگان (۱۹۵۴)، هایس (۱۹۹۹)، گرملر (۲۰۰۴)، و هتلیج و استین‌لن (۲۰۰۶)، از جمله کسانی هستند که مراحل خاصی را برای اجرای این روش‌شناسی ارائه کرده‌اند. علی‌رغم شباهت کلی این رهنمودهای اجرایی، در هر یک تفاوت‌ها و نکات ظریفی موجود است. از این رو در ادامه به تشریح آن‌ها می‌پردازیم. فلاناگان (۱۹۵۴)، به عنوان مبدع این روش‌شناسی، پنج گام (۱) تعیین اهداف کلی موضوع مورد مطالعه، (۲) تدوین برنامه‌ها و تنظیم مشخصات، (۳) گردآوری داده‌ها، (۴) تحلیل داده‌ها، و (۵) تفسیر داده‌ها و گزارش نتایج را برای انجام پژوهش نام می‌برد. شایان ذکر است که با توجه به تسلط پارادایم اثبات‌گرایی در دوره ابداع این روش‌شناسی، این مراحل رنگ و بوی این پارادایم را دارند. همچنین روش اصلی گردآوری اطلاعات در این مراحل، استفاده از مشاهده‌کنندگان مستقل است.

مرحله اول: چون فلاناگان و همکارانش (۱۹۵۴) در نخستین کارشان از فن وقایع حساس به عنوان ابزاری برای تبیین کارویژه‌ای فعالیت، استفاده کردند، تعیین هدف یا هدف عملیاتی آن فعالیت، به عنوان یکی از شرایط مبنایی که قبل از انجام هر مطالعه و پیش از هر جنبه دیگر باید در نظر گرفته شود، مطرح می‌شود. تعیین هدف کلی فعالیت در پاسخگویی به دو سوال مطرح می‌شود: (۱) هدف عملیاتی فعالیت چیست؛ و (۲) از فردی که در این فعالیت مشارکت دارد، انتظار می‌رود که چه کاری انجام دهد؟ در تعیین هدف فعالیت می‌توان از سرپرستی که در فعالیت مورد مطالعه خبره است، یا از مجریان آن فعالیت در عالم واقع استفاده کرد. چون

شده^۱ مطمئن شود. او چهار روش را برای بدست آوردن داده‌های مورد نیاز در قالب وقایع حساس نام می‌برد: (۱) مصاحبه‌های فردی؛ (۲) مصاحبه‌های گروهی؛ (۳) پرسشنامه‌ها؛ و (۴) فرم‌های ثبتی^۲ (در این فرم‌ها اطلاعات جزئی در رابطه با وقایع وجود دارد. اطلاعاتی که از این فرم‌ها بدست می‌آید به دو شکل است. یا این فرم‌ها شامل اطلاعات روایتی داستان وقایع هستند و یا شامل فعالیت‌هایی هستند که از قبل احتمال مشاهده آن‌ها می‌رود و بنابراین در فرم‌ها نوشته شده‌اند که با مشاهده هر یک از این فعالیت‌ها، علامتی در مقابل آن‌ها گذاشته می‌شود). باید توجه کرد که گردآوری داده‌ها در پژوهش فن وقایع حساس، معادل تعیین اندازه نمونه در مطالعات دیگر است. فلاناگان بر این امر تأکید داشت که در مطالعه فن وقایع حساس اندازه نمونه توسط تعداد مشارکت‌کنندگان تعیین نمی‌شود، بلکه تعداد وقایع حساسی که مشاهده یا گزارش شده است، و جامعیت این تعداد در پوشش موضوع مورد مطالعه، تعیین‌کننده اندازه نمونه است. هیچ قانون دقیقی در مورد تعداد وقایع کافی وجود ندارد. فلاناگان (۱۹۵۴، ص ۳۴۳) در این مورد می‌گوید: «در بیشتر مواقع، پوشش کافی هنگامی بدست می‌آید که تعداد واقعه‌ای که به بیشتر از ۱۰۰ واقعه حساس افزوده می‌شود، تنها دو یا سه رفتار حساس را به نمونه اضافه می‌کند». مهم آن است که کل حوزه محتوایی^۳ گردآوری شده، فعالیت‌های مشخص شده در سؤال را تحت پوشش قرار دهند.

مرحله چهارم در مطالعه فن وقایع حساس، تحلیل داده‌ها است. از نظر بسیاری از پژوهشگران و از جمله از نظر خود فلاناگان، این مرحله مهم‌ترین مرحله محسوب می‌شود. چون در این مرحله صدها واقعه حساس، باید در طبقات مشخصی قرار گیرند، و چون هیچ روش مشخصی در تبیین فعالیت، تجربه، و یا ساختار وجود ندارد، کار دشواری است. هدف غایی این مرحله آن است که داده‌های گردآوری شده به صورت مفید و کاربردی در طرح طبقاتی که به خلاصه‌سازی

و تبیین این داده‌ها می‌پردازد، قرار گیرد. البته باید در نظر داشت که پایایی، خاص بودن، و سازگاری داده‌های گردآوری شده قربانی تخصیص وقایع به طبقات نشود (فلاناگان، ۱۹۵۴، ص ۳۴۴). تعهد به این الزامات، می‌تواند از طریق سه گام اساسی تأمین شود: (۱) تعیین چارچوب مرجع^۴، که این چارچوب‌ها به طور کلی به استفاده مورد نظر از داده‌ها بر می‌گردد (برای مثال چارچوب مرجع ارزشیابی اثربخشی ضمن کار، کاملاً از چارچوب مرجع انتخاب یا کارآموزی، متفاوت است)؛ (۲) شکل دادن به طبقات (فرآیندی استقرایی که مستلزم پیش، تجربه و قضاوت است)؛ و (۳) تعیین سطح خاص یا عمومی داده‌های گزارش‌شده. معمولاً ملاحظات عملی (کاربردی-اجرایی)، خاص یا عمومی بودن را مشخص می‌کند.

پنجمین و آخرین مرحله، مرحله تفسیر و گزارش داده‌ها است. فلاناگان به پژوهشگران پیشنهاد می‌کند که این مرحله را با مرور و ارزیابی چهار مرحله قبلی، شروع کنند. در این مرحله باید سوگیری‌های ناشی از استفاده از رویه‌ها و تصمیم‌هایی که در مورد آن‌ها اتخاذ شده است، تعیین شود. در گام پنجم محدودیت‌ها مورد بحث قرار می‌گیرد، ماهیت قضاوت‌ها مشخص می‌شود، و درجه اعتبار و ارزش نتایج نهایی بیان می‌شود. توجه به این موارد، نکته کلیدی مؤثر بودن^۵ و اعتبار بحثی است که دنبال می‌شود (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵).

همانگونه که قبلاً اشاره شد، علاوه بر فلاناگان پژوهشگران دیگری نیز به مراحل انجام پژوهش فن وقایع حساس اشاره کرده و آن را مورد بحث قرار داده‌اند. هتلیج و استین‌لن (۲۰۰۶) انجام پژوهش فن وقایع حساس را شامل پنج مرحله اصلی می‌دانند. به نظر می‌رسد که رویکرد این دو پژوهشگر قرابت بیشتری با پارادایم‌های ساخت‌گرایی و تفسیری دارد و روش اصلی گردآوری اطلاعات در آن مصاحبه است. این مراحل عبارتند از:

1. Recalled incidents
2. Record forms
3. The entire content domain

4. Frame of reference
5. Trustworthiness

دنبال مطالعه آن هستیم، مشخص شده است. برای مثال، هر واقعه می‌تواند شامل موفقیت یا عدم موفقیت آموزش و یادگیری، شرایط یک پروژه ناموفق، مسئله مشخصی که توسط ارباب رجوع اعلام می‌شود (مشکلات ارتباطات، مسائل مرتبط با سیستم، و غیره) و مواردی از این قبیل باشد. اجباری نیست که این واقعه، واقعیتداشته باشد، بلکه کافی است، واقع‌گرایانه باشد. نکته بسیار مهم در این گام آن است که داستانی روایت شود. این موقعیت یا داستانی که روایت می‌شود، باید:

- منحصر به فرد ولی در بافت عادی، محتمل و پذیرفتنی باشد.
 - به اندازه کافی آشنا باشد تا به راحتی قابل نقل باشد (مصاحبه‌شوندگان بتوانند خود را جای دیگری قرار دهند).
 - نقل سرنوشت شخص دیگری باشد تا فاصله مطمئن، حفظ شود (برای مثال «تصور کنید روزی همسایه شما به همراه دوستش به سمت شما می‌آید و داستانی باورنکردنی تعریف می‌کند: و در آخر از شما راهنمایی می‌خواهد. شما چه کاری به او می‌گویید انجام دهد؟).
 - موقعیت‌ها باید حاوی داستان‌های عجیب و غیر عادی (نه روزمره) باشند، تا واکنش‌های بیشتری را ایجاد کرده و مانع بیان پاسخ‌های پیش‌ساخته شود. هدف آن است که پاسخ‌های پیش‌ساخته به چالش کشیده و از الگوها و رویه‌های متداول پاسخ جلوگیری شود.
- در گام دوم و پس از آنکه داستان توسط پژوهشگر به مصاحبه‌شونده نقل شد، از او خواسته می‌شود تا پاسخ‌های مبسوط و تفصیلی، و نه پاسخ‌های بلی/خیر نقل کند. در این مرحله از مصاحبه‌شوندگان خواسته می‌شود با نقل داستان‌های خودشان و با پاسخ‌های مشروح، پژوهشگر را از تفکرات و ایده‌های خودشان سرشار کنند. بدین منظور باید از سؤال‌های باز استفاده شود تا بتوانند پاسخ‌های خودشان را شرح دهند. در این مرحله می‌توان از برخی استراتژی‌های ارتباطات در

۱. مرحله آماده‌سازی و تدارک: در این مرحله سؤالی که باید به آن پاسخ دهیم مشخص شده و نفع حاصل از مطالعه پدیده مورد نظر مورد بحث قرار می‌گیرد. سؤال‌ها باید نوعاً توسط برنامه پروژه یا مطالعه مورد نظر، تعیین شوند. این امر منجر می‌شود تا مسئولیت‌هایی که از رهبر پروژه انتظار می‌رود تعیین شود. در این مرحله باید انتظارات خود را به عنوان مبنایی برای مقایسه نتایج تعیین کنیم. سؤال‌ها باید باز-پاسخ باشند، چون هدف فن وقایع حساس آن است که سؤال‌های صحیح در طول پژوهش ظاهر شوند.

۲. طرح ارزیابی^۱: در این مرحله باید به این سوال پاسخ داد که چگونه باید نمونه مورد نظر را انتخاب کرد؟ منظور از نمونه در این مرحله تعداد مشارکت‌کنندگان پژوهش است. مقایسه نظام‌مند از طریق مقایسه‌های موردی، می‌تواند در انتخاب گروه گسترده‌ای از مشارکت‌کنندگان کارساز باشد. مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها بر اساس ویژگی‌ها و خصیصه‌های زندگی‌نامه‌ای، از قبیل جنسیت، سطح شغلی، و محل خدمت (سلسله مراتب، شرح شغل‌ها و غیره)، با یکدیگر مقایسه می‌شوند. در انجام این مقایسه‌ها همواره این اصل کلی وجود دارد که باید شباهت‌ها و تفاوت‌ها حداکثر شده و مورد توجه قرار گیرند. در انتخاب مشارکت‌کنندگان پیش از هر چیز باید مشخص شود که در مورد کدام بخش یا جنبه‌ی سازمانی باید سؤال پرسیده شود. سپس باید طبقات مهم (جنسیت، واحد و سطح شغلی) مشخص شده و بعد از آن مصاحبه‌شوندگان طوری انتخاب شوند که شباهت‌ها و تفاوت‌ها به حداکثر برسند. این گروه‌های متفاوت، در مرحله تحلیل وقایع گردآوری شده نیز می‌تواند مورد استفاده قرار گرفته و از تفاوت‌های آن‌ها در تفسیر نتایج استفاده شود.

۳. رویه: این مرحله دو گام اساسی را در بر می‌گیرد. در گام نخست، واقعه حساس انتخاب می‌شود. در واقع این رخداد یا واقعه همان چیزی است که برای ارزشیابی موقعیتی که به

حکایت‌ها) برخوردارند (فیزجرالد و همکاران، ۲۰۰۸). همانطور که پیش‌تر ذکر شد، هر واقعه حساس حداقل از سه عنصر تشکیل شده است. در بیانی دیگر این عناصر عبارتند از: الف) اطلاعات پیش‌گویانه^۱، یعنی مواردی که مقدم بر این واقعه بوده‌اند و قبل از آن رخ داده‌اند، ب) توصیفات مشروح تجارب شخصی (کنش)، و پ) نتیجه واقعه (واکنش). در گام دوم باید به توصیف وقایع پرداخت. در توصیف وقایع باید موارد ذیل را در نظر گرفت:

- اینکه این وقایع چه هنگام و در کجا رخ می‌دهند (چه زمانی از روز، زمینه اجتماعی، و نیز مکان محتمل در سازمان)؛
 - در حقیقت چه چیزی اتفاق افتاده است (چه کسی چه چیزی را گفت یا اینکه چه کاری را انجام داد)؛ و
 - افرادی که در این واقعه مشارکت داشته‌اند، درست در لحظه این رخداد و پس از آن چه احساس و فکری داشته‌اند.
- باید از مصاحبه‌شونده خواست به واقعه‌ای که منجر به موفقیت یا عدم موفقیت انجام مجموعه کنش‌های خاصی شده، اشاره کند. در گام سوم از مصاحبه‌شوندگان سؤال‌هایی پرسیده می‌شود که پاسخ به آن‌ها می‌تواند ما را در شناخت موارد ذیل کمک کند.
- از نظر آن‌ها چه چیزی مقدمات لازم را برای واقعه مورد نظر فراهم کرده است.
 - برخورد آن‌ها با واقعه پیش‌آمده به چه صورت بوده است.
 - چطور می‌شد از وقوع این واقعه جلوگیری به عمل آورد.
 - از چه منابعی می‌شد استفاده کرد.
- اگر مصاحبه‌شوندگان حین مصاحبه، بجای عجز شدن با وقایع خاص مورد نظر، به ارائه پاسخ‌های کلی بپردازند، باید آن‌ها را به مسیر مورد نظر برگرداند. بنابراین، نباید فراموش

داستان‌سرایی مشارکت‌کنندگان پژوهش استفاده کرد. برای مثال، پرسیدن یک سؤال از پیش‌تعیین شده می‌تواند به عنوان وسیله‌ای در ورود به مسئله در حال مطالعه باشد. سوال باید مانند کاغذ سفیدی باشد که در اختیار مصاحبه‌شونده قرار می‌گیرد و او می‌تواند آن را به دلخواه خود پر کرده و ساختارش را به هر طریقی که دوست دارد، تعیین کند (هتلیج و استین‌لن، ۲۰۰۶، ص ۷-۸). بعد از آن که مشارکت‌کننده داستان خود را به پژوهشگر نقل کرد و داستان به پایان رسید، پرسیدن سؤالی مانند «به من بگویید که چگونه تمام این‌ها اتفاق افتادند»، می‌تواند از پاسخ‌های مورد انتظار جلوگیری به عمل آورده و سبک مصاحبه را از سبک‌های سنتی که مبتنی بر بازی پرسش-پاسخ است، دور کند. باید به خاطر داشت که ارائه توضیحات کلی به شکل مؤثری می‌تواند نگاه فرد مورد نظر را به مسئله بگشاید. مصاحبه‌کننده می‌تواند با پرسیدن سؤال‌هایی که قبلاً در عناوین مشخصی و در چارتهای پروژه آمده است، جزئیات بیشتری را از فرد بدست آورد. در صورتیکه مصاحبه‌شونده از عنوان اصلی دور شد، می‌توان از سؤال‌های موقت^۱ برای بازگرداندن او به موضوع اصلی استفاده کرد. این سؤال‌ها هم می‌تواند به کمک کلیدواژه‌ها پرسیده شوند و هم می‌توانند شامل سؤال‌های منفرد استادنداری باشد که در پایان مصاحبه‌ها و یا بخش‌های مهم مصاحبه و برای جلوگیری از بازی پرسش-پاسخ به کار می‌روند. برای مثال، می‌توان از مصاحبه‌شونده پرسید که «آیا می‌توان وسیله ایکس را در این زمینه یا بستر مورد نظر، استفاده کرد؟».

۴. ساخت واقعه حساس: در این مرحله باید سه گام اساسی طی شود. در هر یک از این گام‌ها باید به نکات مهمی توجه کرد. در گام نخست باید عناصر هر واقعه حساس را شکل داد. وقایع حساس شبیه حکایت‌ها^۲ هستند. ولی به این دلیل که حیطة و اصطلاحات وقایع حساس تعریف‌شده‌تر و قابل تحلیل است، در پژوهش عینی^۳ از مناسبت بیشتری (نسبت به

1. Ad-hoc questions
2. Anecdote
3. Objective research

✓ در رابطه با استخراج تمام گزینه‌های محتمل، احتمال دارد نخستین بار به عنوان پژوهشگر پاسخ‌هایی ساده که خیلی جذاب و با معنا نیستند را دریافت کنید. بنابراین، به دنبال دستیابی به پاسخ‌های بیشتری می‌روید. در هر چرخه‌ای که میان شما به عنوان مصاحبه‌کننده، و مصاحبه‌شوندگان رخ می‌دهد، جزئیات بیشتری حاصل می‌آید و آن‌ها به مواردی که در دفعات نخست احتمالاً فراموش کرده بودند، اشاره می‌کنند. بنابراین مهم است که بر هر چیز کوچکی پافشاری کنید. به نقاط آغازین محتمل، تمسک بجوید و ردپاهای مصاحبه‌شوندگان را برای رسیدن به پایانشان دنبال کنید.

✓ در صورتی که افراد در ارائه پاسخ تعلل داشته و با موانعی روبرو باشند، به آن‌ها اجازه دهید فکر کرده و راه خود را پیدا کنند. تنها وقتی اطمینان دارید مشارکت‌کنندگان نمی‌تواند چیز جدیدی بگویند، می‌توانید با اشاره‌ها و یا استفاده از واژگان کلیدی، ابعاد جدیدی از مسئله را برای شنیدن پاسخ‌های بیشتر به روی آن‌ها بگشایند.

✓ با اشاره به موارد و اتفاقات واقعی، و نیز استفاده از توضیحات غیر رسمی سعی کنید تا نحوه پاسخگویی مصاحبه‌شوندگان را آسان‌تر کنید (مثلاً می‌توانید به زبان غیر رسمی مطلبی علمی را مورد پرسش قرار دهید).

✓ در صورتی که احساس کردید ذهن آن‌ها بیش از حد خسته شده است، می‌توان با اشاره به اسامی خاص، پاسخ‌های احتمالی بیشتری را به روی آن‌ها بگشایید و چشم‌انداز جدیدی را در برابر دیدشان قرار دهید. با این وجود، توجه داشته باشید که این دیدگاه‌های جدید را از موضع فردی بی‌طرف مطرح کنید و درستی یا نادرستی آن‌ها را تعیین نکنید.

✓ دقت کنید با طرف مقابلتان وارد بحث فنی نشوید. چرا که در اینجا به دنبال پاسخ‌ها و کشف فنی نیستیم. بلکه می‌خواهیم بدانیم افراد برای حل

کرد که اگر سؤال‌های مقدماتی روشن نبوده و نتواند مصاحبه‌شوندگان را با مسئله مورد نظر آشنا کند، کنترل آنها بسیار مشکل خواهد شد.

پرسیدن سؤال‌های ذیل می‌تواند در تحلیل واقعه کمک‌کننده باشند: مسئله چیست؟ چرا این مورد، مسئله محسوب می‌شود؟ اگر این مسئله برای شما پیش آمده بود، چه می‌کردید؟ چرا این واقعه نباید/باید مورد توجه قرار گیرد؟ چه اتفاقی در حال رخ دادن است؟ در چه شرایطی مانند فردی که در این داستان قرار دارد اقدام مشابه‌ای را انجام می‌دادید، و در چه شرایطی اقدام متفاوتی می‌کردید؟ آیا ذهنیت یا تعصب خاصی منجر به بروز این واقعه شده است؟ آیا می‌توانید این واقعه را از منظر ذهنی دیگری، تفسیر کنید؟ چه چیزی از این واقعه یاد می‌گیرید؟ چگونه می‌توانستید از مسائل آینده اجتناب کنید؟ چگونه می‌توانستید مسائلی که هم‌اکنون وجود دارند را حل کنید؟ چگونه می‌توانید خودتان را برای چنین مسائلی آماده کنید؟

پس از پرسیدن سوال‌های فوق، پژوهشگر باید به اصطلاح وارد «رؤیاهای (تخیلات)» مصاحبه‌شونده شود. پژوهشگر بدین منظور و در این موقعیت به مصاحبه‌شونده چنین می‌گوید که؛ تصور کنید می‌شد تمام راه‌حل‌های مفید، کارآمد، و اثربخش را در اختیار داشت. در این شرایط؛ انتخاب یا راه‌حل (ایده‌آل) مورد نظر شما چه بود؟ چرا این راه‌حل را انتخاب می‌کردید؟ چرا این نوعی تخیل به شمار می‌آید و چه چیزی از انجام دادن آن، جلوگیری می‌کند؟ چه محدودیت‌هایی وجود دارند و در این رابطه چه چیزهایی مانع به حساب می‌آیند؟ تحت چه شرایطی هر آنچه را که می‌خواستید یا می‌توانستید انجام دهید، انجام می‌دادید؟

در انجام مطالعات فن وقایع حساس نکات ظریفی وجود دارد که رعایت آن‌ها می‌تواند منجر به غنی‌تر شدن نتایج این مطالعات شود. برای مثال هتلیج و استین‌لن (۲۰۰۶) به برخی از ملاحظات و نکات مهمی که در انجام مصاحبه‌ها با مشارکت‌کنندگان باید مورد توجه قرار گیرند اشاره می‌کنند. برخی از این ملاحظات عبارتند از:

۲-۵- شکل دادن به طبقات بر اساس سؤال‌های محوری: با بحث، طبقات را ذیل سؤال‌های محوری تنظیم کنید. تحلیل داده‌ها بر اساس علایق شناختی، شکل داده‌ها، و تعیین خاص یا عمومی بودن طبقات، صورت می‌گیرد. می‌توانید برای ارتقای اعتبار نتایج، طبقات به دست آمده را دو به دو با همکاران و متخصصان دیگر مقایسه کنید. وقتی داده‌هایی که جمع‌آوری کرده‌اید به لحاظ کمی به کفایت رسید، باید پاسخ-ها را بر اساس سؤال‌های محوری طبقه‌بندی کرده و برای هر یک بر اساس اهمیت‌شان، وزن متناسب اختصاص دهید. برخی از راه‌حل‌ها از فراوانی بیشتر و برخی دیگر از فراوانی کمتری برخوردارند. باید در گزارش، میان امور واقع و عوامل بالقوه/توصیه‌ها، تمایز ایجاد کنید.

جوهره فن وقایع حساس آن است که کاربران تجارب خودانگیخته‌شان^۱ را گزارش کنند. اینکه پژوهشگر چه جزئیاتی از گزارش خود را ارائه کند، به هدف غایی گزارش بستگی دارد. به منظور تحقق اخلاق پژوهشی بهتر است از اسامی مستعار استفاده شود. نکته دیگر آن که نقل قول‌های مشارکت‌کنندگان را گردآوری کرده و به تحلیل‌هایتان اضافه کنید. این نقل قول‌ها می‌توانند به عنوان نشانگرهای روشن، خوانندگان را به دیدگاه‌های واقعی مصاحبه‌شوندگان نزدیک کنند. شایان ذکر است که نقل قول‌ها، بر عنصر عاطفی فن وقایع حساس در گزارش تأکید می‌کنند (هتلیج و استین‌لن، ۲۰۰۶، ص ۶-۷). گرملر (۲۰۰۴) چک لیستی از نکات مهمی که در مراحل مختلف انجام پژوهش فن وقایع حساس می‌تواند به عنوان اصول راهنما به کار رود ارائه کرده است. این چک لیست در جدول (۲) نشان داده شده است.

پژوهشگر دیگری به نام هایس (۱۹۹۹)، انجام پژوهش فن وقایع حساس را در ۶ مرحله معرفی می‌کند. این مراحل و نکات مربوط به هر مرحله در جدول (۳) نشان داده شده است (نقل از کاستان فاررو و مارتینز آرجولس، ۲۰۰۵).

مشکلات خود چه استراتژی‌هایی را بر می‌گزینند و این مشکلات را با چه کسانی در میان می‌گذارند.

✓ سعی کنید دقیق باشید. در این مورد واقعاً دقیق باشید و با بازگشت به گذشته و پرسیدن سؤال‌هایی مانند چه کسی، چه چیزی، و کجا، از تخمین زدن خودداری کنید. چون این کار باعث گمراهی می‌شود. از مصاحبه‌شونده بخواهید اسامی اشخاص و موقعیت‌ها را به صورت صحیح و دقیق بگوید، حتی اگر نیاز است از او بخواهید مثالی در این مورد بزند و سعی کنید بدانید دقیقاً در مورد چه کسی و چه چیزی صحبت می‌کند.

✓ سلسله مراتب میان گروه‌ها را کنار گذارید، چون ممکن است افراد برای رعایت ملاحظات خاص، و یا به دلیل قوانین و یا احترام به فرد خاصی از گفتن حرف‌هایی، امتناع کنند.

✓ نکته بسیار مهم آن است که در این فن هیچ پاسخ صحیح یا غلطی وجود ندارد. هر آن چه که فرد مصاحبه‌شونده ذکر می‌کند، درست است. هدف پیدا کردن شبکه و واقعیت آن‌ها است و هیچ امتحان و آزمایشی در کار نیست. این موارد را با مصاحبه‌شوندگان در میان گذارید و مطمئن شوید که آن‌ها این موارد را خوب درک کرده‌اند.

۵. تحلیل وقایع حساس: پس از آنکه در مرحله چهارم وقایع حساس ساخته شدند، اکنون نوبت به تحلیل و تفسیر این وقایع می‌رسد. بدین منظور دو گام اساسی به شرح ذیل طی می‌شود:

۱-۵- تنظیم یافته‌ها و ایده‌های نخستین: یافته‌های نخستین را با دیدگاه‌های دیگر (مانند دیدگاه مصاحبه‌شوندگان، ارباب رجوع، متخصصان حوزه‌های مختلف) مقایسه کنید تا تفسیر خودتان را مورد بحث قرار دهید یا هر کجا نیاز بود، تحلیل خودتان را به شکل پیشنهاد، توصیه، یا دیدگاه همتا تعدیل کنید.

1. Spontaneous Experiences

2. Castán Farrero & Martínez Argüelles

جدول ۲. فرآیندهای پژوهش و چک لیست گزارش برای مطالعات فن وقایع حساس (گِرملر، ۲۰۰۴).

نکات مهمی که باید در نظر گرفته شوند.	مراحل انجام پژوهش فن وقایع حساس
سوال پژوهش را تعیین کنید. تعیین کنید چرا فن وقایع حساس شیوه مناسبی در فهم این پدیده است.	مرحله ۱: تعریف مسئله
واقعه حساس را مشخص کنید. معیار تعیین وقایع غیر حساس را مشخص کنید. واحد تحلیل را تعیین کنید. ابزار گردآوری داده‌ها را ایجاد کنید (دستورالعمل روشن، سؤال‌های مناسب برای نقل داستان). نمونه مناسبی را مشخص کنید (زمینه مناسب، پاسخ‌دهندگان مناسب).	مرحله ۲: طرح مطالعه
گردآورندگان داده‌ها را آموزش دهید (البته در صورتی که نیاز و عملی باشد). مشخص کنید گردآورندگان داده‌ها چگونه به گردآوری داده‌ها بپردازند. وقایع حساس قابل استفاده را شناسایی کنید. معیارهایی را برای تعیین وقایع حساس و مشخص کردن وقایع غیر حساس، پیدا کنید.	مرحله ۳: گردآوری اطلاعات
روی وقایع حساس تحلیل محتوا انجام دهید. خواندن و بازخوانی وقایع حساس را در نظر داشته باشید. مضامین تکراری را شناسایی کنید. طرح طبقه‌بندی را شناسایی کنید. توصیفات طبقات (وقایع، رفتارها، یا دیگر واحدهای تحلیلی) را ایجاد کنید. با استفاده از طرح طبقه‌بندی، وقایع را مرتب کنید. روایی کدگذاران بیرونی ^۱ را ارزیابی کنید. قضایع‌های اضافی را در نظر داشته باشید/وقایع حساسی که توسط کدگذاران مرتب شده است. روایی کدگذاران دورنی ^۲ را احصاء کنید. طرح طبقه‌بندی را بر اساس نمونه پایایی تست کنید.	مرحله ۴: تحلیل و تفسیر داده‌ها
(۱) مطالعه و سؤال پژوهش تعریف روشن و صریحی از کانون تمرکز مطالعه ارائه کنید. سؤال پژوهش را مطرح کنید. تعریف دقیقی از واقعه حساس در زمینه مشخص خود ارائه کنید. چرایی مناسب بودن CIT در فهم پدیده را تبیین کنید. (۲) رویه‌های گردآوری داده‌ها شیوه گردآوری داده‌ها را مشخص کنید. توصیفی از گردآورندگان داده‌ها (آموزش‌ها، زمینه‌های قبلی، تعداد گردآورندگان) ارائه کنید. ابزار داده‌ها (دستورالعمل‌های ابزار، سؤال‌های مصاحبه) را معرفی کنید. (۳) ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان (نمونه) ویژگی‌های نمونه انتخاب شده را توصیف کنید. اندازه نمونه (تعداد مشارکت‌کنندگان) را تعیین کنید. نرخ پاسخ‌ها را بیان کنید. منطق انتخاب مشارکت‌کنندگان را ارائه دهید.	مرحله ۵: گزارش نتایج

1. Intracoder reliability

2. intercoder reliability

نکات مهمی که باید در نظر گرفته شوند.	مراحل انجام پژوهش فن وقایع حساس
<p>ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان (جنسیت، سن، خلیقیات، آموزش و تعلیم، درآمد، اطلاعات مربوط دیگر) را بیان کنید.</p> <p>در مورد تعداد وقایع درخواست‌شده از هر پاسخ‌دهنده بحث کنید.</p> <p>(۴) ویژگی‌های داده‌ها</p> <p>نوع وقایع خواسته شده از پاسخ‌دهندگان را تعیین کنید.</p> <p>جاذبه و ظرفیت وقایع^۱ را احصاء کنید.</p> <p>توصیف زمینه(ها) و تعداد زمینه‌ها را در نظر داشته باشید.</p> <p>تعداد وقایع گردآوری شده را ذکر کنید.</p> <p>(۵) کیفیت داده‌ها</p> <p>تعداد وقایع (قابل استفاده) را ذکر کنید.</p> <p>معیار شمولیت و یا مستثنی کردن (چشم‌پوشی از) وقایع را مورد بحث قرار دهید.</p> <p>(۶) رویه‌های تحلیل داده‌ها/طبقه‌بندی وقایع</p> <p>تعریفی عملیاتی از کدگذاری ارائه کنید.</p> <p>نحوه شناسایی و تعریف واحد تحلیل را مورد بحث قرار دهید.</p> <p>در مورد ایجاد طبقه‌ها بحث کنید.</p> <p>طرح طبقه‌بندی (طبقات اصلی، خرده طبقات) پژوهش را توصیف کنید.</p> <p>کدگذاران و قضاوت‌های آنها (آموزش، مستقل بودن، تعداد قضاوت‌های به‌کار رفته) را مورد بحث قرار دهید.</p> <p>روایی (آمارهای مرتبط به روایی قضاوت‌های بیرونی، آمارهای مرتبط با روایی قضاوت‌های درونی) را ارائه دهید.</p> <p>پایایی محتوای سیستم طبقه‌بندی را مورد بحث قرار دهید.</p> <p>در مورد نتایج بکارگیری سیستم طبقه‌بندی به منظور تصدیق نمونه، بحث کنید.</p> <p>(۷) نتایج</p> <p>طرح طبقه‌بندی-تبیین و بحث در مورد طبقات اصلی را فراموش نکنید.</p> <p>طرح طبقه‌بندی-توصیف و بحث در مورد طبقات فرعی (در صورتی که عملی باشد) مفید خواهد بود.</p> <p>ارتباط پژوهش خود را با ادبیات پژوهشی موجود و یا نظریه بیان کنید.</p> <p>پیشنهادها برای پژوهش‌های آینده را مد نظر داشته باشید.</p>	

جدول ۳. مراحل و نکات پژوهش فن وقایع حساس (هایس، ۱۹۹۹، به نقل از کاستان فاررو و مارتینز آرجولس، ۲۰۰۵).

مرحله	گامها	نکات
۱	ایجاد وقایع حساس	ارسال پیام به مشارکت کنندگان
۲	طبقه‌بندی وقایع حساس به درون گروه‌ها	گروه‌بندی بر اساس شباهت وقایع
۳	تعریف هر یک از گروه‌های وقایع حساس	تعریف هر گروه خاص بودن هر یک از تعاریف
۴	طبقه‌بندی تعاریف در گروه‌ها	طبقه‌بندی بر مبنای شباهت تعاریف انعکاس آرزوها، و یا نیازهای مشارکت‌کنندگان در تعاریف
۵	بررسی صحت فرآیند طبقه‌بندی	انجام فرآیند طبقه‌بندی توسط دو ارزیاب تخمین درجه توافق میان دو ارزیاب (حداقل ۸۰ درصد)
۶	بررسی تمام ابعاد پدیده مورد بررسی	انتخاب ۱۰ درصد از وقایع حساس پیش از طبقه‌بندی آنها بررسی امکان قرار دادن این تعداد در طبقه ابعاد مشخص شده

سیر تطور فن وقایع حساس: اشکال چهارگانه

فنی که فلاناگان در سال‌های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ معرفی کرد، در سال‌های بعدی با تحولات و تغییراتی روبرو شد. این تحولات و نیز مطرح شدن پارادایم‌های دیگر در علم‌الاجتماع منجر به آن شد که چهار شکل متمایز از نسخه اصلی فن وقایع حساس خارج شود (باترفیلد و همکارانش، ۲۰۰۵). این چهار شکل اصلی عبارتند از:

۱. در ابتدا فن وقایع حساس رفتار بنیاد^۱ بود و در عمل، تجارب و موقعیت‌های روان‌شناختی را مورد توجه قرار نمی‌داد. تا اینکه ایلبرت^۲ (۱۹۵۳) این فن را در آزمایش ساخت روان‌شناختی عدم بلوغ عاطفی، به کار برد. همچنین هرزبرگ و همکارانش در سال ۱۹۵۹ فن وقایع حساس را در مطالعه انگیزش کاری به کار گرفتند. این دو مطالعه رویکرد قبلی در فن وقایع حساس را تغییر داد. دو دهه بعد از مقاله اصلی فلانگان، خود او (۱۹۷۸) فن وقایع حساس را برای مطالعه کیفیت زندگی در امریکا به کار برد. تقریباً همزمان با آن، مطالعه دیگری با همین فن به بررسی رابطه میان افکار و عواطف پرداخت (واینر^۳ و همکاران، ۱۹۷۹). وولسی^۴ (۱۹۸۶) فن

وقایع حساس را در پژوهش روان‌درمانی و مشاوره استفاده کرد و با این پژوهش، کار نخستین فلاناگان را گسترش داد. باترفیلد و همکارانش (۲۰۰۵) به پژوهش‌های دیگری که در آنها فن وقایع حساس به منظور کشف «مفاهیم روان‌شناختی حساس^۵» و یا «اتفاقات واقعی^۶» به جای آشکار کردن رفتارهای حساس پرداخته‌اند، اشاره می‌کنند.

۲. دومین روشی که در این شیوه پژوهشی تغییراتی را ایجاد کرد، استفاده از خودگزارش‌دهی بازنگرانه^۷ به جای مشاهده مستقیم، که فلاناگان در مقاله اصلی خود به کار گرفت، بود. گرچه فلاناگان تصدیق کرده بود که این فن می‌تواند به کمک خودگزارش‌دهی بازنگرانه نیز انجام شود، ولی در عمل خود وی در هنگام نوشتن مقاله‌اش از دیدگاه مشاهده‌گران آموزش دیده یا خبرگان مشاهده رفتار انسانی، و نیز مشاهده مستقیم یا مطالعه یادداشت‌های روزانه کارگران، استفاده کرد. همانگونه که کلاندر^۸ (۱۹۸۷) اشاره می‌کند، مطالعات بسیار اندکی وجود دارد که در آنها فن وقایع حساس به ثبت رفتار به همان صورتی که اتفاق می‌افتد، پرداخته باشد. این شک و تردید از آن‌جا ناشی می‌شود که این فن، بسیار متمرکز بر امور مرتبط با

5. Critical Psychological Concepts

6. Factual Happenings

7. Retrospective Self-Report

8. Kluender

1. Behaviourally grounded

2. Eilbert

3. Weiner

4. Woolsey

می‌شود. همان‌گونه که فلاناگان (۱۹۵۴) اشاره می‌کند، تحقق اعتبار مطالعه فن وقایع حساس مسئولیت مهمی است که بر دوش پژوهشگر قرار دارد (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵). در بخش بعدی مقاله به این تغییرات اشاره می‌شود.

علاوه بر اینکه فن وقایع حساس خود به عنوان نوعی روش-شناسی پژوهش تغییر و تحول یافته و در چهار رویکرد جدید که مورد بحث قرار گرفت، تکامل یافته است، این شیوه پژوهشی منجر به مطرح شدن روش‌های جدیدی در عرصه پژوهش‌های اجتماعی شده است. به عبارت دیگر برخی از روش‌ها و شیوه‌های پژوهشی از جمله مشتقات این روش-شناسی به حساب می‌آیند. یکی از این شیوه‌ها «مصاحبه واقعه رفتاری»^۲ است. «مصاحبه واقعه رفتاری» توسط دیوید مک-کله‌لند و همکارانش ابداع شد. این شیوه با پی بردن به این نکته که مهارت‌های قابل اندازه‌گیری مانند فصاحت و بلاغت کلامی و دانش فرهنگی نمی‌تواند عملکرد رجال سیاسی (سیاستمداران) را پیش‌بینی کنند، ابداع شد. بنابراین، هدف این بود که وسیله‌ای ایجاد شود تا با استفاده از آن جنبه‌های ناملموس رفتار، به خصوص شایستگی‌ها و مهارت‌های نرم، بهتر شناخته شود. از مصاحبه‌شوندگان خواسته شده بود تا به شناسایی حساس‌ترین وقایع که در شغل خود با آن‌ها برخورد کرده‌اند بپردازند و آن‌ها را با جزئیات و به طور مفصل، توصیف کنند. نسخه رونوشت مصاحبه^۳ محتوایی بود که به منظور شناسایی رفتار، و ویژگی‌هایی که عملکرد عالی را از عملکرد متوسط متمایز می‌کرد، مورد تحلیل قرار می‌گرفت. در انجام این تحلیل‌ها از آزمون‌های پایایی متقاطع^۴ استفاده می‌شد. این کار باعث ایجاد فرآیند «ارزیابی شایستگی شغلی» برای شناسایی مهارت‌های نرم که در بیش از ۵۰ حرفه به پیش‌بینی عملکرد می‌پردازد، شد (اسپنسر^۵، ۱۹۸۳، به نقل از شیل، ۲۰۰۴، ص ۴۶). امروزه نیز از این شیوه در شناسایی جنبه‌های نرم رفتارهای انسانی استفاده می‌شود.

کار است و هزینه گردآوری داده‌ها به شیوه مشاهده مستقیم رفتار کاری بسیار زیاد است. باترفیلد و همکارانش (۲۰۰۵)، در یک بررسی از پژوهش‌هایی که از سال ۱۹۸۷ تا سال ۲۰۰۵ با این فن صورت گرفته‌اند، متوجه می‌شوند که تقریباً تمامی آن‌ها به طور ضمنی رویکرد ناگای و هرزبرگ و همکارانش (۱۹۵۹) در استفاده از خودگزارش‌دهی بازنگرانه را به عنوان رویکردی راهنما، در دستور کار قرار داده‌اند. معیار صحت خودگزارش‌دهی‌های بازنگرانه، وابسته به کیفیت وقایعی است که روایت می‌شود. در صورتی که اطلاعات به‌دست آمده کامل، روشن، و تفصیلی باشد، این اطلاعات، درست پنداشته شده و در صورتی که اطلاعات بدست آمده کلی و عمومی باشد، مفید نبوده و به‌کار نخواهند آمد.

۳. سومین شکل مفهوم‌سازی اولیه فلاناگان از فن وقایع حساس مربوط به روشی است که داده‌ها تحلیل می‌شوند. فلاناگان چنین می‌اندیشید که فرایند طبقه‌بندی، بیشتر از آن که عینی باشد، ذهنی است و هیچ قوانین مطلق برای راهنمایی پژوهشگران در دسترس نیست. یکی از معیارهای فن وقایع حساس، شکل‌دهی به طبقات، به مثابه نتیجه تحلیل داده‌ها است. در به‌کارگیری فن وقایع حساس می‌توان از سنت‌های پیشین استفاده کرد و یا آن‌ها را با یکدیگر ترکیب کرده و یا مورد تعدیل و تغییر قرار داد. ولی در انجام این کار باید دقت کرد که این تعدیلات ماهیت اصلی فن وقایع حساس را از بین نبرد و این عمل با آگاهی و دانش انجام شود. این طبقات می‌توانند زمینه موقعیت را در بر گیرد و یا نگیرد، و همچنین این طبقات طبق تعریف‌شان، تقلیل‌گرایانه^۱ هستند. در صورتی که این ویژگی‌ها با اهداف پژوهش‌هایی از قبیل نظریه داده بنیاد، تحلیل محتوا، یا رویکردهای روان‌شناختی-پدیدارشناسی تحلیل داده‌ها، نمی‌تواند متناسب باشد. بنابراین، لازم است این ویژگی‌ها متناسب با این رویکردها تعدیل شوند.

۴. تغییر اساسی دیگری که در به‌کارگیری فن وقایع حساس اتفاق افتاد، به روش تعیین اعتبار و مؤثق بودن یافته‌ها مربوط

2. The Behavioral event interview (BEI)
3. The interview transcript
4. Cross validation tests
5. Spencer

1. Reductionist

در ادامه مقاله به شرح هر یک از این معیارها می پردازیم.

وارسی های اعتبار و مؤثق بودن در گذشته

استاندارهای اندکی در احصای اعتبار و مؤثق بودن مطالعاتی که با فن وقایع حساس انجام شده اند وجود دارد. اغلب مقاله ها و پژوهش های گذشته به واری های اعتبار مشخص مشترکی استناد نکرده و معیارهای مختلفی را به صورت جدا و یا ترکیبی به کار برده اند. برخی از این معیارها که در پژوهش های فن وقایع حساس استفاده شده اند، در جدول (۵) نشان داده شده است.

وارسی اعتبار و مؤثق بودن پژوهش فن وقایع حساس

فارغ از اینکه فن وقایع حساس در سیر تکاملی خود از مشاهده مستقیم به خود گزارش دهی بازنگرانه و نیز از شکل تحلیل وظیفه به بررسی مفاهیم روان شناختی تغییر شکل داده است، سؤال این است که یک پژوهشگر چگونه می تواند اعتبار یافته هایی که از این شیوه کیفی به دست آمده را ارائه کند؟ به گفته باترفیلد و همکارانش (۲۰۰۵) می توان تمام معیارهایی که برای چک کردن اعتبار این پژوهش ها مورد استفاده قرار گرفته اند را در دو دوره بررسی کرد. نخست، واری های اعتبار و مؤثق بودن تاریخی (وابسته به گذشته) و

جدول ۵. نگاهی تاریخی به معیارهای سنجش روایی و پایایی مطالعات فن وقایع حساس (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵).

معیار اعتبار و مؤثق بودن پژوهش فن وقایع حساس	نمونه پژوهش ها
پنل اعتبار سه نفره	دیسالوو ^۱ و همکاران (۱۹۸۹)
سه گوش سازی (مثلث سازی یا کثرت گرایی) ^۲ ، پایایی صوری، و اعتبار بین ارزیابان ^۳	اسکیبا ^۴ (۲۰۰)
ارزیابان مستقل و تحلیل میان موردی در میان دو گروه ^۵	تیرری و کورو-جانگیرگ ^۶ (۲۰۰۲)
استفاده از خبرگان برای مرتب سازی وقایع در طبقات و سپس انجام یک مرتب سازی سوم برای تعیین اعتبار	کمپین ^۷ و همکاران (۲۰۰۱)
وارسی های اعضا، و درخواست از هم ردیفان، همکاران، و خبرگان برای بررسی طبقات	ایلینگر و بوستروم ^۸ (۲۰۰۲)
روایی برون-قضای، ^۹ واری های مشارکت کنندگان، روایی درون-قضای ^{۱۰} و تحلیل محتوا	کیونی ^{۱۱} (۱۹۹۵)
اعتبار و روایی حاصل از بررسی اشباع و جامعیت، روایی رویه های گردآوری، کنترل طبقه بندی، و محوریت وقایع حساس به شغل	اندرسون و نیلسون ^{۱۲} (۱۹۶۴، ۲۰۰۲)
روایی میان قضای، روایی مشاهده گر بیرونی ^{۱۳} ، روایی مشاهده گر درونی ^{۱۴} ، پایایی محتوا، پایایی سازه و پایایی متقارن ^{۱۵} ، و پایایی مرتبط بودن (نافعیت) ^{۱۶}	رونان و لاثم ^{۱۷} (۱۹۷۴)

1. Disalvo
2. Triangulation
3. Inter-Rater Reliability
4. Skiba
5. Cross-Case Analysis Across Two Groups
6. Tirri And Koro-Ljungberg
7. Kemppainen
8. Ellinger And Bostrom
9. Intra-Judge Reliability
10. Inter-Judge Reliability
11. Keaveney
12. Andersson And Nilsson
13. Intra-Observer Reliability
14. Inter-Observer Reliability
15. Concurrent Validity
16. Relevance Validity
17. Ronan And Latham

۱. به نظر می‌رسد که در ارتباط با چگونگی و روش‌های احصای اعتبار و مؤثربودن نتایج حاصل از مطالعه فن وقایع حساس ادبیات پژوهشی وجود ندارد، و به دلیل همین خلاء، پژوهشگران گذشته از شیوه‌های مختلف و ظاهراً نامربوطی در تعیین اعتبار این مطالعات استفاده کرده‌اند.

۲. فن وقایع حساس در ابتدا به عنوان ابزار تحلیل وظایف که مبتنی بر مشاهدات و خودگزارش‌گری رفتارهای قابل مشاهده بود به وجود آمد، ولی بعدها استفاده از این فن در کشف تجارب شخصی، سازه‌های روان‌شناختی، و عواطف، آن را فرای منشاء اصلی خود بسط و توسعه داد.

۳. معیارهای بکار رفته در مطالعات اندرسون و نیلسون (۱۹۶۴) و نیز رونان و لآتم (۱۹۷۴)، فن وقایع حساس را در زمینه نقش اصلی این شیوه در تحلیل وظیفه می‌دیدند.

۴. سؤالی که باترفیلد و همکارانش (۲۰۰۵) مطرح می‌کنند آن است که چگونه از دو مطالعه مذکور که معیارهای روایی و پایایی متناسب با سنت قدیمی فن وقایع حساس و برای تحلیل وظیفه را ارائه می‌کند در سنجش اعتبار و مؤثربودن مطالعاتی استفاده کنیم که امروزه و احتمالاً در آینده در ساحتی به غیر از تحلیل وظیفه و در قاموس اکتشاف مسائل مختلف در قاموس پادارایم‌های دوران پست‌مدرن، انجام خواهد گرفت؟ پاسخ به این سؤال منجر به ظهور معیارهای جدیدتر اعتبار و مؤثربودن این دسته مطالعات شده است.

وارسی‌های اعتبار و مؤثربودن در حال ظهور

با توجه به ماهیت پژوهش فن وقایع حساس و حرکت از سنت اثبات‌گرایی کمی‌گرایانه به سنت پست‌مدرنیسم کیفی-گرا، باید معیارهای دیگری در تعیین اعتبار این مطالعات معرفی شود. باترفیلد و همکارانش (۲۰۰۵) با وارسی مطالعاتی که در سال‌های ۱۹۹۱ تا ۲۰۰۳ توسط دانشجویان و اعضای دانشکده‌ها و در برنامه روان‌شناسی مشاوره^۵ در دپارتمان آموزش و روان‌شناسی مشاوره و آموزش‌های

معیارهایی که اندرسون و نیلسون (۱۹۶۴) و نیز رونان و لآتم (۱۹۷۴) برای سنجش روایی و پایایی، به‌کار برده و معرفی کرده‌اند، نسبت به معیارهای دیگر که در جدول (۵) به آن‌ها اشاره شده، بیشتر استناد شده است. رونان و لآتم (۱۹۷۴)، یافته‌های اندرسون و نیلسون (۱۹۶۴) را با یکدیگر پیوند داده و بر این تأکید می‌کنند که روایی و پایایی محتوای روش-شناسی وقایع حساس، رضایت‌بخش^۱ است. علاوه بر آن، آن‌ها مطالعه اندرسون و نیلسون را بسط و نشان دادند که تأکید فن وقایع حساس بر رفتارهای نسبتاً قابل مشاهده و عینی، شواهد کافی را برای روایی آزمون-بازآزمون (مشاهده-گر بیرونی) اندازه‌های رفتاری به‌دست آمده فراهم می‌کند. پژوهشگران در انجام پژوهش‌های فن وقایع حساس به مطالعاتی که در جدول فوق آمده است به مثابه شواهدی بر روایی شیوه پژوهش فن وقایع حساس اشاره کرده‌اند ولی پایایی و روایی شیوه را هرگز به بحث نگذاشته‌اند.

بحث فوق نشان می‌دهد که زبان و رویه‌های به کار رفته در تعیین اعتبار یافته‌های حاصل از مطالعه فن وقایع حساس متمایل به اثبات‌گرایی است. به عنوان مثال در سال‌های گذشته معیارهایی نظیر بازخوانی مجدد^۲، آزمون انحراف معیار، محاسبه ضریب همبستگی روایی اسکات پای^۳، و انتخاب نمونه دیگری از مشارکت‌کنندگان از همان جامعه آماری برای احصای مجدد وقایع حساس، که تماماً در حیطه پارادایم اثبات‌گرایی معنا می‌یابند استفاده شده است. اگرچه این معیارها و استفاده از این گام‌ها می‌تواند منجر به پالایش طبقات شده و آن‌ها را با هم متجانس کند، ولی نمی‌تواند از پایایی و کاملیت^۴ سیستم طبقات اطمینان حاصل کند. به علاوه این گام‌ها با پژوهش‌های کمی‌سازگار هستند و به پژوهش‌های کیفی مرتبط نمی‌شوند (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵). بررسی تاریخی مطالعات فن وقایع حساس در رابطه با اعتبار این مطالعات به نتایج ذیل منتهی می‌شود.

1. Satisfactory

2. Retranslation

3. Scott's Pi Reliability Coefficient

4. Completeness

۱۹۹۷ به عنوان نوعی نوآوری وارد مطالعات فن وقایع حساس شد.

۳. انتخاب ۲۵ درصد وقایع حساس به صورت تصادفی: این تعداد انتخاب و از قاضیان مستقل خواسته می‌شود آن‌ها را در طبقاتی که به طور آزمایشی توسط پژوهشگران ایجاد شده‌اند، قرار دهند. برای این کار پس از آن‌که طبقات اولیه توسط پژوهشگران شکل گرفت و هر یک از آنها نامگذاری و تأیید شدند، تبیینی برای هر یک از این طبقات نوشته و سپس از قاضیان مستقل خواسته می‌شود تا وقایعی که به طور تصادفی انتخاب شده‌اند و هیچ ترتیب مشخصی میان آنها نیست را در طبقات تعیین شده قرار دهند. هرچه نرخ تعداد وقایع حساسی که توسط پژوهشگران و توسط قاضیان مستقل در طبقات یکسان قرار می‌گیرند بیشتر باشد، صحت طبقات بیشتر خواهد شد. این معیار واریسی هم با رویه‌های تحلیلی داده‌های فلاناگان (۱۹۵۴) و هم با واریسی‌های روایی اندرسون و نیلسون، سازگار است.

۴. پژوهشگران هنگامی که طبقات به کفایت می‌رسند و داده‌های جدید، اطلاعات جدیدی را در ایجاد طبقات جدید به پژوهشگران نمی‌دهد، این کار را متوقف می‌کنند. آن‌ها با این کار مطمئن می‌شوند فعالیتی که در حال مطالعه آن هستند، به طور کامل تحت پوشش قرار گرفته است. از نظر فلاناگان این کفایت هنگامی رخ می‌دهد که از میان ۱۰۰ واقعه حساسی که گردآوری شده، تنها دو یا سه رفتار حساس را بتوان استخراج کرد. اگر چه این نرخ تنها یک راهنمای کلی است و باید با هر مطالعه خاص، متناسب شود.

۵. در مطالعات فن وقایع حساس مرسوم است طبقاتی که به طور آزمایشی از تحلیل داده‌ها به دست آمده‌اند، توسط دو یا تعداد بیشتری از خبرگان آن حوزه علمی تأیید شود. اگر خبرگان طبقات را واریسی و آنها را تأیید کردند، اعتبار طبقات بالا می‌رود. این معیار در ابتدا توسط ایلبرت^۶ (۱۹۵۳) و بعدها توسط فلاناگان (۱۹۵۴) و نیز دیگر پژوهشگران به کار گرفته شد.

خاص^۱ در دانشگاه بیریتیش کلمبیا^۲ با استفاده از فن وقایع حساس انجام گرفته‌اند، تقریباً نه گام را برای تعیین اعتبار و موثوق بودن پژوهش فن وقایع حساس شناسایی کرده‌اند که در ذیل مورد بحث قرار می‌گیرند:

۱. استخراج مستقل وقایع حساس: نخستین معیار استخراج تعدادی از وقایع حساس از مصاحبه‌های ضبط‌شده و نسخه-برداری‌های انجام شده، به صورت مستقل است. به دلایل زمان‌بری، هزینه‌زا بودن، و حفظ اثربخشی، مرسوم است که ۲۵ درصد از کل وقایع حساس که در طول مصاحبه‌ها به دست آمده، به این روش استخراج شود. این معیار واریسی، با کار اندرسون و نیلسون (۱۹۶۴) سازگار است. هدف غایی استفاده از این واریسی آن است که میزان توافق پژوهشگران و کدگذاران مستقل در تعداد وقایعی که فکر می‌کنند حساس‌اند، تعیین شود. هر چه نرخ این فهرست‌های مشترک بیشتر باشد، احتمال حساس بودن یک وضعیت خاص، بالا می‌رود.

۲. میان‌واریسی مشارکت‌کنندگان^۳ یا استفاده از مصاحبه‌های ثانویه: پس از آن‌که داده‌های حاصل از مصاحبه‌های نخست استخراج و وارد طبقه‌ها شد، می‌توان با انجام مصاحبه‌های ثانویه با مشارکت‌کنندگان پژوهش مطمئن شد که داده‌ها به درستی تحلیل و در طبقات مناسب قرار گرفته‌اند. هدف از این کار فرصت دادن به مشارکت‌کنندگان در تعیین معنادار بودن طبقات است. همچنین اطمینان از آنکه تجارب مشارکت‌کنندگان به طور کافی در طبقات آزمایشی^۴ نمایان است، هدف دیگر این کار محسوب می‌شود. با این کار می‌توان اطلاعات حاصل از مصاحبه‌های ثانویه را با داده‌های مصاحبه‌های نخستین بازنگری کرد و وقایع حساس شناسایی-شده را مورد تعدیل قرار داده و به آن‌ها وقایعی را اضافه یا کم، و یا آن‌ها را صورت نیاز مجدداً نام گذاری کرد. این معیار واریسی برای نخستین بار توسط آلفونسو^۵ و در سال

1. Department Of educational And Counselling Psychology And Special Education
2. The University Of British Columbia (UBC)
3. Participant Cross-Checking
4. Tentative Categories
5. Alfonso

در صورتی که این ۹ معیار همراه یکدیگر حضور داشته باشند، می‌توان چنین گفت که اعتبار یافته‌ها حاصل شده و پورتوکل پژوهش با شیوه فن وقایع حساس متناسب و متجانس است (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵).

نقاط قوت فن وقایع حساس

فن وقایع حساس شیوه بازنگرانه باز انتهای^۴ پی بردن به چگونگی فهم موقعیت‌ها توسط افراد است. این فن بر الگوهای رفتار، منابع، مهارت‌ها و دانش تمرکز کرده و بسیار منعطف‌تر از پرسشنامه یا پیمایش است (هتلیج و استین‌لن، ۲۰۰۶، ص ۶). شاید بتوان یکی از مهم‌ترین نقاط قوت فن وقایع حساس را انعطاف‌پذیری این روش‌شناسی دانست. به عنوان مثال انعطافی که در محل تمرکز این روش‌شناسی وجود دارد از مهم‌ترین مزایای آن است. به گونه‌ای که پژوهش‌ها و مطالعات مبتنی بر این روش‌شناسی می‌توانند در طیفی از مطالعه روش‌های مؤثر و نامؤثر انجام چیزی، ملاحظه عوامل بازدارنده و عوامل کمک‌کننده، گردآوری توصیفات کارکردی و یا رفتاری از رخدادها و یا مسائل، بررسی موفقیت‌ها و شکست‌ها، یا تعیین ویژگی‌هایی که به عنوان جنبه‌های مهمی از یک فعالیت و یا حادثه (رخداد)، حساس و حیاتی هستند، قرار گیرد (فلاناگان، ۱۹۵۴). گرچه نباید فراموش کرد که همین ویژگی، موجب سردرگمی دستگاه واژگانی این روش‌شناسی شده است. با این حال این روش‌شناسی از مزایا و نقاط قوت زیادی برخوردار است که در ادامه بحث به برخی از آنها می‌پردازیم.

۱. داده‌هایی که توسط این فن گردآوری می‌شود، بر مبنای دیدگاه‌های مشارکت‌کنندگان و به صورت کلماتی است که آن‌ها به کار می‌برند. از این رو فن وقایع حساس با اجازه به مشارکت‌کنندگان در تعیین وقایعی که ارتباط بیشتری به آن‌ها دارد، داده‌های غنی در مورد پدیده در حال مطالعه فراهم می‌کند. در این مطالعات مشارکت‌کنندگان این قابلیت را دارند که با آزادی عمل قابل ملاحظه‌ای پاسخ‌های خود را در

۷. معیار نرخ مشارکت. نرخ مشارکت در مطالعه کیو^۱ حاصل تقسیم تعداد مشارکت‌کنندگانی که به واقعه خاص استناد کرده‌اند، بر تعداد کل مشارکت‌کنندگان است. برخی از پژوهشگران بر این باورند که هر گاه نرخ مشارکت هر طبقه مورد نظر ۲۵ درصد شود، می‌توان گفت آن طبقه از معیار پایایی برخوردار است.

۷. پایایی نظری. این معیار نخست نشان می‌دهد که پیش‌فرض‌های زیربنایی پژوهش پیشنهادی با ادبیات پژوهشی مرتبط متناسب بوده و دوماً طبقات ایجاد شده نیز با ادبیات پژوهشی هم‌خوان است. در صورتی که طبقه‌ای از سوی ادبیات حمایت نشد، به معنای درست نبودن این طبقه نیست، چرا که ماهیت اکتشافی مطالعه فن وقایع حساس این موارد جدید را بر می‌تابد. مهم آن است که طبقات به دقت مورد بررسی و تأیید قرار گیرد و سپس بیان شود که این طبقات چه کمکی به اتخاذ تصمیم‌های منطقی، فارغ از حمایت ادبیات پژوهشی از آن‌ها، می‌کنند. فلاناگان (۱۹۵۴) توافق نظری را مطرح نکرده بود، با این حال ایلبرت (۱۹۵۳) به این موضوع توجه کرده بود.

۸. مفهوم پایایی توصیفی^۲ در مطالعات کیفی؛ میان واریسی مشارکت‌کنندگان: در اینجا به مشارکت‌کنندگان این فرصت داده می‌شود که طبقات نخستین را با محتوای مصاحبه‌ها، که به صورت نوار ضبط شده و یا در نسخه‌برداری‌های پژوهشگران موجود است، مقایسه کنند، و از این نظر صحت عناوین طبقات را تصدیق و حدی که این طبقات تجارب آن‌ها را بر می‌تاباند، تعیین کنند.

۹. صداقت در مصاحبه^۳: در اینجا از پژوهشگری که به انجام مطالعه فن وقایع حساس مسلط است خواسته می‌شود به نوارهای مصاحبه که به طور تصادفی انتخاب شده‌اند، گوش دهد و مطمئن شود که پژوهشگر این مطالعه، شیوه انجام پژوهش فن وقایع حساس را به درستی دنبال کرده است.

1. Q Study
2. Descriptive Validity
3. Interview Fidelity

4. Open-Ended Retrospective Method

موارد مهم را تعیین می‌کنند (گِرملر^۱، ۲۰۰۴). گذشته از موارد فوق، هتلیج و استین‌لن (۲۰۰۶، ص ۶-۷) مزایای ذیل را برای این فن قائل شده‌اند:

۱. فن وقایع حساس مآخذ محور است. این فن بر توانایی‌های بالقوه و تجربه اولیه مشارکت‌کنندگان اتکا می‌کند و همین ویژگی ایده‌ها یا توانایی‌های بالقوه آنها را ملموس می‌سازد و به این ایده‌ها و توانایی‌های بالقوه یا مآخذ آنها آگاهی می‌بخشد. بدین طریق این فن به گونه‌ای اثربخش مشارکت‌کنندگان را توانمند می‌کند.

۲. مشارکت‌کنندگان احساس می‌کنند که دیدگاه و معیارهایشان به طور جدی در نظر گرفته می‌شود. این خود آنها را در به خاطر آوردن راه‌حل‌های مفید در زمینه مرتبط به خودشان، کمک می‌کند.

۳. همزمان با اینکه داستان از دیدگاه (منظر) سوم شخص گفته می‌شود، مشارکت‌کننده می‌تواند خودش را در این «من جایگزین»^۲ بشناسد و این «من جایگزین» خودش را با ایده‌هایی، بدون اینکه بیش از حد گشوده شود، مورد حمایت و پشتیبانی قرار دهد. با این توصیف او می‌تواند با گشودگی بیشتری به داستان پاسخ گوید، چرا که داستان در مورد «خودش» نیست.

۴. وقایع حساس زمینه‌من و بافت‌محور هستند و از اینرو معمولاً برای مشارکت‌کنندگان آشنا هستند. این وابستگی به زمینه به ابزار معنای بیشتری می‌بخشد و سبب می‌شود تا مشارکت‌کنندگان خود را جزئی از داستان بدانند.

۵. مشارکت‌کنندگان از این نظر که تحت چالش قرار گرفته‌اند، به خلاقیت مفهومی دست می‌یابند. این فن نگاه آنها را وسعت می‌بخشد. چون آنها را مجبور می‌کند تا چیزهایی را توضیح دهند و موقعیت‌هایی را در نظر گیرند که قبلاً برایشان بدیهی انگاشته می‌شد و هرگز فرموله نشده بود. بنابراین دانش ضمنی به کمک این روش فعال می‌شود.

۶. فن وقایع حساس مشارکت‌کنندگان را تشویق می‌کند تا به طور ذهنی با موقعیت، رویه یا زنجیره فعالیت‌های خاص

چارچوب کلی پژوهش قرار دهند. در این فن هیچ چیز از پیش تعیین‌شده‌ای که مشارکت‌کنندگان باید به آن بپردازند وجود ندارد، به عبارت دیگر این فن کاملاً در بستر دیدگاه‌های مشارکت‌کنندگان اجرا می‌شود.

۲. ماهیت پژوهش فن وقایع حساس استقرایی است. بنابراین این پژوهش می‌تواند در شرایطی مانند شرایطی مانند وقتی پدیده مورد مطالعه به صورت ضعیفی مستند شده است؛ افزایش دانش در مورد پدیده جدید؛ و هنگامی که به فهمی عمیق و کامل در تبیین یا تشریح پدیده مورد نظر نیازمند هستیم، به کار رود. به دلیل ماهیت استقرایی پژوهش فن وقایع حساس نیازی به وجود الگویی از فرضیه‌های از پیش مشخص نیست، بلکه در این شیوه این الگوها، مفاهیم، و نظریه‌ها از پاسخ‌دهندگان پدیدار می‌شود.

۳. شیوه فن وقایع حساس می‌تواند برای ثبت عمیق و صحیح وقایع به کار رود. همچنین این پژوهش می‌تواند نقطه شروع عملی مناسبی در پدیدار کردن شواهد پژوهشی جدید در مورد پدیده خاص باشد.

۴. این شیوه پژوهشی مجموعه غنی از داده‌ها را ایجاد می‌کند. به خصوص آنکه هنگام گردآوری پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان تجارب دست اول و تفصیلی در مورد پدیده مورد بررسی به دست می‌آید. داستان‌هایی که کلمه به کلمه نقل می‌شوند، بینش‌های قوی، روشن و جدید در مورد این پدیده برای پژوهشگر فراهم می‌کند. این فن، اطلاعات مربوط، غیر مبهم، و بسیار صحیحی برای مدیران فراهم کرده و می‌تواند حوزه‌های عملی برای بهبود را به آنها نشان دهد.

۵. این فن پژوهشی می‌تواند در ارزیابی ادراکات مشارکت‌کنندگان، به خصوص وقتی دارای فرهنگ‌های مختلفی هستند، به کار رود. در واقع این فن به جای اینکه ادراکات مشارکت‌کنندگان را در سؤال‌های از پیش تعیین شده پژوهشگران قرار دهد، به آنها اجازه می‌دهد تا ادراکاتشان را در مورد پدیده مورد بررسی ابراز کنند. به عبارت دیگر هیچ چیز از پیش تعیین‌شده‌ای در مورد اینکه چه چیزی اهمیت خواهد داشت، وجود ندارد و این مشارکت‌کنندگان پژوهش هستند که این

1. Gremler

2. Alter Ego

عجین شود. مشارکت‌کنندگان علاوه بر آن که داستان‌ها را می‌شنود، آن‌ها را تجربه هم می‌کنند.

۷. این فن اطلاعات غنی و پاسخ‌های صادقانه‌ای ایجاد می‌کند. به کمک داستان‌سرایی در این فن، درجه بالایی از عواطف قابل دستیابی است. بنابراین، احتمال پنهان شدن مشارکت‌کنندگان در پس پاسخ‌های کلی، کاهش می‌یابد.

۸. برخلاف پیمایش‌ها، فن وقایع حساس پاسخ‌های طولانی‌تر و با جزئیات بیشتری فراهم می‌کند. چرا که این فن بازتابی از بستر طبیعی است و بر دیدگاه‌های مشارکت‌کنندگان متکی است.

محدودیت‌ها و انتقادات مترتب بر پژوهش فن

وقایع حساس

اگر چه مزایای فن وقایع حساس قابل ملاحظه هستند، با این حال انتقاداتی نیز به این روش‌شناسی مترتب است. برای مثال این روش‌شناسی از جهت روایی و پایایی مورد انتقاد است (شل، ۱۹۹۸). همچنین ممکن است داستان‌هایی که مشارکت‌کنندگان نقل می‌کنند، دچار بدفهمی و یا سوءتفسیر شود. به همین ترتیب ابهام در نام‌گذاری طبقات و یا قوانین کدگذاری، از دیگر معایب این روش‌شناسی به شمار می‌آید. این روش، از جمله شیوه‌های پژوهشی بازنگرانه یا پس‌نگرانه^۱ است، بنابراین، با سوءگیری یادآوری حوادث یا تجربیات گذشته، همراه است. نتایج به دست آمده از این روش‌شناسی به شدت به صحت و صداقت گزارش‌های مشارکت‌کنندگان وابسته است. ممکن است واقعه‌ای پیش از گردآوری داده‌ها رخ داده باشد، بنابراین توصیف بعدی این وقایع پاسخگویان را به تفسیر مجدد آن‌ها هدایت می‌کند. ماهیت فرایند گردآوری اطلاعات در فن وقایع حساس مستلزم آن است که مشارکت‌کنندگان توصیفات تفصیلی از وقایع حساس ارائه کنند. با این وجود ممکن است آن‌ها نه با نقل یا نوشتن چنین توصیفات کامل و تفصیلی آشنا باشند و نه اینکه زمان اجازه چنین کاری را بدهد. مشکل وقتی بیشتر

می‌شود که آن‌ها اشتیاقی برای چنین کاری ندارند. بنابراین، در این پژوهش، نرخ پاسخگویی اندک است (گرملر، ۲۰۰۴). از نظر هتلیج و استین‌لن (۲۰۰۶، ص ۶-۷) نیز این فن دارای معایب ذیل است:

۱. همانند تمام روش‌شناسی‌های کیفی، تحلیل حاصل از فن وقایع حساس داده‌های سخت و کمی ایجاد نمی‌کند. چون نتایج این مطالعات، بازتاب «موارد خاص» است، همواره تعمیم‌ناپذیری آن‌ها از سوی ارزیابان بیرونی مورد انتقاد است. ۲. انجام پژوهش فن وقایع حساس به شدت به دانش و مهارت پژوهشگر وابسته است، یعنی هر چه دانش فرد در حوزه خاص بیشتر باشد، ایجاد، اجرا و تحلیل وقایع حساس آسان‌تر خواهد بود. به عبارت دیگر هر چه مصاحبه‌کننده و یا مشاهده‌کننده در رشته خاص خبره‌تر باشد، به همان اندازه بهتر می‌تواند داستان وقایع حساس را بنویسد و راحت‌تر می‌تواند پاسخ‌ها را در زمینه‌های مناسب قرار دهد.

۳. این فن به زمان زیادی نیاز دارد و برای اینکه «داستانی خوب» و «سؤال‌های محوری» روشنی ایجاد شود، زحمت و مشقت زیادی لازم است. قصد این تکنیک ایجاد مواد غنی است. برای تولید این مواد غنی، داشتن ساختار تحلیلی دقیق بسیار مورد نیاز است.

۴. هر چه واقعه حساس بهتر باشد، به همان اندازه به جنبه‌های زندگی روزانه نزدیک‌تر بوده، و مشارکت‌کنندگان می‌توانند با داستان‌هایی که به آن‌ها گفته می‌شود، پاسخ‌های مفید و معتبری را از آنها تولید کنند (هتلیج و استین‌لن، ۲۰۰۶، ص ۶-۷). در حالی که در شرایط بر عکس، پاسخ‌ها معتبر نخواهند بود.

علاوه بر موارد فوق از آنجایی که فن وقایع حساس تعاملات انسانی مشارکت‌کنندگان، یعنی کسانی که با دادن اطلاعات در مورد زندگی حرفه‌ای و شخصی خود به پژوهشگران اعتماد می‌کنند در ارتباط است، نیازمند توجهات دقیق اعمال و ملاحظات اخلاقی است (هیوز، ۲۰۰۷). بنابراین شاید

پژوهش کیفی که دارای رویه‌ها و مراحل نسبتاً ساختارمندی است، پژوهشگران را در بدست آوردن اطلاعات غنی و توصیفی از زمینه‌ها و موقعیت‌های حساس و نیز شناخت ذهنیت عاملان اجتماعی در این موقعیت‌ها یاری دهد.

شایان ذکر است که استفاده از روش‌شناسی فن وقایع حساس باید همراه با ملاحظاتی باشد. توجه به این نکات می‌تواند در صلابت این روش‌شناسی مثمر ثمر واقع شود. برای مثال، باید معیارهای مناسبی برای ارزیابی اعتبار نتایج این روش‌شناسی ایجاد کرد به طوری که این معیارها هم به سنتی که فلاناگان پایه‌گذاری کرد پایبند باشند و هم بتوانند در پارادایم‌های جدید با معنا و مفهوم باشند. چون این روش‌شناسی در سیر تکاملی خود از یک ابزار تحلیل وظیفه، وارد قلمرو پژوهش-های کیفی شد و خود را به عنوان یک ابزار تحلیل اکتشاف و پژوهش، برای استفاده در سازه‌ها و تجارب روان‌شناختی نشان داد، روش‌های واریسی اعتبار و مؤثق بودن این فن با در نظر گرفتن این تحولات مدنظر قرار گیرد. شاید نه معیاری که باترفیلد و همکارانش (۲۰۰۵) بدین منظور معرفی کرده‌اند نقطه شروع مناسبی باشد. نکته دیگری که باید مورد توجه باشد، آن است که نه تنها به تجانس و سازگاری در مراحل انجام روش‌شناسی فن وقایع حساس، بلکه به تجانس و سازگاری در واژه‌شناسی این روش‌شناسی نیاز داریم. وجود دستگاه واژگانی مشخص برای روش‌شناسی فن وقایع حساس می‌تواند استحکام و پایداری این روش‌شناسی در آینده را تضمین کند.

به نظر می‌رسد که فن وقایع حساس، در آینده با تغییراتی روبرو خواهد بود. اگر چه فن وقایع حساس از زمان ابداعش تا کنون تغییراتی زیادی را به خود دیده، با این حال بسیاری از ویژگی‌هایش به همان صورت اولیه باقی مانده است. این امر نشان می‌دهد که آینده فن وقایع حساس ریشه در گذشته‌اش دارد. به نظر می‌رسد در آینده این فن بتواند تعادلی بین مفهومی که فلاناگان در سال ۱۹۵۴ معرفی کرد و نیز تغییراتی که به دلیل انعطاف‌پذیری این شیوه پژوهشی و هنگام کاربرد در سایر حوزه‌های علمی به خود می‌بیند، ایجاد کند. این روش‌شناسی، به عنوان نوعی ابزار تحلیل وظیفه ایجاد شد و

حساسیت اخلاقی مورد نیاز این پژوهش، سوءگیری‌هایی را در نتایج حاصل از آن به وجود آورد.

بحث و نتیجه‌گیری

فن وقایع حساس به عنوان نوعی روش‌شناسی کیفی بر آن است تا با شناسایی عواملی که منجر به شکست و یا موفقیت در یک موقعیت خاص می‌شود، فهم عمیقی را برای بازیگران زمینه مورد نظر و در ارتباط با پدیده مورد مطالعه فراهم کند. در این مقاله به واکاوی مبانی فلسفی و تاریخی این روش‌شناسی پرداختیم و گفتیم که در این شیوه پژوهشی با شناسایی وقایع حساس به کمک مشاهده، مصاحبه و حتی پرسشنامه‌های باز پاسخ و سپس کدگذاری استقرایی آن‌ها تلاش می‌شود تا معانی کنش اجتماعی مشارکت‌کنندگان در ارتباط با پدیده خاص درک و طبقه‌بندی شود تا بدین طریق رهنمودهایی در بهبود کنش‌های آینده ارائه شود. در انجام پژوهش‌های فن وقایع حساس هدف، درک چگونگی انجام وظایف و رفتارهای کلیدی است و به ماهیت و چرایی این رفتارها پرداخته نمی‌شود. گرچه پیشرفت‌ها و تغییراتی که اخیراً در این روش‌شناسی رخ داده نظر پژوهشگران را به جستجوی چرایی این کنش‌ها سوق داده است.

همچنین، درباره اسلوب اجرایی پژوهش‌هایی که با این روش‌شناسی انجام می‌شود، به بحث پرداختیم و نقاط قوت و ضعف این فن را بیان کردیم. گفتیم که انعطاف‌پذیری این شیوه پژوهشی از مزیت‌های مهم آن به حساب می‌آید که باعث می‌شود بتوان آن را در موقعیت‌ها و حوزه‌های علمی مختلف به کار گرفت. با این حال از آنجایی که این روش-شناسی در باب پژوهش‌های کیفی قرار می‌گیرد، محدودیت‌های این نوع پژوهش‌ها را به همراه دارد. به عنوان مثال دشواری تحلیل داده‌های کیفی و معیارهای روایی و پایایی پژوهش‌های کیفی از جمله محدودیت‌هایی است که در پژوهش فن وقایع حساس نیز مشاهده می‌شود. با این وجود با کم‌رنگ شدن سیطره پارادایم اثبات‌گرایی در علم‌الاجتماع و قوت گرفتن پارادایم‌های تفسیری و ساخت‌گرایی، پژوهش فن وقایع حساس می‌تواند به مثابه یکی از روش‌شناسی‌های

عوامل مرتبط با آن برای مشارکت‌کنندگان همخوانی دارد و با آن متناسب است. شواهد دیگر حاکی از آن است که در به‌کارگیری فن وقایع حساس، پژوهشگران صرفاً بر توصیف خودِ وقایع حساس قناعت نمی‌کنند بلکه به دنبال آن هستند که عقاید، ایده‌ها و پیشنهادهایی که در واقع بخشی از وقایع حساس هستند را نیز بروز دهند. این امر از آن‌جا ناشی می‌شود که تغییرات جدید به وجود آمده در این روش‌شناسی، بر تفکرات، احساسات، و چرایی شیوه رفتار مشارکت‌کنندگان تأکید می‌کند. در واقع روش‌شناسی فن وقایع حساس امروزه بر این موضوع متمرکز است که افراد چه چیزی را و چرا انجام می‌دهند و پیامدها و جنبه‌های رضایت‌بخش این اعمال کدامند (باترفیلد و همکاران، ۲۰۰۵). به نظر می‌رسد این تغییرات با موج تغییرات دوران پست‌مدرن همراه است.

هم‌اکنون نیز در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بدین منظور از آن استفاده می‌شود، با این حال این فن بعدها در روان‌شناسی مشاوره، پرستاری، آموزش و تعلیم، پزشکی و حوزه‌های علمی دیگر بسط یافته و همچنین تبدیل به ابزار اکتشاف و پژوهش شد (شل، ۱۹۹۸؛ ووسلی، ۱۹۸۶). روش‌شناسی فن وقایع حساس همچنان که رو به سوی آینده می‌رود، تکامل می‌یابد و در این تکامل به دنبال پرده برداشتن از زمینه، و همچنین اکتساب معانی است. شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد پژوهشگران هنگام به‌کارگیری این فن از مشارکت‌کنندگان می‌خواهند که در برابر وقایع حساس واکنش نشان دهند و معانی آن‌ها را بنویسند. نه اینکه تنها آن‌ها را در مصاحبه‌هایشان مورد بحث قرار دهند. واکاوی معانی وقایع حساس با ایده کشف اهمیت و معناداری وقایع حساس و نیز

منابع

- Butterfield, L.D., Borgen, W.A., Amundson, N.E., & Maglio, A.T. (2005). Fifty years of the Critical Incident Technique: 1954–2004 and beyond. *Qualitative Research*, 5(4), 475–497.
- Castán Farrero, J. M. & Martínez Argüelles, M. J. (2005). Using the critical incident technique to evaluate the service quality perceptions of virtual higher education students: an exploratory study. *Proceedings EADTU Working Conference 2005*. Available at: <http://www.eadtu.nl/proceedings/2005/papers/M.J.esus%20Martinez%20Arguelles.pdf> [Accessed November 2009].
- Chell, E. (1998). Critical incident technique, in *Qualitative Methods and Analysis in Organisational Research: A practical guide*, G. Symon and C. Cassell, eds., London: Sage Publications.
- Chell, E. (2004). Critical Incident Technique' in Cassell, C. and Symon, G. (2004). *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research*. London: Sage Publications.
- Dasgupta, Sh. A., Suar, D. & Singh, S. (2014). Managerial communication practices and employees' attitudes and behaviours. *Corporate Communications: An International Journal*, 19 (3), 287 – 302.
- Davis, P. J. (2006). Critical incident technique: a learning intervention for organizational problem solving. *Development and Learning in Organizations*, 20 (2), 13-16.
- Durand, M. (2016). Employing critical incident technique as one way to display the hidden aspects of post-merger integration. *International Business Review*, 25 (1), 87-102.
- Edvardsson, B. and Roos, I. (2001). Critical incident techniques: towards a framework for analyzing the criticality of critical incidents. *International Journal of Service Industry Management*, 12 (3), 251-68.
- Eriksson, K., Wikström, L., Fridlund, B., Årestedt, K. & Broström, A. (2016). Patient's experiences and actions when describing pain after surgery: A critical incident technique analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 56, 27-36.
- Fitzgerald, K., Seale N.S., Kerins, C.A., McElvaney, R. & Fitzgerald, E. (2008). The critical incident technique and paediatric dentistry: A worked example. *Journal of Dental Education*, 72 (3), 305-316.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*. 51, 327-358.
- Grember, D., D. (2004). The Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research*, 7 (1), 65-89.
- Hettlage, R., Steinlin, M. (2006). The Critical Incident Technique in Knowledge Management-Related Contexts: A tool for exploration / planning, evaluation and empowerment /

animation. This working paper has been supported and funded by: Helvetas, Swiss Association for International Cooperation Weinbergstrasse 22a, 8021 Zürich, Switzerland.

Hughes, H. (2007). Critical incident technique. In S. Lipu, K. Williamson, & Lloyd, A. *Exploring methods in information literacy research* (pp. 49-66). Wagga Wagga: Centre for Information Studies. Charles Sturt University.

Karataş-Özkan M. and Chell E. (2010). *Nascent Entrepreneurship and Learning*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Koch, A., Strobel, A., Kici, G., & Westhoff, K. (2009). Quality of the critical incident technique in practice: Interrater reliability and user's acceptance under real conditions. *Psychology Science Quarterly*, 51, 3- 15.

Lean, J., Moizer, J. & Newbery, R. (2014). Enhancing the impact of online simulations through blended learning :A critical incident approach. *Education and Training*. 56 (2/3), 208-218.

Mallak, L. A., Lyth, D. M., Olson, S. D., Ulshafer, S. M. and Sardone, F. J. (2003). Diagnosing culture in health-care organizations using critical incidents. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 16 (4), 180-90.

Najmul Islam, A.K.M. (2014). Sources of satisfaction and dissatisfaction with a learning management system in post-adoption stage: A critical incident technique approach. *Computers in Human Behavior*, 30, 249-261.

Ramseook-Munhurrun, P. (2016). A critical incident technique investigation of customers' waiting experiences in service encounters. *Journal of Service Theory and Practice*, 26 (3), 246 – 272.

Wong, A., Sohal, A. (2003). A critical incident approach to the examination of customer relationship management in a retail chain: an exploratory study. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 6 (4), 248-62.