

تأثیرات فرهنگی کار و محیط آن بر رفتار انسان

دکتر کمال درّانی

استادیار - عضو هیأت علمی دانشگاه تهران

چکیده مقاله

دگرگونیهای نوین در محیط کار، که بر اثر تغییرات تکنیکی و تکنولوژیکی و نیز تحولات آموزشی به وجود آمده، جامعه شناسان و محققان دنیای صنعتی را در مقابل این سؤال قرار داده است که شکل جدید عقلگرایی سازمانی که توان غنی انسانی را ملحوظ دارد، کدام است و چه ویژگیهایی دارد؟ موفقیت در کجا قرار دارد؟ در مدیریت متمرکز یا در خود مدیریتی؟ فرمول کوتاه برای رفع ابهامات چیست؟ کارآیی ساختار یک سازمان چگونه و در کجا قرار دارد؟ به چه ترتیبی مسأله قدیمی سلسله مراتب مدیریتی را بدون گرفتار کردن افراد در درگیریهای دائمی سازمانی باید حل کرد؟ در این مقاله جایگاه واقعی کار در زندگی انسانها و تأثیرات کاردستی و کار فکری بر تعادل فیزیکی و روانشناختی افراد مورد بررسی قرار گرفته است. شرایط انسانی محیط کار، مفهوم کار جمعی و گروه‌های کاری و جامعه شناسی کار از سایر موضوعاتی است که در این مقاله به آن پرداخته شده است.

واژه‌های کلیدی

کار - محیط کار - کار دستی - کار فیزیکی - کار جمعی - گروه‌های کاری - جامعه‌شناسی کار - سازمان رسمی و غیررسمی - نمودار سازمانی - اخلاق کار - آموزش مدیران - روابط شغلی و حرفه‌ای کار.

جایگاه واقعی کار

سخن گفتن در باره دنیای کار در یک جامعه صنعتی و یا در حال صنعتی شدن، بیشتر در باره کارگاه، کارخانه، دفتر، فروشگاه یا

مزارع کشاورزی است. زنان و مردان جامعه‌های پیشرفته، حداقل نیمی از اوقات خود را خارج از خانواده در محیط کار و یا در مکانهای تفریحی و استراحتی می‌گذرانند. فعالیتهای انسانی در جهان امروز در بُعد زمان و مکان به حد انفجار رسیده است.

امروزه می‌توان از خود پرسید جایگاه واقعی «کار» در زندگی افراد چگونه است. فرد در محیط کار همچون محیط خانواده، روابط انسانی پیچیده‌ای را با دیگران به وجود می‌آورد، لیکن فشارها و جبرهای اجتماعی، که بر روابط و ارتباطات انسانی تأثیر می‌گذارد، یک اندازه و از یک جنس نیست.

محیط کار پیشرفته از اجتماعات بزرگ و سلسله مراتب پیچیده و خردگرایانه‌ای تشکیل شده است. چه سرنوشتی در این انفجار منطقی روابط انسانی، انتظار انسان را می‌کشد؟ نتایج کار در سطوح ساختارهای روانی و مدل‌های باز نمایی جهان و دیگران چگونه است؟ چگونه می‌توان محیط کار را مورد مطالعه قرار داد که نتایج آن، تنها بررسی و استنتاج بازدهی و تراکم سرمایه و خدمات نباشد، بلکه انسانها و ارزشهای فرهنگی نیز مورد نظر قرار گیرد؟

در طول سی سال گذشته محققان علوم انسانی ابتدا به بررسی تأثیرات کار دستی و سپس تأثیرات کار فکری بر تعادل فیزیکی و روانشناختی افراد پرداختند. در همین راستا بررسی نگرشها نسبت به مدیران، سازمان و نوع فعالیت شغلی، در اولویت قرار گرفت. در جریان این مطالعات، مفهوم «شرایط انسانی محیط کار» به وجود آمد. با پیدایی این مفهوم، بررسیها از رویکرد صرف اقتصادی و یا فیزیولوژیکی پا فراتر نهاد و وارد وادی نقشها و عملکردها و فضاها و ارتباطی شد؛ چرا که این عوامل، توانایی

انسانی را در تبادل افکار و فهم متقابل، کاملاً تحت تأثیر قرار می‌دهد.

حال، این سؤال مطرح می‌شود که معنی و مفهوم «کار جمعی» در این شرایط انسانی چگونه است؟ آیا می‌توان کار را همانند مکانی برای خلاقیت فرهنگی به شمار آورد؟ جایگاه و اهمیت فرهنگ در رابطه با عاملان در محیط کار و خارج از آن چگونه است؟

البته، امروزه جهت اساسی تحقیقات در علوم اجتماعی بر «گروه‌های کاری» استوار است. در اینجا گروه به مثابه یک مجموعه از امکانات و تواناییهای فنی، اقتصادی و انسانی تلقی می‌شود؛ لذا، سازمان که محل این مجموعه است به عنوان یکی از موضوعات مهم بررسیهای جامعه‌شناسی کار است. در واقع، کوشش می‌شود تا عقلگرایی، منطق روابط اجتماعی، که خود جوهره شکل‌گیری یک مدل خاص سازمانی و در نهایت، قدرت دینامیکی آن است تبیین و شناخته شود. در همین راستا تغییرات محیط کار نمی‌تواند خارج از وضعیت فرهنگی - انسانی و سازمانی قرار گیرد. بدین سان تغییرات محیط کار یکی از موضوعات مهم بررسیهای جامعه‌شناسی کار است؛ پس جامعه‌شناسی کار، به کارگیری رویکردهای جامعه‌شناختی در مطالعات کار است و جامعه‌شناسی هنگامی که موضوع آن بررسی کار باشد، جامعه‌شناسی کار نامیده می‌شود. البته بعضی از محققان بین جامعه‌شناسی کار و جامعه‌شناسی صنعتی تفاوت قائل شده‌اند، لیکن تأکید بر تفاوتها فقط برای محدود کردن و تعیین نوع خاصی از فعالیت گروهی انسان است؛ به عبارت دیگر استفاده از لفظ جامعه‌شناسی صنعتی و یا کشاورزی و یا خدماتی برای تعیین محدوده بررسی محقق بوده، بیشتر جنبه کاربردی برای مدیران دارد.

البته، باید یادآور شد که عبارت «جامعه‌شناسی کار» بیشتر یک گرایش اروپایی است و بر تجزیه و تحلیل «نقادانه» مبتنی است تا تجربه و آزمایش. این نگرش به طور ارادی بر مسائلی مانند تقسیم کار تأکید فراوان دارد. در هر حال از جهت مرامی این گرایش سازمان را به مثابه یک سیستم بسته نمی‌نگردد. هر چند که این گرایش بیشترین تحقیقات را در زمینه صنعت انجام داده است، لیکن دیگر روا نیست که از جهت مفهومی و واژگانی، جامعه‌شناسی کار را به جامعه‌شناسی صنعتی محدود کنیم.

گرایش روابط انسانی در محیط کار - تجربه کمپانی وستون الکتریک، به رغم تألیفات و نظریات مارکس، جامعه‌شناسان با تأخیر به مسائل محیط کار و کارگری پرداخته‌اند. اولین بررسیهای تجربی توسط جامعه‌شناسان در اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم صورت گرفت. البته مرسوم است که جامعه‌شناسی کار را به تجربه‌ها و تحقیقات انجام گرفته توسط EITON MAYO و شاگردانش در آزمایشگاه HAWTHORNE کمپانی وسترن الکتریک در سال ۱۹۲۷ تا ۱۹۳۲ نسبت دهند. این گروه، تجربه‌های خود را با دید و نظریه فیزیولوژیکی سازمانها و دیدگاه‌های قبل و دوران تیلور آغاز کرد. در این روش تحقیق سعی می‌شود نقشهای مستقیم در رفتار فردی انتزاع، و یک متغیر ویژه فیزیکی انتخاب شود. در واقع تأثیرات خستگی و یکنواختی و چگونگی تولید مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ به طور مثال چند کارگر به جهت نزدیکی نوع فعالیتشان، از گروه، جدا و در آزمایشگاه مجهز به ابزار سنجش و اندازه‌گیری، اندیسه‌های مربوط به عوامل فیزیکی مانند رطوبت، درجه حرارت را بر راندمان کار سنجیده و اندازه می‌گیرند.

تحقیقات نشان داده است که فرد به صورت مکانیکی نسبت به اوضاع فیزیکی محیط، عکس‌العمل نشان نمی‌دهد. احساس فرد نسبت به وضعیت محیطی مجموعه‌ای از احساسات و رفتارهایی است که در گذشته شخصاً تجربه کرده به اضافه نوع روابط انسانی و کنش و واکنش افراد در مجموعه محیط کار. به هر حال تا سال ۱۹۵۰ دو گرایش تحقیقات در این زمینه شکل گرفت:

۱- گروهی که سعی بر تحقیقات فیزیولوژیکی محیط کار داشتند.
۲- گروهی که بر دیدگاه و تمایلات رفتارگرایانه نظر داشتند. البته بررسیهای مبتنی بر روابط انسانی صرفاً به نظریه پردازی به معنای اخص آن منجر نگردید. در این دیدگاه یک تقسیم‌بندی کلیدی برای مطالعه به صورت متضاد سازمان رسمی و سازمان غیر رسمی صورت گرفت. سازمان رسمی، مدلی از کنش بین فردی است تا تعاون و همکاری لازم را بین افراد به وجود آورد و اهداف اقتصادی سازمان را تضمین کند؛ مانند نمودار سازمانی، قوانین، ضوابط و آیین‌نامه‌ها. سازمان غیررسمی مدلی از کنش بین فردی طبیعی بین اعضای یک سازمان است که سازمان رسمی آن را به رسمیت نمی‌شناسد؛ لذا بر هر یک از این سازمانها، سیستمهای ایده و باورهای معین و منطقی خاص حاکم است؛ بر سازمان



زمینه‌های تحقیق در جامعه‌شناسی کار

از میان موضوعات مورد بررسی در جامعه‌شناسی کار می‌توان از عملکرد پاداش در بازدهی، مقاومت در مقابل تغییر، اخلاق و الگوهای مدیریت و رهبری نام برد.

۱- پاداش در بازدهی: با توجه به جایگاه پاداش در بازدهی مطالعه و بررسی آن، چه از دیدگاه عملی و چه از دیدگاه فلسفی در یک سازمان علمی کار جنبه‌ای استراتژیک دارد که برای اولین بار توسط محققان کمپانی وسترن الکتریک انجام گرفته است.

۲- مقاومت در مقابل تغییر: گزاره مقاومت در مقابل تغییر در هر زمینه اجتماعی همیشه برای مدیران و مسئولان که می‌خواهند تصمیمات خود را منطقی و درست جلوه دهند به صورتی طبیعی مورد استفاده قرار گرفته است. در این جهت تأکید محققان روابط انسانی بر منطق احساسات مورد توجه و علاقه مدیران سازمانها قرار گرفته است، تا با شناخت منطق احساسات بتوانند مقاومت در مقابل تغییر را از بین ببرند. این موضوع باعث گردید مدیران تصور کنند که مقاومت در مقابل تغییر تنها از یک منطق تابعی

رسمی، منطق قیمت و بهره‌وری و بر سازمان غیررسمی، منطق احساسات یا به عبارتی نظام ایده‌ها و مرامها، که نشانگر ارزشهای خاص روابط انسانی در گروه‌های مختلف سازمان است، مطرح می‌باشد. بر همین اساس، توجه متخصصان به مسائل ارتباطات در سازمان و روشهای مختلف مطالعه قابل توجه است. حال، چنانچه تصمیمات اتخاذ شده در یک سازمان برای اجرای یک سیاست خاص از طرف اعضای سازمان، استقبال و پیروی نشود، صرفاً بدین معنی نیست که اعضا با آن مخالفند و بنا بر این برای مدیریت کافی نیست که این سیاستها را فقط در ارتباط با سود یا زیان مطرح کند، بلکه باید اجازه دهد تا منطق احساسات، جایگاه خود را در سازمان به طور مشخص پیدا نماید. هنگامی که سازمان همانند یک نظم اجتماعی نگریسته می‌شود، تغییر در یکی از عناصر سازمان به تغییر عناصر دیگر منجر می‌شود؛ بدین ترتیب تغییر بسیار شدید یک عنصر نسبت به دیگر عناصر موجب برهم ریختن تعادل و بروز بیماری می‌شود که مقاومت در مقابل تغییر، یکی از رایج‌ترین نشانه‌های آن است.

نشأت گرفته است نه از نوع تصمیم و منطق آنها. به کارگیری نظریات مربوط به دینامیک گروه توسط کرت لوین یکی از روشهایی بود که در جهت پذیرش تغییر به کار گرفته شد. همچنین در سال ۱۹۴۸ تحقیقات مهم COCH و FRENCH نقش قدرت و اقتدار تصمیم گروهی برای پذیرش یا عدم پذیرش تغییر را نشان داد. البته بعضی از منتقدان، این روش را یک دستکاری توطئه آمیز خواندند. به هر حال از دینامیک گروه به طور محدودی می توان استفاده کرد؛ چرا که ممکن است خود مسؤولان مورد سؤال قرار گیرند.

۳- اخلاق در محیط کار یا رضایتمندی کار: بررسیهای روابط انسانی کار، محرکی برای تحقیقات در زمینه رضایتمندی کار بود. تا این دوره محققان می کوشیدند به کمک پرسشنامه های نظرسنجی یک نظم در سلسله مراتب عناصر رضایتمندی به وجود آورند؛ مانند: دستمزد، ماهیت و نفس کار، شرایط کار و روابط با مدیران. با جایگزینی گروه و مفهوم مشارکت گروهی در مرکز ثقل تجزیه و تحلیلها، نظریه روابط انسانی یک اصل وحدت زا را در فهم و درک رضایتمندی کار مطرح نمود. این روش به رغم نارسائیهایی در تجزیه و تحلیل، می کوشید نشان دهد که اخلاق نیز در ارتباط با بازدهی (راندمان) قابل سنجش و اندازه گیری است. لذا به عقیده آنها، رضایتمندی نسبت به کار، گروه کاری، مدیریت و سازمان از بازدهی خوب، غیر قابل تفکیک است. طی یک دوره دهساله، این نگرش در جامعه شناسی کار حاکم بود و مؤسسه تحقیقات زمینه یاب میشیگان، مرکز این نوع مطالعات بود.

۴- الگوهای مدیریت: با توجه به هدفهای گرایش روابط انسانی به مثابه آگاهیهای عملی الگوهای مدیریتی به طور مستقیم به عوامل مدیریتی ارتباط پیدا می کند. در واقع در شکل گیری برنامه های آموزشی مدیران، مسأله روابط انسانی در محیط کار در اولویت قرار گرفته، محور آموزش بود. این آموزشها به مدیران کمک می کند تا وضعیت کارگران و کارکنان را از زوایای جدید و نو درک کنند؛ به ویژه، آموزش مدیران باید به مدیران یاد دهد که چگونه رفتاری متناسب با دستورهای خود داشته باشند. در اینجا نیز سهم آموزش دینامیک گروه از اهمیت خاص برخوردار است. تجربه های آزمایشگاهی، به ویژه تحقیقاتی که توسط WHITE و LIPPITT در بین سالهای ۱۹۳۸ تا ۱۹۵۲ انجام گرفته، به طور غیرقابل انکاری برتری الگوهای مدیریت مردم

سالاری (دمکراتیک) را بر مدل های استبدادی یا رها شده، نشان داده است. این تحقیقات همچنین نشان داده است که بیشتر مدیران آموزش دیده، زمانی پس از آموزش به روشهای مدیریتی قبلی خود روی می آورند؛ چرا که این مدیران در پی انطباق آموخته های خود با رفتارهای خویش نیستند. در این وضعیت، مدیران به طور طبیعی مدیریتی را در مورد زیردستان خود به کار می برند که مدیران ارشد آنها می پسندند. PELZ نشان داد که در این وضعیت، معیار اصلی و قطعی قدرت نفوذ مدیر نزد مسؤول ارشد خود است. یکی از نتایج این تحقیقات در روابط انسانی، از بین رفتن این ابهام نزد مدیران بود که تغییر رفتار و تغییر نگرش زیردستان بدون تغییر رفتار و تغییر نگرش مدیران امکان پذیر نیست.

از سالهای ۱۹۵۰ زمینه بحث در باره جامعه شناسی سازمانها آغاز شد که سازمان نهایی مانند بیمارستانها، زندانها، انجمنها و شرکتها از آن جمله هستند. جامعه شناسی سازمانها به بررسی نظم اداری، روابط شغلی و حرفه ای کار و تکنیکها می پردازد.

منابع و مآخذ

- 1- N. Anderson, Dimension of Work; The Sociology of a Work Culture, (New York, 1964).
- 2- Boue de Bal, Problemes de Sociologie du Travail (Bruxelles, 1969).
- 3- M. Crozier, Le Phenomene Bureaucratique (LE Seuil, Paris, 1964).
- 4- J. Fourastie, Le Grand Esprit DU xxe Siecle (Gallimard, Paris, 1963).
- 5- G. Friedmann et J. Narille, Traite de Sociologie du Travail (Colin, Paris, 1961).
- 6- Jaccard, Psychologie du Travail (Payot, Paris, 1966).
- 7- Mottez, Systemes de Scolaire ET Politique Patronale (C. N. R. S, Paris, 1966).