

## سه الگوی جامع برای مطالعه روابط کار در سازمانها: نظریه سیستمی، نظریه کنش اجتماعی، سنخ شناسی روابط کار

دکتر جهانیار بامداد صوفی

عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبایی

چکیده: در این مقاله کاربرد دو الگوی جامع علمی، یعنی «نظریه سیستمی<sup>۱</sup>» و «نظریه کنش اجتماعی<sup>۲</sup>»، به منظور ایجاد زیربنای مفهومی مطالعه روابط کار در سازمانها و حتی فراتر از آن، در سطح یک کشور (یا حتی در سطح بین المللی)، مورد بحث قرار گرفته است. علاوه بر آن، کاربرد «سنخ شناسی<sup>۳</sup>» در فرآیند ارائه نظریه های مربوط به روابط صنعتی نیز تشریح شده است، زیرا که سنخ شناسی یا تیپولوژی می تواند چارچوبی مشخص برای استفاده در مدلهای قیاسی باشد یا به عنوان چارچوبی قابل توسعه برای رویکردهای استقرائی بکار رود.

مقدمه: از دیرباز صاحب نظران مدیریت به دنبال الگوهایی برای مطالعه روابط کار در سازمانها بوده اند. از اولین نظریات سازمانی که به نوعی سعی در مطالعه روابط صنعتی نمود می توان «جنبش مدیریت علمی<sup>۴</sup>» را نام برد. با چنین دیدگاهی هر نوع تعارض،

برخورد منافع و اعتراضی بصورت یک پدیده غیر منطقی در نظر گرفته می‌شود، چرا که باعث ایجاد وقفه در راه رسیدن کارکنان و مدیران به اهدافشان، یعنی سود برای مدیران و دستمزد برای کارکنان، می‌شود. زیر پا گذاشتن هر نوع قوانین سازمانی و رعایت نکردن انضباط به عنوان رفتارهای بیمارگونه و ضد اجتماعی در نظر گرفته می‌شدند. تعارضات سازمانی همیشه بعنوان برخورد شخصیتها و عقاید مورد توجه قرار می‌گرفتند و هرگز بمنزله بازتاب ویژگیهای ساختاری سازمانها دیده نمی‌شدند. چنین نگرشی حل و فصل مشکلات سازمانی را فقط از طریق مدیران با اعمال قدرت و زور و بدون مشورت و مذاکره با کارکنان عملی می‌پنداشت. مدیران تصمیم گیرندگان و کارکنان مجریانی بودند که می‌بایستی با هماهنگی کامل در جهت رسیدن به اهداف سازمانی گام برمی‌داشتند. با چنین دیدگاهی هر نوع تشکلات کارگری و کارمندی نظیر سندیکاها و اتحادیه‌ها به مثابه ابزار تخریب و اغتشاش مورد توجه قرار می‌گرفتند. مدیریت سعی بر آن داشت که همواره کارکنان را از متشکل شدن برحذر داشته و به آنها بقبولاند که تنها راه موفقیت همگام شدن با آنها در جهت رسیدن به اهداف سازمانی در ازاء دستمزد و پاداش می‌باشد. چنین نقطه نظری راه حلهای مدیران را در جهت منافعشان بهترین راه حلهای سازمانی می‌شناسد و هر نوع تعارض را تقصیر کارکنان می‌داند و علت را عدم آگاهی آنها یا اهداف سیاسی اتحادیه‌هایشان می‌پندارد.

چنین دیدگاهی مدتهاست توسط صاحب‌نظران علوم انسانی به خاطر مغایرت داشتن با واقعیات روز مردود شناخته شده است. امروزه علوم مدیریت با تأثیر پذیرفتن از جریانات دیگر سازمانی مانند «روانشناسی سازمانی»<sup>۵</sup> و «جامعه‌شناسی کار» و پیشرفت سایر علوم جهان بینی‌های جدیدی را بمنظور مطالعه روابط کار ارائه داده است. از مهمترین نظریات سازمانی امروزه می‌توان از نظریات سیستمی و نظریات اقتضایی نام برد. از طرف دیگر، جامعه‌شناسی سازمانی نیز نظریه‌کنش اجتماعی را برای مطالعه روابط کار در سازمانها مطرح کرده است که موضوع بحث این مقاله می‌باشد.

نظریات اقتضایی<sup>۷</sup> پدیده های سازمانی را به عنوان پدیده‌هائی در نظر می‌گیرند که در تغییر و تحول دائمی اند و باید آنها را در بستر سازمانی خود با توجه به کلیه عوامل درون و برون سازمانی مورد مطالعه قرار داد. نتیجتاً هرگز نمی‌توان برای یک مسئله سازمانی راه حل بهینه و مشخصی را ارائه داد، بلکه صرفاً می‌توان با توجه به شرایط زمانی و مکانی و با در نظر گرفتن همه امکانات و محدودیتهای موجود راه‌حلهای رضایتبخشی را مطرح کرد که در شرایط دیگری ممکن است کارساز نباشند. نظریات سیستمی سازمان را بعنوان نظام منسجمی در نظر می‌گیرند که می‌تواند در آن واحد دارای ساختارهای متعدد رسمی و غیر رسمی باشد که پیوسته در حال تغییر و تحولند و از خرده سیستمهای متعددی که در تعامل دائمی با یکدیگرند تشکیل شده است. سازمان با این جهان بینی به منزله سیستمی در نظر گرفته می‌شود که در ارتباط سیستم که دارای داده‌هایی مانند مواد اولیه، اطلاعات، دانش فنی، منابع مالی و انسانی، تکنولوژی، ... و ستاده‌هایی مانند محصولات و خدمات نهایی، اطلاعات، ضایعات، نیروی انسانی ماهر، ... می‌باشد خود از خرده سیستمهای متعددی تشکیل شده است که در تعامل دائمی با یکدیگرند. خرده سیستمهایی مانند سیستم مالی، سیستم اطلاعاتی، سیستم تولید، سیستم روابط کار، ... که از تلفیق ساختارهایشان کل ساختار سیستم شکل می‌گیرد. از آنجائیکه نگرش سیستمی الگوی بسیار جامع و کارآمدی را بمنظور مطالعه روابط کار ارائه می‌دهد، در ادامه بحث به تشریح آن می‌پردازیم.

سیستم روابط کار: به غیر از نظریه پردازان پیشگامی مانند «کینت بولدینگ (۱۹۵۶)»<sup>۸</sup> که ضمن طرح تئوری عمومی سیستمها دست به طبقه بندی آنها نیز زد، اولین محققى که کاربرد مفاهیم سیستمی را در روابط کار مورد مطالعه قرار داد «دانلوپ (۱۹۵۸)»<sup>۹</sup> بود. وی کوشش بسیاری برای تدوین «نظریه عمومی سیستم روابط صنعتی» نمود. بر طبق این نظریه سیستم روابط صنعتی که هدف غایی آن برقراری ثبات در سیستم تولید و تنظیم مناسبات تولیدی است باید از سه جنبه مهم مورد بررسی قرار گیرد:

۱- سیستم روابط صنعتی از تعدادی کنشگر که بصورت سازمان یافته عمل می کنند تشکیل شده است. این کنشگران عبارتند از کارگران و کارفرمایان و اتحادیه هایشان، دولت و نهادهای ذیربط، کارمندان و سایر کارکنان و اتحادیه های آنها،...

۲- سیستم روابط صنعتی دارای ساختاری از مقررات، قوانین، سلسله مراتب عملیاتی،... است که بر حرکات و ارتباطات میان کنشگران نظارت و کنترل دارد. چنین ساختاری نحوه انجام مذاکرات جمعی و حل و فصل اختلافات، چگونگی مشارکت در تصمیم گیریها، اختلافات، همکاریها، تعارضات، ... را تبیین می کند. البته خود این ساختار نیز از تعاملات میان کنشگران تأثیر پذیرفته. تنظیم و بازسازی می شود. در نتیجه مجموعه مقررات و قوانین روابط کار را می توان هم یک داده و هم یک ستاده سیستم به حساب آورد.

۳- سیستم روابط صنعتی دارای زمینه ای متشکل از عوامل محیطی و درونی سیستم است. محیط بیرونی این سیستم از اوضاع سیاسی و اقتصادی، نهادهای دولتی، بازار کار، سیستم ارزشهای فرهنگی جامعه، بازار تکنولوژی، ... تشکیل شده است. از میان عوامل مربوط به محیط درونی سیستم می توان به ایدئولوژی حاکم بر سیستم روابط صنعتی (یا ایدئولوژی کنشگران)، نحوه توزیع قدرت بین کنشگران، ساختار سیستم (قوانین و مقررات، سلسله مراتب عملیاتی، ...)، ... اشاره کرد.

همانطور که ذکر شد چنین دیدگاهی سیستم روابط کار را پویا و در حال تحول و تکامل تصور می کند زیرا که گروههای ذینفع یا کنشگران سیستم در تعاملات خود ضمن تأثیر پذیرفتن از چارچوب مقررات و قوانین بر آنها تأثیر گذاشته و بعضاً موجب تغییر و بازسازی آنها می شوند. کنشگران در فرآیند مذاکرات و حل و فصل اختلافات خود اقدام به تجدید مقررات و بازسازی ساختارها می کنند. ساختارهایی که فعالیتها و ارتباطات آنها را تحت سیطره خود درآورده اند. بنابراین، با چنین نگرشی اختلافات و حتی تعارضات نه تنها عملکردهای ضد اجتماعی و ضد منطقی به حساب نمی آیند، بلکه به منظور بازسازی ساختارهای جدید و تنظیم سیستم نقش مهمی ایفا می کنند و ضروری

به نظر می‌رسند. لازمه حل و فصل اختلافات و تعارض‌ها ایجاد مجموعه‌ای از قوانین و مقررات، سلسله مراتب عملیاتی و نهادهایی می‌باشند که مورد قبول طرفین ذینفع نیز باشند تا بتوانند آنها را در فرایند مذاکرات، همکاریها، تعارض‌ها و ائتلافات خود یاری دهند.<sup>۱۰</sup>

البته نسبت به نظریه دانلوپ انتقاداتی وارد شده است که ذیلاً به برخی از آنها اشاره می‌کنیم.

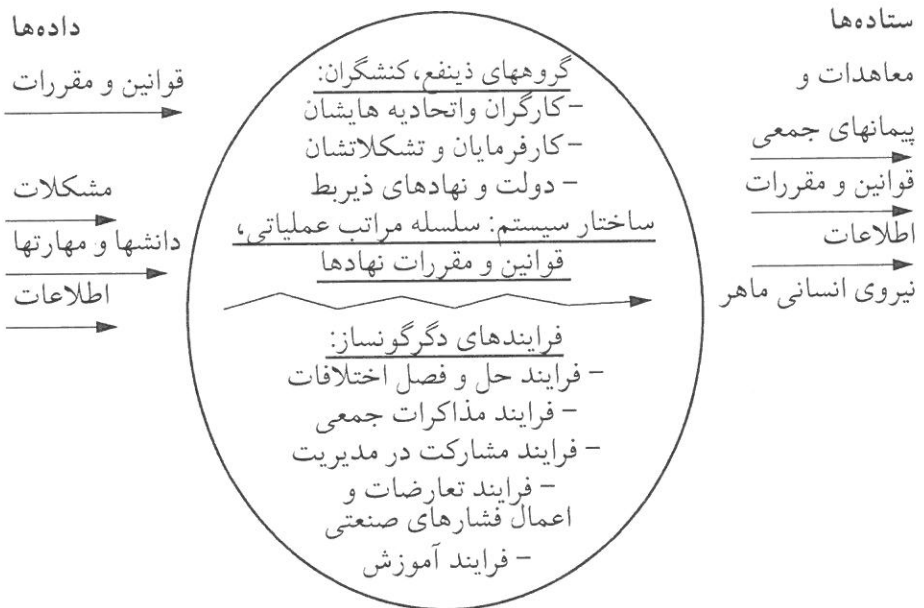
۱- به زعم برخی از صاحب‌نظران مانند "جکسون (۱۹۸۲)"<sup>۱۱</sup> دانلوپ بیش از حد به نقشها اهمیت می‌دهد تا به افراد، لذا متغیرهای رفتاری مانند انگیزه‌ها، ادراکات، نگرشها، ایستارها، ... را نادیده می‌گیرد. دانلوپ مدعی است که کلیه قوانین، مقررات، نهادها، سلسله مراتب اجرایی، ... عامل نظم و خودکنترلی سیستم روابط صنعتی‌اند، ولی وی این موضوع را که نظم از طریق ادراکات و باورهای افراد بصورت تقریبی و نه مطلق برقرار می‌شود نادیده انگاشته است. به اعتقاد جکسون نظم در چنین سیستمی از درون فرایندهای بسیار پیچیده شناختی در تعاملات کنشگران و از میان موقعیتهای ثبات و بی‌ثباتی بصورت بازده سیستم خارج می‌شود. متأسفانه، سیستم روابط صنعتی به نظر دانلوپ بصورت ساختاری تبیین می‌شود و لذا تأثیر برخی فرایندهای شناختی (مانند ادراکات، نگرشها، باورها، اعتقادات، ارزشها، ...) و حتی اجتماعی مانند رهبری در بازده‌ها، ستاده‌ها و خروجی سیستم کم اهمیت جلوه می‌کند. این نوع مطالعات توسط بعضی روانشناسان سازمانی انجام شده است.

۲- از دیگر انتقادات وارده به دانلوپ اینستکه وی عمده توجه خود را به فرایند مذاکرات جمعی و حل و فصل اختلافات بین گروههای ذینفع معطوف کرده و به فرایند بوجود آمدن تعارضات و اختلافات توجه چندانی نکرده است. دانلوپ به درستی گفته است که نظم از طریق گذار از مراحل و نهادهای قانونی پیش‌بینی شده در فرایند مذاکرات جمعی و حل و فصل اختلافات بوجود می‌آید، در صورتیکه موضوع مبارزات به منظور توزیع مجدد اختیارات و دستیابی به جایگاه بهتر قدرتی از طریق بکارگیری تمام منابع تعارض

و همکاری کم اهمیت جلوه می‌کند. برخی از جامعه‌شناسان سازمانی در رابطه با فرایند شکل‌گیری تعارضات و تأثیری که روند حل و فصل آنها بر چارچوب ساختاری سیستم می‌گذارد نظریات بسیار مهمی را مطرح کرده‌اند. از مهمترین این نظریات می‌توان "نظریه کنش اجتماعی"<sup>۱۲</sup> را نام برد که در مدیریت تحت عنوان "نظریه فرهنگ سازمانی"<sup>۱۳</sup> مطرح شده است. با چنین نگرش جامعه‌شناختی، روابط قدرت بعنوان پایه و اساس حرکت‌های سازمان یافته کنشگران در نظر گرفته می‌شوند. مطالعه روابط قدرت به ما اجازه می‌دهد تا کلیه سازه‌ها و نهادهای اجتماعی را بعنوان مکانیزم‌های اصلی ثبات دهنده و تنظیم‌کننده رفتار کنشگران مورد توجه قرار دهیم.

علیرغم انتقادات فوق به نظر می‌رسد که الگوی "سیستم روابط کار" را بتوان در اکثر مطالعات سازمانی مورد استفاده قرار داد. نمودار صفحه ۶ سیستم روابط کار را با داده‌ها و ستادهای آن، محیط درونی و بیرونی آن، فرایندهای دگرگون‌ساز و خرده سیستم‌های آن (مانند فرایند مذاکرات جمعی، فرایند حل و فصل اختلافات، ...) نشان می‌دهد. (سالامون ۱۹۸۷<sup>۱۴</sup>).

از مهمترین نظریه‌های جامعه‌شناختی که کاربرد فراوانی در مطالعه روابط کار در سازمانها دارد "نظریه کنش اجتماعی"<sup>۱۵</sup> است. این نظریه که توسط اندیشمندان همچون «آلن تورن» (۱۹۷۳<sup>۱۶</sup>) عنوان شده است. تأکید بر مطالعه نقشی که زبانها، نمادها، اسطوره‌ها، آداب و رسوم، سنن، اسوه‌ها، مذاهب، ... در اسلوب سازی هر نوع روابطی ایفا می‌کنند دارد. بر اساس این دیدگاه انسانها بازیگرانی اجتماعی هستند که از طریق تعبیر و تفسیر محیط خود حرکات، کنشها و کردارهای خود را در جهت خاص خود که برای آنها دارای مفهوم است هدایت می‌کنند. افراد در فرایندهای ارتباطی خود از زبان، اخلاق، سنت، مذهب و سایر الگوهای مشخص رفتاری و فرهنگی بهره می‌گیرند. با این نگرش، انسانها بازیگرانی هستند که در دنیایی نمادین (با مفاهیم سمبولیک) زندگی می‌کنند و پیوسته در حال خلق، تفسیر و اصلاح متن نمایشنامه‌ای هستند که خودشان بر روی صحنه زندگی بازیگران آنند.



هدف سیستم روابط صنعتی: برقراری ثبات در روابط تولیدی  
 محیط بیرونی سیستم: بازار کار، بازار رقابتی، اوضاع اقتصادی-اجتماعی -  
 سیاسی - فرهنگی، کنشگران بیرونی سیستم، ...  
 محیط درونی سیستم: ایدئولوژی (یا ایدئولوژی های) حاکم، ساختار  
 سیستم، توزیع قدرت و اختیار در میان کنشگران، ...

نمودار اقتباس از کتاب:

Michael Salamon; Industrial Relations, theory and Practice, Prentice Hall, U.K, 1987, P 34

با چنین نگرشی از روابط کار، افراد موحد ساختارهای اجتماعی اند و خود نیز از این ساختارها تأثیر می‌پذیرند. انسانها از طریق ادراکات خویش، اعتقادات عمیق خود و ارزشهای فرهنگی مورد قبول خود حقیقت را اسلوب سازی کرده و هر نوع رفتار، کنش و رابطه خود را بر اساس آنها شکل می‌دهند. بنابراین، جهتگیری کاری انسانها می‌تواند در عین حال که نتیجه تجربیات کاریشان و درون سازمانیشان باشد، پیامد تجربیات برون سازمانی آنها نیز باشد. با چنین دیدگاهی، تعامل بین کنشگران و ساختارها ماهیت هر سیستمی را تعیین می‌کند. هر نوع تصمیم‌گیری، انتخاب و راهکار از طرف کنشگر بوسیله عوامل ساختاری محدود، مشروط و حتی تبیین می‌شود. بالعکس، کنشها و حرکتهای کنشگران نیز به تبع خود تغییراتی هرچند جزئی را در ساختار سیستم پدید می‌آورند (مثلاً در توزیع قدرتها، در قوانین و مقررات، در سلسله مراتب عملیاتی، ...). اهمیت چنین دیدگاهی از روابط صنعتی در این است که "نظریه کنش اجتماعی" ساختارها را بصورت جبری نمی‌بیند و مدعی است که افراد در سیستمهای اجتماعی نسبت به ساختارها دارای آزادی عمل نسبی هستند و می‌توانند وقایع را در جهتی که به نظرشان صحیح است سوق دهند و در نهایت تأثیر خود را نیز بر ساختارها بگذارند. (آلن تورن ۱۹۷۳).

با چنین رویکردی، سیستم روابط کار مانند هر سیستم دیگری پیوسته در حال کامل شدن است و هرگز حالت ایستا و ساکن ندارد. ساختارهای رسمی و غیر رسمی اجتماعی آن دائماً در حال بازآفرینی هستند. از طریق تعاملات بین افراد و عوامل متعدد داخلی و خارجی، ساختارهای اجتماعی جدیدی جایگزین ساختارهای پیشین که با آنها در تضاد افتاده اند می‌شود و سیستم بصورت پویا خود را تنظیم می‌کند. در ادامه بحث کاربرد این نظریه در مطالعه سیستم روابط کار مورد بررسی قرار می‌گیرد. نظریه کنش اجتماعی<sup>۱۸</sup>:

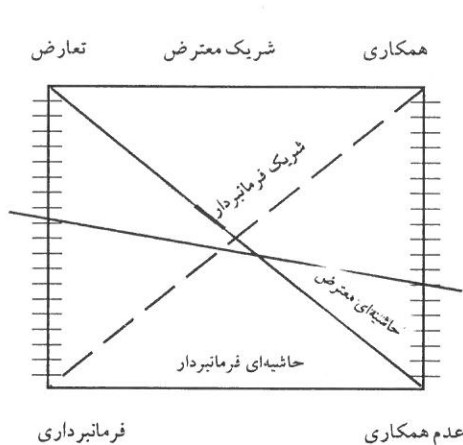
بر اساس این نظریه کنشگر اجتماعی با ماهیت ارتباط اجتماعی که در آن درگیر است تعریف می‌شود. کنشگر ممکن است فرد، گروه، سازمان، یا حتی کشور باشد. در یک



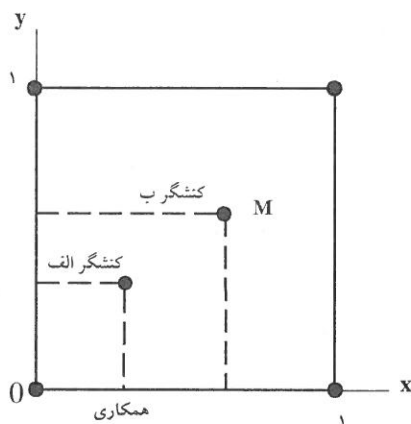
کارخانه، شورا یک کنشگر است و هیئت مدیره به عنوان کنشگر دیگر مطرح می شود. در سطح یک صنعت، اتحادیه کارگری یک کنشگر و اتحادیه کارفرمایان آن صنعت نیز یک کنشگر است. در یک دانشگاه، انجمن اسلامی دانشجویان، شورای صنفی دانشجویی، جهاد دانشگاهی، هیئتهای علمی متشکل در گروههای آموزشی و سایر نهادهای دانشگاهی کنشگران سیستم هستند. در همه این موارد، ارتباطات اجتماعی به عنوان همکاری تعارض آمیز کنشگران ظاهر می شوند و در فرایند تولید بصورت اجتناب ناپذیری، به دلیل موقعیتهای نابرابری که در همکاریهای خود دارند یا سهم نابرابری که از نتایج همکاریهای خود می برند، حالت تعارضی به خود می گیرند. بنابراین تعارض در ماهیت همکاری ارتباطات کنشگران نهفته است و با شدت و ضعفهای مختلفی در موقعیتهای متفاوت بروز می کند. بر این اساس، مفهوم کنشگری دارای دو بُعد ارتباطی است: همکاری و تعارض. کنشگران با تواناییهایی که در مدیریت همکاریها و تعارضات خود در فرایند تولید دارند با استفاده از منابع قدرتی، برگهای برنده و سایر منابعی که در اختیار خود دارند سعی در ارتقاء موقعیت قدرت خود در سیستم ارتباطات اجتماعی می کنند.

بدین ترتیب، همانگونه که در نمودارهای زیر نشان داده شده است، دو بُعد ارتباطی کنشگری (تعارض و همکاری) در کلیه فعالیتهای سازمان یافته کنشگران با شدت و ضعفهای متفاوت وجود دارد. کنشگر در هر یک از ارتباطات اجتماعی خود بر حسب میزان مشارکتش در تولید، در تصمیم گیریها، در نحوه اجرای فرایندها و در نتایج آنها می تواند جایگاهی در دو بُعد همکاری و تعارض بصورت همزمان داشته باشد.

چهار وضعیت همکاری - تعارض، همکاری - فرمانبرداری، عدم همکاری - تعارض، عدم همکاری - فرمانبرداری با نامهای مختلف (به ترتیب شریک معترض، شریک فرمانبردار، حاشیه ای معترض و حاشیه ای فرمانبردار) وضعیتهای نهایی راکه بندرت در عالم واقعی رخ می دهند نشان می دهند. وضعیتهای واقعی کنشگری غالباً با محورهای میانی به صورت خط نقطه چین (در نمودار الف) یا نقطه M (در نمودار ب) نمایش داده می شوند.<sup>۱۹</sup>



نمودار «الف»



نمودار «ب»

در یک ارتباط اجتماعی وضعیت کنشگران از نظر روابط کاری می‌تواند چهار «حالت آرمانی<sup>۲۰</sup>» و نهایی بصورت زیر داشته باشد.

۱- شریک معترض، (وضعیت ۱ و ۱): کنشگری است که در بُعد همکاری بسیار قوی و در بُعد تعارض نیز بسیار شدید عمل می‌کند. برای مثال، دو نفر همکار که در یک پروژه مشترک به منظور اشغال پست سازمانی خاصی وارد رقابت و تعارض شدید می‌شوند، یا رابطه تعارض آمیز میان شورا و هیئت مدیره در یک سازمان که در حین همکاری دچار اختلافاتی می‌شوند.

۲- شریک فرمانبردار، (وضعیت ۱/۰): کنشگری است که از جنبه همکاری بسیار قوی عمل می‌کند ولی دارای منابع تعارضی بسیار ضعیفی است. برای مثال، رابطه مرئوس با رئیسش در یک ساختار نظامی، یا شورائی که هیچگونه منابع قدرتی در رابطه اش با مدیریت ندارد و تابع محض است.

۳- حاشیه‌ای معترض، (وضعیت ۰/۱): کنشگری است که از نقطه نظر همکاری بسیار ضعیف عمل می‌کند ولی در بُعد تعارض بسیار فعال است. برای مثال می‌توان از رابطه بین دو عضو سازمان که دارای منافع متضاد هستند نام برد، یا از اتحادیه کارگری نام برد

که بر علیه مدیریت وارد اعتصاب شده است.

۴- حاشیه‌ای فرمانبردار، (وضعیت ۰/۰): کنشگری است که در هر دو بُعد همکاری و تعارض ضعیف عمل می‌کند. بطور مثال مرئوسی که هیچگونه همکاری انجام نمی‌دهد، یا شورائی که بسیار منفعل است.

همانگونه که گفته شد، در واقعیت، وضعیت یک کنشگر دارای حالت‌های بینابینی است که درصدی از همکاری و تعارض را همزمان در ارتباطات اجتماعی خود با دیگر کنشگران دارد. با استفاده از نظریه کنش اجتماعی می‌توان کلیه ارتباطات را در سطح روابط کار به هر شکلی که باشد (مشارکت، مذاکرات، ائتلافات، اعتصابات، ...) از دو بعد تعارض و همکاری تعریف کرد. یعنی برگ‌های برنده کنشگران را شناسایی نمود و اهمیت آنها را در تعاملاتشان تفسیر کرد تا جایگاه کنشگران در ارتباطات اجتماعیشان مشخص شود. این نظریه به خاطر مطالعه کردن میدانهای مانور رسمی و غیر رسمی کنشگران در چارچوب ساختارهایی که خود بوجود آورنده آنها هستند، برقراری «روابط قدرت<sup>۲۱</sup>» را بین آنها در کلیه تعاملاتشان مورد توجه خاص قرار داده است. این نظریه همانند نظریه سیستمی کمک بسزایی به پژوهشگران در مطالعه روابط کار در سازمانها می‌کند.

در سالهای اخیر، کوششهای زیادی به منظور ارائه نوعی طرح «سنخ شناسی<sup>۲۲</sup>» از روابط صنعتی در سازمانها انجام گرفته است. برخی از این سنخ شناسی‌ها صرفاً بر مدیریت و کارکنان و طبقه بندی آنها متمرکز بوده اند، در حالیکه برخی دیگر بر انواع تعاملات موجود میان گروه‌های ذینفع در سازمانها تأکید داشته اند. این طرحها برای درک و شناخت تفاوت‌های موجود بین الگوهای روابط کار در سازمانها و کشورهای مختلف بسیار مفید بوده اند اما بعلت محدود بودن متغیرهای تحت مطالعه و در نظر نگرفتن متغیرهای دیگر در قابلیت تعمیم آنها به کلیه موارد تردید وجود دارد. به هر صورت ارائه سنخ شناسی نوعی کار علمی مهم به شمار می‌رود. «هامپل (۱۹۶۵)»<sup>۲۳</sup> مفهوم «نوع شناسی» را بصورت زیر تعریف و دسته بندی کرده است:

۱- نوع شناسی‌هایی که با هدف گروهبندی کردن طراحی می‌شوند که در زبان انگلیسی به آنها Classification Types گفته می‌شود.

۲- سنخ شناسی هایی که انواع آرمانی را نشان می دهند Ideal Types.

۳- سنخ شناسی هایی که منتهای درجه های یک پدیده را نشان می دهند که در نقاط انتهایی یک پیوستار قرار می گیرند Extrem Types.

سنخ شناسی نوع اول موضوع مورد مطالعه را به زیرگروههای مختلفی دسته بندی می کند در حالیکه دو مورد بعدی موقعی استفاده می شوند که بطور کلی، استفاده از چند متغیر در سنخ شناسی ارائه «سازه های تحلیلی»<sup>۲۴</sup> یک پدیده و تشریح آن را بطرز بسیار چشمگیری ساده می کند. این امر از طریق تقسیم بندی پدیده مورد مطالعه به مقولاتی که می توانند اشکال مختلفی از آن پدیده را در خود بگنجانند میسر می گردد. برای مثال، در جامعه شناسی اگر جوامع را به کمون بدوی، برده داری، فئودالی و سرمایه داری تقسیم بندی کنیم، با توافقی که بر ویژگیهای مختلف جوامع فوق کرده ایم، می توانیم به جای فهرست کردن نوع مالکیت، روابط و مناسبات کاری و تولیدی، ساختار بازار، ... صرفاً به ذکر یکی از سنخ های فوق (مثلاً سرمایه داری) بسنده کنیم. بنابراین، ساده سازی از طریق جمع آوری تعدادی متغیر که نشاندهنده ویژگیهای منحصر بفرد یک پدیده هستند می تواند یکی از اهداف سنخ شناسی در جهت مقایسه اشکال مختلف ظهور آن پدیده باشد. این نکته قابل توجه است که هر چقدر متغیرهای تحت مطالعه بیشتر باشد، به همان نسبت در هر مقوله (یا بُعد یا جنبه) از یک پدیده طبقات بیشتری جای می گیرند و انواع تشکیل دهنده ساختار سنخ شناسی بیشتر می شوند و دقت مطالعه افزایش می یابد و پیچیدگی مدل بالا می رود و استفاده از آن مشکل تر می شود. از طرف دیگر، در یک سنخ شناسی بسیار ساده که دارای ابعاد و مقولات به مراتب کمتری است، استفاده از متغیرهای محدود باعث می شود که مواردی که دارای تفاوتی بنیادین هستند در یک مقوله واحد قرار گیرند و به تبع آن ساده انگاری افراطی بر مطالعه حاکم شود.

به عقیده بسیاری از محققین<sup>۲۵</sup> برای یک سنخ شناسی جامع و علمی سه معیار اصلی را به شرح زیر می توان مطرح کرد.

۱- مرتبط بودن عناصر تشکیل دهنده مقولات با یکدیگر: بدین معنا که در هر مقوله نحوه ارتباط بین متغیرها وجه تمایز آن مقوله با سایر مقولات می باشد و سازگاری درونی مقوله را تشکیل می دهد.

۲- جامع و کامل بودن و مانعة الجمع بودن مقولات سنخ شناسی: بدین معنا که هر شکل از پدیده یا هر بُعد آن را بتوان در یکی از مقولات جای داد و در ضمن نتوان یک مورد را در بیش از یک مقوله قرار داد.

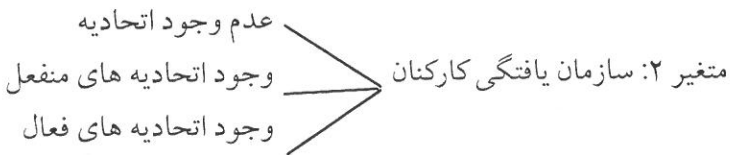
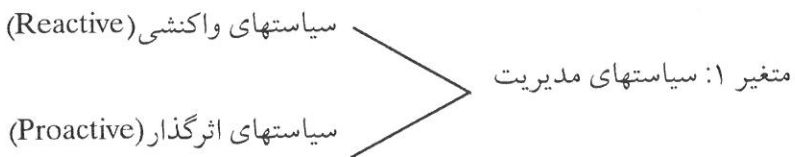
۳- هدف دار بودن سنخ شناسی و کاربری داشتن آن: بدین معنا که هر نوع شناسی به منظور هدف خاصی ارائه می شود و کاربرد دیگری به غیر از دستیابی به هدف تعریف شده ندارد. البته این معیار تا حدودی از ظرافت و انعطاف پذیری سنخ شناسی می کاهد، ولی کاربری داشتن در جهت تئوری سازی در یک تحقیق تجربی یا غیر تجربی<sup>۲۶</sup> یکی از معیارهای مهم نوع شناسی است.

در پایان باید متذکر شویم که سنخ شناسی به خودی خود تئوری نیست ولی می تواند عنصری کلیدی در فرایند تئوری سازی در کلیه رویکردها، اعم از قیاسی<sup>۲۷</sup> یا استقرایی<sup>۲۸</sup> باشد. در بخش بعدی چگونگی تدوین یک سنخ شناسی در ارتباط با «تغییر در نظام روابط صنعتی سازمانها» مطرح می شود. بدیهی است که تشریح نوع شناسی مذکور صرفاً کوششی است به منظور آشنایی با کاربرد این نوع الگوها در مطالعات سازمانی و هدف ارائه بحثی نظری در خصوص روابط کار در سازمانها نیست.

### سنخ شناسی نظام روابط کار:<sup>۲۹</sup>

همانطور که مذکور افتاد یک سنخ شناسی جامع که برای همه مقاصد کاربرد داشته باشد وجود ندارد، بلکه نوع شناسی ماهیتاً به منظور دستیابی به هدف خاصی از مطالعه ارائه می شود. در اینجا فرایند تغییر در روابط صنعتی سازمانها هدف مطالعه سنخ شناسی می باشد. فرایند تغییر در نظام روابط صنعتی سازمانها در حال حاضر موضوع بسیار مهمی در کشور می باشد زیرا بحثهایی مانند خصوصی سازی، بهبود کیفیت و اخذ گواهینامه ISO، ورود به سازمان تجارت جهانی، ... همگی تغییر در نظام روابط صنعتی محل کار را ایجاب می کنند. سنخ شناسی حاضر سه متغیر را در نظر گرفته و کلیه

مقولات و ابعاد بر اساس آن شکل گرفته اند. این سه متغیر عبارتند از: ۱- سیاستهای مدیریت، ۲- میزان سازمان یافتگی کارکنان، ۳- نحوه تعاملات میان مدیریت و کارکنان علت انتخاب سه متغیر فوق این است که برخی از محققین معتقدند مطالعه ظرفیتهای تغییرات در نظام روابط صنعتی سازمانها به نحو مطلوب بدون مطالعه عمیق این سه متغیر امکان پذیر نیست. در بخشهای قبلی مقاله ملاحظه گردید که با منطق سیستمی، مطالعه نظام روابط صنعتی بدون مطالعه کنشگران نظام و نقشهای آنها، ساختار نظام و زمینه های تعامل میان کنشگران نظام امکان پذیر نیست. همچنین، نظریه کنش اجتماعی نیز تأکید زیادی بر فرایند شکل گیری ساختارها از ورای تعاملات میان کنشگران و کشمکشهای مبتنی بر روابط قدرتی میان مالکین سرمایه و کار دارد. در نتیجه «دستگاه مفهومی<sup>۳۰</sup>» متشکل از متغیرهای سنخ شناسی (ابعاد و جنبه های مختلف نظام روابط کار) بصورت زیر ساخته می شود:



دو متغیر اول بیشتر بر خصوصیات سازمانی و ویژگیهای ساختاری کنشگران یا

سازمانهای کنشگر تأکید دارند، در صورتیکه متغیر سوم بر فرایندهای ارتباطی و کیفیت تعاملات بین کنشگران متمرکز می‌باشد. تمرکز صرف بر عوامل ساختاری، نقش تعاملات انسانی را در ایجاد تغییرات در نظام روابط صنعتی سازمانها کمرنگ می‌کند. از طرف دیگر، نادیده گرفتن ساختارها و زمینه‌های اجرایی نظام روابط صنعتی و تأکید صرف بر فرایندهای ارتباطی بدین معناست که تعاملات کنشگران به نوعی مستقل از ساختارها و محیط درونی سیستم که خود در آن واقعند صورت می‌پذیرد. ذیلاً به تشریح این سه متغیر یا سه جنبه از نظام روابط کار در سازمانها می‌پردازیم.

#### ۱- سیاستهای مدیریت:

این جنبه از نظام روابط صنعتی را می‌توان بر روی یک پیوستار نشان داد. در دو سر انتهای این پیوستار «سیاستهای واکنشی» و «سیاستهای اثرگذار» قرار دارند. برای سنجش این متغیر در مطالعات سازمانی می‌توان شاخصهایی را در نظر گرفت. به عنوان مثال شاخصهای «سیاستهای اثرگذار» می‌تواند تطابق بین اهداف تجاری و اصول راهنما در روابط با کارکنان، تأکید بر برنامه ریزی و پیش بینی آینده، داشتن سیاست مشخص راهبردی در روابط با کارکنان، ... باشد. «سیاستهای واکنشی» رویکردی موردی و نه برنامه ریزی شده نسبت به مسائل کارکنان در روابط کار را منعکس می‌کند.

#### ۲- میزان سازمان یافتگی کارکنان:

بدیهی است که به نسبت میزان سازمان یافتگی اتحادیه‌ها که به نوعی نشاندهنده میزان فعال بودن آنها و قدرت آنها در تعاملات با سایر کنشگران است، ماهیت نظام روابط صنعتی تغییر می‌کند. در سازمانهایی که اتحادیه‌ها (یا شوراهای یا هر نوع تشکلات منسجم کارگری و کارمندی) وجود ندارند به احتمال قوی تغییرات از طریق ارتباطات گسترده فردی مدیریت با کارکنان اعمال می‌شوند (خانه‌های ۱ الی ۴ جدول ۱)، در حالیکه در سازمانهایی که اتحادیه‌ها وجود دارند، مذاکرات و مشورتهایی بین مدیریت و اتحادیه‌های ذینفع به منظور ایجاد تغییرات در نظام روابط صنعتی صورت می‌گیرد. بعلاوه، میزان فعال بودن اتحادیه‌ها (یا شوراهای) که تابعی از میزان سازمان یافتگی آنها

است بر قدرت آنها در هر چه گسترده نمودن مذاکرات و اعمال فشارها توسط نمایندگان کارکنان بر مدیریت تأثیر بسزایی دارد. از این رو، این متغیر خود به سر مقوله «عدم وجود اتحادیه ها»، «وجود اتحادیه های منفعل» و «وجود اتحادیه های فعال» تقسیم می شود.

۳- تعاملات مدیریت - کارکنان: این بُعد از نظام روابط کار نیز تشکیل یک پیوستار می دهد که در دو سر انتهایی آن دو مقوله «تعامل همکارانه» و «تعامل مقابله جویانه (یا ستیزه جویانه)» قرار دارند. در «تعامل همکارانه»، روابط بین کارکنان (یا اتحادیه های آنها) و مدیریت (یا اتحادیه های آنها) بر مبنای نوعی توافق، همکاری، مشارکت و اعتماد متقابل و علائق مشترک صورت می گیرد. «تعامل مقابله جویانه» نشاندهنده نوعی بی اعتمادی بین گروههای ذینفع است که حالتی تعارضی شدیدی را در ارتباطات میان کنشگران حاکم می کند به نحوی که هیچ طرفی حاضر نیست از موضع قدرت خود تا حدی عقب نشینی کند.

جدول ۱ چگونگی ترکیب سه متغیر فوق را در نظام روابط کار در سازمانها نشان می دهد و روند تغییر را در نظام روابط صنعتی در شرایط مختلفی که بوجود می آیند آشکار می سازد. از تلفیق مقولات مربوط به متغیرهای سه گانه دوازده خانه بوجود آمده است که هر یک نمایانگر روند تغییرات در نظام روابط صنعتی در شرایط خاصی از سازمان یافتگی کارکنان، سیاستگزاریهای مدیریت و تعاملات فی مابین آنها می باشد. بعنوان نمونه در خانه شماره ۷، یعنی در شرایطی که مدیریت دارای سیاستهای اثرگذار است، اتحادیه های غیر فعال کارکنان در سازمان وجود دارد و تعاملات کارکنان - مدیریت همکارانه است، علیرغم اینکه عضویت کارکنان در یک نوع تشکل (مثلاً شورا) می تواند بالا باشد اما بعلت فعال نبودن تشکل مذکور تمایل کمی بین کارکنان برای قبول نقش نمایندگی شورا وجود دارد. بطور کلی روابط بین «گروههای ذینفع» (تشکلات کارکنان و مدیریت) مطلوب است و کنشگران با یکدیگر تشریک مساعی دارند. در جهت تغییرات نیز مدیریت بصورت برنامه ریزی شده و مستقیم با مسئولین شورا (یا اتحادیه ها) مشورت می کند و آنها را از کم و کیف برنامه ریزیها و تغییرات در نظام روابط کار آگاه



می‌سازد.

در خانه شماره ۱۲، در شرایطی که سیاستهای مدیریت بصورت اثرگذار می‌باشد، اتحادیه های فعال در سازمان وجود دارد و تعاملات کنشگران بصورت مقابله جویانه است، روند تغییرات در نظام روابط کار در سازمان بسیار متفاوت است. جوّ ستیزه جویانه حاکم بر روابط میان کنشگران ممکن است از همان بدو به رسمیت شناختن شورا (یا اتحادیه) شروع شده باشد، که این امر خود باعث ایجاد نوعی نگرش بدبینانه در مدیریت نسبت به پیوستن کارکنان به شورا می‌شود. البته ممکن است این نوع نگرش به انسجام بیشتر کارکنان در قالب شورا یا اتحادیه منجر شود. از آنجائیکه جوّی اعتمادی بر تعاملات میان کنشگران حاکم است، روند تغییرات بیشتر از طریق مذاکرات غیر متمرکز یا نمایندگان و مسئولین شورا (یا اتحادیه) توسط مدیریت صورت می‌گیرد و هیچ یک از طرفین به انگیزه های طرف مقابل اطمینان ندارد.

در خانه شماره ۱، یعنی در حالیکه سیاستهای مدیریت واکنشی است، هیچ نوع شکل‌گرایی در میان کارکنان وجود ندارد و تعاملات میان کنشگران نظام همکارانه است، از آنجائیکه رویه های رسمی و برنامه ریزی شده در سیاستهای مدیریت وجود ندارد و به علت عدم وجود هیچگونه تشکل کارگری یا کارمندی، تغییرات بصورت واکنش‌هایی موردی به مسائل پیش آمده در روابط صنعتی (مثلاً حل و فصل اختلافات یا تعیین میزان افزایش حقوق و دستمزد یا ...) صورت می‌پذیرد. علیرغم اینکه ممکن است حتی بسیاری فرصتها به علت عدم بررسی عمیق مدیریت از دست بروند، اما کارکنان به علت فقدان تشکلات منسجم تفسیر مدیریت از وقایع را می‌پذیرند. ارتباطات میان کنشگران بصورت فردی و غیر رسمی و بدون برنامه‌ها و دستورالعملهای از پیش تدوین شده در جهت تغییرات صورت می‌گیرند، و البته در بسیاری مواقع صرفاً به خاطر توجه سیاستهای خاص مدیریت و آماده سازی ذهنیات کارکنان در راستای تغییرات توسط مدیریت صورت می‌پذیرند. چنانچه تغییرات نتایج نامطلوبی به بار آورد مدیریت مورد نکوهش قرار نمی‌گیرد چرا که ظاهراً مشورت صورت گرفته است.

در پایان باید خاطر نشان کرد که ارائه یک سنخ شناسی با متغیرهای متعدد بدون مطالعه عوامل محیطی بیرونی مؤثر بر روابط صنعتی سازمانها، مانند عوامل اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی کل جامعه، امکان پذیر نیست. بعنوان مثال، وجود یا عدم وجود اتحادیه ها را در یک سازمان نمی توان بدون آگاهی از کم و کیف اتحادیه های موجود در سطح کل کشور، نقشها و قدرت آنها و چارچوب حقوقی فعالیت آنها درک و بررسی کرد. همچنین، اوضاع کلی اقتصادی، سیاسی و اجتماعی یک کشور تأثیر بسزایی بر الگوهای همکاری یا تعارض بین کنشگران و سیاستهای اتخاذ شده توسط مدیریت یا سایر کنشگران می گذارد.

سیاستهای اثرگذار	سیاستهای همکارانه	سیاستهای واکنشی	سیاستهای واکنشی
تعمیلات مقابله جویانه	تعمیلات همکارانه	تعمیلات مقابله جویانه	تعمیلات همکارانه
۴- مدیریت برنامه های تغییرات را از قبل تدوین می کند ولی کارکنان را به موقع در جریان قرار نمی دهد.	۳- تغییر برنامه ریزی شده، ارتباطات قوی و گسترده با کارکنان به صورت غیرمتمرکز، استفاده از مشاوره در صورت لزوم به صورت غیرمتمرکز.	۲- عمل موردی و یکجانبه مدیریت بدون اطلاع رسانی به کارکنان و آگاه ساختن آنها. تغییرات بر کارکنان تحمیل می شود.	۱- عمل یک جانبه و موردی مدیریت بدون برنامه ریزی از پیش تدوین شده. ارتباطات غیررسمی و فردی میان کنشگران؛ مشورت مصنوعی یا ساختگی.
۸- مدیریت برنامه های تغییرات را از قبل تدوین می کند ولی مسئولین اتحادیه را به موقع در جریان قرار نمی دهد.	۷- تسهیلات برنامه ریزی شده، ارتباطات قوی و گسترده با کارکنان. مشورت با مسئولین تمام وقت اتحادیه	۶- عمل یکجانبه و موردی مدیریت بدون اطلاع رسانی به کارکنان. توسل مکرر به شخص ثالث (مثلاً وزارت کار) برای حل و فصل مشکلات و بن بستهای تغییرات.	۵- عمل موردی و بدون برنامه ریزی مدیریت با مشارکت دیر هنگام مسئولین اتحادیه.
۱۲- مدیریت برنامه های تغییرات را از قبل تدوین می کند. مذاکرات غیرمتمرکز و دیر هنگام با نمایندگان اتحادیه.	۱۱- مذاکرات منسجم و سیستماتیک با نمایندگان اتحادیه در جهت پیش برد تغییرات با مشارکت فعال آنها ارتباط قوی با کارکنان در جهت پیش برد برنامه های تغییر.	۱۰- روابط تعارضی کلاسیک حاکم است. تغییرات از طریق روابط قدرت میان کنشگران پیش می رود اطلاعات تحت فشار رد و بدل می شوند.	۹- حل و فصل مشکلات به صورت موردی در کوتاه مدت با همکاری نمایندگان اتحادیه بدون هیچ گونه برنامه ریزی بلندمدت.
			عدم وجود اتحادیه ها
			وجود اتحادیه های فعال

## فهرست منابع و مآخذ

- ۱- زاهدی، شمس السادات، روابط صنعتی (کار، کارگر، کارفرما)، مرکز نشر دانشگاهی، چاپ دوم، ۱۳۶۹
- ۲- میرسپاسی، ناصر، مدیریت منابع انسانی و روابط کار (نگرش نظام گرا)، انتشارات نقش جهان، چاپ یازدهم، ۱۳۷۱
- ۳- ریمون کیوی، لوک وان کامپنهود، روش تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه عبدالحسین نیک گهر، انتشارات فرهنگ معاصر، تهران ۱۳۷۰
- 1- Boulding, Kenneth E. , "General Systems Theory: The Skeleton of Science", Management Science, Vol 2, No 3, April 1956
- 2- Dunlop, J .T., "Industrial Relation Systems", Henry Holt Ltd, 1958
- 3- Kitay, y. , Marchington, M. "A Review and Critique of Workplace Industrial Relations Typologies", Human Relations, Vol 49, No 10, 1996
- 4- Knox, John B., "The Sociology of Industrial Relations, An Introduction To Industrial Sociology", New york : Random House inc. 1956
- 5- Miner, J.B, Miner, M.G. "Personnel and Industrial Relations", New york, Mac Millan Publishing inc, 1977
- 6- Salamon, Michael, "Industrial Relations, Theory and Practice", Prentice Hall international London, 1987
- 7- Touraine, Alain, "Production de la Sciete", ed. Seuil, Paris 1973
- 8- Hempel, C., "Fundamentals of Taxonomy" and "typological methods in the natural and social sciences"  
Aspects of scientific explanation. New york: Free Press, 1965

- 9- Rojot, J. , "Relations industrielles", Dictionnaire de la gestion, article 151, 1995, PP 2864 - 2885
- 10- Barbash, y. , "The elements of industrial relations, Madison WI , University of Wisconsin Press, 1984

پی نوشت

- 1- Systems Theory
- 2- Social Action Theory
- 3- Typology
- 4- Scientific Management Movement
- 5- Organizational Psychology
- 6- Sociology of Work
- 7- Contingancy Theories
- 8- Boulding, Kenneth E. , "General Systems theory: the Skeleton of science", Management Science, Vol 20, No 3, April 1956
- 9- Dunlop, y .T. "Industrial relation systems", Henry Holt Ltd, 1958
- ۱۰- برای مطالعه بیشتر در مورد سیستم روابط کار رجوع شود به: شمس السادات زاهدی، روابط صنعتی، مرکز نشر دانشگاه تهران، ۱۳۶۹
- 11- M. Jackson, "Industrial Relations", 2 ed ed. , Groom Helm, 1982. , P.68
- 12- Social Action Theory
- 13- Organization Culture Theory
- 14- Michael Salamon, "Industrial Relations, Theory and Practice", Prentice Hall, U.K., 1987, P.34.
- 15- Social Action Theory
- 16- Alain Touraine, Production de la Societe, ed. Seuil, Paris. 1973
- 17- Alain Touraine, Production de la Societe, ed. Seuil, Paris. 1973
- ۱۸- این بخش از مقاله از منبع زیر اقتباس شده است:  
 ریمون کیوی، لوک وان کامپنهود، روش تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه عبدالحسین نیک گهر، انتشارات فرهنگ معاصر، تهران ۱۳۷۰، ص ۱۰۹
- ۱۹- نمودارها از منبع زیر برگرفته شده اند:  
 ریمون کیوی و لوک وان کامپنهود (۱۳۷۰) ص ۱۱۰ و ص ۱۲۷
- 20- Ideal Type
- 21- Power Relationship
- 22- Typology
- 23- Hampel, C. "Fundamentals of taxonomy and typological methods in the natural and social sciences, aspects of scientific explanation", New york, Free Press, 1965, P.36
- 24- Analytical constructs

۲۵- برای فهرست کامل اسامی محققین رجوع شود به مقاله:

Kitay, Y. , Marchington, M. , "A review and critique of workplace industrial relations Typologies", Human Relations, vol 49, No 10, 1996, P 1978

26- Experimental or non-experimental research

27- Deductive approach

28\_ Inductive appioach

۲۹- این بخش از مقاله از متن زیر اقتباس شده است:

Kitay, Y. , Marchington, M. , "A review and critique of workplace industrial relations Typologies", Human Relations, vol 49, No 10, 1996

30- Conceptual construct, conceptual framework

