

الفصل الثاني

العامل المتمرد



obeikandi.com

الفصل الثانى

العامل المتمرد

The recalcitrant worker

ندرس فى هذا الفصل المدى الذى وصل إليه علماء الاجتماع فى معرفتهم لسوء السلوك . على الرغم من أننا قد وصلنا فى الفصل الأول إلى أن مجال سوء السلوك لم يتم وضع خريطة لمعالجه كاملة أو صحيحة ، فإن إعادة اكتشاف العامل المتمرد تعتبر أحد أهم البواعث فى علم الاجتماع الصناعى . إن تعريفات القاموس نادراً ما تفيد فى مثل هذه الممارسات ، ولكن ذلك الذى أعطى فى أحد القواميس عن المتمرد يتفق مع أغراض دراستنا : « يرفض الخضوع إلى السلطة ، عنيد ، غير مطيع » . العامل العنيد قد يكون متورطاً فى الغياب ، التخريب ، الاختلاس ، أو التقييد المباشر لمخرجات العمل . إنه يوصف بالانحراف أو التذمر ، ولكن تبقى الحقيقة المهمة ، مهما كان التركيز أو المسميات ، فى التقليد الحائز على التقدير على نطاق واسع ومنذ زمن طويل فى أن علم الاجتماع يفوض تحت سطح التنظيم الرسمى ، والاتفاق الظاهرى فى العلاقة بين العمل ورأس المال .

قد أعطى فى الماضى الكثير من التركيز للوصول إلى أن هناك علاقة مباشرة بين التمرد وتقييد العمل . ومع ذلك ، فإن هذا الفصل سوف يظهر أن علم الاجتماع الصناعى والأعراف المرتبطة قد اكتشفت بصورة ضمنية ، وغير متساوية أحياناً السلوك المتعلق بتخصيص الوقت ، والمنتج وبنسبة أقل فى التقمص مع أهداف المنظمة . ليس لدينا المساحة الكافية لمناقشة كل الأعمال المتخصصة فى علم الاجتماع التى يمكن مراجعتها . سوف نركز بدلاً من ذلك على بعض المحاولات الأكثر دلالة لوصف وفهم التمرد . قد قسمنا هذه الفئة إلى عدد من المجموعات

المرتبطة والمتداخلة بشكل اجتهادى ذاتى ، دون اللجوء إلى أية مفاهيم لتحديد التتابع .

• جنود الحظ Soldiers of fortune

إن تقييد العمل المنظم ظاهرة ملازمة للعمل المنظم . لقد كشف المؤرخون عن حالات صراع من أجل السلطة على عملية العمل فى كثير من المهن يرجع تاريخها إلى العشرينيات من القرن التاسع عشر (Behagg, 1990) . إن المنتج المستقل الذى يعتقد بأن له الحق فى تنظيم العمل من خلال نظم التعاقد من الباطن حل محله العاملون الحرفيون الذين جاهدوا من أجل وضع مبادئ وقواعد للوظيفة .

على سبيل المثال ، كان يوجد ٦٦ قاعدة فى القوانين الداخلية للعاملين فى صناعة "زجاج الشباك" . لقد ذكر فى هذه القوانين ضرورة تواجد أطقم كاملة فى موقع كل مرجل ، وأن عملية الكشط كان يمكن أن تتم فقط فى بداية عملية نفخ الزجاج ، وكان على النافخين وجامعى الزجاج ألا يعملوا بمعدل أسرع من ٩ أسطوانات دلفنة فى الساعة ، وأن المعدل المعيارى لمساحة كل لوح ٤٠ x ٨٥ لكى يقطع ٣٨ x ٥٦ ، كان العمل ممنوعاً فى الأعياد الدينية والقومية . وكان ممنوعاً على أى نافخ أو جامع أو قاطع زجاج العمل خلال الفترة من ١٥ يونيو إلى ١٥ سبتمبر ، وقد أصدر اتحاد العمال تعليماته بإطفاء المواقد فى المراحل خلال هذه الفترة - أشهر الصيف - .
(Montgomery, 1980)

الكثير من حالات تقييد العمل غير رسمية ، سرية ، مقنعة . على الرغم من ذلك ، فإن حقيقة حدوثها يصعب إخفاؤها عن الملاحظة المتواصلة . تاريخياً نجد أن معظم الأعمال فى دراسات الإدارة ، علم الاجتماع الصناعى وعلم نفس اجتماع العمل والمهن قد اهتمت بإعطاء تقارير عن تقييد العمل . أطلق على الظاهرة الأساسية اسم "التظاهر بالعمل" ولكن تم تطوير مواصفات أخرى ، والتي من بينها "أخيلة وهواجس" ، ولقد قدمت مدارس مختلفة ذرائع تقييد المخرجات فى خلال الخمسينيات والستينيات من القرن العشرين . بل إنه يمكن القول بأن نظرية الإدارة

ظهرت إلى الوجود لكي تواجه تقييد العمل . كما رأينا في الفصل السابق ، حيث حدد Taylor هذا "العدو للكفاءة" على أنه التظاهر بالعمل .

لم تستطع الإدارة العلمية أن تتخلص من هذه الممارسات . إن كل ما فعلته دراسة الوقت ، الأجور التحفيزية ، وتخفيف المهارات وحصصها في نطاق ضيق . أدى كل ذلك إلى استثارة التخريب والانتماء إلى النقابات والاتحادات العمالية ، والمقاومة السلبية (Montgomery, 1980) . أطلق Montgomery مصطلح "هيئة المقاومة" وعرفها بأنها جماعة عمل غير رسمية صغيرة ، ربما أقل صراحة من قبل ، ولكنها لا تزال تمثل عقبة أمام سيادة الإدارة ، وهذه العقبة مخفية ولا يمكن اختراقها . إنه يشير أيضاً إلى دراسة أجريت على مجموعة من عمال الصلب الذين ليس لديهم أدنى اهتمام بعمليات تشغيل الأفران ، وأنهم يعملون بأدنى معدل يمكن أن يسمح به المشرف . ومع ذلك يعتبر Montgomery إلى حد ما "رومانسياً" في عرضه مثل هذا الكفاح من أجل استقلال الحرفيين المهرة ، كركن أصيل في حركة سيطرة العاملين . أشار (Goodrich, 1975) إلى تقييد المخرجات على أنه وسيلة حرب أكثر منها سيطرة ، ووصفه البعض الآخر بأنه تخفيض مآكر للطاقة دون أن يلاحظه صاحب العمل . بينما استمر جيش خبراء الكفاءة كما أرادها Taylor في مستوى حربهم المنخفض ضد التظاهر بالعمل ، تحول تركيز اهتمام الأكاديميين في علم الاجتماع في أماكن العمل إلى حركة العلاقات الإنسانية . ترشيد ظاهرة التظاهر بالعمل التي طفت على السطح نتيجة جهود الباحثين تناقش في القسم التالي .

• الرجل الرشيد The Rational man

تحليل أماكن العمل ، في الفترة التي أعقبت الحرب العالمية الثانية سيطر عليها منهج العلاقات الإنسانية ، الذي فسر من خلالها سوء السلوك على أنه نتيجة وجدان وضغوط اجتماعية لجماعات العمل ، اتصال غير مناسب ، أو عدم الترابط بين هيكل المنظمة الرسمي والفني والاجتماعي وبين هيكلها غير الرسمي . وقد لاحظ رئيس مجلس إدارة معهد Tavistock قائلاً : « إن الدراسات المعنية التي أجريت هنا تظهر أن هناك قوى غير مدركة في سلوك الجماعات ، والتأمر غير المتعمد بين الجماعات والذي يعتبر إدراكهم له ضعيفاً ، كل ذلك يمثل عوامل مهمة في عملية التكيف الاجتماعي » .

فى المقابل ، نصنف فى هذا القسم تقارير سلوك العمل التى تؤكد التكيف الرشيد من العاملين مع الإدارة . يوجد معياران مهمان لهذا العمل بعد الحرب العالمية الثانية ، أحدهما بريطانى والآخر أمريكى . وكلاهما كان قد تأثر بشدة بنظرة وطرق علم الإنسان "الأنثروبولوجيا" . لقد اكتشف كلاهما ، من خلال الملاحظة عن قرب فى منظمات صناعية معينة مدى تكيف العاملين مع طرق الإدارة العلمية ، ومدى وطبيعة التباين الممكن حدوثه . على الرغم من أن الدراسة قد ركزت على العوامل الاجتماعية التى تدعم قيم الإنتاج ، فإن نتائجها الرئيسية تمثلت فى الرشد الاقتصادى لاستجابات العاملين فيما يتعلق بالنظم الصناعية ، والطريقة التى لجأ إليها سلوك العاملين العملى فى ضبط التبادل بين الجهود والأجور فى صالح العامل . يهاجم (Lupton 1963) بصراحة العلاقات الإنسانية وما توصلت إليه دراسات مصنع Hawthorne ، وبحث حجرة الكتابة بالبنك بصفة خاصة تأكيدها على أن تقييد العمل ، نتيجة عواطف منطقية وتماسك الجماعة . بدلاً من ذلك ، فإنه أقام الحجج بأن الاختلاس كان وسيلة قائمة ومعترفاً بها كفاية لتنظيم بيئة العمل . أدى هذا إلى أنه يرفض مصطلح "تقييد المخرجات" حيث يشتم منه رائحة عدم الموافقة ، ويفضل استخدام "السيطرة على السلوك" .

أعطى مثل هؤلاء الكتاب لمحة عن سوء السلوك فى كتاباتهم ، على الرغم من أن هناك عدداً قليلاً من حالات الاختلاس تندرج تحت "عدم الأمانة" ، وعلى العموم نجد أن استجابات سوء السلوك من العاملين تعتبر فى صالحهم ، متضمنة بأن الإدارة قد استغلت بصورة غير عادلة نطاق الترشيد الاقتصادى وفعالية التنظيم غير الرسمى فى تدعيم السلوك الرشيد والفعال اقتصادياً . عندما تكون تضامنياً ، فى حالة اتفاق مع المستوى الذى تسمح به التوقيتات بتحقيق كسب غير مشروع ، فإن العاملين الذين يحترمون عادة أعراف قواعد المخرجات يميلون إلى درجة من السيطرة على وقت العمل . أعمال الكتاب الأمريكان ، تحدد وتصنف سياسات العلاقات غير الرسمية التى تنمو وتحاصر نظم الدفع بالقطعة (Collins et al, 1946) . يظهر التنظيم التضامنى أو التجمعى كرد فعل للسعى وراء الترشيد الاقتصادى . تظهر دراسات الباحثين البريطانيين نقاط متشابهة حول التأثيرات وردود الأفعال المترتبة على تطبيق نظم الإدارة العلمية . على سبيل المثال ، أظهر التقرير البحثى

المؤثر الذى قدمه Tom Lupton ، أن المدى الذى وصلت إليه نظم دفع الأجر بالقطعة فى تحقيقها الانقياد وتحريكها لمستويات مرتفعة من الجهود والإنتاجية كان متغيراً ، وأن هناك تبايدل وتوافق من ظروف مختلفة . الكثير منها لم تأخذه الإدارة فى اعتبارها ، وكان لها فى الواقع تأثير مهم . فى عنبر الآلات الذى درسه Lupton ، وجد استجابة جمعية واضحة وقوية . هنا يتأمر العاملون حول حصة تقييد المخرجات ، وقد فرضوا مثل هذه القواعد بفعالية على كل العاملين . قد أصبحت بعض الممارسات مثل الاستراحات غير الرسمية لتناول الشاي عرفاً فى كل أجزاء المصنع . ولكن الأشكال الأخرى لتقييد العمل كان يصفها العاملون بصراحة ووضوح على أنها "اختلاس" . الأكثر نمطية ، كانت فى الأساليب المعيارية للتأثير على مساومة الجهود وذلك بإدخار وقتهم من خلال الادعاء بضخامة الأعمال التى تتم . يحتفظ كل عامل بمذكرة يسجل بها تفاصيل المهام التى كان يكلف بها . كان الدليل على عداوة دراسة الوقت جلياً . عندما يظهر أحد مهندسى دراسة الوقت بدون توقع فى موقع العمل كان يقابل بسخرية من العاملين ، يقول له أحدهم على سبيل المثال : « عليك اللعنة » ، « من الذى طلب منك الحضور إلى هنا ؟ » (Lupton, 1963) . أيضاً العاملون الذين كانوا يخرجون على تعليمات الجماعة ، كانوا يعاقبون اجتماعياً ويجبرون على الانخراط فى حظيرة الجماعة .

أخبرنى كل من Harry Birthwhistle ، و Lofty بأنه لديهما صعوبة فى التقدم فى عمليهما الجديد ، لقد طلبا من Cyril أن يضيف لهما ساعة أخرى إلى الوقت المخطط ، ولكنهما علما أن زميلهما Garvey قد أفسد عليهما الترتيب فقد أنجز مهمته بل وحاول طلب مكافأة على أدائها . بناءً على نصيحة أحد زملائهما قد عرض كلاهما على Garvey مشكلتهما . اتضح أن Garvey قد أنجز بالفعل إحدى مهام وظيفته الجديدة فى وقت أقل مما هو مخطط بدرجة ملحوظة ، ولكنه لم يبلغ عن أى وقت يتعلق بالوظيفة . لقد قال أنه كان يدرك تماماً أبعاد هذا الموضوع ، وعمل على أن يبدو الوقت كأنه محكم تماماً عند تخصيصه على المهام الوظيفية ، ومن ثم أصبح Harry & Lofty يقفان الآن على أرض صلبة عند طلبهما الساعة الإضافية .

(Lipton, 1963)

يرفض Lupton الحجة التي تقول بأن النوع (ذكر / أنثى) في موقع العمل يعتبر من العوامل المهمة . على الرغم من أن مرجعية المستويات الأعلى للغياب كانت بسبب المسؤوليات المنزلية وتفضيل صداقة الجماعات ، لأن ذلك يخلق التوحد أو التقمص لأهداف الشركة . إنه يسند غياب "الرغبة في السيطرة" إلى النساء اللاتي يتكيفن مع العادات والتقاليد السائدة في الصناعة . تضع (1964) Sheila Cunnison في دراستها الموازية على عدد من شركات الملابس تركيزاً أكثر تأكيداً على أهمية العوامل الخارجية في تشكيل السلوك بأماكن العمل مشيرة إلى نقاط التقاطع بين أدوار العمل والأدوار المنزلية في الأسرة وفي المجتمع . إنها تعرف تماماً أن مستقبل التوظيف المزدهر أمام السيدات محدود في صناعة الملابس بسبب تذبذب الطلب على المنتج وموسميته .

كانت الدراسات في هذا القسم ذات قيمة كبيرة ، ليس فقط لاستعادة الترشيح إلى أماكن العمل ، ولكن لإلقاء الضوء على الفجوة بين توقعات الإدارة عن السلوك المثالي وبين سوء السلوك الفعلي . لأن الخطوات التي اتخذها العاملون لتأكيد مصالحهم تعتبر منطقية إذا أخذنا في الاعتبار مركزهم في أماكن العمل وفي المجتمع . يبدو أنه سوف يكون من الأفضل على الإدارة أن تنشغل بإعادة ترتيب بيتها فنياً بدلاً من الشكوى من ممارسة الحد من المخرجات التي يقوم بها العاملون (Lupton, 1963) . كان هناك ترحيب بمثل هذه الجرعة الواقعية نظرياً وعملياً ، ولكن الإطار التحليلي لهذا الجيل من الدراسات لا يزال تحت التطوير . سوف نعود إلى تقييد العمل في علاقته بالنوع . أما الآن ، فإننا نعود إلى مساهمة أعمق لاستخلاص الوضع التطبيقي لسوء السلوك .

• المنحرفون الصناعيون Industrial deviants

بُذلت محاولات في السبعينيات من القرن العشرين للتفكير مرة أخرى في موضوع سوء السلوك . إلى المدى الذي تحقق بأنه لا يوجد انقياد أو خضوع دائم كظاهرة في منظمات العمل ، إلى ذلك المدى أضيف الفهم بأن سوء السلوك لا ينحصر فقط في مجرد "التظاهر بالعمل" أو "المساومة في مجال الجهود - الأجور" ، ولكن كان يوجد أيضاً نطاق واسع من الممارسات الأخرى المرتبطة . ترتب على الدراسات

الاجتماعية عن الانحراف فى القطاع الصناعى فى أواخر الستينيات من القرن العشرين وتجديد الجهود فى مجال "الأنثروبولوجيا الصناعية" ، ظهور دراسات عن خفايا المنظمات وخاصة اكتشاف الاختلاس والسرقات .

زاوية أخرى من الممارسات غير الأمينة فى أماكن العمل ، كانت جزءاً من جهود علماء الاجتماع "الراديكاليين" للوصول إلى الحكمة التى يمكن استخلاصها من أشكال الانحرافات المتنوعة ، حيث أنهم تحدوا هذا "العنوان" - الانحراف - واستعادوا تجديد معنى مثل هذه الممارسات عن طريق توضيح كيف أنها كانت مستمرة مع الحياة الطبيعية (Cohn, 1971) . على الرغم من أن أماكن العمل كانت مجرد موقع لمثل هذه الدراسات ، إلا أنها خلقت بصيرة نافذة إلى الطريقة التى وجد بها اقتصاد الظل الذى فيه يخصص العاملون لأنفسهم أجوراً غير مرئية ونظم مكافآت مختفية . لقد تعمق مفهومنا عن سوء السلوك من خلال الدراسات التفصيلية فى مواقف العمل أن السرقة والاختلاس كانا جزءاً من الأداء المعيارى للمنظمة .

على الرغم من أنه كان من السهل استبعاد مثل هذه الدراسات على أساس أنها خارجة عن نطاق النمطية ، ولكن لأن البحوث توسعت فى ارتياد مثل هذا النشاط أصبح من المستحيل تجاهلها . لقد غطت دراسات الحالة أحياناً مجال التظاهر التقليدى بالعمل . على سبيل المثال ، نجد أن الدراسة التى قام بها (Ditton 1977) التى تناولت أحد المخابز ، اقترحت أن نفس الأنواع من ممارسات تقييد العمل كما كانت سائدة تحت نظم العمل بالقطعة كانت أيضاً موجودة فى حالة العمل اليومي ، وأن الغياب عن العمل يكن ربطه بتبديد الوقت وإضاعته .

كانت المهارات فى تمرير الخبز المسروق تتشابه تماماً مع مهارات عمليات الخدمات التقليدية . استنتجت دراسته أن العامل كان نشيطاً ومبتكراً فى محاولاته للتمسك بعمله ، مخالفة القواعد مراراً وتكراراً ، وفى إعادة المساومة بشأن هذه القواعد بحماس وحيوية . كان الأفراد يعرفون جيداً ممارساتهم الخاطئة ، ولكنهم قد استطاعوا تبريرها استناداً إلى مراكزهم المتدنية فى الهيكل التنظيمى ، والأفعال التى يقوم بها المدبرون والعملاء . كانت مخالفة مثل هذه القواعد تندرج عن طريق ثقافة تنظيمية فرعية معارضة ، التى تنظر إلى الممارسات البطولية والماهرة غير الأمينة التى يقوم بها أفراد البيع تساوى سوء حظ العملاء السذج والمدبرين الكذابين .

ولكن أكثر نتائج دراسات Ditton إثارة تتمثل فى أن الإدارة كانت على علم بتلك الممارسات غير الآمنة ، بل أحياناً ، كانت تشجعها فى حالة العملاء . يمكن أن يكون للجانب "الأخلاقي" فى الحياة المهنية لأفراد المبيعات مبرراً فى سياق التدعيم الذى يقف وراء الممارسات غير الآمنة وذلك من السياق الأكثر اتساعاً فى الأنشطة الخدمية . بالإضافة إلى تحفيز أفراد المبيعات على تخفيض المخزون عن طريق المزايا العينية والنقدية ، فإنهم كانوا يشجعون أثناء التدريب على الحصول على أكبر سعر ممكن من العملاء يزيد على الأسعار المقررة ، لأن الشركة لا تدفع للبايع المقصر أو الذى يرتكب أخطاء . وكما يلاحظ Ditton « سوف تتحمل الشركة الأمانة فى التعامل ، فقط ، إذا لم يترتب عليها مشكلات إضافية للمنظمة » . يستغل أفراد البيع جهل العميل - سواء كان فرداً أو منشأة صغيرة - بتفاصيل الأسعار أو أوامر الشراء لى يضيفوا إلى الأسعار أو إلى أوامر الشراء . هناك بالطبع حدود لتساهل الإدارة بهذا الخصوص . إن ثمار الممارسات غير الآمنة يجب ألا تكون ظاهرة بشكل صارخ .

(1973) Gerry Mars كاتب آخر درس الاختلاس بصفة أساسية فى الفنادق ومنشآت تجارة الجملة فى المواد الغذائية ، ثم بعد ذلك أحواض السفن (1982) . تشتهر هذه المجالات بالتوظيف فى أعمال عرضية وأيضاً بالسرقة على نطاق واسع . وبالنسبة للبعض ، تبدو هذه الأفكار قابلة للتطبيق فقط على حالات قليلة بالنسبة لأنواع غير عادية من الأعمال . بالطبع كانت هذه المجالات موضع اهتمام بسبب اختلافها المفترض عن كثير من سلوك الأعمال العادية . ومع ذلك عندما تطورت دراسته وجمع الكثير والكثير من الأمثلة عن الاختلاسات والسرقة من مواقع عمل مختلفة ، تطورت معه أيضاً الحجة بأن هذا النوع من السلوك وجد فى كل أنواع أماكن العمل . إنها تختلف فقط من حيث الشكل والواقعة : لقد كانت الفكرة ، كما هو الحال فى الدراسات الأخرى من العرف الأكثر شيوعاً فى علم الاجتماع الصناعى ، أن السيطرة على العمل تولد أشكالاً لها خصائص معينة من الانقياد وعدم الانقياد ، وأيضاً ، بعض أنواع من الاختلاس سوف تكون أكثر شيوعاً (وأكثر وضوحاً) ولكن هذا هو كل شيء .

كان اهتمام Mars الرئيسى يتمثل فى تحويل وصفه الثرى إلى مجموعة من التصنيفات ، قابلة لأن تكون أكثر تعميماً والتي كانت تربط نوع جريمة المهنة بنوع

المهنة . من زاوية ما كان هذا انحرافاً مساوياً للعلاقات الصناعية حيث ، أصبحت الصناعة معرضة للممارسات غير الآمنة بعد أن كانت معرضة للإضرابات . تصل إلينا الاختلافات من خلال نعوت وأوصاف مثل : صقر ، حمار ، ذئب ، نسر . على خلاف التصنيفات التي استخدمها البعض في المصطلحات المتعارف عليها في السلوك التنظيمي ، فهذه الأوصاف ليست فردية أو نفسية ، ولكنها تركز على خصائص مهنهم ووظائفهم . رجال البيع هم النسور في نظر Ditton ، لأنهم يعتمدون على قاعدة عامة من المعلومات والتدعيم لكي ينغمسوا في أنشطتهم الممتعة . الذئاب أكثر اشتراكية ، إنهم يسرقون في جماعات طبقاً لقواعدهم وتقسيم العمل الخاص بهم . تعتبر منشآت الأعمال مثل أحواض السفن ، وآلات عصر الزيوت التي تعتمد على جماعات العمل المستقلة أمثلة واضحة لهذه الفئة من التصنيف . أما الصقور فيحتمل وجودها في المنظمات التنافسية أو التي تميل إلى المبادرات والتجديد ، والتي تحفز عمليات الابتكار . الأمثلة على ذلك توجد بين الصحفيين ، وسائقي التاكسي ، والسفريجية . في نفس الوقت ، يمكنك أن تجد الحمير في المواقع ذات القواعد الصارمة والظروف الانعزالية ، مثل وظائف أمناء الخزينة في المحلات التجارية الكبيرة (سوبر ماركت) وملاحظي تشغيل الآلات ، حيث يعاد تخصيص النفوذ خلال الغياب أو التخريب . على الرغم من أن هذه الدراسات لم تستطع أن تزحزح النظار بالعمل عن وضعه في قلب مرحلة تطور سوء السلوك ، ولكنها أظهرت أن تقييد العمل لم يكن تقييداً لسوء السلوك ، وقد شدد الانتباه إلى الطرق حيث يشتمل سوء السلوك على تطورات مأكرة من التنظيم غير الرسمي لمواصلة ممارسته . ظهر تقييد سوء السلوك بصورة أكبر ، من الحقيقة بأن التوجه الأساسي كان لا يزال يفسر أفعال أماكن العمل من منظور علم الجريمة - « جانب الظل للعمليات الاقتصادية » ، على حد تعبير Mars . وطبقاً لتعبيرات Ditton ، قد تكون الممارسات غير الآمنة جريمة "جزء الوقت" ولكن التركيز كان على العمليات الاجتماعية التي يمكن لمجموعة من الأفراد أن يخالفوا القانون ويظلوا معتقدين أنهم مواطنون صالحون . كان هذا الاهتمام بالجانب الأخلاقي لاقتصاديات الانحراف مثيراً بذاته ، ولكنه اتجه لجذب الانتباه بعيداً عن سوء السلوك في أماكن العمل إلى العواقب الاجتماعية الأوسع لأشكال الشعور والأفعال .

• إعادة اكتشاف التخريب Rediscovering Sabotage

في السبعينيات من القرن العشرين ، كان يوجد عدد من المحاولات الجذابة ، والتي انتهت إلى عدم الرضا ، عن تقرير عام متكامل في مزيج واحد حول سوء السلوك في أماكن العمل مع استخدام التخريب كفكرة ربط أساسية لكل أشكال سوء السلوك . بعد ذلك ، ارتبط التخريب مع أكثر أشكال التدمير تطرفاً نتيجة الاستياء الصناعي .

ولكن لا يعبر هذا عن الكيفية التي استخدم بها التخريب في عدد من الكتابات المؤثرة . لقد كان كتاب التخريب لمؤلفه (Brown 1977) تقريراً مدهشاً عن تقديم وانتشار الإدارة العلمية في بريطانيا وجهود العاملين المتحمسة لمقاومتها . بدلاً من تحطيم الآلة ، يستعير Brown فكرة تعطيلها المتعمد من النقابيين الثائرين في بداية القرن العشرين . اتخذ هذا مرة أخرى من اتحاد النقابات الأمريكي الذي استخدم الشعار الجاف ولكنه فعال « إما أجر جيد أو عمل رديء » (Kornbluh 1968) . توجد أمثلة حيوية لمثل هذه الرؤى في كتابات Brown وفي أماكن أخرى ، مثل إضرابات السكك الحديدية في فرنسا وبريطانيا عام ١٩٨١ التي تضمنت تفسير اتجاهات القطارات ، مما تسبب في تقاطعات وتصادمات ، قطع الأسلاك التلغرافية ، ومهاجمة صناديق الإشارات الضوئية .

يتخذ (Dubois 1977) أيضاً اتجاهًا تجميعياً . إنه يعالج الغياب من العمل على أنه عمل أصيل من أعمال التخريب الصناعي ، بل إنه يعتمد في فعاليته على التنظيم الرسمي . تتمثل نقطة التحليل في تحديد أي وكل مؤشر للاستياء ، وإعادة تقييم أهميته . في هذا النوع من التحليل تعتبر الممارسات الفردية لعدم الانقياد تعبيرات أصيلة للاستقلال الأساسي عن السيطرة الخارجية أو الموضوعية . يرى بعض الكتاب أن الممارسات الفردية البسيطة أكثر دلالة كمؤشرات لرفض السيطرة منها في حالة التصرفات المنظمة من الاتحادات العمالية ، وخاصة أولئك الذين يمثلون اهتمامات فئوية . خلافاً لما ذكر عن الروابط الفعلية للمبادئ المتعلقة بالنقابية والفوضوية فإن هذه الزوايا ترتبط مع الأفكار المثالية (المدينة الفاضلة) للاشتراكيين بأن هناك بغضاً وكرهية دفينة طبيعية لكل أشكال السيطرة الخارجية التي سوف تعبر عن نفسها في أفعال متزامنة للرفض والعنف .

قد تكون مثل هذه الرابط أقل بروزاً الآن ، بعد أن تغير مسرح الأحداث سياسياً وأيدولوجياً ، ولكن يمكن أن تظل الأسباب الرئيسية قائمة . إن Sprouse (1992) فى مجموعته الحيوية من المقابلات والأحداث فى الولايات المتحدة الأمريكية ، يقدم حجة على أن مجرد التأخير فى الحضور ولو لبضع دقائق أو اختصار العمل لجعله أسهل ، وأنواع الاختلاسات المختلفة ، يمكن وصف كل ذلك على أنه من أفعال التخريب .

لم تكن عملية التجميع الحجة الوحيدة المستخدمة فى أدبيات الإدارة ، فى مقال مشهور ويرجع إليه كثيراً لكل من Taylor & Walton (1971) ، تقلص التعريف إلى حد ما ، بحيث اقتصر على الممارسات التى توجه إلى تشويه أو تدمير بيئة العمل بما فى ذلك الآلات والمنتجات . لقد ذكر المؤلفان قصة العمال التقنيين فى أحد المسارح الشهيرة الذين أرادوا أن يحتجوا على ضعف أجورهم فقبلوا الشرائط الفيلمية المصاحبة للعرض رأساً على عقب ، فقد خلطوا شرائح من مسرحيات سابقة وأدخلوا عليها أصواتاً مزعجة من آلات الصوت . وكان تأثير المقال نشر الانحراف من ناحية ، والاقتراح بأن التخريب الصناعى قد يكون مؤشراً مهماً عن الصراع الصناعى الخطير " وإهمال الممارسات المتأصلة" من ناحية أخرى .

يمكن تمييز العديد من الأنواع والدوافع ، ولكن عدداً قليلاً من حالات التخريب فقط يؤكد على السيطرة أو إعادة بناء العلاقات الاجتماعية . ومع ذلك ، نجد أن نمو التخريب كان يرى بوضوح كجزء من تمرد أماكن العمل فى أواخر الستينيات من القرن العشرين . كان ما جاء فى كتاب Watson (1972) « التخطيط المضاد فى ورش العمل » نمطياً فى إقامة البرهان على أن الربط بين استبدادية الإنتاج الكبير ، وتقدم فلسفة اتحادات العمال التقليدية أدت إلى تمسك العاملين بالسيطرة على العديد من مظاهر الإنتاج . سار التخريب جنباً إلى جنب مع معدلات الغياب المرتفعة ، التأخير المزمن ، والأداء الضعيف للعمل ، والإضرابات العنيفة .

بينما كانت مثل هذه الممارسات نتيجة استثارة الظروف الجديدة المتواصلة ، فإن التركيز وضع أيضاً على استمرارية الوقائع التاريخية السابقة . التقط المنظمون وحلفاؤهم أعمال التخريب الفردية مثل سائقى الشاحنات الذين يبررون تأخرهم

بأعطال الشاحنة أو لأسباب تتعلق بالطريق أو الزحام ، واستثمروا هذه الطريقة الفعالة فى تنظيم العمل عن طريق العاملين أنفسهم (Brockway , 1975) .

إن تراجع النضال الرسمى فى مواقع العمل قد أبعد التخريب ، بأشكاله المتعددة بعيداً عن الصورة ، ولكنه بقى جزءاً مهماً وأحياناً مظهرأ طبيعياً لسوء السلوك فى أماكن العمل (Jermier, 1988) . يستمر الأكاديميون فى الواقع ، فى تحديد فئات جديدة ذات تأثير فعال ، مثل التقنيين والمديرين الذين تعتبر مهاراتهم أو وظائفهم فى حالة من التهديد بسبب تقادم التكنولوجيا التى يطبقونها (LaNuez and Jermier, 1990) الذين يمكن وصفهم بأنهم مخربون . لا توجد أية مقالة الآن عن جرائم أصحاب الياقات البيضاء دون أن تحتوى على أمثلة عديدة من الابتزاز عن طريق الحاسب الآلى أو إدخال الفيروسات Viruses فى نظام تكنولوجيا المعلومات . يبدو اقتصاد المعلومات فعلياً ، أنه أكثر تعرضاً لتحولات معاصرة فى تعطيل الآلات مما كان عليه الوضع فى نظم الإنتاج السابقة .

المشكلة التى ترتبت فى فترة إعادة اكتشاف التخريب تمثلت فى مضاعفة العبء . لقد عولج التخريب كمصطلح عام لكل أنواع الخروج على قواعد العمل فى أماكن العمل ، أو أنه دفع نحو التهميش عن طريق جعل نهاية المتصل عبارة عن التطرف فى الممارسات "الدخيلة" أو "العاطفية" . وكما جاء فى تقرير (Zabala 1989) عن الأحداث فى مصانع شركة "جنرال موتورز" اعتبر التخريب أنه يشغل مساحة صغيرة على الرغم من أن جماعة العمل تستخدمه كعنصر مساومة مكمل فى الشكاوى والتظلمات ، بدلاً من اعتباره بديلاً للطرق التقليدية . يعتمد نجاح التخريب واستمراريته فى هذا المجال على قوة جماعة العمل غير الرسمية وأيضاً على سلطة اتحاد العمال الرسمية . ومن ثم يكون تناقض العبارة الظاهرى : تتطلب المساومة الجماعية المنظمة والقابلة للتنبؤ صراعاً سرياً غير منظم وغير قابل للتنبؤ لى يربط بين القوى الابتكارية فى العمل وعملية الأداء .

ولكن الممارسات متعددة الأبعاد بشكل واضح . بعض التصرفات الجماعية عبارة عن محاولات للتخلص من الملل وخلق نظام رمزى بديل وأكثر تعبيراً ، كما جاء فى تقرير (Linstead 1985) الذى تناول ألعاب التسلية التى يمارسها عمال المخازن حيث

كانوا يتقاذفون بالعجين المعد للخبز أو المواد الأخرى التى يستخدمونها . أخيراً قد يكون التخريب أحياناً مجرد استجابة فردية لضغوط العمل . من الصعب ألا نشجع قلبياً بعض الأمثلة التى أوردها (Sprouse 1992) عن العاملين الذى يلقون بسوائل رغاوى الصابون فى أحواض نافورات المياه بالمصانع ، قطع أسلاك نظام إذاعة الموسيقى الداخلية ، وأن يطلبوا من أصدقائهم استيفاء نماذج تقييم عميل غير صحيحة عن المدير الذى يبيع سلعاً تقليدية لمنتجات مصنعه بعد عرضها خلال شرفة منزله .

• إجازة مفتوحة لأصحاب السلوك الردىء Time off for bad behaviour

لقد كان الغياب عن العمل هو سوء السلوك الذى حظى بالعديد من الدراسات الأكثر تكراراً واتساعاً ، على الرغم من أننا لا نستطيع أن ننسب ذلك إلى مدرسة فكرية معينة . اللغة فى حد ذاتها ممتعة - يتضمن الغياب عادة سلوكية فى بعض الأحيان تكون قريبة من الإدمان . غالباً كان لدى المديرين ، والكثير من الأكاديميين وجهة نظر عن الغياب بصفته نزعة قابلة للإصلاح ، والتى تعتبر مشكلة فى كثير من المصانع ذات الإدارة الضعيفة .

بعد عام ١٩٤٥ ، بدأ الاهتمام بالتغيب عن العمل ينمو سريعاً . أصبح المديرون أثناء فترة الازدهار التى تلت الحرب ، أكثر اهتماماً بجمع التقارير من كل الأنواع ثم تحليلها . فى كل من بريطانيا وأمريكا ، بصفة خاصة المئات من الأوراق ، المقالات وأدلة التعليمات نشرت عن الغياب أثناء عقود ما بعد الحرب . يسجل أحد الكتب الذى صدر فى بريطانيا (Chadvick et al, 1982) فى نهاية تلك الفترة أكثر من ١٠٠ ورقة أكاديمية عن موضوع الغياب ، نشرت فى السنوات العشر السابقة على صدوره . صدر كتاب مماثل فى أمريكا فى نفس الفترة يسجل دراسات أكاديمية تصل إلى نفس العدد مشتقة من أعمال أجريت فى أمريكا الشمالية (Godman et al, 1984) . تشير هذه الكتب إلى الدراسات الأكاديمية عن الغياب بصفة خاصة . كان يوجد أيضاً الكثير جداً من التقارير والوثائق الداخلية التى نشأت عن فئات الإدارة المختلفة فى محاولاتهم الخاصة للتحليل والتصدى لما رأوه على أنه مشكلة الغياب . هذا بخلاف النشرات الصادرة عن

الهيئات المهنية ومنظمات أصحاب الأعمال مثل : المعهد البريطاني للإدارة (1961) ، واتحاد الصناعات البريطانية (1971) .

ليس من الصعب شرح النطاق والخاصية العامة للاهتمام الأكاديمي بموضوع الغياب في فترة العقود التالية مباشرة للحرب العالمية . بالإضافة إلى أنه يمثل مشكلة للإدارة ، التي كانت سوف ترحب بأي بحوث تتناول الظاهرة ، فإن للغياب بعض الملامح التي تجعله جذاباً للباحثين ، وخاصة في مجال علم النفس الاجتماعي الذين يعتقدون أنه يمكن قياس وتسجيل الغياب بدقة شديدة . يمكن التفكير في الغياب على أنه وقت ضائع بالنسبة لأصحاب الأعمال ، ويمكن اعتباره كنسبة من الوقت المتعاقد عليه خلال فترة زمنية محددة . في الواقع يمكن حساب معدل الغياب الدقيق عن طريق حصر الوقت الضائع كنسبة مئوية من إجمالي الوقت المخطط للعمل . معدل الوقت الضائع نتيجة الغياب يمكن أن يحسب بالنسبة للفرد أو الجماعة ، ويمكن أن تجرى مقارنات بين الإدارات والمصانع . يمكن أن يقاس الغياب أيضاً بطرق أخرى - بالنسبة لمعدل تكرار أحداث غياب منفصلة ، على سبيل المثال . إن الغياب - بالإضافة إلى ذلك - جذاب كموضوع ، لأنه عادة غير قابل للاعتذار ، ومن ثم يمكن تفسيره على أساس أنه سلوك اختياري وهذا العامل يروق كثيراً لعلماء النفس . بل إن الكثيرين يرغبون في دراسته ومن ثم ، ليس مستغرباً أن نجد أفراداً عديدين يقبلون هذا التحدي لدراسة ظاهرة الغياب في المنظمات .

ومع ذلك ، إذا أخذنا في الاعتبار حجم الوقت الذي يخصص لدراسة الغياب يكون من المستغرب العدد القليل من نتائج تلك الدراسات التي يمكن الاعتماد عليها . ما قد كان يعتبر فروضاً واضحة بالنسبة للباحثين عن النمط المحتمل للغياب ، لم يتم تأكيده حتى بعد جهود البحوث المضنية . على سبيل المثال ، كانت الفكرة المفضلة لدى الباحثين ، أن الأفراد الأكثر شعوراً بالرضا يحرصون على الانتظام في عملهم أما الأقل شعوراً بالرضا فهم المستهدفون من فروض بحوثهم ، ومع ذلك ، إقامة الدليل العملي تمثلت في صعوبة بالغة ، على الرغم من تكرار اختبار مقاييس الرضا عن العمل ومستويات الغياب . إن ما ق تجاهلته مثل هذه الدراسات هو الوضع القائم والطبيعة النسبية لرضا الأفراد المرتبط بأعمالهم . في الواقع ، من

الصعب توفير العمل المرضى لأغلبية الأفراد ، وهذا مفهوم على نطاق واسع . إذا كان ذلك كذلك ، يصبح غير منطقي البحث عن علاقة بين الرضا والحضور إلى العمل . إن العاملين يكونون دائماً على استعداد أن يقولوا بأنهم راضون عن أعمالهم ، ولكن هذا لا يعنى أن الفرد لا يتوقع مزيداً من الرضا . إذا أخذنا في اعتبارنا التوقع العام للعمل غير المحقق للذات وانخفاض معدل التوحد (التقمص) النمطي لدى الأفراد مع أهداف أعمالهم ، فإن التعبير عن الرضا يحتمل أن يوجد مرتبباً بالمستويات العالية للغياب . فى مثل هذه الظروف يكون التعبير عن الرضا المرتبط بالعمل غير موجود هنا أو هناك . وفى الواقع ، فإن فرص الغياب عن العمل وأنواع أخرى من سوء السلوك ، قد تكون بالنسبة للكثيرين مصدرراً للرضا فى حد ذاتها (Buraway, 1979) . إذا كان هذا صحيحاً فقد نتوقع أن يكون الرضا عن العمل يرتبط إيجابياً مع الغياب عن العمل . يعكس هذا الفكاهاة (النكتة) المشهورة التى تكرر باستمرار فى مناقشات دراسة الغياب . عندما سأل رئيس الوردية العامل عند عودته من الغياب : « لماذا تحضر إلى العمل أربعة أيام فقط فى الأسبوع ؟ أجاب العامل : « لأننى لا أستطيع أن أعيش على الأجر الذى أحصل عليه إذا عملت ثلاثة أيام فقط فى الأسبوع !! » .

هناك عوامل متعددة تساند الاستعداد والرغبة فى تقييد العمل ، متضمنة مستوى الاستعداد العام للعمل فى المجتمع ، تنشئ مجموعات العاملين علاقتها بالعمل على أساس معايير الأداء طبقاً للعرف السائد ، والتى سوف تشتمل على مستويات معينة من بذل الجهود ومستويات متعارف عليها من الانتظام فى الحضور . قد يكون معقولاً ظاهرياً ، أنه إذا كان صاحب العمل قادراً أن يزيد بشكل تحكمى عدد ساعات العمل ، فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة حالات الغياب عن العمل ، لأن فترات العمل الجديدة تكون على حساب وقت فراغ العاملين . يكشف هذا النوع من التفكير التخريبي أن الغياب يعتبر فى الواقع تعبيراً عن العلاقة بين حالات سيطرة الإدارة وبين تكيف العاملين معها ، وليس شيئاً يرتبط غريزياً بسلوك العاملين فى حد ذاته .

تم الوصول إلى مثل هذا التحقق بواسطة بعض الباحثين فى حقل الاجتماع الصناعى والذين يتميزون ببصيرة أكثر عمقاً . فقد كانت Hilde Behrend 1957 . أول من كشف وبوضوح عن الارتباط العام بين مستويات الغياب ومستويات البطالة .

إنها تظهر أن العلاقة عكسية بين الغياب ، كما هي بين البطالة والإضرابات . كلما انخفضت مستويات البطالة ، ترتفع معدلات الغياب ، بافتراض أنه في حالة ارتفاع نسب البطالة ، فإن الخوف من الطرد من العمل يصبح أكبر ، بما يعوق التفكير في الغياب . تشير مثل هذه الاستنتاجات إلى أن الرغبة في العمل (وتقييد العمل) ليست فقط حالة فردية ، ولكن تنظمها أيضاً التقاليد الاجتماعية التي تعكس الظروف الاقتصادية العامة . ينظر إلى المنظمات ، طبقاً لهذا المنهج ، على أنها قناة تمر خلالها الميول إلى العمل والتي تتشكل اجتماعياً . استناداً إلى هذه الرؤية طور Baldamus (1961) طريقة قوية لتحليل علاقة العمل ونشاط الإدارة . تعمل الإدارة

في إحدى الشركات الهندسية الكبيرة التي تقوم بصناعة المركبات ، لا يستطيع خط الإنتاج الرئيسي العمل أيام الإثنين من كل أسبوع . لأنه لم يكن هناك عدد كاف من أفراد التشغيل . يعنى هذا أن معدات رأسمالية بملايين الدولارات وأعداد قليلة من الأفراد تظل عاطلة عن العمل . تبع ذلك ، حملة متواصلة قامت بها الإدارة ضد التأخير والغياب . كان لهذا آثار متعددة في كل أجزاء المصنع .

لقد أضرت هذه الحملة بالغياب كثيراً في خط الإنتاج . إن العامل الذى يخرج من بيته إلى العمل ، ويتحقق بأنه قد يصل متأخراً ، كان يفضل عدم الذهاب بالمرة . ومن ثم فإن الجزاء المريع والعلنى كان ينال العدد القليل من الأفراد الذين يصلون متأخرين . وجد العاملون فى أعراض "مرض الإنفلونزا" سبباً يبررون به تأخر خروجهم من منازلهم . إنه من الصعب إثبات أن العامل يدعى المرض ، ومن ثم يكون توقيع الجزاء عليه أكثر صعوبة .

إن الجزاءات التي توقع على الغياب المرضى كان لها العديد من الآثار المحددة فى المصنع ككل . نتيجة الجزاءات القاسية على الغياب لمدة يوم أو يومين أصبحت فترات الإجازات المرضية طويلة ، فقد وصلت إلى أسبوع أو أكثر ، وأصبحت تمثل ظاهرة . لجأ آخرون إلى الحصول على إذن بترك العمل دون أن يدخل ضمن إحصاءات الغياب ، إذا كان عدد الساعات تقل عن نصف يوم العمل . زاد معدل الغياب وجاء رد فعل الإدارة إجراءات صارمة وعنيفة . شعر العاملون بضغط العمل . خضع الأفراد للقواعد ولكن تطوّر الوضع إلى ثلاث حالات إضراب فى خلال أسبوع .

على التوفيق بين العلاقات الاقتصادية والاجتماعية العامة ، وأن مهمتها تنظيم أو توزيع جهود العمل وليس التحكم فى مستواه العام . طبقاً لهذا التحليل ، تعتبر الإدارة نسبياً عاجزة عن زيادة مستوى الالتزام وبذل الجهود .

كانت نقطة الارتكاز فى عمل Baldamus and Behrend فكرة محددة فى العلاقة بين صاحب العمل والعامل . لقد أطلق Behrend على هذه العلاقات "مساومة الجهود" إن الجهود التى يكون العاملون على استعداد لتقديمها تعتبر جهوداً محدودة ، لأنها تخضع لمستويات جهد العمل المتعارف عليها والمقبولة . يشير الباحثان إلى ذلك بأنها جهود العمل المدعمة اجتماعياً . يفترض هذا التحليل أيضاً حدوداً واضحة على سلطة الإدارة . بينما قد تكون الإدارة قادرة على نشر أو إعادة توزيع الاستعداد للعمل إلى حد ما - بجعله أكثر سهولة وعدالة طوال يوم العمل أو خلال أسبوع - فإن الإدارة لا تستطيع بصفة عامة أن تزيد من مستوى جهود العمل العام . يقدم Baldamus الحجج استناداً إلى إحصاءات الغياب ، على عدم فعالية السلطة الإدارية فيما وراء حدود محددة وواضحة . يفترض Baldamus ، إنه إذا أدرك العاملون أن التوازن بين الأجر - والعمل تعرض للانتهاك بصفة أساسية ، فإن النتيجة المتوقعة الانسحاب المؤقت والدائم من العمل .

هذه الطريقة المتعلقة برؤية علاقة العمل - كمساومة على الجهود تشكلت بواسطة قوى اقتصادية واجتماعية قد اعتبرها عدد من الباحثين من العلاقات الصناعية والاجتماع الصناعية ذات قيمة كبيرة ، وقد قاموا باستخدامها وتطويرها . ومع ذلك ، على الرغم من الصياغات الأولى لتحليل مساومة الجهود التى أظهرت أهمية الغياب . لكنه لم يحظ بالدور المحورى عند وضع واستخدام المنهج . لسوء الحظ لم يؤد هذا التحليل إلى إنتاج نظرية عامة فى سوء السلوك على الرغم مما كان يعد به التحليل . وحتى البحوث فى مجال العلاقات الصناعية والاجتماع الصناعي لم تعط الغياب عن العمل القدر الكافى من الاهتمام .

• متمردون بدون سبب *Rebels without a cause*

يمكن طرح موضوع التمرد على نطاق واسع . قد كان بعض علماء الاجتماع الصناعى مهتمين دائماً بالحدود ما بين أماكن العمل والنظام الاجتماعى الأشمل :

أصحاب النظريات "الرايكاوية" شغوفون للتحري عن احتمالات قدرات الأفعال فى الأول (أماكن العمل) التى تهدد القوة القائمة فى الأخير (النظام الاجتماعى الأشملى) . كانت الظروف لحدوث مثل هذه الأفعال تبدو محدودة لفترة طويلة بعد الحرب . وبالفعل فقد كانت الفكرة الأساسية السائدة فى الكثير من علم الاجتماع الغربى تتمثل فى التكامل الاجتماعى والسياسى والصناعى للطبقة العاملة . كان على النقاد أن يتجهوا إلى الماضى لكشف الغطاء عن الاشتباكات التى توارت عن أنظار المؤرخين ، سواء كانت الإضرابات فى صورة اعتصام مثل الذى قام به العمال الأمريكيون فى الثلاثينيات من القرن العشرين (Brecher, 1979) أو الاضطرابات الصناعية داخل وخارج عنابر وورش العمل فى بريطانيا قبل وبعد الحرب العالمية الأولى (Hinton, 1973) . فى كلا البلدين وفر استمرار الطموحات من أجل سيطرة العاملين جسراً ربط بين الماضى والحاضر . نتج عن مثل ذلك الربط أن تعلم العاملون أن يثوروا عندما تظهر ظروف أو صراعات جديدة .

• الصبية الثائرون Apprentices revolutionaries

فى بداية السبعينيات من القرن العشرين ظهر ما يمكن أن يكون مقدمة للكشف عن تلك الاحتمالات الراكية . فى المملكة المتحدة ، كان نتيجة تأويل الاستقرار الاجتماعى لما بعد الحرب ، وإدراك فشل إدارة شؤون العمل فى الفترة من ١٩٦٤ - ١٩٧٠ فوضى فى الصناعة المحلية عبرت عن نفسها فى مجموعة من الأحداث : إضرابات فى بعض الصناعات والمهن ، ظهور تنظيم ممثل النقابة أو الاتحاد فى الورش والعنابر Shop Steward والمقاومة الناجحة ضد قانون العلاقات الصناعية لعام ١٩٧١ . لقد جذبت التأثيرات الملهمة من بلدان أجنبية ؛ وخاصة من إيطاليا وفرنسا الاهتمام بأنواع جديدة من المطالب النوعية وتركيز النزاعات حول سرعة ومعدلات خطوط الإنتاج ، وتحديات التدرج فى الوظائف والتغيرات فى تنظيم الإنتاج (Crouch and Pizzorno, 1978) . بالإشارة إلى إيطاليا ، لاحظ أحد المعلقين « فى ذروة دورات النزاع فى ١٩٦٩ - ١٩٧٠ ، استطاع العاملون أن يحدثوا تغييرات فى تنظيم العمل بناء على مبادراتهم الذاتية ، تخفيض معدلات العمل ، تعديل ساعات العمل ، إعادة تنظيم جداول العمل ، ورفض الكثير من المهام الوظيفية » (Dubois, 1977) .

بينما تحدث المنظرون الإيطاليون بحماس عن « الثورة ضد العمل » . استناداً إلى العدد الضخم من العمال الثائرين ، كان التحدى فى بريطانيا أقل عمقاً واتساعاً بدلاً من ذلك ، كان هناك ما أطلق عليه البعض إعادة بعث حركة سيطرة العاملين . مكن التنظيم القوى على مستوى الورش والعنابر فى عدد من الصناعات الأساسية العاملين من التقدم نحو السيطرة على العمل . لاحظ بعض الباحثين أن تمرد العاملين وجذور الراديكالية لم تتل ما تستحقه من اهتمام الاقتصاديين والاتحادات المهنية التى ازدهرت فى بريطانيا (Lane, 1974) .

فى الولايات المتحدة الأمريكية « كانت المقدمات واضحة على ظهور حركة عمالية جديدة . إنها نشوء ذاتى لطبقة العاملين . إن وجودها المحتمل أكبر من وجودها الفعلى ، ولكن بذورها المبكرة ظهرت فى الإضرابات العنيفة فى صناعات مثل المركبات ، النقل الجوى ، واتصالات البريد (Aronowitz and Brecher, 1975) . فى عام ١٩٧٢ جاء فى مجلة New York Times (٢٣ يناير) أن قسم التجميع فى شركة General Motors « جعل كل من اتحاد العمال والإدارة فى حالة من الاستغراب والدهشة أمام عمق المقاومة بين القوى العاملة ، ولقد أعلن رئيس اتحاد عمال صناعة السيارات المحلى أن التغيير جاء من العاملين فى المستويات الأدنى وليس من قيادة الاتحاد » .

عندما نتجاوز عملية التوصيف والاكتشافات ، نجد أن البحث عن جذور الثورة انزلق إلى مستنقع من المناقشات غير المنتهية حول حالات الوعى الفعلية والمحتملة . عندما كان غير ممكن تحديد الوضع النموذجى لهوية الفئة أو الطبقة العاملة ، تم ابتكار مصطلحات جديدة مثل : وعى الاتحاد المهنى أو النقابى على مستوى المصنع (المستوى الصغير) . كانت القفزة من الممارسات اليومية التى أطلق عليها (Mann, 1973) الاقتصاد الهجوى وسيطرة الوظيفة كرد فعل دفاعى ، إلى العالم وأماكن العمل المتغيرة قفزة كبيرة ، يراها Mann على أنها تأتى عندما تحدث انفجارات فى الوعى . ليس مستغرباً أن يتحول الاتجاه إلى تفسير لماذا لم يكن لدى العاملين أيديولوجية مناسبة . يجسد (Clarke, 1977) بقوله : « إن المشكلة التى تتمثل فى السبب الذى جعل حركة العمل الخاملة قد سمحت للمجتمع أن يستمر دون تغيير والتي استندت إلى استغلال العمال القائم يمكن حلها فقط فى ضوء تشويبه وعى

العاملين عن طريق السلطة التي تتحداهم » .

لحسن الحظ ، كانت هناك بدائل ملموسة . إن الدراسة الميدانية التي قام بها (Beynon, 1975) فى مصانع Ford ، تذكر عادة وتذكر معها نقدها الشديد للعمل على خط التجميع . ولكن فكرتها الأساسية تقوم على جذور وعملية ممثل الاتحاد العمالى فى العنابر والورش بصفته التنظيم الذى ساد أماكن العمل . ومع ذلك ، الاثنان مترابطان حول مصالح العاملين ، وخاصة فى المصانع الأكثر تعقيداً .

فى أماكن أخرى ، أجريت دراسات مشهورة وجدت أن الاستجابات لم تكن على نفس الدرجة من الثورية التى ظهرت فى مصنع Ford Halewood ، لأن معظم رؤساء الوردادى كانت لهم أيولوجية اشتراكية ، وباقى العاملين كانت تحكمهم البناءات الأيدولوجية داخل وخارج المصنع . إن معظم الأنشطة (وعدم الأنشطة المتعمدة) كانت فردية وغير معلنة (Nichols and Armstrong, 1976) .

قد تحول معظم أصحاب النظرية التشاؤمية - من المنظرين الراديكاليين - تحولاً حتمياً من الفعل إلى "الأيدولوجية" . يمكن أن يلقي اللوم بسبب عدم التقدم أو التقدم المحدود على أصحاب الحلول الوسطى الضعاف فى رؤيتهم لإصلاح العاملين . (Cornin, 1979) ، أو على الآثار الجانبية للأيدولوجية السائدة . يمكن القول بأن الخطأ فى تلك الحالات أن العاملين عوملوا كأنهم الصبية الثائرون الذين يقيم سلوكهم واتجاهاتهم مقابل نموذج غير واقعى ومسبق عن مؤسسة اجتماعية وعن التغيير الاجتماعى . تتناول الدراسة التالية التحول عن هذا التركيز .

• العمال المقاومون Worker resisters

يعزى الفضل فى أحسن الدراسات السابقة إلى Goodrich فى كتابه "حدود السلطة" ، محدداً طبيعة الصراع فى أماكن العمل حول مساومة الجهود التى تطورت إلى أشكال جديدة لتنظيم واستخدام العمل . كانت هذه الأشكال قد بدأت تتأثر بما قد أصبح يعرف بنظرية عملية العمل (LPT) Labour Process Theory التى ترتبط أساساً بأعمال Braverman (1974) . لقد لاحظ الجميع على مختلف توجهاتهم أن Braverman لم يصف طبيعة أو تأثير مقاومة العاملين على السلطات التى تناولها بمثل ذلك التفصيل . عملياً ، قد تبينى افتراضات "ماركس" بأن عمال

الصناعة لديهم الإمكانيات لأن يصبخوا هم الذين يحفرون مقبرة الرأسمالية . إن الكثير من النقاد قد استمروا فى تجاهل أن المنظرين التاليين لعملية العمل يرفضون بشدة هذه التوجهات البالية .

فى مواجهة ذلك ، لم تبعد LPT كثيراً عن نوع التحليل "الراديكالى" الذى نوقش فى القسم السابق . يوضح هيكل العداوة المعد سلفاً بين العمل ورأس المال داخل البحث عن أشكال إنتاجية أكثر ربحية ، وهذا السياق ينظر إليه على أنه الآلة التى تنتج مقاومة العاملين . ولكن ، حيث أن مثل هذا التحليل يميل فى اتجاه معاملة الصراعات فى أماكن العمل كنوع من التدريب للتمرين على الثورة ، فإن الموجة الثانية من LPT لم تكن توصيفاً أو توجيهاً لتصرفات العاملين (Friedman, 1977, Edwards, 1979, Littler 1982) . جزئياً ، كان ذلك بسبب تأثيرات معينة على المقاومة ، مع تركيز البحوث على التباينات طبقاً لتطور الإدارة ، تنظيم العمل ، وظروف أخرى محلية مثل أسواق المنتج .

ولكن ، كان ذلك أيضاً بسبب تقييد المقاومة بعض الشيء للحصول على هدف مختلف - عهد من السلطات الإدارية على عملية العمل - الذى كان أقل من علاقات الفئة الرأسمالية التى حددها الماركسيون ، وأكبر من مساومة الجهود - الأجور التى يفضلها الباحثون فى مجال الاجتماع الصناعى . وبإبعاد LPT من كل من Marx and Braverman يستنتج (1977) Friedman أنه "ومن ثم يصبح من المهم فحص كيف أن أسلوب الإنتاج الرأسمالى أقلم ذاته مع مقاوم العاملين ، بدلاً من ، كيف أن أسلوب الإنتاج الرأسمالى كان يجب أن يدمر أمام مقاومة العاملين" . لا يمكن أن تكون السيطرة مطلقة وفى المساحة التى تتوافر نتيجة عدم التحديد الدقيق للعمل ، فإن العاملين سوف يجدون باستمرار الطرق الملائمة لغزو وتدمير التنظيم الإدارى وتوجيه العمل . تعتبر هذه النزعة مصدراً أساسياً فى تفاعل القوى (دينامية) فى مكان العمل .

أصبح التوسع أو تطوير هذا الجدل حول السيطرة والمقاومة مظهراً رئيسياً فى LTP . رغم أن الدراسات وضعت مثل هذه العمليات داخل سياق من تطور الرأسمالية والدولة ، فإن تركيز التحليل كان على المستويات الأدنى (Micro) . فيما عدا

شروط بيع قوة العمل ، يكون الاهتمام منصباً على أين يختبئ الإنتاج ذاته وسط آلاف حالات الرقابة على الوظائف ، مساومات الجهود - الأجر ، الفردية ، وغير الرسمية ، وأيضاً الجماعية والمخططة . أى ترابط مع الاستراتيجيات الرسمية لاتحاد العمال ، بصرف النظر عن الصراع الطبقي الأوسع . يضبط لكى يكون متفقاً مع ظروف المنظمة ، الأيدلوجية وتفصيل المصالح للأطراف المعنية .

قدم (1979) Richard Edwards وأيضاً (1979) Andrew Friedman التفسيرات التجريبية الأكثر شهرة حول نموذج أو طراز السيطرة/المقاومة . عندما حدد Edwards التحول الواضح من نظم السيطرة البسيطة إلى تلك النظم التقنية والأكثر تعقيداً ، يكون بذلك قد سلط الأضواء على الدور المحورى الذى لعبته مقاومة العاملين . كانت أشكال السيطرة الجديدة القائمة حول المصانع ذات خطوط التجميع الكبيرة ، عبارة عن استجابات جزئية للإضرابات الكبيرة كتلك التى حدثت فى مصانع الحديد والصلب (١٩٢٠ - ١٩١٩) ، والصراعات الصغيرة الكثيرة عندما يختلف العاملون مع رؤسائهم حول السيطرة على عملية الإنتاج . ولكن قد ترتب على الأساليب الرقابية الحديثة تناقضات ذاتية ، وعلى الأخص إنها سمحت بخلق مكانة متدنية لعدد كبير من العاملين نصف المهرة . لقد زحزح هذا الوضع الصراع وحل محله ، ولكنه لم يزل تماماً ، بل وفر أرضاً خصبة لجهود الانضمام إلى الاتحادات العمالية ، كما حدث مع العاملين فى شركة "جنرال موتورز" أثناء اعتصامهم فى الثلاثينيات من القرن العشرين . ومن ثم اتجهت الشركات إلى مواجهة مقاومة الأساليب الرقابية الحديثة بمزيد من البيروقراطية والتدرج فى الهياكل التنظيمية كما حدث فى (Edwards, 1979) Polaroid, IBM, and Xerox .

له يتبع (1977) Friedman مثل هذا التسلسل التاريخي ، ولكنه قدم تقريراً تفصيلياً تاريخياً ومعاصراً حول تطور الاستراتيجيات الإدارية التى تحقق السيطرة المباشرة والاستقلال المسنول فى مواجهة التنظيمات العمالية فى أسواق العمل المختلفة . فى منطقة صناعة السيارات المشهورة فى Midlands ، استطاع Friedman أن يحدد كيف اتخذت الإدارة إجراءات متناسقة للتوسع فى السيطرة المباشرة فى الستينيات والسبعينيات من القرن السابق ، ومنها إنهاء اتفاقيات

مساومة الجهود التقليدية التي كانت تسمح بالتأثير المتبادل في عملية العمل .

لم يكن كل منظري عملية العمل متفائلين إلى هذا الحد حول مقاومة العاملين .
عندما يلاحظ (Burawoy, 1979) المحاولات المعتادة للتلاعب بمساومة الجهود ،
والعمل ضد النظام ، فإنه يزعم أن المشاركة في مباريات عملية العمل تخفى العلاقات
الاجتماعية المستغلة في الإنتاج الرأسمالي وتعيد توزيع صراع العلاقات الرأسية بين
العامل والإدارة إلى نزاعات جانبية بين العاملين أنفسهم . رغم ما يؤخذ على زعمه
من قصور ، فإنه يثبت مدى التعقيد المزايد في LPT ، وخاصة محاولات صياغة
إطار متكامل يمكن من خلاله فهم الصراع والتذمر داخل نفس الأنماط ، ودون
الاستعانة باللجوء إلى "الدواء الوهمي الذي يعالج كل الأمراض" حيث يرى رأس
المال على أنه يتحرك دائماً في اتجاه "حل مشكلاته في السيطرة على العمل
(Thompson and Bannon, 1985) .

في هذا الإطار قد أقحمت دراسات كثيرة أشكالاً عديدة من سوء السلوك في
مقاومة سيطرة الإدارة . ومع ذلك ، ربما يكون تقرير الصراع من منظور عملية العمل
الأكثر شمولاً قد جاء على يد Paul Edwards في كتابين . أحدهما دراسة تجريبية
كُتِب بالتعاون مع (Scullion 1982) ، والآخر من مدخل أكثر اتساعاً نظرياً وتاريخياً
(1986) . يؤكد الأخير على النقطة التي تمت ملاحظتها بالفعل بأن نظرية عملية
العمل LPT ، بالرغم من بقاء أصحاب المذهب المادي Materialist ، قد انهارت
جذورها الماركسية الضيقة . على الرغم من انغماس الكتّابين في الجدل الذي نوقش
سابقاً في هذا الفصل حول ما الذي يدعم ويميز بين المصنع ، الطبقة والأشكال
الأخرى من الوعي الفئوي ، يعلق Edwards بأنه "لا يمكن المساواة بين الصراع
الطبقي وصراع أماكن العمل ، بل إنه ليست هناك علاقة بين الاثنين" . إنه مثل
باحثين آخرين يريد أن يبعد عن نموذج السيطرة في مقابل المقاومة إلى نموذج
آخر يعترف بوجود أشكال متعددة من الصراع والتكيف .

ولكن ، في المجموعة المبكرة لدراسات الحالة التي أشير إليها بإيجاز في الفصل
الأول نجد أن Edwards (في كتابه مع Scullion) يعرض تكاملاً تجريبياً في
أشكال على نطاق واسع ، تتناول سوء السلوك في مساومة الجهود داخل إطار معقد

من السيطرة والمقاومة . إنها كانت أكثر نجاحاً من دراسات سابقة فى إظهار التفاعل المعقد بين الإدارة والعمل داخل أنظمة رقابية معينة ، عندما تسعى الأطراف فى أماكن العمل إلى الترويج لسلوكها فى الظروف والتحديات الجديدة . من خلال أمثلة تفصيلية كثيرة تقدم دراسات الحالة كيف يوفق العاملون تصرفاتهم مثل الغياب ، معدل دوران العمل ، واستخدام الجزاءات والتخريب مع طرق رقابة معينة على العمل والأجور ، وكيف تطور الإدارة ممارساتها وسياساتها من خلال السماح بالعمل الإضافى أو كوسيلة لتحقيق سيطرة قوية على العنابر والورش .

من بين الخصائص المميزة لذلك المصنع بصفة خاصة الربط بين معايير الجهود السائبة ، تقاليد العمل بالقطعة المتأصلة ، ونظام العصابة أو الشلل القائم ، أدى إلى ظهور مشكلة محورية للإدارة تتمثل فى ترك العمل مبكراً أثناء الأسبوع كانت هناك أعداد كبيرة من العاملين خارج المصنع قبل مواعيد العمل الرسمية ما بين ربع إلى نصف ساعة . حاولت الإدارة السيطرة على هذا الموقف عن طريق وضع مشرفين من الأمن على بوابات الخروج الداخلية فى العنابر والورش ، وفى الطرقات إلى البوابات الرئيسية للمصنع . قد أخذت العملية بكاملها صورة هزلية على الملأ . حيث كان العاملون يتجمعون عند نقاط استراتيجية مستعدين للاندفاع بعيداً عن أعين الحارس عندما تسنح الفرصة . حاول المشرفون المكلفون بالحراسة وقف هذا التيار الجارف لفترة وجيزة ، ولكن فى بعض المواقع كان على العاملين فى إحدى الورش أن يفتحوا ثغرة يندفعون منها إلى البوابة الرئيسية ، وهذه تعتبر إشارة للعنابر والورش الأخرى أن تحذوا حدوهم .

« حول مشكلة ترك العمل مبكراً فى مصنع كبير للمعادن »

Edwards & Scullion, 1982

يستمر Edwards & Scullion فى تقييم تصرفات وتنظيم العاملين فى مقابل مقياس للفعالية على الرغم من أنهما يريان الموضوع أنه حالة من حالات تجمع الصبية وليس التدريب على الثورة . ومن ثم نجد أن المدى الذى يحقق على أساسه العاملون تنظيمات ناجحة بذاتهم هو المفتاح الرئيسى لفهم التصرفات التنظيمية .

ينعكس هذا فى عملية التصنيف - الضمنى وغير المباشر فى مقابل الصريح والمؤسسى . تحسب الفروق بين الأحداث مثل الغياب أو الإضرابات فى ضوء درجة التنظيم الرسمى المطلوب لتطورها ولجعلها أدوات فعالة فى التصرفات التطبيقية . إن الممارسات غير الرسمية مثل الاختلاس أو التخريب التى تفتقر إلى أى تنظيم رسمى تؤخذ على أنها بديل غير فعال للإضراب والممارسات الأخرى التى لها تنظيم رسمى كأساس . لقد عاد Edwards مرة أخرى إلى الفكرة الأساسية لتعدد الصراع فى أحدث كتاباته (Edwards et al, 1996) التى سوف نناقشها فى الفصل الأخير كجزء من اعتبارات أوسع فى تنظير أماكن العمل المعاصرة .

• نساء غير مستعدات Unwilling Women

ارتبطت المقاومة سواء كانت رسمية أو غير رسمية دائماً بالرجال . على سبيل المثال فصل (Brown, 1977) تقريراً عن تقييد المخرجات وبعض الأساليب التكتيكية الأخرى يحتوى على مرجع واحد عن النساء كعاملات ، وبعد ذلك يقمن بدور "التخفيف أو التهوين" بحيث يقللن من قوة الرجال كحرفيين . وكما تظهر (Cockburn, 1983) فى دراستها عن مهنة الطباعة على أنها منشآت للنساء كمشكلات أو حالات للتهديد ولسن مصدر للنشاط والحيوية . جمع (Milkman, 1995) مجموعة من التقارير القديمة والمعاصرة عن مشاركة النساء فى الإضرابات والاتحادات العمالية . تؤكد دراسات الحالة ليس فقط أشكال المشاركة التقليدية ، ولكن السمة الابتكارية للتصرف داخل وخارج أماكن العمل ، بما يعكس الأشكال المختلفة للتضامن ومهارة التفاعل الاجتماعى نتيجة التداخل مع المجتمع والعائلة على امتداد العلاقات المتشابكة .

عكست الكتابات الحديثة اهتمامات الجيل الجديد من الباحثين فى مجال علم الاجتماع الصناعى الذين يدعون إلى المساواة بين الجنسين التى ظهرت على الساحة فى أوائل الثمانينيات من القرن العشرين . إن الحقيقة المجردة من الإهمال والتهميش لاهتمامات النساء العاملات عن طريق أجهزة الاتحادات المهنية المحلية والقومية استثارت التركيز الذى ذهب أبعد من الناحية الرسمية إلى اكتشاف الطريقة الأنثوية فى التصرف التى تعتمد على ثقافة تعاون مجموعات العمل فى العنابر والورش Collective shop floor culture .

وكما أظهرت التقارير السابقة حول تمرد العاملين إحباطاً في أن الممارسات غير الرسمية لم تكن صراعاً طبقياً في صورة مصغرة ، هناك اهتمام بأن النساء العاملات كن يتآمرن في شعائر عاطفية بدلاً من إدارة حروب النوع ، إنها ثقافة تناقضه بشكل كبير أن تتكيف النساء : إنها تكشف عن محاولة توصف بالمقاومة والابتكار للتغلب على تسفيه مظاهر عملية العامل وصاحب العمل - فقط التزمت السيدات بهذه الابتكارية ذاتها كنوع من الأمان الذي تبحث عنه طبيعة الأنثى التي تشعر بحالة من الكبت ، ولكن هذا التناقض ليس غريباً ويتوازي تماماً مع سماجة الذكور في أماكن العمل التي تعزل بين الإناث والذكور (Ackroyd and Crowdy, 1990; Collinson, 1992) لأن مثل تلك التصاميم مع سلطات الإدارة تضعف في نفس الوقت النظام الصناعي وتدعم الانقياد إلى قيم الجماعة وهويتها السائدة .

كانت فكرة فرط الميول والدوافع للجنس الآخر Sexuality مغمورة جزئياً في فترة علم الاجتماع الصناعي الذي يساوي بين الجنسين ، ولكنها ظهرت مرى أخرى بقوة في الدراسات الحديثة . بينما هذا هو موضوع الفصل السادس ، فإنه من المهم ملاحظة أنه قد أعيدت بعض النتائج التي ظهرت في الدراسات السابقة . على سبيل المثال ، نجد أن الثقافات الفرعية القائمة على النوع في مصانع السيارات في اليابان عملت على تعبئة المقاومة ، استجابة للضغوط الفورية للإنتاج ، بينما بصفة متكررة تكون المواجهة بين النوعين الذكر والأنثى ضد بعضهما بدلاً من الإدارة . تستخدم النساء العاملات في مصانع السيارات "المزاح" "الخضوع بالقول" و "التحقير" لإثبات قوتهن . ومع ذلك ، كما في محلات المراهنة ، يعتبر الجنس Sexuality جزءاً مكملماً لما يريده أصحاب العمل من بيع الخدمات ، والممارسات غير الرسمية ، سواء كانت منطقية أو غير منطقية . وهنا يستخدم أصحاب العمل الجنس كوسيلة لوضع إجراءات الرقابة الوظيفية والتي من بينها مساومة الجهود والعاطفية والأجر للنساء . نتيجة لكل ما تم ملاحظته من قيود وتناقضات ، فإن كثيراً من النساء لسن على استعداد للانقياد لمعايير السلوك المناسبة التي يضعها الذكور سواء أكانوا مديرين ، مشرفين ، زملاء ، أو عملاء .

• الاستنتاج Conclusion

سمح لنا هذا الفصل أن نتوسع وأن نضيف تفاصيل حول خريطة عملية العمل .
تحتوى أدبيات الاجتماع وفروع المعرفة الأخرى إثباتات وبراهين متعددة عن النطاق
الكامل للعامل المتمرد فيما يتعلق بالأفكار الأساسية التى تناولت العمل ، الوقت ،
المنتج والهوية . ولكن سوء السلوك التنظيمى لم يركل . قد عالج الأكاديميون من
زاوية اهتماماتهم الخاصة وأهدافهم النظرية تصرفات معظم العاملين على أنها
تدريب تمرينى بهدف أشياء أخرى - انحراف اجتماعى ، صراع طبقى ، وأشكال
أخرى تعبر عن سلوكيات المعارضة والتحول . على الرغم مما قد يبدو فى بعض
الأوقات اهتماماً مفرطاً بالذاتية (غير موضوعى) من بعض الباحثين إلا أن اهتمامهم
لم يمتد إلى تحليل نطاق وتعدد التذمر وسوء السلوك فى أماكن العمل . نعود إلى
هذه الأفكار الأساسية فى سياق مؤقت فى الفصل الأخير . فى نفس الوقت نتناول
فى الفصل التالى مناقشة أعمق عن طريق إعادة فحص نظرية وممارسة الموضوع
الأكثر رسوخاً فى التنظيم الصناعى - جماعة العمل The Workgroup .