

لینک های مفید



عضویت
در خبرنامه



کارگاه های
آموزشی



سرویس
ترجمه تخصصی
STRS



فیلم های
آموزشی



بلاگ
مرکز اطلاعات علمی



سرویس های
ویژه

روانشناسی محیطی

خلوت در محیط کار (تحلیل و بررسی قلمرو خلوت در محیط اداری)

فاطمه ابراهیمی بادآشتیانی

دانشگاه آزاد، واحد تهران شمال

negahmobtaker@hotmail.com.

مریم مینو سپهر

دانشگاه آزاد، واحد تهران شمال

Minoosepehr_m@yahoo.com

چکیده

محیط کار در سازمانها از موضوعات مهمی است که پیوسته مطرح بوده و بر اهمیت و چگونگی ایجاد محیطی مناسب و کارا برای نیروهای انسانی تاکید می شود؛ یک محیط با تعریف خلوت و قلمرو مناسب، می تواند بر رشد ارزشهای پرسنل و افزایش توان و بهره وری آنان اثرگذار باشد. با پیچیده تر شدن ساختار و عملکرد سازمانها، سازماندهی محیط کار و ایجاد محیطی آرام و بهره ور، طوری که منجر به فعال شدن بیشتر نیروی انسانی، شادابی آنها، حذف خطرات احتمالی، افزایش کیفیت در کار، کاهش افسردگی ها، رشد خدمات مثبت و در نهایت دستیابی به بهره وری مورد نظر شود، از دغدغه های مدیران اجرایی و سرپرستان سازمانها است. امروزه با پیشرفت تکنولوژی و کمک گرفتن از آن می توان محیط هایی را خلق کرد که به کمک آن مشکلات موجود در محیط های کاری را برطرف کرده و در نهایت خدمات مثبت همراه با کیفیت های بالای کاری برای کارمندان و مدیرانی که مدت زمان زیادی را در شرکت ها و سازمان ها می گذرانند، در این مقاله با روش تحلیل و مقایسه به صورت کیفی در نمونه موردی بررسی شده سعی به تعریف انگاره خلوت و تأثیر آن در محیط کار همراه با کاهش اضطراب شده است.

واژه های کلیدی: محیط کار، خلوت، قلمرو، کیفیت در کار

مقدمه

توسعه جوامع انسانی و تغییر شیوه زندگی و سکونت مردم، توجه معماران، طراحان و برنامه ریزان به کیفیت فضاها و محیط های ساخته شده افزایش یافته و نقش طراحی به عنوان ابزاری برای شکل دادن به محیط زندگی و کار و پاسخ گویی به توقعات و نیازهای انسان اهمیت بیشتری یافته است و پژوهش های زیادی درباره چگونگی تاثیر متقابل محیط یا فضای ساخته شده بر ذهنیات و رفتارهای انسان انجام شده است. پژوهش های انجام شده نشان می دهد که محیط علاوه بر عناصر کالبدی شامل پیام ها، معانی و رمز هایی است که مردم بر اساس نقش ها، توقعات و در مورد آن به انگیزه ها و دیگر عوامل، آن را رمز گشایی و درک می کنند و به قضاوت می پردازند.

از میان چیزهایی که باعث احساس رضایت فرد از دفتر کارش می شود هیچکدام به اندازه داشتن فضای خصوصی (خلوت گزینی) مهم نیست. اگرچه به هنگام مشخص سازی رابطه بین میزان فضای خصوصی و رضایتمندی در دفتر کار باید پیچیدگی و ضروریات شغل را در نظر گرفت (هج، ۱۹۸۲). ولی مطالعات نشان می دهند که رضایتمندی از محیط دفتر کار با افزایش خلوت گزینی بالا می رود (ساندستروم، ۱۹۷۶؛ وینمن، ۱۹۸۲) در یک پژوهش، اساتید دانشگاه داشتن فضای خصوصی در دفاتر را از عوامل دیگری مثل فضا، دما، تهویه هوا، روشنایی و مبلمان مهم تر دانستند (فارنکوف و روث، ۱۹۸۰). در مطالعه آزمایشگاهی اخیر بلاک و استاکس (۱۹۸۹) نیز اولویت های مشابه درباره خلوت گزینی به دست آمد.

در مطالعه آن ها ۱۶۹ دانشجوی کارشناسی در یک دفتر خصوصی و در دفتری به همراه ۴ نفر دیگر مشغول به کار شدند. در هر دو وضعیت تمام آزمودنی ها روی میزهای مشابه و فضای کاری کاملاً یکسان کار کردند.

دانشجویان در دفتر خصوصی به طور معنی داری بهتر از دانشجویان در دفتر شراکتی عمل نمودند. این نتیجه وقتی چشمگیرتر بود که آزمودنی ها به جای تکلیف ساده روی تکلیف پیچیده کار می کردند.

امروزه افزایش جمعیت و تراکم بالای شهرها خود زمینه ساز ایجاد احساس ازدحام است، ازدحام مخصوصاً در مراکز شهرهای بزرگ و اداری از جمله عوامل استرس زای محیطی است. ازدحام حالتی است ذهنی که بسته به عوامل فردی بین افراد، متفاوت درک می شود. در کنار واژه ازدحام معمولاً از کلمه تراکم هم استفاده می شود. در اینجا باید تفاوت میان ازدحام و تراکم را یادآور شد. استاکولز تراکم را منحصراً دارای معنای فیزیکی می داند حال آنکه ازدحام دارای وجهی روانشناختی است. در واقع تراکم با تقسیم تعداد ساکنان یک منطقه بر مساحت زمین به دست می آید، در حالی که ازدحام همان گونه که گفته شد بسته به هر فرد متفاوت است. از آن جهت ازدحام را می توان به عنوان عاملی استرس زا دانست که باعث تهدید رفتار قلمروی انسان می شود. قلمرو علاوه بر «فضایی محدود شده» یا «تلاش بر نظارت بر مکان» در مورد انسان «مجموعه ای گسترده از امور را در بر می گیرد.»

ادبیات تحقیق :

ایوانز و کوپ ابعاد کیفیت زندگی را بعد جسمانی، روانی، اجتماعی، خانوادگی، اقتصادی، تفریحی و معنوی می دانند [۱] مای ابعاد کیفیت زندگی را بعد سلامت، محیط کالبدی (فیزیکی)، سرویس یا خدمات، توسعه اجتماعی، توسعه فردی و امنیت می دانند [۲].

اولین گام در راستای سنجش کیفیت زندگی شهری انتخاب ابعاد آن و سپس انتخاب شاخص هایی است که با استفاده از آن ابعاد مختلف زندگی مورد سنجش قرار بگیرد. شاخص ها به منظور ارزیابی تغییرات فرآیند ها و پدیده هایی در طول زمان به کار می رود که سنجیدن مستقیم آنها مشکل است. استفاده علمی از شاخص ها برای نقد شرایط اجتماعی در حدود دهه ۱۸۳۰ آغاز شد، هنگامی که اصلاح طلبان اجتماعی در اروپا، انگلستان و آمریکا از آمارهای اجتماعی برای بهبود شرایط بهداشت عمومی استفاده می کردند [۳]. کیفیت زندگی میتواند به عنوان «رابطه بین ادراکات و احساسات فردی مردم و تجربه آنها در

فضایی که آنها زندگی می کنند.» تعریف می شود؛ اگر چه عوامل فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، محیطی و شخصی متعددی وجود دارد که روی کیفیت زندگی و کار تأثیر می گذارد، در این موضوع بعضی عوامل اصلی هم وجود دارد. که عبارتند از:

- پویایی اقتصادی
- حس مکان
- فعالیت های فرهنگی
- مسکن با کیفیت خوب
- دسترسی آسان به خدمات
- سازمان های اجتماعی
- نیاز به شکل گیری یک محیط پایدار
- امنیت و خلوت

نحوه تخصیص قلمرو

نمونه مورد بررسی شده در این تحقیق یک مرکز مطالعات میباشد. براساس آنچه تاکنون ذکر شد می توان محیط خلوت و قلمرو کارکنان در این اداره را به دو گروه تقسیم بندی نمود:

الف) محیط مجزا و کاملاً منفک شده

دسته اول گروهی اند کاملاً در یک اتاق مجزای مشغول به کاری باشند در این صورت خلوت و قلمرو آنان با توجه به اتاق تخصیص یافته کاملاً روشن و واضح است این گروه اغلب افرادی بارتبه های بالا هستند و یا کارمندانی که وظایف آنان تخصیص یک اتاق را ایجاب می کند.

مانند ابدارخانه و یا اتاق ذی حسابی و غیره. در این گروه اتاقهای مستطیل شکل - به دلیل بزرگتر جلوه داده شدن - به مدیران اختصاص یافته است.

این امر محاسن و یا نکات خاصی را به همراه خود آورده است:

۱- در اتاق مدیر تخصیص این فضای خاص تعیین کننده میزان رسمیت در تعاملات می باشد البته با وجود نحوه چیدمان مبلمان ها و فاصله قرارگیری صندلی مدیر یا مراجعان و یا حتی تزئین نمادین به کاررفته رفتار افراد را به نوعی هدایت کرده و مجدداً سلسله مراتب را برای خصوصی تر ساختن خلوت مدیر فراهم نموده است.

بنابراین می توان نتیجه گرفت که چیدمان مبلمان رفتار و احساس افراد نسبت به هم را تعریف می کند یعنی چیدمان مبلمان با بالا بردن تمرکز توجه به فرد و القای میزان اهمیت خلوت و قلمرو تخصیص یافته، احساسی توأم با احترام و فرمان را در سایر کارکنان القا می کند و ارزش و قدرت فرد را بالا می برد، تخصیص چنین فضای قلمرو و خلوت برای یک فرد (مدیر) میزان معاشرت فرد را محدود کرده است.

۲- یکی دیگر از عوامل تخصیص چنین خلوت هایی که به صورت جبری هستند میزان حساسیت کار و نیاز به توجه و تمرکز فکری در انجام وظیفه است نمونه آن اتاق ذی حساسی می باشد که نیاز فرد به خلوت را (به دلیل نیاز به دوری از سر و صدا و یا محرکهای ناخوشایند) ضروری می سازد.

۳- از دیگر عوامل تخصیص اجباری خلوت، محیط آبدارخانه برای خدمه می باشد که به دلیل عوامل بهداشتی مجاب به داشتن این نوع خلوت و قلمرو می باشد.

واضح است که در فضاهای مذکور به دلیل عدم رد قطعی تعامل با دیگران شکست خلوت تا حدی (البته طبق تعریف و هماهنگی با صاحب قلمرو) توسط مراجعین ناگزیر می باشد.

ب) دفاتر باز:

نوعی دیگر از فضای کاری این اداره مدل دفاتر باز می باشد فضاها اغلب در دو سالن بزرگ دیده می شود که با توجه به محدود شدن خلوت و قلمرو در حد میز کاری افراد، رسمیت را نسبت به فضاهای حالت (الف) کمتر نشان داده و رفتار متفاوت تری را در افراد بروز میدهد. کسانی که در یک سالن هستند اغلب کسانی هستند که نوع وظایف یکسانی دارند در این اماکن تشویق به تعامل با دیگران بیشتر نمایان شده است و به نوعی برعکس نوع (الف)، افراد و محیط معاشرت پذیر شده اند. افرادی که در این محیط کار می کنند به دلیل اینکه تعامل بیشتری با هم دارند درگیری و ناراحتی بیشتری از هم دیگر احساس می کنند و این امر سبب عدم رضایت فرد از شغل و محیط کاری او گردیده است. از طرفی عوامل دیگر در این مکان عدم رضایت فرد از محیط را سبب شده است که بشرح ذیل می باشند:

ایجاد درگیری و ناراحتی بیشتر بین افراد به دلیل تعاملات زیاد و عدم تخصیص فضای قلمرو و خلوت به صورت رسمی

انواع مبلمان دفتر و عناصر مختلف بایگانی به دلیل اینکه مستقیماً در فضای مربوط به هر شخص قرار ندارد و از کنترل مستقیم افراد خارج است ایجاد بی نظمی و آشفتگی نموده است.

نکته حائز اهمیت در این دفتر باز این است که خلاء خلوت گفتاری بسیار احساس می گردد و همین نکته بیشترین ناراضیاتی ها را در فرد به دلیل اینکه خلوتی برای گفتگو بدون نگرانی از شنیدن دیگران ندارد، بسیار افزایش داده است.

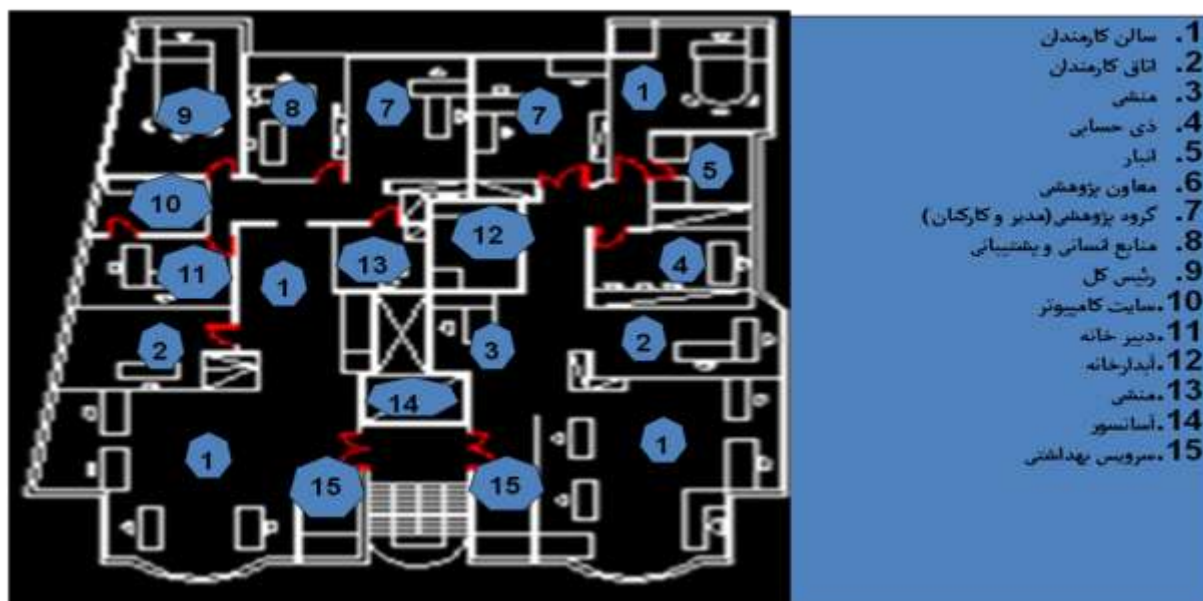
عدم تمرکز و توجه و وجود عوامل برانگیختگی را توسط محرک های منفی ایجاد می شود بدلیل بوجود آمدن آلودگی صوتی و تصویری ناشی از عدم تخصیص قلمرو و خلوت برای افراد یکی دیگر از عوامل ناراضیاتی می باشد. چرا که ابزار های ضعیف بکار برده شده توسط کارمندان برای ایجاد خلوت، تا حد کمی توانسته است محرک ها (زنگ تلفن، گفتگو افراد...) را برای برهم ریختن خلوت و توجه کنترل کند. در این فضا طبق تعریف یاد شده در

بخش اول ارتباط چهره به چهره افراد از نوع آموزنده و الهام بخش، بیشتر از مورد (الف) می باشد و لذا تعامل در این دفاتر (طرح باز) بیشتر صورت می گیرد .

ابزارها و خلوت:

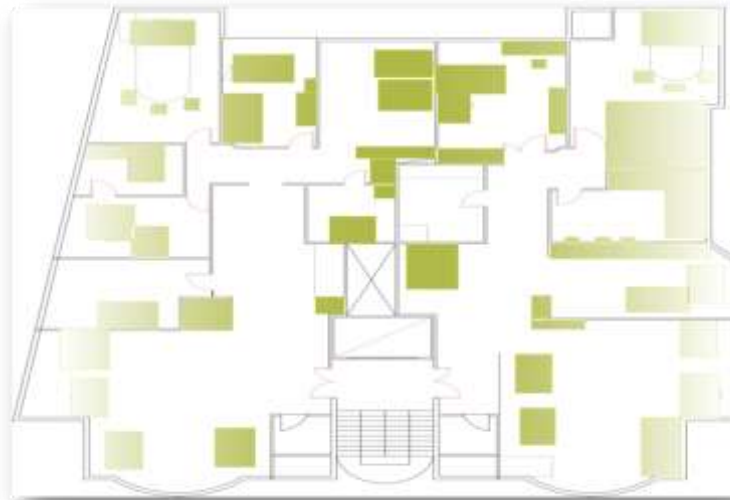
به جهت اینکه مانند حالت (الف) در این فضا افراد از قلمرو و خلوت تخصیص یافته واضحی برخوردار نیستند لذا به صورت خودجوش از ابزارهایی جهت ایجاد این امکان کمک گرفته و سعی نموده اند تا با چیدمان و بکارگیری ابزار موجود در محیط کار این فضا را برای خود خصوصی تر ساخته تا دیگران را متوجه قلمرو و خلوت خود سازند. میزان و انبوه استفاده از این ابزار در اطراف یک فرد می تواند نشانگر تمایل فرد به تعامل با دیگران را نمایان سازد. در واقع این عناصر را می توان به نوعی عناصر منع معاشرت نامید. این عناصر می توانند شامل بزرگترین مبلمان مورد استفاده در اداره مانند میز و صندلی و گلدانهای بزرگ و کوچک ، کمد ها ، کتابخانه ها، دستگاه های الکترونیکی، میزهای ناکارآمد ، پارتیشن ها و یا حتی کوچکترین عناصر مانند کامپیوتر ها ، گلدان های کوچک رومیزی فایل ها و کارتابل ها و... می باشد.

برای تبیین بهتر موضوع به بررسی خلوت و قلمرو بر روی پلان جزء به جزء مجموعه پرداخته ایم .



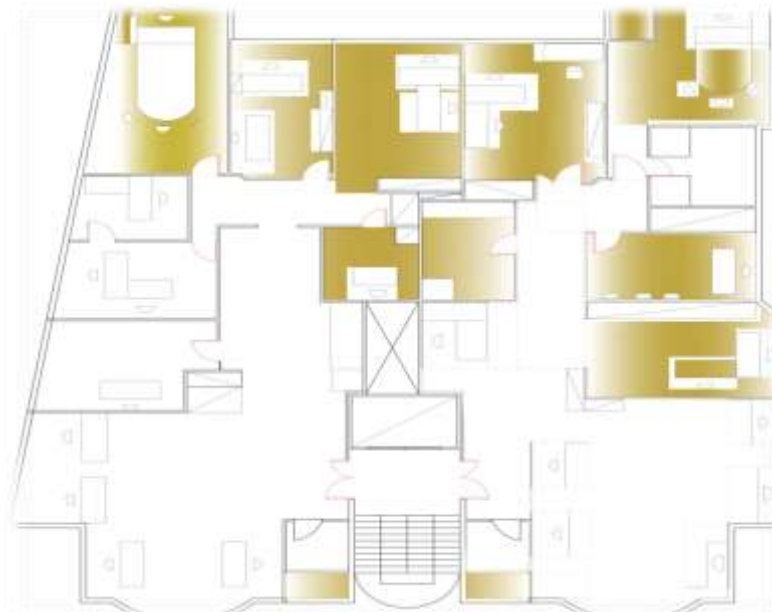
نقشه شماره ۱ معرفی فضاهای نمونه موردی بررسی شده (مأخذ نگارنده)

این ابزارها می توانند میزان برانگیختگی در فرد را کاهش داده و به سبب آن، انجام وظیفه را در محیط برای شخص راحت تر کند و هر اندازه وظیفه فرد خطیر تر باشد میزان برانگیختگی زود تر اتفاق می افتد و یا بالعکس.



نقشه شماره ۲ معرفی فضاهای اولیه در نمونه موردی بررسی شده (مأخذ نگارنده)

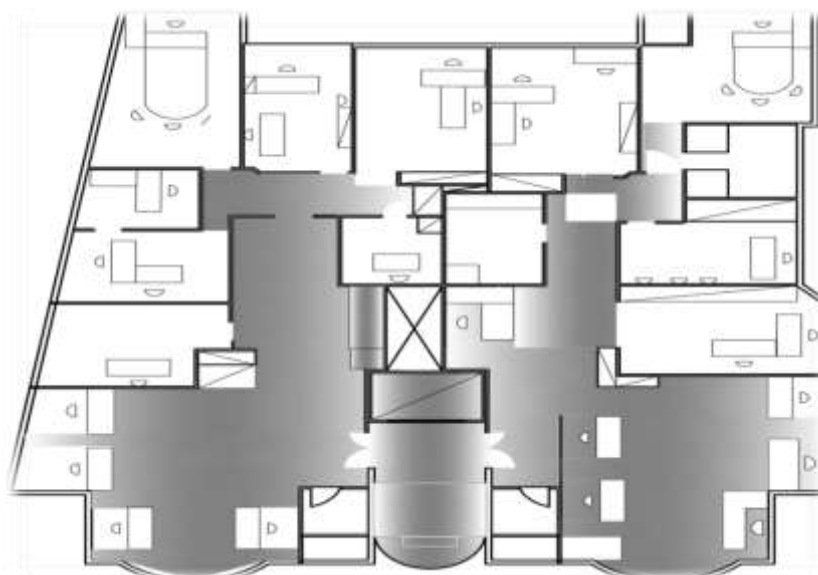
نوع دیگر عکس العمل افراد برای پیدا کردن قلمرو و خلوت ، جابجایی مکان و استفاده از عناصر تازه وارد شده به محیط کاری است که تلاش مصرانه هر فرد را برای بدست آوردن آن سبب می شد.



نقشه شماره ۳ معرفی فضاهای ثانویه در نمونه موردی بررسی شده (مأخذ نگارنده)

این اتفاق و عامل تازه ، عملکرد کاری در موقعیت شغلی را بهبود بخشیده اما به مرور ثابت شد این عوامل جهت ایجاد رضایت در بوجود آوردن خلوت و قلمرو بهتر ، کاملا موقتی بوده و بعد از ازبین رفتن تازگی این میزان رضایت به سطح قبلی باز می گردد و مجددا فرد را ترغیب به جستجو تازه برای بدست آوردن رضایت از محیط می کند.

فضای عمومی



نقشه شماره ۴ معرفی فضای عمومی در نمونه موردی بررسی شده (مأخذ نگارنده)



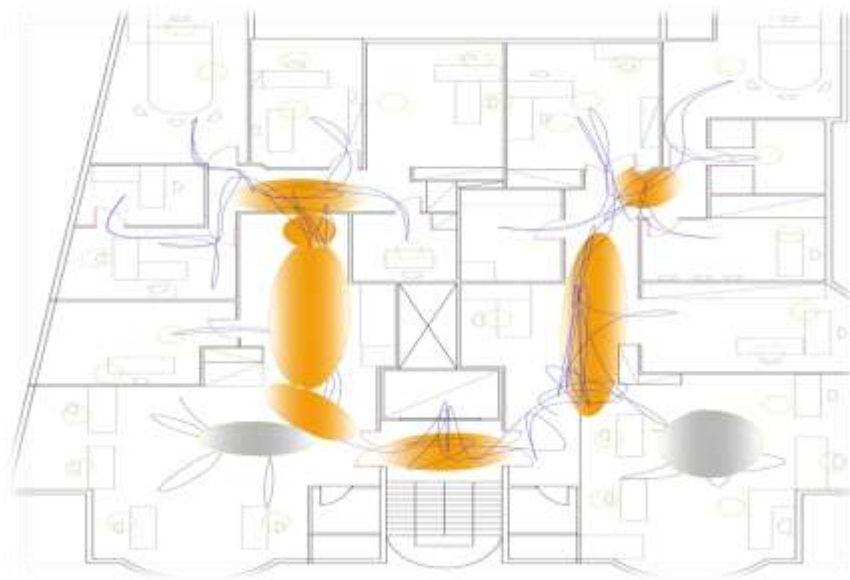
نقشه شماره ۴ معرفی فضای عمومی در نمونه موردی بررسی شده (مأخذ نگارنده)

نقشه گره های ترافیکی (۱۰-۸)

گره ترافیکی با اهمیت زیاد



گره ترافیکی با اهمیت کم



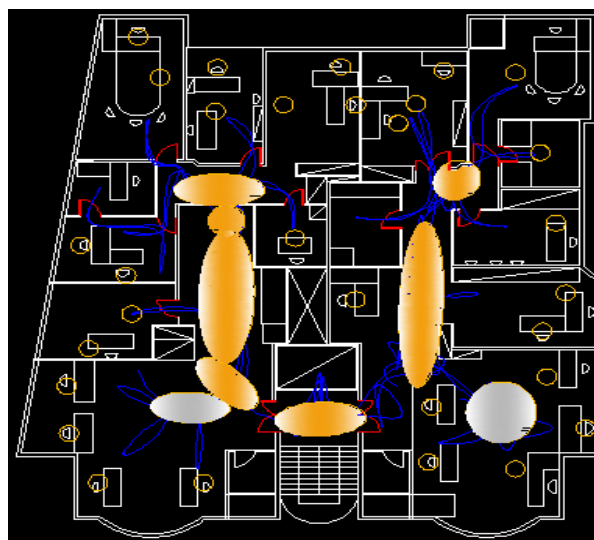
نقشه گره های ترافیکی (۱۰-۸) صبح در نمونه موردی بررسی شده (مأخذ نگارنده)

نقشه گره های ترافیکی (۴-۱۲) عصر

افیکی با اهمیت زیاد



گره ترافیکی با اهمیت کم



نقشه گره های ترافیکی (۴-۱۲) عصر در نمونه موردی بررسی شده (مأخذ نگارنده)

تحلیل قلمرو و خلوت در فضاهای خاص (نمازخانه، سالن کنفرانس، پارکینگ)

در این قسمت فضاهای نمازخانه، سالن کنفرانس و پارکینگ به دلایل ذیل جداگانه مورد بررسی قرار می دهیم.

اول آنکه تحلیل قسمت های قبل خود دارای دسته بندی و گروه های متعددی بوده اند که قرار گیری این بخش تعداد را بالا برده و بیان مطلب گویایی خود را از دست می داد.

دوم آنکه قلمرو و خلوت در این فضاها با فضاهای بالا کاملا متفاوت بودند.

نمازخانه

تخصیص قلمرو و خلوت در نمازخانه تعریف و جایگاهی ندارد چرا که اولاً فضای کاری وجود نداشته، ثانیاً نمی توان این محیط را برای فرد یا افرادی اختصاص داد. مگر به صورت موقت در هنگام عبادت به صورت معنایی هر فرد در خلوت خود می باشد.

این مکان یک مکان عمومی می باشد و کسی نسبت به آن احساس تملک و قلمرو را ندارد حتی احساس ایجاد آن در فرد وجود ندارد.

سالن کنفرانس

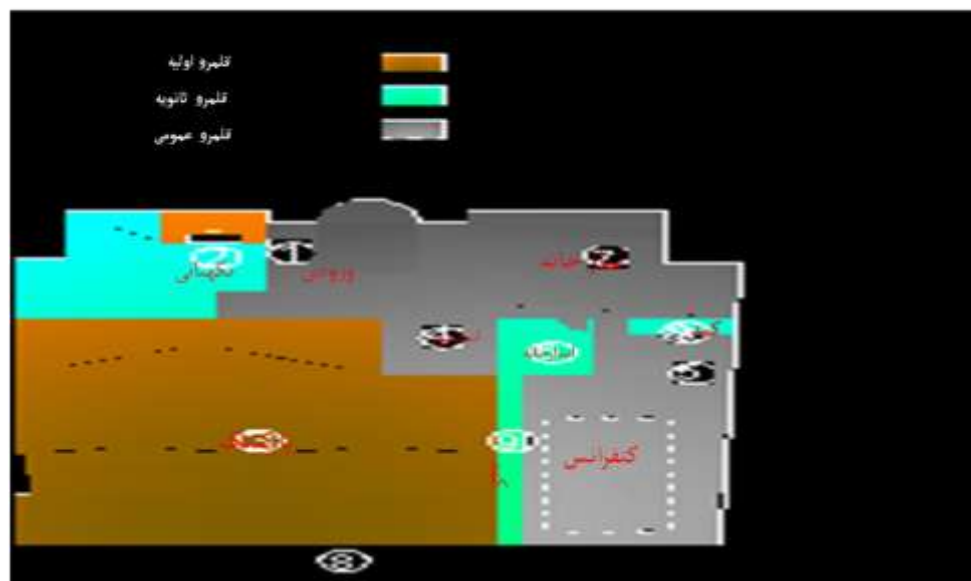
سالن کنفرانس یک مکان عمومی به شمار می آید چرا که امکان حضور و استفاده از آن برای همه افراد بعنوان یک مکان گردهمایی (اگرچه در ساعات مقرر) وجود دارد.

در این فضا تعریف قلمرو با قلمرو موجود در طبقه بالا متفاوت است چرا که تعریف قلمرو صرفاً محدود به زمان حضور افراد و برگزاری جلسه و محدود به صندلی هر فرد می باشد این قلمرو کاملاً موقتی بوده و به محض جدا شدن فرد از صندلی، دیگر قلمرو برای فرد محسوب نخواهد شد.

از طرف دیگر از آنجایی که در سالن کنفرانس نوع ارتباط، ارتباط الهام بخش (ارتباط فرد با دنیای بیرون) می باشد و تعامل اهمیت بالایی دارد، این فضا را خلوت گریز تعریف نموده است.

پارکینگ:

از آنجا که فضای پارکینگ به مدیران اختصاص داده شده لذا دسترسی عموم امکان پذیر نبوده و صرفاً قلمرو افراد خاصی به حساب می آید. در درجه دوم خود این قلمرو به قلمروهای کوچکتر تقسیم شده تا مکان اتومبیل های هر فرد در آن قرار گیرد. خلوت در این فضا تعریف خاص و واقعی جز در محدوده داخل اتومبیل شخص ندارد.



بررسی قلمرو ها در نمونه موردی بررسی شده (مأخذ نگارنده)

نتیجه گیری

همانطور که یوستا و گولان (۱۹۷۷) بیان می کنند، اغلب تفکیک میان جنبه های فضای خصوصی که می توان از طریق طراحی فیزیکی به آن ها دست یافت، دشوار است. فضای خصوصی در دفاتر از طریق تعامل میان جنبه های فیزیکی، هنجارهای اجتماعی و خط مشی های رسمی دفتر به دست می آید. یوستا و گولان در مطالعات خود روی مدیران، ذی حسابان و برنامه ریزان چهار شرکت مختلف دریافتند که توانایی تنظیم تعامل به اندازه مصون بودن از سر و صدا مهم است.

می توان نتیجه گرفت که داشتن قلمرو و خلوت برای انسان ها بخصوص کارمندان از اهمیت خاصی برخوردار است و باید فضاهایی خلق کرد که بتوان نیازهای حداقل کارمندان را برآورده کند و با تخصیص خلوت از عواملی مانند ایجاد درگیری و ناراحتی بیشتر بین افراد به دلیل تعاملات زیاد و عدم تخصیص فضای قلمرو و خلوت به صورت رسمی، ایجاد بی نظمی و آشفتگی، خلاء خلوت گفتاری و عدم تمرکز و توجه و وجود عوامل برانگیختگی را توسط محرک های منفی بدلیل بوجود آمدن آلودگی صوتی و تصویری ناشی از عدم تخصیص قلمرو و خلوت برای افراد جلوگیری نمود.



با بررسی نمونه موردی و تأثیر انگاره خلوت در محیط های اداری می توان دریافت که کارمندان حتی در ساعات پر ترافیک کاری سعی بر حفظ قلمرو خصوصی خود برای تأمین خلوت در انجام کارها دارند و این خود دلیلی بر نیاز آنهاست و عامل راندمان بالای کاری و رضایت شغلی در آنها می گردد .

منابع

- هیگینز ، جیمز . (۱۳۸۴) . کارآفرینی : ۱۰۱ تکنیک حل خلاق مسئله . ترجمه احمدپور داریانی ، محمود - تهران :انتشارات امیرکبیر.
- روان شناسی محیطی، نوشته ی فرانسیس تی. مک اندرو، برگردان: دکتر غلام رضا محمودی - انتشارات زربافت اصل، چاپ اول: تهران ۱۳۸۷
- درآمدی بر روانشناسی محیطی و شهرنشینی (محمدعلی بتولی) همایش مدیریت توسعه پایدار در نواحی شهری". ۸۵ ص .. ص ۱۴. تبریز: دانشگاه تبریز، ۱۱-۹ آذر ۱۳۷۸.



- [1] Evans, G. W., Skorpanich, M. A., Garling, T., Bryant, K., and Bresolin B-. The Effects of pathway configuration, landmarks and stress on environmental cognition. *Journal of Environmental Psychology* 4: 323-335, 1984.
- [2] May, A. *Information Technology in Urban Planning*, Routledge, London, 1996.
- [3] Dwyer T, Stankovich JM, Blizzard L, FitzGerald LM, Dickinson JL, Reilly A *et al*. Does the addition of information on genotype improve prediction of the risk of melanoma and nonmelanoma skin cancer beyond that obtained from skin phenotype? *Am J Epidemiol* 159:826–833, 2004.
- [4] Sundstrom, E. (1986), *Workplaces: The psychology of the physical environment in office and factories*. New York : Cambridge University Press
- [5] Young, M., & Post, J. E. (1993), *Managing to communicate, communicating to manage: How Leading Companies Communicate With Employees – Organizational Dynamics*
- [6] Bechtel, R. B. (1997). *Environment & behavior: An introduction*. Thousand Oaks, Calif.: Sage. Education 155.9 B387e.

لینک های مفید



عضویت
در خبرنامه



کارگاه های
آموزشی



سرویس
ترجمه تخصصی
STRS



فیلم های
آموزشی



بلاگ
مرکز اطلاعات علمی



سرویس های
ویژه