

Despre Natura Intimității la Locul de Muncă - Riscurile (Proto)științei Managementului

Bogdan Cocoș

Preambul

Management-ul este prezentat, deseori, de către responsabilii luării de decizii organizaționale, drept granița dintre „știință” și „artă”. În acest sens, articolul de față va trata un subiect controversat, anume confidențialitatea, intimitatea, taina specifică locului de muncă, din punctul de vedere preferat al responsabililor anterior menționați. O astfel de realitate este de sperat că va reliefa riscurile înțelegerii și ale aplicării eronate ale concluziilor extrase din cercetările cu caracter științific. Finalmente, va fi prezentată și o critică la adresa considerentelor exagerate conform cărora „știința” de la bazele management-ului ar fi una robustă și greu contestabilă sau, la polul opus, o „pseudoștiință”.

Despre Intenții

Zicala conform căreia „Drumul spre lad e pavat cu intenții bune” reprezintă un clasic autohton. Putem spune, însă, în ce constau aceste intenții? Care le sunt fundamentele și, în particular, cum de s-a ajuns la aceste fundamente? Vom încerca, după cum urmează, să aflăm anumite aspecte, în scopul satisfacerii unor nevoi sau ale unor curiozități.

Teoria X și Teoria Y

În domeniul management-ului, există numeroase contribuții teoretice, atât de multe, chiar, încât literatura de specialitate atestă exagerarea cantitativă a acestora (Hambrick, 2007; Schmenner et al., 2009). Adițional, este ipotetizat faptul că acest val al contribuțiilor teoretice „fără sfârșit” ar reprezenta un factor distructiv primar, atunci când vine vorba despre corpul practicilor organizaționale/de management (Ghoshal, 2005; vezi și Gapper, 2005). În lumina acestor argumente, articolul de față își propune să readucă în prim-plan două dintre aceste finite, dar greu de cuantificat, teorii, anume teoria X și teoria Y.

Aceste două teorii au fost generate și publicate, pentru prima oară, în anul 1960, de către Douglas McGregor. Pe scurt, textele teoriilor făceau referire, pe de-o parte, la comportamentele oamenilor, în cadrul locului de muncă, iar, pe de altă parte, la stilurile de management emergente, din cauza sau datorită comportamentelor anterior menționate.

Astfel, teoria X a fost construită în baza asumpțiilor conform cărora, în general, oamenii nu agreează munca, ba chiar își doresc să o evite, preferând, mai degrabă, să nu își asume responsabilități, alegând o atitudine pasivă, lipsită de ambiție și axată pe ideea de securitate a postului. În acest sens, ar putea fi justificată, cumva, nevoia de persuasiune, control strict și amenințări, pentru ca persoanele în cauză să poată duce, la bun sfârșit, angajamentele organizaționale, sub forma sarcinilor de lucru (McGregor, 1960).

La polul opus, teoria Y presupunea că persoanele implicate în activități ce țin de muncă își obțin satisfacția, în acest mod, prin autodirecționare și autocontrol. Teoria Y vedea relațiile dintre angajați și manageri drept interacțiuni bazate pe armonia conferită de colaborare, angajații deținând un potențial vast în ariile precum învățarea, ingeniozitatea și creativitatea soluțiilor la anumite probleme organizaționale (McGregor, 1960).

Este util de menționat faptul că timpul trecut a fost utilizat, în cadrul paragrafelor anterioare, deoarece teoriile nu sunt marcate, fundamental, de actualitate (vezi Aithal & Kumar, 2016; Overvold, 1987; Singh, 2019), în ciuda notorietății acestora, în practicile organizaționale (Bobic & Davis, 2003).

Micromanagement

În lumina argumentelor expuse anterior, problematica intimității, la locul de muncă, apare. Ce este urmărit a fi transmis, prin intermediul termenului „intimitate”, nu echivalează cu opacitatea în activități, ci, mai degrabă, cu libertatea oferită de dreptul la viața privată. Fiecare persoană are nu doar o viață privată, ci și o nevoie naturală, în această privință. Ce se întâmplă, totuși, atunci când un presupus lider încalcă o astfel de libertate, prin acte de control excesiv al evenimentelor, dar mai ales al micilor detalii asociate cu evenimentele respective?

A oferi studii de caz, pentru descrierea micromanagement-ului, este derizoriu, deoarece orice persoană va lua contact, la un anumit moment de timp, cu un lider toxic (pentru o analiză detaliată privind prevalența leadership-ului toxic și caracteristicile, respectiv predictorii acestuia, vezi Green, 2014). Cu toate acestea, este de notat exemplul Armatei Statelor Unite ale Americii: un raport declasificat, din iunie 2011, vorbește despre cum severitatea comportamentului toxic al liderilor, exprimat prin practici de micromanagement (i.e., și nu numai, ci și agresivitate, rigiditate în luarea de decizii, etc.), contribuie la apariția și menținerea comportamentelor contraproductive, din partea militarilor, la o lipsă generală de onestitate în discuții, la descurajarea creativității, la superficialitate și la o absență a eticii și a încrederii în sine, în situațiile critice (Steele, 2011).

Firește, ne putem întreba dacă aceste efecte sunt replicabile și generalizabile în afara ariei militare. În ciuda absenței literaturii de specialitate ce ar trata un astfel de subiect prin prisma „științei”, trebuie să ne reamintim faptul că a ne ghida, printr-un tunel, după lumina de la capăt, reprezintă un prim pas spre a omite orice detaliu, fie acesta natural, fie artificial, care ne va împiedica să „atingem” acea lumină. În mod similar, a ne ghida doar după „articolele științifice”, în funcție de situarea lor într-o „piramidă a dovezilor” (i.e., concept ce se caută a fi revizuit; vezi Murad et al., 2016), marchează un impuls artificial de a reduce experiențele tipic umane la articole din „jurnale cu factor de impact mare”. O astfel de acțiune s-ar petrece exclusiv în detrimentul științei, înțeleasă drept o modalitate de cunoaștere a realității.

Bossware

Douglas McGregor ne vorbea, încă din 1960, despre Teoria X. Dată fiind natura acestei discuții, este de dorit a fi exprimată îngrijorarea direcționată către modalitățile prin care liderii aleg să își controleze (i.e., sau, ceva mai cizelat, „monitorizeze”) angajații. În cazul în care, până la apariția actualei pandemii, liderii își puteau monitoriza angajații, „în liniște”, de la birou, situația globală i-a îndemnat să caute noi soluții. Desigur, odată căutate,

acestea au devenit decelate; astfel, liderii au înțeles că, pentru a menține standardul de performanță nemodificat, este nevoie de a-și urmări angajații, invadându-le intimitatea. O astfel de manieră de lucru poartă denumirea de *bossware*.

Ce este bossware-ul? Pe scurt, un program sau o aplicație ce îi permite liderului să urmărească, în timp real, activitatea subordonaților săi, prin înregistrarea tastelor și a *click*-urilor și prin numeroase alte modalități de colectare agresivă de date. În general, aceste aplicații sunt proprietare, însemnând că nimeni, în afară de autorul aplicației, nu are acces la codul propriu-zis al programului (i.e., pot apărea, în acest sens, speculații cu privire la legitimitatea și la inocența unor astfel de aplicații; unele, cu izul specific conspirațiilor; altele, înspăimântător de reale). Astfel, orice persoană utilizează acel program (i.e., sau, după cum ar expune Richard Stallman, fondatorul mișcării Free Software, situația, „orice persoană este utilizată de acel program”) poate vedea doar efectele utilizării, dar nu poate controla și mecanismele ce stau la baza efectelor. În acest mod, este generat un fals sentiment de control, specific liderilor toxici, aceștia neînțelegând riscurile expunerii datelor cu caracter personal, ale angajaților, terțelor părți (pentru mai multe detalii, vezi Cyphers & Gullo, 2020).

De ce este de interes un astfel de subiect? Literatura de specialitate nu pare a acorda atenție, în acest moment, efectelor bossware-ului asupra sănătății mintale a angajaților. A colecta și a analiza date reprezintă un motor științific crucial. Ce se poate întâmpla, însă, atunci când datele respective sunt colectate și analizate cu scopul de a le crea prejudiciu acelor angajați? Ce riscă să devină un loc de muncă, atunci când nu mai reprezintă un spațiu sigur, în care o persoană poate contribui cu aptitudini, cunoștințe și competențe la evoluția unui domeniu sau la avansarea societății? Sperăm ca următorii ani să ne poată răspunde, măcar, la cele mai simple întrebări, în privința acestor controverse (pentru mai multe detalii, vezi Aloisi & De Stefano, 2021; Kaminskaite & Muzaiek, 2021; Tursunbayeva et al., 2021).

Despre „Știința” Management-ului

Dacă măcăne ca o rață, merge ca o rață și arată ca o rață...înseamnă că este rață! În egală măsură, putem considera că, în cazul în care management-ul „măcăne” ca o știință, îi împrumută portul metodologic tradițional și deține jurnale cu care se mândrește, asemeni eforturilor sistematice specifice publicării științifice, oricare persoană (i.e. îndeajuns de cultivată în ale științei academice) ar putea comite, eventual, eroarea de clasificare a management-ului drept știință.

Nu trebuie să cădem, însă, în prada de a echivala ideea de obiectivitate cu veracitatea științifică, precum ne avertizează și Cassell (2002). În ciuda acestui fapt, aplicarea etichetelor de „moale” și „tare”, în momentul în care vine vorba de știință (i.e., este vorba despre constructele „*soft science*”, respectiv „*hard science*”), poate genera confuzii existențiale; spre exemplu, o persoană ar putea considera, pe bună dreptate, că există „o nouă știință”, neînțelegând gradul de dezvoltare specific științei, în general. Adicional, anumiți cercetători ar eticheta, ghidați fiind de propriile idei, principii sau prejudecăți, management-ul drept „pseudoștiință”. O astfel de etichetare ar fi una prea dură, ce ar omite din argumentare faptul că există un termen pentru un domeniu sau o arie de studiu „la început de drum”, din punct de vedere științific: acela de „protoștiință” (i.e., acel domeniu de studiu ce se află în stadiul „primilor pași” ai metodei științifice, având, în continuare, problematici de rezolvat în arii precum falsificabilitatea experimentală; pentru mai multe detalii, vezi articolul lui Thomas Kuhn, din volumul editat de Lakatos și Musgrave, 1970).

În Încheiere

Concluziv, un astfel de material își propune, în mod exclusiv, să analizeze critic situațiile foarte puțin sau rar atinse de literatura de specialitate. Așadar, nu vor fi listate recomandări ce ar răspunde, eventual, la întrebările „ce putem face?” sau „cum e mai bine?”. Autenticitatea sau naturalețea, în abordările intra-, respectiv interpersonale, reprezintă, dintr-un punct de vedere filosofic, cheia de răspuns a multor întrebări. Atunci când ne gândim la Natură, discutăm, firește, nu despre ansamblul copacilor de pe stradă, ci despre o fire a tuturor entităților (vezi Lucretius, ca. 49 B.C.E./1916). În firea anumitor persoane, se află modalitățile dure sau rigide de supraveghere și ghidare, la fel cum, în egală măsură, în natura altora, putem regăsi modalități, ce ar avea șansa de a fi etichetate drept „umaniste”, de acțiune și judecată. În acest sens, articolul de față urmărește, ba chiar încurajează, extinderea argumentelor conținute, prin materiale diverse (e.g., comentarii, critici, cercetări empirice, revizii sistematice ale literaturii de specialitate și meta-analize, prezentări, dezbateri, videoclipuri, etc), în scopul delimitării unor recomandări ce ar avea potențialul de a surprinde nevoi exprimate, mai mult sau mai puțin, franc.

Referințe Bibliografice

- Aithal, S., & Kumar, S. (2016). Comparative analysis of Theory X, Theory Y, Theory Z, and Theory A for managing people and performance. *International Journal of Scientific Research and Modern Education*, 1(1), 803-812. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/72974/>
- Aloisi, A., & De Stefano, V. (2021). Essential jobs, remote work and digital surveillance: Addressing the COVID-19 pandemic panopticon. *International Labour Review*, Article 12219. <https://doi.org/10.1111/ilr.12219>
- Bobic, M. P., & Davis, W. E. (2003). A kind word for Theory X: Or why so many newfangled management techniques quickly fail. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(3), 239-264. <https://doi.org/10.1093/jpart/mug022>
- Cassell, J. (2002). Perturbing the system: "hard science," "soft science," and social science, the anxiety and madness of method. *Human Organization*, 61(2), 177–185. <https://doi.org/10.17730/humo.61.2.1bckque4a227mm6w>
- Chypers, B., & Gullo, K. (2020). Inside the invasive, secretive "bossware" tracking workers. *Electronic Frontier Foundation*. <https://www.eff.org/deeplinks/2020/06/inside-invasive-secretive-bossware-tracking-workers>
- Gapper, J. (2005). Comment on Sumantra Ghoshal's "Bad management theories are destroying good management practices." *Academy of Management Learning & Education*, 4(1), 101–103. <https://doi.org/10.5465/amle.2005.16132579>
- Ghoshal, S. (2005). Bad management theories are destroying good management practices. *Academy of Management Learning & Education*, 4(1), 75–91. <https://doi.org/10.5465/amle.2005.16132558>
- Green, J. E. (2014). Toxic leadership in educational organizations. *Education Leadership Review*, 15(1), 18-33. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1105504.pdf>
- Hambrick, D. C. (2007). The field of management's devotion to theory: Too much of a good thing? *Academy of Management Journal*, 50(6), 1346–1352. <https://doi.org/10.5465/amj.2007.28166119>
- Kaminskaite, M., & Muzaiek, S. (2021). *Big Brother is watching: Electronic performance monitoring in the knowledge-based sector* [Master's thesis, Jönköping University]. Digitala Vetenskapliga Arkivet. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Ahj%3Adiva-52770>
- Lakatos, I., & Musgrave, A. (Eds.). (1970). *Criticism and the growth of knowledge: Volume 4: Proceedings of the International Colloquium in the Philosophy of Science, London, 1965*. Cambridge University Press. <https://archive.org/details/criticismgrowtho00inte>
- Lucretius. (1916). *Of the Nature of Things* (W. E. Leonard, Trans.). E. P. Dutton & Co. <https://archive.org/details/ofnatureofthings00lucrrich> (Original work published ca. 49 B.C.E)
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. In H. J. Leavitt, L. R. Pondy, & D. M. Boje (Eds.), *Readings in Managerial Psychology* (Third Edition) (pp. 310-321). The University of Chicago Press. https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Motivation/McGregor_The_Human_Side_of_Enterprise.pdf
- Murad, M. H., Asi, N., Alsawas, M., & Alahdab, F. (2016). New evidence pyramid. *BMJ Evidence-Based Medicine*, 21(4), 125–127. <https://doi.org/10.1136/ebmed-2016-110401>

- Overvold, G. E. (1987). The imperative of organizational harmony: A critique of contemporary human relations theory. *Journal of Business Ethics*, 6(7), 559-565. <https://doi.org/10.1007/BF00383747>
- Schmenner, R. W., Wassenhove, L. V., Ketokivi, M., Heyl, J., & Lusch, R. F. (2009). Too much theory, not enough understanding. *Journal of Operations Management*, 27(5), 339–343. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2009.07.004>
- Singh, L. K. (2019). A critical analysis of Theory X & Theory Y in the 21st century. *International Journal of Economic and Business Review*, 7(9), 42-45. <https://eprapublishing.com//admin/admin/public/uploads/1239pm8.%20%20Lt.Dr.L.K.Singh.pdf>
- Steele, J. P. (2011). *Antecedents and consequences of toxic leadership in the U.S. Army: A two year review and recommended solutions* (Technical Report 2011-3). Center for Army Leadership. <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADA545383.pdf>
- Tursunbayeva, A., Pagliari, C., Di Lauro, S., & Antonelli, G. (2021). The ethics of people analytics: Risks, opportunities and recommendations. *Personnel Review*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/PR-12-2019-0680>