

פוליטיקה והומור במקומות עבודה: היבטים מגדריים של השפעות ההון החברתי-ארגוני והשימוש בהומור חיובי על הפוליטיקה הארגונית במוקדי שירות לקוחות

נדב גבאי ובני פלדמן*

תקציר

שימוש בהומור בעבודה הוא פרקטיקה פרגמטית של תקשורת בינאישית שהשפעתה על סביבת העבודה נובעת לא רק מתוכן ההומור אלא בעיקר מהמניעים לשימוש בהומור המדריכים את אופן השימוש בו. מניעים אלה, אנו טוענים במאמר זה, קשורים לסכמות מגדריות מובחנות: גברים נוטים לעשות שימוש בהומור בעיקר כמשאב פוליטי שנועד לבדל אותם מעובדים אחרים ולחזק את מעמדם בהיררכיה הארגונית, בעוד שנשים נוטות לעשות שימוש בהומור כמשאב חברתי שנועד ליצור ולחזק יחסי גומלין של אמון ותמיכה. כדי לבדוק את הטענה הועברו שאלונים ל 212 נציגי שירות לקוחות של חברה פיננסית גדולה. ממצאי המחקר תומכים בטענה. נמצא שנשים במוקדי שירות הלקוחות משתמשות בהומור חיובי כסוג של משאב חברתי כדי להתמודד עם האיומים של הפוליטיקה ארגונית: שימוש של הומור חיובי בקרב נשים מחליש את הפוליטיקה הארגונית ומחזק את ההון החברתי-ארגוני. גברים לעומת זאת רואים בהומור סוג של משאב פוליטי: השימוש של גברים בהומור חיובי מחזק את הפוליטיקה ארגונית ואינו קשור לבנייה של הון חברתי. לא נמצא הבדל מגדרי בתדירות השימוש בהומור חיובי ולכן ניתן להסיק שההבדלים שנמצאו בין נשים לגברים אינם נובעים ממידת השימוש בהומור אלא מאופן השימוש בו.

* ד"ר נדב גבאי, מרצה במחלקה לסוציולוגיה ולאנתרופולוגיה באוניברסיטת אריאל ngabay123@gmail.com; בני פלדמן, סטודנט לתואר שני במחלקה לסוציולוגיה ולאנתרופולוגיה באוניברסיטת בר אילן. הכותבים מבקשים להודות לד"ר ניסים ליאון ולשני השופטים האנונימיים על הערותיהם לגרסאות מוקדמות של המאמר.