

چرا برخی کارکنان «بدقلق» می‌شوند؟

در سازمان های دولتی و غیردولتی، مکرراً دیده می‌شود که برخی کارکنان چنان از خود بدقلقی نشان می‌دهند که نه تنها مسئول بالاسری خود را دچار عذاب می‌کنند...



در سازمان های دولتی و غیردولتی، مکرراً دیده می‌شود که برخی کارکنان چنان از خود بدقلقی نشان می‌دهند که نه تنها مسئول بالاسری خود را دچار عذاب می‌کنند، بلکه بقیه کارکنان را نیز بی‌بهره نمی‌گذارند. اما چه عواملی، کارکنان را به سوی این صفت ناهنجار سوق می‌دهد؟ محققان در یک مطالعه پژوهشی به این سوال پاسخ داده‌اند.

به گزارش ایسنا، در جامعه امروزی، سازمان‌ها نقشی نسبتاً غالب و بسیار برجسته دارند؛ تا آن‌جا که شاید بتوان گفت سازمان‌ها زندگی ما را شکل می‌دهند. ما در سازمان‌ها متولد می‌شویم، به تحصیل می‌پردازیم، آموزش می‌بینیم و اغلب اوقات زندگی خود را در سازمان‌ها برای کارکردن می‌گذرانیم. چگونگی و کیفیت گذراندن این ساعات نسبتاً طولانی، هم برای افراد و هم برای سازمان‌ها بسیار بااهمیت است. گاهی این تجربه زندگی سازمانی، به واسطه کارکردن با افرادی که رفتارهای مثبت و مناسبی از خود نشان می‌دهند، تجربه‌ای سازنده و گاهی نیز به واسطه اجبار به تعامل و کارکردن با افرادی که رفتارهای بدقلقی از خود نشان می‌دهند، تجربه‌ای آزاردهنده خواهد بود.

بر اساس گفته‌های محققان، انسان‌ها، به عنوان اصلی‌ترین سرمایه سازمانی، مجموعه‌ای از ویژگی‌های روانشناختی، شناختی، هیجانی و رفتاری دارند که متأثر از محیط خانوادگی، فرهنگی و ساختاری متفاوت شکل گرفته‌اند. نکته مهم آن است که کارکنان، همه این ویژگی‌ها و تفاوت‌ها را با خود به داخل سازمان می‌آورند و رفتارشان براساس آن‌ها شکل می‌گیرد. کارکردن با کارکنان بدقلق به نظر می‌رسد از تجربه‌های مشترک همه کسانی باشد که در طول مسیر پیشرفت شغلی خود، افراد و سازمان‌های زیادی را پشت سر می‌گذارند. گاهی این تجربه تا آن‌جا آزاردهنده است که به ترک شغل و ترک سازمان منجر می‌شود. اما بدون شک راهکار برون‌رفت از چنین تجربه‌های آزاردهنده‌ای، نه حذف چنین افرادی از سازمان، بلکه شناسایی مصادیق رفتاری این دسته از کارکنان و به کارگیری راهبردهای تعاملی و ارتباطی مناسب با آن‌هاست.

در یک مطالعه علمی پژوهشی که در همین زمینه انجام شده است، محققانی از دانشگاه بوعلی سینای همدان به واکاوی علمی بدقلقی سازمانی پرداخته و ویژگی‌های کارکنان بدقلق و عوامل مؤثر بر آن‌ها را بررسی کرده‌اند.

در این پژوهش، گروهی از افراد که تجربه زیسته کارکردن با کارکنان بدقلق را داشتند، انتخاب شده و با مصاحبه نیمه ساختاریافته اطلاعات مورد نیاز پژوهشگران را فراهم آورده‌اند.

بر اساس نتایج این تحقیق، رفتارهای بدقلقی در سه دسته شناختی، نگرشی و رفتاری قابل دسته‌بندی بوده و عوامل محیطی و ساختاری ویژه‌ای می‌توانند به عنوان تقویت‌کننده‌های این رفتارها در سازمان، به آن دامن بزنند.

به گفته روح‌الله سهرابی، استادیار و محقق گروه حسابداری دانشکده علوم اقتصادی و اجتماعی دانشگاه بوعلی سینای همدان و همکارانش، «فهم مصادیق رفتاری کارکنان بدقلق به افراد کمک می‌کند تا با اتخاذ راهبرد تعاملی و ارتباطات مناسب، تجربه آزاردهنده کارکردن با چنین افرادی را به تجربه‌ای اثربخش تبدیل کنند. همچنین آگاهی از تقویت‌کننده‌ها یا عوامل مؤثر بر بدقلقی کارکنان، به رهبران و مدیران سازمان این امکان را می‌دهند تا با مدیریت این زمینه‌ها، نسبت به مدیریت کارکنان بدقلق سازمانی اقدام کنند».

آن‌ها در این خصوص می‌گویند: «در جریان این پژوهش مشخص شد که کارکنان بدقلق دارای یکسری ویژگی‌های شناختی و نگرشی هستند که سبب بروز رفتارهای بدقلقی می‌شوند. ویژگی‌های شناختی مانند عدم انتقادپذیری، خودشیفتگی و خودپاییزی اندک و ویژگی‌های نگرشی مانند افسردگی، ثبات هیجانی ضعیف و خودگشودگی کم، در تعیین جهان بینی و به تبع آن نوع رفتاری که از فرد سر می‌زند، مؤثر واقع شده و سبب بروز رفتارهای بدقلقی مانند پرخاشگری، دگرآزاری و لجاجت می‌شوند و همچنین، این‌گونه رفتارها در محیط سازمان، زمینه را برای بروز رفتارهای بدقلقی ازسوی سایر کارکنان فراهم می‌نمایند».

ازسوی دیگر، بنا بر این نتایج، عوامل محیطی نظیر نفاق سازمانی، محیط پویا و فرهنگ چاپلوسی و همچنین عوامل ساختاری مثل ساختار مکانیکی، نظام پرداخت و ماهیت شغل بر جهان بینی و دیدگاه فرد مؤثر بوده و نهایتاً شناخت و نگرش فرد را تحت

تأثیر قرار می دهند و بدین منوال به صورت غیرمستقیم بر رفتارهای فرد تأثیر می گذارند.

به عنوان نمونه، به بیان سهرابی و همکارانش، «می توان گفت اگر نگرش و شناخت کارکنان در محیط و ساختار سازمان با دیدن برخی ویژگی ها به سمت ناعادلانه بودن و یا نابهنجاری بودن عوامل محیطی و ساختاری سو پیدا کند، ناگزیر برای رفع آن ها اقدام به بروز رفتارهای بدقلقی می کنند».

در این تحقیق همچنین اشاره شده است اگر در یک سازمان، نظام پرداخت، مبتنی بر ارزیابی عملکرد افراد نباشد و عدالت در آن مشاهده نشود و یا نظام ارزیابی عملکرد، مبتنی بر تلاش و شایستگی افراد نباشد و یا در هر دو نظام، ابهام و عدم شفافیت موجود باشد، عملاً یک خستگی روحی- جسمی و ناامیدی بر کارکنان مستولی می شود و این موضوع را تداعی می کند که هرچه هم بیشتر و بهتر تلاش و عمل نمایند، در ارزیابی عملکرد و نهایتاً نظام پرداخت، تأثیر عدالت گونه ای برجای نمی گذارد، لذا برخی کارکنان، مستعد بروز رفتارهای بدقلقانه می شوند.

قابل ذکر است این یافته های پژوهشی که بدون تردید بایستی توسط مسئولان و مدیران به خوبی مورد توجه و مذاقه قرار گیرند، در «فصل نامه مطالعات رفتار سازمانی» متعلق به انجمن علمی مدیریت رفتار سازمانی منتشر شده اند.