



کارکنان ناراضی چگونه به سازمان خود آسیب می‌زنند؟

در بسیاری از محیط‌های کاری، کارکنان ممکن است رفتارهایی از خود نشان دهند که باعث آسیب به سازمان شود. این رفتارها همیشه آشکار نیستند؛ اما می‌توانند هزینه‌های بزرگی به سازمان تحمیل کنند و کیفیت محیط کار را پایین بیاورند.

در بسیاری از محیط‌های کاری، کارکنان ممکن است رفتارهایی از خود نشان دهند که باعث آسیب به سازمان شود. این رفتارها همیشه آشکار نیستند؛ اما می‌توانند هزینه‌های بزرگی به سازمان تحمیل کنند و کیفیت محیط کار را پایین بیاورند. اما به گزارش ایسنا، وندالیسم یا تخریب گری، پدیده‌ای است که اغلب در خیابان‌ها یا فضاهای عمومی با آن مواجه می‌شویم، اما این رفتارها ممکن است در شکل پنهان‌تر و پیچیده‌تر، درون سازمان‌ها هم ظاهر شوند. برخی کارکنان ممکن است به دلایل مختلف به اموال یا اعتبار سازمان آسیب بزنند. این آسیب‌ها می‌توانند شامل تخریب وسایل، بدگویی از سازمان، پخش شایعات یا حتی بی‌توجهی به مقررات و مسئولیت‌های شغلی باشند. از سوی دیگر، شرایط سخت اقتصادی، فشارهای روانی، نبود عدالت در ارتقای شغلی، یا بی‌اعتمادی به مدیران می‌تواند احساس سردرگمی، بی‌نظمی ذهنی و نارضایتی را در میان کارکنان تقویت کند. این وضعیت که در زبان علمی آنومی یا بی‌هنجاری نامیده می‌شود، به حالتی گفته می‌شود که فرد احساس می‌کند ارزش‌ها و هنجارهای جامعه یا سازمان دیگر معنا یا کارکرد مشخصی ندارند. ضرورت پرداختن به این موضوع از آنجا ناشی می‌شود که بخش زیادی از نیروهای فعال در سازمان‌ها را افراد جوان تشکیل می‌دهند؛ کسانی که به دلیل شرایط اجتماعی و اقتصادی موجود، بیشتر در معرض تجربه احساس بی‌نظمی و نارضایتی قرار دارند. با بازنشسته شدن کارکنان قدیمی، نیروی انسانی جدید جایگزین آن‌ها می‌شود و اگر سازمان‌ها به موقع برای سلامت روان و رضایت شغلی این افراد فکری نکنند، ممکن است با رفتارهایی مخرب از سوی کارکنان مواجه شوند که هم به فضای سازمان آسیب می‌زند و هم بهره‌وری آن را کاهش می‌دهد. از این رو، شناسایی عواملی که می‌توانند زمینه‌ساز بروز این رفتارها شوند، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی انجام دهند. در رابطه با این موضوع، جواد شکریز، استادیار گروه مدیریت در دانشگاه پیام نور تهران، پژوهشی را با هدف بررسی رابطه میان احساس بی‌نظمی ذهنی (آنومی) و رفتارهای تخریب‌گرانه کارکنان انجام داده است. این پژوهش با تمرکز بر سازمان تأمین اجتماعی و مطالعه رفتارهای کارکنان آن، به دنبال آن بوده که مشخص کند آیا احساس بی‌هنجاری می‌تواند زمینه‌ساز رفتارهای وندالیستی در محیط کار شود یا خیر. برای انجام این پژوهش، ۵۸ نفر از کارکنان سازمان تأمین اجتماعی در شهر کاشان مشارکت داشته و با استفاده از پرسشنامه داده‌های مورد نیاز را فراهم آورده‌اند. پرسشنامه فوق شامل دو بخش بود: یک بخش مربوط به رفتارهای تخریبی در سازمان (شامل آسیب به اعتبار و آسیب به امکانات فیزیکی) و بخش دوم مربوط به احساس بی‌نظمی یا همان آنومی که در چهار بعد سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی بررسی شده بود. نتایج این تحقیق نشان می‌دهند که میان احساس آنومی کارکنان و بروز رفتارهای مخرب در سازمان رابطه مستقیم و قابل توجهی وجود دارد. به عبارت ساده‌تر، هرچه کارکنان احساس بیشتری از بی‌نظمی، بی‌عدالتی و ناهماهنگی در فضای سیاسی، اجتماعی یا اقتصادی داشته باشند، احتمال بیشتری دارد که دست به رفتارهایی بزنند که به اعتبار یا اموال سازمان آسیب بزنند. بر اساس این یافته‌ها، حدود ۵۴ درصد از تغییرات رفتارهای مخرب کارکنان را می‌توان با میزان احساس آنومی آن‌ها توضیح داد. به بیان دیگر، بیش از نیمی از رفتارهای تخریبی در سازمان می‌تواند نتیجه مستقیم احساس بی‌نظمی و ناامیدی کارکنان نسبت به ساختارهای مختلف سازمان یا جامعه باشد. تحلیل‌های تکمیلی پژوهش نیز حاکی از آن هستند که رفتارهایی مثل بدگویی یا تخریب اعتبار سازمان شیوع بیشتری نسبت به تخریب فیزیکی دارند. همچنین، در میان چهار بُعد بررسی شده برای آنومی، احساس بی‌نظمی در حوزه سیاست بالاترین میزان را داشته و بی‌نظمی اجتماعی کمترین میزان را داشته است. این در حالی است که میانگین کلی احساس آنومی در میان کارکنان بالاتر از حد متوسط گزارش شده است. اهمیت این یافته‌ها از آن جهت است که به سازمان‌ها و مدیران هشدار می‌دهند باید به احساسات و نیازهای روانی و اجتماعی کارکنان توجه بیشتری کنند. اگر کارکنان احساس کنند در محیط کارشان عدالت رعایت نمی‌شود، اگر فضای کاری با مسائل سیاسی آلوده شود، یا اگر حقوق و مزایای آن‌ها با واقعیت‌های زندگی هماهنگ نباشد، ممکن است ناخودآگاه دست به رفتارهایی بزنند که به سود هیچ کس نیست. پیشنهادها ارائه شده در این پژوهش نیز شامل تقویت فضای مشارکت، جداسازی فضای کار از سیاست، رسیدگی به معیشت کارکنان، جلوگیری از پارتی‌بازی در ارتقاء شغلی و استفاده از رسانه‌های جمعی برای تقویت هنجارهای اجتماعی مثبت است. این پژوهش علمی در فصلنامه «روان‌شناسی کاربردی» منتشر شده که وابسته به دانشگاه شهید بهشتی بوده و با همکاری انجمن روان‌شناسی بالینی کودک و نوجوان ایران فعالیت می‌کند.