

خشونت در محل کار

در دنیا کمتر کسی را می‌توان پیدا کرد که هنگام جر و بحث‌های داغ جملات ناخوشایند و تهدیدآمیزی به زبان نیاورد؛ سخنانی که فرد واقعا قصد ندارد عملی کند. مانند زمانی که والدینی، فرزندشان را به تنبیه‌های سخت تهدید می‌کنند یا مردان و زنانی که همسران شان را به جدایی تهدید می‌کنند.



جام جم سرا- در دنیا کمتر کسی را می‌توان پیدا کرد که هنگام جر و بحث‌های داغ جملات ناخوشایند و تهدیدآمیزی به زبان نیاورد؛ سخنانی که فرد واقعا قصد ندارد عملی کند. مانند زمانی که والدینی، فرزندشان را به تنبیه‌های سخت تهدید می‌کنند یا مدافعان، زنان، که همسران، شان، یا به حداب، تهدید می‌کنند.

این نوع خشونت‌ها معمولا در خانواده‌ها دیده می‌شود اما اگر این خشونت به محل کار وارد شود چه شکلی پیدا می‌کند؟

ایمینی محل کار یکی از موضوعاتی است که اهمیت ویژه‌ای دارد و بیشتر سازمان‌ها و واحدهای کاری به این مقوله توجه نشان داده و سیاست‌هایی برای برقراری امنیت در محل کار در نظر می‌گیرند. یکی از مواردی که ایمینی محل کار را به خطر می‌اندازد، رفتارهای خشن از سوی دیگران چه کلامی و چه فیزیکی است. متاسفانه با تمام تلاش‌هایی که از سوی سازمان‌ها - بویژه هنگام استخدام متقاضیان کار - انجام می‌شود بازهم موارد بسیاری از خشونت در محل کار، چه از سوی کارمندان و چه مدیران، مشاهده می‌شود و این موضوع به یک معضل رو به رشد جهانی تبدیل شده است. خشونت در محل کار روی اعتبار و شان میلیون‌ها نفر در سراسر جهان اثر منفی گذاشته است و منبع مهمی در نابرابری، تبعیض و کشمکش در واحدهای کاری محسوب می‌شود. این نوع خشونت علاوه بر ممانعت از موفقیت‌های فردی، جامعه را نیز از پیشرفت باز می‌دارد.

خشونت در محل کار، انواع متفاوتی دارد که به‌طور کلی می‌توان آن را در دودسته کلامی و فیزیکی قرار داد:

خشونت کلامی

خشونت کلامی غالبا شامل رفتار بد کلامی کارمندان نسبت به یکدیگر یا سوء استفاده از قدرت شان است. این خشونت دربرگیرنده انواع تهدید، تحقیر، آزار و اهانت به دیگران است. این نوع رفتارها باعث ایجاد احساسات بد در افراد می‌شود. خشونت در محل کار موضوعی است که اگر جلوی آن گرفته نشود، الگوی رفتاری نامناسب ایجاد می‌کند. البته رفتار تند و تیز رئیس سازمانی را مادامی که توهین آمیز نباشد نمی‌توان به خشونت تعبیر کرد. چراکه مدیران سازمان‌ها به دنبال بیشترین کارایی سازمان‌شان هستند اما گاهی اوقات برخی مدیران از قدرت‌شان سوءاستفاده و با کارمندان‌شان بدرفتاری می‌کنند. برخی از بدرفتاری‌هایی که از سوی همکاران یا مدیران اعمال می‌شود، در زیرآورده شده است:

انتقادهای ناروا شنیدن

سرزنش‌های غیرواقعی شدن

نادیده گرفته و منزوی شدن

رفتاری متفاوت و حاکی از بی‌احترامی دیدن

ناسزا شنیدن و تحقیر شدن

سوژه خنده و تمسخر دیگران واقع شدن

بیش از حد کنترل شدن

احساس بی‌فایده بودن کردن

هیچ یک از رفتارهای فوق را تحت هیچ شرایطی نباید تحمل کرد.

رفتارهای خشونت‌آمیز پرسر و صدا یا موزیانه

گاهی اوقات برخی از رفتارهای خشونت‌آمیز با سرو صدا انجام می‌شود و اکثر مواقع فردی که چنین رفتاری دارد در انتها خودش متضرر می‌شود. اگر مدیر سازمانی باشد بتدریج کارمندان لایق و خوب خود را از دست می‌دهد و اگر هم کارمند باشد، موجبات اخراج خود را فراهم می‌کند. اما بیشتر مواقع خشونت‌های موجود در محل کار هوشمندانه‌تر و بدون سرو صدا صورت می‌گیرد. مثلا فردی که دست به چنین خشونت می‌زند، ظاهرا رفتار بسیار محترمانه‌ای دارد، به طوری که اطرافیانش به او اعتماد دارند و احترام می‌گذارند اما او از اعتمادشان سوءاستفاده کرده و به آنها خیانت می‌کند. در برخی موارد، قربانی حتی متوجه نمی‌شود چه اتفاقی افتاده است. ممکن است فردی که دست به خشونت علیه دیگران می‌زند فردی بسیار باهوش و متمرکز روی کارش باشد و گاهی اوقات به موفقیت‌هایی نیز دست پیدا کرده باشد. مثلا ارتقا یافته و مورد احترام مدیران قرار گرفته و نقش مهمی در محل کار به عهده او گذاشته شده باشد. چنین فردی برای آزار رساندن اطرافیان خود و کارمندان دیگر قدرت عمل بهتری پیدا می‌کند و می‌تواند دیگران را تهدید به اخراج و زندگی کاری‌شان را به جهنم تبدیل کند.

خشونت فیزیکی

خشونت در محل کار فقط به خشونت‌های کلامی خلاصه نمی‌شود، بلکه خشونت فیزیکی مانند ضرب و جرح، تحت تعقیب قرار گرفتن و تیراندازی را هم دربرمی‌گیرد. به طوری که در برخی از کشورها آمار خشونت فیزیکی در محل کار بسیار بالا گزارش شده است. مثلا در ایالات متحده سالانه حدود دو میلیون نفر گرفتار این نوع خشونت می‌شوند و متاسفانه بیشتر موارد بدون

گزارش باقی می‌ماند. این خشونت‌ها در هر جا و هر زمانی ممکن است رخ دهد و تقریباً هیچ‌کس در امان نیست.

روش‌های پیشگیری

باید به یاد داشته باشیم که حتی بهترین محیط‌های کاری ممکن است گرفتار خشونت شده و موضوعات ناخوشایندی را موجب شود. بنابراین تا جایی که امکان دارد نباید محیط کار استرس‌آور باشد. رفتار مدیران واحدهای کاری نیز در به وجود آوردن یا خنثی کردن خشونت بسیار موثر است.

برخی از توصیه‌های زیر در پیشگیری از خشونت تاثیر بسزایی دارد:

1- اتخاذ برنامه‌های پیشگیرانه

باید برنامه و قانون جامعی در این خصوص تدوین کرد و با صراحت تمام اعلام شود که سازمان هیچ نوع خشونت را تحمل نمی‌کند و با هر نوع خشونت و خاطی برخورد قاطع و قانونی خواهد شد. این برنامه باید به تمام کارکنان، حتی در بخش مدیریتی، اعلام شود. همچنین باید به شکایت‌ها توجه کامل شود و جلوی هر نوع خشونت گرفته شود و اگر کسی قربانی خشونت شد، از او حمایت شود.

2- برگزاری کلاس‌های آموزشی

کارکنان از بالاترین تا پایین‌ترین سطح کاری باید آموزش دیده و متوجه عواقب بد خشونت شوند. آنها باید بیاموزند برای رسیدن به اهداف‌شان بهترین راه گفت‌وگوست و هیچ‌کس حق توهین به دیگری را ندارد.

3- باز بودن خط ارتباطی

مدیران و کارکنان باید بتوانند هر زمان که لازم باشد با یکدیگر به گفت‌وگو نشسته و از مشکلات مربوط به کار بدون هیچ ترس و نگرانی صحبت کنند. با این رفتار کارکنان کمتر گرفتار خشم‌های فروخورده مخرب می‌شوند.

4- دامن نزدن به کشمکش

کارهای گروهی معمولاً روابط بین کارکنان را بسیار افزایش می‌دهد و همین موضوع ممکن است موجب بروز تنش و اختلاف میان این گروه‌ها شود. مدیران این بخش‌ها باید با سرپرستی مناسب جلوی بزرگ شدن اختلافات را بگیرند نه این‌که با جانبداری و نظرات غیرمنصفانه شرایط را بدتر کرده و به خشونت بکشانند.

5 - پذیرش تفاوت‌های فردی

باید کارکنان به این موضوع که تفاوت‌های فردی باعث پیشرفت یک محیط کاری می‌شود آگاه باشند. اگر قرار باشد همه مانند یکدیگر فکر کنند، نمی‌توانند با عقاید تازه و نو آشنا شوند و هر کس باید به عقاید دیگری احترام بگذارد.

6 - توجه نشان دادن به کارکنان و علایم احتمال بروز خشونت

ممکن است کارمندی گرفتار مشکلات روحی یا خانوادگی یا مصرف مواد مخدر شده باشد. شاید هم در برابر کاری که انجام داده از او بخوبی قدردانی نشده و ارتقا نیافته باشد یا احساس کرده باشد به دلیل تعدیل نیرو ممکن است عذر او خواسته شود. تمام این موارد او را پر از احساسات منفی و خشم می‌کند. مدیران باید به تک‌تک کارمندان خود توجه یکسانی نشان دهد و از آنها در مواقع عملکرد خوب قدردانی کند.

برای تشخیص زودهنگام احتمال خشونت باید به این علایم که برخی از آنها در زیر عنوان شده است توجه نشان داد:

شکایت دائم درخصوص این‌که نسبت به او بی انصافی شده

سرزنش دیگران

تغییر ناگهانی در رفتار و دل به کار ندادن

گفتن عباراتی توهین‌آمیز درخصوص مافوق‌ها و برایشان اتفاقاتی بد آرزو داشتن

غیبت‌های مکرر

استفاده از شوخی‌های نامناسب

مصرف مواد مخدر

صحبت با خود

مشکلات مالی داشتن و در عین حال امیدی به افزایش حقوق نداشتن

تهدیدهای مستقیم و غیرمستقیم کردن

افسردگی ناگهانی و انجام ندادن وظایف

ناتوانی در کنترل احساسات، خشمگین شدن ناگهانی، ناسزا گفتن و درها را محکم بستن

اگر کارمندی یکی یا چند مورد از علایم فوق را از خود نشان داد باید از طریق مشاوره با او گفت‌وگو کرد و رفتاری حاکی از دلسوزی و توجه به او نشان داد. به این ترتیب احتمال این‌که او دست به کارهای خشونت آمیز بزند به حداقل می‌رسد.

توصیه‌هایی به دیگر کارمندان

در برابر کسانی که احتمال می‌رود رفتارهای خشونت آمیز از خود بروز دهند قاطعانه رفتار کنید و در عین حال آنها را تحریک نکنید. اگر مجبور هستید در موردی با یکدیگر کار کنید، سعی کنید ملایم و خونسرد و البته محکم باشید.

از جرو بحث‌های بیهوده پرهیز کنید. برخی از کارمندان به دنبال بهانه برای پرخاشگری هستند. هنگام بالا گرفتن اختلافات با کمک مدیر خود مشکل را حل کنید و هرگز از صحبت با مافوق خود در خصوص مشکل ترسی به دل راه ندهید. به محض آزار دیدن، مراتب را به مافوق خود گزارش کنید و جلوی خشونت بیشتر را بگیرید و اگر به نتیجه لازم نرسیدید موضوع را به طور قانونی حل کنید حتی اگر به قیمت از دست دادن کارتان تمام شود. هرگز نباید تحت خشونت و آزار و اذیت کار کنید.

منبع: prevention-violence / مترجم: نادیا زکالوند