

غیبت و بدگویی ، روحیه جمعی و بهره‌وری در محیط سازمان را کاهش می‌دهد

انسان به عنوان موجودی اجتماعی در حالت معمولی از نظر جسمی و روحی به رفتار انسانهای محیط خود ، وابسته است . چنانچه در محیطی با فضایی حاکی از اعتماد قرار گیرد ، احساس اطمینان روانی بالاتری خواهد داشت و نیاز او از بعد روانی بیشتر ارضا گشته و همین باعث می‌شود که خلاقانه و فعالتر در حوزه‌ی وظایفش وارد شود و فردی موفق و اثر بخش باشد .

غیبت به عنوان یک آفت اخلاقی با تخریب اعتماد افراد نسبت به هم ، باعث می‌شود شور و اشتیاق خود را برای تماس صادقانه از دست بدهند و دچار چندگانگی شخصیت شده و در صورتیکه کنترل خود را از دست بدهند ، روحیه جمعی را خراب ساخته و انسجام سازمانی به نوعی هم زیستی و همکاری اجباری توأم با تنفر مبدل می‌شود .

غیبت با شکاف در شبکه روابط سازمانی ، روحیه جمعی را کاهش داده و باعث کاهش انگیزش و در نهایت بهره‌وری می‌گردد ، چرا که افراد همواره بر نقاط ضعف هم تاکید می‌کنند نه اهداف سازمانی . به عبارتی اهداف سازمانی و انجام بهینه وظایف خود را به فراموشی می‌سپارند.

مدیران ، مقش مهمی در کاستن غیبت و بدگویی در محیط کار را دارند . بی توجهی به نظرات افراد بدگو و غیبت کننده و توضیح کافی برای تمام همکاران در این مورد اثرات مخرب آفت غیبت در محل کار را تا حدی زیادی از بین خواهد برد.

برای برخورد با مسئله غیبت پیشنهادهای زیر که بر نوعی اصلاح نگرش و شناخت درمانی تاکید دارد، آورده می‌شود :

- ۱- باور به اینکه کسی که نزد ما از دیگران بد میگوید از ما نیز نزد دیگران بد خواهد گفت بنابراین هر چه بیشتر به بدگویی‌های این افراد توجه کنیم ، در واقع به همه گیر شدن آن کمک کرده و باید منتظر تخریب خود نزد دیگران هم باشیم .
- ۲- مبارزه شجاعانه و رویارویی با بدگویان در محیط کار اینکه با زبان مخصوص به خودشان ، این کار را مذمت نماییم .
- ۳- باور به اینکه در صورت مبادرت به غیبت ، اضطراب و فشار روحی افزایش می‌یابد .
- ۴- پرهیز از شوخی و انبساط خاطری که با بدگویی دیگران ممکن باشد.
- ۵- باور به اینکه بسیاری از عیوب دیگران نتیجه نگاه معیوب ماست.
- ۶- مناسب ترین بازخوردها از مشاهده و بررسی مستمر حاصل می‌شود نه صرف اخبار سطحی دیگران در محیط کار.
- ۷- تشریح اثرات سازمانی غیبت از طریق بیان مصادیق واقعی در محل کار خصوصا " در جلسات عمومی برای کارکنان
- ۸- تلاش برای کاهش احساس ناکامی در محیط کار می‌تواند یکی از هدفهای شخص غیبت کننده باشد ، بنابراین به جای توجه به محتوای غیبت ، در پی یافتن علل و انگیزه غیبت باشیم .(ناکامی چیزی است که مانع رسیدن شخص به هدف می‌شود)
- ۹- نرسیدن از تنهایی در جمعی که اهل بدگویی و غیبت اند.

۱۰- شهامت پذیرش عمل خطای خود بدون بد گفتن از دیگران یا تقصیر را به صورت مختلف به گردن دیگران انداختن.

۱۱- یادآوری پیوسته زشتی غیبت و بدگویی در محیط کار.

۱۲- تلاش برای جابجایی و تحول مفهوم حسادت با غبطه. یکی از عوامل غیبت حسادت است و شخص حسود برای تخریب دیگران از بدگویی و بیان مضاعف نقطه ضعف های همکاران استفاده خواهد کرد. در صورتیکه همکاران از پیشرفتهای دیگران احساس خرسندی نموده و خود نیز برای رسیدن به موفقیت در سازمان تلاش کنند، با توسل به بدگویی دیگران، خود نیز در جا نخواهند زد و به وضعیت موجود راضی نخواهند بود.

۱۳- باور به اینکه انتقاد سازنده با بدگویی و غیبت تفاوت دارد و دیگران را آگاه سازیم که ما پذیرای پیشنهادات و نقدهای مفید برای تحقق اهداف سازمانی هستیم هدف اصلی در غیبت، ساکن کردن فرد مقابل بوده اما در نقد مثبت، هدف اصلاح رفتار برای نیل به هدف می باشد.

۱۴- ممکن است یکی از دلایل و اهداف غیبت از دیگران نزد ما، مطرح شدن غیبت کننده باشد و فکر کند به خاطر اهمیت طرز فکرش، بیشتر از دیگران مطرح شده یا امتیازی دریافت کند یا شاید در جلسات و محیط کار، جایی برای بیان نظرات و افکارش (که به عقیده خود میتواند مفید باشد)، موجود نیست پس تصمیم به مبارزه با دیگران گرفته است.

۱۵- توجه کامل به نظرات فرد بدگو و غیبت کننده، موجب ایجاد زمینه عدم توجه به مقررات و تخلفات آتی می شود مخصوصاً اگر بدون تحقیقات و تعمق بیشتر، بلافاصله برای صحبت های وی ارزش قائل شده و اقدامی بر علیه شخص که مورد بدگویی و غیبت قرار گرفته، بنماییم.

۱۶- گرفتن بازخورد توسط مدیران از افراد بدبین و بدگو موجب گمراهی در مورد میزان موفقیت مدیر و سازمان، برای رسیدن به اهداف سازمان می شود. افراد غیبت کننده قبل یا بعد از بدگویی از دیگران، معمولاً "به تملق و چاپلوسی پرداخته و ممکن است کاستی ها و حقایق سازمان را برای اثبات ادعای خود، وارونه جلوه دهند مثلاً" اقدامات نامناسب را بسیار خوب و بدون اشکال معرفی نمایند و مدیر، با اکتفا به نظر وی، همچنان به روش قبلی خود عمل نماید.

۱۷- یک مدیر با تجربه، از لطمات جبران ناپذیر فضای مملو از بدگویی و غیبت بر روحیه جمعی، آگاهی کامل دارد و از هر روشی برای کاهش این رفتار نامناسب استفاده خواهد کرد، تهیه و انتشار احادیث و روایاتی در مذمت غیبت و بدگویی و نصب آنها در دفتر خود و همکاران، تهیه بروشورهایی در مورد آثار منفی غیبت و روشهای دیگر می تواند به عنوان ابزارهایی مفید مورد استفاده قرار گیرد.

۱۸- مدیران باتجربه به محض مشاهده بیشترین بدگویی ها و غیبت ها در یک واحد و یا بین عده ای از همکاران، به شناسایی علل و انگیزه های آن پرداخته و برای رفع مشکل اقدامات حساب شده ای را در اولین فرصت در نظر خواهند گرفت چرا که تداوم

این کار موجب افزایش گزارشات نادرست به مقامات بالاتر، و در نهایت جلوگیری از شناسایی نامناسب به عنوان یک محیط کاری نا امن، نابسامان و مملو از مشکل و ناکارا خواهد شد. گاهی اوقات حل مشکل واحد ها یا افراد با شیوه کد خدامنشی و ایجاد صلح و صفا و رفع دل‌نگرانی آنان با مذاکره، مفید خواهد بود و استماع گلایه های همکاران، موجب رفع کدورت های احتمالی و آشتی آنان خواهد شد و اینکه افراد بدانند شنیدن گلایه های آنان نه به منظور اقدامات قهری، بلکه با هدف صلح و صفا انجام می شود.

۱۹- اگر احتمالاً در محیط کار دارای همکاری هستید که حسادت دارد و ناراضی است، زود وی را شناسایی کنید، تا بر حسادت و متعاقباً "غیبت از افراد دیگر و یا بدگویی از خودتان، پیشگیری نمایید. هر جا که لازم باشد امتیاز لازم را بدهید. فروتن باشید، اما نه به آن اندازه که شایستگی هایتان ناشناخته بماند. باید قبل از شعله ور شدن حس حسادت، از آن جلوگیری کنید.. همکارانتان را به خاطر موفقیت هایشان تشویق کنید. سعی کنید خودتان حسود نباشید، چون این نوع احساسات خیلی زود برملا می شوند. اگر در خودتان نیز حس حسادت و رفتارها و عملکردهای منفی مشاهده می کنید، باید انتظار برخورد مشابه نیز از دیگران داشته باشید.

۲۰- اگر عملیاتی افترا آمیز و بدگویانه بر علیه شما از جانب یکی از همکاران حسود آغاز شد، وظیفه ی شما این است که کاری کنید تا خلاف آن حرف ها ثابت شود. سعی نکنید شما نیز کاری مشابه با او انجام دهید، چون این فقط شدت توهین های او را افزایش خواهد داد. همیشه سعی کنید لبخند زده و سرحال نشان دهید (اما نه بیش از حد)، سخت کار کنید، و سعی کنید از هر گونه غیبت و بدگویی از طرف مقابل نزد سایرین اجتناب کنید. به هیچ وجه سعی نکنید خود را ضعیف و شکننده نشان دهید. خیلی راحت پشت درهای بسته با او بنشینید و مشکلاتتان را با او درمان بگذارید. همکاران حسود به راحتی قابل شناسایی هستند، از آنجا که در هر تلاشی که می کنید، به رقابت با شما برمی خیزند. زیرک ترین این دشمنان معمولاً پی فرصت مناسبی برای تحقیر شما یا دیگران به خاطر شکست ها و اشتباهات هستند. پس سعی کنید تا جایی که ممکن است امورات را حساب شده و درست و بدون نقطه ضعف انجام دهید.

احمد بخشنده - کارشناس مهندسی صنایع

کارشناس بهره وری دانشگاه قم