

روانشناسی در محیط اداره

دنباله مقاله قبل



۱- انواع مظاهر شخصیت حاد در محیط اداری

صاحبان شخصیت حاد در محیط اداری بصورت زیر اظهار وجود می کنند :

الف- متملق نسبت بمقام یا مقامات مافوق و متجاوز و زورگو بزرگوار پرستان
تملق و چاپلوسی بعملی می گوئیم که یک فرد بدون اعتقاد قلبی و واقعی
و بغلاف میل باطنی هرگونه کنش مقام مافوق یا هم سطح را بیش از حد منطقی
بگفتار و گاهی همراه با کردار و حرکات مخصوص تأیید کند . مصداق حال چنین
شخصی ضرب المثل معروف «کاسه داغ تر از آتش» است، که چون ماسور آوردن
کلاه کسی گرد بد سر و کلاه او را با هم می آورد .

ب- مظاهر چاپلوسی تابع ترتیباتی است که هر متملق رفیق شرایط زندگی
و خصوصیات ذوقی و اخلاقی خود، مستطبق با خواسته های مقام مافوق، فراهم
می سازد . نمونه های آشکار آنها بشرح زیر می توان مطرح ساخت :

۱- اظهار نظر و رفتار خلاف واقع و مصلحت وفق میل و اراده نامعقول
مقام بالاتر .

چنانکه خان از ندیم خود پرسید «بادمجان مفید است یا مضر؟» ندیم که در سفره خورشتی از بادمجان نویر می‌دید و میل‌خان را بخوردن از آن احساس بی‌کرد، فصلی از خواص بادمجان گفت و نتیجه گرفت که لذیذترین غذا و داروی دردهاست. خان خورد و چند ساعتی گذشت. نفخ شکم او را بعد از آوردن، و گفت «بادمجانم چیز خوبی نیست. دلم درد گرفت، مقرب خان بعرض رسانید که قربان. واقعاً چیزی بی‌مصرف و مضرتر از این سبزی خدا خلق نکرده و.....» خان برافروخت که تو چند ساعت پیش در وصف بادمجان سخنهاگفتی، حالا چرا همه از دم آن می‌گوئی؟ او وقیحانه جواب داد «قربان، من نوکر شما هستم نه بادمجان. هر چه شما را خوش آید خوب است و مفید، و آنچه خاطر مبارک را ملول گرداند بد است و مضر».

۴- ابراز صمیمیت و ارادتمندی بدوستان و خویشاوندان رئیس و تبری از

مغضوبین او.

بایام نوروز یکی از سالها، صحنه‌ای شرم‌آور بشرح مختصر زیر دیدم: کارمندی که شغل والائی داشت بدیدار رئیس آمده بود. کودک خردسال و بدقیافه او را بدامن گرفته در حضور پدرش بوسه‌های پر صدا نشر صورتش می‌کرد. ضمن آن یک پهلوی طلا هم باو چنان عیدی داد که نه تنها میزبان بلکه منعم از آن مطلع شدم. بیچاره بچه را وسیله جلب دوستی و بهبود روابط انسانی خود با رئیس قرار داده بود.

نباید فراموش کرد که چون علت ابراز اینگونه علائق، رابطه اداری و امید بپهرمندی از عنایات مخصوص رئیس است، دوام ارادتمندی محدود بزمان تصدی و بقای او در پست سازمانی است. لذا بعضی آنکه دیگری تصدی آن گردد همه مدح را نصیب او ساخته، غالباً از بدگوئی در باره سلفش کوتاهی نمی‌کنند.

۳- دعوت بمهمانیها و برپا کردن مجالس خصوصی، لازمی مدیریت صحیح، برقراری روابط انسانی معقول و منطقی بین افراد هم‌سطح سازمان و نیز اقدام در این زمینه از مقام بالا در قبال مقام پائین است. ولی همانقدر که دعوت از زیر دستان بعضی از مهمانیهای دوستانه پسندیده و مزید صمیمیت ایشان و کارآئی بیشتر سازمان است، حضور مدیر در مجالس خصوصی که زیردستان

متملق ترتیب می دهند زیان بخش می باشد .

۴- تقدیم هدایا بعنوان مخلصه تقدیم هدایا از جانب زیردستان هیچگاه دلیل صمیمیت و علاقه باطنی ایشان بما فوق نیست. در محیط اداری هدیه هر متملق بمنزله رشوه است که باغبان بنوان کود و یا انتظار ثمرآنی بپای بوته می دهد. مدیران با کدامن بهنگامیکه مقابل تکلیف قبول هدیه از اعضاء دور و نزدیک دستگاه خود قرار میگیرند، ابتدا در باره انگیزه تهیه و اهداء آن می اندیشند و نیک می دانند که زیر دست طبعاً مکلف است عوائد مشروع خود را معروف حوائج زندگی خویش کند. و اگر رابطه قدیمی دوستی یا وابستگی خانوادگی بامافوق خود نداشته باشد فقط در صورتی هزینه تهیه و تقدیم هدیه را متحمل می شود که انجام حاجت مشروعش را منوط باقتناع نسبی چشم طمع مافوق بداند .

لذا باکمال کراهت لقمه ای از نان جوین خود را پیش سک می اندازد تا باطاعت درآید .

و اگر در حاتی فرض چنین صورتی نشود بفرامست می فهمند که موجبات توفیق وی درزدی از اموال عمومی فراهم بوده، اکنون با تقدیم هدیه، خواستار اجازه دسترسی بمنابع برسود دیگری است .

امر طبیعی اینست که هر متملق بهنگام غرض ارادت چاکرانه نسبت بحقام یا مقامات بالاتر، بصوری که ذکر شد، دچار امیال سرکوفته می شود. این امیال، که بمرور عتده های روانی را بوجود می آورد، ویرا متوقع می سازد از مقامات زیر دست بخواهد بهمان میزان و گاهی بکیفیتی بیشتر خوش آمدگونی و چاپلوسی او را کردن نهند. ولی چون لازمه شناختنی تعلق خاطر بحفظ منافع و موقعیتهای موجود یا کسب شرایط بهتر در آینده است. از طرفی وابستگی منافع فرد بسازمان متناسب با مقام او در سلسله سراتب اداری است و بهمان اندازه که سطح شغلی شخصی از رأس هرم سازمانی باینتر باشد انتفاعش از مزایای مادی و معنوی کمتر می گردد، لذا زیر دستان، هرچند زمیند مساعدی برای چاپلوسی داشته باشند هرگز تعلق گوئی را بسطعی که مورد انتظار اوست نمی رسانند. در اینصورت است که نه تنها بیدگوئی بحقامات مافوق می بردازند، بلکه از شنون اداری و منافع مشروع کارمندان بعنوان گروگان شناختنی بیشتر، تا حدیکه امیال سرکوفته آنان

ارضاء شود، سوءاستفاده می کنند و واجد شخصیتی متجاوز و زورگو در قبال زیر دستان می گردند. گوئی زبان حالشان در محیط اداری اینست: «مطلقاً نوکری کن تا مطلقاً آقائی کنی».

بد مستبد - صاحبان شخصیت متعادل بعضی مشاهده افراد متعلق در دستگاه خود نسبت بطرد آنان اقدام می کنند. ولی واجدین شخصیت حاد وجود این قبیل افراد را، بواهمه آنکه موجب بسط قدرت و اعتبارشان در محیط اداری می شوند مغتنم می شمارند.

دراثر خوش رقصی های متملقین رفته رفته رئیس، منشی شخصی و روش اداری خود را بهترین دانسته، فقط کسانی را حمایت می کند که بکار او صحنه بگذارند. لذا برور صاحب نظران و آنها که حاضر بچاپلوسی نیستند مجبور بکناره گیری و انزوامی شوند. از طرفی چون افراد عادی هم تأمین منافع مادی و حوائج معنوی خود را در کسب تقرب بیشتر برئیس می بینند، و بنا بمصلحت اندیشی اتخاذ رویه متملقین را اقصی فاصله می شناسند، رفتار خود را براین اساس استوار کرده، بازار مدح و سپاس را در محیط سازمانی گرم و پر رونق می سازند. در چنین حالتی رئیس بصورت ردی هستند و خود خواه درمی آید.

چنین افراد مستبد که بمحض تعویض رئیس بعنوان تبری از او ویزعم خود خوشانید جانشین وی، شروع ببدگوئی و تخطئه بهترین کارها یا کارهایی که در زمان تصدی رئیس قبلی شده است می کنند. و بدین طریق از یک طرف امیال سرگرفته ای را که با مدح بی جا در ضمیر ناآگاه خود بوجود آورده اند اقتناع و از طرف دیگر موجبات بهره برداری هرچه بیشتر از اقتدارات رئیس جدید را برای خود فراهم می سازند.

علاوه بر شرایط مذکور تأثیر شخصیت حاد رئیس در کیفیت انجام امور اداری است. بدین معنی که زیر دستان، ولو آنکه متوقع محبتی نباشند، صرفاً برای احراز از برخورد با واکنشهای ناگهانی و غیر منتظره او کیفیت امور را در نظر نگرفته، صورت ظاهری آنچنان که میل و دلخواه است می سازند. زیرا بخوبی می دانند که هیچ کس خود را در مسیری بعنوان راهنمای واقعیات پا و قرار نمی دهد. و اگر بندرت چنین اتفاق بیفتد رفع اثر از او مشکل خواهد بود.