

اثر مدیریت شترمرغی در سازمان!

افسانه‌ای قدیمی حاکی از آن است که هرگاه شترمرغ از چیزی بترسد، سر خویش را زیر شن فرو می‌برد بدین گونه به گمان خود از شر دشمن در امان است. اثر شتر مرغ نوعی سوگیری شناختی است که ذهن مایل است از برخی مسائل دائماً چشم‌پوشی کند و اصطلاحاً خودش را قایم کند. در این گونه مواقع فرد ترجیح می‌دهد سرش را مثل کبک زیر برف پنهان کند!

در پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی این سوگیری شناختی به شکل «صلح کل بودن» خود را نشان می‌دهد. افراد برای این که مبادا رابطه‌شان با کسی شکرآب شود از بسیاری از

مسائل چشم می‌پوشند و آنجا که از آنان انتظار می‌رود واکنش نشان دهند، به عمد حواس‌شان را پرت می‌کنند. برای افرادی که در سلسله‌مراتب سازمانی نیازمند پشتیبانی یا حمایت هستند، اثر شترمرغ در چنین موقعیت‌هایی نتایج زیان‌باری دارد. اثر شترمرغ هم‌چنین باعث می‌شود برخی مسائل مهم در روابط انسانی حل‌نشده باقی بمانند و محیط کار غیرقابل تحمل شود.

اثر شتر مرغ باعث می‌شود افراد از حضور در هر موقعیتی که ممکن است در نظرشان منفی جلوه کند اجتناب کنند. فردی که تحت تاثیر اثر شترمرغ رفتار می‌کند ترجیح می‌دهد از هر شرایطی که ممکن است کمی ناراحتی پیش بیاید دوری گزیند. اثر شترمرغ خود را در روابط ناسالم و موقعیت‌های سخت به‌خوبی نشان می‌دهد. افراد تحت تاثیر این خطای شناختی آن‌چه را باید ببینند نمی‌بینند و کاری را که باید انجام نمی‌دهند. در ظاهر مسئله گم می‌شود اما هیچ‌گاه حل نمی‌شود. با قایم‌شدن هم کاری سر و سامان نمی‌گیرد.

اثر شترمرغ خیلی اوقات در میان افرادی که انسان‌های واقعا خوبی هستند بیشتر نمود پیدا می‌کند، زیرا آنان دوست دارند هیچ‌کس از دست‌شان ناراحت نشود. چینی رفتاری اما جنبه تاریک ادب بیش از حد است. آنان همواره به غلط گمان می‌کنند چون کاری نکردیم و حرفی نزدیم پس هیچ‌کس از ما چیزی به دل نگرفته در حالی که با سکوت، پنهان‌شدن و واکنش نشان‌ندادن ممکن است حتی بیشتر به دیگران آسیب بزنند به ویژه به آن‌هایی که بهشان نزدیک‌ترند و انتظار حمایت بیشتری دارند.

مدیریت رفتار سازمانی امری است پیچیده. تحقیقات نشان می‌دهد تا همه آزادانه درباره مشکلات سخن نگویند، مواردی مانند از زیرکار در رفتن رشد می‌کند و فرسودگی شغلی در میان نیروهای ارزش‌مند سازمان افزایش می‌یابد. در نتیجه محیط کار عملاً برای بسیاری غیرقابل تحمل می‌شود.

افراد بهتر است هیچ‌گاه خود را از دریافت اطلاعات محروم نکنند زیرا صرف داشتن اطلاعات نمی‌تواند آسیبی به تصمیم‌نهایی بزند. در زمان تصمیم‌گیری با پرسیدن چند سؤال ساده می‌توان اثر شترمرغ را تشخیص داد. آیا علاوه بر آن‌چه می‌دانم اطلاعات بیشتری هم هست که می‌توانم به‌دست آورم؟ آیا آن اطلاعات را دنبال می‌کنم یا از آن‌ها چشم می‌پوشم؟ در صورت چشم‌پوشی چرا آن اطلاعات اضافی را نادیده می‌گیرم؟ اگر در پاسخ به هر کدام از این سؤالات فرد به این نتیجه برسد که دلیل اصلی این است که حوصله سر و کله‌زدن با اطلاعات جدید را ندارد، به احتمال قریب به یقین گرفتار اثر شترمرغ شده است.

