

# خودشیفتگی

## نیمه پنهان مدیریت بحران

مبهم بودن تأثیر آن و نیز مبهم بودن ابزار حل آن و این اعتقاد که اخذ تصمیم درباره آن، باید به سرعت انجام شود، مشخص می شود» (کریستنسن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹: ۱۰).  
چگونگی برخورد و واکنش یک سازمان و رهبران آن با بحران، نه تنها بر سطوح پایین سازمان تأثیر می گذارد، بلکه بر وجهه کلی و شهرت آن نیز تأثیرگذار است (کینگ، ۲۰۰۷). در سال های اخیر، مدارس در سراسر جهان به طور فزاینده ای نیازمند به نشان دادن واکنش و پاسخگویی در برابر حوادث آسیب زای مؤثر بر مدرسه و جامعه هستند. چنین حوادثی ممکن است طبیعی یا انسانی باشند (حوادث صنعتی، فناوریانه یا حوادث اضطراری پیچیده ای که انسان ها به وجود می آورند). ریشه های بحران انسانی هستند و انتظار است که به خاطر تأثیر این بحران ها بر دانش آموزان، مدارس در

**کلیدواژه ها:** خودشیفتگی، خودشیفته، بحران، مدیریت بحران  
در حیطه تئوری های سازمانی، از ویژگی هایی چون تغییر، پیچیدگی و غیرقابل پیش بینی بودن، به عنوان ویژگی ذاتی سازمان های امروز یاد می شود. این بی ثباتی در محیط، به ناچار به بحران می انجامد. بحران، گاهی فاجعه، بلای ناگهانی، مشکل و تهدید نیز توصیف شده است (اوسیلجا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). بحران وضعیتی است که نظم سیستم اصلی یا قسمت هایی از آن را مختل می کند و پایداری آن را برهم می زند (یزدان-پناه، ۱۳۸۱). **پیرسون و کلایر** (۱۹۹۸) تعریفی عملیاتی درباره بحران ارائه کرده اند: «رویدادی با احتمال بروز کم اما تأثیرگذاری بالا که حیات و بقای سازمان را تهدید می کند و با ویژگی هایی که عبارت اند از مبهم بودن علت،

**اشاره**  
رویدادهای مهم دهه های اخیر در جهان نشان می دهد که جوامع بشری پیوسته دستخوش حوادث طبیعی یا تمایلات مخرب انسان ها به عنوان عامل بروز بحران ها بوده اند. علاوه بر بحران های بزرگی مانند جنگ، بلایای طبیعی و رویدادهای مهم سیاسی که در جهان رخ داده و می دهد (یقین لو و خلیلی عراقی، ۱۳۸۲) در سطوح کوچک تر نیز همه روزه سازمان ها با مسائلی مانند شکایت، اخراج، ورشکستگی و خشونت روبه رو می شوند (کینگ، ۲۰۰۷).



چنین موقعیت‌هایی درگیر مسئله مدیریت بحران شوند (مکنیل و تاپینگ، ۲۰۰۷). بنابراین، توانایی نشان دادن واکنش مؤثر هنگام بروز بحران برای بقای سازمان مهم است. این واکنش نوعی رفتار رهبری محسوب می‌شود. در صورت بروز بحران، اعمال رهبری اثربخش از سوی مقامات ارشد، در تلاش‌های سازمان برای بازگشت به شرایط عادی نقش مهمی دارد (کینگ، ۲۰۰۷). هرچند نتیجه‌گیری‌ها از یک محقق به محقق دیگر متفاوت است، اما گروهی از محققان بیان کرده‌اند که شخصیت، عاملی کلیدی و مهم در مدیریت غیراخلاقی و غیراثربخش محسوب می‌شود. به‌ویژه، عاملی که محققان به‌طور مداوم آن را با رفتارهای غیراثربخش و غیراخلاقی مدیران مرتبط می‌دانند، خودشیفتگی است (برای مثال، هوگان و هوگان، ۲۰۰۹).

خودشیفتگی گستره وسیعی از ویژگی‌های شخصیتی شامل احساس اغراق‌آمیز خودستایی، تمایل به داشتن قدرت یا موفقیت نامحدود، نیاز به تحسین، محقق پنداشتن خود، فقدان همدلی و بهره‌کشی و استثمار دیگران است (APA، ۲۰۰۰). همه انسان‌ها در مسیر رشد و تکامل شخصیتی و شکل‌گیری ارزش خود و اعتمادبه‌نفس، درجاتی از خودشیفتگی را دارند (بلیرو همکاران، ۲۰۰۸).

خودشیفتگی درجات متفاوت دارد که نوع شدید آن، نوعی اختلال شخصیت است که به‌صورت الگوی فراگیر شامل خودبزرگ‌بینی، نیاز به تحسین و فقدان همدلی نمایان می‌شود (یانگ، ۲۰۰۹). جایگاه قدرت و نفوذ زمینه‌ساز خودشیفتگی است (یوسی و هیل ۱۹۹۸: ۱۶۴). شخصیت‌های خودشیفته غالباً به موقعیت‌های عالی مدیریتی در سازمان نائل می‌شوند (کیتزدی‌وربس و میلر، ۱۹۹۷). مدیران آموزشی هم مانند سایر مدیران در معرض خودشیفتگی قرار دارند (دی کریمر و ون دیجک، ۲۰۰۹). لاش (۱۹۷۹) و سنیت (۱۹۷۴) که خودشیفتگی را نوعی اختلال شخصیت در مشاغل طبقه متوسط اجتماع دانسته‌اند و دانز<sup>۱۷</sup> (۱۹۹۷) معتقد است که فرهنگ فعلی جامعه مشوق خودشیفتگی است. بنابراین، از آنجا که خودشیفتگی در بین مدیران عالی سازمان‌ها بسیار رایج است، آگاهی از درجه و میزان این امر در مدیران سازمان‌های آموزشی حائز اهمیت است. از سوی دیگر، چنان که گفته شد، یکی از نقش‌های کلیدی هر رهبر به‌عنوان مقامی که در

رأس سازمان قرار دارد، مقابله اثربخش با بحران‌هایی است که هر لحظه احتمال دارد حیات و اعتبار سازمان را به‌خطر بیندازد و ادامه فعالیت آن را مختل سازد. داشتن تصویر روشنی از ویژگی‌های شخصیتی و نحوه عملکرد مدیران در چنین موقعیت‌هایی، به شناسایی جنبه‌های مؤثر آن‌ها در حل بحران‌های سازمانی و پیشبرد اهداف سازمان‌های آموزشی کمک خواهد کرد. این مقاله با هدف شناسایی رابطه میان خودشیفتگی مدیران و میزان توانایی آن‌ها در مدیریت بحران انجام شده است.

### مدیریت بحران

مدیریت بحران علمی کاربردی است که با مشاهده نظام‌دار بحران‌ها، با تجزیه و تحلیل آن‌ها، در جست‌وجوی یافتن ابزاری است که به‌وسیله آن‌ها بتوان از بروز بحران پیشگیری کرد یا در صورت بروز آن، در خصوص کاهش آثار آن آمادگی لازم را برای امدادسانی سریع و بهبود اوضاع ایجاد کرد (فرزانه، ۱۳۸۹). مدیریت بحران چهار رکن اصلی دارد: «کاهش خسارات، آمادگی، واکنش اضطراری و بازسازی». نظام جامع مدیریت بحران، مخاطرات بالقوه و منابع موجود را ارزیابی و طوری برنامه‌ریزی می‌کند که منابع موجود را با مخاطرات موازنه کند تا بتواند بحران را کنترل کند. با آنکه بر وظایف مدیران بحران در طراحی محیط درونی سازمان برای پیشبرد کار تأکید می‌کنیم، ولی هرگز نباید از نظر دور داشت که مدیران باید هم در محیط بیرونی سازمان و هم در محیط درونی و بخش‌های گوناگون آن امور را رهبری کنند (یزدان‌پناه، ۱۳۸۱: ۵۳).

### بحران در سازمان‌های آموزشی

مروری بر پژوهش‌های انجام شده، این واقعیت را نشان می‌دهد که حوادث و آسیب‌های مربوط به مدارس، از جمله مشکلات مهم دنیاست. طبق مطالعات صورت گرفته در داخل کشور، بیشترین درصد از کل حوادث جامعه، در میان دانش‌آموزان مدارس ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان (۳۰/۱۶ درصد) رخ داده است (امیرزاده و طباطبایی، ۱۳۸۵: ۵۶). هرچند انواع حوادث در جوامع و فرهنگ-ها متفاوت است، اما به‌طور کلی، حوادث بحرانی

یکی از نقش‌های کلیدی هر رهبر به‌عنوان مقامی که در رأس سازمان قرار دارد، مقابله اثربخش با بحران‌هایی است که هر لحظه احتمال دارد حیات و اعتبار سازمان را به‌خطر بیندازد و ادامه فعالیت آن را مختل سازد





## خودشیفتگی و نحوه تصمیم‌گیری هنگام بروز

### بحران

خودشیفتگی دلالتی ضمنی بر قضاوت و تصمیم‌گیری دارد (کمپل و کمپل، ۲۰۰۹). در موقعیت‌های بحرانی، رهبری و مدیریت اثربخش، نقش به‌سزایی در بقای سازمان و ادامه فعالیت آن دارد. توانایی نشان دادن واکنش مؤثر هنگام بروز بحران برای بقای سازمان مهم است. در صورت بروز بحران، اعمال رهبری اثربخش از سوی مقامات ارشد، نقش مهمی در تلاش‌های سازمان برای بازگشت به شرایط عادی دارد (کینگ، ۲۰۰۷: ۱۸۳). تصمیم‌گیری‌های مهم، همواره از ضروریات کنترل بحران در لحظات اول است. رفتار مدیران خودشیفته می‌تواند به دلیل سرعت و ریسک‌پذیر بودن، گاهی در حوزه مدیریت بحران مفید باشد (میلر و همکاران، ۲۰۰۹).

کینگ (۲۰۰۷) در زمینه تأثیر خودشیفتگی بر مراحل مدیریت بحران (که عبارتند از پیش از بحران، بحران و پس از بحران)، بر ارتباط و تأثیر این ویژگی شخصیتی بر فرایند مدیریت بحران تأکید می‌کند و معتقد است خودشیفتگی می‌تواند بر آمادگی به‌موقع و مناسب سازمان در برابر بحران‌ها و واکنش‌های سازمان در مقابل بحران تأثیرگذار باشد (کینگ، ۲۰۰۷).

بحران‌ها معمولاً خبر نمی‌کنند و یکی از ویژگی‌های عمده آن‌ها همین غیرمترقبه بودنشان است که تصمیم‌گیرندگان را دچار هیجان، اضطراب و سردرگمی می‌کنند. زمانی که کارکنان در سازمان با دگرگونی و تغییرات سیاسی، اقتصادی و فناورانه یا هر نوع حادثه قریبالوقوع مواجه می‌شوند، با بلاغت لفظی رهبر که نمایانگر اعتمادبه‌نفس کامل است، دلگرم می‌شوند. همین عامل قید شده در محیط سازمان، زمینه‌ساز شکل‌گیری خودشیفتگی در رهبرانی است که اعتمادبه‌نفس ذاتی دارند و در مدیریت بحران توانا هستند (روسن شال و پیتینسکی، ۲۰۰۶؛ پادیل و همکاران، ۲۰۰۷). کیتز دی وریس (۱۹۹۳) اظهار داشت که در زمان بروز بحران، درجه‌ای از خودشیفتگی مدیران برای تضمین موفقیت و ایجاد همبستگی در یک سازمان متزلزل ضروری است. استعداد رهبر خودشیفته در دفع خطر منجر به این شده است که برخی نویسندگان اظهار دارند وقتی رهبری خودشیفته با حادثه‌ای قریبالوقوع مواجه می‌شود، نوع رهبری‌اش برای سازمان مفید و ثمربخش است. برای مثال، در دوره‌های بحران‌های اجتماعی همچون جنگ، رکود اقتصادی، تورم و غیره، مدیران خودشیفته، از طریق اثر سریع بلاغت لفظی انسان، نقشی اساسی در حفظ وحدت و اتحاد دارند (پاست، ۲۰۰۴). موضع‌گیری صریح آنان در مقابل گرفتاری‌ها به ایشان اجازه می‌دهد که در یک چشم به‌هم زدن افراد را به پیروزی متقاعد کنند. مدیران خودشیفته اعتماد و اطمینان القا می‌کنند

در مدارس شامل چاقوکشی، اشکال قتل، تصادف سرویس مدرسه، آتش‌سوزی یا بلایای طبیعی می‌شود که در نتیجه می‌تواند به مرگ منجر شود یا آسیب‌های جدی به دانش‌آموزان و کارکنان برساند (مکنیل و تاپینگ، ۲۰۰۷).

مدیران آموزشی باید بدانند که مدیریت بحران هرگز به معنی عبور زودگذر از بحران‌ها نیست. اگرچه حوادث قابل توجهی هستند که توجه رسانه‌ها را به خود جلب می‌کنند، اما این حوادث درصد کمی از بحران‌هایی هستند که محیط‌های آموزشی با آن‌ها روبه‌رو می‌شوند. چالش‌های مالی، اقدامات مالی و ذیحسابی، تغییرات برنامه آموزشی، اوضاع جوی مدرسه یا مسائل کارکنان، اگر شرایط را تشدید و در اهداف اصلی آموزشی دانش‌آموزان اختلال ایجاد کنند، می‌توانند به بحران تبدیل شوند. به علاوه، هنگام بروز بحران در جامعه، سازمان‌های بخش عمومی غالباً اولین مسئولان محسوب می‌شوند.

بحران توانایی مدرسه را برای انجام مأموریت خود نسبت به دانش‌آموزان، کارمندان و سایر ذینفعان به‌خطر می‌اندازد و تغییر و تحول نواحی آموزشی برای آمادگی در مقابل بحران‌ها را ضروری می‌سازد. کارکنان حوزه آموزشی تنها زمانی که از توانایی مدیر برای هدایت و رهبری مدرسه، چه در شرایط مساعد و چه در شرایط نامساعد و دشوار مطمئن باشند، قادرند به‌طور کامل مأموریت‌های خود را در زمینه آموزش و پرورش در محیطی امن و آرام انجام دهند. مکنیل و تاپینگ (۲۰۰۷) به نقل از بنیسی و نانوس بیان کرده‌اند: «مدیران کسانی هستند که کارها را درست انجام می‌دهند و نیز مدیران کسانی هستند که کارهای درست را انجام می‌دهند». واضح است که مدیران آموزشی باید «کار درست انجام دهند»، راهبردهای اثربخشی برای مدیریت بحران تدوین و برای مقابله با بحران و حوادث غیرمترقبه در حوزه آموزشی خود برنامه‌ریزی کنند. رهبران مدارس باید روند بحران‌ها را ملاحظه کنند و اطمینان یابند که نظام مدرسه آن‌ها هم در برابر بحران‌های مرسوم که برای مدارس رخ می‌دهد (اوضاع جوی نامساعد یا مسائل مربوط به نظم و انضباط) و نیز بحران‌هایی که از نقطه‌ای دیگر سرچشمه می‌گیرند (مانند بحران‌های اقتصادی و خطرات بهداشتی) آماده هستند. تحقیقات، به صراحت، به اهمیت و نقش عامل شخصیت در اثربخشی و عملکرد مدیران اشاره کرده است و به نظر می‌رسد توجه به این عامل در مدیریت بحران، به دلیل حساسیت آن در مدارس و مؤسسات آموزشی، امری لازم و ضروری باشد. لازم به یادآوری است که تاکنون مدارس کشور بیشتر به آموزش‌های قبل از بحران پرداخته‌اند و مدیریت بحران به صورت یک فرایند مورد توجه و بررسی قرار نگرفته است.

مدیران آموزشی باید بدانند که مدیریت بحران هرگز به معنی عبور زودگذر از بحران‌ها نیست



(ماکوبی، ۲۰۰۴).

در آغاز بحران، رهبر القاگر امید است. او به طور ثمربخشی مردم را در مواجهه با گرفتاری و سختی‌ها بسیج می‌کند (پاست، ۲۰۰۴). در ستایش ارزش خودشیفتگی مفید، ماکوبی (۲۰۰۳) معتقد است که رهبری آنان مورد قبول عامه است، چراکه مزایای حضور بالقوه آنان برای سازمان فوق‌العاده است. برخی معتقدند که این‌گونه مدیران به خلاقیت و خودآگاهی گرایش دارند و غالباً گرایشات خود را آشکارا ابراز می‌کنند (دایل و لینچ، ۲۰۰۸؛ ماکوبی، ۲۰۰۰). در حالی که مزایای خودشیفتگی مفید توسط ماکوبی به طور جدی مورد بحث قرار گرفته است، اما خود وی پذیرفت که خودشیفتگی مفید در حد معقول به نتایج سازمانی بستگی دارد (دایل و لینچ، ۲۰۰۸).



مدیران نقش بسیار مهمی در مقابله با بحران‌هایی دارند که همه سازمان‌ها، از جمله سازمان‌های آموزشی، هر زمان ممکن است با آن‌ها روبه‌رو شوند. این بحران‌ها به دلیل شرایط سنی دانش‌آموزان، ویژگی‌های شخصیتی و جنسیت آن‌ها، شکل خاص‌تری به خود می‌گیرند و از اهمیت دوچندان برخوردار می‌شوند. در موضوع مدیریت بحران‌های محتمل در این سازمان‌ها، توجه به ویژگی‌های شخصیتی مدیران حائز اهمیت است. به همان اندازه که خودشیفتگی زیاد برای سازمان مخرب است، نداشتن درجه متناسبی از آن نیز می‌تواند خطرناک باشد. بنابراین، ملاحظه می‌شود که خودشیفتگی همانند شمشیری دو لبه است که داشتن مقدار بیش از حد زیاد یا بیش از حد کم آن عدم تعادل را در سازمان در پی دارد.

پی‌نوشت

1. Crisis
2. Osilaja
3. Christensen
4. De cremer & Van Dijk
5. Rhetoric
6. Creation of cohesion

منابع

۱. امیرزاده، فرید؛ طباطبائی، حمیدرضا (۱۳۸۵). بررسی بروز و علل حوادث در دانش‌آموزان مدارس راهنمایی شهرستان شیراز: مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ۱۴، ۱، ۶۰-۵۵.
۲. فرزانه (۱۳۸۹). ارزیابی سطح آمادگی مقابله با بحران‌های سیل، زلزله، آتش‌سوزی و طوفان در بیمارستان‌های منتخب ایران. مجله طب نظامی، ۱۲، ۳، ۱۷۱-۱۶۷.
۳. محمدزاده، علی (۱۳۸۸). اعتبارسنجی پرسش‌نامه شخصیت خودشیفته (NPI). مجله اصول بهداشت روانی، سال ۱۱، ۲۷۶-۲۸۱.
۴. یزدان‌پناه، مهشید (۱۳۸۱). برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری در مدیریت بحران. تدبیر، ۱۲۷.
۵. یقین‌لو، مهرانگیز؛ خلیلی‌عراقی، مریم (۱۳۸۳). بحران و مدیریت بحران: بررسی آثار مثبت و منفی بحران در سازمان‌ها. تدبیر، ۱۴.

سایر منابع مقاله در دفتر مجله موجود است.



|| ناهید پاک‌آیین ||

مدیر دبیرستان فجر اسلام، منطقه ۱۷ تهران

## اول شدن

بعضی‌ها می‌خواهند اول شوند، حتی اگر ارزش‌ها را بی‌ارزش کنند!

بعضی‌ها می‌خواهند اول شوند، حتی اگر تدبیر را تحقیر کنند!

بعضی‌ها می‌خواهند اول شوند، حتی اگر خلاقیت را مخلوع سازند!

بعضی‌ها می‌خواهند اول شوند، حتی اگر روابط انسانی را بی‌ربطه کنند!

بعضی‌ها می‌خواهند اول شوند، حتی اگر دیگران را به آخر بکشانند!

بعضی‌ها می‌خواهند اول شوند، حتی اگر از گرده‌های دیگران نردبان بسازند!

بعضی‌ها می‌خواهند اول شوند، حتی اگر شیرینی خنده‌های دیگران را تلخ کنند!

بعضی‌ها می‌خواهند اول شوند و آن‌ها اول می‌شوند، اما آخرت را می‌فروشند و دنیا می‌خرند!

عده‌ای هم برایشان کف می‌زنند، اما حاصل کف، حباب است؛ حباب‌هایی توخالی که دیری نپایدا!