قطبینو
QOTBINO.COM
به همراه معرفی تست SCL-90
شماره ۷ • No. 7
مدیریت موثر بر منابع انسانی
Dec 2023 • آذر ۱۴۰۲

ایجاد رقابت بین کارکنان •

H.S.E چیست؟
مصاحبه با دکتر رضا امین‌پور

• مهارت حل اختلاف در محیط کار

یلدا مبارک :)

چارت منابع انسانی تیم مارکتینگ

به قلم دکتر زهرا کوهکن





قطبینو

ارزیابی دقیق، جهت دقیق

مجری ارزیابی های فردی و سازمانی بر بستر اینترنت

۰۲۱-۶۶۵۳۸۵۹۰

INFO@QOTBINO.COM

WWW.QOTBINO.COM

ماهنامه قطبینو

ارزیابی دقیق، جهت دقیق

فهرست مطالب

سخن ناشر	۴
چارت منابع انسانی تیم مارکتینگ	۵
آیا ایجاد رقابت بین کارکنان، سازمان را به موفقیت نزدیک می‌کند؟	۹
۷ پیامد منفی تبعیض در محیط کار	۱۴
۸ گام ضروری برای افزایش اعتماد به نفس در مدیران زن	۲۰
۱۰ استراتژی کاربردی مهارت حل اختلاف در محیط کار	۲۵
H.S.E چیست؟	۳۰
معرفی تست اختلالات روانی SCL-90	۳۳

تهیه شده در واحد محتوای قطبینو

تهران - خیابان مطهری - خیابان کوه نور - کوچه ششم - پلاک ۴ - واحد ۱

۰۲۱-۶۶۵۳۸۵۹۰

info@qotbino.com

سخن ناشر

یکی از ماجراهای الهام بخش استیو جابز مربوط به زمانی است که او از شرکت اپل کنار گذاشته شد. این تجربه برای جابز به شدت سخت بود، اما به جای اندوهگین و دلسرد شدن، او از این تجربه به عنوان یک فرصت برای رشد استفاده کرد. او به دانش‌هایی که در طی این مدت بدست آورده بود، توجه کرد و از آن‌ها برای ساختن پروژه‌های جدید و نوآورانه استفاده کرد.

به عنوان مثال، در زمانی که از اپل بیرون رانده شد، جابز شرکت NeXT را تأسیس کرد که به مرور به عنوان یکی از مهم‌ترین پایه‌های بازگشت او به اپل شناخته شد. در زمان تلاش‌هایش برای رشد و توسعه، او از تجربه‌های قبلی‌اش بهره برد و از اشتباهات گذشته در گام‌های آینده‌اش استفاده کرد.

این ماجرا نشان می‌دهد که حتی افراد مشهور هم با شکست‌ها و مواقع سخت روبرو می‌شوند، اما نحوه واکنش و استفاده از آن تجربه بسیار مهم است. استیو جابز با استفاده از شکست خود، مسیر موفقیت خودش را ادامه داد و این موضوع برای بسیاری از افراد، به عنوان نمونه‌ای الهام بخش و قابل تامل در مسیر موفقیت قرار گرفت.



این ماه‌نامه تقدیم به «استیو جابز»
بنیان‌گذار و ایده‌پرداز اپل می‌شود

چارت منابع انسانی تیم مارکتینگ



به قلم دکتر زهرا کوهکن
B2B مارکتینگ منظومه همراه‌اول
کوچ کسب‌وکار

مارکتینگ یکی از دپارتمان‌های حیاتی یک سازمان و یا کسب‌وکار در جهت موفقیت آن اکوسیستم است. اما موفقیت دپارتمان مارکتینگ به سه بخش مؤثر تقسیم‌بندی می‌شود که در صورت بروز فقدان‌های استراتژیک و عملیاتی در پیاده‌سازی هر کدام از این بخش‌ها موفقیت مارکتینگ به خطر خواهد افتاد.

۱- استراتژی پیشرفت دوره‌ای

۲- برنامه قوی اجرایی متناسب با تاکتیک و تکنیک مرتبط با هر صنعت

۳- تشکیل تیم حرفه‌ای و کارآمد



مقدم‌ترین مؤلفه تشکیل تیم مارکتینگ است، البته روش‌های مختلفی برای ایجاد چارت سازمانی واحد مارکتینگ وجود دارد. که انتخاب ساختار ایده‌آل و اعضای متناسب با شرح فعالیت‌ها، برای این چارت سبب رسیدن به اهداف و کسب موفقیت می‌شود. تشخیص چارت ایده‌آل به عوامل زیادی بستگی دارد که مهم‌ترین آن‌ها بودجه اختصاص داده شده به دپارتمان و تناسب شرح شغل‌ها با توانایی و انگیزه اعضا تیم است.









ساختارهای سازمانی می‌توانند از عملکرد، بازارها، محصولات، جغرافیا یا فرایندها به عنوان راهنمای خود استفاده کنند و در کسب‌وکارهایی با اندازه‌های مختلف استفاده شوند. و یا در شرایط با تغییرات بالا از چارت داینامیک استفاده کنیم که امروز در بسیاری از شرکت‌های حوزه فناوری اطلاعات از این‌گونه چارت به دلیل تغییرپذیری بالا استفاده می‌گردد .

شاید از شایع‌ترین خطاها در شرکت‌های کوچک عدم نیاز به تشکیل چارت و شرح شغل شفاف برای تیم مارکتینگ بتوان نام برد، اما در بلندمدت عدم تعهد به چارت باعث فروپاشی تیم به صورت دومینو وار فروپاشی اکوسیستم مارکتینگ در یک بنگاه اقتصادی می‌گردد و یا ضعف عملکرد کلی تیم را به همرا ه خواهد داشت.

در بین چارت‌های سازمانی در تیم بازاریابی می‌توان به ساختارهای کلی زیر اشاره کرد:

- مدل تجربه مشتری (Customer Experience Model)
- مدل عملکردی (Functional model)
- مدل مبتنی بر بخش (division-based model)
- ساختار بخشی مبتنی بر محصول (Product-Based Divisional Structure)

اما بهترین مدل برای هر شرکتی مدل ترکیبی (مدل هیبرید چارت سازمانی) می‌باشد که باتوجه به اهداف دپارتمانی مارکتینگ و منابع در اختیار قابل تدوین و تبیین می‌باشد.

تبیین تیم مارکتینگ در سازمان نیاز به مهارت بالای مدیریتی و مهارت های نرم دارد و لازم است کل شرکت و بالاخص تیم‌های راهبرد، امور مشتریان، فروش، انفورماتیک، آموزش و منابع‌انسانی پس از جذب و استخدام اعضا در جهت تبیین و پوزیشنینگ تیم مارکتینگ حداقل در یک سال ابتدایی تشکیل تیم با مدیریت این واحد ارتباط مؤثر بالایی داشته باشند.

یکی دیگر از بزرگترین خطاهای تشکیل تیم مارکتینگ، خلط مدیریت فروش و مدیریت بازاریابی در یک موقعیت شغلی است، اینکه همزمان این دو مسئولیت به یک شخص تفویض گردد.

در چنین شرایطی موقعیت شغل مدیر یا مدیریت کل (فروش و بازاریابی) که به یک شخص تفویض شده است ، به دلیل اهمیت بالا بخش‌های عملیاتی در بسیاری از شرکت‌ها منجر به نادیده گرفتن شده بخش‌های ستادی و استراتژیک در تیم مارکتینگ می‌شود.

در بلند مدت تیم مارکتینگی که در چنین اکوسیستمی با این مدیریت واحد؛ اما نگاه غیرمتمرکز دوگانه در حال شکل‌گیری است به سمت تیم فروش پیش خواهد رفت و از اهداف استراتژیک تیم مارکتینگ دور خواهد شد. مدیر تیم مارکتینگ لازم است در نقش یک رهبر در محیطی بسیار صمیمی به کوچ تیم بپردازد و لازم به ذکر است متاسفانه در بسیاری از شرکت‌هایی که از اهمیت اثربخشی وجود این تیم بی‌اطلاع هستند و یا نسبت به تشکیل تیم مارکتینگ تسلط و اشراف کامل ندارد، تشکیل مارکتینگ را هزینه سربار و لوکس می‌شمارند.



به عنوان سخن آخر

جذب و استخدام افراد متخصص و متناسب با سازمان در زمان طلایی تشکیل تیم، اهمیت صد چندانی دارد و در این بین علاوه بر همراهی و پشتیانی کل شرکت، رهبر تیم در دنیای ووکا (VUCA) و چالش‌های آن، لازم است از بین متخصصان منحصربه‌فرد استخدام شود. استخدام کوچ‌های حرفه‌ای و متخصص در حوزه مارکتینگ بسیار راه‌گشا می‌باشد، چراکه مدیرانی که علاوه بر تخصص لازم در حوزه مارکتینگ، بر پیچیدگی‌ها، ارتباط مؤثر و مهارت‌های کوچینگ تسلط دارند، با سادگی و اشراف بالاتری تیم را، راهبری خواهند کرد و در صورت اختصاص منابع و اختیارات کافی به مدیران کوچ محور احتمال موفقیت تیم نسبت به سایر مدیران بالاتر خواهد رفت. مدیران، زمانی تأثیر خود را افزایش می‌دهند که یاد بگیرند چگونه به افراد خود مربی‌گری کنند و کوچ محور شوند، نه اینکه فقط بر آن‌ها نظارت کنند و با ارائه راهنمایی و پشتیبانی به افراد خود کمک کنند تا به پتانسیل واقعی خود دست یابند. مدیران به عنوان مربی تیم‌هایی با عملکرد بهتر را پرورش می‌دهند .

پانوشت:

واژه VUCA مخفف عبارت Volatility به معنای نوسان، Uncertainty به معنای عدم قطعیت، Complexity به معنای پیچیدگی و Ambiguity به معنای گنگ و مبهم است.



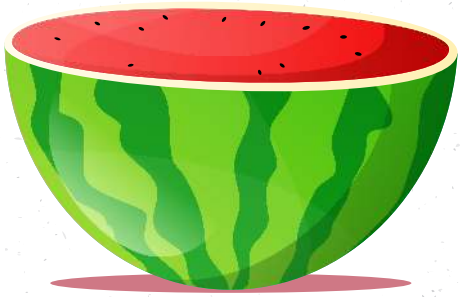
به مناسبت شب یلدا

برای شما مخاطبین گرامی ماه‌نامه قطبینو

کد اعتباری به مبلغ ۵۰۰ هزارتومان

به عنوان هدیه یلدایی در نظر گرفته شده‌است

کد اعتبار: yalda500



برای استفاده از اعتبار، وارد پنل کاربری خود شده

و در مسیر «افزایش اعتبار> کد هدیه»

اعتبار بالا را وارد کرده و از خدمات قطبینو

بهره‌مند شوید.

آیا ایجاد رقابت بین کارکنان، سازمان را به موفقیت نزدیک می‌کند؟

امروزه برای رسیدن به اهداف سازمان نیاز هست که مدیران به ایجاد رقابت بین کارکنان فکر کنند. ایجاد رقابت بین کارکنان سازمان باید اصولی و حرفه‌ای انجام گیرد. متأسفانه بسیاری از مدیران برای پیاده کردنِ این امر مهم استراتژی و برنامه‌ی خاصی ندارند. این

مدیران نمی‌دانند رقابت سالم بین کارمندان تاچه اندازه می‌تواند مفید باشد. بسیاری از مدیران از راه‌های نادرست و غیرعقلانی بین کارمندان رقابت ایجاد می‌کنند. این مدیران نمی‌دانند که با این کار تیشه به ریشه‌ی سازمان می‌زنند. به‌نظرشما فرآیند ایجاد رقابت بین کارکنان به چه نحوی باید باشد تا بهره‌وری نیروها و سازمان افزایش پیدا کند؟ هرنوع کسب‌وکاری که داشته باشید باید برای رسیدن به اهدافِ سازمان، اصول مدیریتی را به‌کار بگیرید تا بتوانید موفقیت سازمان را تضمین کنید. درواقع ایجاد رقابت بین کارکنان اگر درست و به‌جا باشد می‌تواند منجر به کارایی مثبت شود. ازاین‌رو میل به درست کار کردن و انگیزه در بین کارکنان افزایش پیدا خواهد کرد.

حال چطور می‌شود در سازمان بین کارمندان رقابتِ درست و سالمی ایجاد کرد؟ آیا همه‌ی کارمندان به یک اندازه روحیه رقابت‌جویی دارند؟ تابه‌حال به این موضوع برخورد کرده‌اید که بعضی از شخصیت‌ها با رقابت کردن دچار استرس می‌شوند؟ و به‌جای اینکه کیفیت کارشان بهتر شود بدتر می‌شود؟ برای روشن‌تر شدن ابتدا به اهمیت این موضوع می‌پردازیم و در ادامه به ویژگی‌های رقابتِ ناسالم و ویژگی‌های رقابتِ سالم و درست خواهیم پرداخت.



آیا ایجاد رقابت بین کارکنان به‌نفع سازمان‌هاست؟

ازآنجایی‌که بسیاری از سازمان‌های موفق می‌دانند که کار تیمی چه جایگاه و اهمیتی دارد بنابراین نسبت به این موضوع به‌شدت حساس هستند. بنابراین مدیران موفق سعی می‌کنند از تأثیرات مثبت و منفیِ ایجاد رقابت بین کارکنان غافل نباشند. مدیران باهوش با ایجاد رقابتِ درست بین کارکنان به آن‌ها فرصت رشد کردن می‌دهند. درواقع رقابت ازاین‌جهت اهمیت دارد که کارمندان می‌دانند با هر باختی زمینه‌ی موفقیت فراهم می‌شود. اگر رقابت سالم باشد انگیزه‌ی کارمندان چندبرابر می‌شود و متعاقباً تلاششان برای دستیابی به موفقیت بیشتر از قبل خواهد بود.

به‌عنوان یک مدیر توانمند باید حواستان باشد که با ایجاد رقابت بین کارکنان آن‌ها را در مخمصه‌ای قرار ندهید که در آخر رضایت خاطر نداشته باشند. مدیری که نداند ایجاد رقابت بین کارکنان تا این اندازه می‌تواند حساس و مهم باشد طبیعتا برای ارتقای سازمان استراژی مناسبی نخواهد داشت. توجه داشته باشید که بعضی از شخصیت‌ها، اهل رقابت کردن هستند و برخی دیگر به‌واسطه ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری که دارند چندان رابطه خوبی با رقابت ندارند.

تفاوت بین رقابت سالم و رقابت ناسالم:

شخصی که رقابت سالمی دارد، هدفش پیروزی است و همه‌ی تلاشش را می‌کند که از موفقیت‌های هم‌گروهی خود نیز خوشحال شود. درواقع مدل ذهنی این افراد به‌نحوی است که دوست دارند به هم‌گروهیِ خود کمک کنند. به عبارت دیگر این افراد توافق‌پذیری بالایی دارند. رقابتِ درست و سالم فقط مربوط به محیط کار نیست و اکثرا در جریان روزمره‌ی زندگی همه وجود دارد.

برای مثال: ورزشکاران می‌توانند باهم رقابت سالم داشته باشند یا حتی دو همکلاسیِ دانشجو هم می‌توانند برای موفقیت بهم کمک کنند و در کنارش باهم رقابت سالمی داشته باشند. این نکته حائز اهمیت است که افراد برای پیروزی و موفقیت به همدیگر کمک می‌کنند و این نشان از نوع‌دوستی و رقابت سالم میان آن‌هاست.

رقابت ناسالم:

زمانی‌که رقابت از حالت نوع‌دوستی و مشارکت خارج می‌شود و افراد طاقت دیدن پیشرفت یکدیگر را ندارند، اینجاست که رقابت جنبه‌ی ناسالم به خود می‌گیرد. در رقابت ناسالم افراد برای رسیدن به هدف خود و حفظ منافعشان ممکن است دست به رفتارهای ناشایستی بزنند، چراکه دیگر پای حسادت به میان آمده است. این گروه از افراد تحمل دیدن پیشرفت همکارشان را ندارند و از هر راهی برای زمین زدن دیگران استفاده می‌کنند.

برای مثال: بعضی از افرادِ ورزشکار با تقلب و یا بعضی از کارمندان با سیاست‌های نادرست و زیرآب‌زنی جلوی پیشرفت همکارشان را می‌گیرند.

افرادی که درگیر رقابت ناسالم می‌شوند دوست دارند تحت هرشرایطی همیشه نفر اول باشند. درواقع رضایتشان بستگی به این دارد که همیشه نفر اول باشند. ازاین‌رو این افراد هم خودشان در معرض خطر هستند و هم به دیگران آسیب می‌زنند. مسئله از این قرار است، افرادی که دست به رقابت ناسالم می‌زنند خودشان را مدام با دیگران مقایسه می‌کنند و تحت هیچ شرایطی به احساس رضایت نمی‌رسند.



۳ مزیت مهم ایجاد رقابت بین کارکنان

۱. خلاقیت کارکنان بیشتر می‌شود:

با ایجاد رقابت سالم در کارکنان می‌توانید به افزایش خلاقیت آن‌ها کمک کنید. این نوع رقابت ذهن کارمندان را فعال و پویا نگه می‌دارد. به‌همین‌جهت کارمندان با هرچالشی که در سازمان روبه‌رو شوند، دنبالِ بهترین، سریع‌ترین و درست‌ترین راه‌حل می‌گردند. رقابت سالم در محیط کارِ سالم این نوید را می‌دهد که تلاش سازمان برای موفقیت بی‌ثمر نخواهد بود.

۲. رقابت سالم باعث می‌شود که از رقبا الگوبرداری کنید:

ایجاد رقابت بین کارکنان، آن‌ها را ترغیب می‌کند که از آدم‌های موفق الگوبرداری کنند. این کارمندان تلاش می‌کنند از هر شکستی درس بگیرند و اشتباهاتشان را ارزیابی نمایند. همین موضوع باعث می‌شود که برای پله‌های بعدی سنجیده عمل کنند. نگاه به زندگیِ آدم‌های موفق، نشان می‌دهد که آن‌ها نه‌تنها با هر شکستی دچار تردید نشده‌اند، بلکه قوی‌تر از قبل وارد میدان رقابت می‌شوند.

۳. ایجاد رقابت بین کارکنان، بستری را برای توسعه فردی آن‌ها فراهم می‌کند:

قرار نیست کارمندان با این هدف که حتما باید موفق شوند واردِ یک مسیر رقابتیِ پراسترس شوند. درواقع باایجاد رقابت بین کارکنان به آن‌ها فرصت یادگیری می‌دهید تا از راهی که در آن قدم گذاشته‌اند لذت ببرند و حتی نگرانِ یک رقابت ساده نیز نباشند. در چنین شرایطی دیگر از رقابت کردن فرار نمی‌کنند و ترسی از شکست ندارند. شرکت کردن در رقابت‌ها به کارمندان نشان می‌دهد که نقاط قوت و ضعفشان کجاست. همین امر باعث می‌شود که اعتمادبه‌نفسشان برای ادامه‌ی مسیر بیشتر شود.



پیامدهای منفی رقابت ناسالم در محیط کار

۱. کاهش احساس ارزشمندی در کارمندان

زمانی‌که رقابت در سازمان فرآیندی ناسالم را طی می‌کند افراد اعتمادبه‌نفسشان را از دست می‌دهند. چون مدام در حال قضاوت همدیگر هستند و به‌طور مکرر خودشان را با یکدیگر مقایسه می‌کنند. این مدل مقایسه که بسیار مخرب است سبب گسترش دشمنی و حسادت می‌شود. گاهی بعضی از مدیران این مقایسه را انجام می‌دهند که به تعبیر خودشان به‌نوعی ایجاد رقابت بین کارکنان داشته باشند. درصورتی‌که کمترین پیامد چنین اقدامی کاهش عزت‌نفس در کارکنان است. بدترین حالت ممکن این مقایسه این است که کارمندان به جان هم می‌افتند و دیگر مفهومی به‌نام منافع سازمان کمترین ارزش و اهمیتی ندارد.

۲. رقابت ناسالم باعث می‌شود کارمندان همواره طمع برنده شدن داشته باشند:

زمانی‌که ایجاد رقابت بین کارکنان اصولی نباشد، آن‌ها دچار طمع برنده شدن می‌شوند. این کارمندان برای اینکه نفر اول باشند از راه‌های نادرست استفاده می‌کنند. برای مثال زیرآب همدیگر را می‌زنند، علیه یکدیگر شایعه‌پراکنی می‌کنند یا به هر بهانه‌ای حس خشم و حسادت یکدیگر را تحریک می‌کنند و متأسفانه این رفتارهای ناسالم در بسیاری از سازمان‌ها و کسب‌وکارها مرسوم هستند.

۳. در رقابت ناسالم وجدان و اخلاق‌مداری جایگاهی ندارد:

با ایجاد رقابت بین کارکنان آن‌هم از نوع ناسالم وجدان و اخلاق‌مداری در افراد خدشه‌دار می‌شود. متأسفانه در محیط کاری که رقابت ناسالم است، وجدان کاری افراد کم‌کم نسبت به اهداف سازمان کم می‌شود. زمانی‌که جو رقابتی ناسالم می‌گردد، کارگروهی به‌سختی انجام شده چون نیروها با یکدیگر همدل و یک‌سو نیستند.

چگونه باید محیط کار را آماده‌ی رقابت سالم کرد؟

- **بستری را برای گفت‌وگوی آزادانه و صادقانه فراهم کنید**

در محیط کار فضا را به‌نحوی مناسب‌سازی کنید که کارکنانتان بتوانند راحت و بدون ترس گفت‌وگوی آزادانه داشته باشند. جلساتی را برگزار کنید تا کارمندان فارغ از روابط کاری باهمدیگر صحبت کنند. وقتی کارمندان نظراتشان را با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند، کم‌کم انتقادهای سازنده صورت می گیرد و راه‌حل های متفاوت ارائه می‌شود. در همین گفت‌وگوهای آزادانه است که رقابت‌های سالم و خلاقیت رشد می‌کند. شما به‌عنوان یک مدیر توانمند می‌توانید در حین این جلسات به کارمندان نشان دهید که نظراتشان در جهت پیشرفت و تحقق اهداف سازمان بسیار مهم و اثرگذار خواهد بود.

- **هدف از رقابت را مشخص کنید**

قرار است رقابت و گفت‌وگو با چه هدفی باشد؟ هدف از گفت‌وگو و مشخص شدن موضوعِ مورد بحث، کارمندان را آگاه می‌کند که درمورد یک موضوع واحد نظرات متفاوت دهند. ایجاد رقابت در بین کارکنان برای رسیدن به یک هدف مشترک می‌تواند رقابتِ مطلوبی باشد. در این بین از تشویق کارکنان غافل نشوید و به نظر تک‌تک افراد احترام بگذارید.



- **تیم‌سازی کنید**

می‌توانید با تشکیل گروه‌های مختلف مسابقه برگزار کنید و یا ازطریق بازی، رقابتی سالم راه‌اندازی نمایید. همچنین برای تشویق کارمندان می‌توانید پاداش هایی را درنظر بگیرید. توجه داشته باشید که ایجاد رقابت بین کارکنان باید باعث همدلی، صمیمیت و شناخت مضاعف از یکدیگر شود. اگر غیر از این باشد روشتان غلط است. چراکه باعث دلخوری و دشمنی بین کارکنان می‌گردد. پس زمانی یک رقابت سالم اتفاق می‌افتد که اعضای گروه با تکیه‌بر شناختی که نسبت به نقاط قوت و ضعف یکدیگر دارند به تقویت و بهبود آن‌ها نیز کمک کنند تا درنهایت در کمترین زمان ممکن به اهداف موردانتظار سازمان دست یابند.

- **برای رقابت زمان مشخصی را تعیین کنید**

اگر زمان رقابت خیلی طولانی باشد، نتیجه معکوس خواهد شد. برای مثال کارمندان از رقابت خسته می‌شوند و انگیزه کافی برای ادامه دادن نخواهند داشت. پس هرچقدر زمان درنظر گرفته‌شده برای رقابت کوتاه‌تر باشد، بهره‌وری نیز بیشتر می‌گردد. البته باید در این پروسه‌ی کوتاه، مزایا و پاداش‌های مناسبی را درنظر بگیرید و با این کار انگیزه کارمندان را افزایش دهید.

ایجاد رقابت بین کارکنان زمانی مؤثر واقع می‌شود که:

- پاداش دادن را فراموش نکنید.
- بهتر است بدانید زمانی‌که برای تحقق اهداف سازمان پاداش تعیین می‌کنید انگیزه‌ی تلاش کردنِ کارکنان افزایش پیدا می‌کند.
- کارمندانی که واقعا از جان‌ودل و هم‌جهت با اهداف سازمان تلاش می‌کنند را تشویق کنید. حداقل با این تشویق‌ها متوجه می‌شوند که تلاششان مفید واقع‌شده و احساس خوبی خواهند داشت.
- به کارمندان یاد بدهید که تنها روی کار خودشان تمرکز کنند. درواقع نیاز هست که هر کارمندی باتوجه به مسئولیت‌هایی که دارد سعی کند بهترینِ خودش باشد.
- به آن‌ها شفاف بگویید که لازم نیست همیشه نفرِ اول هر رقابتی باشند.
- قرار است شکست را تجربه کنند و بپذیرند. شکست بخش لاینفک هر رقابتی است.
- به تلاشی که می‌کنند، افتخار کنید.
- اهمیتی ندارد که چه کسی اول می‌شود. مهم این است که کارمندان نسبت به همدیگر منصف باشند و از شکست‌ها درس بگیرند.



نرم‌افزار تدوین مدل شایستگی

سامانه آنلاین تدوین مدل شایستگی، به سرعت و با دقت بالا، بر اساس مصادیق شغلی و بر اساس جذب نظر نخبگان سازمان، ۷۰ شایستگی را رتبه‌بندی کرده و مدل شایستگی را به ازای هر شغل شکل می‌دهد.

- جمع‌آوری اطلاعات به روش Grounded Theory
- تعیین سطح موقعیت شغلی
- تدوین مدل شایستگی تخصصی و عمومی
- پرسشنامه‌های تشخیص شایستگی براساس مصداق
- تشخیص ۷۰ نوع شایستگی
- رده‌بندی و وزن‌دهی بر اساس نخبگان سازمان
- تدوین مدل شایستگی بر اساس یک موقعیت شغلی
- ارائه دفترچه شایستگی‌های سازمان
- نظردهی نخبگان سازمان بصورت همزمان و چند پلتفرمی

info@qotbino.com
WWW.QOTBINO.COM
۰۲۱-۶۶۵۳۸۵۹۰

۷ پیامد منفی تبعیض در محیط کار؛ چگونه با تبعیض در سازمان مقابله کنیم؟

در سال‌های اخیر توجه به موضوعات بی‌عدالتی و تبعیض در محیط کار و اثرات و پیامدهای آن‌ها همچون پرخاشگری، رفتارهای منحرف، انتقام‌جویی در محیط کار و مقابله با آن‌ها توجه بسیاری را به خود جلب کرده‌اند. درک و فهم عدالت در سازمان‌ها به‌عنوان یکی از فاکتورهای اساسی مقابله با بروز رفتارهای پرخاشگرایانه است. زیرا هنگامی‌که افراد احساس می‌کنند در سازمان با آن‌ها به‌صورت غیرمنصفانه رفتار می‌شود، رفتارهای پرخاشگرانه یا رفتارهایی که از طریق آن اشخاص به دیگر همکاران خود صدمه می‌زنند را نشان می‌دهند. یا هنگامی‌که فرد در توزیع پیامدها در سازمان احساس بی‌عدالتی می‌کند به‌طور منفی نسبت به آن پیامد خاص واکنش نشان می‌دهد که درنتیجه عکس‌العمل منفی فرد متوجه کل سازمان خواهد شد.

مشاهده رفتارهای ناعادلانه از سمت مدیران یا سایر افراد صاحب اختیار و قدرت در سازمان موجب می‌گردد تا فرد به‌طور منفی نسبت به مدیر و یا مسئول خود که شاهد رفتار ناعادلانه وی بوده است عکس‌العمل نشان دهد و به روش‌های مختلف نارضایتی خودش را از او ابراز کند که درنتیجه تعهد کمتر و نگرش منفی نسبت به آن مدیر پیدا خواهد کرد. بنابراین زمانی‌که کارمندان در سازمان با بی‌عدالتی مواجه می‌شوند، درصدد انتقام‌جویی و مقابله با آن برمی‌آیند و با انجام این اقدامات دچار تبعیض در محیط کار خواهند شد.

تبعیض در محیط کار از کجا نشأت می‌گیرد؟

منظور از تبعیض چیست؟ چرا تبعیض در محیط کار به وجود می‌آید؟ آیا شما هم تاکنون تبعیض را در محیط کارتان تجربه کرده‌اید؟ وجود تبعیض در محیط کار چگونه باعث استرس می‌شود؟ تبعیض موقعیتی است که اشخاص دربرابر نقش‌ها و موقعیت‌های برابر، از مزایای اجتماعی نابرابر برخوردار شده و برخی بدون اینکه برتری داشته باشند بر دیگران برتری داده می‌شوند که از انواع آن می‌توان به تبعیض نژادی، تبعیض جنسیتی، تبعیض مذهبی و تبعیض سنی اشاره کرد.

در شرایط تبعیض، فرصت تحرک اجتماعی یکسان برای افراد وجود ندارد و افراد در آموزش یا انتخاب شغل مناسب، شرایط نابرابری دارند. وجود تبعیض در سازمان به‌معنای طرفداری از یک فرد در محل کار، نه به‌دلیل کارش که به نحواحسن انجام داده، بلکه به‌خاطر دلایل غیرکاری و حاشیه‌ای است. بسیاری از افراد شاهد تبعیض در محل کار خود بوده‌اند که گاهی این استثنا قائل شدن و تبعیض دلیل ساده‌ای دارد. به‌طوری‌که گاهی یکی از همکاران بیشتر از سایرین موردعلاقه‌ی رئیس است و معمولا پروژه‌های مهم‌تر به او سپرده می‌شوند. یا گاهی ممکن است بسیاری از افراد از کار کردن با دوستان و آشنایان خود در یک محیط کاری لذت ببرند که درنتیجه با پارتی‌بازی دست آن‌ها را در سازمان یا شرکت خودشان بند می‌کنند.

تبعیض در محیط کار؛ پدیده رایج کسب‌وکارهای امروز

با اینکه جانبداری و فرق گذاشتن بین کارمندان کار درستی نیست، اما متأسفانه باید بگوییم که تبعیض بین کارمندان، یک پدیده رایج در محل کار به‌شمار می‌رود. مردم معمولا از کار کردن در کنار دوستان خود لذت می‌برند که درنتیجه همین تمایل، شاهد طرفداری و تبعیض در محل کار هستیم. تأثیرات این سیاست در محل کار منفی هستند و می‌توانند قواعد و اخلاقیات کارکنان را نابود کنند. همچنین رفتار دوگانه رئیس با کارمندان خود، حس نارضایتی را در آن‌ها ایجاد می‌کند که موجب صدمه به عملکرد تیم‌کاری می‌شود. اگر رئیس فرصت درخشش و نشان دادن توانایی را برای تمام کارمندانش به‌وجود نیاورد، درواقع فرصت رشد سازمان خود را از دست داده و در طولانی‌مدت موجب زیان و خسارت و از دست رفتن سرمایه خواهد شد که می‌تواند اثرات زیان‌باری بر محیط کاری بگذارد.

چگونه تبعیض در محیط کار تعهد سازمانی کارکنان را خدشه‌دار می‌کند؟

وقتی از تعهد سازمانی افراد صحبت می‌کنیم منظورمان تمایل آن‌ها برای گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به سازمان است و یک نوع وابستگی عاطفی و روانی است که هویت فرد را به



سازمان مرتبط می‌کند. بر طبق نظریه‌ی تبادل اجتماعی، افرادی که درک می‌کنند ارزشمند و مورد احترام هستند، آن را با اعتماد و دل‌بستگی عاطفی در رابطه جبران می‌کنند.

با رواج تبعیض در سازمان، اولین چیزی که نابود می‌شود انگیزه‌ی افراد است. انگیزه‌ی افراد که پیش نیازی برای داشتن تعهد سازمانی آن‌ها است ناشی از برآورده نشدن نیازهای آن‌ها در سازمان بوده و با ارضای سطوح بالای نیازهای انسانی مثل تقدیر، قدردانی و خودشکوفایی در ارتباط است. وقتی کارمندان در سازمان می‌بینند سیستم با عمل کردن به قراردادهای خود به آن‌ها بها می‌دهد، سعی می‌کنند از طریق داشتن احساسات عاطفی قویتر به سازمان جبران کنند.

در مقابل هنگامی که کارکنان احساس کنند از سمت مراجع قدرت در سازمان حمایت نمی‌شوند و در زمان شایعه پراکنی‌ها، تقسیم وظایف و امکانات رفاهی نادیده گرفته می‌شوند دچار یأس و ناامیدی شده و بی‌تفاوتی سازمانی در آن‌ها مشهود است.

تبعیض در محیط کار چه پیامدهای منفی به جای می‌گذارد؟

اغلب افراد اخلالگر در نهان، احساس کمبود کرده و تصور می‌کنند که از سوی افراد شایسته و خلاق مورد تهدید قرار گرفته‌اند. یا در سطحی هستند که در آن از تبعیض در مقابل گروه‌های دیگر نفع برده و با سرسختی از امتیازشان هرچند که ناعادلانه باشد، محافظت می‌نمایند. درک این تهدید باعث خواهد شد که افراد در ذهن خودشان هر عمل، رفتار یا هر تهمتی را هدفی برای تخریب شخص موردنظر به‌کار بگیرند. با اینکه انجام این کار در سازمان به شکل کلی غیرقانونی نیست، اما درصورتی‌که دلیل اصلی آن مربوط به تبعیض نژادی، سنی، جنسیتی، دینی، ملیت فرد و ... باشد به یک مسئله غیرقانونی تبدیل خواهد شد. بنابراین تا زمانی‌که مدیران بر اساس دلایل تبعیضی تصمیم درستی نگیرند، منجربه ایجاد جو ناعادلانه و درنتیجه پیامدهای منفی در محیط کاری خواهند شد.

امنیت شغلی کارمندان خدشه‌دار می‌شود

عدم وجود رفتار انسانی یا آزار جنسی در محیط کار می‌تواند شامل آزار و اذیت جسمی، کلامی، آزار غیرکلامی و روانی، رفتارهای تحقیرآمیز، توهین‌آمیز، تهدیدکننده و یا بدرفتاری‌های مکرر توسط کارمندان دیگر باشد که تحمل این‌گونه رفتارهای سمی بسیار برای سلامت فرد مضر هستند. یا اگر مدیری یکی از کارمندانش را که نسبت به تهاجمات جنسی خود سازگار است را بخواهد به دیگران ترجیح بدهد، شاهد نوعی از تبعیض یا آزار جنسی در کار خواهیم بود. مثلا اگر مدیری بخواهد پروژه‌های بهتر و مزایای شغلی را در اختیار یک کارمندی قرار بدهد که نسبت به تهاجمات جنسی خودش مقاومت نمی‌کند، یعنی قانون را زیر پا گذاشته است و موجب ایجاد تبعیض در سازمان خواهد شد. همچنین اذیت و آزار جنسی در محیط کاری علاوه‌بر اینکه بر روح و روان کارمندان تأثیر می‌گذارد، موجب کاهش کارایی فرد نیز می‌گردد.

کارمندان ناامید و دلسرد می‌شوند

یکی از نمونه‌های بارز وجود تبعیض در محیط کار قدرنشناسی یا نادیده گرفتن استعدادها، زحمات و تلاش‌های افراد است. بدون شک هر شغلی باید برای شخص عزت‌نفس را به‌همراه داشته باشد تا شخص از انجام آن کار احساس خوبی به دست آورد. نقش مدیریت در این رابطه کاملا پررنگ است که البته ممکن است مدیر سازمان از قابلیت‌ها و مهارت‌های مدیریتی لازم برخوردار نباشد. به‌طوری‌که اگر یک مدیر یا سرپرست بخواهد به جانب‌داری برخی از کارمندانش نسبت به کارمندان دیگر خود ادامه بدهد، احتمال دارد که از استعدادها و مهارت‌های برخی از نیروهای خود غافل شود.

درنتیجه باعث خواهد شد که به‌جای بهبود عملکرد کارکنان خود، بهره‌وری و کیفیت کار آن‌ها نیز پایین بیاید. این کار می‌تواند منجربه دادن مسئولیت‌های مهم به افرادی شود که هنوز آماده انجام آن‌ها نیستند و درنتیجه موجب گسترش تبعیض در سازمان می‌گردد.





گسترش احساس نفرت و حسادت در محیط کار

در سازمان‌ها شایع‌ترین وضعیت در بروز حسادت و نفرت شغلی، این است که بیشتر اشخاص از بیان مستقیم مشکلات اجتناب می‌کنند و به روش‌هایی غیرمستقیم مانع از پیشرفت در کار همکارانشان می‌شوند. گاهی فرق گذاشتن بین کارمندان می‌تواند حس تنفر را نسبت به کارفرما و مدیری که این کار را انجام می‌دهد، به‌وجود بیاورد. معمولا این حسادت و زیرآب‌زنی نسبت به کارمندانی که از مزایای فامیلی و پارتی بازی نیز استفاده می‌کنند پررنگ‌تر است.

گاهی هم حسادت در برخی اشخاص به‌دلیل نداشتن عزت نفس و نارضایتی از شرایط کنونی ایجاد می‌گردد که نحوه برخورد با همکار حسود را نیز به چالشی بزرگ‌تر تبدیل می‌کند. در بسیاری از موارد بدون آنکه در اولین برخورد با همکاران، اشتباهی از شما سر بزند، رفتارهای حسادت آمیز در آن‌ها ظاهر شده و منجربه تبعیض خواهد شد.

استعفا دادن کارمندان

استعفا به‌معنای کناره‌گیری از موقعیت شغلی است. در یک سازمان با استخدام هر نیروی جدید، درحقیقت روی شخص موردنظر سرمایه‌گذاری می‌شود. بنابراین استعفای آن کارمند، به منزله‌ی تخریب برنامه‌ی سرمایه‌گذاری انجام شده در سازمان خواهد بود و شرکت ناچار است تا فرد دیگری را برای سمت استعفا داده شده، به‌کار بگیرد. در سازمان‌ها نیز اگر به کارمندان خاصی توجه شود، موجب دلسردی سایر کارمندان شده و تصمیم به استعفا خواهند گرفت.

همچنین استخدام افراد بی‌کفایت نیز به‌نوعی به‌منزله ایجاد تبعیض در سازمان است که بها دادن به چنین افرادی اوضاع را بدتر کرده و افراد شایسته‌ی سازمان را بی‌انگیزه می‌کند و درنتیجه همان کارمندان توانمند استعفا می‌دهند. بنابراین اگر این کار به حد بالایی از تنفر برسد، سازمان در خطر از دست دادن کارمندان بسیار خوبی قرار خواهد گرفت. زیرا کارمندان هرگز در این شرایط دوست ندارند در محیطی کار کنند که تلاش‌هایشان تباه شده و فقط افراد خاصی از مزایای کاری و پاداش بهره‌مند شوند.

قوانین و مقررات سازمانی جدی گرفته نمی‌شوند

متأسفانه رئیسی که بی‌خیال است و گمان می‌کند که مرتکب هیچ‌گونه اشتباهی نمی‌شود، دارای یک ناهنجاری است و بودن در چنین سازمان یا شرکتی به‌منزله‌ی بودن در یک محیط کار سمی است. زیرا مدیر و رئیس می‌تواند تأثیر بسیاری بر روی فرهنگ سازمانی داشته باشد و منجربه گسترش یا مقابله با تبعیض در محیط کار شود. چنین مدیرانی معتقدند که هرگز قوانین درمورد آن‌ها اعمال نخواهد شد و هرگونه که دوست داشته باشند، می‌توانند کارشان را انجام بدهند. حتی از نظر آن‌ها هیچ‌گونه اشکالی وجود ندارد که از دیگران انتظار داشته باشند تا به بهترین نحو عمل نمایند. قطعا در جهان امروز وجود چنین رئیس یا مدیر بی‌خیالی بسیار خطرناک است. زیرا وقتی‌که این‌گونه افراد هیچ‌گونه قوانین و استانداردهای سطح بالا را رعایت نمی‌کنند، به‌راحتی می‌توانند به بالاترین سطح قدرت برسند و باعث ترویج تبعیض کاری شوند.

افزایش هرج‌ومرج در محیط کار

فرق گذاشتن بین کارمندان زمانی رخ می‌دهد که مدیران و مسئولان سازمان‌ها براساس ویژگی‌ها و شرایط محافظت‌شده و خاص کارمندان، اقدام به تصمیم‌گیری چنین کاری کنند. اگر تصمیمی که مدیر می‌گیرد بر اساس ویژگی‌های خاص فرد ازجمله جنسیت، نژاد و یا مذهب کارمند خود باشد، صددرصد

این کار غیرقانونی به حساب می‌آید.مثلا هنگامی‌که یک مدیر از ترفیع رتبه کارکنانش اجتناب کند و یا پروژه‌های پول‌ساز را فقط به کارکنان جوان‌تر یا محبوب‌تر خود بدهد. یا حتی ممکن است پس از اینکه یک کارمند از تبعیض در محل کار شکایت کرده باشد، مدیری بخواهد نسبت به وی تصمیمات منفی بگیرد. مثلا بخواهد ساعت‌های کاری فرد موردنظر را کم کند و یا پروژه‌های خوبی را به وی ندهد و طرفدار کسانی باشد که تاکنون از تبعیض درون شرکتی هرگز شکایت نکرده‌اند.

کاهش کیفیت عملکرد و بهره‌وری

از بین نمونه‌های تبعیض در محیط کار، اضافه‌کاری یکی از مهم‌ترین آن‌ها است. با وجود اینکه اضافه‌کاری می‌تواند باعث تسریع انجام امور، کسب نتایج بهتر و دریافت حقوق و دستمزد بالاتر شود، اما اضافه‌کاری مداوم ممکن است موجب احساس خستگی و فرسودگی شغلی شده و زمینه‌ای را برای بروز استرس نیز فراهم نماید. گاهی برخی از مدیران، افراد متفاوتی را تحت‌فشار کاری قرار می‌دهند و به وی حجم کار بیش‌ازحدی می‌سپارند. کارمندی که احساس کند در یک روز خاص، بیشتر از همکاران دیگرش کار می‌کند و با این‌حال عملکرد مؤثری ندارد هرگز نمی‌تواند انتظاری که از خودش دارد را برآورده کند. زمانی‌که فرد به سطح عملکرد بهینه‌اش نرسد، ممکن است به قابلیت‌هایش شک کرده و دائماً بابت استانداردهای انجام کار نگران باشد که در چنین شرایطی حتی اگرهم کار در مهلت زمانی مقرر به پایان برسد، معمولاً فاقد کیفیت لازم بوده و سبب آسیب به عملکرد سازمان خواهد شد.

کار تیمی مختل می‌شود.



همه جا شنیده‌ایم که کار تیمی داشتن، عملکرد کل سازمان را بهبود می‌بخشد اما آیا در سازمانی که تبعیض در آن رواج دارد می‌توان انتظار داشت که افراد باهم کار تیمی خوبی داشته باشند؟ کار تیمی به معنای تلاش همدلانه‌ی افراد برای رسیدن به یک هدف مشترک یا تکمیل یک فرآیند است. یک تیم موفق پنج ویژگی اصلی دارد:

۱ـ یک دست بودن تیم

۲ـ جریان داشتن ارتباط مؤثر در تیم

۳ـ وجود هدف مشترک در تیم

۴ـ وجود تعهد بین اعضای تیم

۵ـ مسئولیت‌پذیر بودن اعضای تیم

وقتی در سازمانی تبعیض وجود دارد هر پنج تای این ویژگی‌های مثبت نابود می‌شوند. افراد اتحادی بین خودشان حس نمی‌کنند. وقتی در شرایطی که باید به آن‌ها یکسان رسیدگی شود تفاوت وجود دارد در هنگام کار خود را جدای از تیم می‌دانند. ازطرفی اختلاف و نارضایتی بین اعضا وجود دارد و همین مانع از شکل‌گیری تعاملات مثبت و سالم بین آن‌ها می‌شود و اگر هم ارتباطی بین آن‌ها وجود دارد از سر اجبار و ترس از طرد از سازمان و با دورویی است.

درباره هدف و تعهد مشترک تیمی در سازمانی پر از تبعیض، این‌طور به نظر می‌رسد که اصلا به مرحله‌ی شکل‌گیری نمی‌رسد و هر فردی سعی می‌کند منافع خودش را برطرف کند و نمی‌تواند برای منافع جمعی تلاش نماید و در آخر اینکه مسئولیت‌پذیری بین افراد دیده نمی‌شود. آن کسی که باعث تبعیض می‌شود که تکلیفش مشخص است و فرد مورد تبعیض واقع شده آنقدر تحت جو ناسالم سازمان مورد استرس قرار می‌گیرد که عملکردش هم مختل می‌شود و به هر نحوی سعی می‌کند خودش را از شر استرس رها کند. در این راه ممکن است به طور ناخودآگاه از مکانیسم‌های دفاعی چون انکار، دلیل تراشی و ... استفاده کند و مسئولیتی قبول نکند. پس می‌توان گفت در سازمانی که تبعیض هست کار تیمی حرفی برای گفتن نخواهد داشت.

۵ راهکار مقابله با تبعیض در محیط کار

در برخی از موارد بسیاری از کارکنان هنگام رویارویی با چنین تبعیض‌هایی گمان می‌کنند که باید در سکوت رنج بکشند یا کار خودشان را ترک کنند. درحالی‌که راه‌هایی برای مقابله با

تبعیض در محیط کار وجود دارند که برای کاهش اثرات این دسته از عوامل استرس‌زا لازم است به کارکنان یادآور شوید که آن‌ها نیز انسان هستند و محال است بتوانند مثل یک ربات، همواره در سطح بهینه عمل نمایند.

۱. به‌طور شفاف با رئیس خود صحبت کنید

همان‌طورکه درمورد بسیاری از مشکلات دیگر در ارتباط با همکارانتان می‌توانید با مدیرتان صحبت کنید، در رابطه با مسائل تبعیض‌آمیزی که موجب آزارتان شده‌اند نیز می‌توانید با او جلسه‌ای تشکیل داده و مشکلاتتان را مطرح نمایید. یا اگر سرپرستتان بخشی از مشکل است و رفتارهای تبعیض‌آمیزی از خود نشان می‌دهد، می‌توانید این مشکل را با مدیر خود درمیان بگذارید. شاید صحبت کردن با مدیرتان درمورد موضوعات شخصی کار چندان آسانی نباشد، اما برای حفظ آرامش خودتان باید تمام تلاشتان را به‌کار بگیرید. درحقیقت مدیران در مواجهه با راه‌حل‌های پیشنهادی برای رفع تبعیض در محل کار می‌توانند واکنش به مراتب بهتری را ارائه بدهند.

۲. با مشکل به‌صورت مستقیم برخورد کنید

گاهی اوقات برخورد مستقیم با مشکلات می‌تواند مقابله با آن‌ها را برای هر فردی آسان‌تر کند. اگر یکی از همکاران شما اظهارنظرهای نامناسبی در محیط کار داشته باشد، به‌راحتی می‌توانید به او بگویید که از چنین اقداماتی به هیچ‌وجه استقبال نمی‌کنید و تکرار چنین برخوردی حتما او را از ادامه کارش باز خواهد داشت. شاید همکارانتان به این یادآوری نیاز داشته باشند که حتی اظهارنظرهای کوچک و به‌ظاهر بی‌اهمیت آنان نیز می‌تواند اثرات بزرگی را به‌دنبال داشته باشند. درنتیجه این برخورد شما باعث خواهد شد تا آن‌ها در آینده و درمورد رفتارشان با دیگران، دقت بیشتری را به‌کار بگیرند.

۳. به‌صورت رسمی شکایت کنید

برای مقابله با رفتارهای تبعیض‌آمیز در محل کارتان بهتر است از روش‌های قانونی مناسبی استفاده نمایید. زیرا تمام دانش و اطلاعاتتان درمورد قوانین‌کاری، در این نقطه به مرحله اجرا رسیده و گزارش دادن موضوع به مدیریت یا بخش منابع انسانی می‌تواند جدیت شما را در رابطه با انجام شکایت رسمی نشان دهد. درمورد مشکلات اتفاق افتاده، گزارش کتبی بخواهید تا به آن‌ها ثابت شود که برای پیگیری اتهام تبعیض در محیط کار خود جدی هستید.

همچنین نسخه‌هایی از اسنادومدارک مربوط به اتفاق را نیز به آن‌ها ارائه دهید تا اشتباهات رهبری خود را پذیرفته و به شکایات شما رسیدگی نمایند. با وجود این کار، حتی اگر هم نتوانید به‌صورت قانونی شکایت کنید، بهتر است با یک مشاور حقوقی در این‌باره صحبت کنید. چراکه مقابله با همکاران و کارفرمایان برای حذف رفتارهای تبعیض‌آمیز آنان کار چندان آسانی نیست.

۴. نه گفتن را یاد بگیرید

اگر در موقعیت تبعیض‌آمیزی قرار گرفته‌اید که چندان برایتان خوشایند نیست، بهتر است دست‌به‌کار شده و به نه گفتن اتکا کنید. مثلا زمانی‌که مدیرتان به شما پروژه‌ای ساده را پیشنهاد می‌دهد، به او بگویید که سرتان شلوغ است. یا وقتی رئیستان می‌خواهد بدون افزایش حقوق، ساعات کاریتان را بیش‌ازحد افزایش بدهد، نه بگویید و از حق‌وحقوق خودتان در برابر تبعیض دفاع نمایید.

۵. همه‌چیز را مستند کنید

اغلب تبعیض در سازمان‌ها به‌صورت غیرمستقیم، نامحسوس و به مرور زمان اتفاق می‌افتند. ممکن است در ابتدا یا در زمان وقوع آن اتفاق مطمئن نباشید که چگونه اقدامات همکار یا سرپرست محل کارتان را تفسیر کرده و در برابر آن‌ها واکنش نشان دهید. از این‌جهت می‌توانید وقایع پیرامون را که موجب آزاروااذیتتان می‌شوند، به‌صورت دقیق بررسی و مستند کنید. مثلا اگر احساس می‌کنید که مدیریت درمورد وظایف خود نسبت به کارکنان دیگر یا ارتقای شغلی آنان، رفتار تبعیض‌آمیزی دارد، حتما نظرات تبعیض‌آمیز همیشگی وی را یادداشت نمایید.



تست قهرمان درون - آرکتایپ یونگ



کهن‌الگوی اسطوره‌ای زنان



کهن‌الگوی اسطوره‌ای مردان



تست کار تیمی بلبین



تست هوش گاردنر



تست تشخیص شخصیت انیاگرام



تست مدل رفتاری دیسک محیط کار



تست هوش هیجانی بار-ان



سنجش کیفیت کار تیمی هوگل و گموئندن



مقیاس کمالگرایی هیل



تست رضایت شغلی مینه‌سوتا



تست شخصیت‌شناسی MBTI



تست فرسودگی شغلی مسلش



تست رغبت شغلی هالند



تست تعهد سازمانی آلن و مایر (OCQ)



تست استرس شغلی Osipow



تست نئو فرم کوتاه



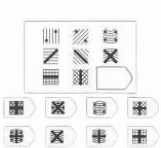
تست پنج عامل شخصیتی نئو فرم بلند



سنجش تفکر تحلیلی واتسون-گلیزر



تست سبک رهبری سالزمان



تست هوش تصویری ریون



سنجش مهارت‌های مذاکره پیره

برای دریافت خدمات پنل سازمانی با ما تماس بگیرید

۰۲۱-۶۶۵۳۸۵۹۰

info@qotbino.com

برای ورود به صفحه لایسنس‌ها کلیک کنید

۸ گام ضروری برای افزایش اعتماد به نفس در مدیران زن

افزایش اعتماد به نفس در زنان شاید یکی از عباراتی است که بیشترین میزان جستجو را توسط کاربران به خودش اختصاص داده است.



اعتماد به نفس یا خودباوری، ارزشی است که افراد برای افکار، عقاید و توانایی‌های خود قائل می‌شوند و به نوعی طرز فکر مثبت راجع به خودتان و توانایی‌هایتان است و درست همان موقعی‌که همه‌چیز بهم می‌ریزد، می‌تواند به شما کمک کند تا در برابر مشکلاتتان قوی باشید. اعتماد به نفس به‌عنوان یک موضوع مهم، از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است که هم از خود و هم از دیگران می‌توان آن را به‌دست آورد. چراکه می‌تواند در بسیاری از جنبه‌های زندگی همچون زندگی اجتماعی، زندگی شخصی، روابط عاطفی، حرفه و ... تأثیرگذار باشد. افرادی که دارای اعتماد به نفس هستند، از زندگی خود راضی‌اند و به‌طور ناخودآگاه دیگران را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

بدون شک داشتن اعتماد به نفس نقش مهمی در زندگی افراد دارد و چه در روابط شخصی و چه در به‌دست آوردن شغل موردعلاقه می‌تواند بیشترین تأثیر را در نتیجه‌گیری داشته باشد. حتی موفق‌ترین و بزرگ‌ترین انسان‌هایی که می‌شناسیم هم گاهی‌اوقات دچار کمبود اعتماد به نفس می‌شوند. درنتیجه برای تقویت اعتماد به نفس، مثل هر مهارت و توانایی‌های دیگری باید تمرین کافی داشته باشید تا بتوانید آن را به‌درستی مدیریت کنید. اما زمانی‌که خودتان بتوانید افسار را به‌دست بگیرید قطعا در مسیر زندگی شخصی و شغلی پیشرفت خواهید کرد.

بنابراین اگر شما هم می‌خواهید اعتماد به نفس بیشتری داشته باشید، باید عاداتی جدید به رفتارهای خودتان اضافه نمایید. به‌طوری‌که اگر به هر دلیلی احساس می‌کنید که در تصمیم‌گیری‌ها و یا رفتارهایتان اعتماد به نفس کافی ندارید، بهتر است به تغییر در سبک زندگی‌تان بپردازید. شما می‌توانید با افزایش قدرت خطرپذیری، اعتماد به نفس خود را افزایش دهید.



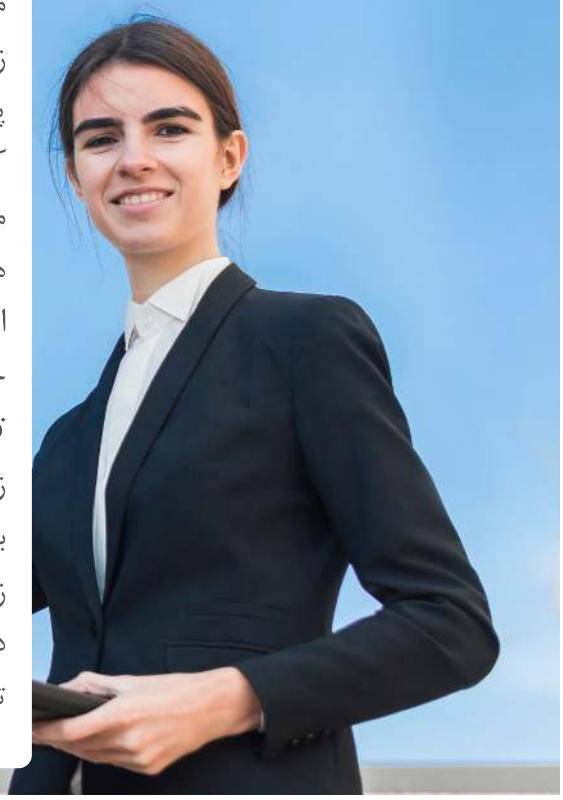
چرا داشتن اعتماد به نفس در مدیریت اهمیت دارد؟

اعتماد به نفس در مدیریت تا چه حد می‌تواند مفید باشد؟ اهمیت اعتماد به نفس در زنان چیست؟ چرا مدیران زن باید از اعتماد به نفس بالایی برخوردار باشند؟ اعتماد به نفس در محیط کاری دارای سه شرط اساسی ازجمله توانایی و مهارت، اطمینان فرد از مهارت خودش و موفقیت در آن است. همان‌طورکه دانش و صلاحیت یک شخص برای انتخاب او به‌عنوان مدیر مهم است، میزان اعتماد به نفس وی نیز برای مدیریت مجموعه از اهمیت بالایی برخوردار است. بنابراین واضح است که اگر فردی به خودش اعتماد نداشته باشد قطعا نمی‌تواند اعتماد دیگران را نیز جلب کرده و مجموعه خود را به سوی موفقیت هدایت نماید.

زیرا رفتار و کردار یک مدیر در محل کار زیر ذره‌بین کارمندانش است. پس می‌تواند با ایجاد اعتماد به نفس در خود، اعتماد به نفس را در کارمندانش نیز به‌وجود بیاورد. با وجود چنین موضوعی احتمالا بیشترین مدیرانی که با کمبود اعتماد به نفس دست‌وپنجه نرم می‌کنند، بانوان هستند. افزایش اعتماد به نفس در زنان یکی از موضوعات بسیار مهمی است که همیشه مطرح بوده و موردتوجه بسیاری از بانوان در سراسر جهان قرار گرفته است.

تقویت اعتماد به نفس چه کمکی به زنان می‌کند؟

زنان بسیاری هستند که تمایل دارند از اعتماد به نفس بالایی برخوردار باشند و بتوانند به‌تنهایی از پس امورات زندگی و شغل خودشان بربیایند. زنانی که مایل هستند با کمتر نشان دادن ضعف از خودشان در مقابل دیگران بتوانند هرآنچه را که واقعاً در آن توانمند و قوی هستند را بدون ترس از تمسخر ابراز نمایند. زیرا اعتماد به نفس به آن‌ها این اجازه را ...



می‌دهد که خودشان را از پنجره‌ای دیگر ببینید. داشتن اعتماد به نفس می‌تواند عشق به خود را در زنان افزایش دهد و موجب شود که به توانایی‌ها و فعالیت‌هایشان ایمان داشته باشند. حتی اعتماد به نفس در روابط شخصی و حرفه‌ای نیز به زنان کمک خواهد کرد تا بتوانند بهترین شغل و لایق‌ترین افراد را برای ورود به زندگیشان برگزینند.

زیرا تقویت اعتماد به نفس را می‌توان از موفقیت‌های کوچک در کار ایجاد کرد که این امر به خودی خود باعث خواهد شد تا فرد از توانایی‌ها و استعدادهایش اطمینان حاصل کرده و به‌سمت موفقیت‌های بزرگ‌تر با روحیه عالی گام بردارد.

برای افزایش اعتماد به نفس در مدیران زن باید چه کرد؟

با اینکه بسیاری از زنان از چهره زیبا و توانایی‌های بارز و بالایی برخوردار هستند، اما بازهم عدم داشتن اعتماد به نفس آن‌ها را درگیر مسائلی کرده که برایشان بسیار سخت و آزاردهنده بوده و مانع پیشرفتشان شده است. علت این دشواری این است که بسیاری از زنان به‌صورت غریزی بیشتر از آنچه که به خود توجه کنند، بر مسائل اطرافیان متمرکز می‌شوند و این طبیعی است که زمان کمتری برای پیشرفت و ارتقاء اعتماد به نفس را در وجودشان بیابند.

قرار نیست کارهای پیچیده و سختی برای بالا بردن اعتمادبه‌نفس انجام شود. کافی است راه‌های ساده‌ی به‌دست آوردن و تقویت آن را به‌کار ببرید تا شخصی موفق و مفید در جامعه و زندگی شخصیتان باشید.

۱. به ظاهر و نحوه پوشش خود اهمیت بدهید

ظاهر و نوع پوشش افراد می‌تواند تأثیر بسیاری در افزایش اعتماد به نفس داشته باشد. زمانی‌که در لباس خود احساس راحتی و آرامش داشته باشید، باعث خواهد شد تا اعتماد به نفستان افزایش یابد. بهتر است سبک پوشش خودتان را که با شخصیت، طرز فکر و سبک زندگی شما همخوانی دارد، پیدا کنید و از سایز مناسب، نوع پارچه‌ها و رنگ‌هایی استفاده نمایید که نه تنها برای شما کاملاً مناسب هستند، بلکه احساس راحتی و آرامش بیشتر را نیز داشته باشید.

این موضوع تنها به‌معنای مرکز توجه بودن به‌دلیل پوشش خود نیست. بلکه باید بدانید برای هر محیطی چه نوع پوششی داشته باشید. وقتی ظاهرتان مرتب و آراسته باشد قطعا احساس بهتری نسبت به خودتان خواهید داشت و وقتی در جوامع حاضر شدید، دیگران نیز به‌دلیل احترامی که شما برای خود قائل هستید، به شما احترام خواهند گذاشت. بنابراین سعی کنید با انتخاب لباس‌ها و لوازم مناسب، زندگی و کارتان را طوری نظم و ترتیب بدهید که درخور شخصیت شما باشد. به ظاهر خود اهمیت داده و به خودتان برسید و سعی داشته باشید از لباس‌های رنگ روشن استفاده کنید و با کمی آرایش و رسیدگی به پوستتان موجب شادابی و سرزندگی خودتان شوید.

همچنین توجه کنید که لباس‌های شما همواره تمیز و اتو کشیده باشد و از عطر مناسب استفاده نمایید. شاید توجه به این‌گونه مسائل به ظاهر ساده باشند، اما با رعایت کردن آن‌ها می‌توانید به‌راحتی تأثیرشان را متوجه شوید.

۲. برنامه‌ریزی و مدیریت زمان داشته باشید

یکی از عوامل بسیار مهم که در افزایش اعتماد به نفس در زنان نقش بسیار مهمی دارد، برنامه‌ریزی و مدیریت زمان است. برنامه‌ریزی و اختصاص دادن وقت و زمان مناسب برای انجام فعالیت‌های مختلف، عاملی است که می‌تواند در افزایش اعتماد به نفس و خودباوری زنان تأثیر بسزایی داشته باشد. زیرا با ایجاد یک برنامه دقیق و منظم به‌راحتی می‌توانید فرصت لازم برای همه فعالیت‌های درنظر گرفته شده را ایجاد کنید و مانع از هرگونه آشفتگی و سردرگمی شوید.

درواقع یک نظم و قاعده معینی در طول روز برای انجام فعالیت‌های مختلف به‌وجود خواهد آمد و از کمبود وقت جلوگیری خواهد شد. یعنی زمانی‌که شما برای تک‌تک کارها و فعالیت‌هایتان یک برنامه دقیق و زمان مشخصی را درنظر بگیرید و برای انجام فعالیت‌هایتان اولویت‌بندی داشته باشید، دیگر با کمبود وقت مواجه نخواهید شد.

بنابراین از آنجایی‌که اعتمادبه‌نفس نوعی حس درونی نسبت به خود است، با برنامه‌ریزی به‌راحتی می‌توانید بهترین حس را در درون خود ایجاد نمایید.

۳. از زبان بدن خود به‌درستی استفاده نمایید

زبان بدن هرشخصی نشان‌دهنده این است که آن فرد چقدر به خودش اطمینان دارد. نحوه ایستادن به‌عنوان هسته اصلی ویژگی‌های زبان بدن است که میزان اعتماد به نفس فرد را به دیگران نشان می‌دهد. سعی داشته باشید خودتان را طوری نشان بدهید که همه افراد بدانند، می‌توانید به‌راحتی هر موقعیتی را مدیریت کرده و بر اوضاع کاملا مسلط باشید. برای انجام این کار سرتان را بالا گرفته و صاف و راست بایستید و شانه‌های خود را اندکی باز کنید تا خمیده به‌نظر نرسید.

وقتی راه می‌روید هرگز خمیده و بی‌انرژی راه نروید و پاهای خود را بهم نزدیک کنید و قدم‌هایتان را محکم و منظم بردارید. اگر اعتماد به نفس را در ظاهرتان نشان بدهید و از زبان بدنتان به‌درستی استفاده نمایید، نه‌تنها حس می‌کنید که از پس هرچیزی برمی‌آیید، بلکه دیدگاه دیگران هم نسبت به شما تغییر خواهد کرد و به توانایی‌هایتان اعتماد خواهند داشت.

۴. جذاب و جسورانه صحبت کنید

یکی از راه‌های افزایش اعتماد به نفس در زنان علی‌الخصوص هنگام صحبت کردن در مقابل جمع، جسورانه، مقتدرانه و با یک ریتم خوب صحبت کردن است. یک لحن جذاب، جسورانه و درعین‌حال مؤدبانه برای صحبت کردن انتخاب نمایید تا اعتماد به نفستان را به نمایش بگذارید. زمانی‌که قرار است در مقابل یک جمع سخنرانی کنید و یا مطلبی را ارائه دهید، سعی داشته باشید تا حدامکان به موضوعی که قرار است در ارتباط با آن صحبت کنید، تسلط کافی داشته باشید تا بتوانید آن را به‌صورت ساده و رسا بیان کرده و به دیگران انتقال دهید.

هنگام صحبت کردن سعی کنید صدای شما به‌میزان کافی بلند و تأثیرگذار باشد و تلاش نمایید حین سخنرانی تپق نزده و شمرده صحبت کنید و بین صحبت‌هایتان به‌میزان کافی مکث داشته باشید. توجه داشته باشید که ریتم صحبت کردنتان یکنواخت نباشد. زیرا برای بیان برخی از موضوعات نیاز است که صدای خود را کمی بالاتر برده و صحبت کنید و در برخی مواقع نیاز است تا صدای خود را کمی پایین‌تر ببرید تا یکنواختی لحن حرف زدن شما از بین رفته و درنتیجه توجه مخاطب به شما جلب گردد. همچنین هنگام سخنرانی از عبارات و کلمات مؤدبانه استفاده کنید و هنگامی‌که مشغول صحبت با شخصی هستید حتما سرتان را بالا گرفته و بدون خجالت به صحبت‌های خود ادامه بدهید. درنتیجه وقتی نظر مخاطب به‌دلیل صحبت جسورانه و جذاب شما، جلب شود، ناخودآگاه اعتماد به نفس شما برای ادامه دادن افزایش خواهد یافت.

۵. مهارت نه گفتن را در خودتان تقویت کنید

یک زن با اعتماد به نفس بالا به‌خوبی می‌داند که شخصیت انسانی او، بسیار ارزشمندتر از آن است که به هرچیزی پاسخ مثبت بدهد و خودش را در هرموقعیتی قرار بدهد. زیرا زنانی که از اعتماد به نفس بالایی برخوردار هستند، به‌راحتی می‌توانند نه بگویند. این‌گونه افراد علی‌رغم اینکه دوست دارند به دیگران کمک کنند و رضایت آن‌ها را جلب نمایند، هرگز کاری را که نتوانند انجام بدهند، قبول نمی‌کنند. زنان با اعتماد به نفس بالا به‌خوبی می‌دانند که ابتدا باید به علایق واقعی خودشان اهمیت بدهند و باید صداقت کافی داشته باشند تا با صراحت آنچه را که مورد تأیید آن‌هاست بیان نمایند.

بنابراین برای داشتن اعتماد به نفس بالا باید قدرت و توانایی نه گفتن را داشته باشید. نباید به‌خاطر خجالت، تعارف و رودربایستی، درخواستی که از طرف دیگران مطرح می‌گردد و موردپسند شما نیست را قبول نمایید. هرگز قرار نیست با این تصور که هم‌رنگ جماعت خواهید شد و یا دیگران شما را باید بپسندند، همیشه هر کاری را که فکر می‌کنید درست است، انجام دهید. هیچ‌وقت برای رضایت خاطر اطرافیانتان انجام هر کاری را برعهده نگیرید و قدرت مخالفت کردن و نه گفتن را داشته باشید.

۶. برقراری ارتباط چشمی مؤثر را یاد بگیرید

ارتباط چشمی مناسب یکی از مهم‌ترین نکات در افزایش اعتماد به نفس در زنان است. اگر می‌خواهید شخصی با اعتماد به نفس بالا به‌نظر برسید باید هنگام صحبت کردن با دیگران ارتباط چشمی خود را با آن‌ها حفظ کرده و در چشم‌هایشان نگاه نمایید. بدون شک نوع برقراری ارتباط چشمی شما با دیگران می‌تواند درمورد میزان اعتماد به نفس یا مواردی همچون احساس اضطراب و نگرانی به‌طور غیرمستقیم پیام‌هایی را منتقل نماید.

بنابراین تلاش کنید که در ارتباطات بین‌فردی خود سطح متناسبی از ارتباط چشمی را حفظ کنید. توجه داشته باشید منظور از ارتباط چشمی این نیست که مرتب به چشمان شخص مقابل خیره شوید و از او چشم برندارید. زیرا این کار ممکن است باعث ایجاد سوءتفاهم در فرد موردنظر شود، به‌خصوص اگر شما یک خانم باشید و شخص مقابلتان یک آقا باشد. در اصل منظور از ارتباط چشمی مناسب این است که شما بتوانید نگاه‌های به‌موقع و درستی را به مخاطب خود داشته باشید.

نگاه‌هایی که درحین صحبت کردن هرازگاهی تکرار شده و کاملاً طبیعی هستند. درنتیجه اگر می‌خواهید با اعتماد به نفس خوبی عمل نمایید، کافی است هنگام صحبت کردن به‌میزان کافی به اشخاص مقابلتان نگاه کرده و به‌راحتی از آن‌ها عبور نمایید. همچنین دقت داشته باشید که باید ارتباط چشمی را در هر دو حالت، یعنی زمانی‌که دیگران صحبت می‌کنند و زمانی‌که خودتان درحال صحبت هستید، انجام بدهید.

۷. در هنگام صحبت کردن به حرکات دستان خود توجه بیشتری داشته باشید

نوع حرکت دست‌ها در نشان دادن میزان اعتمادبه نفس تأثیر بسیار زیادی دارند و می‌توانند اطلاعات بسیاری را درمورد احوال درونی شما در اختیار دیگران قرار بدهند. هنگامی‌که از دستان خود درحین صحبت کردن کمک می‌گیرید، ناخودآگاه احساس شوق و هیجان شما به دیگران منتقل می‌شود. زمانی‌که برای قرارکاری می‌روید یا هنگامی‌که قرار است پشت میزی برای سخنرانی قرار بگیرید، حتما بهتر است که دستان خود را پشت میز پنهان نکنید.

می‌توانید دستانتان را بر روی میز قرار داده و به آرنج‌های خود تکیه کنید. زیرا این کار باعث خواهد شد که قدرت و نیرویتان را کاملا در جلوی خودتان قرار داده و آن را به دیگران نشان دهید. حتی قرار دادن دست‌ها بر روی سینه و فشردن انگشتان در این حالت به یکدیگر، یکی از ژست‌های رایج در نشان دادن اطمینان و اعتماد به نفس بالا به دیگران است. همچنین برای داشتن ارتباطات مؤثر و همراه با اعتماد به نفس بالا در هنگام موقعیت‌های سخنرانی می‌توانید دستان خود را در حالتی در مقابل همدیگر قرار داده و نوک انگشتان را رو به یکدیگر بگیرید. این حرکت معمولا احساس تسلط کافی شما را بر روی موضوعات ارائه شده نشان می‌دهد.

البته توجه داشته باشید که نباید در استفاده از دست هم زیاده‌روی کنید. زیرا استفاده بیش‌ازاندازه از حرکات دست‌ها می‌تواند برای مخاطب آزاردهنده باشد و یا باعث گردد تا حدی خشک و انعطاف‌ناپذیر به‌نظر برسید.

۸. از بیان افکار و احساسات خود نهراسید

بیان افکار و بروز احساسات به‌سادگی، یکی از ویژگی‌های افراد با اعتماد به نفس بالا محسوب می‌شود. افرادی که از اعتماد به نفس بالایی برخوردار هستند، اغلب در مواجه شدن با مسائل و مشکلات مختلف به‌راحتی احساسات خود را بروز داده و آن را پنهان نمی‌کنند. زنان با اعتماد به نفس بالا نیز به‌سادگی احساسات خود را در لحظه آشکار می‌کنند و از بروز آن هیچ‌گونه ترس و واهمه‌ای ندارند. زیرا اعتماد به نفس قوی در آن‌ها باعث می‌گردد تا بدانند به‌عنوان یک انسان این حق را دارند که احساسات خاص خودشان را داشته باشند و آن‌ها را بروز بدهند. بنابراین به خودتان اعتماد داشته باشید و از بیان افکار و احساسات خود هرگز نترسید و اجازه ندهید که دیگران در حق شما ظلم کنند و جسورانه از حق خودتان دفاع نمایید.



۱۰ استراتژی کاربردی مهارت حل اختلاف در محیط کار



در یک محیط کار مانند سازمان یا شرکت شما ممکن است به‌عنوان مدیر آن مجموعه یا عضوی از کارکنان آن مشغول به فعالیت باشید. بدیهی است که در طی روز با عده‌ی کثیری از افراد اعم از ارباب‌رجوع و همکاران در ارتباط خواهید بود. به‌هرحال هیچ‌گونه‌ای از ارتباطات بین فردی عاری از اختلاف و تعارض نخواهد بود. اختلافات محیط کار نیز جزء لاینفک ارتباطات درون‌سازمانی است. درواقع اختلافات در محیط کار اجتناب‌ناپذیر هستند و شاید نتوان این انتظار و داشت که شرایطی فراهم شود که هرگز شاهد این‌گونه اختلافات در محیط کار نباشیم. اما می‌توان راهکارهایی را به‌منظور کنترل و مدیریت آن‌ها به کار گرفت.

به نظر شما برای حل اختلافات در محیط کار باید به سراغ چه روش‌هایی رفت؟ چطور می‌توان این قبیل مشاجره‌ها را با کمترین میزان آسیب فیصله داد؟ صرف‌نظر از اینکه دلیل این اختلافات چه باشد از تفاوت‌های شخصیتی گرفته تا تفاوت در اعتقاد و ارزش‌ها می‌توانید با به‌کارگیری این استراتژی‌های اثربخش تنش‌های احتمالی را مدیریت کنید.

اختلافات در محیط کار به چه دلایلی به وجود می‌آیند؟

احتمالا با ورود به دنیای کار و قرار گرفتن در محیط‌های رسمی و اداری متوجه تفاوت‌های آشکاری بین تعاملات زندگی شخصی و کاری شده‌اید. بی‌تردید در زندگی شغلی خود با افرادی مواجه شده‌اید که هیچ‌گونه حق انتخابی در مورد آن‌ها نداشته‌اید.

حتی ممکن است بارها با همکاران و کارفرمایان خود دچار اختلاف‌نظر شده و بین شما بحث و درگیری اتفاق افتاده باشد. از سوی دیگر سروکار داشتن با افرادی مسئولیت گریز و بی تعهد ممکن است کاسه‌ی صبرتان را لبریز کرده باشد. همه‌ی این موارد می‌توانند جرقه‌ای برای ایجاد اختلافات در محیط کار شوند.

طبیعی است که کنار هم قرار گرفتن افرادی با فرهنگ، نوع نگرش و عقاید متفاوت می‌تواند زمینه‌ساز بروز اختلافات باشد. اما آیا این اختلافات نشان‌دهنده‌ی آن هستند که هرگز نمی‌توان در محیط سازمان روابط خوب و سازنده‌ای را تجربه کرد؟ قطعا خیر.

یادگیری مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر و رفتار حرفه‌ای در سازمان می‌تواند هدایتگر مناسبی برای مدیریت اختلافات در محیط کار باشد.



در جایگاه یک کارفرما شش‌دانگ حواس خود را جمع کنید

اشتباه برداشت نکنید. هرگز چنین منظوری نداریم که جاسوس کارکنان سازمان شوید و شبیه یک جاسوس با آن‌ها رفتار کنید. تعاملات کارکنان خود را زیر نظر بگیرید و به‌دقت به صحبت‌ها و شکایت‌های آن‌ها توجه کنید. ممکن است در این میان کنایه‌هایی نظر شما را جلب کنند که حاکی از وجود نوعی اختلافات در محیط کار باشد. در چنین شرایطی باید دست‌به‌کار شوید و مذاکرات میانجی‌گری خود را آغاز کنید.

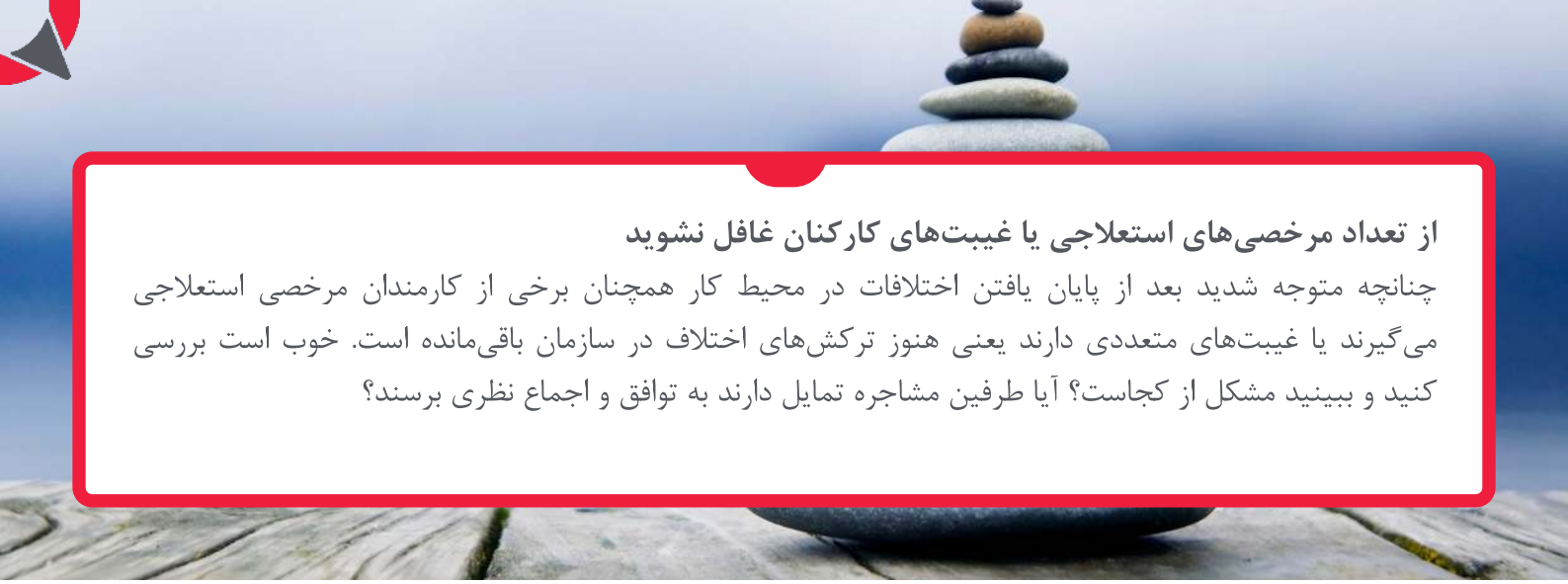
کیفیت و کمیت کارهای در حال انجام را به‌دقت بررسی کنید

اگر پیش‌ازاین اختلافاتی در محیط کار شما ایجادشده و حالا قصد دارید اثرات آن را بر کیفیت عملکرد سازمان ارزیابی کنید می‌توانید به سراغ حجم و ارزش کارهایی بروید که در حال حاضر کارکنان مشغول انجام دادن آن‌ها هستند. یکی از مهم‌ترین نشانه‌های حل‌وفصل شدن اختلافات در محیط کار، کاهش میزان خطا و افزایش حجم و کیفیت کار است. این موضوع می‌تواند بیانگر این باشد که تمرکز کارکنان تنها معطوف به کارشان است و انرژی خود را صرف مسائل حاشیه‌ای نمی‌کنند.

تعامل خود را با کارکنان افزایش دهید و از آن‌ها در خصوص چگونگی روند امور بپرسید

با سؤالاتی صریح و ساده باب گفتگو را با آن‌ها باز کنید. اگر احساس کردید که آن‌ها از پاسخ دادن طفره می‌روند یا به پاسخ کوتاهی همچون «خوب است» بسنده می‌کنند شما همچنان به پرسیدن سؤالاتی باز ادامه دهید. از نظرات آن‌ها در خصوص تصمیمات جدید سازمان جویا شوید. در مورد تنش‌ها و اختلاف‌های پیش‌آمده در محیط کار با آن‌ها تبادل‌نظر کنید.

تعامل با کارمندان باعث می‌شود آن‌ها حس بهتری در سازمان داشته باشند، که همین امر باعث می‌شود احساس رضایت بیشتری داشته باشند.



از تعداد مرخصی‌های استعلاجی یا غیبت‌های کارکنان غافل نشوید

چنانچه متوجه شدید بعد از پایان یافتن اختلافات در محیط کار همچنان برخی از کارمندان مرخصی استعلاجی می‌گیرند یا غیبت‌های متعددی دارند یعنی هنوز ترکش‌های اختلاف در سازمان باقی‌مانده است. خوب است بررسی کنید و ببینید مشکل از کجاست؟ آیا طرفین مشاجره تمایل دارند به توافق و اجماع نظری برسند؟

حل اختلافات را به تأخیر نیندازید

شک نکنید که هیچ‌چیز بدتر از سرکوب کردن هیجانات منفی و تلنبار شدن خصومت‌ها نیست. تعلل و انجام واکنش‌های دیرهنگام، کنترل و مدیریت اختلافات در محیط کار را دشوارتر می‌کنند. شما می‌توانید با تشکیل جلسه‌ای فوری و بررسی آن موضوع به‌صورت شفاف از بروز آسیب به روحیه‌ی کارکنان و کاهش بهره‌وری سازمان جلوگیری کنید.

به کارمندان اجازه دهید احساسات منفی خود را تخلیه کنند

هرگز با تنبیه و مؤاخذه احساسات منفی آن‌ها را سرکوب نکنید. با دقت و صبوری به صحبت‌های طرفین گوش دهید. از آن‌ها بخواهید راهکارهایی پیشنهادهای خود را برای خروج از این وضعیت مطرح کنند تا گفتگویی سازنده شکل بگیرد. در جایگاه فردی بی‌طرف پیشنهادات و راه‌حل‌های آن‌ها را تکمیل کنید تا درنهایت اختلافات پیش‌آمده به بهترین نحو ممکن حل‌وفصل شوند.

لطفا رئیس بازی درنیاورید

در بسیاری از مواقع که اختلافاتی در محیط کار به وجود می‌آید مدیران تصور می‌کنند اجازه‌ی دخالت صد در صد در این موضوع را دارند. درصورتی‌که واقعیت امر چیز دیگری است. شما باید هوشمندانه رفتار کنید و طرفین اختلاف را تشویق کنید که خودشان به حل مشکل بپردازند. بهتر است در ابتدا به‌صورت جداگانه با هر یک از آن‌ها گفتگو کنید. سپس یک مکالمه‌ی دسته‌جمعی داشته باشید و درنهایت اجازه دهید آن‌ها به‌صورت خصوصی با یکدیگر صحبت کنند. وقتی شما حضور نداشته باشید آن‌ها دیگر تلاشی برای اثبات بی‌گناهی خود نمی‌کنند و وادار می‌شوند برای جستجوی راه‌حلی تلاش کنند.

خودتان را در قلمروی مدیریتی‌تان حبس نکنید

زمانی که مدیران و صاحبان کسب‌وکار خود را فقط به اتاق ریاست محدود کنند طبیعی است که از اختلافات در محل کار مطلع نمی‌شوند. یکی از مهم‌ترین اصول مدیریتی، برگزاری جلسات ماهیانه با تک‌تک کارمندان است. باید بستری را فراهم کنید تا کارمندان درنهایت صداقت و اعتماد، خواسته‌ها و نیازهایشان را با شما در میان بگذارند. در این صورت هر دو طرف می‌توانند در فضایی امن و بدون مزاحمت دغدغه‌ها و نگرانی‌هایشان را با یکدیگر به اشتراک بگذارند و برای برطرف کردن آن‌ها تصمیم‌گیری کنند.

هرگز آن‌ها را از تنبیه و تعدیل نترسانید

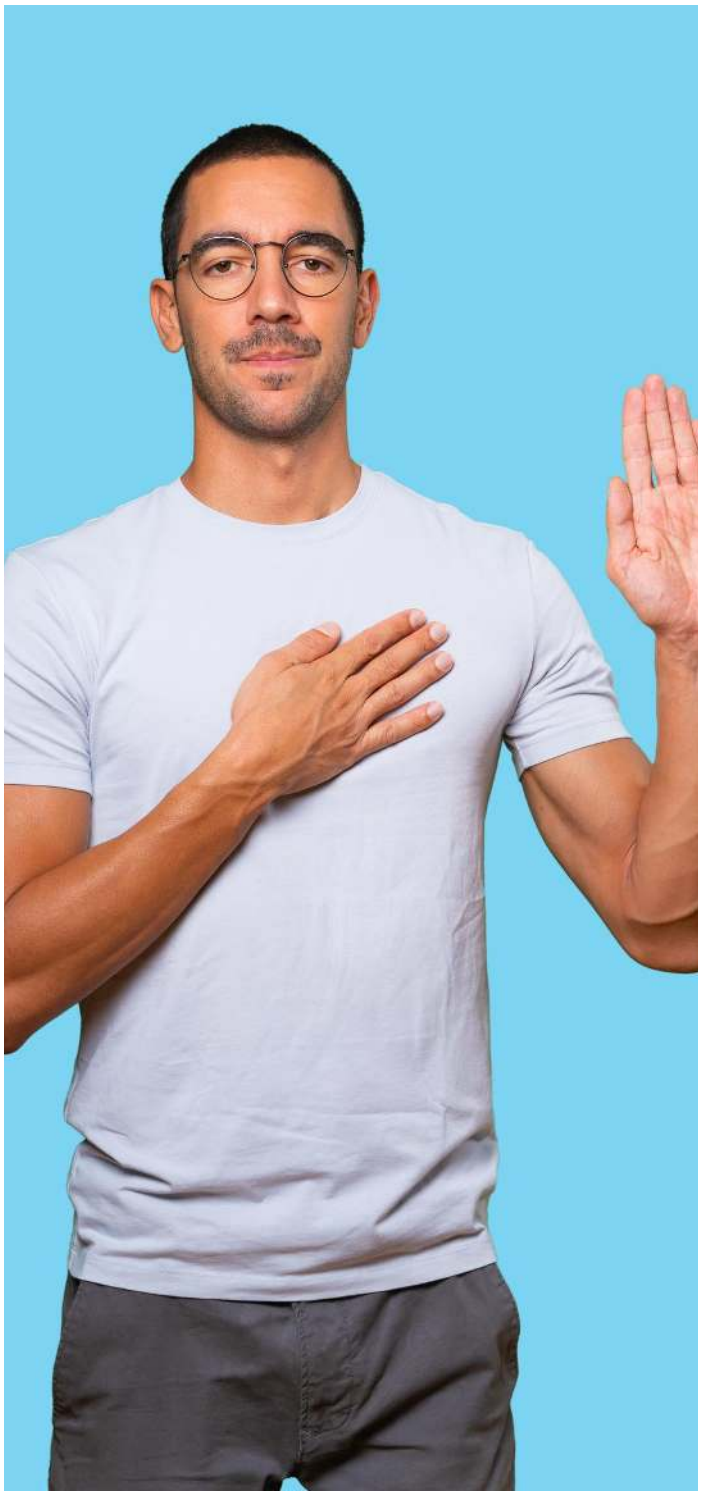
فراموش نکنید که شما باید برای حل اختلافات در محیط کار هم دستورالعمل و اصول منحصربه‌فرد خود را داشته باشید. ترساندن طرفین از تنبیه و اخراج تنها به اختلافات دامن میزند و شدت آن‌ها را بیشتر می‌کند. شفاف و صریح صحبت کردن درباره‌ی راهکارهای حل اختلاف موجب می‌شود به‌جای اینکه آن‌ها یکدیگر را مقصر بدانند یا حالت تدافعی به خود بگیرند، سریع‌تر به حل مسئله بپردازند.

شهامت عذرخواهی کردن داشته باشید

دون شک در هر بحث و مشاجره‌ای یک عذرخواهی به‌موقع و صمیمانه می‌تواند به‌مانند آب روی آتش عمل کند. گاهی حتی یک عذرخواهی خالصانه می‌تواند به بسیاری از اختلافات در

محیط کار خاتمه دهد. هرگز تصور نکنید که این کار به‌منزله‌ی زیر پا گذاشتن غرور و شخصیت شماست. چراکه شما با این کار قصد دارید که از تشدید خصومت و تخریب روابط جلوگیری کنید. بهتر است قبل از انجام این کار قدری به خود مسلط شوید و به این فکر کنید که چه باید بگویید؟ سعی کنید از طرف مقابل به‌طور خصوصی عذرخواهی کنید. قصور و مسئولیت خود را در این اتفاق پیش‌آمده بپذیرید و به او بگویید که خواهان جبران آن هستید.

همچنین می‌توانید از او بخواهید که به شما بگوید برای جلوگیری از رخ دادن اتفاق‌های مشابه چه‌کارهایی باید انجام دهد؟ انجام همین رفتارهای ساده به‌طرف مقابل نشان می‌دهد که شما فردی محترم و مسئولیت‌پذیر هستید. درنتیجه می‌توانید دوباره اعتماد او را جلب کرده و برای بهبود رابطه‌ی همکاری خود تلاش کنید.



حرف آخر

این جمله را از ما به خاطر بسپارید که هیچ دارایی ارزشمندتر از ارتباطات بین فردی وجود ندارد. داشتن دوستان صمیمی و همکاران خوب در محیط کار می‌تواند موجب انگیزش و تقویت روحیه‌ی شما شود. از طرفی بودن در کنار فردی که با او احساس راحتی می‌کنید نه‌تنها استرس رویارویی با محیطی جدید را برای شما کاهش می‌دهد بلکه موجب افزایش اعتمادبه‌نفس و بهره‌وری شما خواهد شد. همچنین ارتباط بین‌فردی در محیط‌کاری باعث می‌شود شما بعد از سال‌های زیاد کار کردن دچار فرسودگی شغلی شدید نشوید.

خلاصه که هر چه از مزیت‌های داشتن روابط سالم و صمیمانه در محیط کار بگوییم کم گفتیم. پیشنهاد می‌کنیم حتما به مقاله‌ی چرا باید در محیط کار دوست صمیمی داشته باشیم؟ سر بزنید تا به‌طور مفصل نسبت به اهمیت این موضوع آگاه شوید. شک نکنید که بعد از خواندن این مطلب تصمیم خواهید گرفت که در روابط خود تجدیدنظر داشته باشید.





نرم‌افزار جامع مدیریت کانون‌های ارزیابی

جهت اطلاعات بیشتر با ما تماس بگیرید

۰۲۱-۶۶۵۳۸۵۹۰

WWW.QOTBINO.COM

H.S.E چیست؟



مصاحبه با
جناب آقای دکتر رضا امین‌پور
مشاور منابع انسانی و H.S.E

سلام. بسیار از هم‌صحبتی با شما خوشحالیم و افتخار می‌کنیم. لطف بفرمایید در ابتدای گفتگو یک معرفی مختصر و مفید از خودتان داشته باشید.

سلام عرض می‌کنم خدمت همه‌ی مخاطبان قطبینو. بنده دکتر رضا امین‌پور هستم حدود ۲۵ سال است که مشاور منابع انسانی هستم و در حوزه‌ی منابع انسانی و مشاوره H.S.E مشغول به فعالیتم. بنده کارم را در زمینه‌ی خدمات اداری شروع کردم و درحال‌حاضر در حیطه منابع انسانی و سرمایه انسانی در حوزه ایمنی و بهداشت محیط کار در شرکت‌های خصوصی و دولتی در حال فعالیت هستم.

در ابتدای صحبت خوب است که در مورد بحث ایمنی و بهداشت محیط کار یا H.S.E (Health, Safety, Environment) توضیحات بیشتری را خدمت مخاطبان بفرمایید؟

بله H.S.E درواقع مدیریت ایمنی و بهداشت است و در بخش خصوصی H.S.E بیشتر به ایمنی و بهداشت در محیط کار می‌پردازدکه با کارگران بیشتر سروکار دارد. حالا این کارگر می‌تواند مدیرعامل باشد یا یک کارگر ساده و خدماتی یا حتی حسابدار یک سازمان.



هیچ فرقی نمی‌کند. از دید قانون کار هر کسی که در محیط کار مشغول به کار است ایمنی و بهداشتش از بدو ورود تا زمان خروجش مشمول این موضوع خواهد شد. این موضوع در بخش‌های دولتی مثل شرکت گاز خیلی پررنگ‌تر و قوی‌تر است. در صنعت نفت و گاز و پتروشیمی به شدت این موضوع حائز اهمیت است و حتما قبل از ورود به مجموعه باید آموزش‌های اولیه H.S.E گذرانده شود. اما متأسفانه در بخش خصوصی این موضوع از اهمیت کمتری برخوردار است. به همین دلیل متأسفانه ما شاهد حوادث بیشتری در این بخش هستیم.

H.S.E شامل چندین بخش است مانند سلامت کارکنان، آسیب‌شناسی و ارزیابی و جلوگیری و کاهش حوادث. ازآنجایی‌که H.S.E به‌طور مستقیم با افراد سروکار دارد به همین دلیل می‌توان گفت که به نوعی این بخش منابع انسانی دوم یک سازمان است. در قسمت آموزش، منابع انسانی می‌تواند کمک‌های شایانی انجام دهد. به‌طوری که افراد را ترغیب کنند تا در دوره‌های آموزشی شرکت کرده و بتوانند بهره‌برداری لازم را از مطالب آموزش داده شده داشته باشند.

آیا H.S.E تنها مختص شرکت‌های گروه صنعتی است یا شرکت‌هایی مثل ما که در حوزه IT فعالیت می‌کنند به چنین دانشی نیاز دارند یا خیر؟ و آیا این موضوع در بخش خصوصی و دولتی با یکدیگر متفاوت هستند؟



ببینید H.S.E درحقیقت برای تمام افراد حتی اعضای یک خانواده تا هر مجموعه‌ی کوچک و بزرگ دولتی و خصوصی یا حتی خصولتی جزء الزامات است. فرض بفرمایید شما اگر در خانه اقدامات و کمک‌های اولیه را یاد نگیرید بدون شک در زمان حادثه متزلزل‌تر و آسیب‌پذیرتر خواهید بود. در سازمان‌ها هم به همین ترتیب است. گاهی اوقات برخی از افراد گمان می‌کنند که جایگاه شغلی آن‌ها نیازی به این موضوع ندارد. درحالی‌که همین نوع نشستن، نوع غذا خوردن، نوع کار کردن با سیستم‌ها می‌تواند تأثیر چشمگیری در سلامت جسم و روان و میزان بازدهی و عملکرد افراد داشته باشد. اما در برخی از سازمان‌ها H.S.E دیگر به اجبار تبدیل می‌شود مانند شرکت‌هایی که در مناقصات حضور دارند و این صلاحیت ایمنی برای آن‌ها به نوعی اجبار است که در دوره‌های ایمنی شرکت کرده و بعد از کسب نمره‌ی قبولی در آزمون موردنظر با ارائه مدارک به کارفرما و اداره‌ی کار و انجمن صنفی مربوطه پرونده صلاحیت آن‌ها تشکیل شود. شرکتی که کارکنانش آموزش نبینند قطعا نمی‌تواند صلاحیت ایمنی را داشته باشد و از سال ۹۶ در مناقصات این موضوع اجبار است و تمام کارفرماهای دولتی و خصوصی باید صلاحیت لازم را داشته باشند.

در حوزه سلامت روان ما آزمون‌های متعددی مانند آزمون نشانگان روانی SCL-90 و MMPI را داریم که می‌توانند فاکتورهای مهمی را در سلامت روان افراد مورد سنجش قرار دهند. این نوع آزمون‌ها آیا جایگاهی در مبحث H.S.E دارند یا خیر؟ آیا می‌توان چنین گفت که ابزارهای سنجش سلامت روان می‌توانند به H.S.E کمک کنند؟

بله صددرصد. این ابزارها ارتباط مستقیم دارند. سلامت روان کارکنان همیشه در اولویت کار ماست. ما بسیار شاهد این موضوع بوده‌ایم که همین بحث سلامت روان معضلات و مشکلات عدیده‌ای را برای سازمان‌ها به وجود آوردند. به عقیده بنده سلامت روان مرحله اول آموزش و ایمنی است. در بسیاری از سازمان‌ها مسئولیت آموزش و حفظ سلامت روان کارکنان برعهده منابع انسانی است. اما با جا افتادن و گسترش بخش H.S.E در سازمان‌ها این مسائل واگذار شده به همکاران این بخش.

درحال‌حاضر چالش‌های مرتبط با این حوزه چه در بخش خصوصی چه در بخش دولتی شامل چه مواردی است؟

بیشترین چالش بحث هزینه‌ها است. علی‌الخصوص در بخش خصوصی. ازآنجایی‌که در بخش دولتی این هزینه‌ها دیده شده چالش بزرگی در این زمینه وجود ندارد. اما در بخش‌های خصوصی این موضوع وجود ندارد. درحالی‌که در بیشتر قراردادهای کلان پیمان کاری بخش مهمی از قرارداد به بحث ایمنی و بیمه می‌پردازد. اما متأسفانه در ایران چندان عملکرد قوی و مناسبی در این زمینه وجود ندارد و حتی هزینه‌ای که برای این موضوع دیده می‌شود در این مسیر هزینه نمی‌شود. همچنین در بخش خرید تجهیزات حفاظتی مثل کفش، لباس، کلاه و عینک مخصوص کار توجه ویژه‌ای به کیفیت و امنیت آن‌ها ندارند. چالش دوم در بحث آموزش این موضوع است که متأسفانه منابع انسانی به شدت با این امر چالش دارد. چراکه هزینه و بودجه‌ی مشخصی برای آن درنظر گرفته نمی‌شود. این درحالی است که بسیاری از شرکت‌های دولتی در حال اجرا کردن تعالی H.S.E هستند. من سال ۹۷ برای یکی از شرکت‌های معظم پیمان‌کاری وزارت راه و شهرسازی تعالی H.S.E گرفتیم و کلیه مسائل مربوط به ایمنی و بهداشت را در آنجا انجام دادیم.





به عنوان کلام آخر باید عرض کنم در ابتدا در وزارت کار شعار، اول ایمنی بعد کار مطرح بود. اما هم‌اکنون ما معتقد هستیم که اول بیمه بعد آموزش بعد ایمنی بعد کار. یعنی کارگری که وارد مجموعه می‌شود به عنوان سرمایه انسانی باید تحت پوشش بیمه قرار گیرد و در وهله دوم آموزش ببیند و درنهایت می‌رسیم به مرحله کار.

یلداتون مبارک

۵۰۰ هزارتومان اعتبار هدیه تا پایان دی ماه
به مناسبت شب یلدا
کد اعتبار: yalda500






معرفی تست
اختلالات روانی SCL-90

در سال‌های اخیر توجه به سلامت روانی کارکنان و تأثیر سلامت روان و جسم و چگونگی عملکرد کارکنان مورد توجه سازمان‌ها قرار گرفته است. به‌طوری که بسیاری از سازمان‌ها سعی دارند از طریق پژوهش‌های علمی به شناخت منابع ایجاد فشار و تنش در محیط کار بپردازند تا از این طریق بتوانند راهکارهای مناسب محیط‌های شغلی مطلوب را برای کارکنان فراهم آورند و درنتیجه رضایت شغلی و کیفیت عملکرد کارکنان را افزایش دهند.

تست نشانگان اختلالات روانی SCL-90-R یکی از پرکاربردترین آزمون‌هایی است که به منظور غربالگری وضعیت سلامت روان افراد و ابزاری برای اندازه‌گیری وسعت و شدت علائم و ناراحتی‌های روانی در بیماران، افراد مبتلا به بیماری‌های خاص، دانشجویان و دانش آموزان و تمام مدیرانی که در حال استخدام افراد هستند مورد استفاده قرار می‌گیرد.

تست اختلال‌های روانی SCL-90 می‌تواند در موارد زیر مورد استفاده قرار گیرد:

- تعیین وضعیت روانی عمومی مردم
- بررسی نتایج درمانی قبل و بعد از مداخلات روانشناختی
- مطالعات علمی و بررسی روابط علائم با سایر جنبه‌های روانی- اجتماعی
- ارزیابی روانشناختی بیماران سرطانی، بیماران قلبی عروقی، معتادین، افراد با ناتوانی‌های جنسی و سایر مشکلات جسمی
- در ارزیابی دانش آموزان و دانشجویان
- در مراکز مشاوره برای غربال‌های اولیه و به عنوان ابزار کمک تشخیصی برای مراجعین
- در سازمان‌ها و ادارات برای غربالگری سلامت روان کارمندان و کارکنان در مراحل استخدامی



تاریخچه SCL-90:

تست سلامت روان SCL-90-R (Symptom Checklist) اولین بار توسط دروگاتیس، لیپمن و کاوی (Derogatis, Lipman & Covi) در سال ۱۹۷۳ معرفی شد. اگرچه در زمینه سنجش سلامت و بیماری‌های روانی پرسشنامه‌های متعددی وجود دارد اما تست نشانگان روانی SCL-90-R ابزاری است که هم در محیط بالینی و غیربالینی و هم در افراد بیمار و افراد سالم قابل اجراست و اندازه‌گیری قابل اعتماد و پایایی از نشانه‌های بیماری‌های روانی را در اختیار شما می‌گذارد.

۹ شاخص بالینی در تست SCL-90:



SCL90

جهت ورود به آزمون کلیک کنید

اعتبار یلدایی قطبینو رو هم فراموش نکنید ؛)

برای دریافت خدمات پنل سازمانی با ما در ارتباط باشید

۰۲۱-۶۶۵۳۸۵۹۰

info@qotbino.com



قطبینو

WWW.QOTBINO.COM



Qotbino Mags

Qotbino Radio

Qotbino TV

۰۲۱-۶۶۵۳۸۵۹۰

info@qotbino.com

@Qotbino

تهران- خیابان مطهری- خیابان کوه نور- کوچه ششم- پلاک ۴ واحد ۱

ما را در فضای مجازی دنبال کنید: