# **۷ خطای ارزیابی عملکرد**

در مقالات قبلی به بررسی [ارزیابی عملکرد](https://sanjeman.com/blog/%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C-%D8%B9%D9%85%D9%84%DA%A9%D8%B1%D8%AF-%DA%86%DB%8C%D8%B3%D8%AA/) و روش‌های [جمع آوری اطلاعات برای ارزیابی عملکرد](https://sanjeman.com/blog/%D9%85%D9%86%D8%A7%D8%A8%D8%B9-%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C-%D8%B9%D9%85%D9%84%DA%A9%D8%B1%D8%AF/) پرداختیم.  در این مقاله  انواع خطای ارزیابی عملکرد کارکنان را بررسی می‌کنیم و چند راه حل برای حل این خطاها پیشنهاد می‌کنیم. با توجه به اینکه در هر روش ارزیابی که مبتنی بر قضاوت‌های فردی است موارد بسیاری انحراف از واقعیت وجود دارد، لازم است مدیران این انحرافات را کشف کنند. به همین جهت باید شناخت کافی از انواع خطاها و کارمندان داشته باشند.

## خطای ارزیابی عملکرد خودبرتر بینی

اکثر افرادعلاقه دارند بالا‌تر از آنچه که هستند ارزیابی شوند. این افراد بدون در نظر گرفتن میزان فعالیت‌ها، خود را جزء موثرترین افراد سازمان می‌دانند کافی است که از بخش‌های مختلف سازمان بپرسید که موثرترین بخش در موفقیت‌های سازمان کدام است. درصد بالایی از افراد بخش خود را موثرترین می‌دانند. همین اتفاق راجع به برآورد فرد از نقشش در سازمان هم وجود دارد که تمایل دارد بالاتر از واقعیت خود را برآورد کند.

## بزرگنمایی صفات

در این خطا یکی از صفات فرد بزرگنمایی می‌شود و دیگر صفات او در نظر گرفته نمی‌شوند. مثلا کسی که زبان انگلیسی بسیار خوبی دارد بالاتر از دیگران قرار می‌گیرد هر چند که در مجموع از وضعیت مناسبی در ارزیابی در راستای اهداف سازمان برخوردار نیست. یا کسی که توانایی ارتباطی پایینی دارد به مراتب پایین‌تر از دیگر افراد سازمان قرار می‌گیرد هر چند که با در نظر گرفتن دیگر قابلیت‌هایش جزء بهترین نیروهای موجود در سازمان باشد.

## تعصب در ارزیابی

فرد ارزیاب به هر جهت به صورت موردی رفتارهای ناخوشایندی از همکار خود دیده و در زمان ارزیابی او را پایین‌تر از آنچه که واقعا هست برآورد می‌کند. یا ارتباط شخصی بسیار خوبی با بعضی از افراد سازمان دارد به همین جهت به صورت ناخودآگاه بالاتر از آنچه که واقعیت عملکرد کارمند است او را ارزیابی می‌کند.

## اشتباه در مقیاس

افراد در سازمان باید به تناسب با شغل و گروه خود ارزیابی شوند. یعنی الزاما فردی که در واحد مالی کار می‌کند با شخصی که در واحد بازاریابی کار می‌کند از هر لحاظ قابل مقایسه نیست. ویژگی و توانایی که در یک بخش بسیار مهم است در بخش دیگر نقطه ضعف محسوب می‌شود. پس باید به معیار‌های درست برای ارزیابی توجه کرد.



خطای ارزیابی عملکرد

## تبانی در ارزیابی

گاهی اوقات در سازمان افراد برای حفظ منافع شخصی اقدام به تبانی می‌کنند و در نتیجه افرادی به صورت ناعادلانه امتیازهای بیشتری می‌گیرند. این اتفاق در زمانی که ارزیابی‌ها به صورت مستقیم با پاداش افراد در ارتباط باشد بیشتر رخ می‌دهد. یا اینکه منافع مدیران در گرو کارکنان قرار گیرد. برای همین تنها عامل ارزیابی نباید پرسشنامه‌ها و نتایج آنها باشد و نیاز به شواهد بیشتر برای ارزیابی حس می‌شود هر چند که با تقویت روش‌های ارزیابی می‌توان از این خطا جلوگیری کرد.

## ارزیابی‌های متفاوت

میزان زیادی از امتیازات در ارزیابی از طریق مدیران داده می‌شود. بین شخصیت مدیران تفاوت محسوسی وجود دارد مثلا مدیری تمایل به سخت گیری دارد و افراد را پایین‌تر از واقعیاتشان ارزیابی می‌کند در حالی که در واحد دیگر همه افراد بالاتر از واقعیت ارزیابی می‌شوند. این گونه خطاها با وزن‌دهی متفاوت به مدیران مختلف و با‌توجه به شناختی که مدیر عامل از مدیران مختلف دارد قابل جلوگیری هستند.

## خطای تعمیم

تعمیم دادن یک صفت به یک جامعه مثلا تمام خانم‌های اینجا پرچانه هستند. در نتیجه واقعیت را نمی‌بینند که بعضی از پرسنل این گونه نیستند ولی ایشان هم در این صفت امتیاز پایینی دریافت می‌کنند. این تعمیم می‌تواند در زمینه قومیت ،جنسیت و … باشد که در نتیجه کل یک جامعه بدون اینکه شایسته یک صفت باشند به آن متصف می‌شوند.

## راه حل‌های جلوگیری از بروز خطای ارزیابی عملکرد

هر یک از این خطاها منجر به انحراف از واقعیت ارزیابی خواهند شد. این انحراف موجب می‌شود که افراد برخلاف شایستگی خود در سازمان ارزیابی و رتبه بندی شوند. فردی که پایین‌تر از واقعیت خود ارزیابی شود انگیزه کاری خود را از دست خواهد داد و از میزان کارایی اش کاسته خواهد شد. فردی که بیش از واقعیت ارزیابی شود تمایل کمتری برای بهبود و افزایش عملکرد خود خواهد داشت. پس باید تا حد امکان از این خطاها جلوگیری کرد.

اولین قدم برای جلوگیری از این خطاها شناخت ارزیابان سازمان و مدیران از این خطاهاست که می‌توان در یک جلسه ضمن معرفی این خطاها به کالیبره کردن بهتر مدیران کمک کرد. در کنار این بسنده نکردن به یک ارزیابی و معیار و استفاده از چندین عامل مختلف برای ارزیابی، از دیگر روش‌های جلوگیری از این خطاها هستند.

ضمن اینکه نمودار رشد افراد در سازمان بسیار مهم‌تر از نتایج یک دوره ارزیابی است فردی ممکن است ضعیف‌ترین عضو سازمان باشد ولی با شیب رشد بسیار زیاد به زودی به یک از نیروهای کارآمد سازمان تبدیل شود پس تلاش او قابل تقدیر است نه رتبه فعلی او در سازمان.

از دیگر راههای کاهش این خطاها برگذاری کمپ‌های ارزیابی و جلسات باز خورد گروهی است. در کنار این روش‌ها استفاده از تکنولوژی‌های نوین و ابزارهای آنلاین که امکان تکرار متعدد ارزیابی‌ها و جمع آوری و تجمیع اطلاعات در آنها به طور گسترده در دسترس سازمان است از دیگر روش‌های کاهش خطاهای ارزیابی است.

[سنجمان](https://sanjeman.com/) با طراحی و در اختیار گذاشتن قابلیت ارزیابی آنلاین و گزارش‌های متنوع به سازمان برای بهبود عملکرد از پیشگامان تکنولوژی‌ها نوین منابع انسانی می‌باشد شما هم می توانید با [چند کلیک رایگان امتحان کنید](https://sanjeman.com/organization/register).