

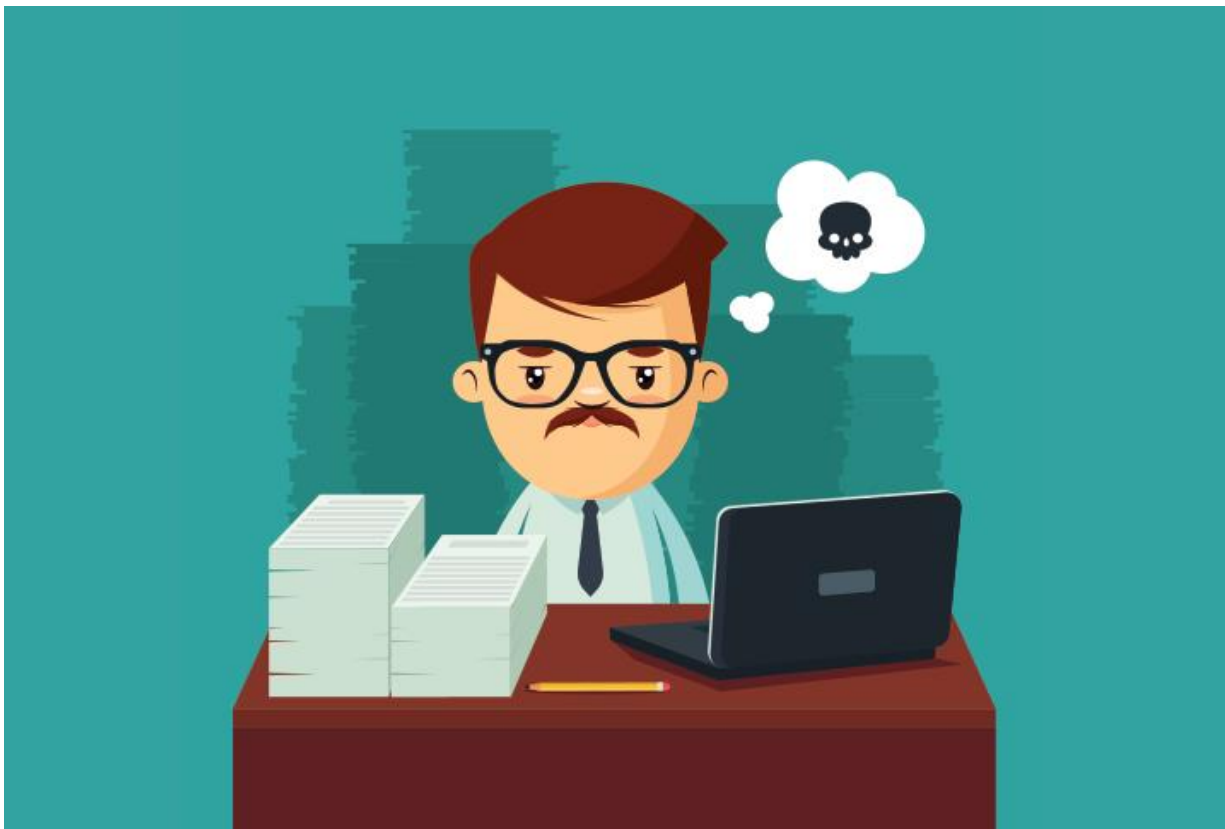
کارمندان عصبانی

مدیریت کارمندان عصبانی

موفق‌ترین مدیران کسانی هستند که نحوه و چگونگی برخورد با کارمندان عصبانی را بلد باشند. مدیران باید با استفاده از مهارت‌هایی کارمندان عصبانی خود را مدیریت کنند. مهارت‌هایی مانند مهارت ارتباط غیرکلامی، مهارت برقراری ارتباط صمیمانه، مهارت چانه زنی و... می‌باشد.

راه‌کار مدیران در قبال کارمندان عصبانی

۱. مدیران باید برای دست‌وپنجه نرم کردن با چنین موقعیت‌هایی برنامه‌ای داشته باشند
۲. مدیران باید بدانند چطور و چه وقت نیاز به کمک دیگران دارند.
۳. مدیران باید در روابط کارمندی، ماهر و تا حد امکان در اثربخشی بین فردی مهارت داشته باشند.



پروتکل‌های به رسمیت شناخته شده‌ی سازمان در زمینه‌ی کنترل خشم

- سیاست مدارا برای بررسی تهدید و خشونت
- مدلهایی برای برقراری ارتباط سازنده که کارمندان را تشویق می‌کند با اوضاع (قبل از آن که شرایط بد شود) به شکل سازنده و سریع مواجه شوند.
- برنامه‌های کمک به کارمندان برای آن شرایطی که فراتر از مسئولیت مدیریتی مدیران است.
- سازمان‌ها در توسعه‌ی نظارتی و آموزش اثربخشی بین فردی در کارمندان نظارتی و هم غیرنظارتی بیشتر سرمایه‌گذاری کنند.

برنامه‌های بلندمدت مدیریتی برای کنترل خشم سازمانی

- تدوین برنامه‌ای برای مدیریت خشم که شامل وضع سیاست‌ها، استخدام مشاوران برنامه کمک به کارمندان و شناسایی منابعی برای کمک در اوضاع بحرانی.
- سرمایه‌گذاری بیشتر در زمینه‌ی آموزش و توسعه، تمرکز و سعی در ایجاد ارتباطی سازنده با کارکنان، آموزش مهارت‌های نظارتی و آموزش روابط انسانی.
- آموزش، تعلیم و توسعه‌ی خود و کارمندان خود و آموزش کارمندان به نحوی که بتوانند به آسانی با اوضاع جدید سازگار شوند، حتی اگر به معنای کار کردن در جای دیگر باشد.

بررسی علل خشم کارمندان

با بررسی خشم در کارمندان به این نتیجه می‌رسیم که این خشم اغلب بر اثر تهدید به از دست دادن چیزی بسیار ارزشمند بروز می‌کند. کار، عشق و بازی معرفت مجموعه‌ای سه‌گانه است که بر احساس سعادت و رفاه فرد تأثیر می‌گذارند. از دست دادن یا تهدید به از دست دادن هر یک از این‌ها موجب خشمگین شدن کارکنان می‌شود. اگر آن را به محل کار تعمیم دهیم، در آن صورت این سه عامل را در شمار بزرگترین علل خشم کارمندان قرار خواهیم داد.



عوامل موثر در خشم

کوچک‌سازی، تغییر تکنولوژی، و دستورالعمل «کار بیشتر با افراد کمتر» به تشدید نگرانی و به نوبه‌ی خود، به ایجاد خشم و عصبانیت کنترل‌نشده دامن می‌زنند. علاوه بر آن، خشم در جامعه در حال افزایش است. فقط تلویزیون را روشن کنید تا ببینید خشم و خشونت به صورت سرگرمی عادی نشان داده می‌شود. وارد راه‌بندانی سنگین شوید تا خشم جاده‌ای را تجربه کنید، یا روزنامه‌ای را بردارید تا درباره‌ی خشونت بچه‌های مدرسه‌ای نسبت به بچه‌های دیگر بخوانید. این موارد عواملی هستند که به صورت ریشه‌ای در افراد اثر می‌گذارند و به خشم تبدیل می‌شود.

آمارهای مشاغل از دست رفته به علت خشم در آمریکا

تعداد مشاغلی که به‌علت کوچک‌سازی سازمان از دست رفته‌اند را در نظر بگیرید. آمارها نشان می‌دهند که سال ۱۹۹۸ برای از دست رفتن مشاغل - تقریباً ۶۰۰ هزار مورد - سالی بی‌سابقه بود و در سال ۱۹۹۹ پیش‌بینی شد که این وضعیت بدتر هم می‌شود. درست بعد از عید شکرگزاری سال ۱۹۹۸، شرکت‌ها بیش از ۷۷ هزار اخراج موقت برنامه‌ریزی شده را اعلام کردند. و با وجود این که برای هر شغل از دست‌رفته سه شغل به‌وجود می‌آید، بسیاری از مشاغل جدید از نظر درآمد در سطوح بسیار پایین‌تری قرار دارند. در واقع، طبقه‌ی متوسط در حال کوچک شدن است و فقرا فقیرتر می‌شوند.

✓ نکته این است که حتی تهدید کوچک‌سازی شرکت می‌تواند نگرانی در محل کار را به شدت افزایش دهد و باعث فشار کاری برای کارکنان سازمان شود.