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 درقبال کارمندان عصبانی

1. مدیران باید برای دست‏و‏پنجه نرم کردن با چنین موقعیت‌هایی برنامه‏ای داشته باشند
2. مدیران باید بدانند چطور و چه وقت نیاز به کمک دیگران دارند.
3. مدیران باید در روابط کارمندی، ماهر و تا حدّ 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 آن‏که 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

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

بررسی علل خشم کارمندان

با بررسی خشم در کارمندان به این نتیجه می‌رسیم که این خشم اغلب براثر تهدید به از دست دادن چیزی بسیار ارزشمند بروز می‌کند. کار، عشق و بازی معرّف 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 محلّ 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 به‏صورت سرگرمی عادی نشان داده می‏شود. وارد راه‏بندانی سنگین شوید تا خشم جادّه‏ای را تجربه کنید، یا روزنامه‏ای را بردارید تا درباره‏ی خشونت بچّه‏های مدرسه‏ای نسبت به بچّه‏های 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 به‏علّت کوچک‏سازی سازمان از دست رفته‏اند را در‌نظر بگیرید. آمارها نشان می‏دهند که سال ۱۹۹۸ برای از دست رفتن مشاغل - تقریباً 600 هزار مورد - سالی بی‏سابقه بود و در سال ۱۹۹۹ پیش‌بینی شد که این وضعیت بدتر هم می‌شود. درست بعد از عید شکرگزاری سال 1998، شرکت‏ها بیش از ۷۷ هزار اخراج موقّت برنامه‌ریزی شده را اعلام کردند. و با وجود این‏که 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 متوسّط در حال کوچک شدن است و فقرا فقیرتر می‏شوند.

* نکته این است که حتّی تهدید کوچک‏سازی شرکت می‏تواند نگرانی در محلّ کار را به شدّت افزایش دهد و باعث فشار کاری برای کارکنان سازمان شود.