

مدیران و کارمندان عصبانی

مه‌ار کردن خشم مدیران و کارمندان

آیا لازم است مدیران خشم خود و نیز خشم کارمندان خود را مه‌ار کنند؟ بله،

بسیاری از مدیران نه تنها وضعیت متزلزل اشتغال کارمندان خود را حس می‌کنند، بلکه مورد به مورد، مدیر در آن سهیم است. این امر باعث ایجاد وضعیتی بسیار دشوار است که در آن، شرکت اغلب از مدیران می‌خواهد اقداماتی را انجام دهند که شخصاً موافق انجامش نیستند، این امر صرفاً میزان خشم مدیران را افزایش می‌دهد. این وضعیت، وضعیت سالمی نیست. اما مطمئناً مدیران کاملاً بی‌اختیار نیستند.

قسمت بیشتری از آن چه بر میزان سازمانی خشم تأثیر می‌گذارد در سطوح عالی سازمان، جایی که ارزش‌ها و فرهنگ‌ها شکل می‌گیرند و تصمیمات کلیدی اتخاذ می‌شوند، قابل کنترل و اداره هستند. وقتی شما بیشتر به درون سازمان پیش می‌روید، جایی که مدیران باید تصمیمات را به مرحله‌ی اجرا درآورند، کار سخت‌تر می‌شود.



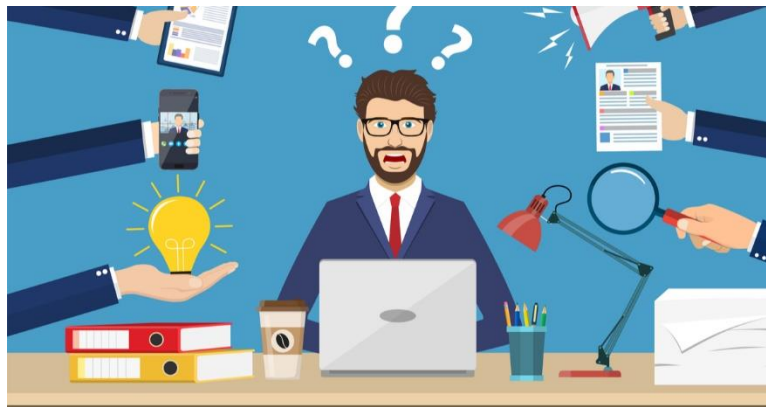
اما هر مدیری نه تنها می‌تواند، بلکه باید کارهایی انجام دهد تا ارزش فردی، عزت نفس، مراقبت و توجه را به وجود آورد. در حقیقت، درست همان طور که روابط مدیریتی برای بازاریابی موفق حیاتی است، مدیریت روابط کارمندی در محدوده‌ی سازمان، بایستی و بی‌قید و شرط است.

کارهای اصلی مدیر

۱. تدوین برنامه‌ای برای مدیریت خشم، از جمله وضع سیاست‌ها، حفظ مشاوران، برنامه‌کمک به کارمندان و شناسایی پیشاپیش منابع خاص برای کمک در اوضاع بحرانی.

۲. سرمایه‌گذاری در آموزش و توسعه‌ی بیشتر، تمرکز به‌ویژه روی مدل‌های ارتباطی سازنده، آموزش مهارت‌های نظارتی و آموزش روابط انسانی. ایجاد مهارت‌ها از بالا به پایین در خصوص نحوه‌ی مدیریت تعارض.

۳. آموزش، تعلیم و توسعه‌ی خود و کارمندان خود برای تبدیل شدن به عوامل مستقل، یعنی متخصصانی که به هر مسئولیتی که برعهده دارند، ارزش می‌افزایند و سریع یاد می‌گیرند و می‌توانند به آسانی با اوضاع جدید سازگار شوند، حتی اگر به‌معنای رفتن به‌جای دیگری باشد.



آیا مدیر می‌تواند باعث رفتار کارمندان عصبانی شود؟

حتی مدیران کارکنته ممکن است مسبب رفتار بدقلق در دیگران شوند.

چطور؟ شاید مدیر تصمیم بگیرد از درگیری با یک فرد دردرساز بپرهیزد، زیرا او این کار را پر زحمت یا عذاب‌آور یا دردسرافزین می‌داند و یا آن مدیر نمی‌داند کی وقتش رسیده است تا پای خود را از یک دعوا کنار بکشد و به افراد درگیر اجازه دهد تا وضعیت را به‌تنهایی حل و فصل کنند.

سوابقی از خشم

- تام به مدت بیش از ۲۰ سال در مقام مدیر منطقه‌ای برای شرکت بیمه‌ی عمر فورچون ۵۰۰ کار کرده بود و می‌گوید از «نفر آخری» در قلمرو فروش در کشور به یکی از «پنج نفر اول» ارتقا یافته بود. لحظاتی بعد از آن که هواپیمای معاون جدید بر زمین نشست به تام گفتند که دفتر کارش قرار است تعطیل شود. وقتی تام از فرودگاه به راه افتاد سؤال کرد: «پس من چه؟» پاسخی که دریافت کرد تکان‌دهنده بود: «شما ۲۳ سال با شرکت همراه بوده‌اید. شما دیواری از لوح و یادبود دارید. ما دستمزد شما را به خوبی داده‌ایم و مدیون شما نیستیم.»

- خانم آن نقل می‌کرد که وی به همراه بزرگترین گروه از افرادی که همیشه می‌خواستید با آنها باشید «تعدیل نیرو شد – همه‌ی ما در یک روز «اخراج» شدیم. من واقعاً به گروه خودمان افتخار می‌کردم؛ چرا که تا آخرین نفس از همدیگر حمایت می‌کردیم.» این خانم که کارمند سابق یک شرکت بزرگ خدمات مالی است، می‌گوید: «من ۱۶ سال آنجا بودم. با وجود این که تقریباً به مدت یک‌سال دور بوده‌ام، پس‌مانده‌ی خشم در من وجود دارد اما خشم من متوجه مدیریت ارشد شرکت است. دیدگاه من این است که آن‌ها هیچ چیزی درباره‌ی آنچه باید برای انتقال شرکت به سطح بعدی انجام می‌شد، نمی‌فهمیدند – آن‌ها زمانی تصمیم به فروش گرفتند که سهامشان هنوز ارزشی داشت. و ما اخراج شدیم.»