

قدرت روابط سالم در محیط کار

HERMES
CONSULTING GROUP



Harvard
Business
Review



تحقیقات نشان می‌دهد رهبرانی که روابط خوب با کارمندان خود را در اولویت قرار می‌دهند و با نگرشی مثبت و دوستانه کارکنان خود را رهبری می‌کنند، به مراتب عملکرد بهتری نسبت به دیگر هم‌تایان خود دارند(در مقایسه با افزایش حقوق و مزایا، رفتار خوب و تعامل مثبت بین رهبران و کارکنان می‌تواند تاثیر شگرفی بر رفاه حال کارکنان داشته باشد). وقتی صحبت از ایجاد حس خوب در محل کار می‌شود، اولین چیزی که به ذهن می‌رسد، ایجاد و تقویت صمیمیت و روابط دوستانه در محل کار است. نویسندگان با استناد به تحقیقات انجام شده در زمینه روانشناسی اجتماعی، پنج اصل بنیادی را بیان می‌کنند که همه روابط، شخصی یا حرفه‌ای را شکوفا می‌کنند:

شفافیت و اصالت



هوش هیجانی



مراقبت از خود



ارزش‌ها



الهام بخشی



کوشال چوکسی (Choksi) یک کوانت موفق وال استریت بود که لحظه ورودش به درهای برج دوم دوقلو، مصادف شد با حادثه ۱۱ سپتامبر. همانطور که چوکسی در کتاب پرفروش خود، On a Wing and a Prayer توصیف می‌کند، او که عمدتاً تا قبل از ۱۱ سپتامبر بر روی کسب ثروت متمرکز بود، پس از جان سالم به در بردن از حادثه ۱۱ سپتامبر، شروع به زیر سؤال بردن رویکرد خود در محیط کار کرد.

دیدگاه جدید چوکسی ارتباطش با کارمندان را به یک شکل کاملاً متفاوت تبدیل کرد. در حالی که سبک رهبری او عمدتاً مبادله‌ای بود، او شروع به تغییر نگرشش نسبت به کارکنان به عنوان یک هویت مستقل کرد که هر کدام مجموعه‌ای از نقاط قوت و ضعف و نیازهای منحصر به فرد خود را دارند. او به جای تمرکز بر کارایی، با صبر، مهربانی و اصالت شروع به رهبری کرد و در انجام همه اینها، او بیش از هر زمان دیگری به عنوان یک شخص، احساس هویت و کامل بودن می‌کرد و این حس را به کارکنان خودش نیز منتقل می‌کرد. او در نهایت حرفه شغلی خود را ترک کرد تا سرمایه‌گذاری‌های خود را شروع کند و در این هنگام بود که کسب‌وکارش در اوج رونق خودش قرار گرفت. چوکسی که یک کارآفرین، با چندین تلاش و تجربه موفق بود، اولین سرمایه‌گذاری خود را بر روی «هابل» پلتفرم کشف محتوا انجام داد و آن را به قیمت ۱۵ میلیون دلار فروخت. آخرین سرمایه‌گذاری او Elements Truffles یک شرکت شکلات‌سازی موفق بود که ۲۵ درصد از سود آن را به آموزش کودکان در هند اختصاص داد. داستان زندگی و سرگذشت چوکسی الهام‌بخش است، اما موفقیت او به هیچ وجه تعجب‌آور نیست.

داده‌های حوزه روان‌شناسی اجتماعی نشان می‌دهد رهبرانی که روابطی از جنس صمیمیت و برابری را با کارکنان خود در اولویت قرار می‌دهند و کارمندان خود را از طریق روابط دوستانه رهبری می‌کنند، به مراتب عملکرد بهتری دارند و سطح کیفی فعالیت کارمندان آنها بالاتر است. رهبران موفق و مؤثر (میزان موفقیت آنها و سازمان تحت رهبری آنها) ارزش محور، شفاف، دلسوز، انسان دوست هستند و کارکنان را به عنوان افرادی با شخصیت و هویت مستقل و منحصر به فرد می‌شناسند. در نتیجه، کارمندان آنها نیز عملکرد بهتری دارند، درگیرتر هستند، احتمال کمتری برای جابجایی دارند (ترک شغل و سازمان) و همچنین وفادارتر و بهره‌ورتر هستند. شرکت‌هایی که توسط این نوع رهبران اداره می‌شوند، از رضایت مشتریان، سود نهایی بالاتر و در کل بازدهی بیشتری برخوردار هستند.

همانطور که مطالعه Glassdoor نشان می‌دهد، کارمندان وقتی احساس احترام و رضایت شغلی می‌کنند، عملکرد بهتری دارند. همچنین در نظر بگیرید که فرهنگ شرکت تأثیر بسیار بیشتری بر رفاه کارکنان دارد تا حقوق و مزایا. یک مطالعه تحقیقاتی توسط جولیا کی بوهام و سونیا لیوبومیرسکی با در نظر گرفتن شواهد از سه نوع مطالعه - طولی، مقطعی و تجربی - نشان داد که شادی به نوبه خود پیش‌بینی‌کننده موفقیت در محل کار است. وقتی عمیق‌تر می‌شوید تا متوجه معنای «خوشبختی» در محل کار برای کارکنان شوید، به اهمیت روابط مثبت در محیط کار می‌رسید.

تحقیقات تأیید می‌کند که تمایل ما برای احساس دیده شدن، شنیده شدن و شناخته شدن نیازی انسانی است. ما به گونه‌ای تکامل یافته‌ایم که ارزش زیادی برای نقش‌ها و روابط خود با سایر اعضای گروه قائل باشیم.

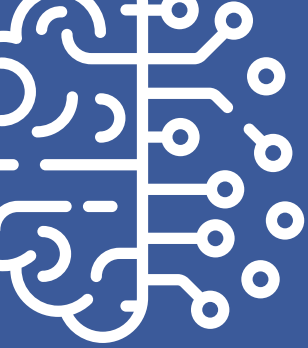
در ادامه پنج اصل برای بهبود روابط کاری آورده شده است که از ادبیات رهبری و همچنین تحقیقات روانشناسی اجتماعی در مورد روابط بین فردی الهام گرفته شده است. روابط، چه در زندگی شخصی و چه در زندگی کاری، با در نظر گرفتن پنج اصل اساسی شکوفا می‌شوند.





شفافیت و اصالت

روابط کاری سالم مستلزم ارتباطات شفاف، منسجم، صادقانه و باز است که عنصر کلیدی آن اعتماد است و بدون آن ارتباطات کاری با شکست مواجه می‌شوند. تحقیقات نشان می‌دهد اصالت و شفافیت برای رهبری مؤثر بسیار مهم است. بدون این ویژگی‌ها، کارکنان احساس می‌کنند که مورد بی‌اعتنایی و بی‌هویتی قرار می‌گیرند. علاوه بر این، تحقیقات جیمز گراس و رابرت لونسون نیز نشان می‌دهد که ما عدم اصالت را به عنوان تهدید در نظر می‌گیریم.



الهام گرفتن

در روابط سالم، افراد با الهام بخشیدن به یکدیگر موجب می‌شوند تا بهترین نسخه از خود باشند، و به این شکل باعث بهبود عملکرد یکدیگر می‌شوند. یکی از بزرگترین دلایل رضایت افراد از روابط کاری خود، توانایی آنها در حفظ تصاویر مثبت از یکدیگر است. وقتی کسی نقاط قوت ما را می‌بیند و آنها را به زبان می‌آورد، به ما انگیزه این را می‌دهد تا بهتر شویم. تحقیقات همچنین نشان می‌دهد که وقتی از دیدگاه کسی نسبت به خود الهام می‌گیریم به ما انگیزه می‌دهد که پیشرفت کنیم. آن شخص ممکن است یک همکار، یک دوست یا خانواده ما باشد، وقتی دیگران نقاط قوت ما را می‌بینند و تصدیق می‌کنند و از آنها تجلیل می‌کنند، احساس ارزشمند بودن می‌کنیم. این نوع تعامل عمیقاً انرژی‌زا است که بهره‌وری را بیشتر می‌کند. همه می‌خواهند به خاطر شخصیت خود احساس احترام و ارزش کنند. تمرین‌هایی مانند Reflected Best Self می‌تواند کمک کند تا این کار موفقیت‌آمیز انجام شود.



هوش هیجانی

نحوه مدیریت احساسات (مخصوصاً احساسات قوی، بد و منفی) در توانایی شما برای رویارویی با چالش‌های اجتناب‌ناپذیری که با آنها مواجه می‌شوید، بسیار مهم است. آیا به حد کافی از خودآگاهی بهره می‌برید؟ آیا می‌دانید چگونه احساسات منفی را با شکلی صحیح مدیریت کنید؟ تحقیقات ما نشان می‌دهد یکی از سریع‌ترین و کارآمدترین راه‌ها برای تنظیم احساسات، تنفس درست است.

وقتی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنید، آیا می‌توانید نشانه‌های غیرکلامی را از رفتار آنها بخوانید؟ آیا می‌دانید چگونه با مهارت و شفقت نسبت به دیگران رفتار کنید؟ این مهارت‌ها و توانایی‌ها به ویژگی مهم دیگری نیز مرتبط است: توانایی اعمال کنترل بر خود. تحقیقات نشان می‌دهد که روابط ما، چه در خانه و چه در محل کار، زمانی بهتر می‌شود که چیزهای کوچک موجب رنجش و آزرده‌گی خاطر ما نشود. همچنین روابط ما زمانی رشد می‌کند که بتوانیم گاهی اوقات نیازهای روابطمان با دیگران را مقدم بر نیازهای شخصی قرار بدانیم.



مراقبت از خود

ارتباط خوب با دیگران مستلزم حفظ تعادل و سلامت فکری شما است. بیاموزید که کدام حالات ذهنی شما را سریعتر رنجور می‌کند و با گذراندن تعطیلات و استفاده حداکثری از مینی‌بریک‌ها، مراقبت از خود را انجام دهید. تکنیک‌های بازیابی را بیاموزید و با مدیتیشن و طبیعت، مقاومت خود را در برابر استرس تقویت کنید. کارمندان خود را تشویق کنید که همین کار را انجام دهند. زمانی را صرفاً برای تمرکز بر پرورش انرژی خود اختصاص دهید. اگر در ابتدا به فکر خود نباشید، پرورش و ارج نهادن به تعادل روانی و سلامت دیگران غیرممکن است.



ارزش ها

رهبرانی که متواضع، دلسوز، سخاوتمند، بخشنده و با اخلاق هستند، عملکرد بهتری نسبت به همتایان خود دارند. آنها با مهربانی رهبری می‌کنند و رفاه کارکنان خود را امری مهم می‌شمارند. آنها محیط‌های کاری مثبتی ایجاد می‌کنند که موجب بهبود عملکرد سازمان، سودآوری، رضایت بیشتر مشتریان، بالا رفتن بهره‌وری و مشارکت کارکنان در امور می‌شود و همچنین تحقیقات نشان می‌دهد وقتی تیم‌ها مدل‌های ذهنی یکسانی دارند، به این معنی که با مجموعه‌ای از انتظارات، دیدگاه‌ها و اولویت‌های یکسانی به پروژه‌ها نگاه می‌کنند، عملکرد بهتری دارند. اهداف را به وضوح با کارکنان در میان بگذارید و به تفاوت‌ها در نحوه برخورد آنها با کار و دیدگاه‌هایشان احترام بگذارید. احساس ارتباط با دیگران مستلزم این است که هم از نظر احساسی و هم از نظر فکری در سطح یکسانی باشید.

در روابط کاری سالم، همه سود می‌برند و همه لحظات شادی واقعی و لذت را در محیط کار تجربه می‌کنند و کسب‌وکارها تحت هدایت چنین رهبرانی پیشرفت می‌کنند. کوشال چوکی در مصاحبه‌ای می‌گوید: «هیچ کس به اندازه رهبرانی که می‌توانند بین ذهن و قلب کارکنان تعادل برقرار کنند، تعامل بهتری با کارکنانشان ندارند و عملکرد بهتری را نسبت به سایرین در سازمانشان شاهد هستند.»



مشاوره مدیریت و راهکارهای تحول دیجیتال



+۹۸ ۲۱ ۸۸۵۶ ۳۱۶۴



info@hcg.ir



www.hcg.ir



تهران، سعادت آباد، بلوار دریا، مطهری شمالی
کوچه عیسی پور، پلاک 6، طبقه 2