

## ده اصل عالی توانمندسازی کارکنان



ترجمه: سیروس آقابار

مدیریت واقعی فقط باید بدنبال ارشاد و موعظه کردن کارکنان باشد؟ هدف مدیر باید ایجاد محیطی باشد که در آن کارکنان توانا، مشارکتی و شاد باشند. مدیر نباید کارکنان را با کمبود ابزار، منابع و حبس اطلاعات، مستاصل و گرفتار کند. به کارکنان اعتماد کنید تا کارهای درست را انجام دهند. ده اصل عالی برای مدیریت کردن کارکنان وجود دارد که به تقویت توانمندسازی، موفقیت و مشارکت کمک می‌کند. رعایت این اصول باعث می‌شود کارکنان تحت سرپرستی شما توانمند شوند.

۱- نشان دهید برای کارکنان ارزش قائل هستید: توجه و اهمیت دادن به کارکنان باید در همه کلمات و رفتارشان موج بزند. حالات چهره، زبان تن (تن گفتاری) و کلمات نشان دهنده نگرش شما نسبت به کارکنان است. اهداف تان نشان می‌دهد چقدر برای کارکنان ارزش قائلید. مهم نیست کارمند چطور کارش را انجام می‌دهد. هرگز نباید کرامت کارکنان در محیط کار کمرنگ شود بلکه باید مورد توجه قرار گیرد.

۲- دیدگاه رهبری مشترک بوجود آورید: به کارکنان القاء کنید که آنها و کارشان بیش از آنچه فکر می‌کنند ارزشمند است. برای اینکار باید مطمئن شوید کارکنان نسبت به مأموریت، دیدگاه و برنامه‌های استراتژیک سازمان آگاهی کامل دارند.

۳- در مورد اهداف و خط مشی‌های کلی سازمان بحث کنید: مهمترین اهداف و خط مشی‌های سازمان را با کارکنان در میان بگذارید. سعی کنید اهداف قابل سنجش و مشاهده را تدوین کنید. بدانید شما تصویر نتایج مثبت اهدافی هستید که با همکاری کارکنان محقق می‌شود.

۴- اعتماد کنید: به اینکه کارکنان می‌توانند کارهای درست را انجام دهند و تصمیمات صحیح بگیرند اعتماد کنید. در حالیکه ممکن است با تصمیم شما مغایر باشد.

۵- اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری فراهم کنید: اطمینان حاصل کنید کارکنان اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری صحیح را در اختیار دارند.

۶- اختیارات را تفویض کنید و از فرصتها بهره‌گیرند نه فقط کار بیشتر کنید: فقط کارهای کسل‌کننده و پردردسر را تفویض نکنید بلکه کارهای جالب و مهم را نیز تفویض کنید. مثلا حضور در جلسات مهم مانند بهبود کیفیت کالا، یا

خدمت‌رسانی و یا تصمیم‌گیری مهم را به سایر کارکنان محول کنید. در این شرایط کارکنان مهارتهای جدید را می‌آموزند و رشد و پرورش پیدا می‌کنند. همیشه اگر کارکنان را در انجام کارهای مهم مشارکت دهید آنها خوشحال می‌شوند و به شدت استعدادهای خودشان را به نمایش می‌گذارند.

۷- مرتب بازخورد دهید: به خاطر آنکه کارکنان بدانند چطور کار می‌کنند مرتب به آنها بازخورد دهید. گاهی هدف از دادن بازخورد قدردانی از کارکنان است. کارکنان خواهان بازخورد سازنده هستند. با دادن بازخورد به کارکنان زمینه رشد و توسعه دانش و مهارتهای آنان فراهم می‌شود.

۸- مسئله را حل کنید: به مشکلات کارکنان بی‌اعتنا نباشید. وقتی مشکلی بروز می‌کند بجای آنکه بدنبال مقصر باشید و بخواهید او را توبیخ یا سرزنش کنید بررسی کنید از نظر فرآیند کاری چه اشتباهی بوده است که مشکل بوجود آمده است.

۹- برای یادگیری گوش دهید و به منظور ارشاد و هدایت کارکنان سوال کنید: فضایی بوجود آورید تا کارکنان از طریق گوش دادن و سوال کردن با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. از طریق سوال کردن آنها راهنمایی کنید. نه اینکه به آنها بگوئید چکار کنند. اگر به کارکنان فرصت دهید آنها می‌توانند کارشان را به خوبی انجام دهند. اگر کارمندی برای حل مشکل نزدتان مراجعه کرد از او سوال کنید شما چه راه حلی در ذهن دارید؟ یا سوال کنید برای این مشکل چه گامهایی عملی توصیه می‌کنید؟ در چنین شرایطی کارکنان می‌توانند قابلیت خودشان را نشان دهند و در این فرآیند رشد و پرورش یابند.

۱۰- کارکنان باید احساس کند بدلیل داشتن رفتارهای توانمند تشویق شده، پاداش می‌گیرند: وقتی کارکنان احساس کنند خدمات آنان جبران نمی‌شود، دارای اختیار لازم متناسب با مسئولیت‌ها نمی‌باشند، به آنها ارزش لازم گذاشته نمی‌شود، مورد تشویق و قدردانی قرار نمی‌گیرند، انتظار نداشته باشید توانمند شوند. باید به نیازهای اساسی کارکنان توجه شود تا آنها توان و انرژی بیشتری از خود نشان بدهند. در نتیجه آنها تلاش مضاعفی می‌کنند و داوطلبانه انرژی خود را در راه اهداف سازمان سرمایه‌گذاری می‌کنند. ■

