



## سه اصل ایجاد اعتماد در کارمندان

وقتی در افراد احساس ارزشمند بودن ایجاد کنید و در انجام کارها از آنها حمایت کنید، به شما اعتماد می‌کنند.

### ملاحظه

می‌توانید با استفاده از سه اصل ملاحظه، توجه و احترام، اعتمادسازی کنید. ملاحظه به این معنی است که مرتباً به خود یادآوری کنید افراد در کنار کار خود، زندگی شخصی بسیار ارزشمندی دارند. وقتی به علایق، افکار، احساسات، خانواده و دوستان کارمندان خود خارج از محل کار، اهمیت می‌دهید، در واقع با ملاحظه رفتار می‌کنید.

همین حقیقت که به آنها علاقه دارید، باعث افزایش وفاداری و تعهد آنها به انجام صحیح کارها می‌شود.

## آیا به من توجه می‌کنید؟

توجه حتی از ملاحظه نیز مهم‌تر است. وقتی احساس می‌کنیم کسی به ما توجه دارد، به‌خصوص کسی که برای ما مهم است مثل رئیس‌مان، احساس می‌کنیم آرام‌تر، ایمن‌تر، مهم‌تر و ارزشمندتر هستیم. با گفتن این موضوع به افراد که چه قدر خودشان و کارشان را تحسین می‌کنید، توجه خود را به آن‌ها نشان دهید.

شاید بهترین راه پرورش افراد فوق‌العاده، مدیریت بر اساس قانون طلایی است. قانون طلایی می‌گوید با فرد مقابل همان‌گونه رفتار کنید که اگر جایتان برعکس می‌شد، دوست داشید آن‌گونه با شما رفتار کنند.

سامرست موآم می‌گوید: «هرکاری که انجام می‌دهیم برای جلب احترام افرادی است که به آن‌ها احترام می‌گذاریم و یا حداقل برای اینکه احترام آن‌ها را از دست ندهیم». مردم به احترام افراد دیگر نسبت به خودشان بسیار حساسند، مخصوصاً به احترام افراد بالادست و افرادی که شغل و حقوق آن‌ها زیر نظرشان است. صرف‌نظر از عقیده خودتان، همیشه با دقت و احترام به سخنان دیگران گوش کنید. نظرات آن‌ها را بپرسید، حتی اگر بر اساس آن عمل نکنید. به نحوی با آن‌ها برخورد کنید گویی افرادی باهوش، خلاق، کاردان و مبتکر هستند و تفکر آن‌ها ارزشمند و مهم است. این‌کار باعث می‌شود افراد احساس کنند بخشی ارزشمند از کسب‌وکار و تیم‌تان هستند.

«افراد را طوری استخدام کنید گویی رئیس‌تان را استخدام می‌کنید.» این مهارتی است که جک ولش مدیر ارشد اسطوره‌ای جنرال الکتریک به مدت دو دهه آن را از افراد خود می‌خواست. او به همه مدیران خود یاد داده بود که با زیردستان خود طوری رفتار کنند که اگر روزی مجبور شدند زیردست آن‌ها کار کنند، توقع همین رفتار را از آن‌ها داشته باشند. از آنجا که در جنرال الکتریک تغییرات و ترفیعات زیادی برمبنای عملکرد اتفاق می‌افتاد، همیشه این امکان وجود داشت که مدیر امروز در آینده نزدیک زیرنظر زیردستان خود کار کند و به زیردست آن‌ها تبدیل شود.

## با کارمندان خود مانند مشتریان رفتار کنید

راه دیگر نشان دادن ملاحظه و توجه آن است که به اعضای تیم خود به چشم مشتریان مهم نگاه کنید. اگر کارمندان شما مشتریانی بودند که توانایی خرید (یا عدم خرید) حجم عظیمی از محصولات و خدمات شما را داشتند، رفتارشان با آنها چه قدر فرق می‌کرد؟

با همه با احترام رفتار کنید. از افراد به خاطر مدیریت و کنترل شرایط سخت تشکر کنید. وقتی به موقع در جلسات حاضر می‌شوند از آنها تشکر کنید. اغلب نمی‌توانید بگوئید «از شما متشکرم» یا نمی‌توانید بیش از حد از کلمه «لطفا» استفاده کنید. تشکرات شما باید مستقیماً به آن رفتار سازنده مربوط باشد، نه به خود شخص. هر بار که از کسی تشکر می‌کنید، فرصتی برای شناسایی و تقویت رفتار و خروجی‌هایی که از آنها انتظار دارید، بوجود می‌آید.

بین ۶۵ تا ۸۵ درصد هزینه‌های اجرایی و درصد کمتری از هزینه کالاهای فروخته شده مربوط به هزینه کارکنان، هزینه افراد و هزینه پرسنل است. کار شما به عنوان مدیر این است که در حوزه منابع انسانی بیشترین بازگشت سرمایه را برای شرکت خود به ارمغان آورید. تنها وقتی به این هدف نائل می‌شوید که پتانسیل نهفته در هر یک از افراد را آزاد کنید. پس افراد را به دقت استخدام کنید، وظایف مشخص و شفاف به آنها واگذار کنید، به روش مثبتی آنها را مدیریت کنید، مرتباً به آنها انگیزه دهید و همواره از سه اصل ملاحظه، توجه و احترام استفاده کنید.

وقتی همه این کارها را انجام دهید، لذت بیشتری خواهید برد و شرکت شما ارزشمندتر خواهد شد. افراد تیم مشتاق شروع کار هستند و از ترک کردن آن نفرت دارند. آنها به یکدیگر خواهند گفت: «اینجا مکانی فوق‌العاده برای کار کردن است!» و مهم‌تر از همه این‌که واقعا منظورشان همین است.

["message\_box text\_color="light]

منبع: کتاب «ساخت کسب‌وکار فوق‌العاده»



نویسنده: برایان تریسی، مارک تامسون

ناشر: زرین کلک آفتاب

ترجمه: ژان بقوسیان، بنفشه عطرسائی

[message\_box/]