

ده روش برای کشف کارکنان واقعا استثنای

در یک پژوهش بین المللی که به تازگی انجام شده است، از نزدیک به پانصد رهبر کسب و کار درخواست شده بود که کارکنان عالی خود را جدا کنند. پژوهشگران می خواستند بدانند چرا برخی افراد در کار موفق تر از دیگران هستند. پاسخ های دریافتی بسیار جالب بود. این رهبران "شخصیت" را به عنوان دلیل اصلی انتخاب کرده بودند. به طور مشخص، ۷۸ درصد از رهبران اعلام کرده بودند که "شخصیت" بیشتر از "تناسب فرهنگی" (۵۳ درصد) و حتی "مهارت" (۳۹ درصد) کارکنان عالی را از دیگران متمایز می کند.

البته مسئله این جا است که وقتی رهبران از "شخصیت" صحبت می کنند، دقیقا نمی دانند به چه چیزی اشاره می کنند. شخصیت شامل مجموعه ای پایدار از ترجیحات و گرایش ها است که از طریق آن ما با جهان تعامل می کنیم. به عنوان نمونه، درون گرایی یا برون گرایی یک ویژگی شخصیتی مهم است. باید توجه داشت که شخصیت متمایز از عقلانیت یا ضرب هوشی (IQ) است. شخصیت، همچنین با هوش هیجانی (EQ) نیز تفاوت دارد. بنابراین، تصور بیشتر رهبران از این اصطلاح نادرست است. ویژگی هایی که رهبران در این پژوهش، آنها را به عنوان شخصیت تعبیر کرده اند، در واقع، مهارت های هوش هیجانی بوده اند؛ که بر خلاف شخصیت، که از اوایل دوران بزرگسالی ثابت است، انسان ها می توانند هوش هیجانی خود را تغییر و بهبود بدهند. به عبارت دیگر، کارکنان استثنایی ویژگی های شخصیتی خدادادی ندارند. آنان بر مهارت های هوش هیجانی ساده ای تکیه می کنند که عمدتاً اکتسابی هستند. موارد زیر مهارت هایی هستند که کارکنان استثنایی را از دیگران جدا می کنند:

۱. آنان تمایل دارند سپاسگزاری را به تاخیر بیندازند.

چیزی که کارمندان استثنایی هرگز به زبان نمی آورند این عبارت است: "این کار در شرح وظایف من نیست". آنان بیرون از مرزهای شرح وظایف خود کار می کنند؛ و به جای انتظار دیده شدن یا جبران خدمات، کار خود را به پیش می برند و اطمینان دارند که در آینده پاداش آن را می گیرند.

۲. آنان می توانند تضاد را تحمل کنند.

در حالی که کارکنان استثنایی به دنبال درگیری نیستند، ولی از آن فرار هم نمی کنند. آنان می توانند آرامش خود را حفظ کنند و مواضع خود را آرام و منطقی نشان دهند. آنان قادر به مقاومت در برابر حملات شخصی در راه دستیابی به هدف بزرگ خود هستند.

۳. آنان تمرکز می کنند.

به دانشجویان خلبانی اغلب گفته می شود، وقتی همه چیز اشتباه کار می کند، پرواز کردن با هواپیما را فراموش نکنید. کارکنان استثنایی این اصل پرواز را می دانند. آنان به راحتی به وسیله مشتریانی با رفتارهای نامناسب، چالش های داخلی سازمان، و دیگر موضوعات، پریشان نمی شوند. آنان می توانند بین مسائل واقعی و سر و صدای پس زمینه تفاوت قائل شوند. بنابراین، آنان بر روی آن چه اهمیت دارد، متمرکز می شوند.

۴. آنان عاقلانه شجاع هستند.

کارکنان استثنایی پیش از این که صحبت کنند، فکر می کنند؛ و هوشمندانه بهترین زمان و مکان را برای پرسیدن یا به چالش کشیدن یک تصمیم اجرایی انتخاب می کنند.

۵. آنان تحت کنترل خودشان هستند.

کارکنان استثنایی عزت نفس دارند. در حالی که این موضوع موتور محرک آنها است، ولی هرگز وزن بیشتری از آن چه سزاوارش هستند به آن نمی دهند. آنان وقتی اشتباه می کنند، می پذیرند. یا زمانی که باید روش خود را به دلیل وجود یک روش بهتر یا حفظ هماهنگی تیم، تغییر دهند، این کار را انجام می دهند.

۶. آنان هرگز راضی نمی شوند.

کارکنان استثنایی دارای اعتقاد بی نظیری هستند مبنی بر این که کارها همیشه می توانند بهتر انجام شوند؛ و البته که درست می گویند. در واقع، مفهوم "به اندازه ای کافی خوب" در پرورش شخصی آنان وجود ندارد. مهم نیست چقدر همه چیز خوب است، کارکنان استثنایی به بهبود خود ادامه می دهند. بدون این که حتی یک قدم به عقب برگردند.

۷. آنان مسائل را تشخیص می دهند و حل می کنند.

این که آیا کشوی یک میز به خوبی کار نمی کند، یا

مترجم:



مسعود صادق پور

نویسنده:



ترویس برادبری



آقای حسابدار: زمانه و زندگی حسن سجادی نژاد
(اسفند ۱۳۹۶، به نشانی: www.aparat.com/v/hsFza)



ح: مثل حسابدار؛ مثل حرفه ای
(تیر ۱۳۹۷، به نشانی: www.aparat.com/v/PJucf)



IFRS در ایران
(مرداد ۱۳۹۷، به نشانی: www.aparat.com/v/bzwlL)



لوکا پاچولی: قهرمان کمترشناخته شده ای رنسانس
(آذر ۱۳۹۷، به نشانی: www.aparat.com/v/Joplu)

برای دیدن هر یک از فیلم های مستند از طریق کانال رسمی انجمن
حسابداران خبره ای ایران در آپارات کد تصویری (QR Code) مربوط
به هر فیلم را با گوشی تلفن همراه یا تبلت خود اسکن کنید؛ یا به
نشانی اینترنتی مذکور برای هر فیلم مستند مراجعه فرمایید.

www.aparat.com/iica_ir



در جلسه چه خواهند گفت یا چه کاری خواهند کرد.

۱۰. آنان افراد سمی را خنثی می کنند.

برای بیش تر ما، رویارویی با افراد مسئله دار
نامیدکننده و خسته کننده است. کارکنان استثنایی
تعاملات خود را با افراد سمی، با حفظ احساسات خود،
کنترل می کنند. وقتی که آنان نیاز به مقابله با یک
فرد سمی دارند، به صورت منطقی با موقعیت روبرو
می شوند. آنان احساسات خود را تشخیص می دهند،
و اجازه نمی دهند خشم یا ناامیدی، سوخت هرج و
مرج شود. آنان همچنین دیدگاه شخص مسئله دار را
در نظر می گیرند، و دارای توانایی پیدا کردن راهکار و
زمینه مشترک با او هستند. افراد هوشمند از لحاظ
هیجانی، قادر هستند افراد سمی را با یک دانه نمک
خنثی کنند.

منبع:

Travis Bradberry, "10 Ways To Spot A Truly Exceptional Employee", Forbes, Feb 9, 2016

تروییس پردبری: مدیر شرکت تلنت اسمارت
(TalentSmart) که در زمینه هوش هیجانی
مشاوره می دهد.

مسعود صادق پور: کارشناس ارشد مدیریت کسب
و کار (MBA)، مدیر فروش شرکت همکاران سیستم
قزوین

یک روند ناکارآمد و ناپایدار بر جریان نقدی کل اداره
تأثیر می گذارد، باعث نمی شود کارکنان استثنایی به
حیطه ای مسائل گذشته قدم بگذارند. این جمله که
این راه همیشه بوده است، در دامنه ی واژگان آنان
نیست. آنان مسائل را به عنوان مسائلی می دانند که
بلافاصله باید حل شوند.

۸. آنان پاسخگو هستند.

کارکنان استثنایی مالک کار خود، تصمیمات خود، و
همه ی نتایج آن، خوب یا بد هستند. آنان اشتباهات
خود را در آستانه ی توجه مدیران قرار می دهند؛ تا
این که امیدوار باشند کسی از آن خبردار نشود. آنان
می دانند مدیران به دنبال سرزنش کردن نیستند. آنان
به دنبال تسریع و تسهیل انجام کارها هستند.

۹. آنان قابل بازاریابی هستند.

قابل بازاریابی بودن در داخل سازمان به معنی "دوست
داشتنی بودن" است. به این معنی که همکاران شان
این افراد را دوست دارند. کارکنان استثنایی افرادی
قابل اعتماد و صادق هستند. همچنین، دارای
مهارت های رهبری و یکپارچگی هستند - حتی اگر
در جایگاه رسمی رهبری سازمان نباشند - و دیگران
آنان را قبول دارند. قابل بازاریابی بودن در بیرون از
سازمان نیز به این معنی است که آنان نماد و سفیری
قابل اعتماد برای نمایانم (پزند) سازمان هستند. مدیران
می دانند که می توانند این کارکنان را برای قرار ملاقات
پیش مشتریان بفرستند و نگران این نباشند که آنان