



GAZELLECG.COM

۵ دلیل بی اعتمادی کارکنان به مدیر سازمان + راه‌های اعتمادسازی

اعتماد، لازمه هر نوع ارتباط موثر و کارآمد است که همواره در شرایط مختلف اهمیت دارد. کسب و کارها هم که از این موضوع مستثنی نیستند، بر اعتمادسازی میان کارکنان و مدیر سازمان تاکید دارند؛ چون بر این باورند که ضرورت یک فعالیت مشارکتی و سودمند، بر اعتماد دوطرفه میان نیروی انسانی و مدیران کسب و کار استوار است.

سازمان‌ها در موقعیت‌های مختلفی ممکن است با نشانه‌هایی نسبت به بی اعتمادی کارکنان به مدیر مواجه شوند و نیروی انسانی نتواند آنطور که باید در سازمان فعالیت اثربخش داشته باشد. به همین دلیل در این مطلب سعی داریم به این سوال پاسخ دهیم که بی اعتمادی کارکنان به مدیر چیست، چه نشانه‌های و دلایلی دارد و بی اعتمادی کارکنان به مدیر کسب و کار، چه هزینه‌هایی را به سازمان تحمیل خواهد کرد.



نشانه‌های بی‌اعتمادی کارکنان به مدیر

به عنوان مدیر کسب و کار، مطمئن نیستید چقدر نیروهای انسانی به شما اعتماد دارند؟ مواردی که در پایین به آنها اشاره می‌کنیم، به شما کمک میکند تا بتوانید بهتر تشخیص دهید آیا مورد اعتماد کارکنان خود هستید یا نه؟

- اگر تیم شما ایده‌های جدید ارائه می‌داد، از شما سوال می‌پرسید یا دغدغه‌های خود را با شما به اشتراک می‌گذاشت و ناگهان این کارها متوقف شده است، احتمالاً اعتماد آنها به شما کاهش یافته است.
- آیا متوجه شده‌اید که بین دپارتمان‌های سازمان تنش وجود دارد؟ اگر در مورد این موضوع از همکاران خود نشنیده‌اید، باید از خود پرسید که آیا این مشکل می‌تواند به عدم اعتماد کارکنان به شما به عنوان مدیر مرتبط باشد یا خیر.
- وقتی تیم شما از به اشتراک گذاشتن برداشت‌های خود از کار، سازمان و رهبران آن با شما دست می‌کشد، این می‌تواند به این معنی باشد که آنها دیگر به شما اعتماد ندارند.
- وقتی از هم تیمی‌های خود برای بهبود فرآیندها یا پیشبرد پروژه‌ها ایده یا بازخورد می‌خواهید، و آنها سکوت می‌کنند، ممکن است علاقه‌ای به صحبت کردن نداشته باشند؛ زیرا اعتماد ندارند که شما هیچ یک از پیشنهادات آنها را اجرا کنید.
- این صحنه را تصور کنید: گروهی از کارکنان در سازمان در حالی که در حال درست کردن قهوه هستند، با هم صحبت می‌کنند. شما به آشپزخانه می‌روید تا برای خود یک نوشیدنی آماده کنید. اگر آنها از صحبت کردن دست بکشند و به شما لبخند بزنند، احتمالاً مانع از پیوستن شما به مکالمه می‌شوند که نشانه آشکاری از بی‌اعتمادی است.

۵ دلیلی که کارکنان به مدیر خود اعتماد ندارند

کارکنان در یک سازمان ممکن است به دلایل متعددی به مدیر خود اعتماد نداشته باشند. در ادامه به ۵ دلیل بی‌اعتمادی کارکنان به مدیر اداری اشاره می‌کنیم:

۱- ارتباطات ناکارآمد

زمانیکه نیروی انسانی سازمان در برقراری ارتباط با مدیر خود، متوجه شود که او فرد صادقی نیست، اعتماد می‌تواند از بین برود. در حقیقت، عدم شفافیت می‌تواند اعتماد به مدیر کسب و کار را تهدید کند.

برای مثال فرض کنید یک مدیر، در موقعیتی باشد و تصمیم می‌گیرد تمام جزئیات یک پروژه یا یک تصمیم را به اشتراک نگذارد. حتی اگر او این کار را با بهترین نیت انجام دهد، کارکنان اگر احساس کنند که شما اطلاعاتی را از آنها مخفی می‌کنید، به طور خودکار احساس ناراحتی و ناامنی پیدا می‌کنند و از شما سلب اعتماد می‌کنند. زمانی که اعتماد در خطر است، صداقت و شفافیت معمولاً بهترین سیاست می‌تواند باشد.



۲- انتخاب رهبران مؤثر نیست

کسب وکارها باید عوامل متعددی را زمانیکه قصد دارند فردی را به عنوان مدیر انتخاب کنند، در نظر بگیرند؛ زیرا کارکنان به تصمیم رهبران کسب وکار دقت می‌کنند و به دقت می‌سنجند این تصمیم تا چه حد منصفانه بوده است.

وقتی کارکنان، سایر همکاران را لایق ترفیع یا حتی گرفتن پاداش نمی‌دانند یا اینکه یک نقش مدیریتی به دلایل اشتباه به شخص نادرست داده شده است، احتمالاً قضاوت رهبران خود را زیر سوال می‌برند و اعتماد آنها به تصمیمات رهبر کسب وکار مخدوش می‌شود.

۳- کارکنان احساس می‌کنند که با آنها ناعادلانه رفتار می‌شود

یکی از قوانین طلایی اعتماد در سازمان این است که «با کارکنان منصفانه رفتار کنید، نه یکسان.»

هنگامی که کارکنان احساس می‌کنند که با آنها منصفانه رفتار نمی‌شود، انگیزه، احترام و اعتماد خود را نسبت به مدیریت از دست خواهند داد. به خاطر داشته باشید که رفتار منصفانه با کارکنان همیشه به این معنا نیست که با همه آنها یکسان رفتار کنید.

به یاد داشته باشید برای تصمیم منصفانه در مورد هر فرد، عملکرد، سابقه و جایگاه او را در نظر بگیرید. به عنوان مثال، اگر دو کارمند از مدیر خود درخواست کنند که از خانه کار کنند و نظر شما این باشد که با آنها یکسان رفتار کنید، به هر دوی آنها بله می‌گویید. با این حال، کار منصفانه این است که قبل از تصمیم‌گیری، شرایط فردی آنها را در نظر بگیرید تا ببینید شرایط کدام از آنها، با این تصمیم تناسب بیشتری دارد.

۴- عدم سرمایه‌گذاری در مسیر پیشرفت شغلی کارکنان

زمانی که کارکنان یک سازمان، فکر می‌کنند هیچ پیشرفتی در شغل خود نمی‌کنند یا فرد مدیر، آموزش‌های مورد نیاز را به آنها ارائه نمی‌دهد، معمولاً احساس می‌کنند فرد غیر ضروری هستند و نبود آنها تأثیر چندانی در آن سازمان ندارد. بنابراین به هر تصمیمی که مدیرانشان می‌گیرند، بی‌اعتماد خواهند شد.

در مقابل، اگر مدیران بسترهای لازم را برای آموزش و پشتیبانی مستمر کارکنان فراهم کنند، این امر به کارکنان نشان می‌دهد که مدیران به پتانسیل آنها اعتقاد دارند و به آینده آنها در سازمان اهمیت می‌دهند.

۵- عدم به عهده گرفتن مسئولیت اشتباهات

به عهده گرفتن مسئولیت‌های یک کار اشتباه، یک هوش و ابزار قدرتمند مدیریتی است و باعث می‌شود کارکنان چنین فردی را دارای یک شخصیت قوی و قابل احترام در نظر بگیرند.



وقتی مدیران به اشتباهات خود را اعتراف نمی‌کنند و از آنها درس نمی‌گیرند، به تیم خود عدم مسئولیت پذیری و غیرحرفه ای بودن را نشان می‌دهند. حتی بدتر از آن، زمانی است که یک مدیر، اشتباه می‌کند و انگشت خود را به سمت دیگران نشانه می‌رود که نتیجه این کارها، از بین رفتن اعتماد کارکنان به مدیر است.

این مطلب را هم بخوانید:

چگونه با سیستم سازی کسب و کار، اغلب کارهای روتین، می‌تواند با کمترین نظارت و دخالت مدیر، انجام شود؟

کلیک کنید

هزینه های وارده به سازمان در اثر بی اعتمادی کارکنان به مدیر اجرایی

اعتماد در هر موقعیتی که افراد مختلف با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند، ضروری است و باعث مشارکت موثر افراد با یکدیگر می‌شود. در سازمان‌ها هم وقتی کارکنان به مدیران خود اعتماد دارند و بالعکس، هر دو طرف می‌توانند روابط معنا داری ایجاد کنند و عملکرد بهتری داشته باشند.

عدم اعتماد، هزینه‌های زیادی را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند. استفان ام آر کاوی، نویسنده کتاب سرعت اعتماد، ادعا می‌کند که اعتماد در محل کار یک محرک اقتصادی مهم است. در حالی که اندازه گیری آن دشوار است، باید به هزینه های سخت زیر ناشی از اعتماد کم در محل کار فکر کنید:

- عدم علاقه کارکنان به موفقیت سازمان
- حداقل تلاش برای به ثمر رساندن امور
- کاهش رضایت مشتریان و فروش سازمان
- شایعات مخرب و از بین رفتن برند کسب و کار

رابطه بین اعتماد و عملکرد کارکنان توسط بسیاری از متخصصان منابع انسانی و اقتصاددانان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است که نتایج بسیاری از این پژوهش‌ها نشان می‌دهد **کارکنان در سازمان‌هایی که سطح اعتماد بالاتری به مدیران خود دارند، استرس و نگرانی کمتری را تجربه می‌کنند** که این موضوع منجر به نقش سازنده‌تر آنها در آن سازمان می‌شود. در ادامه برخی تحقیقات دیگر نشان داده **نیروهای انسانی که به مدیران خود اعتماد دارند، کمتر مریض می‌شوند و از زندگی خود احساس رضایت بیشتری می‌کنند.**



چگونه می‌توان بین کارکنان، اعتماد سازی کرد؟

اعتمادسازی بین کارکنان در یک سازمان، شاید یکی از سخت‌ترین کارهایی باشد که یک مدیر می‌تواند در سازمان انجام دهد. **کنت بلانچارد** که یکی از محققان حوزه مدیریت است، مدلی به نام **مدل اعتماد ABCD** خلق کرده است که یک چارچوب مناسب برای برای از بین بردن بی‌اعتمادی کارکنان به مدیر جدید محسوب می‌شود. این مدل ۴ عنصر اصلی اعتماد را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد:

مدل ABCD کنت بلانچارد برای اعتماد سازی سازمانی



همین طور بخوانید: [تاثیر سیستم‌سازی در افزایش کارایی کارکنان](#)

پس از دانستن این موارد به عنوان مدیر کسب و کار، مهم‌تر از همه این است که اگر می‌خواهید کارکنان نسبت به شما احساس اعتماد کنند، باید از آنها بازخورد بخواهید و به حرف‌های آنها گوش کنید.

با استفاده از این مدل برای الهام گرفتن، شروع به بازخورد گرفتن از نیروهای انسانی سازمان کنید. شما می‌توانید این کار را از طریق گفتگو یا با استفاده از فناوری انجام دهید. هدف این است که درک کنید تیم شما نسبت به این رفتارهای اعتمادسازی چگونه شما را درک می‌کند تا بتوانید پیشرفت کنید. همچنین به یاد داشته باشید زمانیکه از کارکنان بازخورد می‌خواهید، توضیح اضافه ندهید یا از نقطه نظر خود دفاع نکنید.