

آیا تک پای مرغ به



وقتی کارگر یا کارمندان به شما مراجعه می کنند و می گوید ایده ای دارد تا کاری که به او سپرده اید بهتر انجام شود، در واقع می خواهد روشی به شما معرفی کند که کار محوله را از روش دیکته شده توسط شما بهتر انجام دهد. با او چه برخوردی می کنید؟ فرض کنید در کارگاه شیرینی پزی خودتان، یکی از نیروهایتان بیاید و بگوید می تواند با روشی، طعمی به شیرینی خامه ای بدهد که خامه اش خوش مزه تر بشود و شیرینی اش هم به اندازه باشد. این هم نمونه ای از تعارض در محل کار است. به خصوص اگر آدم یک دنده ای باشید! در مقابل او چه می گوئید؟

یا مثلاً یک مشتری با نارضایتی بیرون رفته و دو کارمندان بر سر اشتباهات یکدیگر و رسیدگی به مشتری با هم بحثشان شده است. رسیدگی را گردن یکدیگر می اندازند. بین آن ها چه می کنید؟ یا مثلاً روی مکانی که می خواهند میزها را بچینند، اختلاف پیدا کرده اند. حالا چطور؟!

روش مدیریت این بگومگوها متنوع است. سه روش را در شماره های قبل مثال زده ایم. می خواهیم روش بعدی را توضیح دهیم.

مرغ یک پا!

خیلی وقت ها شما به عنوان مدیر می توانید با مرغتان که یک پا دارد، تعارض ها را حل و فصل کنید که بروند پی کارشان! به همین راحتی. یعنی حرف حرف خودتان باشد و با یک دستور، فوری غائله را

بخوابانید.

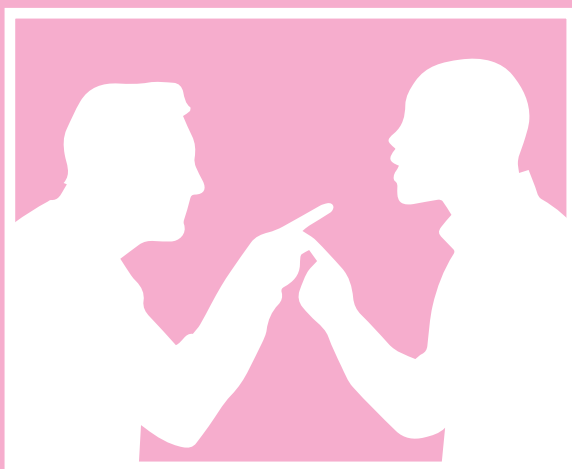
به نظر شما روش بدی است؟

به نظر من این روش نه همیشه خوب است و نه همیشه بد. بستگی دارد چقدر موضوع پراهمیتی باشد یا اینکه چقدر ارزش داشته باشد که خودتان و مجموعه زیر نظرتان روی آن وقت بگذارید یا چقدر زمان برای حل کردن موضوع داشته باشید.

برخی مواقع پیش می آید که موضوع آن قدر کم اهمیت است که بگومگو و تعارض درباره آن فقط هدر دادن وقت و انرژی است. مثلاً بحث چیدن میزها پیش پا افتاده و کم اهمیت است. البته این کم اهمیتی به معنای شلختگی در آن نیست، به معنای زیادی سخت نگرفتن است. اگر این موضوع مورد جروبحث کارمندان واقع شود، فکر می کنم شما هم موافق باشید که بهترین راه حل، یک دستور از طرف شما به عنوان مدیر مجموعه است و تمام.

یا تصور کنید زمانی دارند روی چیدمان میزها بحث می کنند که ده دقیقه دیگر می خواهید در را باز کنید تا مشتریان بیایند. منطقی است موضوع

تنهایی راهگشا است



آمده است تا با ایده‌هایش، هم خودش رشد کند و هم مجموعه را رشد دهد، اگر شما برخورد سختی با او داشته باشید و حرفش را پس بزنید و روی روش خودتان پافشاری کنید، باز هم ممکن است از نظر خودتان یا بقیه مدیر مقتدری به نظر برسید، اما در واقع راه رشد کارکنانتان را بسته‌اید. آن‌ها دیگر هیچ‌گاه برای موفقیت کسب‌وکار شما بیشتر از حقوقشان تلاش نمی‌کنند! تا کاری را به آن‌ها نگوئید، خودشان انجام نخواهند داد و به سمت آن هم نخواهند رفت.

دلیلش واضح است. آن‌ها می‌دانند در مجموعه هیچ گوشی برای شنیدن حرف‌هایشان وجود ندارد. هیچ راهی برای افزایش کیفیت مجموعه با نظر کارکنان نیست. در واقع راه پیشرفتشان بسته شده و این‌ها نتیجه همان روش مرغ یک‌پای آقا یا خانم مدیر است.

پس این راهکار، مثل سایر راهکارهایی که تاکنون گفته‌ایم، هم می‌تواند خوب باشد و هم بد؛ به اهمیت موضوع، زمان تصمیم‌گیری و اهمیت موضوع بستگی دارد.

ممکن است مشکلات را برطرف کند، یا به جای حل کردن مشکل اولیه، چند مشکل دیگر هم به وجود بیاورد!

در شماره‌های بعد درباره راهکارهای دیگر با شما صحبت خواهیم کرد.



باید به سرعت حل شود.

اما در موارد دیگر ممکن است این مرغ یک‌پای آقا یا خانم مدیر که شما باشید، کارها را خراب‌تر کند. فرض کنید در مثال مشتری ناراضی و جروب‌بخت کارکنان مجموعه، شما بخواهید کار را با این دستورات حل کنید. طبیعی است شما یکی از دو طرف را مسئول می‌کنید تا کار را انجام دهید. در این حالت شما مشکل را حل کرده‌اید، اما مشکل بزرگ‌تری به وجود آمده به نام کارمند ناراضی! طرف دوم ممکن است تصور کند شما به او اهمیتی نمی‌دهید یا او را مقصر می‌دانید. حالا هرچقدر هم آدم مقتدری به نظر برسید، بعد از این تصمیم، مشکلاتتان دو تا می‌شود؛ یا نباید این کار را بکنید یا باید دنبال یک راه‌حل برای مشکل دوم هم باشید.

یا زمانی که یکی از کارکنانتان برای ارائه نظرش به شما مراجعه می‌کند، یعنی بعد از فکر کردن و بالا و پایین کردن‌های بسیار به سراغ مدیر خودش