

## توصیه های کلیدی در مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی (بخش اول)

- به جای تلاش برای تغییر شخصیت افراد سعی کنید بر رفتار آنها تاثیر بگذارید.
- رفتارهای صحیح و مثبت را تقویت کنید و در قبال آنها به افراد پاداش بدهید.
- مراقب باشید که نیا‌های سطوح پایین تر کارکنان حتما برآورده شوند.
- هر وقت کارکنان استحقاق تقدیر و تشکر داشتند حتما این کار را بکنید.
- علاوه بر تقدیر و تشکر شخصی از افراد، در مقابل دیگران نیز از آنها تقدیر کنید. این کار مایه غرور و سربلندی آنها می شود.
- سوال خود را بی پرده پرسید تا افراد صادقانه به شما پاسخ دهند.
- فرصتی فراهم کنید که افراد بتوانند احساسات واقعی خود را بیان کنند.
- آن قدر سوال کنید تا منظور گوینده را به طور کامل بفهمید.
- روی خواندن تن گفتار افراد تمرین کنید.
- اگر انجام وظیفه ای خارج از حد توانایی کارکنان است فوراً به کمک آنها بروید.
- از دادن قوت قلب بی مورد به افراد اجتناب کنید. اگر خبر خوبی ندارید صراحتاً به آنها بگویید.
- به کارکنان تاکید کنید که با یکدیگر همکاری داشته باشند و به راحتی و صراحت با هم ارتباط برقرار کنند.
- به خودتان زحمت بدهید با کارکنانتان به صورت غیر رسمی و دوستانه صحبت کنید.
- واحدهای کاری بزرگ را به واحدهای کوچکتر مرتبط تقسیم کنید.
- موارد اضافی را از میان فرم ها و کتابچه های راهنما بیرون بکشید و فقط موارد مفقود شده را جایگزین کنید.
- از مشتریان بخواهید که هم پیشنهادات و هم شکایات خود را مطرح کنند.
- در تکذیب شایعات نادرست درنگ نکنید.
- به کارکنانتان فرصت دهید تا قابل اعتماد بودن خود را به شما نشان دهند.
- علاوه بر نیازهای فکری کارکنان، به نیازهای عاطفی آنها نیز توجه داشته باشید.

دکتر حمید سرا‌یداریان