مباحث مرتبط با نیروی انسانی (۱۷)

آوای سازمانی و آوای کارکنان (۱)

مقدمه:

ابراز نظر و ایده جز جدانشدنی و ضروری تصمیم‌هایی است که افراد در محیط‌های کاری می‌گیرند. وجود جوّ سازمانی مناسب برای ابراز نظر نیز حیاتی است؛ از این رو باید شرایطی در سازمان فراهم باشد که کارکنان بتوانند به راحتی به ابراز نظر بپردازند و ایده‌های مفید خود را برای حل مشکلات سازمان ابراز کنند.

امروزه سازمان ها به منظور دستیابی به موفقیت و توسعه خود، باید این فرصت را برای کارکنان فراهم کنند تا آن‌ها ایده‌ها، نظرها و اطلاعات خود را در فرایندهای مرتبط با کار خود بیان نمایند.

یکی از مباحثی که می‌تواند زمینه ساز ایجاد چنین جوی در سازمان گردد آوای کارکنان و آوای سازمانی می‌باشد. در این شماره و شماره‌های بعدی مباحثی در این موارد بیان می‌شود.



آوای کارکنان

در عصر حاضر گوش سپردن به نظرات و ایده های کارکنان برای سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای یافته است چرا که از یک طرف ایده ها و نظرات کارکنان می‌تواند راهگشای بسیاری از مسائل و مشکلات سازمانی و از طرف دیگر منعکس‌کننده علایق و خواسته های آنان به مدیریت سازمان باشد.

از آوای کارکنان تعاریف متعددی شده است که در اینجا با زبانی ساده به بیان این تعاریف می‌پردازیم.

تلاش مؤثر و سازنده برای بهبود شرایط کاری از طریق صحبت در مورد مشکلات با سرپرستان یا همکاران، اقدام برای حل مشکلات، پیشنهاد راهکارها را آوای کارکنان می‌گویند.

همچنین رفتاری که به جای انتقاد صرف بر بیان نظرهای سازنده برای بهبود تأکید دارد. در این تعریف، آوای کارکنان، به عنوان اطلاعاتی ارزشمند برای مدیریت در برابر مشکلات احتمالی تلقی می‌شود و تغییرات لازم برای بقای یک سازمان را ایجاد می‌کند .

همچنین در تعریفی دیگر آوا را رفتاری فرا وظیفه‌ای معرفی می‌کنند که اختیاری و آگاهانه بوده و خارج از انتظارات شغلی فرد می‌باشد. به گونه‌ای که، رفتاری ترویجی به جای نکوهش صرف است که بر بیان دیدگاه‌های سازنده با هدف بهبود شرایط تأکید دارد.

ابعادآوای سازمانی

ابعاد آوای سازمانی به شرح زیر می‌باشد:

آوای مطیع: آوای مطیع به صورت بیان ایده ها، اطلاعات و نظرها بر مبنای احساس تسلیم تعریف می‌شود. در این حالت فرد با این دیدگاه که نظرها و ایده‌های او نمی‌تواند تغییر چندانی ایجاد کند، تنها نظرهایی در توافق با شرایط موجود ابـراز می‌کند.

آوای تدافعی: این نوع رفتار بر مبنای ترس و رفتار محافظت جویانه بروز می‌کند .اگر کارمندی از نتایج تنبیه‌آمیـز بحـث کردن در مورد مشکلات ترس داشته باشد، رفتار محافظت جویانه را با هدف حفاظت از خود در پیش خواهد گرفـت .بـرای مثال، سعی می‌کند با استفاده از آوای تدافعی، توجه را به سمت دیگری معطوف کند

آوای نوعدوستانه: آوای نوع دوستانه به صورت بیان ایده‌ها، اطلاعات یا نظرها بر مبنای انگیزه همکاری تعریف می‌شود . انگیزه اصلی این نوع آوا، نفع رسانی به دیگران و همچنین سازمان است. نمونه هایی از آوای سازمانی عبارت اند از: بیان راه‌حل مشکلات به گونه ای که سایر افراد گروه یا سازمان از آن نفع ببرند. ازآنجا که همواره ممکن است برخی از کارکنان از شرایط موجود راضی باشند و ترجیح دهند وضعیت موجود حفظ شود، آوای نوعدوستانه الزاماً توسط همه افراد سازمان مثبت تلقی نمی شود. مشخصه کلیدی آوای نوع دوستانه این است که انگیزه اصلی آن نفعرسانی به خود نیست.

ادامه دارد...