

راهنماهای مقابله با بی تفاوتی کارکنان و مدیریت بر آن

مهدی حاجی شمسائی



۱۳۹۴

سرشناسه : حاجی شمسائی ، مهدی ، ۱۳۶۰

عنوان و نام پدیدآور : راهکارهای مقابله با بی تفاوتی کارکنان و مدیریت بر آن ، مهدی حاجی شمسائی

مشخصات نشر : تهران : سخن ایمان ، ۱۳۹۴

مشخصات ظاهری : ۱۰۶ ص ؛ جدول ، نمودار

شابک : ۹۷۸-۶۰۰۹۵۵۸۸-۴-۱



راهکارهای مقابله با بی تفاوتی کارکنان و مدیریت بر آن
مهدی حاجی شمسائی

طراح جلد : سمانه تقوی میلانی

صفحه آرا : طیبه محبوبی نژاد

نوبت چاپ : اول ، تهران : ۱۳۹۴

شمارگان : ۵۰۰ نسخه

قیمت : ۸۰۰۰۰ ریال

انتشارات سخن ایمان

آدرس دفتر مرکزی : تهران ، بزرگراه نواب ، نبش خ شکوفه ، ساختمان توکای ۳

پلاک ۳۰۱

تلفن دفتر مرکزی : ۰۲۱-۶۶۳۸۵۵۸۱-۳

فهرست مطالب

۱۱	مقدمه
۱۳	منابع انسانی و کیفیت آن در سازمان‌ها
۱۴	بی تفاوتی سازمان‌ها چیست؟
۱۶	سازمان و سرمایه انسانی
۱۸	رضایت و انگیزش شغلی
۲۰	تئوری‌های انگیزش و مؤلفه‌های آن
۲۲	نظریه‌های سنتی انگیزش
۲۲	نظریه‌های معاصر انگیزش
۲۴	مدیریت و انگیزش
۲۷	نقش مدیران در آموزش و پرورش
	بی تفاوتی شغلی، علل، نشانه‌ها و پیامدها
۲۸	بی تفاوتی سازمانی
۳۰	نشانه‌های بی تفاوتی سازمانی
۳۱	عوامل موثر بر بروز بی تفاوتی

۳۲	پیامدهای بی تفاوتی سازمانی
۳۳	بی تفاوتی و ترک خدمت
۳۷	راهکارهای مقابله با بی تفاوتی سازمانی
۳۸	نظام شایسته سالاری در انتصاب ها
۳۸	تعریف شایسته سالاری
۳۹	اثرات شایسته سالاری
۴۰	شایسته سالاری و انگیزش
۴۱	شایسته سالاری و نظام اداری
۴۲	فرآیندهای نظام شایسته سالاری
۴۳	وجود چشم انداز روشن سازمانی
۴۴	تعریف چشم انداز
۴۵	اهمیت چشم انداز
۴۶	چشم انداز و انگیزش
۴۸	چشم انداز و مدیریت
۴۹	چشم انداز و کارکنان
۵۰	ارضای نیازهای سازمانی کارکنان
۵۱	تعریف نیازها
۵۱	انواع نیازها
۵۳	فرایند ارضای نیازهای سازمانی
۵۴	مشارکت کارکنان در تصمیم گیری

- ۵۴ تعریف مشارکت و مدیریت مشارکتی
- ۵۵ اهمیت مشارکت
- ۵۶ شیوه های مشارکت سازمانی
- ۵۸ ارائه بازخورد به کارکنان از نتایج عملکردشان
- ۵۹ تعرف ارزیابی عملکرد
- ۵۹ اهمیت ارزیابی عملکرد
- ۶۰ ارزیابی عملکرد و انگیزش
- ۶۱ فرایند ارزیابی عملکرد
- ۶۱ منابع ارزیابی عملکرد
- ۶۲ نقش مدیران و سرپرستان در ارزیابی کارکنان
- ۶۲ لزوم ارائه بازخورد از عملکرد
- ۶۳ میزان حقوق و مزایا
- ۶۴ تعاریف
- ۶۴ نقش انگیزش مالی
- ۶۵ نظریه برابری
- ۶۶ کیفیت زندگی کاری کارکنان
- ۶۸ تعریف کیفیت زندگی کاری
- ۶۸ اهداف و اهمیت کیفیت زندگی کاری
- ۷۰ کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی
- ۷۱ مؤلفه ها و برنامه کیفیت زندگی کاری

۷۳

تحقیقات داخلی و خارجی

۷۸

جمع بندی

۸۷

فهرست منابع

www.ketab.ir

امروزه، از پیری و پیروزی هر ملتی، کشف گنجینه‌های کهن و طبیعی نیست، بلکه سرمایه‌گذاری در منابع انسانی است. اندیشمندان حوزه مدیریت در این باره معتقدند، مدیریت منابع انسانی در دریای متلاطم سازمانی، فریادرسی جز کارکنان با انگیزه ندارد. بی تفاوتی کارکنان نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، مشکلی است که در ایران گریبان‌گیر بسیاری از سازمان‌های دولتی و غیردولتی را گرفته است.

این موضوع، نوعی انحراف از وضعیت متعادل در سازمان‌ها و به نوعی می‌توان گفت، بحرانی خاموش است که متأسفانه مورد غفلت بسیاری از سازمان‌ها و نظریه‌پردازان این حیطه نیز قرار گرفته است.

گروزی بوسکا^۱ (۲۰۰۵) معتقد است یکی از دلایلی که موجب کمبود بررسی و کنکاش در مورد پدیده بی تفاوتی در سازمان‌ها شده است، این است که سازمان‌ها، از وجود میزان و مقدار و درصد بی تفاوتی در میان کارکنانشان اطلاع دقیق و درستی ندارند.

آیزنبرگر (۱۹۸۶) و همکارانش^۲ نیز در این باره می‌گویند، کارکنان زمانی از سوی سازمان‌ها احساس حمایت می‌کنند که ارزش فعالیت

1. Grzybowska

2. Eisenberger et al

آن‌ها مشخص شود؛ به رفاه آن‌ها اهمیت داده شود. حمایت سازمان‌ها، سبب ایجاد احساس لزوم جبران در کارکنان می‌شود. کارکنان بی تفاوت، سازمان بی تفاوت را شکل می‌دهند و سطح کاری آن‌ها در حدی می‌ماند که مانع اخراج آن‌ها از سازمان می‌شود (کین^۱، ۲۰۰۳).

برد^۲ (۲۰۰۸) معتقد است، بی تفاوتی در کار در هر سطح سازمانی در همه سازمان‌های دنیا وجود دارد؛ چراکه این مسأله جزئی از سرشت و غریزی طبیعی انسان است.

جمشیدی^۳ بخش (۱۳۸۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که پیامد اصلی بی تفاوتی سازمانی، کاهش بهره‌وری در سازمان است و دلیل اصلی به وجوب آوردن بی تفاوتی سازمانی، بی توجهی سازمان به کارکنان خود است.

شیری و دیگران (۲۰۱۲) نشان دادند که بی تفاوتی نسبت به کار در کارکنانی که خود را بخش مهمی از سازمان می‌دانند، به طرز قابل ملاحظه‌ای کاهش می‌یابد (به نقل از حریری و همکاران، ۱۳۹۲: ۳۹۸). از سوی دیگر، درک رسالت و مأموریت سازمان، به سازمان و کارکنان آن آموزش می‌دهد که جریان رفتاری خود را بر پایه آینده مطلوبی که سازمان در آرزوی رسیدن به آن است، طی کنند. نیرن، ۲۰۰۶: ۲۵۸؛ فرانک، ۲۰۰۵: ۹۷).

بنابراین چنانچه چشم‌انداز سازمان به صورت قابل لمس بیان شود، موجب تقویت عواطف و احساسات مثبت نسبت به سازمان خواهد شد و در کارکنان ایجاد انگیزه و آن‌ها را تشویق به اقدام و عمل می‌کند (نجفی، ۱۳۸۷: ۴۴۷).

پس، بررسی راهکارهای مقابله با ایجاد پدیده بی تفاوتی کارکنان و نحوه مدیریت بر آن‌ها مسأله بسیار مهمی است. محقق این سطرها امید دارد، کتاب پیش‌رو- گامی هرچند کوچک و ناچیز- کاری شگرف و بارز در راستای کمک به این مهم و رشد و اعتلای سازمان‌ها باشد.

منابع انسانی و اهمیت آن در سازمان‌ها

نقش انسان در سازمان و نوع نگاه به او، سهم به‌سزائی در موفقیت یا شکست سازمان دارد. امروزه از منابع انسانی، به عنوان مهم‌ترین عامل کسب موفقیت و مزیت رقابتی پایدار، در سازمان‌ها یاد می‌شود. با این وجود، مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها با چالش‌های متعددی روبرو است که از جمله این چالش‌ها می‌توان به جهانی شدن، کمبود نیروی کار ماهر و متعهد، هرم تصمیم‌گیری، عدم شناخت نیاز کارکنان، بی‌برنامگی، نبود شایسته‌سالاری، تبیض بهره‌وری ناکافی منابع انسانی، بی‌انگیزگی، عدم مشارکت کارکنان، ترک همکاری کارکنان با سابقه سازمان اشاره کرد (هاشمی و پورامین: زاده ۱۳۹۰).

در دنیای امروز، بقا، سلامت و حفاظت از سازمان‌ها، از استراتژی‌های عمده به شمار می‌رود و سرمایه سازمان‌ها، در این گذر نقش به‌سزائی دارد. اگر سرمایه را در دو بُعد «دارائی» و «نیروی انسانی» بدانیم، حافظ سازمان‌ها، نیروی انسانی است که دارائی‌های نامشهود در رقابت قابلیت‌ها، توانائی‌ها، مهارت‌ها و شایستگی‌ها را دارد (عسکریان، ۱۳۹۱: ۱۰).

بنابراین، بی تفاوتی سازمانی، برای افراد مخرب است و نفاقیت و ریسک‌پذیری را در آن‌ها سرکوب می‌کند. آنچه باعث تسلیم شدن و بی تفاوت شدن افراد می‌گردد، نارضایتی عمیق آن‌ها به مدت طولانی است. در دنیای سازمانی، پدیده بی تفاوتی، ویژگی افرادی است که به مشاغل کسل‌کننده و تکراری مشغولند و در محیط کار خود به این واقعیت