

Teknik İnceleme

Çalışan Bağlılığının Duygusal Araçları

Duygular Neden Önemlidir?

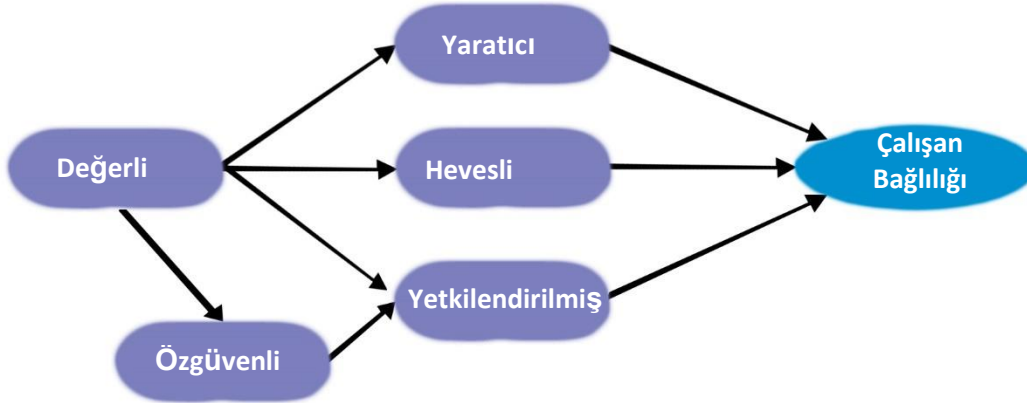
İnsanlar rasyonel kararlar verdiklerini söylemeyi severler, ancak gerçekte, seçimlerini başkalarına açıklarken rasyonelleştirdikleri duygulara dayandırırlar. Bu teknik inceleme, yönetimi, çalışanların yalnızca üçte birinin neden tam olarak bağlılık duyduğunu ve başkalarının neden bağlı olmadığını ayrıca kurumdan ayrılmaya sebep olan bir dizi işlevsel nedeni açıklamaya yöneliktir. Çalışanları işe alma ve işe alma ile ilgili stratejiler geçmişte ücret artışları, ikramiye veya esnek çalışma saatleri gibi pratik ödüllere odaklanmıştı, ancak şimdi en fazla etkiye sahip olan, çalışan bağlılığıdır, şirketlerinde kalmalarına ve organizasyonlarının elçisi olarak davranmalarına neden olan duygu-temelli kişisel ilişkilerdir.

Dale Carnegie Training, MSW Research'ü bir işyerindeki duyguları araştırması için davet etti. MSW EMO * Dinamik bir analiz uyguladı, yirmi sekiz olumlu ve olumsuz duygunun, birçok kategoride katılımcıların karar vermesinde önemli rolü olduğunu kanıtladı. 1500 kişinin çığır açan ülke çapındaki çalışmasında, bu yirmi sekiz duygudan beşinin bağlılık oluşturduğunu ve on ikisinin ise ayrılmaya yol açtığını keşfetti.

*“İnsanlarla
uğraşırken, sadece
mantıklı varlıklarla
değil, duygusal
varlıklarla
uğraştığınızı
unutmayın.”*

-Dale Carnegie

Olumlu Duyguların Gücü



Yapılan deneyler, insanların olumlu duygular hissederken başkalarına yardım etmelerinin daha muhtemel olduğunu göstermiştir. Gülümsemek sadece bizi daha iyi hissettirmekle kalmaz aynı zamanda bulaşıcıdır; Bizi olumsuzluktan korumak ve zor zamanlarda bize yardımcı olması için olumlu duyguları saklayabiliriz. Bu, çalışma hayatımızda kişisel yaşamda olduğu gibi geçerlidir.

Analizler, değerli, özgüvenli, yaratıcı, hevesli ve yetkilendirilmiş hissetmenin bağlılığa yol açan kilit duygular olduğunu göstermektedir. “Değerli” olmak, başarının kapısıdır. Çalışanların yüzde 40’ı değerli olduğunu belirtiyor. Bununla birlikte, kendi başına değerli hissetmek bağlılık oluşturmaz; aksine diğer daha olumlu duygular için bir destekleyici olarak hareket eder. Kendini değerli hissetmek ve özgüvenli olmak, insanları işleri hakkında kararlar almaya ve daha çok denemeye teşvik eden bir coşku yaratır. İş yerinde olmaktan heyecan ve istek duyan çalışanlar sadece maaş veya bir sonraki promosyon için orada değildir. Organizasyonu önemserler ve hedeflerini büyütme için çalışırlar.

İşte çalışanların kendi organizasyonları hakkında kendilerine sordukları sorulara verdikleri duygusal cevapları,

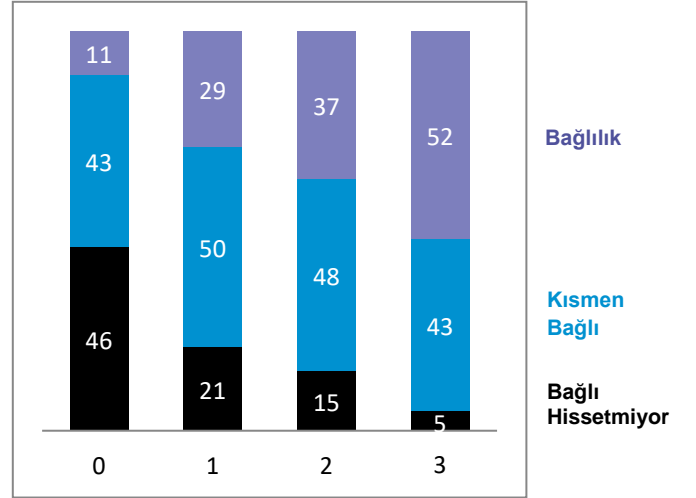
- Değerli olduğumu hissediyor muyum?
- Çalıştığım kuruluşa değer veriyor muyum?
- Ait olduğumu hissediyor muyum?

Bu sorular, çalışma performanslarını ve kurum içinde öğrenmeye istekli olmalarını etkileyen, bağlılık düzeyleri için çok önemlidir. Çalışanlar, kendisinden daha büyük, gurur duydukları bir şeyin parçası olmak isterler. İşlerinde gurur duymak çalışanlara enerji vermektedir. İşe gitmeyi dört gözle beklerler ve organizasyonu başarılı kılmak için daha fazla çaba göstermeye isteklidirler. Kısacası, bağlıdırlar.

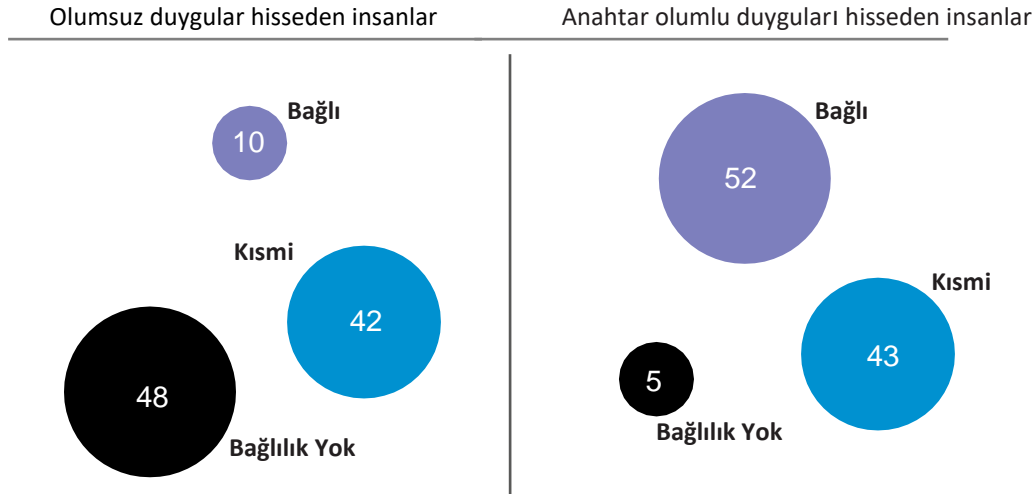
Bağlılık düzeyi, çalışanların hissettiği kilit olumlu duyguların (Yaratıcı, Hevesli, Yetkilendirilmiş, Özgüvenli ve Değer Verilmiş) sayısını çarpıcı bir şekilde artırmaktadır.

Ankete katılan tüm çalışanların yüzde yetmişi bu beş önemli olumlu duygudan en az birini hissetmiş, ancak sadece yüzde 12'si bunlardan üçünü hissetmiştir. Bu grup içinde sadece % 5'i işten ayrılmış, yarısından fazlası şirketi ileriye götürmek için olumlu bir şekilde çalışmıştır.

Bağlılık, işte mutlu olmaktan daha fazlasıdır; Aslında mutluluk, bağlılığı büyük ölçüde etkilemez. Aksine, bağlılık, kişisel olarak bağlılık demektir ve kararlı çalışanların kendi organizasyonunu nasıl hissettiği ile belirlenir. Bir çalışanın, organizasyonunu çalışacak ve iş yapacak bir yer olarak önerme istekliliği ile ölçülebilir.

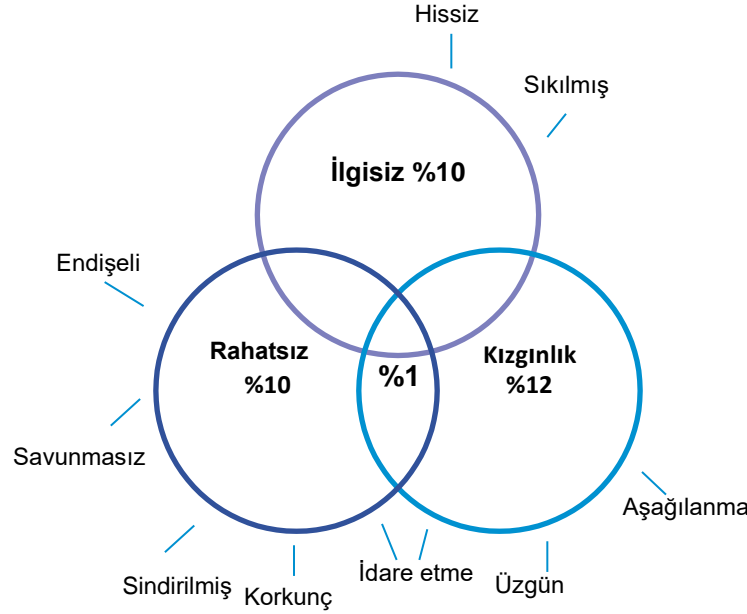


Olumsuz Duygular Önemli midir?



Olumsuz duygular ile bir çalışanın bağlılık düzeyi arasında doğrudan bir ilişki vardır. Olumsuz duygular hisseden çalışanlar, olumlu duygular hisseden çalışanlardan neredeyse on kat fazla ayrılık gösteriyor. Neredeyse her on çalışanın üçü, amirleri ile etkileşimlerinin bir sonucu olarak, on iki önemli olumsuz duygudan en az birini hissediyor.

Bu çalışanların yaklaşık yarısında bağlılık yok ve sadece %10'u bağlılık duyuyor, ve yöneticiyle etkileşimleri sonucu en pozitif hissedenler arasında ölçülen %52 bağlılık ile bariz biçimde çelişmekteydi.



Üç temel olumsuz duygu bağlılığın yok olmasına neden oluyor: Kızgınlık hissi, ilgisizlik ve rahatsızlık hissi. Çalışanlar daha iyi performans gösterme konusunda eleştirilemezler ancak amirleri tarafından hakarete uğramak duygusal bir kopukluk ve ayrılmaya neden olmaktadır. Basit bir ifadeyle, iyi bir yönetici insanların kendilerini değerli ve güvende hissetmelerini sağlar; Zayıf bir yönetici insanları öfkelenendirir ve rahatsız eder.

Bu önemlidir, çünkü olumsuz duygular pozitif olanlardan daha bulaşıcıdır. Daha belirgin oldukları için, bireysel çalışanlardan ortak çalışanları ve organizasyonu bir bütün olarak etkileyebilir ve işyerinin ötesine müşterilere, potansiyel müşterilere ve gelecekteki olası işe alımlara yayılabilirler.

Bu duyguları ne tahrik ediyor?

Çalışanlar, kurumun bir bütün olarak eylemlerini ve özellikle de kendi yöneticileri hakkında hissettikleri duygular yoluyla işlerini kişiselleştirirler. Yönetici ve organizasyon arasındaki bağlantıyı belirlemek için yapılan bir analiz, bu iki ölçüm arasında güçlü bir uyum olduğunu ortaya koyan duyguları ortaya çıkardı. Bununla birlikte, işyerinde baş duygusal itici güç olan yöneticidir; kendisine verilen tepkiler çalışanların örgütleri hakkında neler hissettiğini %84 oranında açıklamaktadır. Mutlu hissetmek organizasyon tarafından yöneticiden daha fazla kaynaklanan tek duygudur.

Yapılan analizler, çalışanın hissettiği duygu ile yöneticilerin memnuniyet düzeyi arasındaki bağlantıyı belirledi. Yönetici, polarize edici bir duygusal tepki üretir. Olumlu duygular uyandıran yöneticiler daha güçlü bir memnuniyet duygusu oluşturur. Çalışanları ilham veren, coşkulu, mutlu ve heyecanlı hissettirdikleri zaman en yüksek memnuniyet derecesini alırlar.

Bunun tersine, en yakın yöneticiler çalışanlarda olumsuz duygular uyandırdığında, memnuniyet notları ortalamanın altında kalmaktadır. Spesifik olarak, hakarete uğrayan, üzülen veya rahatsızlık hissettiğini doğrudan rapor eden yöneticiler en düşük memnuniyet seviyesini almaktadır. Alt yönetimi ile memnuniyet, bağlılıkla bağlantılı olan kuruluştaki genel bağlılık seviyesini etkiler.

Kurumunuzda Olumlu Duyguları Geliştirmek

Çalışanlar, şirketin bir bütün olarak eylemleri hakkında ve özellikle de kendi yöneticileri hakkında hissettikleri duygular yoluyla çalışmalarını kişiselleştirirler. Bir kuruluşla duygusal olarak olumlu şekilde bağ kurabilenler, sahiplenme arzusunu hissederler ve daha kısa sürede üstün işler çıkararak ciro maliyetlerini düşürürler. Dale Carnegie Training, kuruluşunuzun verimli bir çalışma ortamı için gerekli olan çalışan bağlılığını ve olumlu duyguları artıran, etkili kişiler arası becerileri geliştirmesine yardımcı olabilir.