

جاب ویژت

HR VISION 04

زمین بازی جدید

مرکز همایش‌های رازی، ۲۵ بهمن ۱۴۰۴

www.hrvision.ir

HR VISION 04

زمین بازی جدید

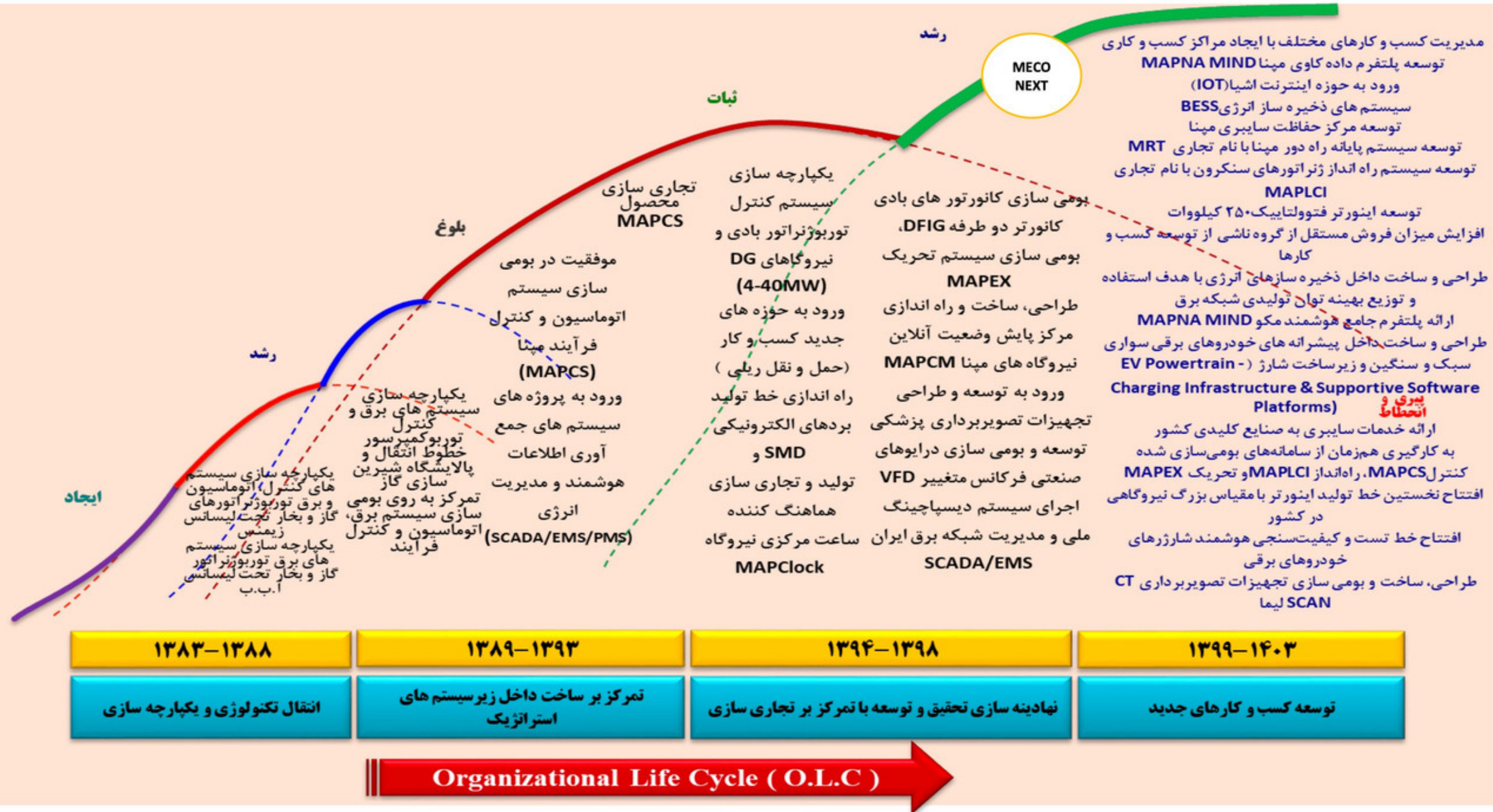


بهنام دهبان

قائم مقام مدیر عامل و معاون منابع انسانی

نقش واحد منابع انسانی در تقویت ارتباط و همدلی سازمانی
در شرایط عدم قطعیت

مپنا (مکو) در گذر تحولات استراتژیک



تندیس طلایی ارزیابی تعالی مپنا
استاندارد مدیریت کیفیت تجهیزات پزشکی (ISO 13485)

۱۴۰۳

تندیس زرین جایزه ملی تعالی سازمانی

رتبه یک بلوغ مدیریت دانش بر اساس ارزیابی گروه مپنا و قرار گرفتن در سطح پیشرو (امتیاز ۷۰۰ +)
سیستم مدیریت دانش بر اساس ISO 30401
استاندارد سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان و سنجش رضایت مشتریان منطبق بر استانداردهای ISO10002,10004
گواهی نامه صنعت سبز

۱۴۰۱-۱۴۰۲

تندیس نقره ای جایزه تعالی گروه مپنا
سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS) بر اساس ISO27001

۱۳۹۹-۱۴۰۰

تندیس سیمین جایزه ملی تعالی سازمانی
گواهینامه IMS (ISO 45001, ISO 14001, ISO 9001:2015)

۱۳۹۸

شرکت دانشی کشور بر اساس جایزه MIKE

۱۳۹۷

گواهینامه ISO 10015

۱۳۹۶

تندیس بلورین جایزه ملی تعالی سازمانی
انتخاب مکو به عنوان شرکتی دانش بنیان

۱۳۹۵

گواهینامه HSEMS

۱۳۹۳

تقدیرنامه ۴ ستاره

۱۳۹۱

تقدیرنامه ۳ ستاره

۱۳۹۰

تقدیرنامه ۲ ستاره
دریافت لوح صنعت سبز استان البرز
استقرار و جاری سازی SAP/ERP

۱۳۸۹

گواهینامه IMS (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001)
گواهینامه تعهد به تعالی

۱۳۸۷-۱۳۸۸

گواهینامه ISO 9001

۱۳۸۵

سفر تعالی مکو





Forbes

در دنیایی که پیش‌بینی دیگر
کافی نیست، همدلی و ارتباطات
تبدیل به ستون اصلی **بقای یک**
سازمان شده‌اند.

ویژگی‌های شرایط عدم قطعیت

کمبود اطلاعات ریسک و خطرات تغییرات سریع و غیرقابل پیش‌بینی پیچیدگی بالا



چرا عدم قطعیت مسئله HR است؟

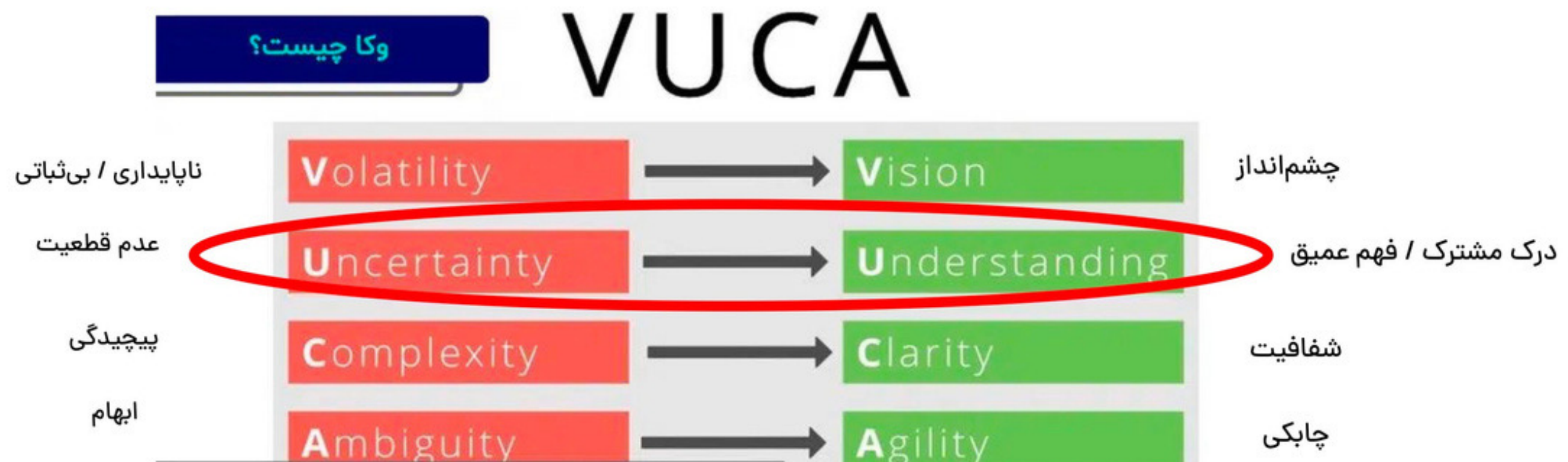
- بحران‌ها، تغییرات سریع، ابهام آینده
- افزایش اضطراب، فرسودگی و سکوت سازمانی
- فاصله گرفتن کارکنان از سازمان

سؤال کلیدی:

در محیط VUCA، کارکنان به چه چیزی بیش از همه نیاز دارند؟

کیتلین دافی، مدیر تحقیقات در گارتنر، می‌گوید: «ناآرامی‌های اجتماعی و سیاسی، اقتصادی، درهم‌تنیدگی کار و زندگی، و الگوهای کاری ترکیبی، مرزهایی را که پیش‌تر رابطه رهبر-کارمند را شکل می‌داد، کمرنگ کرده‌اند.

رهبران دیگر فقط یک رابطه رهبر با کارمند را مدیریت نمی‌کنند، بلکه با یک **رابطه انسان با انسان روبه‌رو هستند.**»



Leadership Development

3 components of human leadership



Authentic

Act with purpose and enable true self-expression, for both themselves and their teams.



Empathetic

Show genuine care, respect and concern for employees' well-being.



Adaptive

Enable flexibility and support that fit team members' unique needs.



Human leadership

Gartner

Source: Gartner
© 2024 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. GBS_2399584



HUMAN LEADERSHIP

HUMAN LEADERSHIP به توانایی مدیریت نه تنها رابطه‌ی رهبر با کارکنان، بلکه رابطه‌ی **انسان به انسان** اشاره دارد. این نوع رهبری با ویژگی‌های زیر شناخته می‌شود:

اصالت: عمل کردن با هدف و فراهم کردن امکان ابراز خود واقعی

همدلی: نشان دادن نگرانی، احترام و مراقبت واقعی از رفاه کارکنان

انعطاف‌پذیری: فراهم کردن حمایت و انعطاف‌پذیری که نیازهای منحصر به فرد اعضای تیم را برآورده کند

What Does 10 Years of Empathy Look Like?



فاصله بین درک مدیران عامل،
مدیران منابع انسانی و کارکنان
از وضعیت همدلی در سازمانها
وجود دارد.

Gaps in perceptions of organizational empathy among CEOs, HR professionals, and employees have averaged around 14 points over the past 10 years, with record empathy gaps recorded in 2023 during the RTO push. HR's perceptions are significantly more volatile but have stabilized the last two years.



<https://businessolver.com/workplace-empathy>

همدلی = زیرساخت عملکرد، تاب‌آوری و آینده‌پذیری سازمان

همدلی ≠ مهربانی

معیار	Sympathy همدردی	همدلی Empathy
نوع ارتباط	از بیرون	از درون
فاصله احساسی	دارد	کم یا حذف می‌شود
سطح درک	سطحی‌تر	عمیق‌تر
نقش رهبر	دلسوز	همراه و حامی
اثر سازمانی	تسکین موقت	اعتماد، تعهد، نگهداشت



Sympathy

understanding another's suffering



acknowledging another's circumstances



recognition



Empathy

experiencing another's feelings



similar peronal experience



emotion

نسل آینده رهبران همدلی محور است.

نسل های Y و Z بیش از هر نسل دیگری، هدف، شادکامی و هوش هیجانی را در رهبری ارزشمند می دانند.
با ورود این نسل ها به نقش رهبری، همدلی به یک **انتظار پیش فرض تبدیل می شود، نه یک ویژگی آرمانی.**
آن ها از رهبران انتظار دارند:

- فعالانه گوش دهند.
- معنا و زمینه ارائه دهند.
- به رشد و شادکامی اهمیت دهند.
- منصفانه و دلسوزانه رهبری کنند.

**همدلی سازمانی صرفاً یک ویژگی فردی یا مهربانی شخصی نیست؛
بلکه یک قابلیت سیستمی، فرهنگی و رهبری است.**

<https://mena-speakers.com/articles/empathy-in-leadership-kpi>

هم آوا

فردی	هوش هیجانی و درک متقابل	ه
تیمی	مدیریت همدلانه	م
تیمی	آرامش و امنیت روانی	آ
سازمانی	وحدت سیستمی	و
سازمانی	انسان محوری	ا

این مدل بر پایه سه لایه اصلی طراحی شده:

۱. فرد Individual

۲. تیم Team

۳. سازمان Organizational Systems

چالش ها در لایه های اصلی همدلی

سازمان	تیم	فرد
مغلوب بودن HR در سازمان	کمبود اعتماد به تیم HR	نگاه شخصی و فردی به مسائل
نگاه قالب فنی	نگرانی در مورد پرسشگری و انتقاد واظهار نظر	کمبود اعتماد بین فردی
ضعف در درک از عدالت در تصمیم گیری	عدم تعامل بین رده ها (تکنسین تا معاون)	مسائل ارتباطی و فردی
ضعف در درک شفافیت در سازمان	عدم آشنایی با دغدغه های لایه های مختلف توسط مدیران	عدم توانایی در مدیریت هیجانات فردی
عدم وحدت رویه در اقدامات سازمانی	امنیت روانی تیم ها	

نقش HR در معماری همدلی در سازمان برای رفع چالش ها

نقش منابع انسانی در معماری همدلی سازمانی زمانی معنا پیدا می‌کند که این واحد، پیش از هر چیز، نگاه خود را از یک نقش صرفاً اداری به نقشی فرهنگی‌ساز، الهام‌بخش و تغییردهنده در سازمان تبدیل کرده باشد و **سازمان** نیز این نقش جدید را به **رسمیت شناخته و از آن حمایت کرده باشد.**



محورهای عملیاتی مکمل

این **چهار محور** در هر لایه (فرد، تیم و سازمان) باید به طور همزمان **تقویت** شوند:

۱. **Listening & Understanding**: شنیدن فعال و درک عمیق نیازهای انسانی

۲. **Emotional Contagion Management**: مدیریت و انتشار مثبت احساسات

۳. **Feedback Loops**: بازخورد مستمر بین فرد، تیم و سازمان

۴. **Measurement & Analytics**: سنجش دوره‌ای احساس امنیت روانی، همدلی و رضایت

لایه فردی Individual

هدف: تقویت مهارت‌های همدلی فردی در کارکنان و رهبران

◆ شاخص‌ها و مؤلفه‌ها:

- Self-awareness خودآگاهی: شناخت احساسات خود و واکنش‌ها
- Emotional regulation تنظیم هیجانی: مدیریت هیجان در موقعیت‌های استرس‌زا
- Perspective-taking توانایی دیدن از زاویه دیگران: درک نگرانی‌ها و نیازهای دیگران
- Communication skills مهارت‌های ارتباطی: بیان واضح و شنیدن فعال



رویدادهای گفتگو محور

«توانایی دیدن مسائل از نگاه دیگران، کلید تصمیم‌گیری‌های هوشمندانه و همکاری مؤثر در سازمان است.»

تغییر اولویت از نیازهای فردی به نیازهای گروهی از طریق رویدادهای گفتگو محور

تقویت همدلی فردی از طریق رویدادهای نوآورانه



هدف یک چیز است:

تقویت مهارت فردی همدلی و درک دیگران

طراحی و اجرای بازی های نوآورانه و جدید باعث افزایش ارتباط می شود.



هدف یک چیز است:

تقویت مهارت فردی همدلی و درک دیگران

تقویت همدلی فردی از طریق رویدادهای نوآورانه

- توسعه ارتباطات در همه لایه ها
- مشارکت و گفتگو در مورد مسائل
- افراد تیم ها از کسانی انتخاب می شوند که از واحدهای مختلف اند و بعضا تعارض هم دارند.
- رقابت سازنده
- کافه های گفتگو محور
- تقویت دانش در حوزه های ارتباطی
- مدیریت استرس و هیجان با توسعه کانال های اطلاع رسانی



توانایی دیدن از زاویه دیگران

ما باید نقش HR را به عنوان واحدی که نگران ارتباطات همکاران و واحدها با یکدیگر است ایفا میکردیم.

بیان نظر از زوایای گوناگون



جمع بندی جلسات کافه فرهنگ

آموزش گوش دادن فعال Active Listening (از طریق تجربیات عملی)

نهادینه سازی سؤال های همدلانه

گفت وگوهای ساختاریافته



لایه فردی



فرصت و فضاهای گفتگو، ارتباطات و تعاملات انسانی



سازمان‌هایی که فرصت‌های ارتباطی را می‌سازند، در مسیر موفقیت سریع‌تر پیش می‌روند.

توسعه ارتباطات یک فرصت است.



جلسات مبتنى بر رويکرد انتقادى

نتایج تمرکز بر ایجاد همدلی در لایه فردی برای شرایط عدم قطعیت:

- بهبود همکاری و کار تیمی
- اعتماد به یکدیگر و روابط دوستانه
- بسیج همکاران برای کار در شرایط بحرانی (تجربه جنگ ۱۲ روزه و شرایط بحران و حضور همکاران در نیروگاهها و شرایط خاص)
- ایجاد محیط آرام و کاهش استرس همکاران

لایه تیمی Team

هدف: ایجاد فضای امن، اعتماد و روانشناختی Psychological Safety

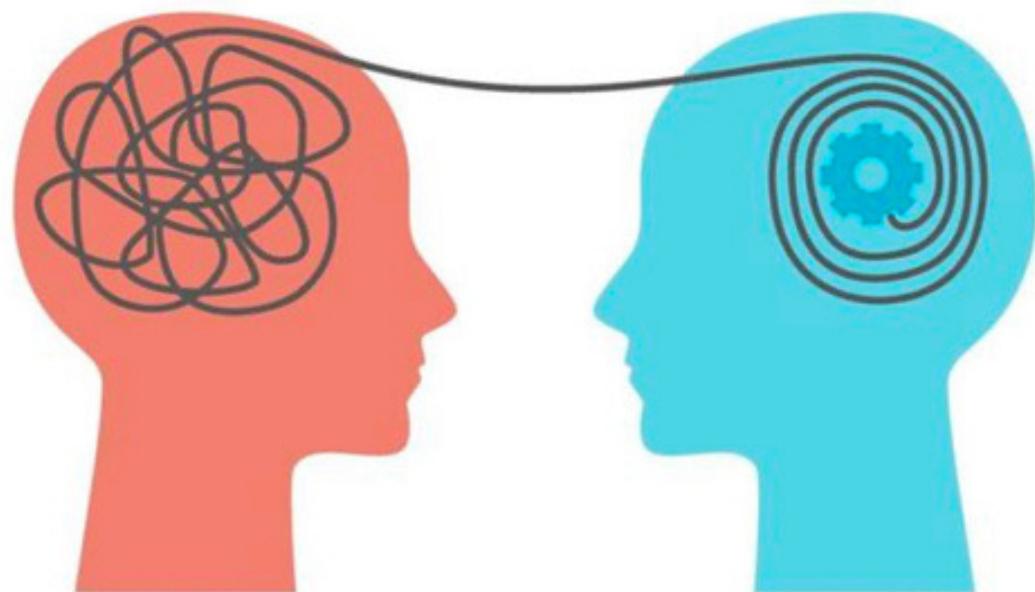
شاخص‌ها و مؤلفه‌ها:

• **Psychological Safety:** کارکنان بدون ترس از سرزنش، ایده می‌دهند و اشتباه می‌کنند

• **Trust & Mutual Respect:** اعتماد متقابل و احترام بین اعضا

• **Shared Understanding:** درک مشترک از اهداف، چالش‌ها و ارزش‌ها

• **Inclusive Participation:** همه اعضا فرصت ابراز نظر دارند



پروژه‌ای که در گوگل به صورت رسمی و علمی به همدلی، اعتماد و امنیت

روانی تیم‌ها پرداخت، این است:

(Project Aristotle) پروژه آریستوتل

چرا مهم است؟

گوگل در این پروژه بررسی کرد:

"چه چیزی یک تیم را واقعاً مؤثر و موفق می‌کند؟"

برخلاف انتظار اولیه (هوش فردی، تخصص، سابقه)، نتیجه شگفت‌انگیز بود 🤖

یافته کلیدی Project Aristotle

مهم‌ترین عامل اثربخشی تیم‌ها:

✓ Psychological Safety (امنیت روانی)

یعنی:

• افراد بدون ترس صحبت می‌کنند

• اشتباه را پنهان نمی‌کنند

• سؤال می‌پرسند

• احساس می‌کنند دیده و شنیده می‌شوند

Google's Project Aristotle for Effective Teams





امنیت روانی با یک کارگاه ساخته نمی‌شود؛

با رفتار رهبران، طراحی سیستم‌ها و کیفیت گفتگوها ساخته می‌شود.

امنیت روانی با رهبران شروع می‌شود.

برای ایجاد امنیت روانی

- ایجاد فضای پرسشگری
- ایجاد فضای انتقادی
- حق خطا
- تعامل در رده های سازمانی
- احساس احترام و اعتماد

برای ایجاد همچنین نگاهی در سازمان منابع انسانی باید پرچم دار می شد.

برخورد فرهنگی واحدها با مشکل در فضایی امن

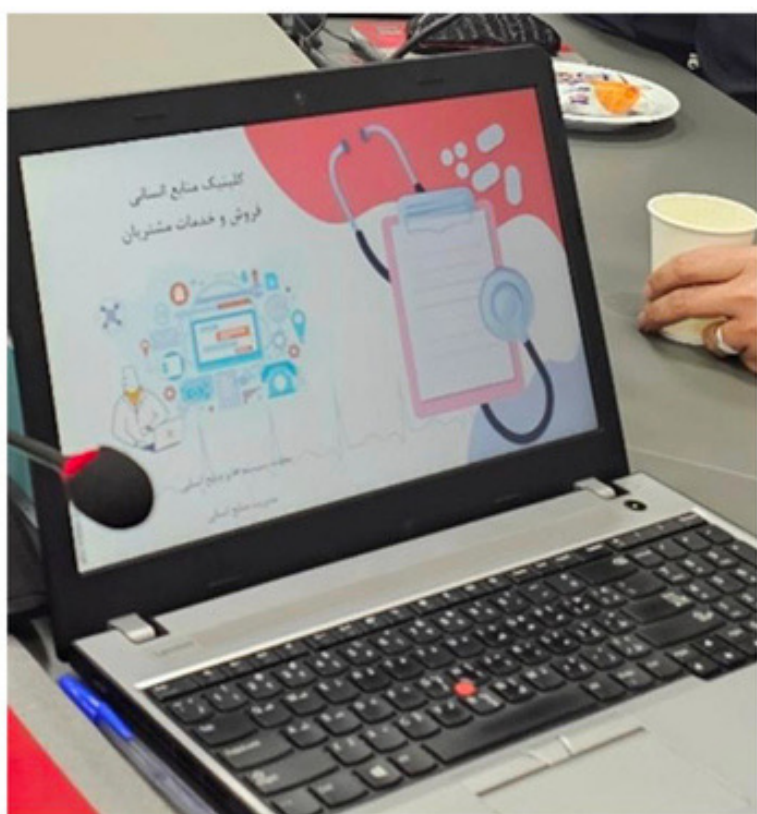


- هیچ سمت و پستی در جلسات وجود ندارد.
- تفکر انتقادی تشویق می‌شود.
- منابع انسانی نقش پرچم دار و شروع کننده این تغییر فرهنگی را دارد و خودش را در معرض انتقاد قرار داد.
- سفیران واحدها این نقش را در واحدها ایفا میکنند.
- اعتماد به رهبری و شنیدن صدای کارکنان زیاد می‌شود.
- این جلسات با هدف بهبود تجربه کارکنان برگزار می‌شود.
- ۶۰ نفر سفیر صدای کارکنان



کلینیک منابع انسانی (HR Clinic)

- فضایی منظم و دوره‌ای برای بررسی چالش‌های سازمانی
- عناصر کلیدی
- تیم‌ها
- فرایند سوال محور
- پیگیری اقدامات (Action Log)



مزایا:

- ✓ کشف مسائل واقعی
- ✓ ارتباط عمقی بین واحدها
- ✓ بهبود چابکی سازمان

تمرکز در اجرای کلینیک‌ها به پیشگیری و درمان است.

کلینیک منابع انسانی

کلینیک منابع انسانی رده تکنسینی و کارشناسی

کلینیک رده رهبران

کلینیک بین واحدی



کلینیک بین واحدی

[illegible]

فرم ثبت انتظارات و خواسته های مشتریان داخلی در کلینیک های بین واحدی با **هدف حل مسائل و رفع تعارضات** بین واحدی طراحی و اجرایی شده است.

نتایج تمرکز بر ایجاد همدلی در لایه تیمی برای شرایط عدم قطعیت:

- بهبود هماهنگی و کاهش تعارضات بین واحدها
- حمایت از منابع انسانی و اعتماد بیشتر به واحد HR
- حل مسائل سازمانی

لایه سازمانی (Organizational Systems)

هدف: همسوسازی سیاست‌ها، سیستم‌ها و فرهنگ سازمان با ارزش‌های همدلی

◆ شاخص‌ها و مؤلفه‌ها:

- Leadership Modeling: رهبران رفتار همدلانه را الگو می‌کنند
- Fair Policies & Processes: شفافیت و عدالت در تصمیم‌گیری‌ها
- Communication Architecture: کانال‌های باز و چندمسیره برای انتقال پیام
- Learning Culture: خطا به عنوان فرصت یادگیری دیده می‌شود

ارزش پیشنهادی کارکنان در مکو (EVP)

مکو پیام آور ارزش انسانی، همدلی، خانواده، رشد و تعالی برای خلق آینده پایدار



کار به شرط زندگی



نبوغ و خلاقیت در کنار نوآوران متفکر



توانمندسازی با حرفه‌ای‌های جوان



هم قدم با خانواده



<https://www.mapnaec.com/recruitment>

محیط کار آرمانی



محیط فیزیکی

- امن، سالم و ارگونومیک
- نور، سکوت و فضای منعطف
- فضاهای همکاری و تمرکز

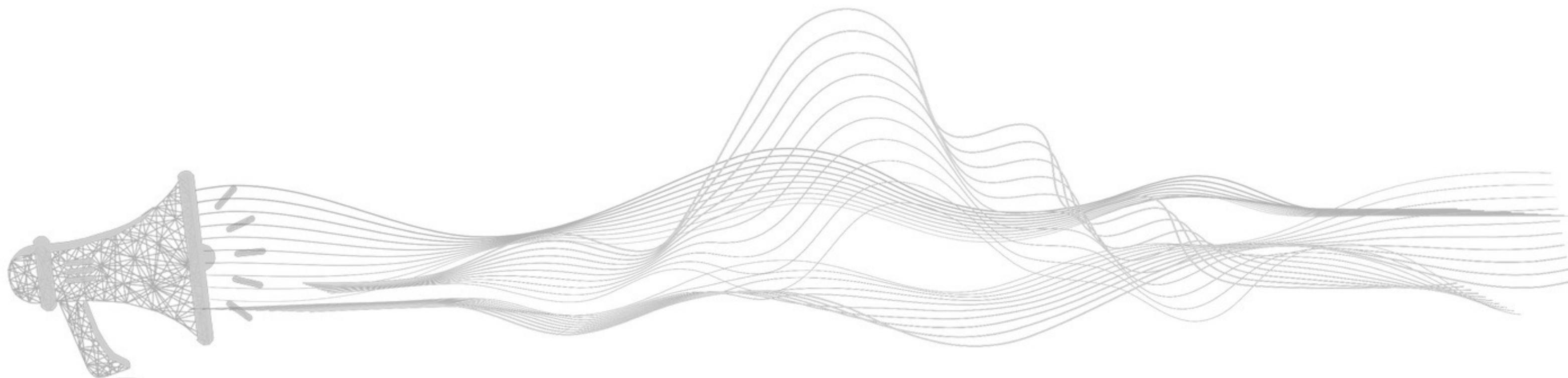
محیط فرهنگی

- احترام، اعتماد و همدلی
- گفت‌وگوی شفاف و باز
- امنیت روانی و عدالت
- یادگیری و مسئولیت‌پذیری

محیط فناوری

- ابزارهای ساده و هوشمند
- دسترسی سریع به اطلاعات
- اتوماسیون کارهای تکراری
- پشتیبان همکاری و خلاقیت

صدای همکار



با استفاده از کانال های ارتباطی مختلفی سعی می‌کنیم صدای کارکنان را بشنویم و متناسب با نیازها، انتظارات و نظرات کارکنان، برنامه های مرتبط با کارکنان را برنامه ریزی و اجرا نماییم.

عدالت در تصمیم گیری

جلسات گفتگو و حل مسئله

(Dialogue & Problem Solving)

چرا؟

در عدم قطعیت، راه حل ها از "هم افزایی ذهن ها" استخراج می شود

نه از بالا به پایین

نتیجه:

✓ اعتماد

✓ همدلی

✓ کیفیت تصمیم

نمونه:

- کمیته های حل مساله و تعالی سازمانی (۳۰ درصد همکاران در کمیته های تصمیم ساز و تصمیم گیرنده مشارکت دارند)
- کمیته های کاری متنوع در حوزه های مختلف با حضور همکاران در رده ها و شرایط کاری مختلف
- کمیته راهبردی- کمیته مروجین فرهنگ- کمیته مسئولیت اجتماعی و...
- کارگروه تسهیلگران چالش



رویدادسازی ارتباطی و همدلی ساز

✦ مثال رویدادها:

✓ همایش‌های داخلی

✓ جلسات قصه‌گویی تجربه Storytelling Sessions

✓ MLL (نشست حلقه‌های یادگیری)

با موضوعات انسانی

KPIهای پیشنهادی:

✓ میزان مشارکت

✓ احساس تعلق

✓ شاخص اعتماد تیمی



ترند:

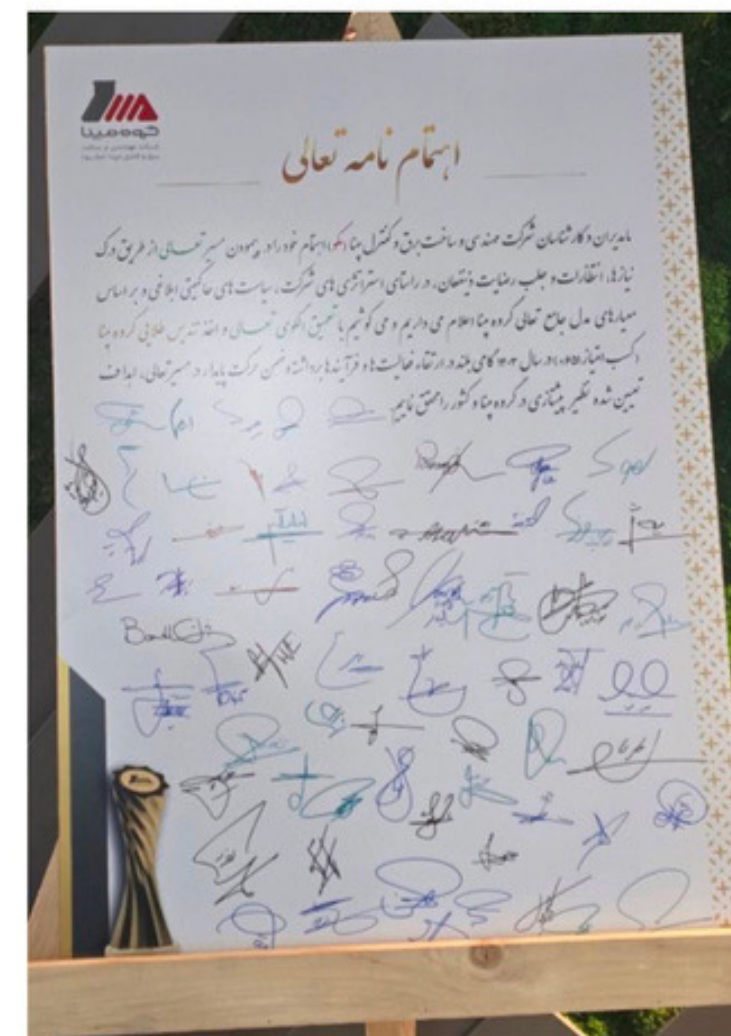
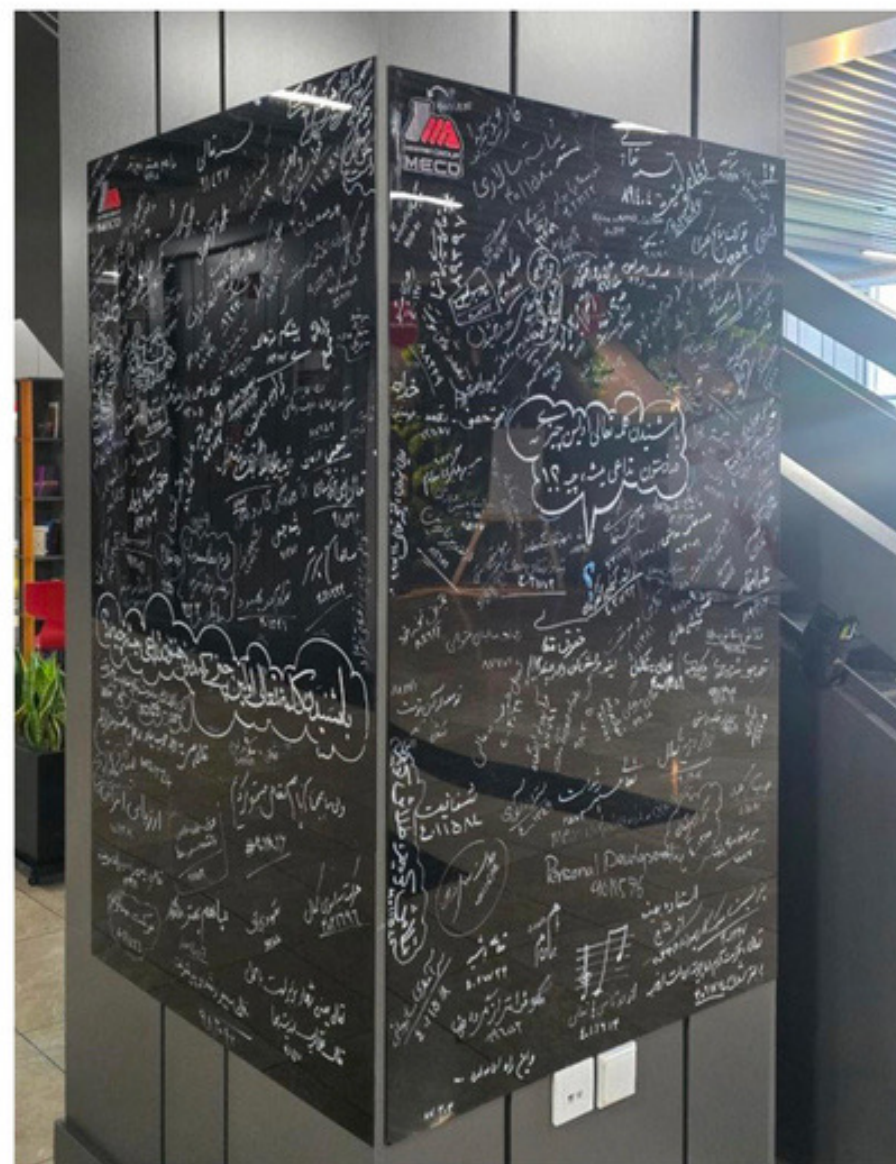
◆ Human-Centered Workplace Events



نشست های حلقه های یادگیری

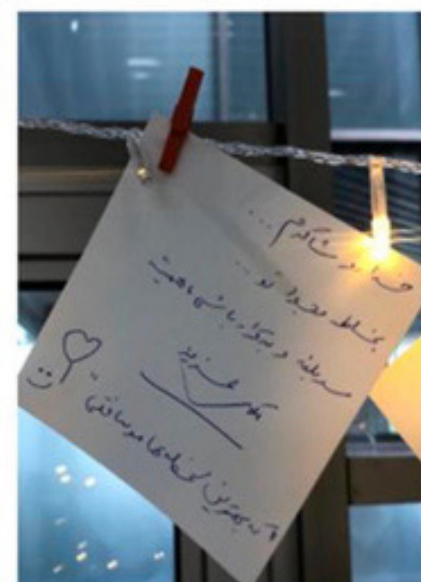
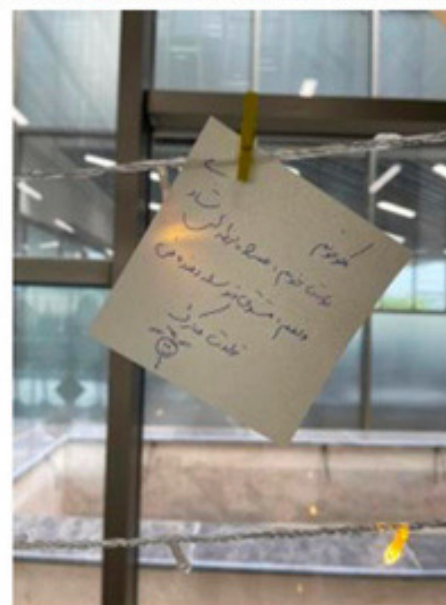
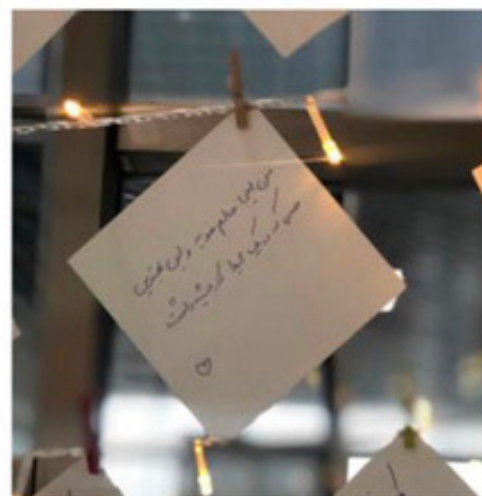
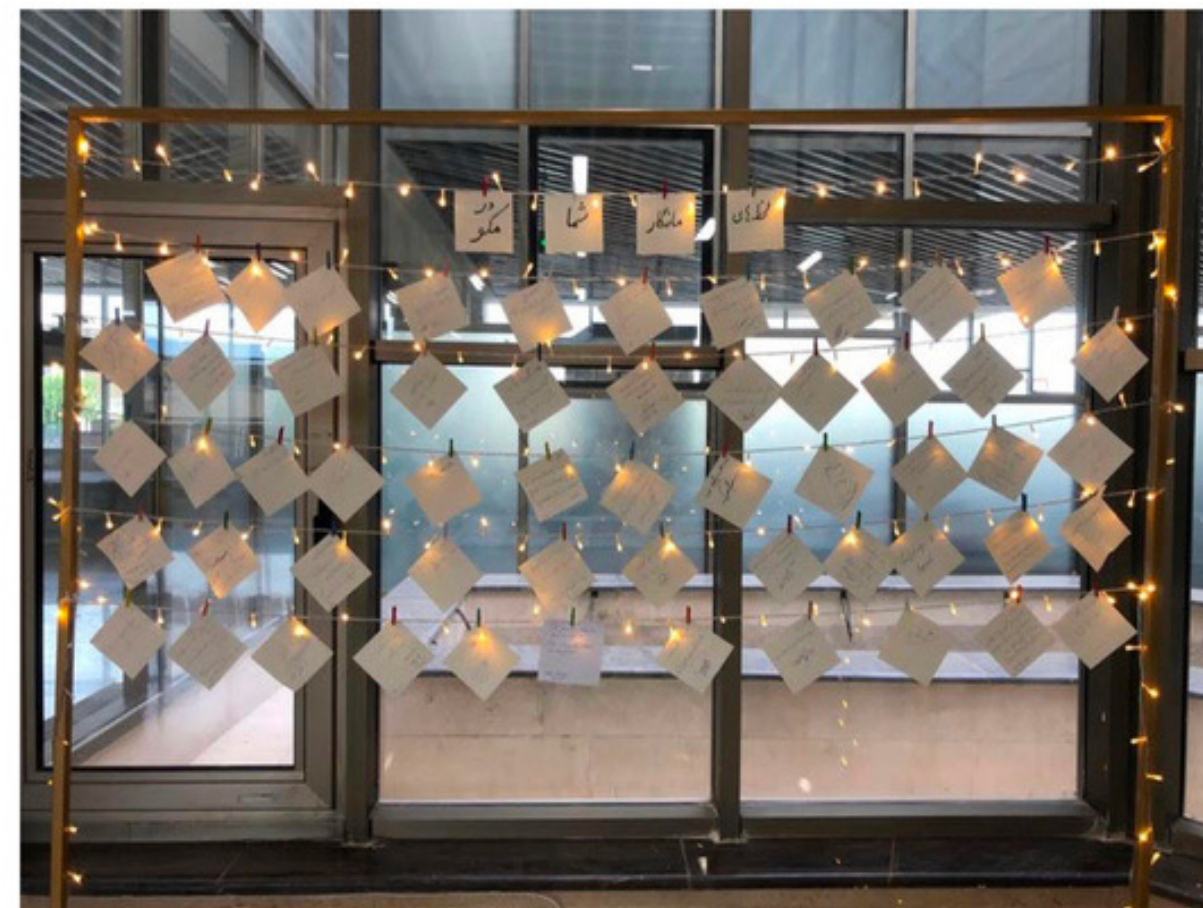
- تجربیات نقره ای (ما در مکو خطا و یادگیری از آن را ارزشمند می دانیم)
- تجربیات طلایی

شفافیت در اعلام نظرهای سازمانی



اهتمام نامه و مشارکت در نظرات

لایه سازمانی



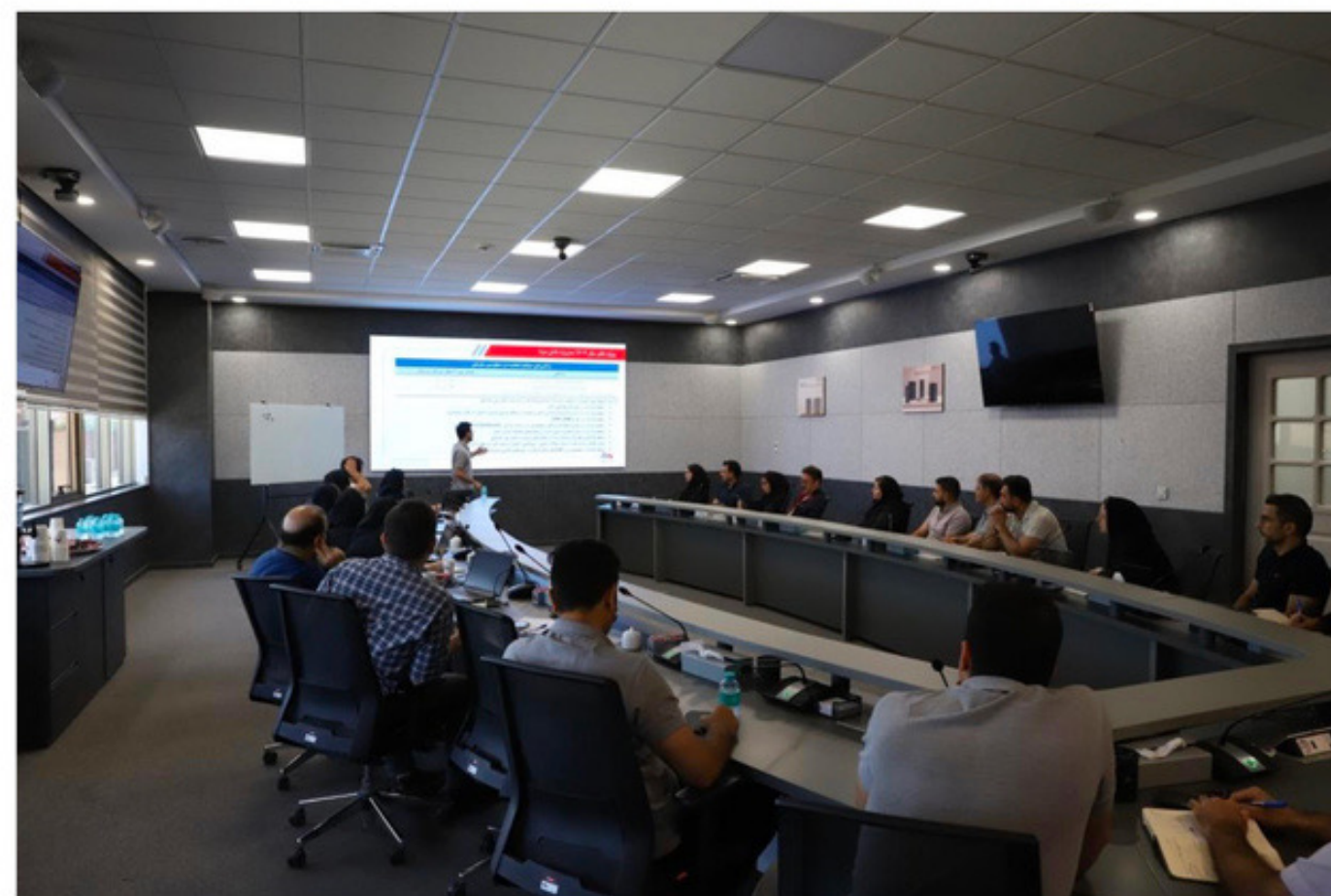
شوخی با سازمان



کارگروه تسهیلگران دانش



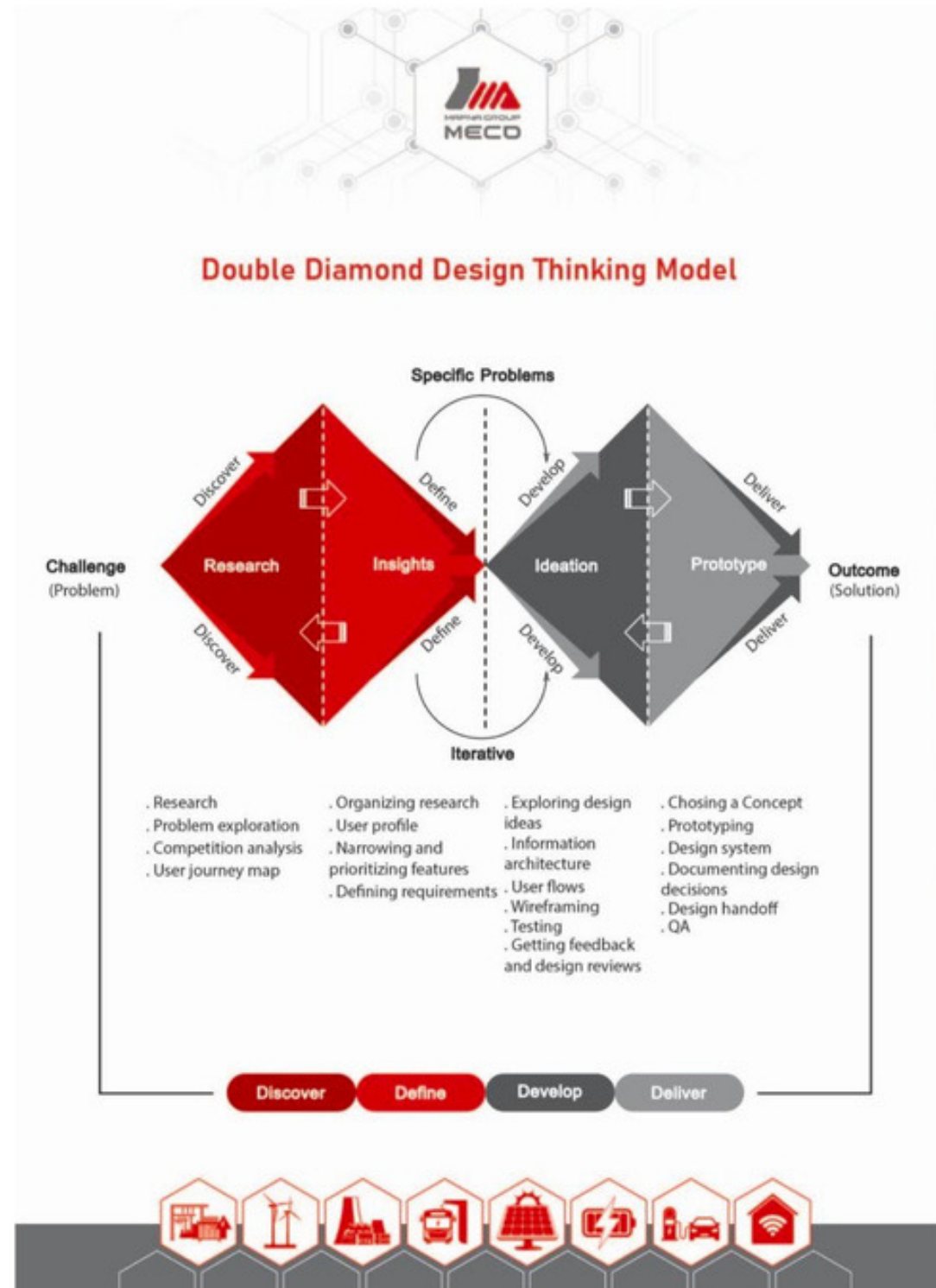
انتخاب گروه ها برای حل چالش های سازمانی و دانشی



جلسات داستان سرایی



حل مساله با نگاه تفکر طراحی و همدلی با ذی نفعان مساله



نتایج تمرکز بر ایجاد همدلی در لایه سازمانی برای شرایط عدم قطعیت :

- تقویت برند و اعتبار سازمان
- افزایش تاب آوری در شرایط بحران
- تصمیم گیری استراتژیک بهتر
- ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت و پایدار

بخشی از آنچه در این روزها اتفاق افتاد.

حمایت روانی کارکنان (در زمان جنگ)

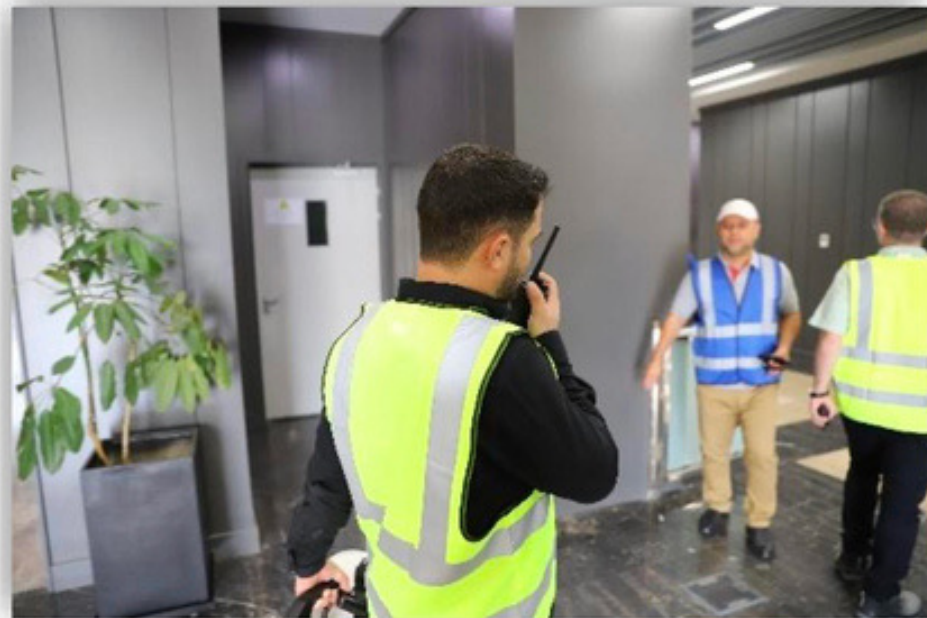
پرداخت حقوق
زودتر از موعد
به کارکنان

Sat, Jun 21 at 4:05 PM

همکاران گرامی
با سلام و احترام
ضمن آرزوی صحت و سلامتی برای شما و
خانواده محترمتان حقوق خرداد ماه
بصورت علی الحساب به حساب شما
عزیزان واریز شد. با توجه به اینکه واریز
حقوق بصورت علی الحساب انجام شده
است، محاسبه دقیق کارکرد متعاقباً انجام
می شود و افزایش یا کاهش مبلغ واریزی
تعدیل و در فیش حقوقی تیرماه لحاظ
خواهد شد.
انشالله از این شرایط سخت هم بخوبی
گذر خواهیم کرد و درکنار هم به کسب
دستاوردهای جدید برای مکوی عزیز اقدام
خواهیم نمود.
معاونت سیستم ها و سرمایه های انسانی

دوستان و همکاران عزیز
در این ایام پرتنش، بیش از هر زمان دیگری
به همدلی، آرامش درونی و حمایت
متقابل نیاز داریم.
امیدواریم شما و عزیزانتان در سلامت و
امنیت باشید.
اگر کسی از شما نیاز به همراهی و گفتگو
دارد، لطفاً با مدیران و روسای محترم خود
در تماس باشید.
ما باهم در این مسیر تنها نیستیم، با
حضور آگاهانه و پشتیبانی از یکدیگر،
می توانیم فضاهایی امن تر و انسانی تر
بسازیم.
با آرزوی سلامتی برای شما و پایداری ایران
معاونت سیستم ها و سرمایه های انسانی
مکو

دوستان و همکاران عزیز
هرچند در این شرایط سخت، نگرانی
بخش قابل توجهی از افکارمان را اشغال
کرده است. اما آن چیزی که میتواند این
شرایط را تغییر دهد امید به آینده و
صحت و سلامتی شما و خانواده عزیزتان
می باشد.
در این شرایط بحرانی توجه به نیازهای
روحي و رواني از اهميت بالايي برخوردار
هست و احتمالاً نکات زیر بتواند کمک
کننده باشد:
☆ صحبت کردن با اطرافیان، بیان
احساسات و شنیدن احساسات آنها
☆ فعالیت هایی چون ورزش، دیدن فیلم
و یا گوش دادن به موسیقی مورد علاقه
☆ در میان گذاشتن مشکلات با مدیران و
روسای خودتان و کمک گرفتن از آنها
☆ استراحت مناسب و کافی
انشالله با کمک هم می توانیم امیدوارانه
به جلو حرکت کنیم و آینده بهتری
بسازیم.
با آرزوی سلامتی برای شما و
خانواده هایتان.
معاونت سیستم ها و سرمایه های



بازآرایی تیم همیاران HSE



برگزاری مانور واکنش در شرایط اضطراری

دوره های آموزشی تاب آوری

حضور همکاران کلیدی در دوره وقوع جنگ ۱۲ روزه



آموزش پروتکل‌های واکنش در شرایط اضطراری

ردیف	تیم های اضطراری	کاربرک طرح واکنش در شرایط اضطراری (Emergency Plan)
		شماره سند: TA-01-060 بازنگری: ۳ صفحه: ۱-۳
		عنوان سند: مقررات، عملیات هوایی نظریه: جنگ و تهدید نظامی هدف: تعیین پروتکل واکنش در شرایط اضطراری و خسارت مالی و جانی
۱	عموم پرسنل مستقر در ساختمان شماره ۱ QHSE شایست (تیم طبله)	الف- آغاز عملیات هوایی به محض شنیدن آلارم خطر یا شنیدن صدای انفجار از اطراف محدوده شرکت: ۱- حفظ خونسردی و پناه گیری در مکانی امن به زیر میز، گنجه، گریتن از پنجره ها و نور گیرها ، نشستن در کنار ستونها و دیوارهای اصلی ۲- چنانچه در حال تردد روی پتکها، بویارد روی سطح کف پناه نپذیرید. ۳- چنانچه در محدوده آژاد بویارد روی زمین در آژاد بکشد. ۴- حفاظت سر توسط شلوار و باز نگه داشتن تعادل در تمام حالات ضروری است.
۲	تیم سه زبر سلامت شایست	ب- پس از اتمام عملیات هوایی و یا فروکش کردن موج انفجار از اطراف شرکت: ۱- مراجعه به سوله تولید و تست شماره ۱ و استقرار از هر فضای راهروی برای ۲- همکاری با واحد های HSE، قطعات، پشتیبانی و هیمران ۳- عدم نزدیک شدن به بخش های آسیب دیده ساختمان ۴- در صورت مورد هدف و یا تهدید گرفتن ساختمان: لطفاً ساختمان را به هر نحو و هر ابزاری به محوطه جمعیت امن در فضای آژاد شرکت و عدم نزدیک شدن به ساختمان
۳	هیمران آژاد مدیریت سازمان	۱- مشارکت در محاذ رسانی و نظارت و هدایت هیمران ۲- مشارکت و همکاری با واحد های HSE، قطعات، پشتیبانی جهت مدیریت صحنه
۴	مدیریت و واحد HSE	۱- حضور در محل و هدایت هیمران ۲- هماهنگی با هیمران پشتیبانی، قطعات و هیمران در خصوص پوشش دهنی افرات ایمنی ۳- ارائه خدمات امداد و نجات مصدومین و کمکهای اولیه و پیگیری اعزام به مراکز درمانی و پس از آن ۴- نظارت بر اطفای حریق حیاتی داخلی سازمانی (پشتیبانی، قطعات و هیمران) تا رسیدن تیمهای بیرون سازمانی
۵	قطعات	۱- حضور در محل مشارکت در مدیریت و هدایت هیمران به محیط تجهیز، مدیریت از تصادف و ورود افراد به محل ۲- امداد با تیم های امداد رسانی بیرون سازمانی و ترمیم سازمانی به درخواست HSE و هدایت و راهنمایی آنها ۳- مدیریت حفاظت فیزیکی و اطلاعات جهت مدیریت از تهدید و ارسال پیام و عکس ۴- پایش گشادهای کاری از اتاق کنترل جهت تسهیل مدیریت صحنه ، ثبت حوادث از دوربینها ۵- ثبت مصدومین اعزامی به مراکز درمانی
۶	گنجه بحرانی	۱- تشکیل جلسه و تصمیم گیری در خصوص اقدامات اجرایی حین و پس از وقوع بحران ۲- حضور در محل حادثه بر اساس گرانول انجام شده
۷	اطفای تیم اطفای حریق و امداد و نجات	۱- ایجاد و تأیید مطابق با نظرات واحد HSE پشتیبانی (آماده به کار نمودن تجهیزات اطفای حریق و کمک در نظارت و جدایی مصدومین، هدایت افراد به محل های خروج اضطراری و اطفای حریق های کوچک) ۲- همکاری در آژاد برادری طبق نظرات واحد HSE پشتیبانی در صورت عدم بروز خطرات خاصی
۸	مدیریت پشتیبانی (بخش فنی)	۱- کنترل محیط از طریق پروژه نمودن محل و قطع خطوط گاز و برق و یا لغزین آب ، راه گذاری تجهیزات بهر قی مقتضای برق ۲- افراده سازی پروژه و روشهای پروژه و تعیین افراد آلات ۳- افراده سازی نقشه های دسترسی و زیر ساختی جهت ارائه به تیم های امداد در محل ۴- مشارکت در اطفای حریق و همکاری با تیمهای اطفای حریق بیرون سازمانی و نجات مصدومین ۵- مشارکت در نظارت و جدایی تجهیزات در محیط های خطرناک از مواد با هماهنگی مدیریت ایمن و ایمنی
۹	مدیریت پزشکی	۱- ارائه خدمات پزشکی به گنجه بحرانی ۲- حضور سازی شرایط بحرانی
۱۰	مدیریت عمومی و توسعه	۱- مدیریت اخبار بیرون سازمانی و انتشار اخبار به بیرون سازمان ۲- حضور در محل حادثه و کمک به انتقال تجهیزات
۱۱	مدیریت پشتیبانی (بخش خدمات)	۱- حضور در محل حادثه و کمک به انتقال تجهیزات ۲- پاکسازی محل پس از اتمام سازی شرایط ایمنی آماد مجوز حوزه های HSE ، HSE و پشتیبانی.
۱۲	تیم های ضروری	واحد HSE : ۱۲۵۰ ، تلفات ۱۲۵۸ واحد قطعات : ۱۲۷۰ ، تلفات ۱۲۷۶ آتش نشانی گروه مینا : ۲۶-۲۶-۱۹۲۵۰۰ حوادث برق منطقه افراس : ۶۴۲۰۰۰۱ حوادث گاز : ۱۹ اورژانس شهری : ۱۱۵



آموزش‌های واکنش در شرایط اضطراری (در زمان جنگ)

بایدها و نبایدها در زمان شنیدن صدای پدافند!

بندرها را ببندید و برده‌ها را بکشید تا از ورود ترکش دود با موج انفجار جلوگیری کنید.

از شیشه‌های بزرگ و درب‌های شیشه‌ای فاصله بگیرید: ممکن است بر اثر انفجار بشکنند.

از دورترین موبایل به عنوان سپر استفاده نکنید جان شما مهم تر از فیلم گرفتن است.

از آسانسور استفاده نکنید: ممکن است در اثر لرزش با قطع برق در آن گیر کنید.

وسایل سنگین روی کمر یا قفسه را جا به جا کنید تا در صورت لرزش یا انفجار روی کسی نیفتد.

از شیشه‌های بزرگ و درب‌های شیشه‌ای فاصله بگیرید: ممکن است بر اثر انفجار بشکنند.

فیلم برداری نکنید: این کار تمرکز شما را کم می‌کند و واکنش سریع را مختل می‌کند. جان شما مهم تر از فیلم گرفتن است.

تماس غیرضروری نگیرید: شبکه را برای تماس‌های اورژانسی باز نگه دارید.

کمک‌های اولیه برای مصدوم دچار سوختگی

از ایمنی و امنیت صحنه حادثه مطمئن شوید

فرد را از محل حادثه دور کنید

نکات ایمنی مربوط به استانداردهای حفاظت فردی را رعایت کنید

تماس بگیرید

اورژانس (۱۱۵)

آتش نشانی (۱۲۵)

بایستید

روی زمین بخوابید

صورت خود را با دست بپوشانید سپس بپروید تا آتش خاموش شود

پای خنک کردن آب یا خدای محیط استفاده کنید

پوشش را با دست بگیرید و از آن دور کنید

در سوختگی با مواد شیمیایی: بپوشانید و بپوشانید

در سوختگی با مواد شیمیایی: بپوشانید و بپوشانید

در سوختگی با مواد شیمیایی: بپوشانید و بپوشانید

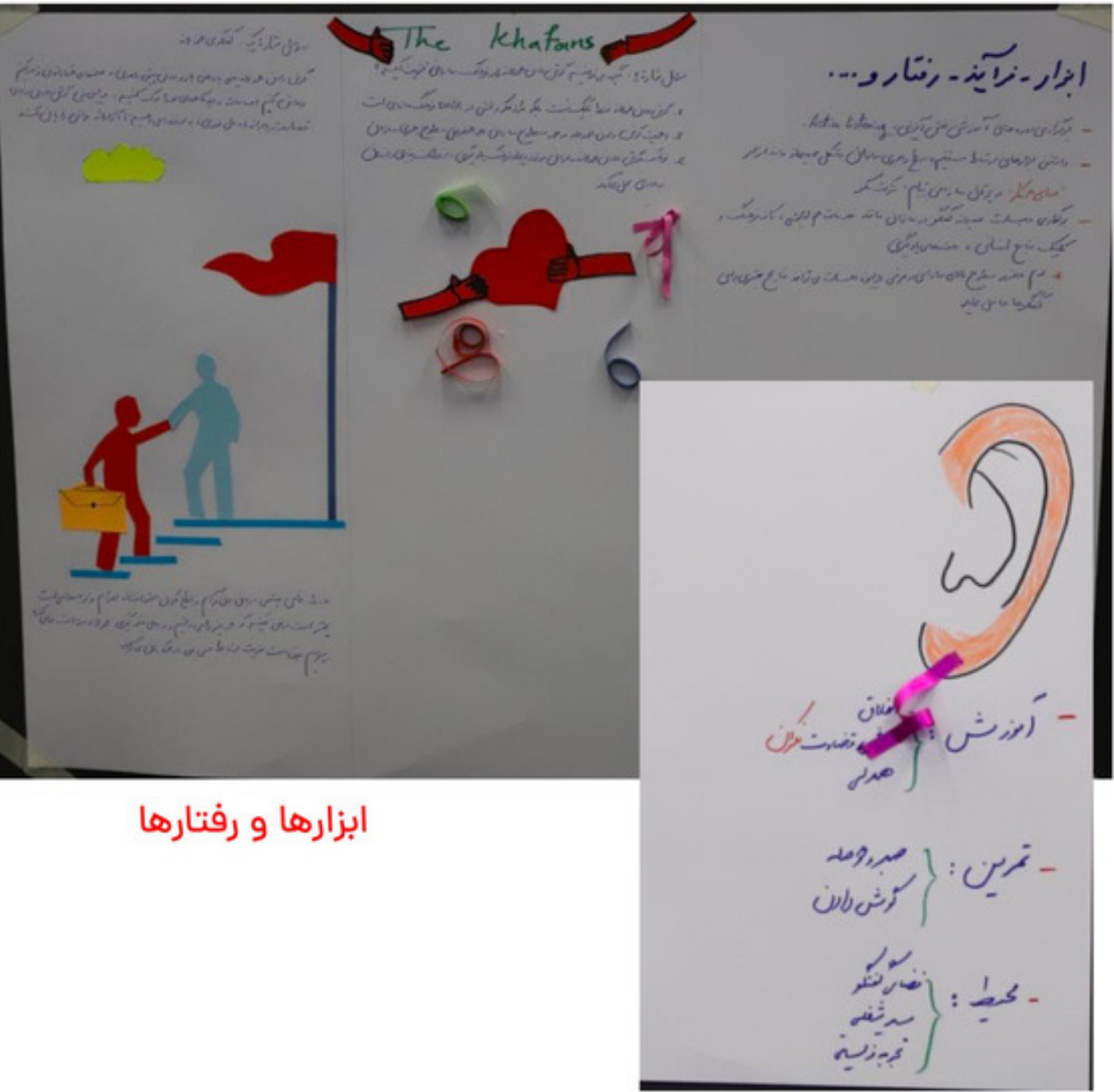
لباس‌های چسبیده را به محل سوختگی فرد جدا کنید

لباس‌ها و زیورات را در صورتی که به محل سوختگی چسبیده، جدا کنید

لباس‌های چسبیده را به محل سوختگی فرد جدا کنید

لباس‌های چسبیده را به محل سوختگی فرد جدا کنید

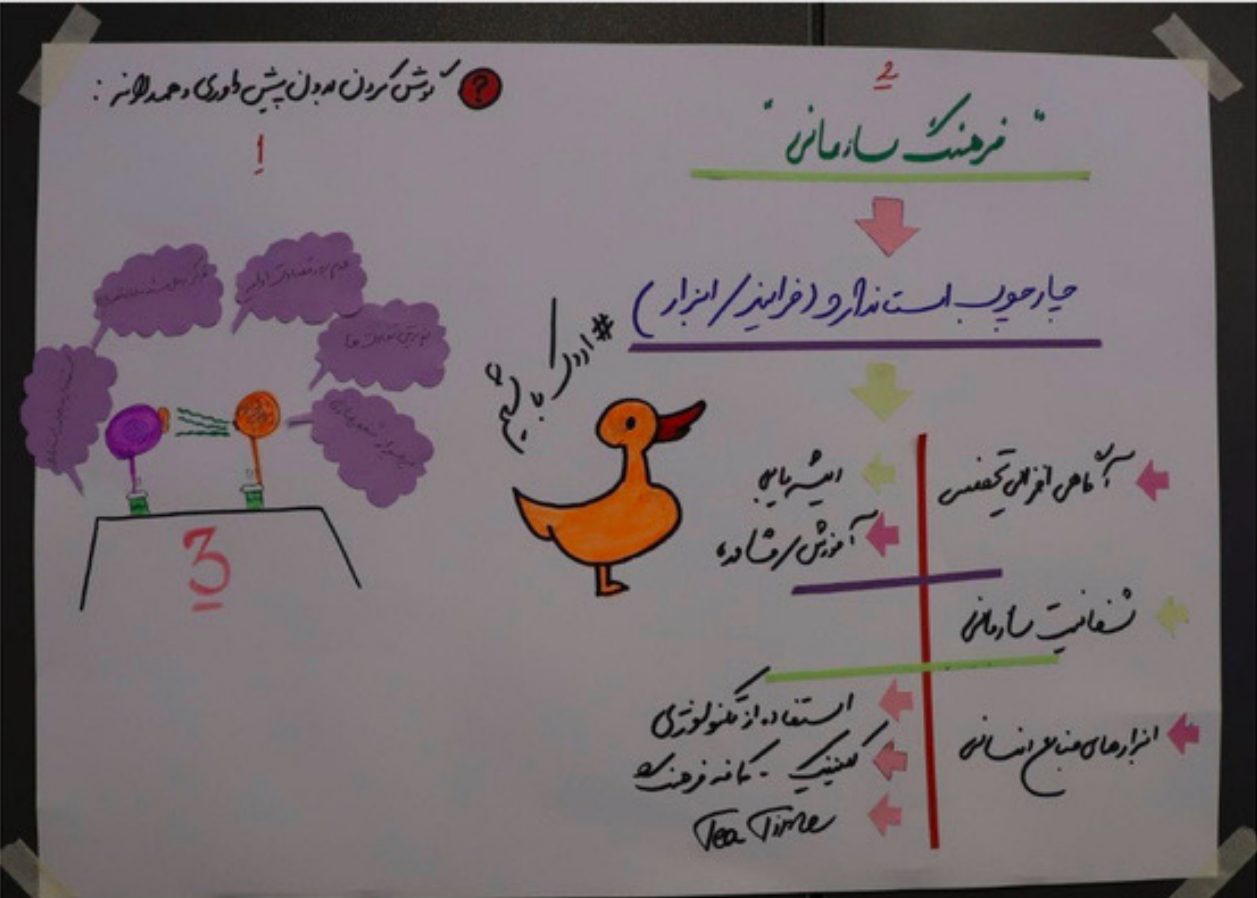
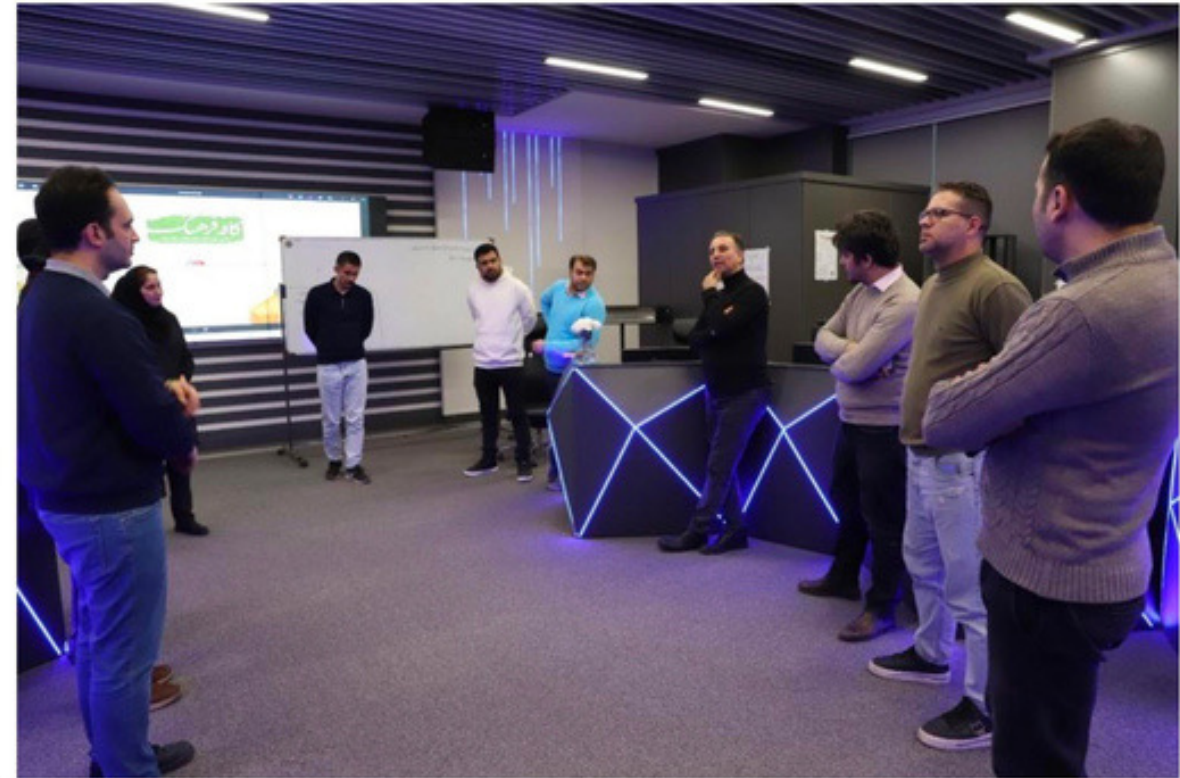
برگزاری جلسات گفتگو محور پیرامون همدلی در سازمان



ابزارها و رفتارها

گوش دادن موثر

شفافیت سازمانی



گفتگو در خصوص تفاوت عقاید

گفتگو در خصوص تفاوت های فرهنگی

راههای افزایش همدلی

شاخص ها و اندازه گیری (در یک بازه چهار ساله)

تغییرات نگاه به منابع انسانی:

- منابع انسانی جایی است که به ما فکر میکند. (نگاه مادرانه)
- منابع انسانی قدرتمند و اثر گذار است.
- منابع انسانی حامی کارکنان است.
- منابع انسانی اهل مشورت است و تصمیمات منطقی می گیرد.
- منابع انسانی به دنبال تغییر است.
- منابع انسانی صدا و انتقاد ما را می شنود.
- منابع انسانی به جاری سازی همدلی در سطح سازمان کمک کرد.
- افزایش اعتماد سازمانی و شفافیت سازمانی

۷+	توجه، احترام قدردانی
۵+	دسترسی به اطلاعات و منابع
۶+	همکاری
۶+	اعتماد به رهبری
۱۲+	رضایت کارکنان
۸+	ENPS

مصاحبه‌های ماندن (اثربخشی)

(Stay Interviews)

چه چیزی باعث می‌شود تو اینجا بمانی؟

هدف:

- ✓ شناسایی محرک‌های انگیزش
- ✓ پیش‌بینی ریسک خروج
- ✓ بهبود تجربه شغلی

تفاوت با خروجی:

به جای تحلیل چرا افراد ترک می‌کنند
* بررسی چرا می‌مانند و بهتر می‌شوند

✓ منابع انسانی آینده‌نگر و طراحی محور

چه چیزی باعث شده است شما در مکو بمانید؟



در شرایط عدم قطعیت و بحران، سازمان‌هایی که **قبلاً برای همدلی آماده شده‌اند**، می‌توانند با استفاده از این آمادگی، به انعطاف‌پذیری، اطمینان و حمایت متقابل در مواجهه با چالش‌ها دست یابند.

برای بهبود در این زمینه‌ها، باید:

• **همدلی را به فرهنگ تصمیم‌گیری و ارتباطات تبدیل کنید.**

• تمرکز کنید که همدلی علاوه بر احساسات، **عملی و راهگشا** باشد.

• امنیت روانی و پشتیبانی عاطفی را در اولویت قرار دهید تا کارکنان در مواجهه با بحران، احساس حمایت و تعلق کنند.

نشانه‌های بهبود همدلی در سازمان شما عبارتند از:

- اعتماد بیشتر به مدیریت.
- کاهش استرس و اضطراب.
- ارتباطات باز و شفاف.
- روحیه بالاتر و انگیزه در تیم‌ها.
- رضایت و ماندگاری بیشتر

۳ نکته کلیدی

۱. ارتباط، ابزار استراتژیک است.
۲. همدلی، سرمایه نامرئی سازمان است.
۳. منابع انسانی، رهبر طراحی تجربه انسانی است.

توصیه

- همدلی را در رفتار رهبران، تیم‌ها و سیستم‌ها نهادینه کنید.
- از همدلی برای ایجاد انعطاف‌پذیری، تاب‌آوری و همکاری استفاده کنید.
- اقدامات همدلانه را قابل سنجش و پیوسته کنید تا در بحران‌ها اثر واقعی خود را نشان دهند.
- اگر همکاران به این نتیجه برسند که گروهی به آن فکر میکنند تاب‌آوری آنها افزایش می‌یابد.
- منابع انسانی در شرایط عدم قطعیت نگاه مادرانه و حمایتی داشته باشد.

بحران دیگر «اختلال» نیست،
بحران فرصت شکل‌دهی به یک
فرهنگ انسانی برتر است.

همدلی با نگاه فراسازمانی و اکو سیستم





HR VISION 04

زمین بازی جدید



 @Behnam Dehban

بهنام دهبان
قائم مقام مدیر عامل و معاون منابع انسانی

جاب ویژن

HR VISION 04

زمین بازی جدید

مرکز همایش‌های رازی، ۲۵ بهمن ۱۴۰۴

www.hrvision.ir