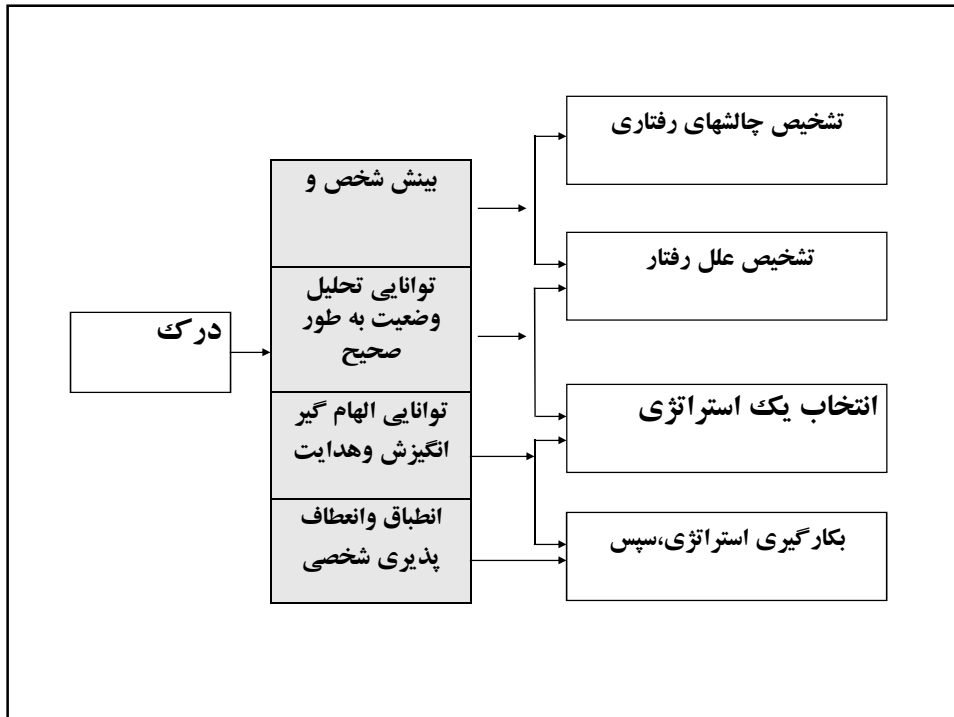


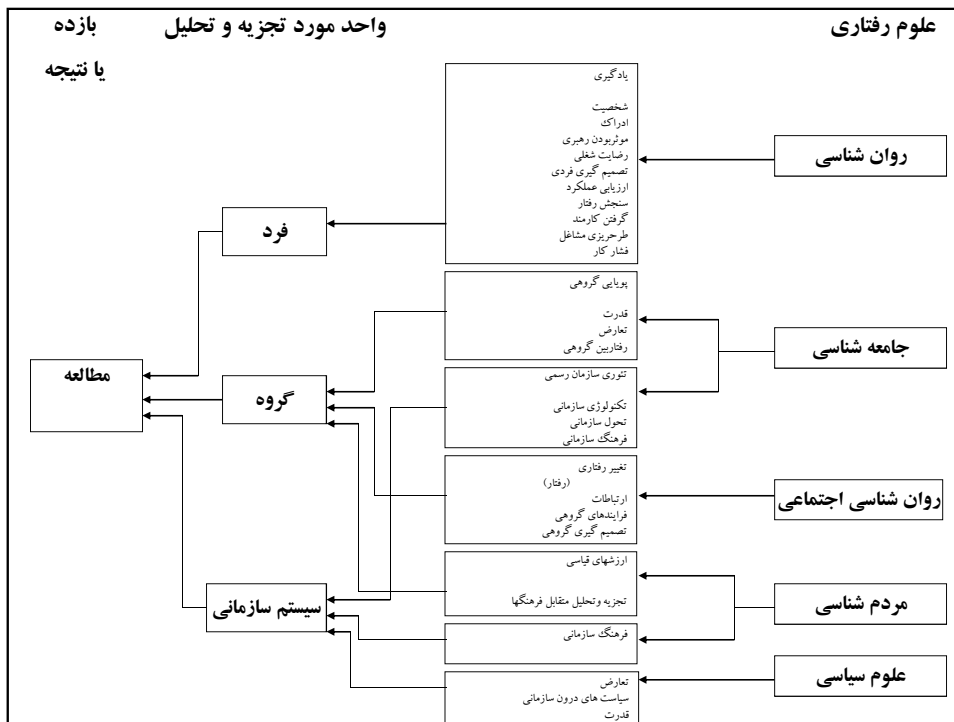
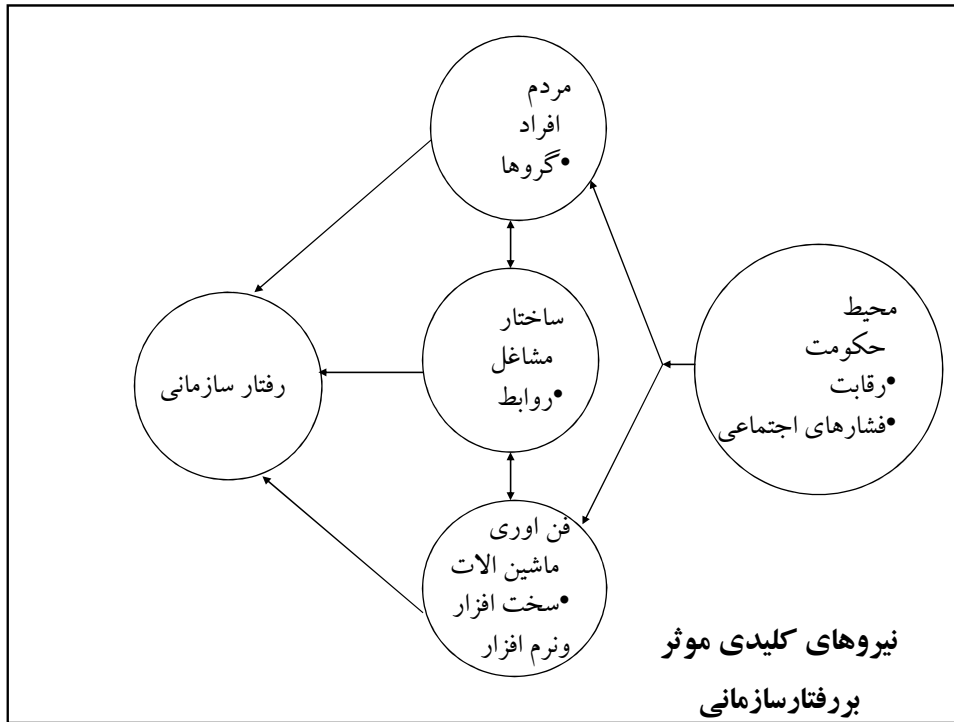
گونه شناسی رفتار یا شناخت ویژگی های فردی افراد

سعید شهبازمرادی

MBA-Phd

Shahbaz@ut.ac.ir



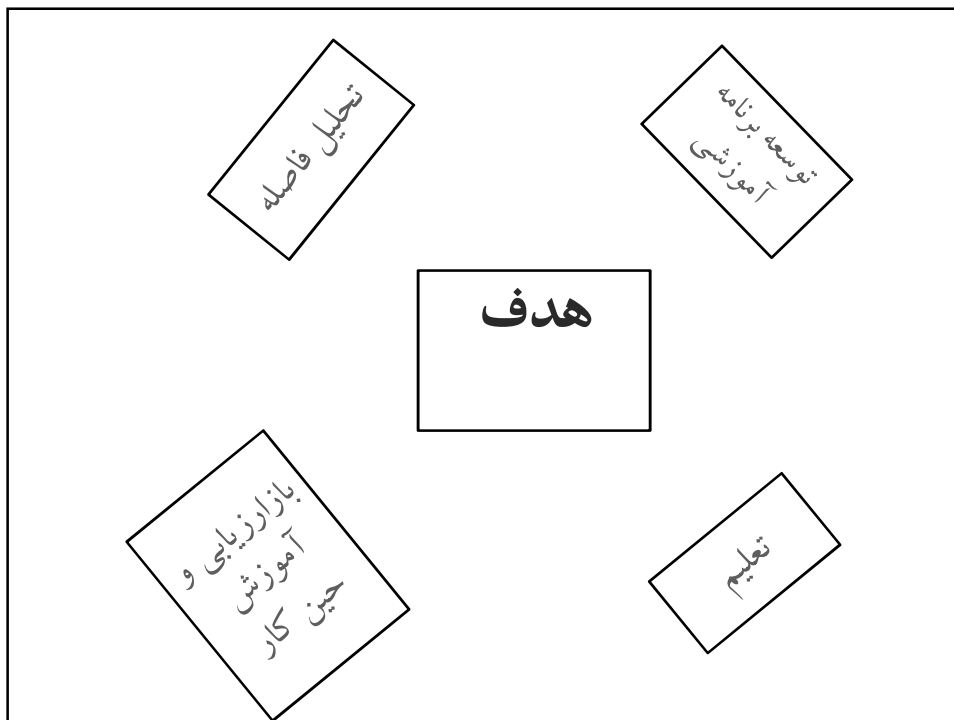


شناسایی شایستگی ها

شایستگی یک لازمه متعارف برای یک فرد به منظور به درستی انجام دادن یک کار خاص است.

شامل ترکیبی از دانش، مهارت و رفتار مورد استفاده در جهت بهبود عملکرد باشد. شایستگی وضعیت یا کیفیت مناسب داشتن برای انجام نقشی خاص است.

شایستگی ترکیبی از دانش، رفتار و مهارت‌های صریح و ضمنی است که به شخص، نیروهای بالقوه برای اثر بخشی در عملکرد کاری را می دهد



**شایستگی های محوری اعلام شده
از موسسات گالوپ و یونسکو**

- خود ادراکی
- خلاقیت
- فهم فرهنگی
- آشنایی با ابزارهای تولید و اشاعه دانش
- برنامه ریزی و سازماندهی فعالیت های شخصی
- قابلیت استفاده از فناوری
- بهره گیری از زبان خارجی
- توانایی برقراری ارتباط و تبادل اطلاعات
- داشتن انتظارات شغلی معقول
- قابلیت بررسی و پذیرش عقاید مختلف
- درک جهت گیری مثبت نسبت به رشته تحصیلی
- شناخت و عمل به عناصر رفتار سازمانی (استنباط صحیح از روابط انسانی و توسعه آن)

اتلاف نیروی انسانی: پایین بودن برونداد نسبت به درونداد نیروی انسانی. عدم استفاده بهینه و هدفمند از نیروی انسانی. راهکارهایی نظیر سازماندهی و افزایش کارآیی و اثربخشی نیروی انسانی، بهبود فرآیندها و تعدیل نیروی انسانی با توجه به نیاز سازمان.

ظلم و تعدی: وضع قوانین نادرست یا اجرای نادرست قوانین درست در یک جامعه. مصادیق رایج در سازمانها: پرداخت کمتر از حد مناسب، حجم کار بالاتر از شرح وظایف. استفاده از خرد جمعی در وضع قوانین و کنترل اجرای درست قوانین وضع شده.

کوتوله پروری: ایجاد شان، شرافت و بزرگی از طریق پایین آوردن مفهوم بزرگ و شریف. بها دادن به افراد کم بهره و کوچک در جامعه از بارزترین جنبه های این بیماری است.

مردم آزاری: بیماری ایجاد اخلال در آسایش روحی دیگران.

عقده های درونی، رشد در محیط نامناسب و حسادت از دلایل این بیماری است.

تلاش برای درمان آن با استفاده از متخصصین امور اجتماعی و روانی

ضعف و ناتوانی: عدم توانایی فرد در اجرای کامل و یا بخشی از وظایف. فاصله وضع موجود فرد با وضع مطلوب.

ارتقا توانایی های فرد با راهکارهای آموزشی و پرورشی. تغییر موقعیت فرد با هدف تغییر وضع مطلوب

دنباله روی کورکورانه: اشتباه یا افراط در الگوگیری و حذف عنصر تعقل

عدم اعتماد بنفس و باور شخصی، نداشتن دانش یا تخصص لازم، رایج نبودن فرهنگ تعقل و خردگرایی از ریشه های مهم این بیماری است. ترویج و تشویق خردگرایی، پرورش باور به خویشتن و اعتماد بنفس در افراد

حاکمیت روابط قبیله‌گی به جای ضوابط عقلانی: بکارگیری عرف و چارچوبهای یک اجتماع کوچک، قبیله، در یک اجتماع بزرگتر، جامعه، که جز با بکارگیری قوانین قابل اداره نیست.

عدم شایسته سالاری که منجر به پدیده هایی مانند فرارمغزها است. از مهمترین عوارض این بیماری است.

اجرای قوانین و ضوابط و ترویج فرهنگ شایسته سالاری.

عدم خلاقیت: محدود شدن در بازه موجودها و رها کردن امکان ایجاد چیزهایی که نیستند. عدم نوآوری و نواندیشی بدلیل اعتماد به وضع موجود، ترس از وضعیت جدید و تغییر، رایج نبودن فرهنگ نوآوری. بسترسازی و ارزشمند کردن فرهنگ نوآوری و خلاقیت در جامعه.

حقارت و خودکم بینی: برآورد غلط در جهت منفی از توانایی ها و استعدادهای خود. عدم اعتماد بنفس که می تواند به ناتوانی واقعی و دائمی فرد منجر شود از جنبه های بارز این بیماری است. عقب افتادگی اجتماعی خود معلول و هم از دلایل این بیماری است. کمک به شناسایی و باور توانایی های فرد.

مواجهه یا برخورد با افراد

- تفاوت‌های افراد را بیشتر و بیشتر بشناسید چون همواره منجر به اصطکاک می‌شود. اگر تفاوت میان انسانها را یک موهبت - نه یک مسئله - بدانید، می‌توانید به خوبی موقعیتهای دشوار را اداره کنید.
- مطمئن باشید که همه افراد سازش و هماهنگی را دوست دارند. این اندیشه دیگران به دنبال تحقیر و صدمه زدن به ما هستند، درست نیست. مطمئن باشید همه توافق و یکدلی را دوست دارند. با اعتقاد به این مسئله شما فرصت پیدا می‌کنید، درهای گفتگو را برای رسیدن به توافقات دوجانبه باز کنید.
- باور کنید که می‌توانید در کنار افراد مسئله ساز بدون تنش و اصطکاک کار کنید. شما ممکن است که با افراد دشوار دوست و صمیمی نباشید، اما می‌توانید با آنها رفتار مسالمت آمیز داشته باشید. سعی کنید به خواسته های هم احترام بگذارید

عصبانی خشمگین می‌شوید، در واقع شما را در تله خود گرفتار کرده اند. ما اغلب تله رفتارها، گفتارها، لبخندها و نگاههای افراد گرفتار می‌شویم. نباید اجازه دهیم رفتارهای افراد مسئله ساز، ما را در کنترل رفتارمان دچار مشکل سازد و آنها را بر ما مسلط گرداند.

- گوش کنید؛ گوش کنید؛ گوش کنید. وقتی دیگران بدانند شما حرفهای آنها را شنوید و به مسائل آنان اهمیت می‌دهید، کمتر رفتارهای دشوار را از خود بروز می‌دهند.

- برای ایجاد رابطه بهتر افراد را با نام صدا بزنید (نام هر فرد گرمترین آهنگی است او می‌شنود و دوست دارد بشنود). افراد را سرزنش نکنید. سرزنش افراد، آنها را برای بروز رفتارهای مسئله ساز مستعد می‌سازد.

-

- مراقب بلندی و لحن صدا و زبان بدن خود باشید. استفاده از زبان بدن به کمک می کند ارتباط بهتری را با دیگران برقرار سازید. با برقراری ارتباطات عمیق و اصولی، فرصت کمتری برای نشان دادن تعارضات و رفتارهای دشوار ایجاد می شود.
- از به کار بردن کلمات زیرپرهیز کنید: باید، ولی، من می خواهم...، متاسفم، نمی توانی و.....
- اگر طالب صداقت هستید با دیگران نیز صادقانه برخورد کنید و به تعهدات عمل کنید.
- استفاده از کلمات جادویی را بیاموزید. در دامنه لغات ما، کلمات زیادی وجود دارند که اثرات فوق العاده ای بر جای می گذارند. این کلمات را بیابید و از آنها استفاده کنید.
- فنون مذاکره را یاد بگیرید چرا که موفقیت در زندگی امروز در گرو ارتباطات خوب است و مذاکره در این راه به شما کمک می کند.

ویژگی های فرد منفعل

- از کارهای پرجنب و جوش دوری می کنند.
- با استدلال طرف مقابل زود قانع می شوند.
- از تغییر وضعیت خود احساس نگرانی می کنند.
- در صورت تعارض با دیگران، نیازهای طرف مقابل را بر نیازهای خود ترجیح می دهند.
- در صورت تعارض با دیگران، اختیار حل مسئله را به طرف مقابل می دهند.
- از تعارض و اختلاف با دیگران دوری و وحشت دارند.
- علایق خود را رک و روراست بیان نمی کنند .

ویژگیهای فرد متعادل

- با همکاران خود تفاهم دارد.
- از روی عمد برای دیگران ایجاد مشکل نمی کند.
- نسبت به دیگران پرخاشگری نمی کند.
- درصدد انتقام جویی از دیگران بر نمی آید.
- واقع گرا است.
- اشتباهات خود را می پذیرد و درصدد اصلاح آن برمی آید.
- به دیگران فرصت موفقیت می دهد.
- وابستگی دوطرفه با دیگران را دوست دارد.

- پیروزی را تنها برای خود نمی خواهد و از موفقیت دیگران هم لذت می برد.
- عمدتاً مصالحه را بر مشاجره ترجیح می دهد.
- منطق طرف مقابل را می پذیرد.
- در برخورد با مسائل، راه حل های مختلف را به کار می بندد.
- خواسته های طرف مقابل را همانند خواسته های خود می داند.
- خود را به جای طرف مقابل قرار می دهد و به مواضع او احترام می گذارد.
- راه حل های میانه را کارساز می داند.
- به طور کلی فردی است متعادل، میانه رو، مصلحت گرا، اهل همکاری و بحث منطقی .

ویژگی های فرد تعارض آفرین

- با همکاران و در بعضی مواقع با همسر خود تفاهم ندارند.
- از ناکامی دیگران احساس رضایت می کند و خودخواه است.
- بر سر مسائل جزئی خشمگین می شود.
- کینه توز و انتقام جو است و پرخاشگری را دوست دارد.
- اشتباهات خود را نمی پذیرد.
- از مخالفت کردن در جمع لذت می برد.
- از رک گویی و بدون پرده حرف زدن ابایی ندارد.
- مشارکت با دیگران را دوست ندارد.
- همواره سعی دارد خواسته های خود را به دیگران تحمیل کند.

ویژگی های فرد تعارض آفرین

- وابستگی دیگران به خود را دوست دارد
- در برابر نظرهای جمع مقاومت می کند.
- به دیگران اعتماد ندارد.
- دائماً احساس شکست می کند.
- رقابت ناسالم را دوست دارد.
- در به کرسی نشاندن خواسته های خود اصرار می ورزد.
- پیروزی خود به قیمت شکست دیگران را دوست دارد.
- از جریحه دار کردن احساسات دیگران لذت می برد .

زورگو و متخاصم

عصبانی و متخاصم است و ناراحتی خود را با اعمال زور نشان می دهد. خصومت، کینه توزی، استفاده از کلمات نیشدار، امتناع از کارهای گروهی و خودپسندی و تکبر از جمله ویژگیهای این افراد است. آنها دلشان می خواهد همیشه غالب و مسلط باشند و سعی می کنند با توسل به هر شیوه و روشی به خواسته های خود برسند.

راه برخورد: در مقابل آنها بایستید، اما سعی نکنید با آنها بجنگید. هرگز رفتار را تحمل نکنید بلکه در مقابل آنها قاطع، محکم، جسور و با اعتماد به نفس باشید.

همیشه شاکی

از نظر این افراد تنها چیزی که زندگی به آنها عطا کرده، بدشانسی است. آنها به جای پیدا کردن راه حل برای مسائل و مشکلات، عادت کرده اند که شکایت کنند و بهانه بگیرند. نگرشهای این افراد مسموم و متاسفانه بیماری آنها واگیر است. این افراد بندرت سعی می کنند شرایط ناخواسته را تغییر دهند، در عوض دائم دقیقاً مثل بچه ای که به او اجازه کاری داده نمی شود رفتار می کنند. اجازه ندادن باعث منفی بافی او می شود. جمله معروف آنها این است: «هیچ کس مرا دوست ندارد».

راه برخورد: به این افراد نشان دهید که مسائل آنها را می بینید و می شنوید، زیرا به محیط حمایتی و تشویق احتیاج دارند. همچنین باید سطح فشار و رابرای آنها پایین آورد. علاوه بر این به آنها اجازه شکایت کردن ندهید، مگر زمانی که راه حلی برای مشکل پیش آمده داشته باشند.

دهید، توانید بهترین بهره را از آنها ببرید. در عین حال حرفهای این افراد درباره بهتر انجام شدن کارها جدی نگیرید. آنها معمولاً نقاط ضعف خود را بیان می کنند نه نقاط ضعف شما را. سعی کنید با این افراد به گونه ای کار کنید تا بتوانند انتظارات واقعی برای خود و دیگران داشته باشند و مطابق انتظارات واقعی عمل کنند.

افراد یخی

این افراد برای تغییر آمادگی ندارند و هر تغییری - هر چند کوچک - می تواند آنها را نگران و آشفته سازد و آغازی برای رفتار منفی در آنها باشد.

جمله معروف آنها این است: « راه قدیمی بهتر است». راه برخورد: در مقابل این افراد صبور باشید، زیرا ممکن است در مسیر تغییرات مانع تراشی کنند. این افراد را در تغییر درگیر کنید از تغییرات تدریجی برای ایجاد فرصت مناسب برای آنها استفاده کنید.

کم حرف و منفعل

این افراد زیاد سخن نمی گویند. حتی اگر اصرار کنید، فریاد بکشید یا از آنها خواهش کنید، جوابی بیشتر از آری یا خیر نخواهید شنید. آنها حتی زمانی که باید از حقوق خود دفاع کنند، ساکت می مانند. در نتیجه غالباً مورد ظلم قرار می گیرند. فرد منفعل همیشه احساس ناامنی می کند و اعتماد به نفس بسیار پایینی دارد. آنها غالباً از شرکت در تصمیم گیریها امتناع می کنند و یا نظری ارائه نمی دهند.

راه برخورد: این افراد شدیداً به اعتماد به نفس و حمایت احتیاج دارند و باید مستقیم از آنها انجام اموری را که می توانند انجام دهند خواسته شود. تشویق نیز در ایجاد اعتماد به نفس آنها بسیار موثر است.

آنها دهید، تا جایی برای توجیحات آنها باقی نماند. بازرسی و کنترل غیر محسوس نیز در برخی مواقع می تواند کارساز باشد.

شایعه پراکن ها

این افراد از شایعه بعنوان سلاح قوی جهت کنترل روی دیگران و محیط استفاده می کنند. آنها با پخش شایعه و درگیر کردن دیگران در مسائل مربوط به آن لذت می برند و احساس مهم بودن می کنند. جمله معروف آنها این است: « اجازه بده من بگویم چه اتفاقی دارد می افتد».

راه برخورد: بهترین راه جلوگیری از شایعه سازی در سازمان، دادن اطلاعات حقایق لازم و کافی به افراد است. وقتی افراد سازمان از کلیه مربوط به مسائل سازمان آگاهی داشته باشند، به شایعه و افراد شایعه پراکن توجهی نمی کنند. در نتیجه انگیزه ای برای این افراد بمنظور ایجاد شایعه و پخش آن باقی نمی ماند.

افراد غیر متعهد

آنقدر برای انجام کاری بهانه می آورند تا شخص دیگری آن را انجام دهد و یا آنقدر در انجام تصمیمی تعلل می کنند که ارزش آن از بین می رود. کار خود را بطور جدی انجام نمی دهند، زیرا کار برای آنها اولویت ندارد. انجام امور شخصی و پرداختن به مسائل غیر کاری برای آنها مهمتر از انجام کارهای سازمانی است. جمله معروف آنها این است: « او می تواند منتظر شود».

راه برخورد: دلیل اصلی تأخیر و تعلل آنها را سوال کنید. این افراد معمولاً به اهداف و استانداردهای واضح و انتظارات رسمی دارند و اینها باید به او ابلاغ شود. همچنین آنها به یک سیستم نظارتی بسته نیازمندند تا نتوانند براحتی از زیر کار شانه خالی کنند.

را اطلاعات بیشتر تحت فشار قرار دهید. هرگز رفتارهای نامناسب چنین افرادی را تأیید نکنید.

افراد خودخواه

افراد خودخواه، همیشه می خواهند راه خود را ادامه دهند و فکر می کنند همه چیز را می دانند. در واقع این افراد می خواهند نداشتن امنیت خود را به گونه ای پنهان کنند.

راه برخورد: با این افراد تنها بر اساس حقایق و واقعیتها رفتار کنید. قبل از ملاقات با آنها تمام اطلاعات مورد نیاز را بدست آورید و خود برای پاسخ به سوالات آنها آماده کنید. به یاد داشته باشید برخورد تهاجم آمیز یا تسلیم در برابر آنها کارساز نخواهد بود.

همکاری
کارکنان

صمیمانه قدردانی کنید و این کار را در حضور دیگر
دهید.

افراد خود سرزنش کن

این افراد همواره کمبودهایی را در عملکرد کاری و رفتاری خود می یابند و دائم خود را ملامت می کنند. آنها از هیچ یک از جنبه های زندگی شخصی و کاری خود راضی نیستند. جمله معروف آنها: « من توبیخ خواهم شد. من می توانستم این کار را بهتر انجام دهم».

راه برخورد: اعتماد به نفس آنها را بالا ببرید و از کارهای مثبت و خوب قدردانی کنید. به آنها نشان دهید آن طور که خودشان فکر کنند بی دست و پا و کار خراب کن نیستند.

فرصت کردن داده شود. در صورتی که باز هم به حرف زدن دادند، به هیچ وجه رفتار آنها را تحمل نکنید. به آنها بگویید، باید بروید و فرصتی برای گوش دادن به حرفهای آنها ندارید.

افراد نامنظم

این افراد در انجام وظایف و شرکت در جلسات، نظم و ترتیب را رعایت نمی کنند و نوعی آشفتگی در رفتار و کردار آنها دیده می شود.

آنها دائم به دنبال وسائل خود می گردند و همیشه در جلسات تأخیر دارند.

راه برخورد: برای برخورد با این افراد نظم و انضباط را عامل مهمی ارزیابی عملکردشان اعلام کنید و آنها را به مرتب بودن تشویق کنید.

دلیل
توضیح دهید تا نتوانند اشتباه را به دیگری منتقل کنند

افراد پوست تخم مرغی

این افراد بسیار حساس هستند و بی‌اهمیت‌ترین مسائل آنها را ناراحت می‌کند.

روحیه حساس آنها باعث می‌شود دیگران در برخورد با آنها بسیار محتاط باشند و از برقراری ارتباط با آنها احساس راحتی نکنند.

راه برخورد: بازخورد، به این افراد باید سریع و مستقیم نباشد، بلکه به آرامی با توجه به شخصیت آنها باشد.

در ارتباط با آنها شخصیت حساس آنان را در نظر بگیرید.

با در نظر بگیرند و به دلیل مسائل جزئی کل پروژه را به تأخیر
و نیاندازند.

افراد خیلی خوب

این افراد به نظر می رسد که با شما موافق هستند، اما چنانچه کاری را که آنها از شما خواسته اند انجام ندهید، مسئله ساز می شوند. راه برخورد: این افراد به تأیید بسیار نیاز دارند. به آنها نشان دهید، آنان دوست دارید و برای آنها ارزش قائلید.