

اصول سرپرستی

Principles of supervision

مدرس

دکتر بابک فرهودنیا

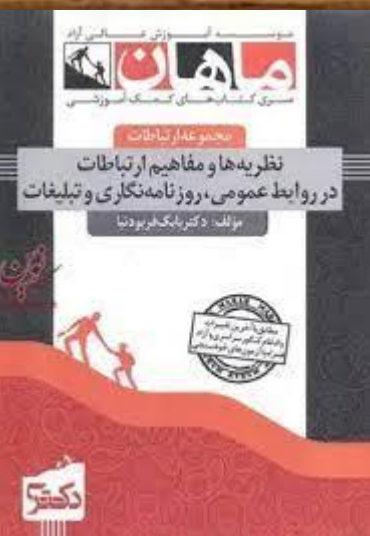


یکدیگر را بشناسیم

بابک فربودنیا

. MBA. Ph.D.

- فعال بخش دولتی و در بخش خصوص هم فعالم
- دکتری مدیریت
- مدرس دانشگاه
- نویسنده چند جلد کتاب
- مقالات داخلی و چند کشور دیگر
- مشاور بازاریابی و منابع انسانی





منطقه عملیاتی سرکان / مالکوه



پتروشیمی مروارید (عسلویه)



پتروشیمی ابن سینا (ماهشهر)



عسلویه پالایشگاه ۱۰



فولاد زرنده



کارخانجات ارج



هلدینگ سپاهان



مرکز آموزش نفت و گاز اصفهان

سرفصل های دوره سرپرستی



کلاسیک ها، نئو کلاسیک ها، سیستمی، اقتضایی و نوین

مفهوم و تاریخچه سرپرستی

فنون انجام رفتار موثر فردی و گروهی

چگونگی رفتار فردی و گروهی

- آزمون سنجش استرس در محیط کار (آرون بک) (Aaron T. Beck)
- پرسشنامه خشم نواکو (AI)
- افکار ناکارآمد (بک)
- آزمون وتن (Whetten) مهارت مدیریت و سرپرستی
- آزمون شناخت تیپ شخصیتی و شغل متناسب (جان ال. هالند) (HOLLAND)

آزمون ها



هرم مدیریت تیلور (سلسله مراتب در مدیریت)



دیدگاه چنگیز

تیلور معتقد است برای آنکه کسی یک مدیر عالی شود می بایست از سرپرستی شروع و با ترقی پیشرفت پلکان را گذرانیده تا یک مدیر عالی شود.

دیدگاه جدید: یک کارمند تبدیل به یک مدیر عالی کارآمد نمی شود.

ياسای چنگيز خان و شايسته سالاری

- مجموعه فرامین چنگیز خان تحت عنوان «ياسا» و اجرای احکام آن به عنوان یکی از شروط غیر قابل مذاکره برای پیوستن به امپراتوری خان بود.
- برای پیشرفت نه رتبه نه فامیل نه تحصیلات هیچکدام مهم نیست بلکه فقط توانایی انجام کار باعث پیشرفت می شود.

قانون ياسای
چنگيز خان



تعریف سرپرست و سرپرستی



تعریف سرپرست

سرپرست فردی است که از طریق برقراری ارتباط، آگاهی فنی و درک مناسب از محیط فعالیت های سازمان رابه وسیله زیردستان (نیروی خط مقدم کاروتولید) به صورت منظم مدیریت نماید..

به عبارت دیگر، سرپرستان مدیرانی هستند که بطور مستقیم مسئولیت هدایت کاروفعالیت کارکنان و زیردستان بلافصل رابرعهدہ دارند.

تعریف سرپرستی

علم وهنر انجام وظایف عمومی و اختصاصی در جهت بالا بردن بهره وری (Productivity) سازمان را سرپرستی گویند.

تاریخچه سرپرستی

- سرپرستی را به عنوان یک حرفه ابتدا باید در تحقیقات **فردریک تیلور (۱۹۱۷-۱۸۸۵)** در **سطح عملیاتی** و با پیدایش **مدیریت علمی** و تحقیقات وی در این زمینه یافت.
- بعد از جنگ جهانی اول مورد نظر قرار گرفت و **ابعاد مهارت فنی در سطح عملیاتی، نظارت و کنترل** بر انجام کار افراد مورد توجه قرار گرفت.
- بعد از جنگ جهانی دوم **سازمان بین المللی کار** وابسته به سازمان ملل (I.L.O) در امر آموزش و تحقیق در زمینه نیازهای سرپرستی پرداخت.



• International Labour Organization

- سپس سازمان بهداشت جهانی (W.H.O) با تهیه استانداردهای کار و مشاغل به ویژه مشاغل سرپرستی و بهداشت کار تلاش های فراوانی نمود.



- World Health Organization

- در ایران نیز مسئله توجه به امر سرپرستی ابتدا به وسیله وزارت کار و امور اجتماعی آغاز گردید و سپس به امر آموزش و تربیت سرپرستان مبادرت ورزید.



سیرتاریخی مکاتب مدیریت

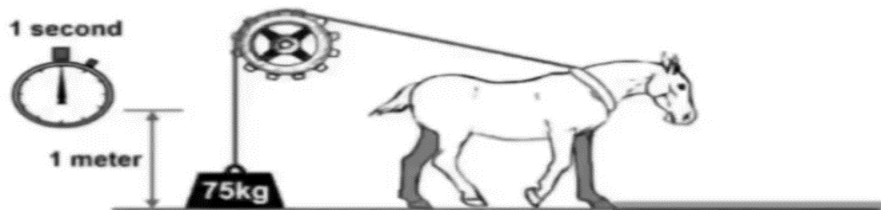
مکتب	نظریه پرداز	دیدگاه	نظریه
مدیریت کلاسیک	فردریک تیلور	انسان=ماشین	مدیریت علمی
نئوکلاسیک(روایط انسانی)	التون مایو	انسان ماشین نیست	انگیزشی
دیدگاه سیستمی	بولدینگ – جان بکت	کل سیستم با جزا متفاوت است	سیستمی
مدیریت اقتضایی Contingency theory	تام برنز و جورج استاگر و پل لاورنس	هیچ بهترینی وجود ندارد	محیط و عدم اطمینان محیطی
دیدگاه نوین	اوچی	تئوری Z/ مجازی	مجازی



از کجا به اصول سرپرستی
کنونی رسیده ایم (تاریخچه)؟

(۱) انقلاب صنعتی (کلاسیک ها):

نظریه پردازان این دوره به دنبال استاندارد سازی و ایجاد قوانین
جهان شمول و ارایه بهترین روش انجام کار بوده اند. مکتب کلاسیک
ها (تیلو)



زمان: گذشته نگر

قانون: اصول گذشته

سنتی: گذشته نگر

یک اسب بخار
چیست؟

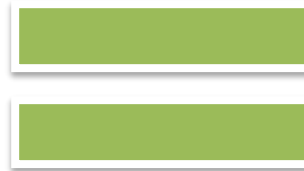


Adam Smith
۱۷۲۳-۱۷۹۰



تیلور ، مکتب کلاسیک را پایه گذاری کرد ونظریه او به این صورت بود که

ماشین



انسان

همان طور که برای **ماشین هزینه** می شود تا در دراز مدت کار کند برای انسان نیز هزینه کنیم تا انگیزه آن از بین نرود .

وی نیازهای **اولیه و ثانویه** را تا حد امکان تامین کرد ولی نیازهای **روحي** را لازم نمی دانست .



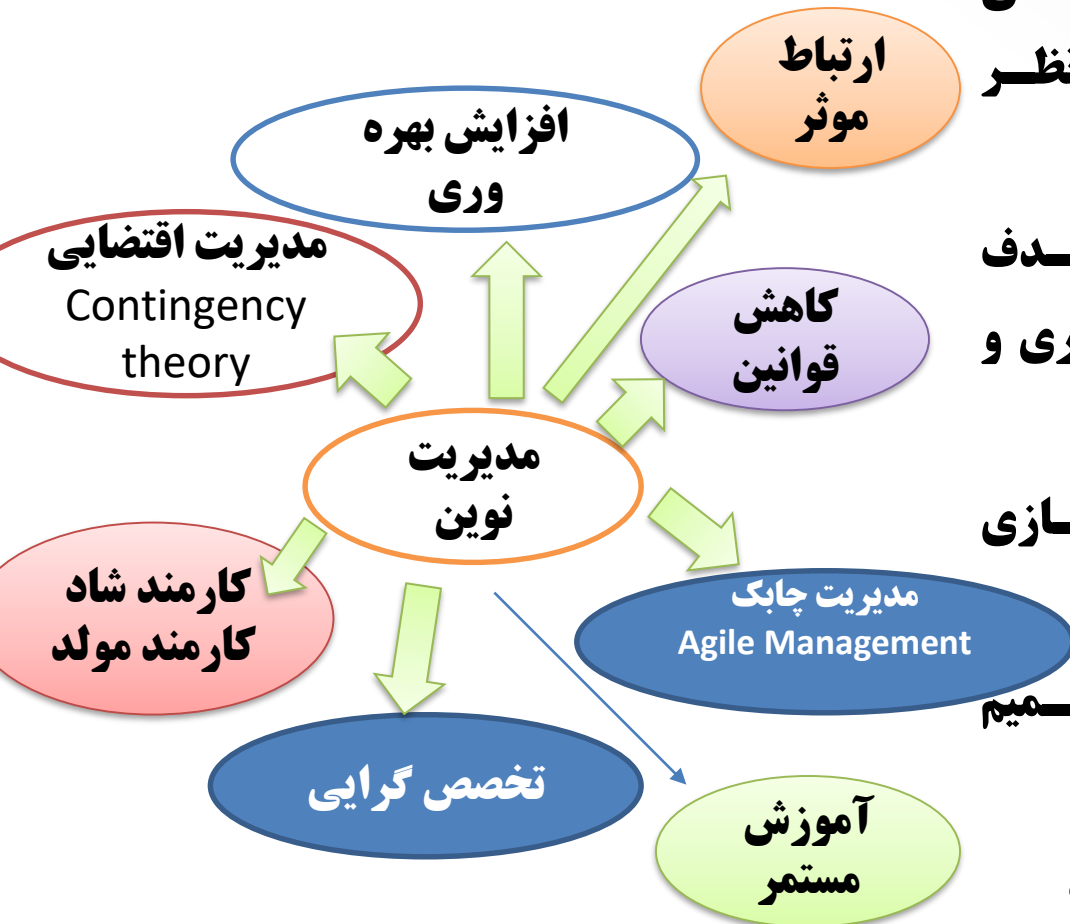
مکاتب نئو کلاسیک (تحقیقات التون مایو)

نظریه پردازان این دوره به دنبال کشف عوامل انگیزشی و روانی جهت بهبود عملکرد کارکنان بوده اند.

مطالعات هاث هورن، التون مایو، تئوری‌های رفتار گرایی اولیه در روابط انسانی از قبیل نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو، تئوری X و Y، نظریه آرجریس بلوغ یا عدم بلوغ کارکنان از تئوری‌های مطرح این دوره است.



مدیریت یا سرپرستی نوین



مدیریت نوین به معنای استفاده از رویکردهای مدیریتی با توجه به **شرایط فعلی** دنیا از نظر اجتماعی، اقتصادی و ... می باشد.

در مدیریت نوین شما باید راهکارهای هدف گذاری، برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترلی را در سه زمان در نظر بگیرید:

۱. گذشته: تجربه گذشته سایر مدیران (مستندسازی تجارب مدیران، آموزش، تجربه خودم و..)

۲. حال: چگونه با شرایط جدید **تغییر** کنم و تصمیم بگیرم

۳. آینده: توانایی پیش بینی چالش های آینده

در ایران سیستم آموزشی کارمند تربیت مینماید نه مدیران کارآمد

آموزش سرپرستی و مدیریت در جهان (کمپ جهنمی)

WARNING

This program is copyright under United States and applicable international laws.

It is a violation of copyright law to copy, duplicate, edit or broadcast this program for any reason or by any means without a prior written contract with Films for the Humanities, Inc. It is the policy of Films for the Humanities, Inc. to protect its copyright and prosecute copyright violators to the full extent of the law.

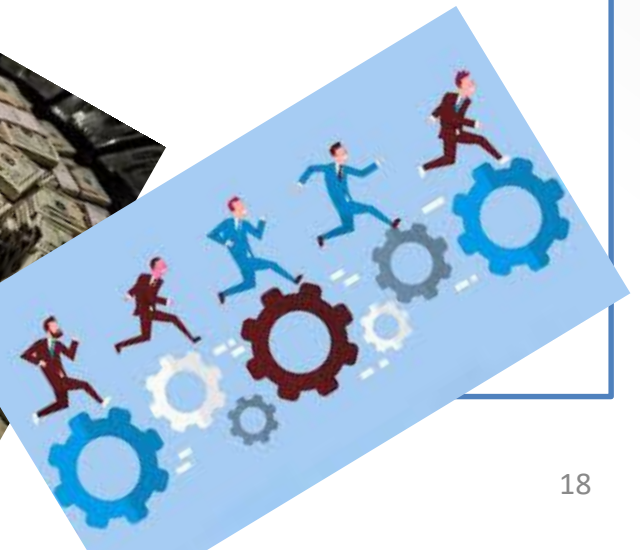
اثر بخشی: انتخاب درست هدف ها

کار آیی: استفاده صحیح از منابع



تعریف کارایی Efficiency

- کارایی با توجه به میزان **منابع** استفاده شده برای انجام یک **فعالیت مشخص** سنجیده می‌شود در ادبیات مهندسی به آن **راندمان** هم گفته می‌شود. به معنای **کاهش اتلاف منابع** در انجام یک فعالیت است.



چند مثال مثال کارایی

- وقتی امروز یک فعالیت مشخص را با **منابعی کمتر** از دیروز انجام می‌دهید، می‌توان گفت کارایی شما در آن فعالیت نسبت به دیروز افزایش یافته است.
- وقتی یک **پروژه** را به **دو نفر** واگذار می‌کنید و **یکی** از آن دو، این پروژه را با **پول کمتر یا در مدت زمان کمتر** انجام می‌دهد، می‌توان گفت کارایی بالاتری داشته است.
- وقتی به علت **کم خوابی**، **سرعت فکر** کردن یا **کار** کردن شما **کاهش** پیدا می‌کند، می‌توان گفت کارایی شما کاهش یافته است.
- اگر هر کس مشغول هر کاری است، آن را **کمی سریع‌تر** انجام دهد، کارایی کل مجموعه به **شکل محسوسی** افزایش پیدا می‌کند.

خود سنجی یا سازمان سنجی

مایکل پورتر

Michael Porter
(متولد ۱۹۴۷ میلادی)



5M

Machinery

Manpower

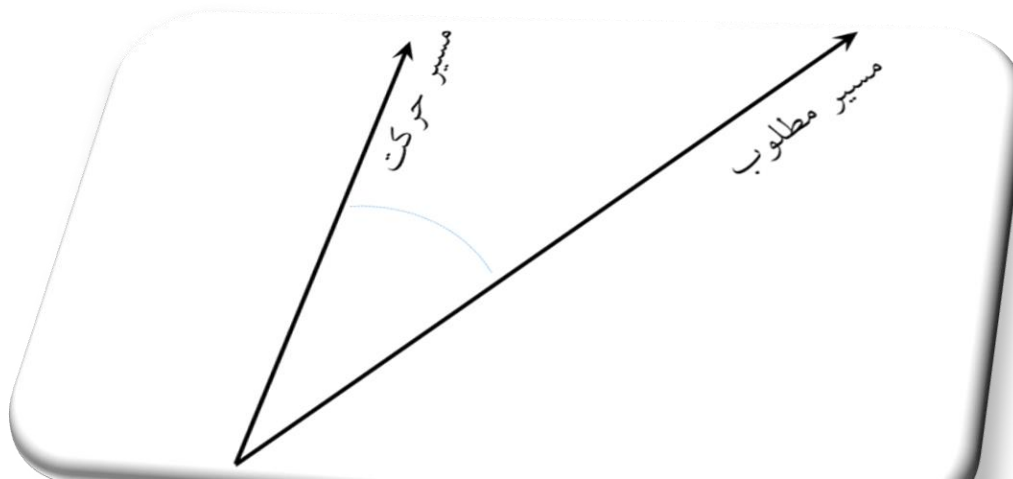
Material

Methods

Money

تعریف اثربخشی Effectiveness

- اثربخشی با توجه به میزان **همسو** بودن **فعالیت‌ها** با **هدف‌های تعیین شده** سنجیده می‌شود.
- بنابراین افزایش اثربخشی به این معناست که فعالیت‌های ما، **بیش از گذشته با هدف‌های مان همسو** شده است.
- در تصویر زیر، هر چه **زاویه بزرگ‌تر** شود، می‌توان گفت اثربخشی **کاهش** یافته است.



یک سؤال؟
آخرین بار کی هدف های تعیین شده سازمان
را با فعالیت کنونی خود سنجیده اید؟



وظایف سرپرست

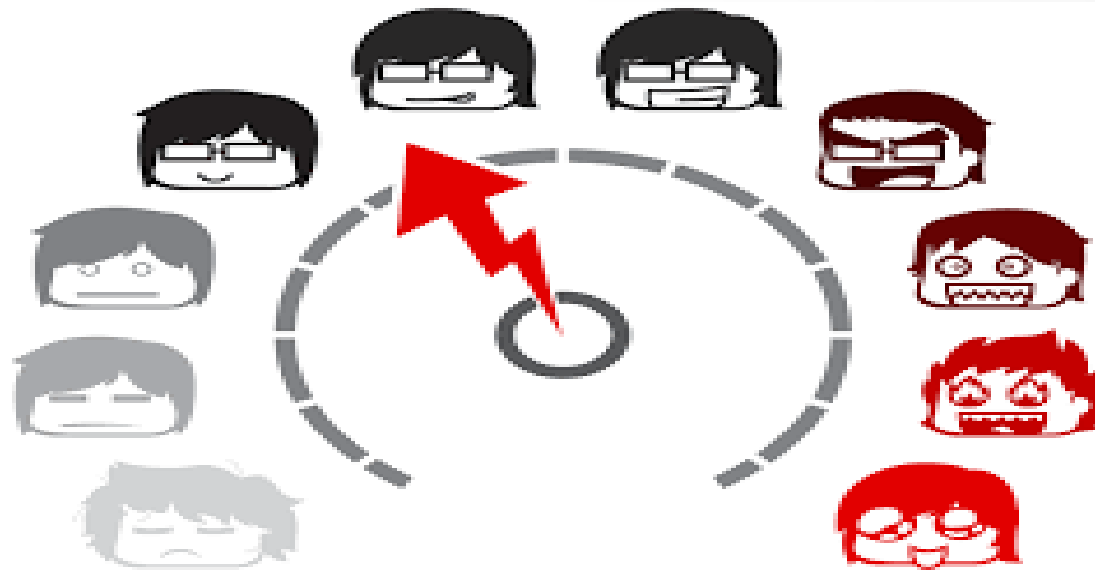


همانطور که گفته شد سرپرستی در **هرم مدیریت** قرار دارد پس شامل **وظایف یک مدیر** نیز می‌گردد؛ ولی با توجه به ماهیت وظایف یک سرپرست که بیشتر با افراد برخورد دارد پس تمرکز وظایف سرپرست بر روی شناخت و **ماهیت وجودی یک انسان و قابلیت‌های اوستاست** که در این زمینه می‌توان وظایف یک سرپرست را به دو بخش تقسیم بندی نمود:

وظایف عمومی: ۱. هدف گذاری ۲. برنامه ریزی ۳. سازماندهی ۴. کنترل ۵. مهارت تصمیم گیری.

وظایف اختصاصی: ۱. مهارت های انسانی ۲. کاهش سطح استرس ۳. مهارت های فنی ۴. مدیریت افکار ناکارآمد ۵. دادن انگیزه

مدیریت رفتار فردی در سرپرستی

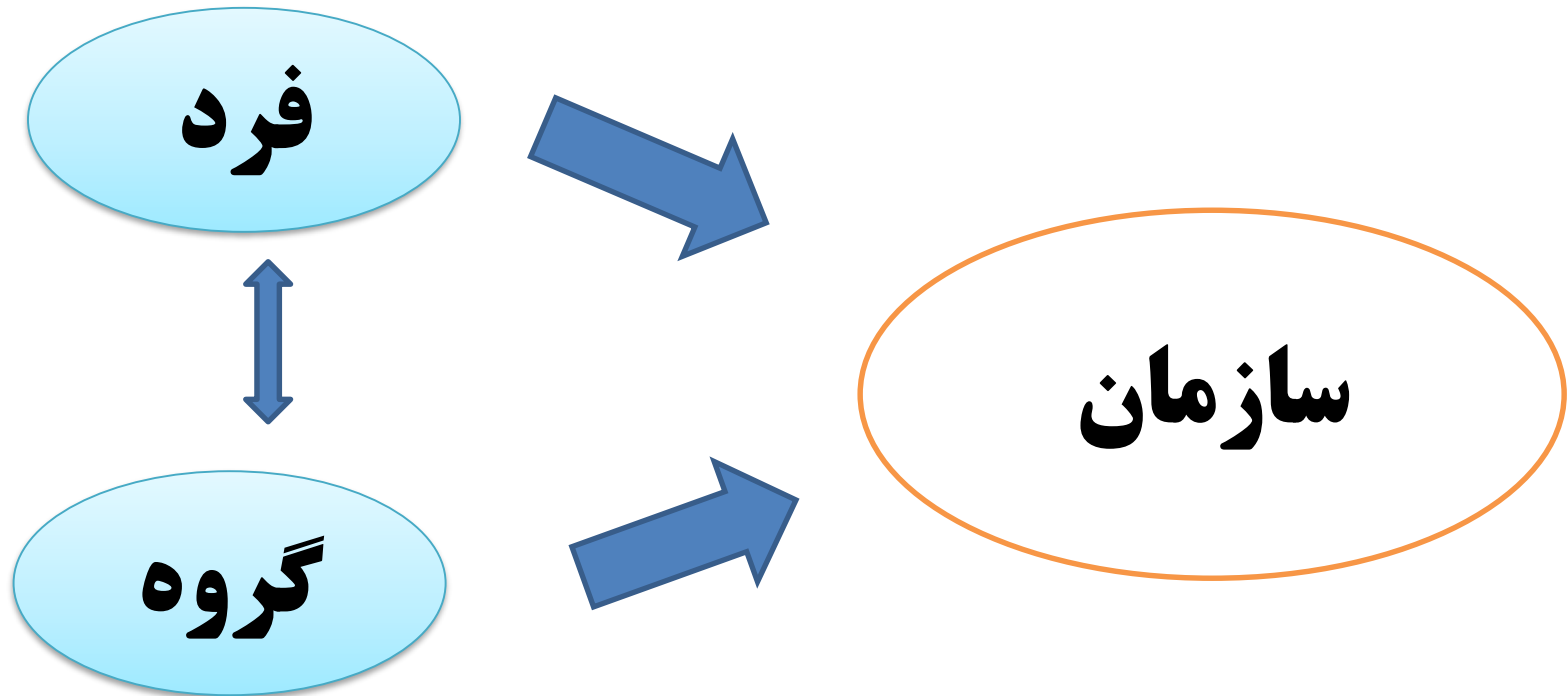


Individual behavior management

رفتار سازمانی (OB)

Organizational Behavior

- مطالعه رفتار افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها می‌باشد.



رفتار فردی

- ❖ **نیروی انسانی** هر سازمان، عامل اصلی حیات آن سازمان است و از این رو شناخت انسان برای **مدیریت اثربخش** آن ضروری است.
- ❖ در ابتدا بایستی تعریفی از فرد و **شخصیت** را انجام دهیم.
- ❖ **هدف رفتار سازمانی** شناخت، **پیش بینی و کنترل رفتار انسان** در سازمان است.
- ❖ سپس به ارتباط با افراد با شخصیت های مختلف مانند: خشمگین، منفی باف، منفعل، زیاد حرف می زنند و... به پردازیم.

مهارت های لازم در سازمان

شناخت فرهنگ
سازمانی

ارتباط موثر با
دیگران

شناخت
سازمان و
گروه

اعتماد به نفس
و
عزت نفس

رفتار من با
رییس

صداقت و
دروغ

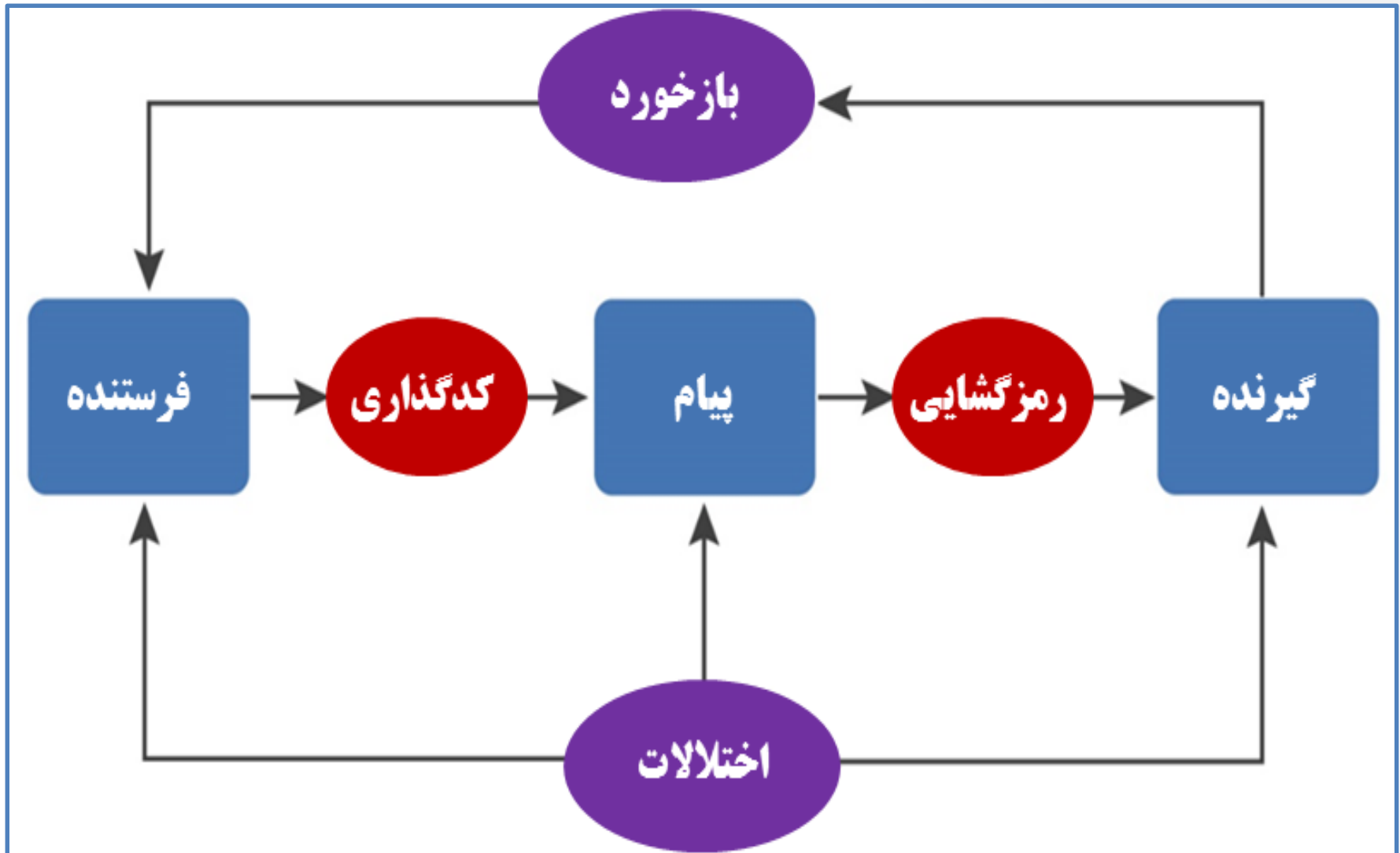
انگیزه

مدیریت خشم

افکار ناکارآمد



فرآیند ارتباط (کلامی و غیر کلامی)



پیش بینی رفتار فرد با توجه به علم روانشناسی

روانشناسی چیست؟

روان چیست؟

• روانشناسی (Psychology): شناخت و پیش بینی رفتار یک جاندار

• روان (psyche): در روان شناسی به همگی ذهن، خود آگاه و ناخود آگاه گفته می شود.

• و منظور از «فرایندهای روانی»، چیزهایی

همچون: احساس، ادراک، اندیشه

(تفکر)، هوش، شخصیت، هیجان و انگیزش و حافظه... است.



شخصیت یا Personality

- از ریشه‌ی Persona است. این واژه، در زبان **لاتین** برای نقابی به کار می‌رفته که **بازیگران** **تئاتر** روی صورت خود می‌گذاشته‌اند تا چهره‌ی خود را با نقشی که در نمایش‌نامه از آن‌ها انتظار می‌رفته تطبیق دهند.
- **شخصیت: مجموعه ویژگی‌ها و صفات دیداری**



شخصیت

وراثت & محیط



۱. **اكتسابی (پوزیشن):** از والدین، شرایط جغرافیایی و محیطی به فرد در بدو تولد انتقال یافته است که قابل تغییر نمی باشد بنابراین آموزش پذیر هم نیست. ۴۴ کروموزوم

موجود در سلول های انسانی را که دو به دو مشابه بوده و به صورت ۲۲ جفت مشاهده می شوند را به ترتیب اندازه از شماره یک تا ۲۲ شماره گذاری کرده اند.

به آنها **کروموزوم های اتوزومال** می گویند. دو کروموزوم **X و Y، کروموزوم های**

جنسی نام دارند. مردها دارای یک کروموزوم Y و یک کروموزوم ایکس و زن ها

دارای دو **کروموزوم ایکس** هستند. در برخی از پرخاشگران کروموزوم اضافی

y (xyy) مشاهده گردیده است.

۲. **کرکتر:** این بخش در اثر مرور زمان با آموزش، تجربه در فرد یادگیری ایجاد می

نماید.



هر انسان به هنگام لقاح ۲۳ کروموزوم از اسپرم پدر و ۲۳ کروموزوم از تخمک مادر در مجموع ۴۶ کروموزوم دریافت می کند.



از کجا شروع کنیم

اعتماد به نفس

افکار ناکارآمد

اول: شناخت شخصیت ارتباطی خود

عزت نفس

دوم: آموزش مهارت های ارتباط

دروغ

مدیریت خشم

شناخت
صفات

آموزش و یادگیری مهارت های فردی در محیط کاری (مهارت های نرم)

۱. مهارت مدیریت استرس (Management Stress)
۲. مهارت مدیریت خشم
۳. افزایش اعتماد به نفس
۴. مدیریت افکار ناکارآمد
۵. مهارت شناخت شخصیت و شغل مناسب (هالند)
۶. مهارت شناخت وضعیت فیزیکی و روحی
۷. مهارت برقراری رابطه مؤثر (فردی و اجتماعی)
۸. مهارت حل مسأله
۹. مهارت توسعه سبک زندگی

انواع خود (Self)



• خودپنداره – خودانگاره Self Image

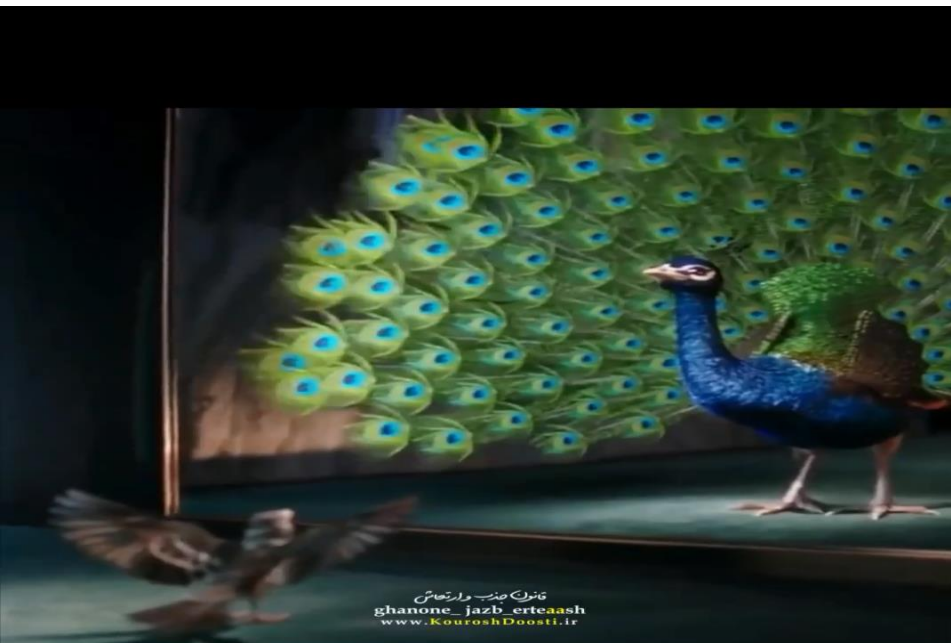
• خود واقعی Real self

• خودباوری – اعتماد به نفس Self

Confidence (دیدگاه مثبت به خود)

• عزت نفس Self Esteem (ارزشی که ما

برای خودمان قائل)



خودت رو در نهایت ذهنت بین
بهش می رسی...!

شخصیت مجموعه ای از خودها (ویژگی ها) فرد

□ هفت خود اصلی

به تصویری که هر کس از ظاهر فیزیکی خود دارد گفته می شود. (از ویژگی های ظاهری خود راضی هستیم یا احساس خوبی نداریم؟).

خود فیزیکی:

تصویر یا برداشتی است که هر کس از هویت و تمایلات خود دارد (به عبارت دیگر آیا از زن بودن یا مرد بودن خود احساس رضایت داریم یا نه؟).

خود جنسیتی:

به تصویری که فرد از جایگاه اجتماعی خود دارد (دیگران ما را چگونه می بینند)

خود اجتماعی:

تصور شخص از اعتقاداتش که معمولاً به زندگی و یاورهای مذهبی او معنا می بخشد (آیا مذهبی هستم یا...)

خود معنوی:

جنبه خاصی از خود است که در برگیرنده اسرار ماست؛ چون دوست نداریم فاش شود. معمولاً انرژی زیادی برای مخفی نگه داشتن آن صرف می کنیم.

خود تاریک:

بخشی از ماست که می خواهیم به آن برسیم. دائم در این فکر هستیم که چگونه به نظر می آییم و تصویری از خود می سازیم که دوست داریم آن باشیم.

خود آرمانی:

درونی ترین بخش وجود ما خود واقعی است که فکر می کنیم آن را به خوبی می شناسیم ولی افراد محدودی از آن آگاه هستند.

خود واقعی:



**نام سه نفر
که دوست دارید را یادداشت نمایید.
لطفاً؛**

قبل از نوشتن کمی بی اندیشید.



بازی دقیق بین

- در این بازی باید در دو ستون مجزا صفتهای خود و دوستان را بنویسد.
- بدین صورت می تواند میزان شناخت نسبت به خود و دوستانش را بهتر درک کند. سپس باید برگه ها را به یکدیگر بدهند و پاسخ هایشان را مقایسه کنند.
- مدرس می تواند در حین انجام این بازی درباره استعدادها و ویژگی های افراد صحبت و درباره نقاط ضعف و جنبه های مثبت آن بحث کند.

بازی شخصیت

اگر بغل دستی آشناست به او بگوید که این پنج صفت شما را بگوید.

۵ صفت بد خود را بنویسید

۱. بد اخلاق
۲. کینه ای
۳. حسود
۴. ایراد گیر
۵. زودرنج

۵ صفت خوب خود را بنویسید

۱. سخاوتمند
۲. به همه کمک می کنم
۳. دقیقم
۴. انضباط دارم
۵. مهربان

لیست صفات و

ویژگی های مثبت

انسان

۱. امیدوار

۲. دست و دل باز

۳. مهربان

۴. باهوش

۵. خوش لباس

۶. با اعتماد به نفس

۷. خونسرد

۸. خوشحال

۹. خوش هیکل

۱۰. زیبا

۱۱. خوش اخلاق

۱۲. زرتنگ

۱۳. با تجربه

۱۴. با ادب

۱۵. احساساتی

۱۶. جدی در مواقع نیاز ۳۳. سخت کوش

۱۷. شوخ

۱۸. فروتن

۱۹. شجاع

۲۰. خوش شانس

۲۱. سازگار

۲۲. خوش برخورد

۲۳. جاه طلب (مثبت) ۴۰. منطقی

۲۴. شجاع

۲۵. روشنفکر

۲۶. آرام

۲۷. دقیق

۲۸. جذاب

۲۹. باوجدان

۳۰. با ملاحظه

۳۱. خلاق

۳۲. قاطع

۳۳. سخت کوش

۳۴. پویا

۳۵. آسان گیر

۳۶. خنده رو

۳۷. بخشنده

۳۸. خوش بین

۳۹. پیشگام

۴۰. منطقی

۴۱. قابل اعتماد

۴۲. کاردان

۴۳. بی ریا

۴۴. بی تکلف

۴۵. مهیج

۴۶. حمایت گر

۴۷. با طراوت

۴۸. همه کاره

۴۹. نیرومند

۵۰. رویاگرا

۵۱. شیرین

۵۲. امین

۵۳. دقیق

۵۴. مثبت

۵۵. مورد اعتماد

۵۶. با ملاحظه

۵۷. ارزشمند

۵۸. احترام به دیگران

۵۹. با پشتکار

۶۰. مثبت نگر

۶۱. احساس نزدیکی به

خدا

۶۲. مسئولیت پذیر

۶۳. توانایی حل مسئله

۶۴. توجه به داشته ها

۶۵. عاشق یادگیری

۶۶. صداقت با خود

۶۷. وقار و متانت

۶۸. عاشق پیشرفت

۶۹. شکرگزار

۷۰. رازدار

۷۱. پذیرش گر

۷۲. خوش حساب

۷۳. توجه و اهمیت به

خود

۷۴. قدرشناس

۷۵. علاقه مند به

مطالعه

۷۶. توجه به تفریح

۷۷. علاقه به حیوانات

۷۸. تعامل با طبیعت

۷۹. توجه به آراستگی

۸۰. با فرهنگ

۸۱. دوست داشتنی

۸۲. خوش سفر

۸۳. بیان خوب

۸۴. شنونده

۸۵. پرانرژی

۸۶. انرژی دهنده

۸۷. خوش صدا

۸۸. علاقه مند به

مطالعه

۸۹. علاقه مند به

یادگیری

۹۰. ریسک پذیر

۹۱. دوستدار صلح

ویژگی های

منفی

خودبین	۱.
وابسته	۲.
افسرده	۳.
دروغگو	۴.
فریبکار	۵.
بدبین	۶.
خشم	۷.
خودمحور	۸.
بی ادب	۹.
ناخشنود از کار	۱۰.
مادی گرا	۱۱.
انکارکننده	۲۱.
معتاد به کار	۳۱.
تنبل	۴۱.

همیشه نگران	۵۱.	کثیف و نامرتب	۳۳.
متعصب	۶۱.	دو رو	۴۳.
ذهنیت قربانی	۷۱.	بدگو	۵۳.
کینه ای	۸۱.	قضاوت کننده	۶۳.
خسیس	۹۱.	ابتذال	۷۳.
رفتار بچه گانه	۱۰۲.	شلخته	۸۳.
ولخرج	۱۱۲.	سطحی	۹۳.
ایرادگیر	۱۲۲.	خودخواه	۱۰۴.
خود بیمار	۱۳۲.	بد زبان	۱۱۴.
انگاری	۱۴۲.	زیادی خجالتی	۱۲۴.
بی شعور	۱۵۲.	منفی گرا	۱۳۴.
چاقی مفرط	۱۶۲.	غیر قابل اعتماد	۱۴۴.
قمار	۱۷۲.	بی ملاحظگی	۱۵۴.
اعتیاد	۱۸۲.	وسواس جنسی	۱۶۴.
بی ثبات	۱۹۲.	سرد مزاج	۱۷۴.
وقت شناس	۲۰۳.	بی وفای	۱۸۴.
سبکسر	۲۱۳.	بدقول	۱۹۴.
نژاد پرست	۲۲۳.		
معتاد به			
تلویزون			

شناخت شخصیت (پرتره خود)



• **لوازم مورد نیاز:** مداد و کاغذ

• **هدف:** رفتار بهتر با شناخت شخصیت

۱. مداد و کاغذ بیاورید و بعد از هر یک از اعضای تیم بخواهید یک **پرتره از خود** بکشند (بدون نگاه کردن به دیگران).

۲. پشت صفحه اسم خود را ثبت نماید.

۳. پس از جمع آوری پرتره‌ها، آنها را به گروه نشان دهید و از آنها بخواهید حدس بزنند که پرتره چه کسی را به تصویر می‌کشد.



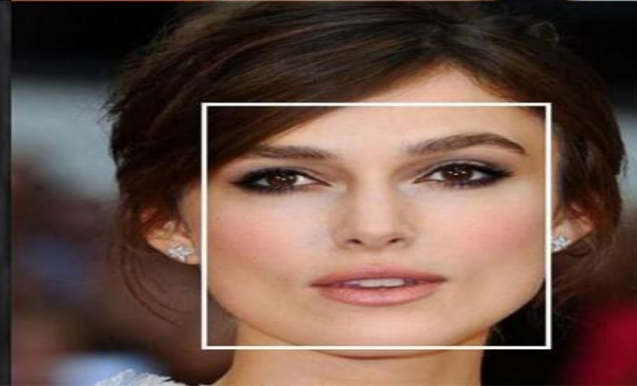
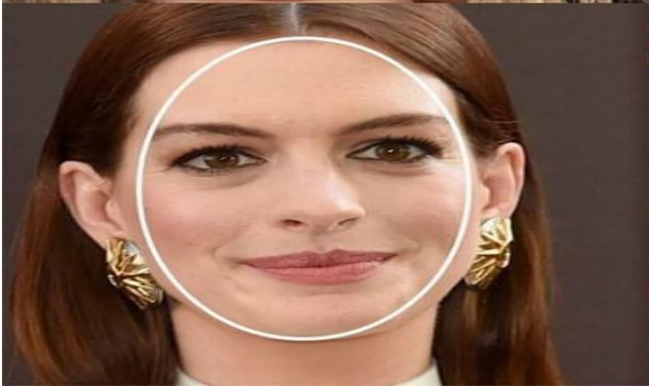
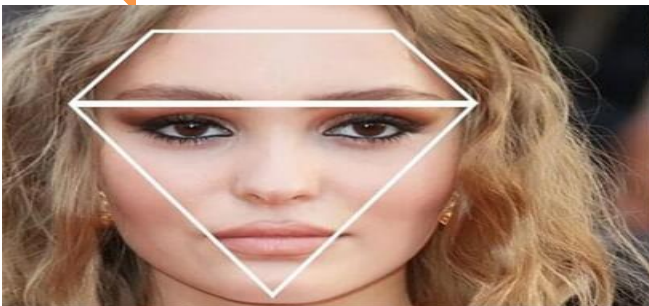


نوع ارتباط با انواع صورت



از قابلیت های آنها بگیریم

از ویژگی های خودمان بگیریم



چهره شناسی

چهره شناسی صورت گرد

شکل: گونه‌های کامل و اندازه تقریباً مساوی در طول و عرض کل صورت

مشخصات کلی:

باهوش

دیپلماتیک

فکر و شغل

سازگار

بازتاب دهنده

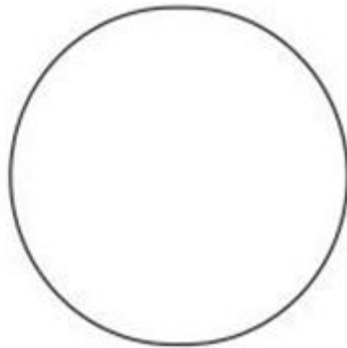
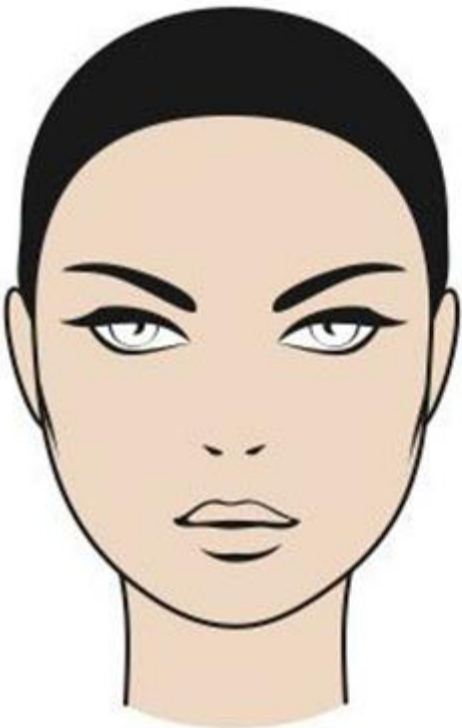
خوش بین

مراقب

حساس

شهودی

خیال باف



صورت مثلثی (گلابی)

شکل: با باریک بودن در پیشانی / چانه و پهن بودن در فک

• کینه‌ای نیستند

مشخصات کلی:

• رویاپرداز

• مسئولیت پذیر

• معتدل

• برون گرا

• روابط اجتماعی

• دوستانه

خوب

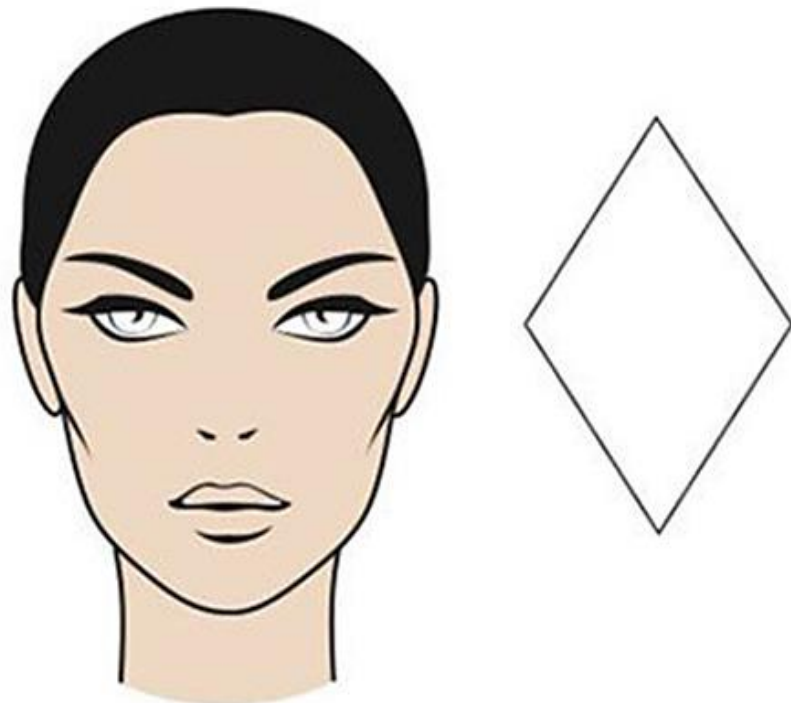
• مردم محور

• سریع عصبانی

• شخصیت سرگرم

می‌شوند

کننده



صورت بیضی

شکل: پیشانی‌های پهن، خط فک باریک گونه برجسته‌تر و چانه کمی گرد باشد.

• از قوانین پیروی می‌کنند **مشخصات کلی:**

• در تصمیم‌گیری خوب هستند

• همیشه حرف‌های درست

برای گفتن را می‌دانید

• ضریب هوشی بالا

• عالی در مواضع عدالت

• کمال‌گرا

• میهمان‌نواز و مهربان

• خود انتقادی

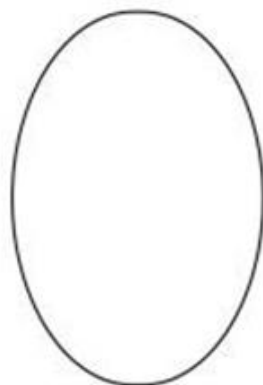
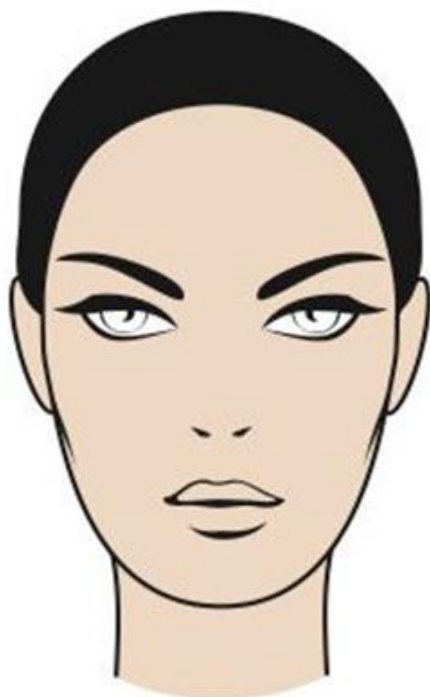
هستید

• بدن لاغر و ضعیف

• همدل و مهربان

• جسور

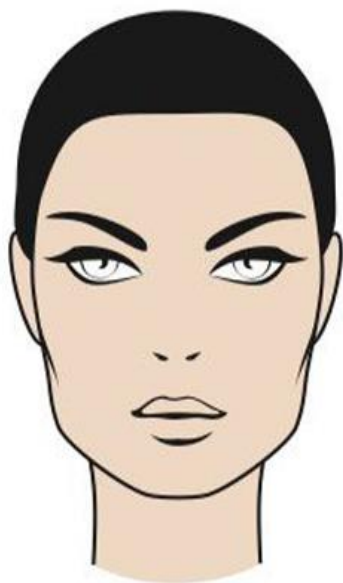
• پیشگام



چهره شناسی صورت مربعی

شکل: در یک چهره مربع شکل، همه چیز مربوط به خط فک است.

مشخصات کلی:

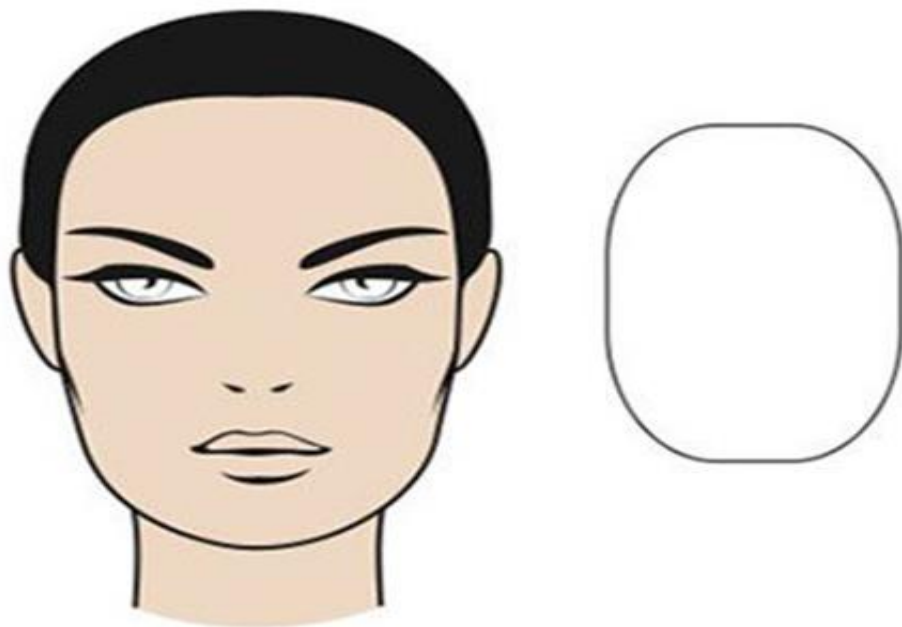


- مدیر و اجرا کننده
- **سلطه گر** و منظم
- روشمند
- عمل گرا
- به دنبال ثبات هستند
- مسیر امن را ترجیح می دهند
- محافظه کار
- محتاط و معقول
- ساکت
- قابل اعتماد
- حساس

صورت کشیده

شکل: شکل صورت کشیده دارای ویژگی‌های باریک و بلند است، از پیشانی به پایین تا چانه! با چهره‌ای قلبی اشتباه گرفته نشود، زیرا صورت کشیده بدون گونه برجسته است.

مشخصات کلی:



❖ عملگرا

❖ کمال‌گرا

❖ خردمند

❖ رفتار تهاجمی

❖ رهبر

❖ عاشق ماجراجویی

❖ ایده‌آل‌گرا

❖ حساب‌گر

❖ برای خوشامد دیگران همیشه صادق نیست

صورت قلبی

شکل: اگر پیشانی پهن بلند و چانه باریک و تیز

مشخصات:

• با محبت

• سخاوتمند بسیار

• **خلاق** هستند

• **شهامت زیادی** دارند

• گاهی کمی هم **زورگو** هستند.

• به گفته جین هانر، این افراد رهبر

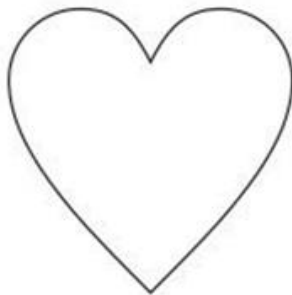
معمولا قدرت درونی زیادی دارند. مسئول

و به خاطر **سرسخت بودن بسیار هم**. فلسفه باف

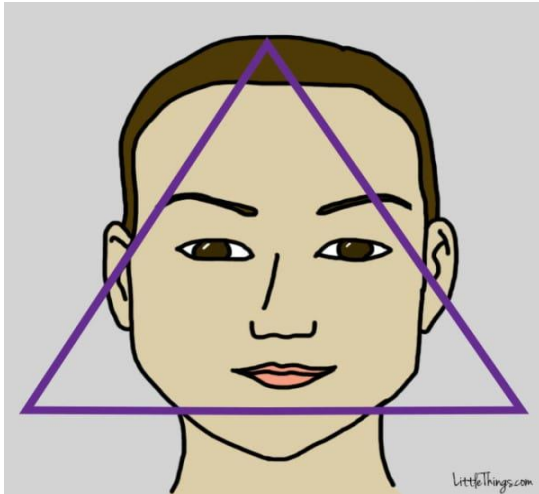
مصمم هستند.

• ایده آل گرا

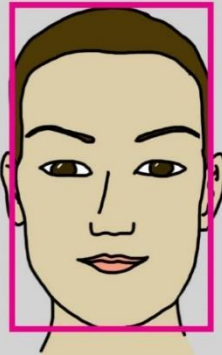
• برای او دانش مهمتر از پول است



صورت مثلث



- صورت مثلثی‌ها **پیشانی باریک و فک پهنی** دارند.
- حالت چهره این افراد به گونه‌ای است که انگار می‌خواهند در هر قضیه‌ای مسئول باشند و افراد را **تحت کنترل خودشان** داشته باشند.
- این افراد معمولاً **خلاق، هنرمند و حساس** هستند و اگر آن‌ها را عصبانی کنید تبدیل به آدم‌هایی **آتشین مزاج** می‌شوند.
- علاوه بر این کسانی که فرم صورت مثلثی دارند به خاطر ذات و طبیعت **مصممی** که دارند معمولاً افراد بسیار **موفقی** هستند.



صورت مستطیل

- در فرم صورت مستطیل **پیشانی و چانه هر دو پهن هستند** و استخوان صورت هم کشیده است.
- کسانی که فرم صورت مستطیل دارند معمولاً افرادی **متفکر** هستند و منطق برای آنها یک ارزش است.
- این افراد معمولاً **درک بالایی** دارند و معمولاً هم ترجیح می‌دهند که در مورد **احساسات خود صحبت نکنند**. این افراد دوست دارند برای کارها **برنامه ریزی داشته** باشند و به همین دلیل عموماً افرادی **استراتژیک و کارآمد** و موثر هستند.
- از آنجایی که این افراد زیاد دوست ندارند در مورد احساسات درونی خود صحبت کنند و **درونگرا هستند** به **ورزش کردن برای تخلیه انرژی** و احساسات خود علاقه زیادی دارند. جسیکا پارکر و دمی مور از جمله سلبریتی‌های صورت مستطیلی هستند.

مهارت شناخت وضعیت فیزیکی و روحی

- همیشه از وضعیت فیزیکی و روحی خود آگاه باشید؟؟؟؟؟

- آخرین آزمایش خون را کی دادید؟

- وضعیت روحیت چگونه؟

- به چند سؤال من پاسخ می دی؟

آزمایش سلامتی



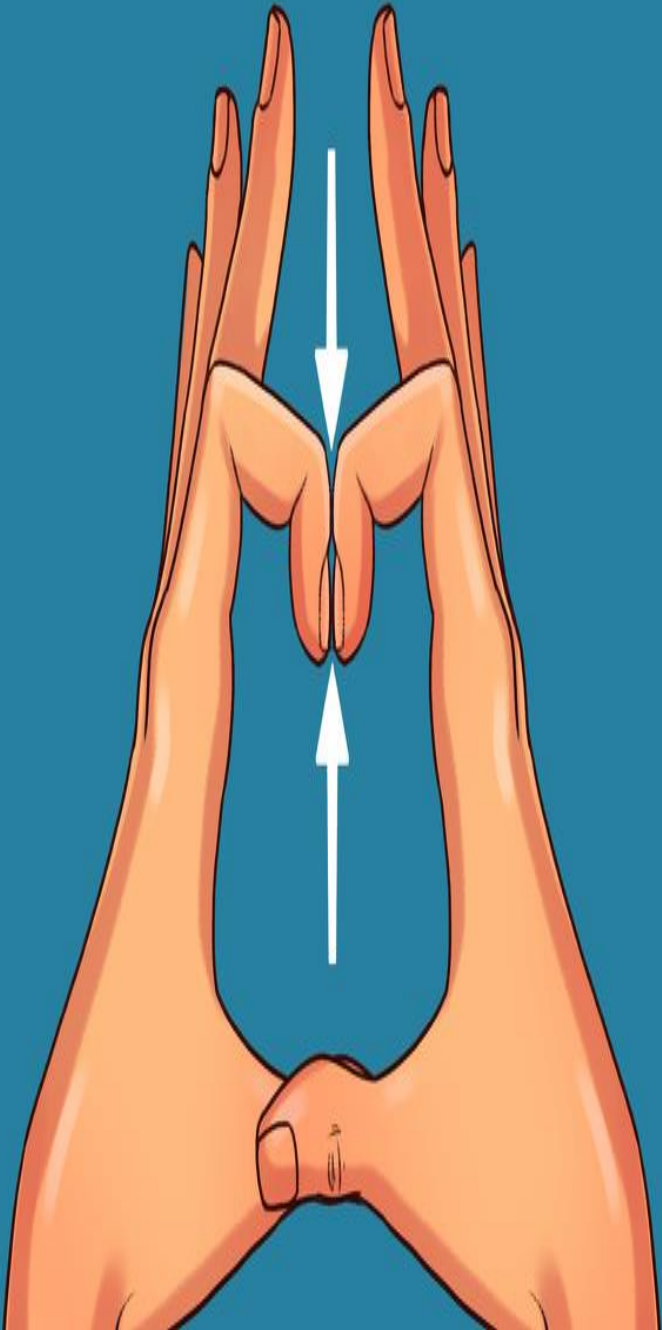
۱. آزمایش عمومی بدن (سیستم تعادل)

- چشم ها را محکم ببندید و روی یکی از پاها بایستید. پای دیگر را به فاصله ۱۰ سانتیمتری از زمین بالا نگه دارید. تا جایی که می توانید در همین موقعیت بمانید و زمان بگیرید.
- اگر ۳۰ ثانیه یا بیشتر در این موقعیت ماندید: سن سیستم تعادل شما ۲۰ است
- ۲۰ ثانیه: ۴۰ سال
- ۱۵ ثانیه: ۵۰ سال
- کمتر از ۱۰ ثانیه: ۶۰ سال یا بیشتر

۲- بیماری قلبی و ریوی

انگشتان دست هایتان را مانند تصویر بالا، به شکل یک لیس و ته در آورید و ناخن هایتان را روی هم بگذارید. اگر بین ناخن هایتان **پک لوزی کوچک** می بینید، یعنی قلب و عروق تان از سلامت کامل برخوردارند.

اما اگر هیچ فاصله ای بین ناخن هایتان وجود نداشته باشد، این احتمالاً نشان دهنده ی **چماقی شدن ناخن** ها شما است. کلفت شدن انگشتان دست به این معنی است که خونی که در بدن شما جریان دارد، از اکسیژن کافی برخوردار نیست. کمبود اکسیژن می تواند دلایل مختلفی داشته باشد، مثل بیماری قلبی عروقی، مشکلات ریوی و مشکلات معده ای روده ای.



۳- کم خونی

ILLNESS

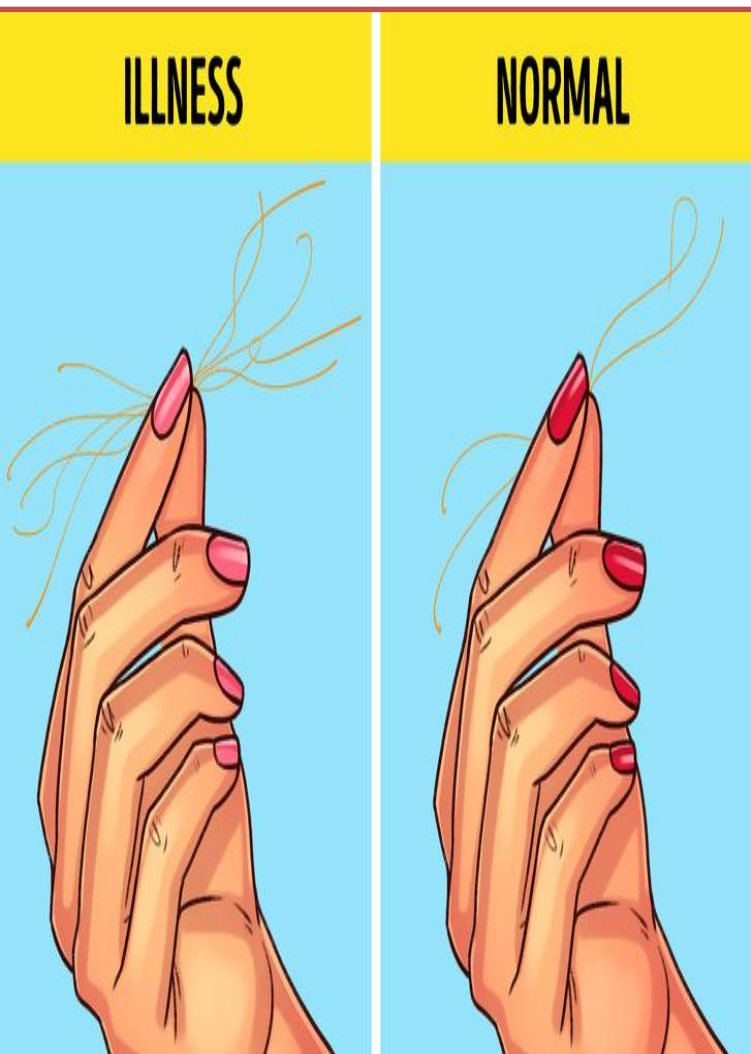


NORMAL



- جلوی یک آینه بایستید و پلک پایین قان را به سمت پایین بکشید.
- اگر رنگ داخل آن صورتی باشد، یعنی مشکلی ندارید.
- اما اگر مبتلا به کم خونی باشید، رنگ داخل چشم تان احتمالاً صورتی کمرنگ یا زرد مانند خواهد بود.
- کم خونی در اثر کمبود هموگلوبین های خون به وجود می آید و نشان دهنده ی آن است که عضلات و بافت های درون بدن اکسیژن کافی دریافت نمی کنند و در نتیجه، به درستی کار نمی کنند.
- اگر متوجه شده اید که چهره ی رنگ پریده ای دارید، زود خسته می شوید یا به سختی نفس می کشید، حتماً برای انجام معاینه به پزشک مراجعه کنید.

۴- عدم تعادل هورمونی و کمبود ریز مغذی ها

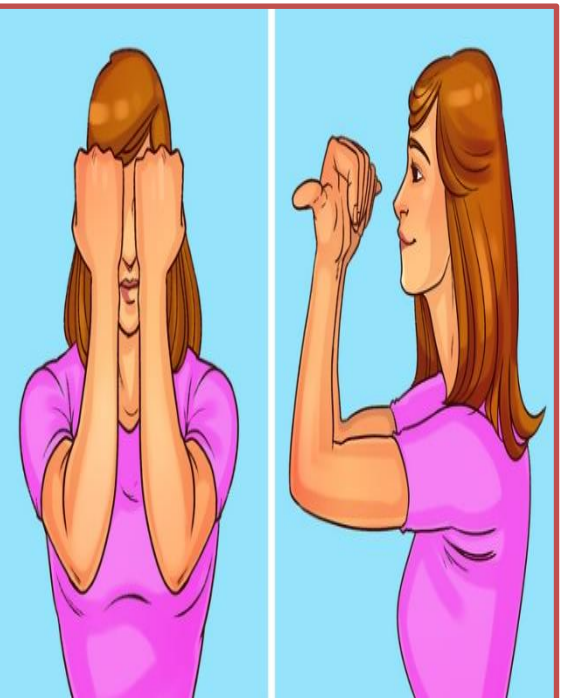


- ریزش موها امری طبیعی است. به گفته ی پزشکان، ما روزانه **بین ۵۰ تا ۱۰۰ عدد** مو از دست می دهیم که مسأله ی غیر طبیعی و نگران کننده ای نیست.
- **یک دسته ی کوچک** از موهایتان را با دست بگیرید و آن ها را بکشید. لازم نیست فشار خیلی زیادی وارد کنید. اگر **فقط ۲ تا ۳ عدد** از موهایتان کنده شوند، کاملاً طبیعی است.
- ریزش مو دلایل زیادی می تواند داشته باشد: **اضطراب، عدم رعایت بهداشت فردی و یا بیماری های جدی.**
- نازک شدن موها هم اغلب به دلیل **بر هم خوردن تعادل هورمون ها یا کمبود مواد مغذی در بدن** رخ می دهد. به این نشانه ها هرگز بی توجه نباشید.

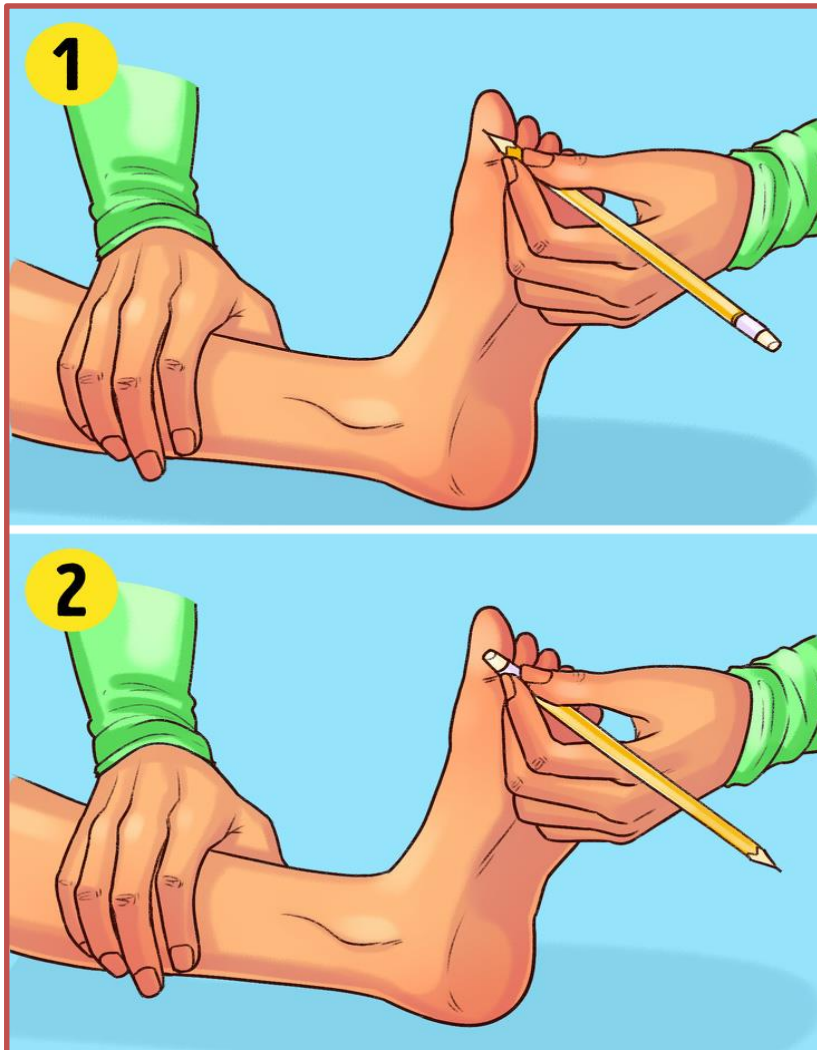
۵- سندرم تونل کارپال



- تونل کارپال یک مسیر استخوانی و رباطی باریک و سخت در کف دست است. عصب میانی و تاندون‌ها در کانال کارپال قرار دارند. تونل کارپال در برخی مواقع ممکن است به دلیل التهاب و تحریک تاندون‌ها یا به دلیل تورم‌های دیگر باریک شده و بر عصب میانی فشار وارد کند. این سندرم بیشتر، کسانی که شغل‌های اداری دارند، هنرمندان و دوچرخه سوارها را درگیر می‌کند.
- دست هایتان را بالا ببرید، طوری که ساعدتان رو به روی صورت تان قرار بگیرد.
- سعی کنید نوک انگشت هایتان را به انتهای کف دست تان برسانید. اگر بتوانید به مدت ۱ تا ۲ دقیقه این کار را ادامه دهید، یعنی مشکلی ندارید. اما اگر مچ دست‌ها یا انگشت هایتان سوزن سوزن، بی‌حس یا دردناک شوند، این می‌تواند نشانه‌ی سندرم تونل کارپال باشد.



۶- دیابت



- برای انجام این تست، به کمک کسی دیگری احتیاج دارید. یک مداد که انتهای آن پاککن دارد را به همراه تان بدهید و از او بخواهید با **نوک مداد و سر پاککن** دار آن، به نوبت، پای شما و انگشتان آن را لمس کند. آیا می توانید بدون نگاه کردن، متوجه شوید که همراه تان کدام سر مداد را به پای شما می زند؟
- اگر نتوانید درست تشخیص دهید، یعنی پایانه های عصبی روی پاهایتان به درستی کار نمی کنند. حساسیت پایین می تواند از نشانه های بیماری دیابت باشد.

۷- شنوایی

- برای انجام این تست، باید به یک اتاق ساکت بروید. یک دست تان را در نزدیکی گوش تان ببندید و انگشت های دست تان را روی هم بکشید. آیا صدایی می شنوید؟ بعد از آن، دست تان را تا جایی که ممکن است از گوش تان دور کنید و دوباره انگشت هایتان را روی هم بکشید. حالا هم صدایی می شنوید؟ اگر جواب تان مثبت است، شنوایی شما مشکلی ندارد. به خاطر داشته باشید که این کار را باید برای گوش دیگر تان هم انجام دهید.

سن تقویمی در مقابل سن بدن (سن بیولوژیک یا سن بدن)

- این سن بیولوژیکی را می توان با **شناسایی طول تلومرهای** یک فرد، انتهای محافظ یک کروموزوم که از اطلاعات DNA در برابر آسیب محافظت می کند، محاسبه کرد.
- تلومرها سرعت **پیری و مرگ** سلول ها را تعیین می کنند.
- هر بار که یک **سلول تقسیم می شود**، یک مهره **تلومر می افتد**. بنابراین، هر چه بیشتر عمر کنیم، یعنی هر چه سن تقویمی ما بیشتر باشد، طول تلومرهای ما کوتاهتر خواهد بود.
- **استرسی** تلومرهای DNA شما را کوتاه می کند و خطر ابتلا به سیستم ایمنی ضعیف و بسیاری از بیماری های مزمن را افزایش می دهد.

تست انعطاف پذیری



قبل از شروع کمی عضلاتان را کشش دهید، سپس به جلو خم شوید و سعی کنید در حالیکه پا و کمرتان صاف است دستتان را به زمین نزدیک کنید

(۵) شاخص توده بدن (BMI) خود را محاسبه کنید.

آموزش محاسبه BMI
میلزاده آزاد و کلاسیک، دفاع شخصی، سلاح سرد
شماره: ۰۹۱۳۸۲۳۴۵۴۹
کانون فوئو ۲۱
هنر رزمی علمی، ملی ایرانیان

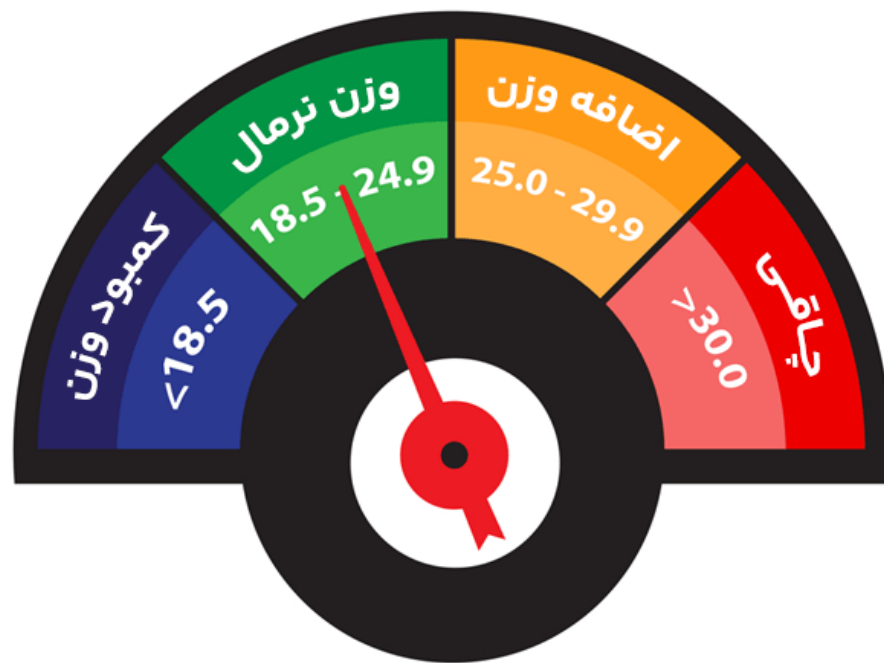
$$BMI = \frac{\text{وزن بر حسب کیلوگرم}}{\text{قد (بر حسب متر) به توان ۲}}$$

مثال:

قد = ۱۷۲ سانتی متر = ۱/۷۲ متر
وزن = ۶۴ کیلوگرم

BMI = 21.6

آموزش محاسبه BMI



محدوده
شاخص توده بدنی

body mass index

$$\text{قد: } ۱۸۵ = ۱,۸۵ * ۱/۸۵ = ۳/۳$$

وزن = ۸۹

BMI = ۲۶

شاخص توده بدن مناسب گروه‌های سنی مختلف

• ۲۲ = ۱۹-۲۴ سال

• ۲۳ = ۲۵-۳۴ سال

• ۲۴ = ۳۵-۴۴ سال

• ۲۵ = ۴۵-۵۴ سال

• ۲۶ = ۵۵-۶۴ سال

• ۲۷ = ۶۵ سال به بالا

چند حرکت ورزشی در محیط کار

۵ دقیقه
تمرین در آشپزخانه
مناسب برای همه

آزمون های شخصیت شناسی

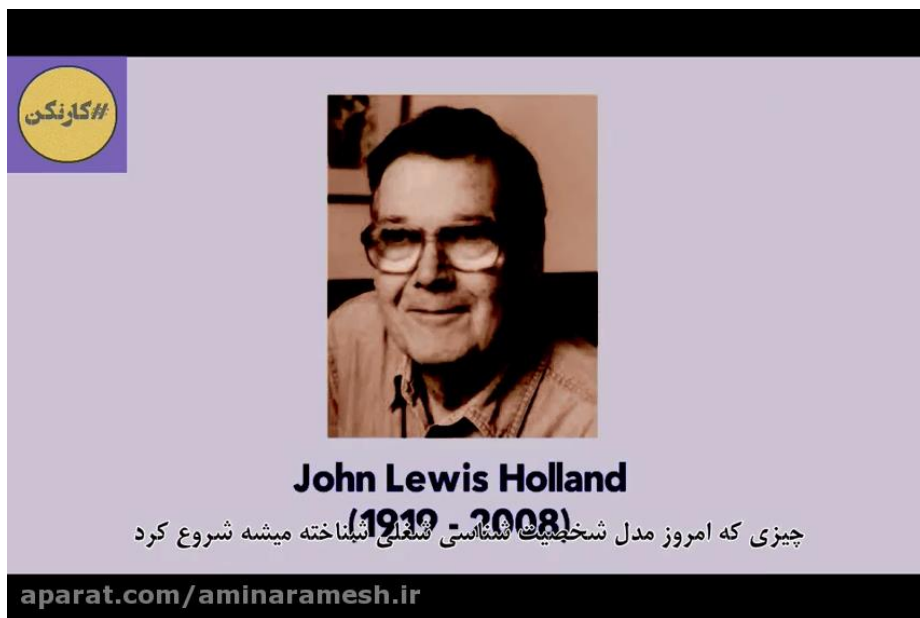
- آزمون هالند
- آزمون شخصیت شناسی مایرز-بریگز (MBTI)
- آزمون چپ مغزی و راست مغز
- آزمون DISC
- ...

کاربردهای آزمون های شخصیت شناسی



- توسعه رهبری و مدیریت و بهبود اثر بخشی کسب و کار
- استخدام افراد جدید در سازمان
- افزایش کارایی افراد
- بهبود فعالیت های فردی در سازمان
- حل و فصل تنش ها و تعارضات در سازمان
- بهبود ارتباطات بین فردی
- کشف استعداد و کمک در انتخاب شغل
- بهبود روابط کاری و خانوادگی

تست شخصیت یابی جان ال هالند



نش نوع تیپ شخصیتی مدل هالند

۱. **واقع‌گرا:** عملی، فیزیکی، عینی، کنشی، ماشینی و ابزارگرا
۲. **جستجوگر:** تحلیلی، روشنفکر، علمی، اکتشافی، متفکر
۳. **هنری:** خلاق، مبتکر، مستقل، نامنظم، نوآور، رسانه‌ای، اهل نگاشتن و نوشتن
۴. **اجتماعی:** تعاونی، حمایت‌کننده، کمک‌کننده، درمان / پرورش، آموزش
۵. **متهور:** رقابتی، رهبری، متقاعد کردن، مقام
۶. **قراردادی:** جزئی‌گرا، سازمان‌دهی، دفتری

4 معیار اصلی تست تیپ شخصیتی MBTI



آزمون شخصیت شناسی

مایرز-بریگز (MBTI)

MYERS-BRIGGS TYPE INDICATOR



Extroverts

انرژی را از دنیای بیرون بدست می آورند. عاشق تعادل، ارتباط و گفتگو با آدم های جدید هستند.



Introverts

انرژی را از دنیای درون بدست می آورند. عاشق تفکر، درون گرایی و زمان های تنهایی هستند.



Sensors

به اطلاعاتی اعتماد می کنند که مستقیماً از طریق حواس پنج گانه شان بدست آورده اند.



Intuitives

به ارتباط میان اطلاعات و در نظر گرفتن احتمالات علاقه مند هستند. نگاه کل نگر دارند.



Thinkers

بر اساس اصول و استاندارد های پذیرفته شده و منطقی تصمیم گیری می کنند. اهل استدلال هستند.



Judgers

کارها را از قبل برنامه ریزی می کنند و ترجیح می دهند در مورد موضوعات سریعتر تصمیم بگیرند.



Feelers

بر اساس ارزش های شخصی و تاثیر تصمیماتشان روی دیگران تصمیم گیری می کنند.



Perceivers

علاقه ای به برنامه ریزی از قبل ندارند و مطابق با ضرورت و نیاز در لحظه دست به کار می شوند.

عناصر آزمون MBTI



- این آزمون شخصیت تفاوت‌های روانشناسی را بر اساس چهار بخش متقابل یا دیکوتومی دسته‌بندی می‌کند که در نتیجه باعث ایجاد ۱۶ نوع تیپ شخصیتی می‌گردد.
- معمولاً این ۱۶ نوع با اشاره به حروف اول هر کلمه شناخته می‌شود. افراد در برقراری ارتباط با دنیای اطراف به دو نوع درون‌گرا و برون‌گرا تقسیم‌بندی می‌شوند.
- بنا به تعریف مؤسسه مایرز-بریگز، تفاوت درون‌گرایی و برون‌گرایی در نحوه مدیریت انرژی و تأمین و هدایت انرژی خلاصه می‌شود.

- **ISTJ- (درون‌گرا - حسی - منطقی - قضاوتی)**
- ISTP- (درون‌گرا - حسی - منطقی - ادراکی)**
- ISFJ- (درون‌گرا - حسی - احساسی - قضاوتی)**
- ISFP- (درون‌گرا - حسی - احساسی - ادراکی)**
- INFJ- (درون‌گرا - شهودی - احساسی - قضاوتی)**
- INFP- (درون‌گرا - شهودی - احساسی - ادراکی)**
- INTJ- (درون‌گرا - شهودی - منطقی - قضاوتی)**
- INTP- (درون‌گرا - شهودی - منطقی - ادراکی)**
- ESTP- (برون‌گرا - حسی - منطقی - ادراکی)**
- ESTJ- (برون‌گرا - حسی - منطقی - قضاوتی)**
- ESFP- (برون‌گرا - حسی - احساسی - ادراکی)**
- ESFJ- (برون‌گرا - حسی - احساسی - قضاوتی)**
- ENFP- (برون‌گرا - شهودی - احساسی - ادراکی)**
- ENFJ- (برون‌گرا - شهودی - احساسی - قضاوتی)**
- ENTP- (برون‌گرا - شهودی - منطقی - ادراکی)**
- ENTJ- (برون‌گرا - شهودی - منطقی - قضاوتی)**

ESTJ

Tj Ambition
Sj Discipline
Se Experience
Te Pragmatism

ESTP

Sp Spontaneity
Tp Inventiveness
Se Experience
Te Pragmatism

ESFP

Sp Spontaneity
Fp Honesty
Se Experience
Fe Romantic

ESFJ

Sj Discipline
Fj Kindness
Se Experience
Fe Romantic

ISTJ

Si History
Ti Accuracy
Sj Discipline
Tj Ambition

ISTP

Si History
Ti Accuracy
Sp Spontaneity
Tp Inventiveness

ISFP

Si History
Fi Harmony
Sp Spontaneity
Fp Honesty

ISFJ

Si History
Fi Harmony
Sj Discipline
Fj Kindness

INTJ

Ni Philosophy
Ti Accuracy
Nj Vision
Tj Ambition

INTP

Ni Philosophy
Ti Accuracy
Np Variation
Tp Inventiveness

INFP

Ni Philosophy
Fi Harmony
Np Variation
Fp Honesty

INFJ

Ni Philosophy
Fi Harmony
Nj Vision
Fj Kindness

ENTJ

Ne Opportunity
Te Pragmatism
Nj Vision
Tj Ambition

ENTP

Ne Opportunity
Te Pragmatism
Np Variation
Tp Inventiveness

ENFP

Ne Opportunity
Fe Romance
Np Variation
Fp Honesty

ENFJ

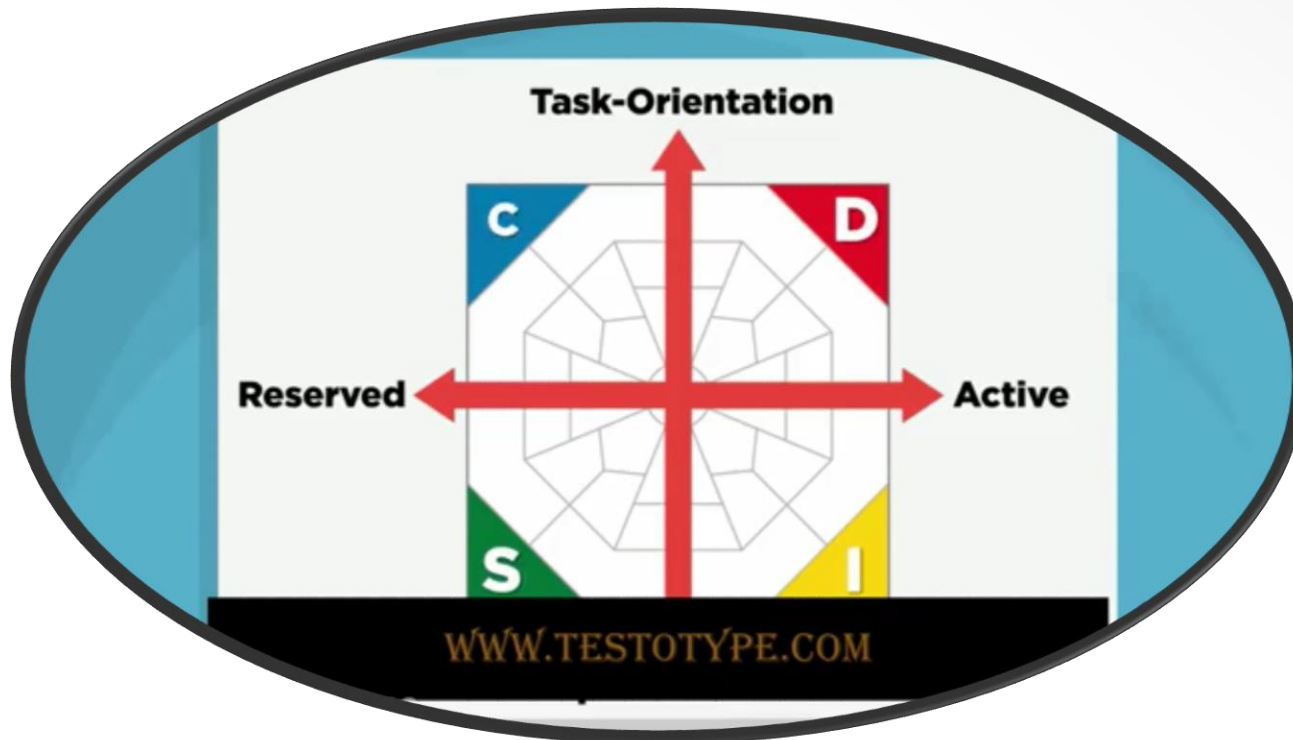
Ne Opportunity
Fe Romance
Nj Vision
Fj Kindness

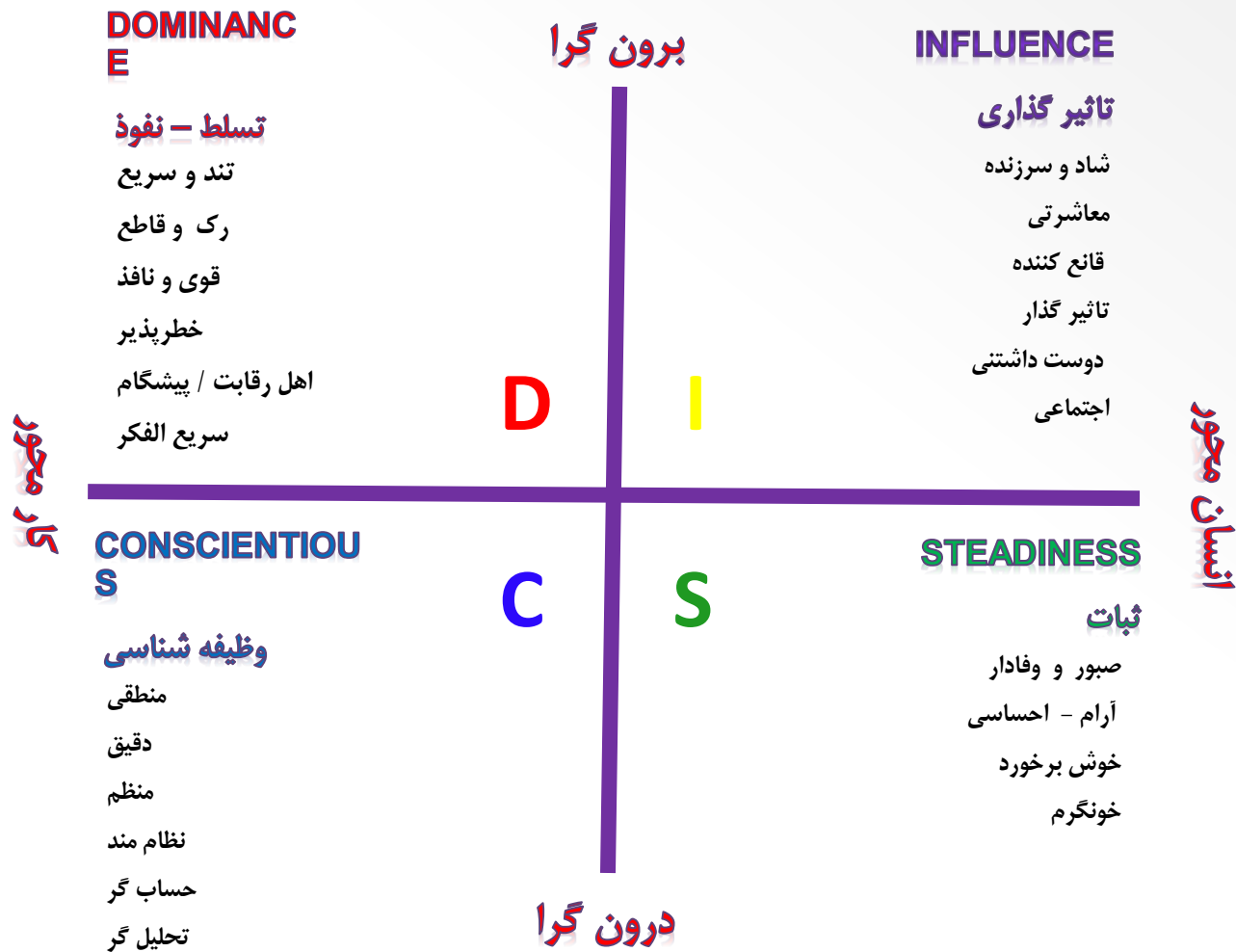


شناخت الگوهای رفتاری

DISC Personal Profile System

Dimensions of Behavior





پرسشنامه پنج عاملی شخصیت نئو NEO-FFI

NEO PI-R

NEO
Personality
Inventory

تست NEO PI-R علاوه بر سنجش پنج عامل اصلی شخصیت:

پنج عامل اصلی شخصیت عبارت‌اند از:

۱. روان‌نژندی یا نوروتیک بودن N

۲. برون‌گرایی E

۳. اشتیاق به تجربیات جدید O

۴. توافق‌پذیری A

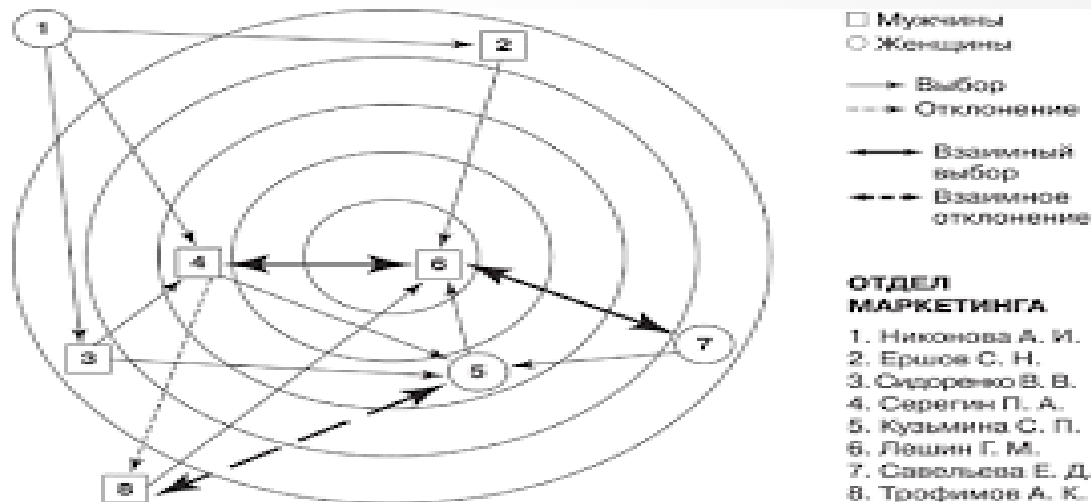
۵. وظیفه‌شناسی C

در هر عامل، شش صفت را بررسی می‌کند. این تست ۲۴۰

نسخه کوتاه‌شده آن به نام NEO-FFI تنها ۶۰ سؤال دارد

اصلی شخصیت را امتیازدهی می‌کند.

تست شخصیت‌شناسی نئو



تست همکار مناسب (سوسیومتری)

- تکنیک سوسیومتری در آغاز توسط آقای **مورنو** ابداع شد هدف آقای مورنو مانند دیگر دانشمندان از جمله آقای بیلز اصلاح وضعیت جامعه بطور اعم و بهبود روابط بین انسان ها بطور اخص بود.
- اهداف اصلی تکنیک سوسیومتری
- سنجش وضعیت گروه در ابعاد مختلف
- سنجش از نظر همبستگی و تضاد در درون یک گروه و مقایسه آن با گروه های دیگر
- از طرف دیگر تمایلات افراد نسبت به یکدیگر و در نتیجه تعیین پایگاه و محبوبیت افراد در یک گروه می باشند.

پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام (CSTR)

Communication Skill Questionnaire

- ارزیابی مهارت‌های ارتباطی در افراد از ابعاد مختلف (توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت)

راز ارتباط فردی؟

- تمامی ارتباط ها بر مبنای یک **نیاز** است.
- پس قبل از شروع یک رابطه بی اندیشیم که در این رابطه چه **نیازهایی را داریم رفع** می کنیم؟
- دقت بنماییم در یک دسته بندی زمانی این **نیاز به دو دسته** تقسیم می شوند:

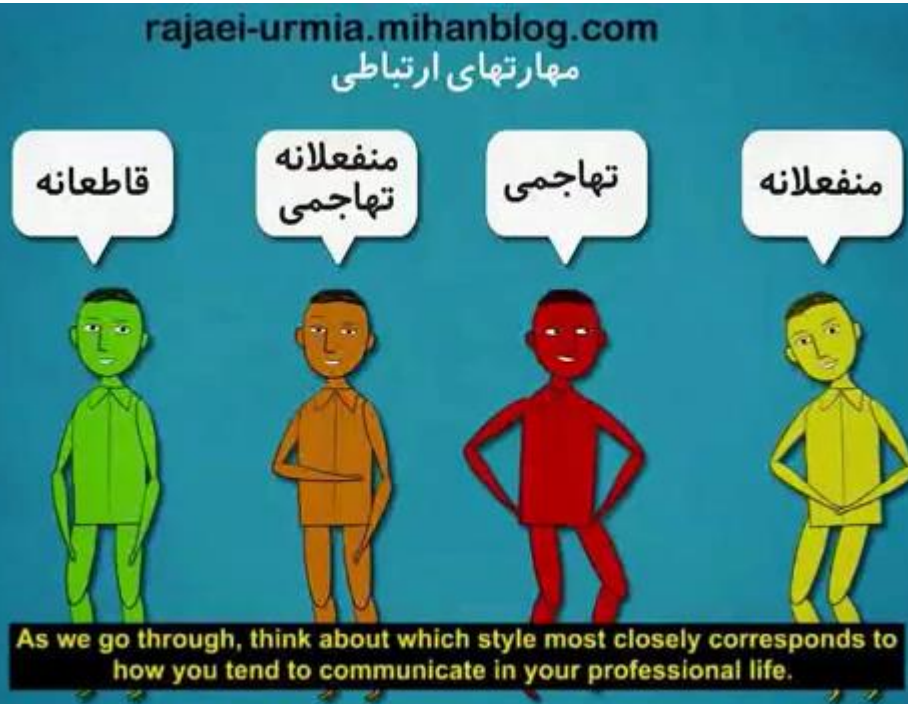


۱. **زمان آتی**

۲. **زمان آتی**

چهار شیوه ارتباط موثر

شیوه ارتباط ما با افراد دیگر تأثیر بالایی در زندگی حرفه ای ما دارد به همین دلیل توانای پر قدری ارتباط موثر یکی از مهارتهایی است که ما باید در خود ایجاد کنیم، چهار شیوه ارتباط موثر وجود دارد:



(۱) شیوه منفعلانه (Passive)

- بدن خمیده دارند.
- مستعد جذب رفتارهای پرخطر و بیماری های زخم معده میگیرند.
- ام اس ، ناراحتی پوستی و ...
- افسرده (چون تعاملی ندارند) ، تفکر سیاه و سفید ، اسکیزوئید
- به شکل های زیر ارتباط برقرار می نمایند:
- اصراری ندارند بر روی حقوق خود ایستادگی نمایند.
- اعتماد بنفس پایین دارند.
- توانایی بیان نیازهای خود را ندارند.
- توانایی نه گفتن ندارند.
- ناگهانی خشم بالایی پیدا می کنند.
- ارتباط چشمی خوبی برقرار نمی کنند.

ارتباط با منفعل

— از طرف مقابلتان (که فردی منفعل است) **سوالات باز** پرسید، مثلاً از آن‌ها بخواهید دیدگاه خودشان را در مورد موضوع بیان کنند.

— به حرف‌های طرف مقابل **خوب گوش دهید** و بازخورد بدهید.

— با استفاده از روش‌های **کلامی و غیر کلامی این** اطمینان را به طرف مقابل بدهید که از **شنیدن نظر او خوشحال شده اید.**

— **حست جویی**

— **اثر پیگمالیون**

— **ما در ارتباطات بین فردی زمان احساس ارزشمندی می‌کنیم که بتوانیم در بحث، گفتگو و تصمیم‌گیری**

مشارکت داشته باشیم (حرف بزنیم) و این اطمینان را داشته باشیم که حرفمان شنیده شده است.

از دیگران تعریف (حسن جویی) کنیم

- یک فرمول بسیار بسیار عالی وجود دارد که سه گام دارد و ما اگر از این فرمول تبعیت کنیم می توانیم خیلی خوب از دیگران حسن جویی کنیم و ویژگی های خوب آنها را بیان کنیم.
 - فرمول به این صورت است:
- (۱) در ابتدا اسم کوچک یا فامیل شخص را می گوئیم.
 - (۲) بعد حسن را بیان می نماییم.
 - (۳) و بعد دلیل تعریف را می گوئیم (مورد با زمان اتفاق مورد).

اجازه بدهید کمی بیشتر توضیح بدهم:

- چرا باید اول نام را بیاوریم؟
- زمانی که **نام فرد** را می گوئیم مشخص می شود که این **تعریف اختصاصی** است یعنی **ناخودآگاه شخص ارتباط خیلی خوبی** با این تعریف می گیرد، حس نمی کند که ما یک جمله داریم و به همه می گوئیم بلکه کاملاً این حس را دارد که این موضوع اختصاصی است.
- وقتی تعریف می کنیم خُب داریم حسن جویی می کنیم و وقتی **دلش را** می گوئیم یعنی اینکه **اجازه نمی دهیم حالت چاپلوسی بشود.**

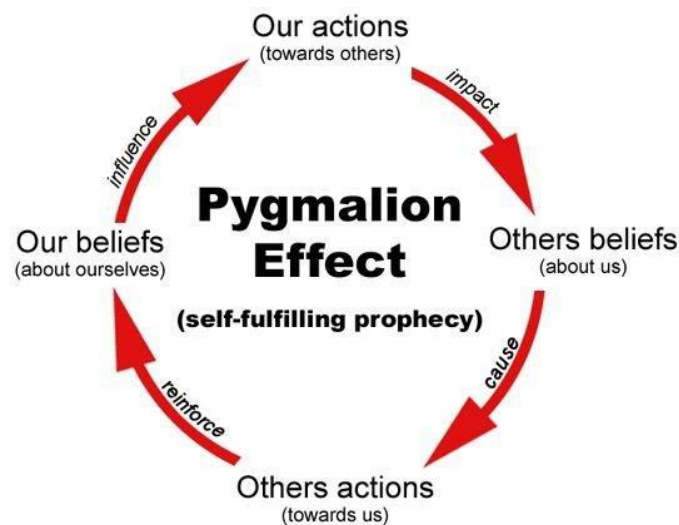
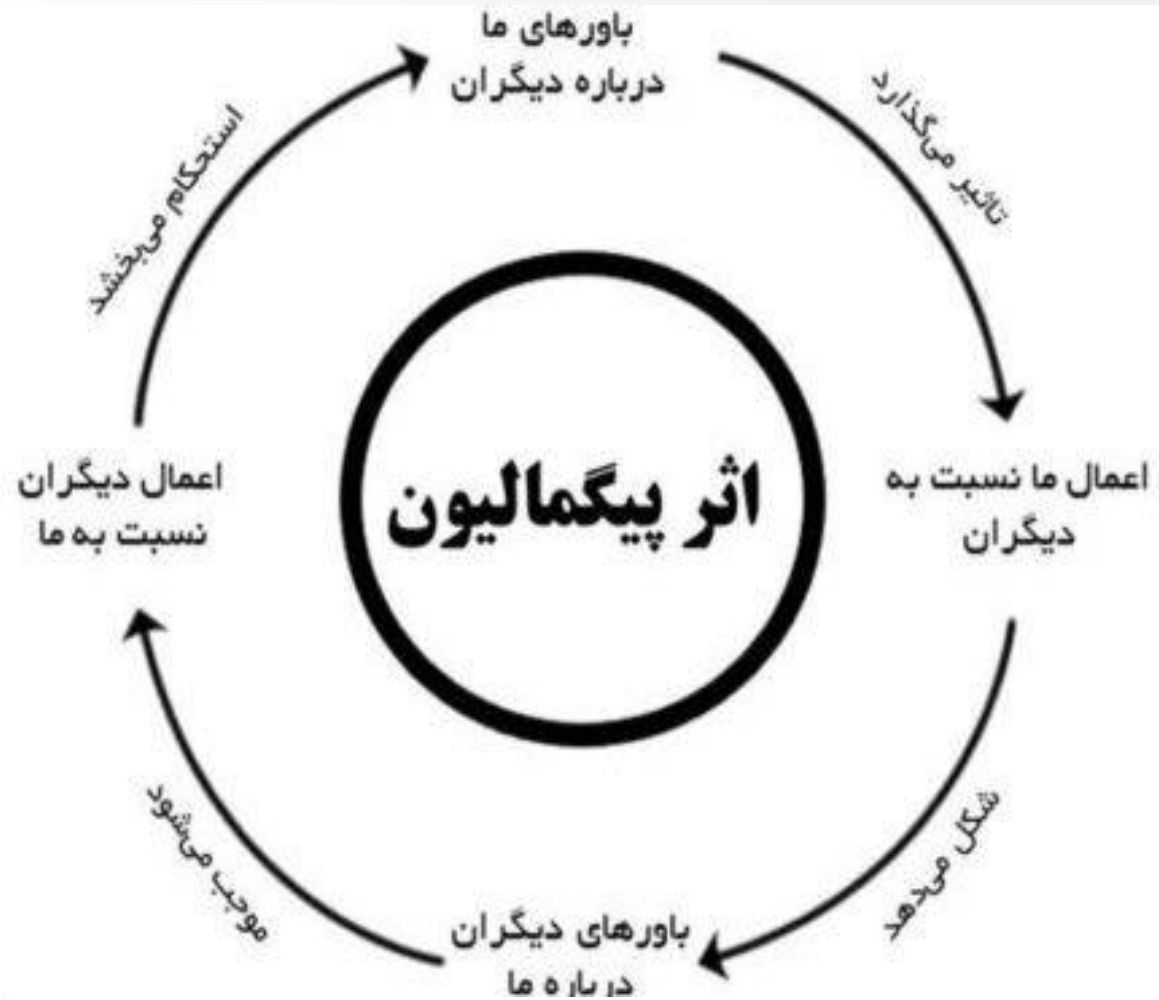
اثر پیگمالیون

Pygmalion effect



THE
PYGMA

- افراد نسبت به **سطح انتظارات دیگران** از خودشان، **واکنش‌های** مستقیم نشان می‌دهند و بر مبنای این انتظارات و **ذهنیت‌ها**، تغییر می‌کنند.
- این یعنی هنگامی که شما از فردی انتظاری دارید، این انتظار شما، در نهایت منجر به **توسعه توانمندی** در آن فرد می‌شود تا جایی که بتواند آنچه از او انتظار دارید را **برآورده سازد**.



LIFT

Leader's Implicit Follower-ship Theories

«برداشت و نظر مدیر نسبت به توانمندی کارمند»

- **بالا** بودن LIFT به معنی این است که شما کارمند خود را **توانمند** می‌دانید
- **پایین** بودن آن به معنی آن است که او را **ناتوان** یا کم‌توان ارزیابی می‌کنید.
- که این موضوع به صورت مستقیم بر **کارآیی** کارمندان اثر مستقیم دارد.
- بدین صورت که اگر مدیری نسبت به یک کارمند به صورت **LIFT بالا** برخورد نماید کارمند **سعی** در برآورده کردن **انتظار مدیر** دارد و فعالیت خود را **بالا می‌برد** و عکس قضیه هم امکان پذیر می‌باشد و در تحقیقات هم به عنوان یک متغیر مستقل اثر گذار بر بهره‌وری تایید و اثبات شده است.



Alexithymia
n.
inability
to describe
emotions
verbally

الکسی تایمیا (Alexithymia) ناگوی هیجانی



آیا الکسی تایمیا یا کوری احساسی دارید؟

@dr.lalehmehrad

- این بیماری یک **نارسایی احساسی** است که از مهم ترین ویژگی های آن می توان به **ناتوان بودن** فرد در **نشان دادن و توصیف کردن کلامی احساسات** خود اشاره کرد.
- این دشواری در **شناسایی کردن و به کلام در آوردن** صحیح هیجانات و تجربه ی حالات جسمی در واکنش به هیجان در الکسی تایمی خلاصه شد.

نشانه‌های نارسایی هیجانی عبارتند از:



❖ عدم توانایی در بیان کردن احساسات خود یا احساسات دیگران

❖ زندگی فانتزی محدود

❖ مشکل در واکنش مناسب به احساسات افراد دیگر (بی تفاوتی)

❖ مشکل در همدلی کردن

❖ خشم ناگهانی و عصبانیت

❖ حساسیت بالا نسبت به صداها، لمس شدن و مشاهده شدن توسط دیگران

❖ توانایی خیلی کم برای درک علت برخی از احساسات

نوروپلاستیستی (NEUROPLASTICITY)

- می دانید علت انتخاب **کارمند نمونه** چیست؟
- نوروپلاستیستی یا **پلاستیسته** عصبی، قابلیت سیستم عصبی انسان برای **تغییر و تطبیق در پاسخ به تجربه ها، یادگیری و تغییر** در محیط را توصیف می کند.
- نوروپلاستیستی بخش عضله سازی مغز است. آنچه که **اغلب انجام می دهیم**، در آن **قوی تر می شویم**، و آنچه که انجام نمی دهیم آرام آرام محو می شود.
- **افراد جوان** به آسانی تغییر می کنند، چون مغز آنها خیلی انعطاف پذیر است. اما همانطور که سن ما زیاد می شود، تغییرات به آسانی رخ نمی دهند، چون **مغز بخشی از انعطاف پذیری خود را از دست می دهد و ما در نحوه فکر کردن، یاد گرفتن و ادراک بیشتر ثابت می شویم**.
- **الکوسازی و نمونه سازی** همان ورودی ها یا غذای نوروپلاستیستی است.
- اگر به هنرپیشه ای علاقه دارید و در ذهنتان او را یاد آور می شوید ناخودآگاه لباس او را می پوشید و رفتار او را تقلید می کنید



الگوساز و جوانان



شما به همون شخصی تبدیل
میشین که مثلش رفتار می‌کنین.

- فلسفه **قهرمان سازی در سازمان** ها که بسیار هم برای جوانان الگو ساز هستند از اینجا سرچشمه می گیرد.
- هیتلر هم **جوانان نازی** را به همین علت تشکیل داد.
- **حواسمان به الگوهای جوانان سازمان باشد.**



(۲) شیوه تهاجمی (Aggressive)

به شیوه های زیر ارتباط برقرار می نمایند:

- **حرمت** بقیه را حفظ نمی کنند.
- **وارد حریم** دیگران می شوند.
- **مخاطب را مقصر** می دانند.
- **بلند صحبت** می کنند و طلب کار هستند.
- در همه جا **حق با آنها** است.
- بی سیاست.
- **اعتماد به نفس پایین** دارند.
- **احساس نداشتن قدرت کنترل** دیگران دارند.

خشم – پرخاشگری

- **خشم:** خشم واکنشی فوری است که وقتی احساس خطر یا بدرفتاری می کنیم بروز می کند. یک وضعیت احساسی منفی و یک واکنش طبیعی است که به طور معمول با افکار خصمانه، تحریک فیزیولوژیک، رفتارهای ناسازگار و آسیب رسان همراه است. رفتار پرخاشگری ممکن است کلامی یا فیزیکی باشد. (یک هیجان)
- **پرخاشگری:** به رفتار عمدی اشاره دارد که هدف آن صدمه زدن به شخصی دیگر است. اغلب، پرخاشگری تمایل به تسلط و کنترل را نشان می دهد. (یک عمل)
- **خشم** می تواند یک واکنش طبیعی باشد که همه آن را تجربه می کنند. با این حال وقتی که باعث پرخاشگری شود، به یک مشکل تبدیل می شود. خشم را می توان با بالا بردن مشت گره کرده، پرتاب کتاب روی زمین، شکستن مداد یا ضربه به دیوار نیز بیان کرد. گاهی اوقات، خشم به خارج از فرد هدایت نمی شود بلکه به عنوان یک نشخوار درونی باقی می ماند.

انواع پر خاشگری

از نظر بیشتر متخصصان پر خاشگری به سه نوع زیر تقسیم می شود:

(۱) رفتار پر خاشگرانه (عدم کنترل کلامی، دشنام، رفتار غیر منطقی و ...)

(۲) احساس پر خاشگرانه (زود عصبی شدن، رنجیده، احساس بار مسولیت و ...)

(۳) افکار پر خاشگرانه (سرزنش خود، افکار ناراحت کننده گذشته و ...)

این حالات را توسط پرسشنامه نواکو می توان سنجید

Novaco-Anger-Questionnaire-AI

اول ببینیم تظاهر به خشم می کند؟ یا خیر

- علائم هشدار دهنده خشم عبارتند از :
- تپش قلب و فشارخون
- انقباض مردمک چشم
- انقباض عضلات
- تغییر رنگ صورت گرم شدن و یخ شدن
- بی حس شدن قسمت های مختلف بدن
- مشکل و تغییر در تنفس

چه عواملی باعث خشم می شوند

- افسردگی و خشم
- اختلال وسواس فکری
- سو. مصرف الکل
- اختلال نقص توجه و بیش فعالی (بی قراری، مشکلات تمرکز، مهارت های ضعیف مدیریت زمان یا برنامه ریزی، بی نظمی، سرکشی و مخالفت ورزی)
- اختلال نافرمانی مقابله ای
- اختلال دو قطبی (سرخوشی / غم)
- سوگ و خشم (شوکه شدن، بی حسی، گناه، غمگین شدن، تنهایی، ترس)

علل پر خاشگری (Aggression)



صاحب نظران حوزه علوم اجتماعی در مورد پر خاشگری به دو گروه تقسیم شده اند:

(۱) پر خاشگری **ذاتی و فطری**: تحریک هیپوتالاموس، کروموزوم اضافی $y(xyy)$

هر انسان در مجموع ۴۶ کروموزوم دارد که هنگام لقاح نصف می شود.

از این ۴۶ کروموزوم دو کروموزوم جنسی اند و جنسیت را مشخص می کنند. هر انسان به هنگام لقاح ۲۳ کروموزوم از اسپرم پدر و ۲۳ کروموزوم از تخمک مادر دریافت می کند. ۴۴ کروموزوم موجود در سلول های انسانی را که دو به دو مشابه بوده و به صورت ۲۲ جفت مشاهده می شوند را به ترتیب اندازه از شماره یک تا ۲۲ شماره گذاری کرده اند و به آنها کروموزوم های اتوزومال می گویند. دو کروموزوم X و Y، کروموزوم های جنسی نام دارند. مرد ها دارای یک کروموزوم Y و یک کروموزوم ایکس و زن ها دارای دو کروموزوم ایکس هستند. در برخی از پر خاشگران کروموزوم اضافی $y(xyy)$ مشاهده گردیده است.



(۲) حاصل عوامل **اجتماعی در** نتیجه اکتسابی: دشمنی فطری بین حیوانات وجود ندارد.

اگر مثلاً موش و گربه، پر خاشگری کاملاً جنبه ی تقلیدی.

ناکامی / پر خاشگری (Frustration-Aggression): پر خاشگری واکنش طبیعی در برابر ناکامی

باندورا و علل خشم

• "باندورا" معتقد بود که سه خاستگاه اصلی برای

الگوهای پر خاشگری وجود دارد:

۱. خانواده

۲. خرده فرهنگ

۳. رسانه‌های گروهی

گابریل تارد و علل خشم و جرم

گابریل تارد کتابی نوشته است به نام (قوانین تقلید) که سه قانون را در خصوص خشم و جرم بیان داشت:

۱ – قانون اول: این که انسان غالباً از کسانی تقلید می کنند که از **نظر فیزیکی به او نزدیک بوده** و یا با وی معاشرت دارند کسی که در یک خانواده متلاشی شده به دنیا می آید و زندگی می کند که پدر او مثلاً سارق حرفه ای است .

۲ – قانون دوم: انسان معمولاً از افراد **مافوق** خود تقلید می کند . یعنی اشخاص **فرو دست** از اشخاص **فرا دست** تقلید می کنند .

۳ – قانون سوم: چون جرم یک **رفتار انسانی** است همانند سایر رفتارهای انسانی **تابع مد** بوده و متحول می شود و در گذر زمان هم نوع جرم و هم شیوه های ارتکاب آن تغییر می یابد .

وقتی خشمگین می شوید چه اتفاقی در بدن می افتد

- وقتی خشم رخ می دهد یک سری واکنش های ذهنی و بدنی اتفاق می افتد که به پاسخ **جنگ و گریز** (احتمال سوم میخکوب شدن در موقعیت است).



نحوه ارتباط با فرد خشمگین/پرخاشگر



دو مرحله دارد:

۱. بگذارید **آدرنالین ترشح** شده از هیپوتالاموس روند طبیعی خود را طی کند.

در این مرحله به علت تستیع رگ ها بدن گرم شده و به علت آدرنالین بالا بدن
احتیاج به خوراکی شیرین دارد. یک آب میوه خونک عالی ست.

۲. در مقابل فرد خشمگین/پرخاشگر **تسلیم نشوید** و علت یابی مایه؛ تسلیم شدن باعث
یادگیری کنشی شده و تکرار رفتار انجام می شود.

در مقابل آن ها بایستید، اما سعی نکنید با آن ها بجنگید

شناسایی واکنش‌هایی که هنگام خشم ابراز می‌شود

الف) واکنش منفعلانه (سرکوبگرانه): برخی از افراد هنگام خشم، سعی می‌کنند آن را نشان ندهند. آنها شدیداً رفتار خود را کنترل می‌کنند و هیچ علامتی از عصبانیت نشان نمی‌دهند. زندگی کردن تحت فشار بسیار زیاد بدون دست زدن به پاسخ‌های مقابله‌ای مؤثر، به آن‌ها ضربه خواهد زد. همچنین چنین اشخاصی خشم فروخورده خود را مطمئناً به صورت انزوا، افسردگی و... نشان خواهند داد.

ب) واکنش پرخاشگرانه: برخی افراد هنگام احساس خشم، رفتارهای پرخاشگرانه‌ای از خود نشان می‌دهند، به‌طور مثال با صدای بلند داد می‌زنند، ناسزا می‌گویند، دیگران را کتک می‌زنند، و وسایل را پرت می‌کنند. به عبارت دیگر با رفتار خود به نحوی به دیگران یا وسایل آسیب می‌رسانند. این بدترین نوع برخورد است.

ج) جرات ورزانه (Assertive) توان ابراز وجود

جرات ورزی
Assertiveness



فرد با استفاده از آنها احساس و
خواسته خود را ابراز می‌کند،
بدون این که به حقوق دیگران
لطمه‌ای بزند.

منفعل (گذشت کن)

جرات ورز

پرخاشگری (حق گرفتیه)

مثال جرات ورزانه

- مثال: مهمانی پرسروصدای همسایه. او می گوید ناراحت نباشید تا یک ساعت دیگر همه می روند.
- پاسخ غیر جراتمندانه سرکوبگر: خوب ... باشد، کاش ... اشکالی ندارد.
- پاسخ پر خاشگرا نه: شما به چه حقی تمام همسایگان را ناراحت می کنید؟ به شما نشان می دهم. شما آدم بی فکری هستید و من به پلیس تلفن می زنم.
- پاسخ جراتمندانه: می دانم مهمان دارید ولی سروصدا همه ما را ناراحت کرده است. باید صدایتان را کم کنید و آرام تر باشید در غیر این صورت چاره ای ندارم جز این که به پلیس تلفن کنم.

فنون مدیریت خشم

❑ ترک موقعیت

❑ پرت کردن حواس

❑ آرامسازی

❑ مقابله با افکار تولید کنندهی خشم

❑ حل مسئله



یک خاطره عصبانیت برانگیز را
در ذهن خود تجسم کنید .



**خاطره یک دکتر پزشک قانونی
در خصوص تالیور و چاقو**

کنترل پر خاشگری در چهارچوب نظریه یادگیری از ارونسون

۱. استدلال: در مورد خطرات و عواقب پر خاشگری

۲. تنبیه فرد پر خاشگر: تنبیه شدید روش مطلوبی نیست،

اما تنبیه ملایم احتمال تاثیر بهتری دارد.

۳. تنبیه جانشینی: تنبیه الگوهای پر خاشگر فلسفه زیربنایی

کلیه مجازات‌های اجتماعی یکی هم عبرت گرفتن از وضع
مجازات شوندگان است.

۴. دیدگاه انگیزشی (فرضیه‌ی ناکامی / پرخاشگری) بر
اساس این فرضیه اگر ما ناکامی را **کاهش** دهیم میزان پرخاشگری
کم می‌شود.

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



مدیریت خود در خشم/پرخاشگری

- **مهارت حل مسئله**
- تکنیک های تنفس: اکسیژن کافی به مغز نرسد و فکر کردن سخت تر شود.
- تنفس دیافراگمی: شکم شما باید پایین برود
- آرام سازی عضلانی پیشرونده
- ورزش
- شمارش اعداد
- استفاده از خودگویی ها: "مانند تو آرام هستی"، "خونسردی ات را حفظ کن"، "حال آرام باش، تو در کنترل هستی"،
- کش پول

۳) منفعلانه-تهاجمی (Passive- Aggressive)

- در ظاهر منفعل ولی خشم خود را پنهان می نمایند.
- نمی توانند با مسئله روبرو شوند (قدرت روبرویی با مسئله را در خود نمی بینند) ولی در پنهان کار خود را انجام می دهند.
- زیر لب غرغر می کنند. مخصوصاً افراد با نفوذ و صاحب منصب بسیار منفی باف
- چهره آنها با احساساتشان همخوانی ندارد.
- با گوشه و کنایه صحبت می کنند.
- خود را در ظاهر همکار جلوه می دهند ولی
- اکثراً به شکلی غیر منطقی نسبت به بالادستان خود (رؤساء، متصدیان امور) خشمگین و ناراضی است.
- ظاهری خموده دارند ولی در بعضی اوقات راست قامت می شوند.

انواع علل رفتار زیر آب زنی

۰. انواع علل رفتار زیر آب زنی در سه دسته: **الف) علل فردی**

۱. **حسادت** عوامل فردی

۲. کینه توزی

۳. ماکیاولیسم بالا

۴. منفعت طلبی

۵. عدم وجود توانایی و شایستگی الزم در فرد زیرابزن

۶. عقده ها و حقارت های درونی

۷. نداشتن اعتماد به نفس کافی

۸. **ضعف** در اعتقادهای دینی

(ب) علل مدیریتی

۱. مدیران **دهن بین** و سطحی نگر عوامل مدیریتی

۲. **حمایت و همراهی** مدیر با افراد زیرابزن

۳. رفتار **نسنجیده و تبعیض** آمیز مدیر

۴. نداشتن کانالهای ارتباطی علمی و فنی برای دریافت اطلاعات

۵. **آگاهی کم** مدیر از شایستگی های کارکنان

۶. **آشنایی کم** مدیران تازه وارد با افراد سازمان

۷. **اعتماد بیش از حد** مدیر به افراد زیرابزن

۸. **خودشیرینی** اقدام ها

۹. **اغراق** گری

۱۰. **تخریب** گری

۱۱. **پنهانکاری** ویژگیهای رفتار

۱۲. ناحق بودن زیرابزنی

۱۳. غرض ورز

(ج) علل سازمانی

۱. عدم توجه کافی به **شایسته سالاری** در سازمان عوامل سازمانی
۲. نبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر اخلاق
۳. **منافع حزبی و گروهی**
۴. ضعف در آموزش رفتارهای **سازمانی مناسب**
۵. عدم وجود **قوانین و مقررات** برای رعایت اصول اخلاقی در سازمان
۶. امنیت شغلی کم
۷. **غناي کم و چالشی نبودن شغل**
۸. **ارتباط نامناسب** و ضعیف کارکنان با یکدیگر
۹. **بی عدالتی و نابرابری** در سازمان

نحوه تشخیص زیر آب زنی در محیط کار

- X همکاران از **کمک** به شما دریغ می کنند.
- X در جلسات کاری همیشه با شما **مخالف** است.
- X اگر همکاران اطلاعات مهم را از شما **قائم** می کنند.
- X از همکاران پیش شما **بدگویی** می کنند. که واکنش شما را بداند.
- X همیشه سعی در **خراب کردن شما** در حضور مدیر دارد.
- X همکاری که از شما **خوشش نمی آمده**؛ اما **حالا با شما دوست** و مهربان شده است.
- X اگر با وجود **کارهای فراوان هرگز پاداش** یا ترفیع دریافت نمی کنید.
- X اگر **مدیر همیشه رفتار سرد و بی تفاوت** به شما نشان می دهد.
- X همکاران **همزمان از شما دوری** می کنند و یا شما را در گروه های خود راه نمی دهند.



نحوه‌ی برخورد با شخصیت منفعل / تهاجمی

- در بازی او قرار نگیرید؛ شخصیت او از نظر روانی شبیه کودکی دو ساله لجباز است که می‌خواهد والدین خود را کنترل نماید.
- خشم و رنجش او را نسبت به مرجع قدرت تایید نکنید.
- حد و مرزهای قاطعانه‌ای را برای او تعیین کنید.
- او با معطل کردن فرصت‌های دیگران را می‌رباید به او اجازه این کار راندهید.
- تظاهر به فراموشی یکی از حربه‌های آنهاست.
- اگر به او نزدیک هستید راهش روان درمانی حمایتی است. داروی مشخصی برای درمان آن وجود ندارد اما در صورت لزوم ضد افسردگی‌ها، بنزودیازپین‌ها و محرک‌های روانی، بسته به شرایط استفاده می‌شود.

- با او (فرد زیر آب زن) **ارتباط نزدیک‌تری** برقرار کنید.
- با مدیر و یا همکار قابل **اعتمادتان صحبت** کنید.
- **نوشتن** گزارش روزانه
- از انجام چنین رفتارهایی به شدت خودداری کنید:
 - ✓ **شوخی** کردن با همکاران (مخصوصاً همکاران جنس مخالف)
 - ✓ **بیان نکردن** رازهای خودمان
 - ✓ **غر زدن** از کار و یا از سایر همکاران
 - ✓ **گله و شکایت** در مورد حقوق و دستمزد یا شرح وظایف
- از رویارویی با همکار زیر آب زن خود **نترسید**.

تمسخر ابزار فرد منفعل / تنها جمعی

میوه خشم است
بر خورد با تمسخر دیگران

در جامعه‌ای زندگی می‌کنیم که روزانه با اشخاص زیادی در تعامل هستیم، برخی اشخاص هم هستند که با سخنان و اعمال خود موجب آزرده‌گی خاطر اطرافیان‌شان می‌شوند. دو روش پیشنهاد می‌شود:

روش اول: مقابله با فرد

۱. آرامش خود را حفظ کنید

۲. رک باشید

۳. شوخ طبع باشید

۴. مؤدب باشید

۵. با آنها خصوصی حرف بزنید



روش دوم: نادیده گرفتن فرد

۱. قیافه‌ی خشک و بی تفاوت بگیرید

۲. ارتباط چشمی مستقیم را قطع کنید

به زمین نگاه نکنید. نگاه ثابت و استوار به بالا، شما را فردی با اعتماد به نفس زیاد و مسلط به رفتار نشان می‌دهد.

۳. روی تان را برگردانید

۴. از محل دور شوید

دور شدن از او به مدت چند دقیقه می‌تواند فرصتی به او بدهد تا آرام‌تر شود. امیدوار باشید که هنگام بازگشت، رفتار طرف مقابل تغییر کرده باشد.

۵. از فرد بی ادب دوری کنید

نادیده گرفتن در هنگام بی احترامی

- یکی از بهترین روش ها در هنگام بی احترامی به شما **نادیده گرفتن** فرد است.
- **روش:**
- حرکات خود را **بسیار آرام** نموده
- نشان بدهید که بر **اوضاع مسلط** می باشید



سعی نکنیم خود را برای افراد نادان ثابت کنیم



(۴) قاطعانه (Assertive)

□ توانایی بیان احساسات به صورت منطقی و آرام هستند.

- بالانس ذهنی دارند.
- اعتماد بنفس بالا دارند.
- ورزش می کنند و مدیریت زمان دارند.
- بدون پریدن در حرف دیگران به صحبت های آنها گوش می دهند.
- مودبانه می شینند و ایستادن صاف و محکمی دارند.
- در ارتباطات نقاط مشترک خود با مخاطب را پیدا می کنند.
- مشکلات را شخصی نمی کنند.
- عملگرا هستند.
- توانایی به پایان رساندن کارها را دارند.

تکنیک های ارتباط قاطعانه

فرد جرات ورز دارای صفت جرات ورزانه ست توان ابراز وجود

رفتارهای قاطعانه، رفتارهایی هستند که فرد با استفاده از آنها
احساس و خواسته خود را ابراز می کند، بدون این که به حقوق
دیگران لطمه ای بزند.



مهارت جرات ورزی (Assertiveness)

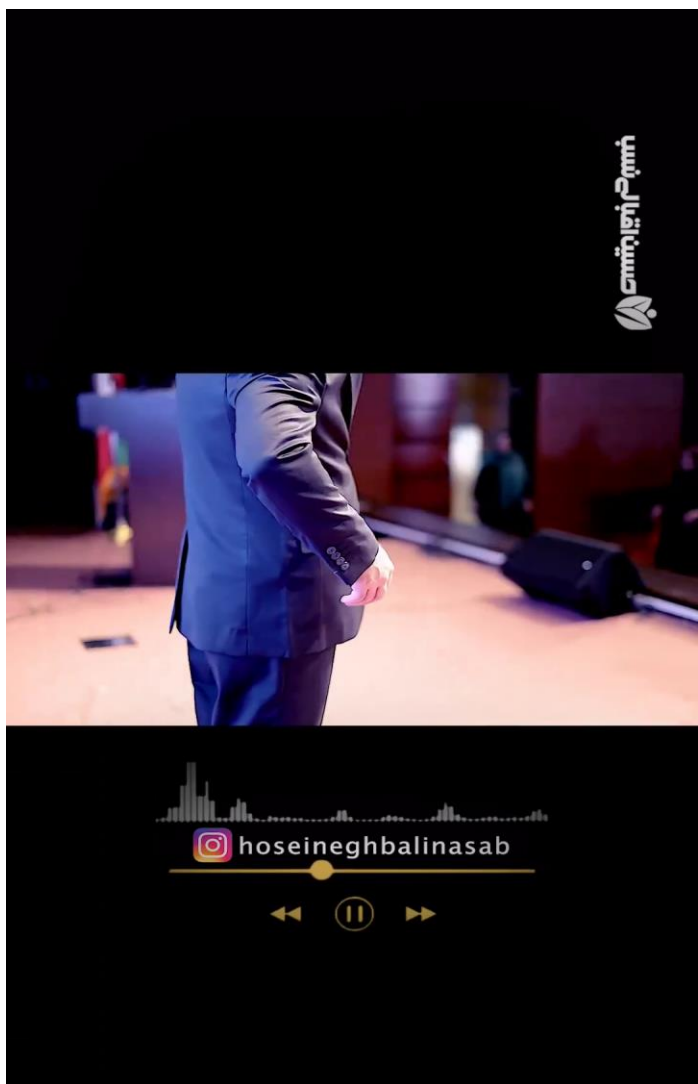
- جرات ورزی یک مهارت است که به ما می آموزد **ضمن احترام** به حقوق دیگران ، از مواضع و **حقوق خود دفاع** کنیم .
- در این حالت نه در وضعیت منفعلانه هستیم که از حق خود بگذریم و نه در حالت پرخاشگرایی که حدود احترام از بین برود. جرات ورزی یک ویژگی رفتاری است که مشخصه آن **رفتار اجتماعی مثبت به منظور دفاع از حق یا رسیدن به هدف** است.
- رفتار حاکی از جرات ورزی را باید روی یک پیوستار تجسم کرد، در منتهی الیه چپ رفتار منفعلانه قرار دارد، و در منتهی الیه راست رفتار پرخاشگر قرار دارد. رفتار حاکی از جرئت ورزی در وسط قرار دارد و پاسخ “درست” است به وضعیتی اجتماعی که می تواند موجب احساس ناکامی شود.

ارتباط با جرأت ورز

- پاسخ‌های کوتاه دهید.
- از عبارتهایی با واژه «من» استفاده ننمایید.
- حرکتهای غیر کلامی خود را با پیامی که می‌دهید، همخوان سازید.
- دلیل جدید نیاورید گفته قبلی را توضیح دهید.

از این عکس چه برداشتی دارید

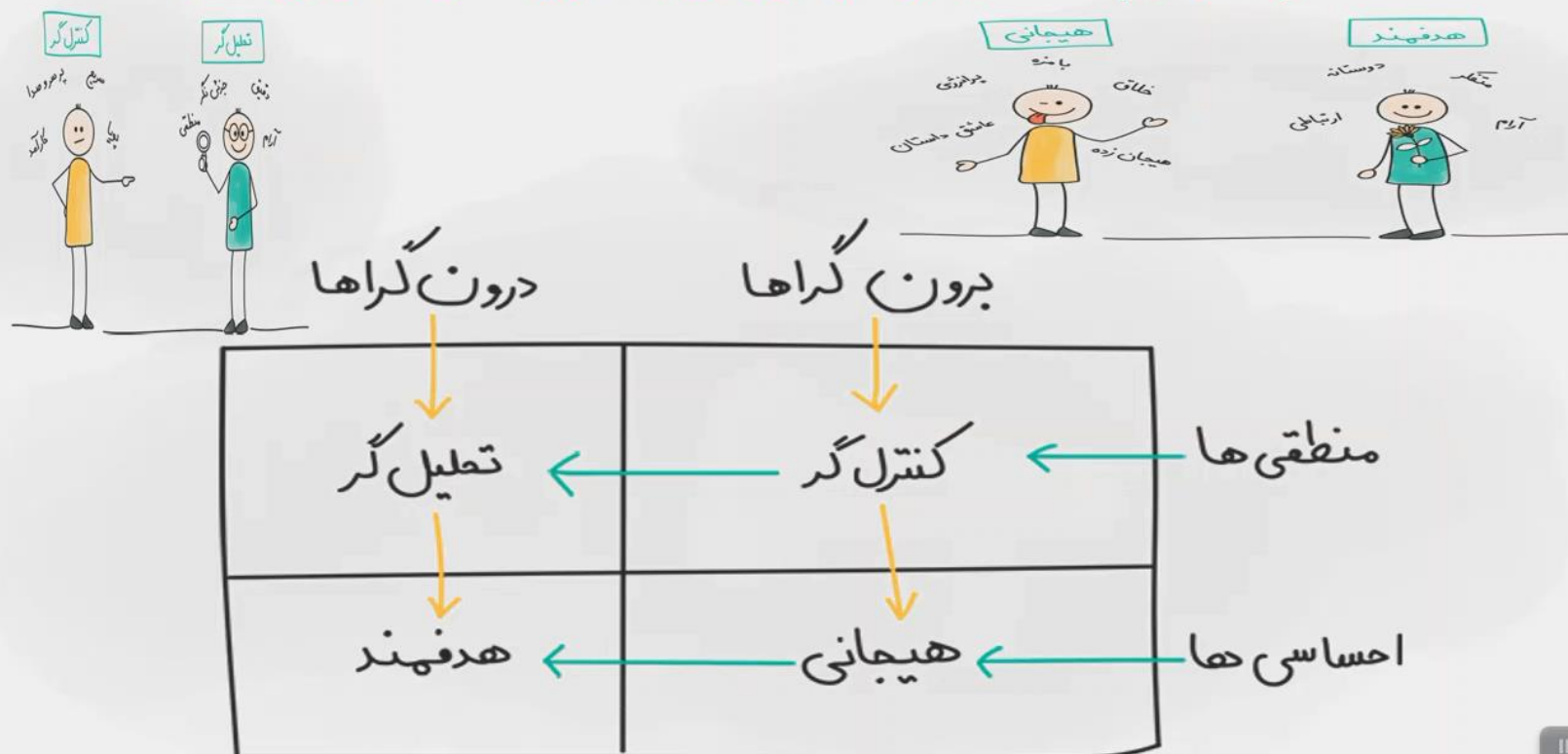




- (۱) به ایستید و پاها را به اندازه عرض شانه باز کنید
- (۲) نور هم یکم کم کنیم
- (۳) دست ها را از ارنج بالا بیاورید
- (۴) روبرو را نگاه کنید حالا چشم هایتان را ببندید
- (۵) نفس آرام بکشید
- (۶) دست ها را از طرفین آزاد و رها بگذارید
- (۷) کسانی که تعادل برایشون سخته بشینند
- (۸) حالا بیاید روی پنجه پا
- (۹) کسانی که تعادل ندارند بشینند
- (۱۰) حالا دست ها را روی سینه خود گره بزنید و به همان حالت تا ۹۰ درجه بیاورید بالا

چهار تپ شخصیتی مدیران (کارل گوستاو یونگ)

چهار تپ شخصیتی در فروش (کارل گوستاو یونگ)

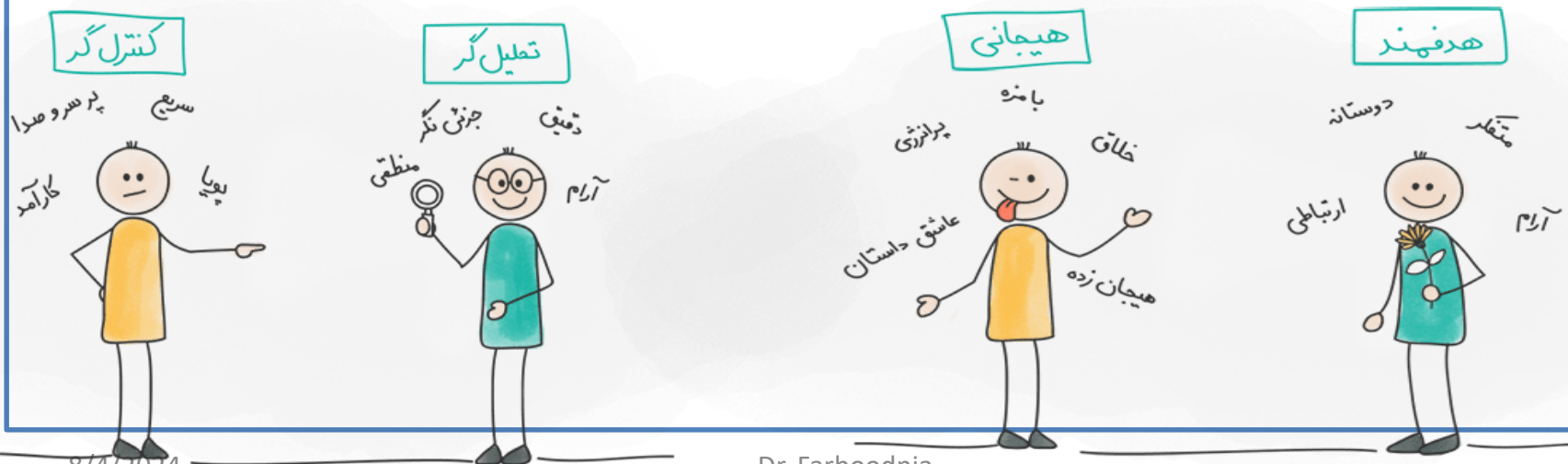


• **منطقی:** با مغزشون تصمیم می گیرند؛ اهل حساب و کتاب ، دقیق

• **احساسی:** با قلب شون تصمیم میگیرند؛ تحریک پذیر و هیجانی

• **درونگرا:** آرام، متفکر و شنونده از جمع هم اگر بدشون نیاد لذت نمی برن، نسبت به مکان و افراد حساس؛ معمولاً خودشون شروع به صحبت نمی کنند

• **برونگرا:** حراف تر، قاطع تر و رک هستند، از تنهایی لذت نمی برن؛ خودشون شروع به صحبت می کنند.



تپ شخصیتی کنترل گر (برون گرا/منطقی) Controller

☐ Loud

☐ Fast

☐ Efficient

☐ Dynamic

- جلسه سریع تر پیش بره (نهایتا ده دقیقه بهتون وقت)
- میخوان هر چه زودتر از شر جلسه با شما خلاص
- خیلی بی حوصله و منطقی هستند
- اصلا اهمیتی به تجربه بقیه مردم نمیده
- جلسه کوتاه توی دفتر خودشون/دیگران میخوان
- چیزی که ما می فروشیم قراره دقیقا براشون چی کار کنه؟
- چند دلیل عمده برای خرید را بیان نمایید
- دوست ندارند خودشون رو قاطی جزئیات کارها کنند(شما موافقت کنید من خودم بقیه کارها را انجام میدهم).





کنترل گر

- دفتر کار خیلی کم وسیله‌ای دارند.
- یه میز کار که روش هم خالیه.
- احتمالا میز هم از فلز و شیشه هیچ تصویری از خانواده شون یا چیزهای این مدلی اونجا نیست
- از منظره پشت پنجره تعریف نکنید
- به آدم کنترل گر زنگ می زنید جواب می دهد:
- «بله؟ چی می خواهید؟»

تیپ شخصیتی تحلیل گر (درون گرا / منطقی) Analytical

• خیلی آروم و منطقی

• به دقت به همه جوانب موضوعات نگاه می کنند و به جزئیات علاقه مندند

• دلیل اون کارها و پیش زمینه‌ای که دارند توضیح بدید



• به آنها یک سری اطلاعات مکتوب بدید (جدول کوچیک)

• آپشن‌های محصولات رو بهشون توضیح بدید

• این صحبت‌ها باید خیلی با آرامش و واضح باشه

• خیلی چیزها رو باید ازشون پرسید

• از خودشون می پرسن، ولی از کجا بدونم؟ پس مدرک و استاندارد و...

رو کنید

□ QUIET

□ Logical

□ Accuracy

□ Detail



تحلیلگر

- دفتر کار تحلیل گرها، زونکنها و فایل هاشون منظم و دقیق توی قفسه هاست
- بهشون زنگ میزنید می گن:
- «سلام من محمدی مدیر بخش حسابداری هستم
- ممکنه ملاقات تون توی دفتر کار اونها و بایه عالمه کاغذ بازی انجام بشه

تیپ شخصیتی هیجانی (علاقه مند)

Enthusiast

- ❖ Energetic
- ❖ Creative
- ❖ Fun
- ❖ Excited
- ❖ Stories

- بهشون نشون بدید که این محصول باحال و بامزه س
- خودتان را آدم باحال و بانمک بهشون نشون بدید
- این تیپ آدمها نشون داد که این چیز، متفاوته.
- این آدمها عاشق مثالها و داستانها هستند. برای همین اگه بشون بگید: «فلان شرکت بعد از اینکه دستگاه ما رو گرفت توی دو هفته ۲۸ میلیون تومن فروشش بیشتر شد»، چقدر عالی به نظر میاد! حتما باید امتحانش کنیم!»
- حتمالا بهترین جا برای قرار ملاقات با این آدمها یه کافه یا رستوران یا یه همچین جایه.
- خیلی پای عهدشون نیستند؛ پس همون لحظه کار را تمام

کن



- ❖ Friendly
- ❖ Thoughtful
- ❖ Calm
- ❖ Relationship



تیپ شخصیتی هدف مند Amiable

- کاملاً بشناسیدشون (علاقه، اعتقاد، تفریح و...)
- قرار ملاقات طولانی تر و با آرامش تر رو ترجیح میدن
- اینها هم مثل هیجانی‌ها عاشق ارتباط با مردمن با احتیاط بیشتر
- باید اسم بچه شون رو بدونید و حتی ازش پرسید: «حال پسر تون بهتر شده؟»
- راه معامله کردن با این آدم‌ها اینه که باهاشون روی یه کاناپه نرم بشینید، قهوه بخورید و درباره خانواده شون باهاشون صحبت کنید.
- اصلاً شاید بهتر باشه توی قرار ملاقات اول هیچ حرفی از کار



تشخیص تیپ شخصیتی از روی صدا

سه فاکتور وجود دارد که می‌تواند شیوه‌های رفتاری را
تعیین نمایند:

۱. سرعت کلام

۲. تُن صدا

۳. انتخاب لغات

تن صدا

شیوهی رفتاری

قوی، بلند، واضح، صریح، با اعتماد به نفس

کنترل گر (مسلط)

صریح، سؤالات عمیق و بامعنا، تغییر تکیه کلام کم، کنترل شده، متفکرانه

تحلیل گر (پذیرنده)

بلند، با تکیه کلام کم، گرم، دوستانه، پر شور، با سطح انرژی بالا

هیجانی (اثر گذار)

ملایم، گرم، حجم صدای کم، سرعت ثابت

هدفمند (پایدار)

سرعت کلام و تیپ شخصیتی

- سرعت کلامتان به شما کمک می کند این چهار شیوهی رفتاری را به گروه های «آهسته» و «سریع» تقسیم کنید.
- سرعت کلام سرعتی است که با مردم صحبت می کنید. اگر فردی **در هر دقیقه ۱۲۰ لغت** به کار می برد و آن را تا ۲۰۰ لغت در هر دقیقه افزایش می دهد، اثرگذار یا مسلط محسوب می شود.
- می توانید این موضوع را ظرف چند ثانیه اول مکالمه متوجه شویم.
- اکثر افراد پایدار و پذیرنده آهسته و افراد مسلط و اثرگذار سریع صحبت می کنند.

تپ شخصیتی افراد کنترل گر (درونگرا/منطقی)

رفتار با آنها	سرعت	تن صدا	کلمات
• سریع باشید (نهایتاً ده دقیقه بهتون وقت) • اهمیتی به تجربه بقیه مردم نمیده • دقیقا براشون چی کار کنه؟ • چند دلیل عمده را بیان نمایید • قاطی جزئیات کارها نکنید • از منظره پشت پنجره تعریف نکنید	آهسته	• قوی • بلند • واضح • صریح • با اعتماد به نفس	• قانون • پیروزی • جدید • مبارزه طلبی • نتایج • حالا • هدایت این • حوزه • رقابت

هیجانی (درون گرا/احساسی)

کلمات	تن صدا	سرعت	رفتار با آنها
• بین قانون و روزمره • تفریح • به من خوب نگاه کنید • من ... احساس می کنم	• بلند • تکیه کلام کم • گرم • دوستانه • پر شور • با سطح انرژی متوسط	آهسته	• با حال و بامزه باشید • نشان بدید که محصول متفاوتی. • این آدم ها عاشق مثال ها و داستان ها هستند. «فلان شرکت بعد از اینکه دستگاه ما رو گرفت توی دو هفته ۲۸ حتمالا بهترین جا برای قرار ملاقات با این آدم ها به کافه یا رستوران یا...»

هدفمند (برونگرا/احساسی)

کلمات	تن صدا	سرعت	رفتار با آنها
• روزمره • تفریح • قول دادن • تعهد • خدمتگزاری • گام به گام	• ملایم • گرم • سرعت • ثابت	سریع	• ملاقات طولانی تر و با آرامش تر • اینها هم مثل هیجانی‌ها عاشق ارتباط با مردمن • باید اسم بچه شون رو بدونید • کاملا بشناسیدشون • اصلا شاید بهتر باشه توی قرار ملاقات اول هیچ حرفی از کار نزنید

تحلیل گر (برونگرا/منطقی)

رفتار با آنها	سرعت	تن صدا	کلمات
• خیلی آروم و منطقی • جزئیات علاقه مندن • اطلاعات مکتوب بدید (جدول کوچک) • آپشن‌های محصولات رو • بهشون توضیح بدید • از دقتر تعرف کنید • ازشون پرسید • عالمه کاغذ بازی انجام بشه	متوسط بالا	• صریح، سؤالات عمیق و بامعنا • تغییر • تکیه کلام کم، کنترل شده، متفکرانه	• روزمره • کمی تفریح • تأیید شده • استاندارد شده • بدون خطر • بررسی شده • به واسطه‌ی پشتکار

رفتار با شخصیت	تن صدا	کلمات	شیوهی رفتاری
• سریع باشید (نهایتا ده دقیقه بهتون وقت) • اهمیتی به تجربه بقیه مردم نمیده • دقیقا براشون چی کار کنه؟ • چند دلیل عمده را بیان نمایید • قاطی جزئیات کارها نکنید • از منظره پشت پنجره تعریف نکنید	• قوی • بلند • واضح • صریح • با اعتماد به نفس	• پیروزی، جدید • مبارزه طلبی • نتایج • حالا • هدایت این حوزه، رقابت	کنترل گر (مسلط)
باحال و بامزه باشید نشان بدید که محصول متفاوته. این آدم‌ها عاشق مثال‌ها و داستان‌ها هستند. «فلان شرکت بعد از اینکه دستگاه ما رو گرفت توی دو هفته ۲۸ حتمالا بهترین جا برای قرار ملاقات با این آدم‌ها یه کافه یا رستوران یا...	بلند تکیه کلام کم گرم، دوستانه پرشور، با سطح انرژی بالا	هیجان انگیز تفریح به من خوب نگاه کنید من ... احساس می‌کنم	هیجانی (اثر گذار)
ملاقات طولانی تر و با آرامش تر اینها هم مثل هیجانی‌ها عاشق ارتباط با مردمن باید اسم بچه شون رو بدویند کاملا بشناسیدشون اصلا شاید بهتر باشه توی قرار ملاقات اول	ملایم، گرم، حجم صدای کم سرعت ثابت	تضمین، قول دادن تعهد، خدمتگزاری، گام به گام	هدفمند (بایدار) 8/4/2024

ملاقات طولانی تر و با آرامش تر اینها هم
مثل هیجانی ها عاشق ارتباط با مردمن
باید اسم بچه شون رو بدوینید
کاملاً بشناسیدشون
اصلاً شاید بهتر باشه توی قرار ملاقات اول
هیچ حرفی از کار نزنید

ملایم، گرم، حجم صدای کم
سرعت ثابت

تضمین، قول دادن
تعهد، خدمتگزاری، گام به گام

هدفمند (پایدار)

خیلی آروم و منطقی
جزئیات علاقه مندن
اطلاعات مکتوب بدید (جدول کوچیک)
آپشن های محصولات رو بهشون توضیح بدید
از دقت ر تعرف کنید
از شون بپرسید
عالمه کاغذ بازی انجام بشه

صریح، سؤالات عمیق و بامعنا
تغییر تکیه کلام کم، کنترل شده،
متفکرانه

قائید شده، استاندارد شده
بدون خطر، بررسی
به واسطه ی پشتکار

تحلیل گر (پذیرنده)

اشتباه افراد جرات ورز

- اشتباه در اینکه **اعتماد به نفس** را با **کمال گرایی** اشتباه می گیرند و دچار **تنش روحی و جسمی زیاد و کاهش بهروری** در سازمان می شوند.
- برای این منظور بایستی بدانیم که
- **کمال گرایی چیست؟**

آیا ما کمال گرایی یا با اعتماد به نفس

بررسی خصوصیات غالب یک شخصیت و نحوه رفتار با آنها

- همانطور که گفته شد یک فرد از مجموعه ای از خصوصیات یا ویژگی ها تشکیل شده است که برای برقراری ارتباط با او در ابتدا بایستی این خصوصیات را در فرد شناسایی سپس با رفتار کنیم.
- البته ما به اندازه ۷ میلیلار جمعیت کره زمین شخصیت داریم و به الطبع فرمول ارتباطی.



babkfarbodnia@gmail.com



Dr_babak_farboodnia



Falowma



09124165965