

هنر رفتار با افراد دشوار





گاهنامه مطالع



**به نام خداوند جان و خرد
کزین برتر اندیشه بر نگذرد.**

آنچه در این گزارش ارایه می شود خلاصه ای است از کتاب:

استراتژی

رفتار با افراد دشوار



تعامل اثربخش
با افراد بدقلق و نا بهنجار

دکتر میر مهرداد پیدایی - احمد رحیمی



رفتار با افراد دشوار

مؤلفان: دکتر میر مهرداد پیدایی - احمد رحیمی

DEALING

WITH DIFFICULT PEOPLE

در عصر یخبندان بسیاری از حیوانات یخ زدند و مردند. در این عصر خاریشت ها و خامت اوضاع را دریافتند تصمیم گرفتند دور هم جمع شوند و بدین ترتیب همدیگر را حفظ کنند.

وقتی نزدیکتر به هم بودند گرمتر می شدند ولی با خارهایشان یکدیگر را زخمی می کردند. بخاطر همین تصمیم گرفتند از هم دور شوند ولی از سرما یخ زده می مردند.

از این رو مجبور بودند یا خارهای دوستان را تحمل کنند، یا نسل شان منقرض شود.

انها دریافتند که بهتر است بازگردند و گردهم آیند و آموختند که اگر با زخم های کوچکی که از همزیستی با یکدیگر بوجود می آید زندگی کنند جان سالم به در خواهند برد.

این چنین شد که زنده ماندند ...

بهترین رابطه این نیست که اشخاص بی عیب و نقص گرد هم آیند و با هم زندگی کنند بلکه آن است که هر فرد پیاموزد با معایب دیگران کنار آید و خوبی های آنان را تحسین نماید و سعی کند که بدی ها را به خوبی تبدیل کند.



افراد سرزنش کننده	افراد افسرده	افراد زیر آبرزن	افراد اختاپوستی
افراد سوء استفاده گر	افراد باج گیر	افراد سلطه طلب	افراد با استرس بالا
افراد سیاسی کار	افراد بد ذات	افراد سودجو	افراد باند باز
افراد عصبانی	افراد بدبو	افراد شایعه پراکن	افراد بد اخلاق
افراد غیبت کن و بدگو	افراد بددهن و فحاش	افراد عقل کل (همه چیزدان)	افراد بدبین
افراد غیرممکن	افراد بسته	افراد غیر متعهد	افراد برنامه ریز
افراد فداکار (قربانی)	افراد بورس باز	افراد غیرمنطقی	افراد بله قربان گو
افراد فضول	افراد بی انگیزه	افراد فرصت طلب	افراد بی ادب
افراد قدرت طلب	افراد بی حجاب افراطی	افراد قانون ستیز	افراد بی تفاوت
افراد کار گریز	افراد بی مسئولیت	افراد کارچاق کن	افراد بی شعور
افراد کم حرف	افراد پارتی باز	افراد کثیف	افراد بی نظم
افراد کم کار	افراد پرحرف	افراد کم رو	افراد پرتوقع
افراد گستاخ و بی ادب	افراد پوست تخم مرغی	افراد کمال گرا	افراد پرخاشگر
افراد لجباز و خودسر	افراد تنبل	افراد گسیخته گون	افراد تکرو
افراد مستبد و خود رای	افراد چرب زبان و چاپلوس	افراد محافظه کار	افراد جاه طلب
افراد مضطرب	افراد حواس پرت و بی توجه	افراد مشکوک	افراد حسود
افراد مغرور و متکبر	افراد خود سرزنش کن	افراد معتاد	افراد خجالتی
افراد منفعل	افراد خودخواه	افراد منتقد	افراد خود شیفته
افراد مودی و آزارگر	افراد دارای تمارض	افراد منفی گرا	افراد دارای اعتماد به نفس بالا
افراد ناپایدار یا مرزی	افراد دارای قدرت	افراد مهرطلب	افراد دارای دوستی افراطی
افراد وابسته	افراد دغل کار	افراد نمایشی	افراد دروغگو
افراد وسواسی	افراد دوری گزین و اجتنابی	افراد وب گرد	افراد دو رو
افراد همیشه نه گو	افراد رویا پرداز	افراد همیشه شاکی	افراد رشوه گیر
افرادی که می گویند کار من نیست	افراد زود رنج	افراد یخی	افراد ریاست طلب
افراد معتاد به اینترنت	افراد زیاد گریه کن	افراد سخن چین	افراد زورگو



@gahname_modir

افراد بدبین



این افراد احساس می کنند چیزی را که می بینند با آن چه که در پشت صحنه وجود دارد تفاوت دارد. این رفتار از یک احساس مثبت منشا نمی گیرد. در واقع به خوبی که بد تفسیر شود بدبینی می گوئیم. بدبینی خالق تشویش و استرس، عصبانیت، تنفر و ترس است. هیچ فرد بدبینی نمی تواند به روشنی فکر کند و تصمیم بگیرد، این افراد پیشنهادات و تصمیمات همکاران خود را اشتباه می دانند و با دلایل ظاهراً منطقی آنرا رد می کنند.



- **پیشنهاد اول؛** قبل از هر چیز و در صورت امکان، نقش افراد بدبین را از زندگی خود کاهش دهید! افراد بدبین باعث از دست رفتن انرژی شما هستند. این گونه افراد خواسته یا نا خواسته از نظر روحی به شما آسیب خواهند رساند. تماس خود را با آنها کم کنید.
- **پیشنهاد دوم؛** از پرداختن به موضوع های ناراحت کننده و بحث برانگیز خودداری کنید از مشکلات و درگیرهای زندگی خود نزد افراد منفی صحبتی نکنید
- **پیشنهاد سوم؛** گاهی خود را جای طرف مقابل بگذارید، این کار باعث می شود تا شما نگاهی دوباره و تازه ای به موضوع بیاندازید و عاقلانه رفتار کنید. حتی ممکن است این نوع تفکر موجب دلسوزی شما برای آن شخص شده و خشم و نفرتان از بین برود.
- **پیشنهاد چهارم؛** تا جایی که امکان دارد از بحث کردن پرهیز کنید افراد بد بین به هر وسیله ای می خواهند از خود دفاع کنند. اگر لازم است که به بحث پردازید تا زمانی که بر خود مسلط شوید، صبر کنید.
- **پیشنهاد پنجم؛** بهتر است، مدتی به خود وقت دهید تا آرام شوید. برای مثال، اگر قصد دارید هنگام خشم و هیجان، نامه تند و توهین آمیزی بنوسید، اشکالی ندارد، بنویسید. اما آنرا نفرستید. صبر کنید تا آرام شوید... (صفحه ۳۵)

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار**کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار**

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد نوموفوبیا



افرادی هستند که در صورت دور بودن از گوشی موبایل، اضطراب و نگرانی شدیدی را تجربه می کنند. بر اساس مطالعات انجام شده در آمریکا، ۶۵ درصد مردم موبایل خود را هنگام خواب نزدیک خود نگه می دارند. اگر چه میزان استرس دور بودن از موبایل یا جا گذاشتن موبایل در خانه، بسته به شرایط می تواند بسیار متنوع باشد، اما بررسی ها نشان می داده است که شدت آن می تواند با استرس ناشی از رفتن به مطب دندانپزشک یا حتی استرس ناشی از دغدغه های مرتبط با ازدواج برابری کند!

باید سعی شود تا وابستگی های روانی به این دستگاه را از بین برد هر چند این امر، کاری بسیار مشکل است! برخی از رایج ترین راهکارها شامل موارد زیر می شود:

○ آموزش آرامش ذهنی:

در این روش به افرادی که دچار علائم جسمی از جمله تپش قلب، گرفتگی عضلات و... می شوند راه هایی از جمله آرام سازی بدن و دور کردن تنش عضلانی توصیه می شود.

○ آموزش این تفکر که موبایل یک وسیله است و نه چیز دیگر:

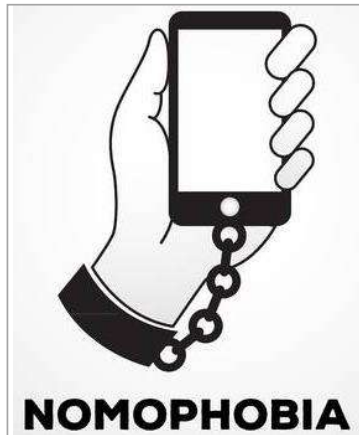
به افراد نوموفوبیا آموزش داده شود که اخبار روزمره را از روی تلفن همراه خود پیگیری نکنند و تنها برای برقراری تماس از آن استفاده کنند.

○ آموزش راه حل جایگزین:

به بیشتر افراد نوموفوبیا توصیه می شود همیشه همراه خود یک کارت تلفن داشته باشند تا هروقت که نتوانستند از گوشی تلفن همراهشان تماس بگیرند، از آن کارت استفاده کنند. در ضمن لیستی از مخاطبان و شماره تلفن های افرادی که با آنها در ارتباط هستند را تهیه نمایند تا در صورت گم کردن تلفن همراه با آنها در ارتباط بمانند.

○ در نظر گرفتن ساعت مشخص برای فرد:

باید سعی کرد تا استفاده فرد را از این وسیله محدود کرد و تنها وقتی از آن استفاده کند که نیاز به زنگ زدن داشته باشد. برای مثال می تواند بازی های گوشی را پاک کند یا از برنامه های اینترنتی آن کمتر استفاده کند. لزومی ندارد که شب ها اخبار را از اینترنت بگیرد، آنها باید به جای عضویت در چندین شبکه اجتماعی حداکثر در یک شبکه فعالیت داشته باشند.



بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد پر حرف

واهنگار



این افراد حتی در یک معاشرت و احوالپرسی ساده آن چنان در حرف زدن افراط می کنند که دنبال بهانه‌ای برای فرار می گردیم چه برسد به جلسه‌های کاری که گاه برای نمایش دانسته‌ها، آن قدر سخن به درازا می کشد که بحث اصلی دست نخورده باقی می ماند. بعضی از افراد پر حرف تشنه توجه هستند و از این که مردم به حرف آنها گوش می دهند لذت می برند. افراد پر حرف بیشتر می خواهند خود را تخلیه نمایند چون در درون خود احساس سنگینی می کنند و وقتی زیاد صحبت می کنند به آرامش می رسند.



الف) قبل از آن که شروع به پرگویی کنند آنها را متوقف کنید: اگر شما مخاطب خود را به عنوان فردی پر حرف می شناسید، پیش از اتفاق افتادن یک مونولوگ طولانی از وقوع آن پیشگیری کنید. در صورت امکان به طور خلاصه مطلب خود را توضیح دهید و گفتگو را به سمتی هدایت کنید که او نیز نظر خود را در خصوص مطلب مورد نظر خلاصه بیان کند.

ب) پرسیدن سوال مناسب: پرسش‌ها نقش مهمی در مکالمه دارند و به شما این امکان را می دهند که گفتگو را در مسیر دلخواه تان نگهدارید. هنگامی که مخاطب شما از موضوع مورد بحث فاصله گرفت، با پرسیدن سوال مناسب می توانید مجدد قطار را به ریل بازگردانید.

ج) گوش دادن، درک کردن و وقفه‌های ظریف: اگر نتوانستید از ابتدا پرگویی را متوقف کنید، گوش دادن می تواند کمک کننده باشد البته گوش دادن کامل و موثر. هر چند قطع مکالمه طرف مقابل ذاتاً کار مودبانه‌ای نیست اما گاهی اوقات تنها گزینه است.

د) مخاطبانشان را حذف کنید: هیچ چیز مانند از دست دادن مخاطبان برای یک فرد پر حرف ناراحتی ایجاد نمی کند. بنابراین شنونده او نباشید و سعی کنید با یکی از اطرافیان وارد گفت و گو شوید. گاهی بی توجهی طرف مقابل به صحبت های فرد پر حرف باعث می شود او تلاش کند به هر نحو ممکن توجه او را جلب کند.

ه) به اشخاص پر حرف بفهمانید که حرف او را فهمیده اید: در بسیاری از مواقع شنونده لازم است به فرد بفهماند که حرفش را فهمیده است و نیازی به تکرار آن نیست.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار**کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار**

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد همه چیزدان



این افراد احساس می کنند همه چیز را می دانند و هر آنچه که می گویند درست است. کلیه رفتار و گفتار اطرافیان از نظر آنها غیر واقعی است. همواره سعی در مخالفت با نظرات دیگران دارند. حتی بعضی مواقع با مشاجرات لفظی اصرار به اثبات گفته های خود نسبت به موضوعات مختلف دارند. افراد همه چیز دان در هنگام انجام کار نظر فرد دیگری را قبول نکرده و گاهاً بقیه را افراد نا کارآمد می دانند و حاضر به پذیرش فکر و عقیده دیگران نیستند این رفتار باعث بروز مشکلاتی برای سایر همکاران می شود



بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>

- ۱) بهتر است در ابتدای گفتگویتان، به آنها نگویند که حرفشان غلط است. اینکار باعث می شود فوراً حالت دفاعی بگیرند و دیگر به حرفهایتان گوش ندهند.
- ۲) یادتان باشد که با آنها وارد جاد و جنجال شدن فقط باعث خوشحالی آنها می شود نه شما.
- ۳) برخی از این افراد باعث می شوند فکر کنیم افرادی نالایق هستیم و هیچ قدرتی نداریم به همین خاطر خیلی بد واکنش می دهیم و تایید می کنیم که روی ما سلطه دارند. اما اگر آرامش خودتان را حفظ کنید و کمی بیشتر فکر کنید می توانید یاد بگیرید که چگونه با این دسته افراد برخورد کنید.
- ۴) اگر سعی کنید از دیدگاه خود آنها مسئله را ببینید خیلی راحت تر می توانید با این افراد برخورد کنید. شاید هیچ وقت نتوانید دلیل این رفتار خودخواهانه آنها را بفهمید اما با درک اینکه مسئله ای باعث شده است که این فرد چنین شخصیتی داشته باشد، می توانید درک خودتان را بالاتر برده و راحت تر با رفتار آنها کنار بیایید.
- ۵) ارزش خودتان را گوشزد کنید اصلاً اینطور نیست که شما پایین تر از این فرد باشید یا کمتر از آنها بدانید. آنها هستند که می خواهند چنین حسی را به شما منتقل کنند. اگر به آنها اجازه بدهید احساسات را نسبت به خودتان تغییر خواهند داد. پس به جای اینکه همه حرفهایی که می زنند را تایید کنید، به همه کارهای مثبتی که قادرید انجام دهید فکر کنید. ارزش شما بسیار بالاست و هیچکس حق خدشه وارد کردن به آن را ندارد.



@gahname_modir



افراد خودشیفته



آنها فقط و فقط خود و عقایدشان را می بینند و حتی به خود اجازه می دهند که برخی از مواقع بجای دیگران نیز نظر داده و تصمیم بگیرند.

خودشیفتگی یک ویژگی شخصیتی است که بسته به نوع زمینه های ژنتیک افراد، تربیت خانوادگی، شرایط رشد، شرایط اجتماعی و محیطی، ممکن است شدت یابد، به نحوی که بر سایر ویژگی های شخصیتی فرد غالب شود.

- ۱. از بازی ذهنی اجتناب کنید:** افراد خودشیفته معمولاً نوعی بازی ذهنی راه می اندازند تا شما را وادار کنند همیشه متزلزل باشید و در نتیجه به سازشان برقصید. پس این بازی ها را شناسایی کرده و به آن پایان دهید.
- ۲. از فرد خودشیفته انتظار خشنودی نداشته باشید:** ممکن است در کوتاه مدت نظر فرد خودشیفته را جلب کنید، اما امیدوی به جلب رضایت یا اثرگذاری بر او در درازمدت نداشته باشید.
- ۳. شنونده خوبی باشید:** بهترین راه برای کنار آمدن با فرد خودشیفته گوش دادن به اوست. فرد خودشیفته خواهان توجه شماست و اگر گوش تان را از او دریغ کنید، بدخلق و حتی خشمگین می شود.
- ۴. تا جایی که می توانید، در تعریف و تمجید تان روراست باشید:** احتمالاً ویژگی هایی در فرد خودشیفته وجود دارند که برای تان تحسین برانگیزند؛ سراغ تمجید همین ویژگی ها بروید.
- ۵. لبخند بزنید و سر تکان دهید:** اگر نمی توانید از فرد خودشیفته دوری کنید و در عین حال نمی توانید به اندازه ی لازم از آنها تعریف و تمجید کنید، بهترین گزینه سکوت است. البته سکوت موجب نمی شود ارزش تان در چشم فرد خودشیفته بیشتر شود، اما حسی از تأیید را منتقل می کند.
- ۶. فرد خودشیفته را قانع کنید که خواسته ی شما به نفع اوست:** بهترین راه برای تشویق فرد خودشیفته به انجام خواسته تان این است که او را قانع کنید انجام آن کار برای خودش هم منفعت دارد.
- ۷. انتقاد سازنده را با عبارت هایی متین بیان کنید:** خودشیفته ها هرگز انتقاد تند و صریح را نمی پذیرند. انتقاد صریح تنها باعث می شود شما را حسود یا معمولی و کم ارزش ببینند.



برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد چاپلوس



چاپلوسی، هنر افرادی است که با به کارگیری روش های عادی و بهنجار جامعه یا محیط کار خود قادر به کسب موفقیت دلخواهشان نیستند و با توسل جستن به راه های گوناگون چاپلوسی، زبان بازی، خبرچینی، جاسوسی، دورویی، نوکر صفتی می کوشند خلأ ناشی از ضعف های شخصیتی و تخصصی مورد نیاز خویش در جامعه یا محیط کار خود را جبران کنند. در هر صورت چاپلوسی، ناشی از حقارت شخصیت فرد یا به گمان خود آنان، ره آورد زرنگی و هوش و تدبیر آنها است.



مقداد بن عمرو:
 «أَمْرًا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ أَنْ نَحْتَوِيَ فِي وُجُوهِ الْمَدَّاحِينَ، الثَّرَابَ»
 [رسول خدا صلی الله علیه و آله به ما دستور داد که به صورت تملق گویان خاک پاشیم.]

یکی از بهترین و مناسب ترین روش های برطرف سازی رفتارهای تملق آمیز، **اعتنا نکردن و پاسخ مثبت ندادن به رفتار چاپلوسان** است که در حیطه روان شناسی، «خاموشی» نامیده می شود. بدین ترتیب، این گونه افراد، روش به ظاهر کارآمد خود را غیر مؤثر و تحقیرآمیز می یابند و به اجبار، با تجدیدنظر در شخصیت خود، سعی خواهند کرد رفتارهای مناسبی را جایگزین رفتار پیشین خود کنند. در مقابل، توجه و نیز **پاسخ دهی مثبت به رفتارهای مناسب** و اصلاح شده این گونه افراد، روش مکمل برای تکنیک خاموشی است و این تکنیک، در اصطلاح روان شناسان «تقویت مثبت» نام دارد. بدون تردید، رشد و ترویج فرهنگ چاپلوسی و چاپلوس پروری در هر سازمان، سبب آلودگی فرهنگی و اخلاقی محیط کاری می شود و به مرور، افراد غیر کارآمد سرپرستی امور را به دست می گیرند که کاهش ارتباط افراد سالم و کاردان و نیز پایین آمدن بهره وری در نتیجه فرو پاشی سازمان را منجر خواهد شد. هیچ فرد چاپلوسی جرات تملق گویی و دگر فریبی به خود راه نخواهد داد، مگر آنکه اطرافیان ضعیف النفس و چاپلوس پرور، برای ارضای حقارت های ذاتی خود، از او حمایت کنند.

برگرفته از کتاب
رفتار با افراد دشوار
 کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
 دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی



www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد بددهن و فحاش



افراد بددهن دارای فیلتر هیجانی نیستند و پاسخ هایشان تکانشی است. بدین معنی که بدون حساب و کتاب و نسنجیده حرف می زنند و اغلب به عواقب رفتارشان نمی اندیشند. اضطراب، افسردگی و عدم امید به زندگی، برانگیختگی بیش از حد، نگاه های تند و خشن، به هم فشردن دندان ها، ایجاد مزاحمت کردن و حالت دفاعی به خود گرفتن و دیگران را سرزنش کردن از علائم رفتاری افراد بددهن و فحاش است.



- ۱) با فرد صحبت کرده به وی گوشزد کنید که با گفتن این کلمات به هدف خود نخواهید رسید و **محبوبیت** خود را در بین افراد از دست خواهید داد.
- ۲) جایگاه والای انسانی فرد و رابطه اش با **خدا** به او گوشزد کنید.
- ۳) او را با افراد خوش دهن و خوب که قابلیت نفوذگذاری بالا دارند **همنشین** کنید.
- ۴) اگر مرتکب فحش و بددهنی شد او را **جریمه** کنید و او را وادار به عذرخواهی کنید، چون عذرخواستن سخت است و در واقع نوعی تنبیه محسوب می شود.
- ۵) هرگاه احساس می کنید که توان تحمل بددهنی وی را ندارید موقتاً از آن موقعیت و مکان خارج شوید.
- ۶) شناسایی نقاط قوت و ضعف فرد و تکیه بر نقاط مثبت و **تقویت** روحیه آن ها
- ۷) تطبیق آن ها با شرایط و برقراری **ارتباط مؤثر** و بهتر با دیگران
- ۸) **نصیحت و خیرخواهی**: متأسفانه برخی افراد در جامعه هستند که برای تخلیه عصبانیت و ناراحتی های خود، کنترل زبان را از دست داده و هر حرف زشت و ناپسندی از زبانشان خارج می شود، در این زمان است که یک دوست دل سوز و انسان فهمیده با بهترین زبان و از سر دلسوزی آنها را از این عمل زشتشان آگاه می سازد.

بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد بی مسئولیت



کارکنان بی مسئولیت با عدم توجه به کار و جدی نگرفتن آن باعث کاهش پیشرفت شده و کار را مختل می کنند. کارکنانی که از زیر بار مسئولیت شانه خالی می کنند به تیم های کاری خود آسیب رسانده و منجر به عدم موفقیت تلاش دیگر کارکنان نیز می شوند. این افراد با جدی نگرفتن امور محوله، باعث به هم خوردن تعادل و توازن در محیط کار می شوند.



(۱) گام اول برای مقابله با بی مسئولیتی کارکنان، اصلاح رفتار خود مدیران است. مدیران باید همیشه به عنوان الگوی رفتاری مناسب برای کارکنان باشند. اگر مدیری کار را جدی نگیرد کارمندان هم آن را جدی نخواهند گرفت.

(۲) به کارکنان سیاست های کاری را متذکر شوید. در سیاست های کاری نظم و انضباط از اهمیت بالایی برخوردار است که مسئولیت پذیری هم جزء آنهاست. به این افراد یادآوری نمایید که بی مسئولیتی آنها ممکن است باعث قطع همکاری شما با آنها شود.

(۳) اگر تعداد کارکنان بی مسئولیت زیاد شود باید یک جلسه کاری ترتیب داده و به صورت جمعی به آنها تذکر دهید. به این افراد یادآور شوید که عدم همکاری صحیح آنها منجر به مختل شدن نوع کسب و کار شده و آینده سازمان را به خطر خواهد انداخت.

(۴) از این افراد بخواهید علت بی مسئول بودن خود را توضیح دهند. گاهی اوقات ممکن است عدم رضایت کارکنان از کار، باعث بی مسئولیتی آنها شده باشد در این صورت نقطه نظرات آنها پرسیده و به دنبال راهکار مناسب برگردید. باید بیش از همیشه به نیازهای کارکنان خود توجه نمایید، انتظارات آنها را جویا شده و متقابلاً انتظارات خودتان را هم به وضوح بیان کنید.

(۵) باید بدانید چه زمانی برخورد با این افراد واکنش بهتری دارد. اغلب ضروری است که سریع اقدام کنید تا وضعیت بدتر نشود. ولی بهتر است قبل از هر اقدام راجع به نتایج آن خوب فکر کنید!

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد اختاپوسی



این افراد اعتقاد دارند اگر می‌خواهی کاری به درستی انجام شود، بهتر است خودت آن را انجام دهی. آنها در زمینه واگذاری مسوولیتها و تفویض اختیار به زیردستان دچار مشکل هستند. این افراد صرفاً وظایف بی اهمیتی را به دیگران واگذار می‌کنند ولی تمامی وظایف مهم را خود به تنهایی متقبل می‌شوند در نتیجه شبها و روزهای تعطیل هم کار می‌کنند و حتی قسمتی از کارهای ناتمام مانده را هم به منزل می‌برند.



- * نخستین مرحله باید **تغییر نگرش** مدیران در مورد این نکته باشد که مدیریت کارگروهی است، نه فردی و اینکه مدیریت مشارکتی سبب نزدیک شدن اندیشه‌ها و دیدگاه‌های مدیران و کارکنان شده و عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد.
- * تفویض اختیار باید کامل و **واضح** بوده و ابهامات آن از طریق قوانین و مقررات یا جلسات توجیهی رفع گردد.
- * ایجاد **اعتماد به نفس** در کارکنان طوری که قبول مسئولیت کرده و در جهت تعالی گام بردارند. این کار از طریق اهمیت دادن بیشتر توسط مدیران باید صورت گیرد.
- * با برقراری نظام **ارزیابی ۳۶۰ درجه**، مشکلات مدیران اختاپوسی از دیدگاه اطرافیان اخذ شده و نقاط قوت و ضعفشان، به آنها بازخورد داده شود.
- * این دسته از مدیران بایستی در **کارگاه‌های آموزشی کار تیمی** مشارکت داده شده و نتایج هم افزایی کار تیمی به صورت ملموس به آنها نشان داده شود.
- * بهتر است افراد اختاپوسی را به پست‌های مدیریتی **ارتقا ندهید**، زیرا آنها بیشتر از بقیه کار می‌کنند، کار را قبضه کرده و در نتیجه مورد تنفر زیردستان قرار می‌گیرند، زیرا عملاً راه ارتقا برای افراد زیردست مسدود میشود.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد بورس باز



این افراد برای انجام کاری، آن قدر بهانه می آورند تا شخص دیگری آن کار را انجام دهد. آنها در ساعات ۹ تا ۱۲ تقریباً به دنبال کار بورسی بوده و سعی می کنند کارهای سازمان را در غیر این ساعات انجام دهند. ارباب رجوع این افراد غالباً برای مشاوره بورسی حضوری و تلفنی هستند تا امور اداری. آنها نسبت به قوانین اداری، رویه عمومی سازمان، قدرت مافوق خود و حتی پاداش و تنبیهات بی تفاوت هستند. اینگونه افراد برخی روزها خوشحال هستند و بعضی روزها ناراحت و این بستگی به بالا و پایین شدن بازار بورس دارد!



الف) این افراد معمولاً احتیاج به **اهداف و استانداردهای واضح** و انتظارات رسمی دارند که باید به آنها ابلاغ شود. همچنین آنها به یک **سیستم نظارتی بسته** نیازمندند تا نتوانند براحتی از زیر کار شانه خالی کنند.

ب) باید به این افراد گوشزد شود که کار بورس مطلوب سازمان نیست و **محدودیتهایی برای کار با اینترنت** در نظر گرفته شود.

ج) **توجه مثبت** آنها را به کار تقویت کنید: به آنها نشان دهید که چه چیزهای با ارزش کوچک و بزرگی در کار وجود دارد. با این کار شما می فهمانید که به جای توجه به کارهای بورسی به چیزهای خوب و خوشی که در کار کردن بسیار است، بیندیشند.

د) آنها را به **معاشرت** با افرادی که فقط کار می کنند و دنبال کارهای شخصی در زمان کار نیستند تشویق کنید.

ه) **زود قضاوت نکنید** چرا که ممکن است نگاه منفی آنها به کار، ناشی از تربیت نادرست خانوادگی، برداشت های غلط از زندگی، آسیب های روحی و عاطفی، تجربیات تلخ گذشته، شرایط بد اقتصادی و اجتماعی، اندیشه های فیلسوفانه و اندیشمندانه پوچ گرا و... باشد.

بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد زیر آبن



زیر آب زنی به معنی بدگویی از فردی در مقابل دیگران است که در نتیجه آن فرد مذکور موقعیت اجتماعی، کاری و یا محبوبیتش را از دست بدهد. بخش اعظمی از عادت زیرآب زنی در افراد به گذشته، روش های تربیتی و نوع زندگی خانوادگی بستگی دارد، بخش دیگری از این پدیده اجتماعی به سازمان ها و افرادی که گزارش هایی از این دست را می پذیرند هم بستگی دارد.

افراد موزی را شناسایی کنید: آنها ممکن است به عنوان دوست به شما نزدیک شده و با همین ترفند، از اسرار شما با خبر شده و در موقع مناسب زیرآب زنی کنند. **نوشتن گزارش کار روزانه:** با نوشتن امور روزانه و ارائه بموقع گزارش کارهای انجام شده به مدیر مستقیم خود از پدیده زیرآب زنی پیشگیری نمایید. **در میان گذاشتن اطلاعات با مدیر خود:** با مدیر مستقیم خود مواردی را که ممکن است بعداً برای شما مشکل ساز شود رادر میان بگذارید.

انجام ندادن کارهای زیر:

- زیاد شوخی کردن با همکاران (مخصوصاً همکاران جنس مخالف)
- بیان نکردن رازهای خود با همکاران
- غر زدن از کار و یا همکاران دیگر
- گله و شکایت در مورد حقوق یا مسئولیت ها



درست انجام دادن مسئولیت ها: باید تمام تلاشتان را بکنید تا کارهای خود را با کیفیت مناسب و عالی و در زمان مقرر انجام دهید. **نقطه ضعف خودتان را پیدا کنید:** پیدا کردن نقاط ضعف یک نقطه قوت هست که می تواند به پیشرفت شما کمک کند. **رو در رو شوید:** اگر همکار شما زیرآب تان را به دروغ زده است از مدیرتان بخواهید تا شما را با هم رو به رو کند و از او مدرک بخواهد.



برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>

افراد افسرده



این افراد بدبین ، بی لذت ، وظیفه شناس ، مردد به خود و به شیوه ای ناشاد و ناخشنودند. آنها بیشتر اوقات بی کس ، جدی ، عبوس ، سلطه پذیر و بدبین هستند و خود را دست کم می گیرند. اغلب در جستجوی عیوب و نقایص خود ، دیگران ، اجتماع و جهان پیرامون خود هستند . بدترین مشخصه آنها این است که اغلب در مقابل خود گزینه ای برای انتخاب نمی بینند...!



نپایده ها

- ❌ از جملات زیر هرگز استفاده نکنید:
- ❖ همه چیز زاینده ذهن توست و باید مثبت فکر کنی.
- ❖ باید از خودت بیرون بیایی و به اجتماع برگردی .
- ❖ چرا هیچ تحرک و فعالیتی نداری؟
- ❖ رژیم غذایی ات را تغییر بده .
- ❖ یوگا راه نجات شما است .
- ❖ شغل جدید پیدا کن .
- ❖ می فهمم چه حسی داری.
- ❖ ولش کن.
- ❖ بهتر می شوی.
- ❖ به خاطر بچه هایت قوی باش.
- ❖ مشکلات، مشکل ذهنی است.
- ❖ افرادی هستند که در شرایط بدتر از تو قرار دارند.

پایده ها

- ✓ به پای صحبت های آنها بنشینید و راز دار خوبی برایشان باشید.
- ✓ همراه با آنها به ورزش های مفرح بروید.
- ✓ آنها را از اخبار بد و مکان های استرس زای سازمان دور نگه دارید.
- ✓ از آنها حمایت کنید و سعی کنید در محل کارشان تنها نباشند.
- ✓ موقع صحبت با آنها در چشمانشان خیره شوید و لبخند بزنید.
- ✓ برای تسلی خاطر آنها گام های کوچکی بردارید.
- ✓ با صدای بلند به آنها ابراز علاقه کنید و آنها را به سمت و سوی خوشی بکشانید.
- ✓ اگر شخص افسرده نیاز به دارو داشته باشد بهتر است به روانپزشک و در صورت نیاز به مشاوره، به روانشناس مراجعه کنید.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی



www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>

تفاوت بی تفاوت یورس باز بسته بددهن بدبین بدبو باج گیر بداخلای باندباز زیرآب زن

شاکر سوسوایی مثنی نگر معناد مضطرب کثیف قانون گریز



@gahname_modir

افراد هیدروزیز



بوی بد بدن فرد عموماً با آسیب پذیری آنها مرتبط بوده و این امر احساس نگرانی و ترحم را در دیگران نسبت به وی برمی انگیزد. این بوی ناخوشایند شامل عرق زیر بغل، پاهای بدبو، نفس بدبو و دیگر بوهای متعفن است. تولید بیش از حد عرق توسط غدد عرق ساز هاپریدروزیز نامیده می شود که در این وضعیت مشکل بوی نامطبوع عرق نیز ممکن است بسیار شدیدتر باشد. بوی عرق می تواند باعث خجالت زدگی افراد در مکانهای عمومی شده و در روابط اجتماعی و شغلی مشکلاتی را ایجاد کند.



حمام کردن و دوش گرفتن حتی بیش از یک بار در روز، اولین و ضروری ترین روشهای انهدام باکتریهای بد روی پوست به شمار می رود. صابونهای خوشبو کننده که حاوی ترکیبات ضد باکتریایی هستند نیز می توانند موثر باشند. استفاده از یک حوله مرطوب یا لیف در هنگام حمام کردن می تواند به از بین رفتن باکتریها کمک کند. این افراد باید بعد از حمام حتماً لباسهای تمیز بپوشند. به این افراد موارد زیر را توصیه نمائید:



- ⊙ پاکیزگی و تمیز نگهداشتن بدن
- ⊙ انتخاب خوشبوکننده و ضدعرق های مناسب
- ⊙ استفاده از پارچه های طبیعی، مثل پارچه نخی و پشمی
- ⊙ خشک و بدون مو نگه داشتن بدن
- ⊙ تمییز نگه داشتن لباس های ورزشی
- ⊙ کاهش سطح استرس و فشارهای روحی و روانی
- ⊙ استفاده از نارون کوهی - برگ نارون را معمولاً مانند اسفناج پخته آن را می خورند. (تصویر)
- ⊙ کنترل تغذیه مثل خودداری از مصرف غذاهایی که مقادیر زیادی سیر، کاری و پیاز دارند.
- ⊙ روش های پزشکی نظیر دادن آزمایش، مصرف دارو و انجام جراحی سمپاتکتومی با نظر متخصص در صورت حاد بوی بدن

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد بی نظم

راهکار

این افراد با اخلاق ، بدقولی و تمرد باعث بی نظمی و به هم ریختگی امور می شوند. آنها اکثراً قوانین و مقررات اداری را بی اهمیت می شمارند. آنها از کار خود دلسرد بوده و به بهانه های مختلف از زیر کار فرار می کنند. از دیگر ویژگی های افراد بی نظم دروغگو بودن آنها است. این افراد دنبال بهانه بوده و ممکن است پرخاشگری نمایند.



بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار**نلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار**

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>

- دلایل بی نظمی آنها را تجزیه و تحلیل کرده ، بعد از **ریشه یابی** دقیق، دنبال راهکار بگردید.
- برای صحبت با آنها زمان بگذارید. تنبیه و جریمه بدترین و **صحبت و گفتگو** بهترین راهکار برای همساز کردن افراد بی نظم است.
- نظم را در فهرست شاخص های **ارزیابی عملکرد** فرد قرار دهید و نتیجه را به طور مستمر بازخورد دهید. در صورت بهبود نظم آنها را تشویق نمایید.
- اگر چنانچه فرد بی نظم، جزء افراد خلاق است در قالب فعالیت های **پروژه ای** و یا فعالیت هایی دارای خروجی قابل شمارش است با وی ادامه همکاری دهید.
- قوانین و مقررات اساسی را کتبا به وی ابلاغ نمایید و با وی در این خصوص **توافق کتبی** داشته باشید.
- این افراد را با افراد منظم که دارای قدرت نفوذ بالا هستند **همکار** نمایید.
- از پرخاشگری، تحقیر و تمسخر **پرهیز** نمایید.
- جدیت** داشته باشید. اگر تهدید کرده ولی عمل به تهدید نمی کنید به تدریج از قدرت و توان رهبری شما از نظر کارکنان کاسته خواهد شد.
- از آنجاییکه در برخی موارد ریشه بی نظمی به دوران کودکی بر می گردد لذا اگر چنانچه با تکنیک های فوق موفق نشدید، از یک **روانکاو** بهره بگیرید.



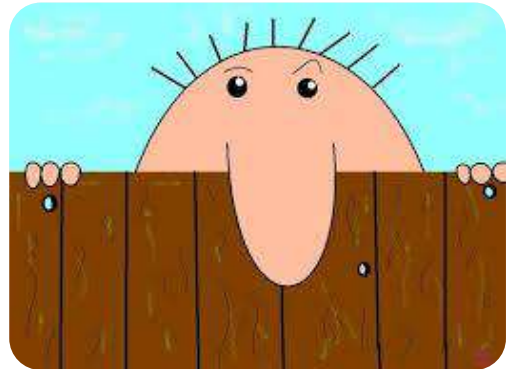
تلفن پارس باز پرخاشگر تمل سوسو کانون گرین



@gahname_modir



این افراد معتقدند باید از همه اتفاقات سر در بیاورند ، در همه کارها دخالت کرده و نظر خود را تحمیل کنند. این گونه افراد بسیار علاقه مندند که در جریان همه امور قرار بگیرند. آنها نیاز مبرمی به توجه و پذیرش دیگران دارند. برای بعضی ها فضولی شغل است .فضولان با حقوق که کار آنها گزارش اعمال دیگران به سازمان و یا نهاد متبوعشان است، البته تا حدودی می شود به آنها حق داد چراکه مامورند و معذور! و فضولان بدون حقوق که تعدادشان هم کم نیست ، اگر چه در قبال کارشان حقوقی دریافت نمی کنند، اما هم اینکه از این طریق ارضا می شوند برایشان کافی است.



۱) رک و راست حرفتان را به آنها بزنید . یکی از بهترین روش ها برای برخورد با همکاران فضول این است که با آنها رک باشید و روراست بگویید که در مسائل شخصی تان دخالت نکرده و فاصله شان را با شما حفظ کنند

۲) مودبانه از پاسخ دادن به سوالاتشان طفره روید .

۳) اگر همکاران تنهاست، سعی کنید با او دوست شوید . در بیشتر ادارات افراد فضولی هستند که تنها هستند و عاشق غیبت کردن بوده و سعی می کنند در کار همه سرک کشیده و بفهمند در زندگی بقیه چه خبر است. خیلی از این دسته همکار های فضول واقعاً بی آزار هستند. به همین دلیل بد نیست سعی کنید با آنها دوست شوید. وقتی سعی کردید آنها را بیشتر بشناسید و رابطه تان را بهتر کردید، در اکثر موارد آنها دست از غیبت کردن در مورد شما بر خواهند داشت چون به شما علاقه مند شده و دیگر نمی خواهند که اذیتتان کنند.

۴) هر بار که می خواهید در کارتان فضولی کند، با درخواست کردن چیزی از آنها، اذیتشان کنید . آنها سعی می کنند در مورد زندگی شما اطلاعات جمع کنند و حتی خیلی وقت ها مستقیم سراغ خودتان می آیند و از خودتان سوال می کنند. کاری که می توانید بکنید این است که از آنها خواهش کنید که کاری برایتان انجام دهند این کار باعث می شود تا می توانند خودشان را از شما دور نگه دارند.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار**کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار**

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

**www.drpeidaie.ir**<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد خودخواه



این افراد به خاطر خودخواهی، همه خوبی ها را برای خودشان می خواهند و با بدی ها نیز تا زمانی که به ضررشان نباشد کنار می آیند. آنها خود را بالاتر از دیگران، ستودنی و محور محیط پیرامون و دنیا می پندارند. چنین افرادی از دوران کودکی چنان بار آمده اند که گویی همه چیز باید حول محور آن ها بچرخد و اگر غیر از این باشد، اتفاق ناخوشایندی افتاده است. این افراد در برخورد با مراجعه کنندگان بسیار خود خواهانه برخورد می کنند و جواب آنها را با تکبر می دهند. این احساس را دارند که از همه اطلاعات بیشتر و به روز تر دارند و اغلب با غرور و تکبر راه می روند.



بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>

- ۱) خودتان را بازپچه‌ی دست افراد خودخواه قرار ندهید، بلکه مرز مشخصی را در روابط خود با این افراد قائل شوید.
- ۲) اگر احساس کردید که باید از خودتان دفاع کنید، حرفتان را خلاصه و بدون حاشیه بزنید، چرا که افراد خودخواه معمولاً شنونده‌های خوبی نیستند و دیوار دفاعی خیلی محکمی برای حفاظت از خودانگاره‌شان ساخته‌اند.
- ۳) خودخواهی این افراد را تأیید نکنید و به خودبینی آنها پر و بال ندهید. در عوض، سعی کنید خود واقعی‌تان باشید و از ریاکاری در مقابل افراد خودخواه پرهیزید.
- ۴) اگر در موقعیتی قرار دارید که باید نظرتان را قاطعانه عنوان کنید، هرگز با حالت حمله با افراد خودخواه وارد بحث نشوید.
- ۵) به افراد خودخواه وابسته نشوید.
- ۶) در برخورد با افراد خودخواه متعصبانه رفتار نکنید و قدرت تحمل خود را بالا ببرید.
- ۷) یاد بگیرید رفتار افراد خودخواه را بی‌طرفانه و بدون غرض‌ورزی مشاهده و ارزیابی کنید.
- ۸) از افراد خودخواه متنفر نباشید، بلکه با آنها همدردی کنید. این افراد معمولاً کسانی هستند که گذشته‌شان باعث شده است به روشی ناصحیح برای دفاع از خود روی بیاورند.
- ۹) **صبور باشید!**



@gahname_modir

افراد پر خاشگر



این افراد با زبان تیز و تند خود همه همکاران را آزار می دهند و احترامی برای اطرافیان قائل نیستند، به راحتی حقوق دیگران را زیر پا گذاشته و با ایجاد تنش، سعی به گرفتن تائید رفتار خود دارند. آنها معمولاً آرامش محیط را برهم زده و دیگران را آزار می دهند، هرگز حاضر به پذیرش اشتباهات خود نیستند و معتقدند، این دیگران هستند که آنها را درک نمی کنند و اشتباه می کنند. حتی ممکن است بحث تا برخورد فیزیکی و یا الفاظ زشت هم پیش رود!



- * به آن ها گوش دهید: این اولین اقدام در برخورد با فرد عصبانی است.
- * خونسردی خودتان را حفظ کنید و چند نفس عمیق بکشید .
- * از آنها نخواهید که آرام باشند، بلکه بهتر است بپرسیم که چه چیز باعث عصبانیت آنها شده است.
- * گفتن «می فهمم چی می گی» اوضاع را بهتر نمی کند، به جای آن می توانید بگویید «یکمی بیشتر توضیح بده تا بفهمم چی شده»
- * در مقابل افراد عصبانی نخندید و با آنها محترمانه رفتار کنید.
- * با صدای پایین و با آرامش صحبت کنید.
- * سعی نکنید که بخواهید آنها را متقاعد کنید یا مشاجره کنید.
- * فاصله بین خودتان و او را حفظ کنید. از لمس کردن شخص خودداری کنید.
- * گفتن جملاتی مثل «من معذرت می خواهم - سعی می کنم مسئله را حلش کنم» باعث خنثی شدن شرایط می شود و کمک شایانی به شما می کند.
- * سپردن کارهایی که نیاز به طراحی و ظرافت بیشتری دارند (برای برنگیختن احساسات) و اجتناب از ارجاع اقداماتی که نیاز به تصمیم گیری های حساس و کلیدی دارند و ممکن است استرس آور باشند.
- * خود را از استرس خالی کنید. مثلاً بروید بیرون هوا بخورید و هرگز خودخوری نکنید.
- * به گزینه ی خود اعتماد کنید. اگر اوضاع بدتر شد، کاری کنید که در امان باشید.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد سیاسی کار



این افراد دارای ظاهر آراسته ، اندام متناسب ، خوشرو و معاشرتی ، به ظاهر خانواده دوست ، واکنشهای تند در برابر انتقادهای، حساس و خود خور، رقابتی ، تجمل گرا، همیشه طلبکار نسبت به سیستم کاری و ... هستند. ویژگی های بارز آنها عبارتند از: **الف**) تحقیر و سرزنش دیگران **ب**) ایجاد بحث های انتقادی و شانه خالی کردن در زمانهای بحران **ج**) تحریک دیگران به صورت زیر پوستی و نامشهود **د**) مخفی کاری.



- * **نقاط ضعف** خودتان را شناسایی کرده و تلاش کنید آنها را بهبود دهید چرا که ممکن است بازیچه دست افراد سیاسی شود.
- * **بیموزید** که احساسات خود را مدیریت کرده و **قاطعانه** صحبت کنید.
- * **بر اهداف** خود در سازمان تمرکز داشته باشید و اجازه ندهید افراد سیاسی باعث تضعیف اراده شما شود.
- * **تعریف واضح اهداف و استانداردها** و پیگیری تحقق آنها در عمل می تواند برای مدیریت افراد سیاسی موثر واقع شود.
- * **گاهی بهتر است با تغییر محل کار** افراد سیاسی و کاهش ارتباطات کاری آنها ، رفتارشان را مدیریت نمایید.
- * **سطح شایستگی** های افراد سیاسی را توسط یک گروه حرفه ای **ارزیابی** کرده و به آنها بازخورد دهید.
- * **با وجود همه راهکارهای** فوق گاهی لازم است شما نیز با تسلط به **تاکتیک های سیاسی** در مدیریت افراد سیاسی دست بالا عمل نمایید **نظیر: ۱)** همراهی کردن با افراد کلیدی در سازمان و دسترسی به اطلاعات مهم در سطوح بالاتر **۲)** دسترسی به اطلاعات درست از طریق افراد معتمد و صادق **۳)** تعامل بیشتر با کارکنان کلیدی واحدهای صفی که مستقیماً با ماموریت اصلی سازمان درگیر هستند. **۴)** با صداقت و تعهد راستین خود ، اعتبارتان را در بین کارکنان تقویت نمایید.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>

افراد معتاد

ویژگی های کارکنان معتاد عبارت است از:

- دروغگویی های مکرر
- کاهش اعتماد به نفس
- تغییر دوستان
- تغییرات خلقی، مانند شاد و غمگین شدن بدون دلیل
- افزایش ارتباطات خصوصی با دیگران، مثل تلفن های مخفیانه
- افت عملکرد
- ظاهر نامرتب و بی تفاوتی به بهداشت
- نیاز بیشتر به پول
- بد دهنی و پرخاشگری
- تغییرات جسمی، مانند:
- تغییر وزن، الگوی خواب، حالت تهوع، استفراغ، تلو تلو خوردن، چشم های قرمز، مردمک گشاد یا بسیار تنگ

در قبال این افراد نباید رویکرد حذفی را در پیش گرفت و بهتر است یک ماه مرخصی اجباری بدون حقوق به این کارکنان بدهند و به آنها بگویند هر وقت ترک کردید به کار خود بازگردید. برای پیشگیری به کارفرماها توصیه می شود برای کارکنان اوقات فراغت و وقت های استراحت بیشتری در نظر بگیرند و مقدار کار شیفی را کاهش دهند. در مجموع باید برای کاهش این آسیب اجتماعی به چند استراتژی آموزش، تست های تصادفی، مشاوره و در نهایت غنی سازی اوقات فراغت و لذت های جایگزین و سرگرمی ها و توجه به امور رفاهی توجه کرد.

نحوه کاهش آسیب: آموزش در خصوص مضرات تزریق مواد مخدر، کنترل مصرف، شیوه های ضد عفونی کردن وسایل تزریق، شیوه های ضد عفونی کردن پوست و آموزش رفتار سالم در رابطه جنسی.

برگرفته از کتاب:

رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

افراد کثیف

این افراد به دلیل تربیت در خانواده هایی با فرهنگهای مختلف و یا بی توجهی به وضعیت ظاهر خود، معیار های گوناگونی برای نظافت و بهداشت شخصی دارند. آنها معمولاً از استحمام و مسواک زدن فراری بوده و شرایط بد بهداشتی را برای خود انتخاب می کنند. آنها بوی بدی از زیر بغل یا دهان یا خود بدن ساعت می کنند که تحمل شان برای اطرافین طاقت فرساست. وجود چنین افرادی باعث بهم ریختن اعصاب همکاران و حتی مشتریان آنها نیز می شود.

پیشنهاد اول؛ اگر همکار یا کارمند شما مسائل بهداشتی را رعایت نمی کند باید با آرامش و به طور صحیح این مشکل را به وی گوشزد کنید.

پیشنهاد دوم؛ مدیر می تواند برنامه ای مدون مبنی بر رعایت نکات بهداشتی در محل کار، مانند مرتب کردن و تمیزی موها، شستن دست ها بعد از دستشویی، استحمام مرتب برای جلوگیری از بوی بد عرق، مسواک زدن دندان ها، استفاده از عطر، پوشیدن لباس های تمیز و رعایت نظافت و تمیزی در محل کار تدوین کرده و رسماً ابلاغ کند.

پیشنهاد سوم؛ انجام دستورالعمل بهداشتی ابلاغ شده اجباری شده و رعایت نکردن آن تجاوز به حقوق دیگران تلقی شود.

پیشنهاد چهارم؛ افرادی که بهداشت را رعایت کرده و به آراستگی محیط کار بها می دهند را تشویق نموده و افرادی که بهداشت را رعایت نمی کنند، جریمه شوند.

پیشنهاد پنجم؛ اگر چنانچه با توجه به تذکراتی که داده شد، فردی بهداشت را رعایت نکرد بهتر است یک یا دو روز صبر کنیم - بدلیل احتمال وجود مشکل در دسترسی به حمام و... - در صورت استمرار وضعیت و عدم رعایت نکات بهداشتی نسبت به تداوم همکاری وی با سازمان تجدید نظر کنید.



برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



این افراد از مسائل کاری گرفته تا مسائل دینی و امور روزمره زندگی بسیار بدبین بوده و معتقدند خودشان واقع بین بوده و سایرین افرادی ساده انگار و بی اطلاع هستند. این افراد فکر می کنند که نیازی به تلاش برای ارتقاء نیست چرا که نسبت به مدیران خود نیز بسیار بدبین هستند. غالباً از نظر مالی در حد متوسط رو به پایین بوده و تلاش موثری در جهت بهبود اوضاع زندگی و کار خود نمی کنند. آنها در مسائل سیاسی، اجتماعی و روانشناسی خود را بسیار خبیره می دانند!



بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



- ۱) به آنها **تذکر** دهید که نظراتشان اشتباه است. تظاهر نکنید که به حرفهایشان گوش می کنید بلکه باید مستقیم بگویید که طرز فکرشان به هیچ وجه خوب نیست.
- ۲) اگر در مکالمه ای متوجه شدید که کم کم نظرات به سوی منفی نگری پیش می روند موضوع **صحبت را عوض کنید** و اجازه ندهید افراد منفی نگر خوراک خود را برای اظهار نظرهایشان پیدا کنند.
- ۳) این افراد می توانند **سیستم هشدار دهنده** سریعی باشند آنها گاهی از مسایل مهمی که دیگران چشم پوشی کرده اند، مطلع هستند.
- ۴) برای خود **حد و مرز** تعیین کنید: هرگز زمان زیادی پای صحبت افراد منفی نگر ننشینید و به صحبت های آنان گوش ندهید.
- ۵) کارکنان منفی نگر را از واحدهایی که در تعامل با مشتریان و اقشار عمومی جامعه هستند **دور** نگه دارید.
- ۶) هرچه بیشتر **قاطع** باشید، این شانس را خواهید داشت که افراد منفی نگر کم کم از شما فاصله بگیرند.
- ۷) هرگز سعی نکنید که این افراد را **قانع** نمایید.

افراد یخی

راهکار

این افراد برای تغییر آمادگی ندارند و هر تغییری می تواند آنها را نگران و آشفته کرده و آغازی برای رفتار منفی شود. کسانی که اختلال شخصیت یخی یا اجتنابی دارند بیشتر خودشان اذیت می شوند تا اطرافیان؛ تمام فکر و ذکر آنها این است که نکند از طرف مردم طرد شوند و در موردشان فکر بد کنند. جمله معروف آنها این است: « راه قدیمی بهتر است».

باید در مقابل این افراد **صبور** باشید، زیرا ممکن است در مسیر انجام تغییرات مانع تراشی کنند. این افراد را در تغییر درگیر کنید یا از **تغییرات تدریجی** برای ایجاد فرصت مناسب برای آنها استفاده کنید. مدیران نایستی این افراد را به چشم مشکل بنگرند بلکه بهتر است آنها را **درک** کرده و به شیوه منطقی با آنها تعامل نماید. برای کاهش مقاومت این افراد در مقابل تغییرات سازمانی می توان از راهبردهای زیر استفاده کرد:

- **آموزش و ارتباط:** با افزایش دانش این افراد در مورد دلایل نیاز به تغییر و برقراری ارتباط موثر با آنها سطح مقاومت شان را کاهش دهید.
- **مشارکت و همکاری:** آنها را در فرایند انجام تغییر مشارکت دهید.
- **حمایت:** پشتیبانی مثبت از این افراد در موقعیت های جدید و کاهش اضطراب و ترس از آینده با برنامه های حمایتی و رفاهی مناسب.
- **مشاوره:** بهره گیری از مشاورین برون سازمانی و استفاده از صحبت

درمانی

- **گوش دادن موثر:** شنیدن نکات مثبت و منفی ابعاد تغییر از دیدگاه آنها، تجزیه و تحلیل و یافتن راهکار واقع بینانه
- در صورت حاد بودن وضعیت اجتنابی در این افراد بهتر است از روش روان درمانی - توسط روانشناس - بهره گرفته شود.



بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



راهکار

در اصطلاح روانشناسی تنبلی به آینده محول کردن کاری است که قصد انجام آن را داریم. افراد تنبل معمولاً کم حوصله بوده و انگیزه کافی برای انجام فعالیت های روزانه را ندارند. آنها دائماً در حال چرت زدن بوده و با همکاران خود برخورد سردی دارند و تلاش می نمایند تا دیگران را به بهانه های مختلف از خود دور کنند. تکیه کلام آنها این است:

"برو مزاحم نشو"



- ۱) در برخورد با فرد تنبل باید قاطع ولی مودبانه رفتار نمود و باید به آنها یادآور شد که نسبت به کارهایی که انجام می دهند تعهد داشته باشند.
- ۲) باید کارها را برای آنها به صورت ساده بیان نمود و مسیر فعالیتی که قرار است انجام گیرد را به وضوح ترسیم کرد.
- ۳) به آنها بگویید که چه کاری برایشان انجام داده اید و چه دینی به شما دارند.
- ۴) اگر بدانیم آنها چه اولویت هایی دارند و برای چه چیزی ارزش قائل هستند، می توان از آن ها به نفع منافع سازمان استفاده کرد.
- ۵) برای فعالیت های آنها هدف تعیین کرده و در صورت رسیدن به آن، پاداش دهید.
- ۶) در مقابل افراد تنبل معمولاً سکوت کنید و با یک مکث همراه با سوال آنها را متوجه تنبلی شان کنید تا به خود حرکتی داده و نظرشان را بگویند.
- ۷) بین این افراد و سایر کارکنان رقابت ایجاد کنید.
- ۸) اعتماد به نفس شان را افزایش دهید. به آنها بگویید چه ارزشی برای شرکت شما دارند تا خودشان نیز این موضوع را باور کنند و با انگیزه ی بیشتری به کار خود ادامه دهند.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir





@gahname_modir

افراد پوست تخم مرغی

راهکار

افرادی بسیار حساس هستند به نحوی که بی اهمیت ترین مسائل آن ها را ناراحت می کند و باعث می شود افراد پیرامون آنها بسیار محتاط بوده و احساس راحتی نکنند. آنها دراموری که نیازمند دقت، سرعت، توجه به جزئیات باشد مهارت دارند. خیلی زود ناراحت شده و حرف های دیگران را به خود نسبت می دهند. افراد پوست تخم مرغی ترجیح می دهند در جمع ظاهر نشوند و تنهایی را انتخاب کنند.



- ۱۰ آنها باید بفهمند که دچار مشکل نیستند، آنچه خطرناک است ماندن در این حالت است.
- ۲۰ باید بدانند که "زودرنجی" قابل کنترل است که بخشی از آن با بالا رفتن سن و کسب تجربه و بخش دیگر بر اثر مراقبت های ویژه، کمتر می شود.
- ۳۰ داشتن **اعتماد به نفس** و روحیه خود باوری بخشی از عوامل موفقیت است که باید در آنها تقویت شود (مثلا شرایطی فراهم شود تا فرد استعداد هایش را بشناسد، شکست هایش را فراموش کند و به درک درستی از خود برسد)
- ۴۰ آنها باید بدانند که این حساسیت چیزی جز افسردگی و ضعف اعصاب و سرخوردگی برایشان نخواهد داشت. باید یاد آور شوید که چقدر توانمند هستند و چگونه با اراده قوی می توانند جلوی ورود این حس را بگیرند.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد جاه طلب



راهکار

به راهنمای درونی تان گوش دهید؛ وقتی تحت تاثیر این افراد هستید آنها میتوانند به راحتی شما را مجبور به انجام کاری که دوستش ندارید کنند. آنها براحتی از ابزارهایی مثل تهدید، عصبانیت، مجادله و فشار عصبی استفاده می کنند لذا اگر از راهنمایی درونتان استفاده نکنید قربانی خواسته هایشان می شوید.

○ **با ترس از افراد جاه طلب زندگی نکنید؛** مهمترین سلاح این افراد برای مجبور کردن دیگران، ترس است که این کار را با نفوذ خود اعمال می کنند. باید هوشیارانه در این مواقع بر ترس خود غلبه کنید.

○ **آزادی خودتان را بر هر چیزی ارجح بدانید؛** وقتی که احساس میکنید قربانی افراد جاه طلب هستید، واکنشی از کمبود آزادی است که در زندگیتان دارید. اگر آزادیتان را بر هر چیزی ارجح بدانید همیشه آزادید تا نفوذ و جاه طلبی این افراد را قربانی آن کنید. محدودیت های زندگی شما از ذهن خودتان است و دلیل اینکه مغلوب افراد جاه طلب هستید بخاطر آن است که فکر می کنید اگر مغلوب آنها باشید زندگی امنی خواهید داشت!

○ **موضعتان را مشخص کنید؛** تنها راه کنار آمدن با افراد جاه طلب بیان کردن نظر خودتان با قاطعیت است. نباید احساسی رفتار کرد و حالت دفاعی به خود گرفت. نباید طرف مقابل را تحقیر کرد بلکه فقط باید موضعتان را مشخص بگویید.

افرادی سخت کوش و پرتکاپو هستند. معمولاً فرصتی برای تفریح و معاشرت با دیگران ندارند. در برابر سختی ها، بی حوصله و عصبانی بوده و دوست دارند چند کار را باهم انجام دهند. برای کنترل همه کس و همه چیز تلاش می کنند. آنها مستعد استرس و ابتلا به بیماری های قلبی و زخم معده هستند. معمولاً می گویند: «**خود را وقف کاری که دوست دارم می کنم، سعی می کنم هر کاری را که شروع کردم به پایان برسانم، هرگز نمی توانم از کارم دست بکشم و ...**»

بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد تکرو



آنها سعی دارند از مسیر خودشان پیش بروند و همیشه می خواهند اندکی جلوتر از دیگر اعضای گروه گام بردارند. این افراد تمایل به مستقل بودن داشته و هرگز به طور کامل با دیگر اعضای گروه همراه نمی شوند. مدیریت بر کارکنان تک‌رویی که به نظر می‌رسد نسبت به قوانین عمومی، رویه سازمانی، قدرت مافوق خود و یا حتی پاداش‌ها و تنبیهات بی تفاوت هستند، مشکل است. این افراد می‌توانند به عنوان انسانهای تحمیل کننده، پرخاشگر و یا حتی نفرت‌انگیز ظاهر شوند.

***انتظارات خود را رک و صریح اعلام کنید:** این افراد نیاز دارند بدانند که شما چه انتظاراتی دارید، لذا لازم است آنها را به درستی راهنمایی کنید. ضمن آنکه مدیر باید بداند که نحوه همکاری اینگونه افراد ممکن است با دیگران متفاوت باشد لذا بهتر است اهداف کاری خود را به وضوح بیان کرده و نتایج کار را از آنها بخواهید.

***کار کردن برای برقراری ارتباط نه ایجاد قدرت و نفوذ:** معمولاً آنها به راحتی به قدرت سازمانی افراد مافوق زیاد بها نمی دهند لذا لازم است با آنها ارتباط دو طرفه برقرار کرده، حرفهایشان را با دقت بشنوید سوالاتی را رد و بدل نمایید و بفهمانید که به نتایج کارشان در سازمان بها می دهید. پس گفت و شنود بهترین ابزار شماست.

***نصیحت و انتقاد:** این افراد معمولاً قصد ندارند که چالش‌انگیز باشند، ولی در عمل اینگونه ظاهر می‌شوند. لذا مهم است مورد انتقاد و نصیحت قرار گیرند، تا در مورد آنچه که انجام می‌دهند، دقت کنند. بهترین راه این است که در مورد ارزش‌ها و اصول اساسی سازمان با آنها صحبت کنید و سپس به سمت اهداف مشخصی که دارید هدایت کنید.



بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

راهکار

افراد دروغ گو

آنها قصد دارند به اغفال و فریب دیگران پرداخته و افراد پیرامون خود را گول بزنند. معمولاً اشاره مختصری به جزئیات قضیه داشته و برای متقاعد کردن خودشان، همان جزئیات را چندین بار تکرار می کنند تا از خاطرشان نرود! این افراد ضمن صحبت با طرف مقابل اغلب بسیار راه می روند، دائماً به این طرف و آن طرف حرکت می کنند یا روی صندلی جابجا می شوند، در زمان صحبت با دیگران به پائین نگاه می کنند و یا چشمان خود را به این طرف و آن طرف می چرخانند و هیچگاه مستقیماً به چشم های طرف مقابل خیره نمی شوند.



- از آنها بخواهید کارهایشان را **برنامه ریزی** کرده و در زمان مشخصی کارهای خود را تحویل دهند.
- باید **خونسردی** خود را در تعامل با آنها حفظ کنید چرا که در این موقع، بهتر می توانید تمرکز خود را جمع کرده و از مهارت های خودتان استفاده کنید.
- سعی کنید که اطمینان و **اعتماد** از دست رفته شان را باز گردانید و در صورت گفتن حقیقت تشویق شان کنید.
- فضایی ایجاد کنید تا فرد از **عذرخواهی** نترسد. عذرخواهی نه تنها احساس گناه و استرس را از افراد دور می کند، بلکه باعث می شود آسیب ها و خسارت های احتمالی نیز جبران شود.
- وقتی دروغی را از کسی می شنوید باید دروغ را از کل **هویت** فرد جدا فرض کنید.
- وقتی کسی دروغ می گوید باید از او پرسید که **"چه شد که این را به من گفتی؟"** و نه اینکه **"چرا این حرف را به من زدی؟"** کلمه **"چرا"** باعث می شود شخص بیشتر مقاومت کند و **بترسد**، به همین دلیل به جای **"چرا"** بگویید **"چه شد"**.

بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



افراد شایعه پراکن

شایعه به عنوان کانال ارتباط غیررسمی، نقش مهمی در انتقال اطلاعات در سازمان دارد. در صورتی که شایعه با اهداف سازمان در تضاد باشد می تواند اثرات مخربی بر روی عملکرد کارکنان داشته باشد. معمولاً شایعات در زمانی که ابهام وجود دارد و افراد نگران چیزی هستند، پدید می آید. سختی های کار، رقابت های سازمانی و اهداف سیاسی، از جمله عوامل شکل گیری شایعه هستند.



راهکار:

* بهترین راه جلوگیری از شایعه سازی در سازمان **دادن اطلاعات** و حقایق لازم و کافی به افراد است. در حالت کلی برای جلوگیری از پخش شایعه توسط این افراد باید **منابع شایعه** های بی اعتبار و هویت آنها کشف گردد. ارائه به موقع اخبار و جلوگیری از وجود سانسور نیز تا حد زیادی باعث کاهش شایعه سازی این افراد می شود. همچنین در سازمان باید **حقایق** همیشه تأیید شوند تا مورد سوء استفاده قرار نگیرند.

* برای مقابله با شایعه در سازمان باید به **افکار مخالفین** نیز توجه کرد و فرهنگ شنیدن حرف های مخالف و نظر منتقدان را نهادینه نمود.

* لازم است در سازمان **تقسیم وظایف** به درستی و با شفافیت بالا صورت بگیرد تا هر کسی بیاموزد که کار خود را انجام داده و در کار دیگران دخالت نکند.

* با افراد شایعه پراکن در **خلوت** و بطور خصوصی صحبت کنید و صرفاً پیرامون یک موضوع واحد به بحث و گفتگو پردازید.

برگرفته از کتاب:

رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

افراد رشوه گیر

این افراد معمولاً بر اساس کمبودهای شخصیتی یا مادی خود مرتکب رشوه خواری می شوند. آنها بیشتر به خاطر موقعیتهای شغلی خود در معرض رشوه قرار گرفته و پیشنهاد رشوه از سوی ارباب رجوع را می پذیرند. این عمل آنها علاوه بر اختلال در امور و ترویج فساد، باعث بد شدن وجهه سازمان نیز می گردد. فرهنگ یک سازمان نیز نقش مهمی را در مهار درونی رفتارهای کارکنان و پیش گیری از رشوه ایفا می نماید که بایستی اصلاح شود.

راهکار:

- ۱) آموزش مقررات مربوط به تخلفات اداری و مجازات رشوه خواری
- ۲) پرداخت به موقع حقوق و مزایای کارکنان و رفع مشکلات معیشتی آنها
- ۳) ایجاد جابه جایی شغلی متصدیان مشاغل مهم
- ۴) ابهام زدایی و شفاف سازی مراحل انجام خدمات
- ۵) نظارت و برخورد قاطع با افراد متخلف به عنوان یک روش بازدارنده
- ۶) تقویت بنیه های اخلاقی و اعتقادی و بهبود سطح معنویت سازمانی
- ۷) ایجاد مراکز هدایت و ارشاد ارباب رجوع و آگاه سازی آنها نسبت به قوانین و حقوق شهروندی
- ۸) مکانیزه کردن فرایندهای مرتبط با مشتریان و کاهش مراجعات حضوری مشتریان به سازمان
- ۹) کاهش قوانین و مقررات دست و پاگیر اداری، چرا که فرآیندهای پیچیده و چند لایه امور اداری یکی از عوامل مهم تشویق مراجعان، به پیشنهاد رشوه برای تسریع کار می باشد.

پیامبر اکرم (ص):

«خدا لعنت کند رشوه گیر، رشوه پرداز و کسی را که دلال میان آنها است»

برگرفته از کتاب:

رفتار با افراد دشوار

تالیف:

دکتر مهرداد پیدایی
و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

افراد مضطرب

راهکار:

این افراد اغلب احساس خستگی، عصبی بودن و بی قراری، ترس و نگرانی، بی خوابی یا بد خوابی، تپش قلب و تنفس نامنظم، سردرد و سرگیجه، مشکل در تمرکز و حافظه، لرزش یا پرش عضلات، تکرر ادرار دارند که از مهمترین علل آن می توان به وجود فاصله زیاد بین خود واقعی و خود آرمانی، ضعف و بیماری های جسمی و عدم درمان بموقع فرد، احساس تنهایی و نداشتن حمایت روانی اجتماعی، مشکلات و فشارهای محیطی مداوم و... اشاره کرد.

- * **شرایط آنها را تایید کنید:** مهم است کاری کنید که فرد مضطرب احساس کند که دیده و شنیده می شود. مثلاً بگویید «متوجه شدم که روز گذشته تا دیروقت کار می کردید»
- * **تعریف و تمجید کنید:** این افراد اغلب احساس عدم کنترل، بی کفایتی و بی احترامی می کنند. تعریف و تمجید راهی آسان برای کمک به آنهاست تا احساس بهتری نسبت به خودشان داشته باشند.
- * **کمک خود را ارائه دهید:** استراتژی دیگر ارائه کمک و حمایت شماست. مثلاً بگویید «آیا چیزی است که بتوانیم برای کمک به شما انجام دهیم؟» احتمالاً شما نمی توانید هیچ کاری انجام دهید؛ اما پیشنهاد شما این شانس را به آن فرد خواهد داد تا در مورد راه حل ها فکر کند.
- * **درخواست های خود را تقسیم بندی کنید:** به عنوان مثال، ممکن است ارجاعات اداری خود را به این افراد مختصر کرده و درخواست های بزرگ تر را به چند مرحله کوچک تر تقسیم کنید.
- * **در مورد علل اضطراب آنها پیروید:** ممکن است دلایل اضطراب افراد به مسائل خانوادگی، اجتماعی و... مربوط شود نه مسائل کسب و کار.
- * **پیشنادهایی به فرد مضطرب:** اتخاذ رژیم غذایی سالم * فعالیت بدنی به طور منظم * عدم گوشه نشینی و اجتماعی بودن * اندیشیدن به زمان حال * خندیدن * ابراز هیجان بر روی کاغذ * جدی رفتن تفریح و سرگرمی



برگرفته از کتاب:
رفتار با افراد دشوار
 (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)
 دکتر مهرداد پیدایی
 و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir

تفاوتی بدبین بدبو باج گیر بداخلی بدانداز زیر آب زن بی تفاوتی یورپی باز بسته بد ذهن بدبین بدبو باج گیر بداخلی بدانداز زیر آب زن

تفاوتی بدبین بدبو باج گیر بداخلی بدانداز زیر آب زن بی تفاوتی یورپی باز بسته بد ذهن بدبین بدبو باج گیر بداخلی بدانداز زیر آب زن

افراد وب گرد

انتظار این می رود که کارکنان از کامپیوتر خویش برای فعالیت های کاری مربوطه استفاده کنند در غیر این صورت این کار به عنوان عملی مخرب محسوب می شود. استفاده نامناسب از اینترنت شامل استفاده بد از ایمیل، نشر ویروس ها، آزار و اذیت، سرقت از نرم افزار، انتقال اطلاعات محرمانه، نشان دادن یا انتقال دادن اسرار تجارتي، پورنو گرافی، هک کردن، دانلود و آپلود غیر کاری، چت کردن، بازی کردن و ... از جمله فعالیت هایی هستند که افراد وب گرد مخرب در سازمانها بجای وظایف کاری خود انجام می دهند.



راهکار:

- * با آنها به **گفتگو** بنشینید و عواقب نامطلوب کاری شان را یاد آور شوید.
- * برای امور محوله به این افراد **مدت زمان** معینی را تخصیص دهید.
- * مدت زمان **دسترسی** آنها را به اینترنت محدود نمایید.
- * آنها را در فعالیت های **اجتماعی** و مسابقات ورزشی سازمان مشارکت دهید.
- * سعی کنید **اسامی** کارکنان وبگرد را به خاطر بسپارید و در حین صحبت کردن با آنها، نامشان را به زبان بیاورید.
- * روش **وبگردی** را تا حدی یاد بگیرید تا قادر به تجزیه و تحلیل صحبت های کارکنان وبگرد سازمان باشید.
- * در **جلسات** دائماً به سایت و اینترنت نگاه نکنند.
- * از جملات **بدون سرزنش** استفاده نمایید برای مثال بجای جمله " تو به دستورات من توجهی نمی کنی برای اینکه همیشه روی آن کامپیوتر لعنتی هستی"، از جمله " وقتی بیشتر زمان خود را در اینترنت می گذرانی، من احساس می کنم که از کارت غافل شده ای." استفاده کنید.
- بخاطر داشته باشید که وب گردی در مواقع محدودی ممکن است مفید واقع شود چرا که کارکنان در حین وب گردی استرس های شغلی خود را فراموش می کنند و یا ممکن است تجارب جدیدی کسب کرده و ایده های خوبی ارائه نمایند.

برگرفته از کتاب:

رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



افراد بله قربان گو

بله قربان گویی، عمل تصویب و یا نیکوشماری، هر عقیده و پیشنهاد (بدون ابراز انتقاد) صادر شده از جانب مافوق و یا اطرافیان می باشد به عبارتی نوعی عمل نوکر صفتانه بدون ابراز انتقاد به انجام اوامر صادر شده از مقام بالاتر تلقی می شود. این افراد دارای ویژگی های زیر هستند:

- ⊕ اعتماد به نفس پائینی دارند.
- ⊕ همیشه سربزیر هستند.
- ⊕ اغلب چاپلوسی می کنند تا همه راضی باشند.
- ⊕ جزء افراد ترسو هستند.
- ⊕ بدون کوچکترین اعتراضی همیشه چشم می گویند.

راهکار:

- * اگر چنانچه افراد بله قربان گو، پیرامون شما زیاد هستند باید رفتار خود را به دقت بررسی کنید چرا که ممکن است ریشه مشکل در نحوه مدیریت بوده و چه بسا ممکن است خود شما جزء یکی از ۱۰۱ یک شخصیت دشوار باشید!
- * باید توجه داشته باشید که اغلب کارکنان بله قربان گو، بدلیل کیفیت و توان پایین ترشان به چنین ترفندی متوسل می شوند لذا در نحوه ارزیابی عملکرد آنها هوشمندانه عمل کنید.
- * همکاران خود را به سمت شایستگی های حرفه ای سوق دهید و با بها دادن به افراد حرفه ای فرهنگ شایسته محوری را جایگزین بله قربان گویی کنید.
- * فضایی در سازمان ایجاد کنید که به صداقت و راستگویی، ارزش داده شود که شروع این کار از گفتار و کردار صادقانه شما آغاز می شود.
- * ترفیع یا ارتقاء این افراد را به انجام تعهداتشان موقوف کنید.
- * شرایطی را فراهم کنید که بتوانند به راحتی «نه» بگویند و با بعضی از دستورات و خواسته های بی مورد مخالفت کنند.
- * این افراد را در دوره های آموزشی نظیر «هنر نه گفتن» و «تفکر انتقادی» مشارکت دهید.

برگرفته از کتاب:

رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

افراد نمایشی



افراد نمایشی همیشه تمایل دارند در کانون توجه قرار گیرند و تنها فرد مورد توجه در جمع باشند و وقتی چنین نباشد احساس نگرانی می کنند. معمولاً یکی از کارهایی که این افراد برای جلب توجه انجام می دهند رفتارهای اغواکننده و تحریک کننده است. آنها دوست دارند به دیگران نشان دهند با افراد مشهوری در ارتباط هستند. اغلب لباس های نامناسب می پوشند و وقتی در جمعی قرار بگیرند ، خیلی زود با همه خودمانی می شوند، بعید است وارد گروهی شده و توجه همگان را به خود جلب نکنند.

- * **توقعات واقعی** از آنها داشته باشید چرا که معمولاً تغییر رفتار این افراد بسیار کند بوده و بعضاً غیر ممکن است.
- * تصور نکنید رفتارهای این افراد مربوط به **سوء نیت** آنهاست، بلکه بخشی از ویژگی شخصیتی شان است.
- * به آنها نشان دهید **مرزبندی** شما در کجا قرار دارد و تا چه اندازه، رفتارهای نمایشی آنها می تواند در سازمان قابل تحمل باشد.
- * بپذیرید تغییر در این شخصیت ها **بتدریج** اتفاق می افتد.
- * ترس ها و **عقایدی** که باعث رفتارهای مشکل زای آنها گردیده را شناسایی کنید.
- * اجازه ندهید شخصیت های نمایشی، شما را به **بازی** بگیرند.
- * تلاش نکنید **جهان بینی** آنها را عوض کنید.
- * هرگز آنها را **مسخره** نکنید.
- * آنها را **موعظه** نکنید.

برگرفته از کتاب:

رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



افراد حسود

موفقیت، موفقیت می آورد و متأسفانه حسادت!

طی صعود شما از نردبان ترقی در شرکت یا اداره و محل کار، مطمئناً دوستان بسیار و تعدادی هم دشمن و یا به عبارت مهربانانه تر، "همکار حسود" پیدا خواهید کرد.

افراد حسود تحمل رشد و پیشرفت هیچ یک از دوستان و همکاران خود را ندارند و اگر یکی از دوستان و یا همکاران آنها مورد توجه قرار بگیرد، به روش مستقیم یا غیرمستقیم تلاش می کنند تا وی را در نزد دیگران تحقیر نمایند. معمولاً رفتار این افراد به گونه ای است که به راحتی کسی متوجه حسد و کینه ورزی آنان نمی شود.

امام علی (ع):

"آفرین بر حسادت! چه عدالت پیشه است! پیش از همه، صاحب خود را می سوزاند."

* اگر بتوانید همکاران ناخشنود خود را زود شناسایی کنید، بهتر می توانید بر حسادت آنها غلبه کنید. باید قبل از شدید شدن حس حسادت، از آن جلوگیری کنید.

* همکارانتان را به خاطر موفقیت هایشان تشویق کنید.
* سعی کنید خودتان حسود نباشید، چون این نوع احساسات خیلی زود برملا می شوند.

* به آنها فرصت تغییر عقیده و طرز فکر بدهید. جهت حفظ رابطه تان، گاهی به او امتیاز بدهید. مثلاً به طور منطقی به رفتارهای مثبت آنها اعتماد کنید.

* ممکن است افراد حسود بخواهند به طریقی عذر خواهی کنند، لذا نباید غرورشان را خرد کنید.

* کمی قدرت تحمل تان را بالا برده سعی کنید لبخند زده و از هرگونه غیبت و توهین از طرف مقابل نزد دیگر همکاران خودداری نمایید تا فرد حسود به اشتباهش پی برده و شرمند شود.

* دیگران را مقدم بر خود بدانید، مطمئن باشید اگر بتوانید حمایت، پشتیبانی و احترام اطرافیان را جلب کنید، با نیروی بیشتری می توانید در برابر کارشکنان مقاومت کنید.

برگرفته از کتاب:

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir





@gahname_modir

کارکنان



نامرئی



راهکار:

آدریان گوستیک و چستر التون معتقدند برای مدیریت کارکنان نامرئی بایستی اقدامات زیر صورت بگیرد:

* **تبیین چشم انداز** سازمان با تاکید بر نقش کارکنان: مثلاً از جملاتی نظیر «ما افتخار داریم در کمتر از ۳۰ ثانیه به تلفن های مشتریان پاسخ می دهیم و ۹۵ درصد مشکلات آنها را حل می کنیم» استفاده کنید.

* **تیزبین** بوده و بموقع از زحمات کارکنان خود قدردانی کنید.
* در دفتر کار خود بنامید و حداقل ۳۰ دقیقه در روز در بین کارکنان خود رفته و به نظرات آنها **گوش** کنید.

* بجای دادن پول نقد به کارکنان از اقلام **ملموس** و ماندگار که فرد بتواند آنها را به خانواده و یا دوستان نشان دهد استفاده نمایید.

* **۹۰** روز اول کاری کارکنان جدید را جدی بگیرید و **تصویر ذهنی مثبت** در آنها ایجاد کنید.

* **قدردانی** های خود را در جمع انجام داده و حداقل ۱۰ دقیقه به تشکر از کار خوب همکاران پردازید.

* از کارهای **گروهی** موفق همکاران خود در یک مهمانی گروهی، تفریح جمعی یا برنامه ورزشی تقدیر نمایید.

* **محیط** کاری زیبا و بانشاطی برای کارکنان فراهم کنید.

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>

کارکنان نامرئی افرادی هستند که در سازمان ها در حاشیه مانده اند و کسی به آنان توجه و اهمیتی نمی دهد. آنها معمولاً رفع تکلیف کرده و کار را ظاهری و صوری انجام می دهند یا ظاهراً خودشان را مشغول نگه میدارند یا کمتر به کار گرفته می شوند. افراد نامرئی معمولاً در سازمان از این و آن، همکاران و مدیریت شکایت می کنند چرا که احساس نادیده گرفته شدن می کنند و فکر می کنند سازمان نسبت به آنها بی اعتنایی می کند. تکیه کلام آنها این است: " چرا وقتی کسی به دستاوردهای ما توجه ندارد ، برای درخشیدن و خلاقیت به خود زحمت دهیم "



کارکنان شرور

هرچند باور اینکه در سازمانها، افرادی باشند که با تهدید و ارباب مدیران و کارکنان اقدام به عملی کردن خواسته های خود نمایند کمی سخت است ولی در برخی سازمانها این افراد وجود داشته و با تهدید به چاقو کشی و یا قتل اقدام به ارتقای شغلی و پستی خود نموده و در کمال ناباوری ممکن است به جایگاه های مهم سازمانی نیز تکیه زده باشند!

این افراد که معمولاً از چهره های خشن شناخته شده در سازمان نیز هستند با اقدامی حرفه ای و بعضاً با عملی کردن برخی از تهدیدها، به مدیران ارشد فشار آورده و برای خود یا اطرافیان شان امتیازهای مهمی را کسب می نمایند!

راهکار

- * بهترین راه برای مقابله با تهدید، **بی اعتنایی** به تهدیدات است. البته تا جایی که موجب آسیب های جسمی و روانی نشود.
- * در گفتگو با آنها **مراقب تن صدای** خودتان باشید و در تمام لحظات خونسردیتان را حفظ کنید، مثل انسان های مثبت و خوش طینت با آنها برخورد کنید، اما نه التماس کنید نه با عصبانیت برخورد کنید.
- * با تسلطی که نسبت به مقررات دارید از تمامی موارد نقض قوانین آنها **مستندات** تهیه کرده و به دقت ثبت کنید.
- * بطور غیر مستقیم فرد را از **عواقب قانونی** کارش مطلع سازید. اگر آنها بدانند حتی نشان دادن چاقو و اثبات آن در محاکم قضایی در حکم محاربه است، احتمالاً در رفتارهای مخرب خود بازنگری کنند.
- * با مسئول **حراست و مقام مافوق** خود صحبت کرده و جزئیات ماجرا را با آنها در میان بگذارید.
- * معمولاً این افراد دنبال طعمه های ضعیف هستند لذا **نقطه ضعفی** از خود نشان ندهید. یکی از نکات اولیه در قوانین جنگاوری این است که هیچ گاه با دست خود مهمات را به دشمن تقدیم نکنید.
- * با **سیاست** و نقشه قبلی با آنها تعامل نمایید طوری که در زمان **اخراج** شدن، بجای فرد، سازمان را در قبال خود احساس کند.
- * اصول **دفاع شخصی** را یاد بگیرید چرا که در شرایط حاد ممکن است کارساز شود نظیر یافتن راه فرار، ضربه به نقاط حساس و...

کتاب رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)
 دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir





افراد باج گیر

افراد باج گیر به دلایل مختلف از جمله ارتباط زیاد کاری و نزدیکی با مدیر از این موقعیت سو استفاده کرده و با توجه به اینکه هر فردی چقدر به او باج داده باشد از وی تعریف و در غیر این صورت به بد گویی از آنها پیش مدیر می پردازد. آنها اگر نقطه ضعفی از زندگی شما بدانند، آن را به رخ شما می کشند و تا زمانی که خواسته هایشان گوش می کنید از دید آنها دوست داشتنی بوده و به محض مخالفت با خواسته هایشان، با تهدید یا القای احساس گناه از سوی آنها، در تنگنای احساسی قرار می گیرید.

راهکار

- * **عدم توجه** مدیر به صحبت های این افراد که گاهی قصد مثبت و گاهی منفی جلوه دادن کارکنان دیگر را دارند.
- * با خودتان **رو راست** باشید و نسبت به نقطه ضعف هایتان، آگاهی پیدا کنید.
- * لازم نیست بلافاصله جواب دهید؛ اگر می خواهید جواب منفی بدهید، با **آرامش** به طرف مقابل بگویید که این کار را انجام نمی دهید.
- * می توانید انجام درخواست آنها را به **وقت دیگری** موکول نمایید و یا با بخشی از کار موافقت کرده و بقیه را انجام ندهید.
- * فراموش نکنید که شما در **نه گفتن** کاملاً آزاد هستید و چنانچه درخواستی برای شما مشکلاتی ایجاد می کند، می توانید نه بگویید.
- * معمولاً افراد **تایید طلب** بدلیل ترس غیرقابل وصف از خشم، نیاز به برقراری صلح به هر قیمت ممکن و گرایش به پذیرش مسئولیت زندگی دیگران، براحتی تحت تاثیر افراد باج گیر قرار می گیرند لذا باید این مسائل را در ویژگی های رفتاری خود حل کنند تا بتوانند رفتار منطقی داشته باشند.
- * احساسی فکر نکنید و از برخورد های هیجانی اجتناب نمایید لذا در شرایط فشار و تهدید، هرگز بدون فکر کردن **تصمیم** نگیرید.

کتاب رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)
 دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir





@gahname_modir



افراد بد اخلاق

واهنکار

هر چند خلق و خو چیزی است که معمولاً بسیار وابسته به زمانی است که یک انسان در آن قرار دارد ولی معمولاً افراد بد اخلاق، در تعاملات خود با دیگران درشت گویی کرده، به کسی اعتماد نداشته و براحتی با دیگران نمی جوشند. آنها غالباً عصیانگر و پر سر و صدا بوده و برخوردهای ناشایستی با ارباب رجوع و همکاران خود دارند.



- * سعی کنید همیشه با **روی گشاده** با آنها برخورد کنید.
- * **ریشه** بد اخلاقی آنها را پیدا کنید. این به شما کمک خواهد کرد در انتخاب یک رفتار مثبت دستتان باز تر باشد .
- * براحتی با چهره بشاش افراد بداخلاق را به سمت **آرامش** هدایت کنید.
- * در مواجهه با این گونه افراد **صبر** را سرلوحه رفتار خود قرار دهید.
- * از **جر و بحث** با افراد در وضعیتی که خلق ناملایمی دارند پرهیز کنید و با روی باز به سوالات آنها پاسخ بدهید.
- * **لبخند** ابزار قدرتمندی است که همواره به آن اشاره کرده اند و تغییر دهنده هر نوع شرایط نامسامانی است .
- * توصیه می شود در مواقعی که فرد آرام و بدور از ناملایمات ذهنی است او را از این موضوع که بد خلقی وی اطرافیان و یا محیط کار را دچار استرس های لحظه ای می کند **با خبر** کنید و از وی بخواهید در چنین شرایطی سعی در کنترل رفتار خود داشته باشد.

بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir



افراد ریاست طلب



این افراد همیشه احساس برتری نسبت به اطرافیان خود دارند. آنها دوست دارند در همه امور حرف خود را به کرسی بنشانند و نظرات و عقاید خود را به دیگران تحمیل کنند. شاید این افراد در ذات خود فرد بد و ناشایستی نباشند و از روی عمد چنین رفتاری نداشته باشند اما در کل هرچه که هست رفتار و منش آنها باعث آزردهی و احساس ناراحتی و گاهی هم حقارت و خشم سایر همکاران می شود.



الف) مهربان باشید: این افراد معمولاً انتظار دارند که شما با عصبانیت واکنش نشان دهید لذا باید بر خلاف توقع آنها رفتار کنید. پس با محبت با آنها برخورد کنید تا کمی به طرز رفتار خودشان فکر کنند.

ب) آنها را مخاطب قرار دهید: حرفهایی که می زنند را نادیده نگیرید در عوض دیدگاه هایشان را تحسین کنید اما بگویید که ترجیح می دهید کارها را با رویکرد خودتان انجام دهید. در تعامل با آنها، آرام اما قاطع عمل کنید.

ج) ناامیدی هایتان را رها کنید: از آنجا که این افراد نظر خود را بر دیگران تحمیل می کنند لذا این مسئله موجب بروز احساسات منفی شده و اعتماد به نفس طرف مقابل را کم خواهد می کند پس ناامیدی هایتان را رها کنید چون این افکار می تواند منبع استرس شما شوند.

د) قاطع باشید: برای آنها مشخص کنید که قصد تغییر رفتارشان را ندارید. وقتی این افراد ببینند که شما از خودتان مطمئن هستید و به افکارشان پایبندید، بالاخره دست از تحمیل عقایدشان برمی دارند.

ه) مودبانه حرفتان را بزنید: به آرامی و مودبانه به فرد ریاست طلب بگویید که وقتی سعی می کند رفتارهای شما را کنترل کند تا چه اندازه برایتان ناخوشایند است.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>

OCD



افراد وسواسی

این اشخاص بسیار دقیق ، مرتب ، خوش قول و در عین حال بداخلای اند. زندگی را در یک قالب خشک ریاضی می بینند و هر کاری را در ساعت خاصی انجام می دهند. دائماً کارهایشان را بررسی می کنند و احتیاط بیش از حد دارند. توجه زیاد به جزئیات، کمال گرایی، وظیفه شناسی افراطی، اکراه در واگذاری کار به دیگران و انعطاف ناپذیری از ویژگی های بارز آنها می باشد.

راهکار:

- * باید تلاش کنید آنها را به روان درمانگرها ارجاع دهید. اما فراموش نکنید که این افراد در باورها و دیدگاههای خود مقاوم هستند و تغییر کردن برای آنها حکم یک فاجعه را دارد.
- * هرگز آنان را تحت فشار زمانی برای انجام کاری نگذارید. اگر ایرادی هم مطرح است در قالب پیشنهاد عنوان کنید.
- * هرگز آنها را سرزنش نکنید حتی اگر اشتباهی کرده باشند. از نظم و دقتشان تمجید کنید و با آنها بدقولی نکنید.
- * در صورتی که در برخورد با این افراد، واقعیتها و منطق را ارائه دهید، می توانید بهترین بهره را از آنها ببرید. در عین حال حرفهای این افراد را درباره بهتر انجام شدن کارها جدی نگیرید.
- * توصیه کنید در انجام کارها، تنها بر روی نتیجه پایانی تمرکز نکنند، بلکه به این مساله نیز اهمیت دهند که انجام این کار چقدر موجب احساس لذت در آنها شده است.
- * بیماری وسواسی (OCD) چون دارای ریشه های هورمونی است و با فعالیت های هورمونی بدن نیز در ارتباط است ، پزشکان با تجویز داروهایی سعی می نمایند فعالیت های هورمونی بدن را متعادل سازند لذا در حالت حاد حتماً آنها را به پزشک متخصص ارجاع دهید.

برگرفته از کتاب: رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)

تالیف: دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی www.drpeidaie.ir





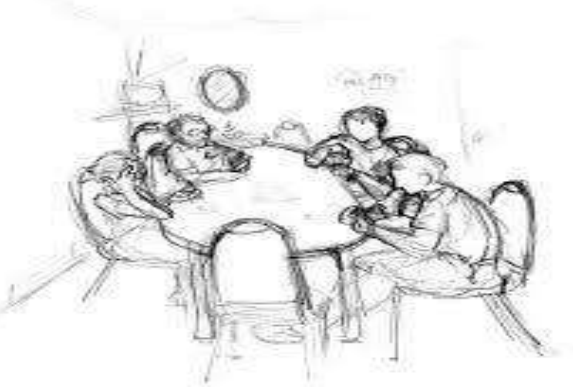
@gahname_modir

افراد باندباز



این افراد باعث می شوند فرصت موجود در یک سازمان که متعلق به همه کارکنان یا گروه معینی است، به فرد یا گروه خاصی تعلق بگیرد، بدون اینکه ملاک‌های شایسته سالاری را داشته باشند. آنها باعث شوند که حق قانونی کارکنان دیگر زیر پا گذاشته شده و در اختیار افراد غیرشایسته و نالایق قرار بگیرد. آنها با بهره گیری از عناصر اداری که در گروه یا باند خود قرار دارند، باعث ایجاد فضایی مسموم و غیر قابل تحمل می شوند که نتیجه آن ایجاد جو بی اعتمادی، قانون گریزی و در نهایت درگیری بین کارکنان و مدیران شود.

- سعی کنید زمان خود را با **همه همکاران** سپری کنید نه فقط با یک عده خاص.
- در برخورد با افراد باندباز بسیار **حرفه ای** رفتار کنید و سعی کنید تا حد امکان با آنها تعامل داشته باشید حتی اگر آنها تمایلی به این امر نشان ندهند.
- تلاش کنید تا از افراد باندباز داخل سازمان هراس نداشته باشید. بهتر است **رهبر** آنها را پیدا کرده و با وی تعامل داشته باشید.
- از آنجا که ممکن است این افراد با غیبت و شایعه سازی تلاش کنند تا شما را عضوی از باند خود معرفی کنند لذا با تسلط به **اعصاب** خود، رفتار حرفه ایی با آنها داشته باشید. به عبارتی با آنها دوست نشوید ولی دوستانه برخورد نمایید.
- اگر تشخیص دادید **ملحق** شدن به گروه ها برای شغل شما خوب است، بهتر است گروهی که می خواهید به آنها بپیوندید را با چشم باز انتخاب کنید.



بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد همیشه شاکی



این افراد دائماً از وضعیت موجود شاکی بوده و کار مثبتی انجام نمی دهند، در واقع بدون اینکه برای بهبود وضعیت موجود تلاش کنند، در هر مورد خود را ذی حق می دانند. 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. نگرش های این افراد مسموم و متاسفانه بیماری آنها واگیر است! اغلب تکیه کلام آنها این است: "من به شما گفتم که این اتفاق خواهد افتاد!"



- * ابتدا به شکایت آنها گوش داده و یا به دقت مطالعه نمایید، به آنها بگویید که فقط حقایق را بیان کنند، نه احساسات خود را.
- * آنها را متقاعد کنید که بعضی از عوامل خارج از کنترل هستند.
- * از آنها بخواهید تا گله و شکایت های خود را کتبی کنند، بکشید با آنها موافق نباشید بلکه گفته های آنها را تفسیر کنید.
- * به این افراد نشان دهید که مسائل آنها را می بینید و می شنوید، زیرا آنها به محیط حمایتی و تشویق احتیاج دارند.
- * باید سطح فشار و استرس را برای این افراد پایین آورد. علاوه بر این به آنها اجازه شکایت کردن مکرر ندهید، مگر زمانی که راه حلی برای مشکل پیش آمده داشته باشند.
- * سوال های خاصی مطرح کنید تا دقیقاً دریابید که در ذهن آنها چه می گذرد. این افراد را می توانید با آندسته از کارشناسانی که خروجی ملموسی ندارند همکار نموده و از این طریق یخ های آنها را ذوب نمایید!

بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



راهکار:

بهترین کاری که می توانید انجام بدهید **صبور بودن** است.

زیاد فکر نکنید از لحظه لحظه زندگی تان لذت ببرید.



کتاب رفتار با افراد دشوار
(کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir

افراد نامعلوم یا غیر قابل پیش بینی الگوی رفتاری ثابت و مشخصی نداشته و اطرافین آنها نمی توانند به راحتی رفتارشان را پیش بینی کنند. رفتارهای این افراد متناسب با شرایط محیطی پیرامون شان نبوده و فاقد انعطاف لازم می باشد. در واقع افراد غیر قابل پیش بینی در موقعیت های متعارف عکس العمل های غیر معمول از خود نشان می دهند و اطرافیان شان را گیج می کنند. برای مثال، یک بار در مقابل حرفی خوشحال می شوند و دفعه بعد در مقابل همان حرف عصبانی و ناراحت می شوند!



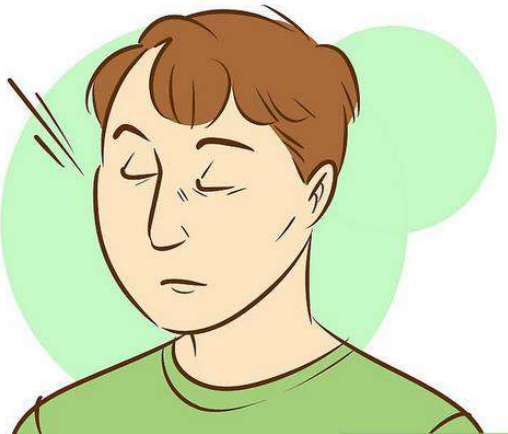
@gahname_modir

افراد بسته



این افراد بسیار تودار و دیرجوش هستند و تنهایی و خلوت را به بودن در میان جمع ترجیح می دهند. آنها هرگز درباره تفکرات و احساسات خود صحبت نمی کنند و به همین دلیل ارتباطات محدودی دارند. میزان تمرکز آنها زیاد بوده و برای تصمیم گیری به زمان نیاز دارند. معمولاً پیش از حرف زدن می اندیشند و از در میان گذاشتن اطلاعات شخصی خود با دیگران خودداری می کنند. تکیه کلام آنها این است:

« حوصله ندارم » یا « فعلاً وقت ندارم »



بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی



www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>

- (۱) برای برقراری ارتباط با این افراد باید **حوصله** کنید. ممکن است مدتی طول بکشد تا با شما احساس راحتی کنند
- (۲) این افراد شدیداً به اعتماد به نفس و **حمایت** احتیاج دارند و باید بطور مستقیم از آنها انجام اموری را که می توانند انجام دهند خواسته شود. **تشویق** نیز در ایجاد اعتماد به نفس آنها بسیار موثر است.
- (۳) **آداب** را رعایت کنید: یک فرد بسته به سختی و با صدای آهسته به شما سلام می کند اما قرار نیست شما مقابله به مثل کنید و از احوالپرسی با او پرهیز کنید.
- (۴) **فاصله** را حفظ کنید: با یک فرد بسته بیش از اندازه صمیمی نشوید و به زندگی خصوصی اش سرک نکشید.
- (۵) خودتان به **سمتش بروید**: اگر میان شما و یک همکار بسته کدورتی ایجاد شده، منتظر معذرت خواهی و جلو آمدن او ننشینید.
- (۶) با **محبت** حرف بزنید: یک فرد بسته از لبخند سرشار از محبت شما بیشتر انرژی می گیرد تا از شنیدن پی در پی جمله دوست دارم.

افراد بدذات



این افراد اصولاً بدخیم و مسموم هستند. تعدادی از آنها حتی خودشان از تأثیر منفی که روی آدم‌های پیرامونی‌شان می‌گذارند، آگاه نیستند، اما برخی دیگر از آنها، از ایجاد آشفتگی، به هم زدن کارهای مردم و افسرده کردن آنها، خشنود می‌شوند. وجود یکی از این افراد در خانواده، دانشگاه و محیط کار مساوی است با ایجاد پیچیدگی‌های زیاد در روند کار، نزاع‌های بی‌مورد و بدتر از همه استرس و فشارهای روحی و روانی.

راهکار:

- * **تکانه‌ای نباشید** (از کوره در نروید) و احساسات خود را کنترل کنید.
- * تعاملات خود را با آنها **محدود** کنید و اگر لازم باشد با واسطه، کاری را به آنها محول کنید یا از آنها تحویل بگیرید.
- * **پش بینی** شان کنید و خودتان را برای مقابله با آنها آماده کنید.
- * آدم‌های موفق عملگرا هستند و به جای تمرکز روی مشکلات، روی راه‌حل‌ها کار می‌کنند آدم‌های بدخیم، کاری جز فهرست کردن مشکلات بلد نیستند، اما این شماست که می‌توانید با چند کار کوچک، یک **تغییر واقعی** در سازمان و محل کارتان ایجاد کنید.
- * **ببخشید** اما فراموش نکنید! بخشایش به این معنی است که شما علیرغم بی‌مهری شخصی، کینه و دشمنی را از ضمیر خود پاک کنید.
- * از **نشخوارهای فکری** پرهیز کنید. تلاش کنید از مرور کارهای بد و منفور آنها پرهیز نمایید.
- * جواب ابلهان مسلماً **خاموشی** است! چرا که معمولاً، ایجاد تفکر عقلانی و استدلال‌پذیر کردن افراد بدخیم و بدذات غیرممکن است.

برگرفته از کتاب:

رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir





افراد گریان

آنها افرادی احساساتی و زود رنج بوده و به اصطلاح اشکشان دم مشکشان است و با کوچکترین حرف ناراحت و شروع به گریه می کنند تا کسی چیزی به آنها نگوید. این افراد از تخیل بسیار نیرومندی برخوردار بوده و خیلی زود احساساتی می شوند. خیلی از آنها (به خصوص خانم ها)، از اینکه نمی توانند در شرایط حساس، اشک ها و گریه خودشان را کنترل کنند، شاکی هستند بطوری که گاهی از اعتراض و یا حق مسلم خود نیز صرف نظر می کنند!

راهکار:

- * ابتدا سکوت شان را بشکنید مثلاً در مورد چیزی مشخص سوال کنید، از وقایع روزمره و اخبار روز حرف بزنید، فعل «می بینم که ...» استفاده کنید.
- * گوش دهید: گاهی اوقات ممکن است فرد با بیان مشکلات زندگی اش برای شما، احساس راحتی و آرامش کند بنابراین با صبر به حرف هایش گوش دهید.
- * قضاوت نکنید: جملاتی از قبیل "تو نباید..."، "تو باید..." استفاده نکنید.
- * درک شان کنید: سعی کنید وضعیت آنها را درک کنید و طوری عمل کنید که وضعیت را کنترل کنید. بهترین روش برای آرام کردن این وضعیت ابراز همدردی و نشان دادن حمایت است.
- * مثبت باشید: با مثبت نگری کامل آنها را دلداری دهید. چون اگر شما به اندازه کافی مثبت نگر نباشید هرگز نمی توانید نگرش فرد دیگری را مثبت کنید.
- * غلبه بر منفی بافی: سعی کنید بهترین لحظات و دستاوردهای زندگیشان و نیز همه وقایع و چیزهای خوب کوچک را به یادشان بیاورید گاهی به آنها سر بزنید و برای قدم زدن یا صرف بستنی یا غذا بیرون بروید.
- * آرامش خود را حفظ کنید و با تغییر موضوع امواج منفی ناشی از ناراحتی های آنها را منحرف کنید. مثلاً پرسید: "دیدی دیروز توی اداره چه اتفاقی افتاد؟" یا "می خواهم برم رستوران شرکت، دوست داری با من بیایی؟".

برگرفته از کتاب:

رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)

تالیف: دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir





@gahname_modir

افراد غیر متعهد



این افراد 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 برود و یا به نتایج تاسف باری منجر شود. آنها 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:

“ولش کن بعداً انجامش میدم”.



“ولش کن بعداً تعمیرش می کنم”.

* این افراد معمولاً احتیاج به اهداف و استانداردهای واضح و انتظارات رسمی دارند که به آنها ابلاغ شود. همچنین آنها به یک سیستم نظارتی بسته نیازمندند تا نتوانند براحتی از زیر کار شانه خالی کنند.

* دلیل اصلی تأخیر و تعلل آنها را سوال کنید چرا که ممکن است واقعاً چیزی غیر از تنبلی باشد.

* به طور روشن بیان کنید که برای بهبود اوضاع چه انتظاراتی از آنها دارید.

* باید مدیر ارشد سازمان را در جریان بی مسئولیتی فرد قرار دهید چراکه این مدیر ارشد سازمان است که بایستی در مقابل عملکرد زیرمجموعه خود پاسخگو باشد.

* ساختار شرکت ها و سازمانها را باید به گونه ای طرح ریزی نمود که فقط کارکنان مسئولیت پذیر بتوانند به موقعیت های بالای مدیریتی دسترسی داشته باشند. زیرا این یک واقعیت انکارناپذیر است که همه قابلیت های مدیریتی را نمی

توان با آزمون و خطا یاد گرفت. **سازمانهای متعهد فرایند انتخاب مدیران را به سفارش مسئولان مافوق، نظر سیاسیون، جلسات کنار استخر و یا در هامش نامه انجام نمی دهند بلکه این امر خطیر را به کانون ارزیابی متشکل از خبرگان صنعت و دانشگاه می سپارند.**

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار**کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار**

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir

افراد مودی

راهکار



افراد مودی و آزارگر در ظاهر افرادی آرام به نظر می رسند که تمایل به کمک و همراهی با دیگران را دارند، رفتارشان طوری است که اغلب گله نمی کنند، لبخند می زند و آرام هستند اما با اختلال در برنامه های دیگران و با پشت سر آنها صحبت کردن مقاصدشان را پیش می برند. آنها اغلب انتظار دارند از کوچکترین کاری که انجام داده اند نیز تقدیر و تشکر شود در غیر این صورت باید منتظر تلافی های مخفی آنها بود.



برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>

- ۱) برای انجام هیچ کار حساسی نباید به آنها اعتماد کرد، حداکثر تلاش کنید تا از آنها دوری نمایید چراکه اغلب موارد آنها روراست نیستند.
- ۲) تلاش کنید به ترفندهای این افراد عکس العمل **عاطفی** نشان ندهید.
- ۳) همه چیز را بطور **واضح** مشخص کرده و حتما یادداشت نمایید تا بهانه ای در دست آنها نداشته باشند.
- ۴) عواقب تمام کارهایشان را **گوشزد** نمایید مثلاً بگویید اگر تا این تاریخ کارهای تعیین شده را آماده نکنید بایستی منتظر عواقب ناخوشایند آن باشید.
- ۵) کارهای واگذار شده به آنها را **پیگیری** کرده و به حال خود رها نکنید.
- ۶) برای فعالیت هایی که انجام می دهید یا حرف هایی که در جلسات به زبان می آورید **مستندات** داشته باشید تا بعداً مورد سوء استفاده این افراد قرار نگیرد.
- ۷) اجازه دهید افراد مودی و آزارگر دچار تردید شوند، مثبت باشید و از رفتارهای غیر مودبانه پرهیز کنید، تلاش کنید این افراد را به سمتی سوق دهید که متوجه خطایشان بشوند و در برخوردهایشان با دیگران دچار **تردید** شوند.



این افراد زودتر از موعد سرکار حاضر می شوند، دیرتر سازمان را ترک می کنند و کارها را با حالت ناراضی از خود و دیگران انجام می دهند. نوع نگرش آنها باعث می شود در رده افراد دشوار قرار گیرند. فکر می کنند کسی قدردان زحماتشان نیست. این افراد قلب خونین سازمان محسوب می شوند. آنها یار و پشتیبان همکاران و دوستانشان هستند. در صورتی که از خدمات آنها قدردانی نکنید، منفی گرایی آنها آغاز می شود. جمله معروف افراد فداکار این است:

« من زندگی ام را وقف این سازمان کردم، ولی برای هیچ کسی مهم نیست.»

راهکار:

- * **بازخورد کلامی** مثبت بدهید و یا کتباً از آنها قدردانی نمایید.
- * آنها را به سوی **انگیزش درونی** سوق دهید تا به خاطر انجام هرکاری منتظر پاداش نباشند و خود کار برایشان لذت بخش گردد.
- * به حرف های این افراد **گوش دهید** و به آنها نشان دهید که وجودشان تا چه اندازه برای سازمان اهمیت دارد. از تلاشها و همکاری آنها در حضور دیگر کارکنان تشکر و قدردانی نمایید.
- * مسلماً هر سازمانی به دنبال سوددهی کافی و کسب نتایج خوب است و تلاش می کند شخصی که استخدام می شود مقداری فداکاری برای سازمان داشته باشد ولی باید توجه داشت که افراط در این کار باعث بهم خوردن **تعادل کار و زندگی** در کارکنان شده و نهایتاً این سازمان خواهد بود که متضرر می شود.
- * افراد قربانی یا فداکاری که افراطی هستند چون **انتظار تشکر** و قدردانی را دارند لذا اگر چنانچه از آنها تمجید و قدردانی نشود دل به کار نداده و در انجام وظایف خود کاهلی خواهند کرد و در نتیجه بیش از فایده، به سازمان ضرر خواهند رساند.

برگرفته از کتاب: **رفتار با افراد دشوار**
کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
 دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir





افراد بی انگیزه

این افراد اغلب دارای ظاهر اغلب آراسته و معطر، نسبت وزنی بالا و بسیار خوش خوراک، متاهل و خانواده دوست، شوخ و تبع ساده و بی آرایش، فوق العاده تنبل، و لخرج نسبت به خود و بی تفاوت نسبت به سازمان هستند. آنها به مسئولیت های محوله بی تفاوت بوده، اغلب از زیر کار شانه خالی می کنند و نسبت به تهدیدها و فشارهای مافوق خود بی تفاوت ظاهر می شوند.

راهکار:

*** بی انگیزگی کارکنان مثل برف است** یعنی انواع مختلفی دارد لذا همانند اسکیموها که برای انواع برف ها اسامی خاصی قرار داده و متناسب با نوع برف واکنش های مختلفی نشان می دهند برای افراد بی انگیزه هم باید نوع بی انگیزگی آنها تشخیص داده شده و متناسب با آن اقدام شود. بی انگیزگی ممکن است ناشی از ترس، هدفگذاری اشتباه، واضح نبودن خواسته ها، نداشتن آزادی عمل، فقدان چالش و یکنواختی کار، فرسودگی شغلی، عدم اطلاع از مراحل بعدی کار و یا عدم قبول ارزش های سازمان باشد.

- * یک هدف الهام بخش را القا کنید. آنها باید بدانند که برای چه در این شغل استخدام شده اند.
- * آنها را درک کنید و از کارهای خوب این افراد قدردانی نمایید.
- * برای کارکنان خود یک تسریع کننده باشید. ترکیب کردن مدل فرمان دادن و کنترل کردن، یک راه مطمئن برای کاهش بی انگیزگی است.
- * کارکنان خود را برای بهسازی هدایت کنید. گاهی بهبود سطح مهارت و توانمندی در افراد باعث ترغیب آنها در انجام بهتر وظایف محوله می شود.

بر گرفته از کتاب: **رفتار با افراد دشوار**
کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
 دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir



افراد مزاحم جنسی



مزاحم های جنسی در محیط کار افرادی هستند که بدلیل موقعیت شغلی خود، نیاز مالی طرف مقابل، ضعف شخصیتی، تربیت های نادرست خانوادگی و... بصورت فیزیکی، روانی یا کلامی باعث ایجاد آزار جنسی در طرف مقابل خود می شوند. آنها از طرق مختلف نظیر متلک انداختن، نگاه های هیز و شهوت آلود، چشم چرانی و چشمک زدن، لمس کردن نامناسب بدن و دست، نزدیک شدن زیاد به جنس مخالف در حین کار و... باعث احساس خطر، حقارت، مرعوب شدن و یا رنجش خاطر مخاطب شده، در کار وی ایجاد اختلال نموده، آرامش و امنیت شغلی وی را به خطر انداخته و در کل فضای کاری ناسالم و تهدید آمیز ایجاد می کنند.

راهکار:

- * قانون طلایی برای مدیریت مزاحمت های جنسی در محیط کار **برخورد منطقی با آن در همان نقطه آغازین** است. یعنی به هیچوجه اجازه داده نشود تا با گفتن جک های مستهجن، کلمات غیر رسمی، اشارات دوستانه و... زمینه برای شروع مزاحمت فراهم گردد.
- * آموزش و **افزایش اطلاعات** افراد در مورد رفتارهای مزاحمت برانگیز و عواقب قانونی، سازمانی و اجتماعی رفتارهای پرمخاطره
- * اگر چنانچه فردی که هدف آزار جنسی است نتواند بطور مستقیم اقدام به گفتگو کند بهتر است در قالب یک یادداشت و یا **نامه ای کوتاه** بطور محرمانه مخالفت خود را ابراز نماید.
- * توجه به **حائل های فیزیکی** و ایجاد موانع دید مستقیم بین افراد (نظیر جدا بودن اتاق مدیر و منشی) و **ایجاد جابجایی شغلی** در کاهش مزاحمت بسیار موثر است.
- * حذف یا کاهش عوامل **محرك بصری** نظیر بی حجابی، پوشش های نامناسب مردانه و زنانه و...
- * افزایش **آموزه های دینی** کارکنان با شیوه های موثر و غیر کلاسیک
- * **بی محلی نسبت به شوخی های جنسی و اظهارنظرهای دوستانه، تقویت اعتماد به نفس، دوری گزینی از فرد مزاحم، مخالفت صریح، کمک گرفتن از افراد معتمد، مراجعه به مشاور و...** از جمله اقداماتی است که افراد در معرض مزاحمت می توانند انجام دهند.

کتاب **رفتار با افراد دشوار (کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار)**

تالیف: دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



افراد دهن بین

افرادی هستند که چشم بسته و بدون تعقل، به دهان طرف مقابل چشم دوخته و بدون فکر و اندیشه هر چه را که می شنوند باور کرده و می پذیرند افراد دهن در همه اقشار جامعه اعم از مدیران، کارمندان، زن و شوهرها و... وجود دارند آنها افرادی خوش باور بوده و بایدها و نبایدهایشان بر اساس تجزیه و تحلیل های منطقی شکل نگرفته است. این افراد از لحاظ روانشناختی نوعی اختلال شخصیتی دارند بطوری که حالت "من والد" و "من بالغ" آنها رشد نکرده و همچنان در کودکی مانده اند.

یاد بگیریم بدی ها را :



میزارو

کهیکارو

ابوازرو

نبینیم

نشنوم

نگوییم

- * درمان دهن بینی باید متناسب با علت آن باشد. مثلاً اگر نداشتن اعتماد به نفس علت آن است باید از راهکارهای تقویت اعتماد به نفس استفاده کرد. یا اگر فرد نگاه ایدئولوژی درستی ندارد باید نسبت به اصلاح آن اقدام کند. اگر با افرادی مرادده دارد که اینچنین هستند باید رفت و آمد خود را با آنها کم کند.
- * برای اینکه کسی را از این حالت بیرون بیاوریم باید شناخت و واقع بینی او در همان زمینه ای که خوش باور است تقویت کرده و او را با تجارب آن امر آشنا نماییم.
- * تلاش کنید آنها را با آسیب های ناشی از دهن بینی آگاه سازید.
- * می توان آنها را با کسانانی که بخاطر خوش باوری زیان دیده اند روبرو کرد تا به طور ملموس آنها را ببینند و پند بگیرند.
- * باید راه های تقویت اعتماد به نفس را به آنها آموزش داد تا اسیر در گفته های دیگران نشوند.
- * باید "من بالغ" و "من والد" آنها را از طریق اقدامات روانکاری، توسط فرد متخصص تقویت نمود.



@gahname_modir



افراد پرتوقع

پرتوقعی یک نوع اختلال شخصیت است که از سنین نوجوانی در افراد دیده می شود و اگر درمان نشود، تا پایان عمر باقی می ماند در افرادی که بطور افراطی پرتوقع هستند ممکن است رفتارهایی نظیر خودکشی، سوء مصرف مواد، اختلالات عاطفی و اضطراب بروز کند. آنها به سختی می توانند خود را با محیط و شرایط کار وفق دهند، اغلب از کار خود ناخشنود بوده و با محیط پیرامون خود تعامل درستی ندارند. این افراد اعتقادی به وجود مشکل رفتاری در خود نداشته و معتقدند که این محیط و افراد پیرامون است که بایستی مطابق میل آنها تغییر کند.

راهنما:

- * اگر در جمع همکاران، با لحن خاص خودشان با شما صحبت می کنند، سعی کنید **موضوع را عوض کرده** و یا با شخص دیگری به گفتگو پردازید.
- * انتقاد از افراد پرتوقع باید بسیار دقیق و ملایم باشد، زیرا مشخصه اصلی افراد پرتوقع **عدم پذیرش انتقاد** است.
- * از آنجا که برخورد تهاجمی با این افراد نتیجه ای ندارد لذا با **صبر و تحمل** و بردباری رفتار کنید.
- * رفتارهای **دلسوزانه** از جانب شما همانند **آبی بر روی آتش** عمل کرده و آتش غرورش را خاموش خواهد کرد. در واقع شما با گفتار صمیمی و مهربانانه خود اعتماد فرد را به خود جلب کرده و آن گاه می توانید کاملاً غیر مستقیم از خلق و خوی مغرورانه آنها انتقاد کنید.
- * توجه کنید که برخورد از روی التماس با آنها نه تنها فایده ای ندارد بلکه باعث افزایش حالت پرتوقعی، غرور و ریاست طلبی خواهد شد پس باید در برخورد با آنها قاطع و مصمم بوده و از **گفتارهای ملتسانه** پرهیز کنید.

برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>



افراد قلدر



این اشخاص عمداً سعی می کنند تا باعث شوند شما احساس کوچکی، حماقت یا سرافکنندگی کنید. شما همیشه با حسی بدتر از آنچه که اول آنها را می بینید از پیششان می روید. معمولاً، این افراد عنوان شغلی بالاتری نسبت به شما دارند، یا فکر می کنند که از شما بهترند این افراد هرگز جرات نمی کنند در مقابل کسی بی ادبی کنند که رئیس آنهاست یا کسی که احتمال دارد باعث شود شغلشان را از دست دهند. به اینگونه افراد **”بی شعور“** هم می گویند.

راهکار:

- ۱) هرگز خود را به سطح آنها تنزل ندهید.
 - ۲) گوشزد کردن رفتارهای ناشایست این افراد شاید در مقطعی کوتاه باعث تغییر رفتار جزئی در آنها شود اما احتمال اینکه در ادامه رفتار به مراتب بدتر از قبل پیدا کنند بسیار زیاد است.
 - ۳) سعی کنید نگاه خود را به آنها تغییر دهید. به جای این که آنها را آدمی پست و نفرت انگیز ببینید، تمام آن چیزی را متصور شوید که باید برای این افراد روزانه رخ داده باشد که آنها را این گونه فلاکت زده کند. برای مثال شاید:
 - همسرشان با آنها بد رفتار می کند.
 - تنش فراوانی آنها را فرا گرفته است.
 - تازه مادر، برادر، یا دوست خود را از دست داده اند.
 - دچار بیماری شده باشند.
 - از آنها سوءاستفاده می شود.
 - آنها احساس ناامنی می کنند.
- به محض این که آنها را به عنوان افرادی ببینید که چنین زندگی دارند، در این صورت می توانید حس خود را نسبت به آنها تغییر داده و برای زندگی خود شاکر باشید.

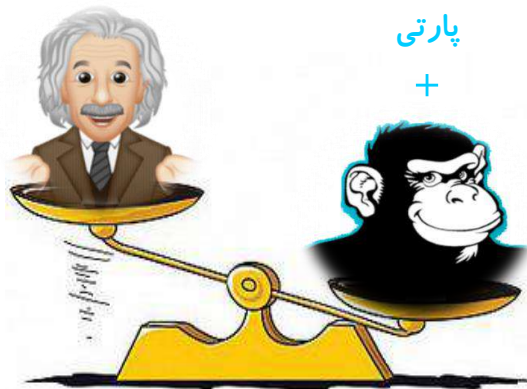


برگرفته از کتاب: **رفتار با افراد دشوار**
 تألیف: **دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی**
www.drpeidaie.ir

افراد پارتی باز

پارتی

+



افرادى هستند که بدون داشتن شایستگی های لازم، به کارى یا پستى گماشته مى شوند. آنها از مجازات، جریمه یا مالیات مى گریزند، کارها را سریعتر و خارج از نوبت انجام مى دهند و براحتى بر اعمال خلاف خود سرپوش مى گذارند. پارتى بازى ممکن است به جهت وابستگی شخصى و خانوادگى، دوستى، همکلاسى، هم شهری یا هم زبان بودن و و یا از همه زشت تر، ممکن است در اثر پرداخت رشوه بوجود آید که با عناوین مختلفی در فرهنگ ایرانى رایج است نظیر: شیرینی، پول چایی، زیر میزى و ...

داهنگار

* ابتدا باید قانون و تبعیت از قانون را نهادینه کنید و افرادی که از قانون و ضوابط قانونى عدول مى کنند بدانند که به حتم بازتاب عتابى و خطابى جامعه را در پی خواهند داشت.

* يك مجموعه مقررات شفاف تدوین نمایید که نیاز به تفسیر نداشته باشد.

* اهرم های نظارتى داخلی و خارجى را در سازمان تقویت کنید بطورى که منصفانه، بموقع و اثربخش با افراد پارتى باز برخورد نمایند.

* زود قضاوت نکنید، اغلب پارتى بازى ها بی دلیل صورت نمى

گیرد، گاهى اوقات این افراد شرایط و شایستگی لازم برای آن موقعیت که نصیبشان شده را دارند و احتمالاً پارتى بازى صورت نگرفته است.

* اگر مافوق شما با پارتى بازى وارد سازمان شده یا ارتقاء پیدا کرده

است به عنوان يك مانع در مسیر کارهای مناسب سازمانى آنها قرار نگیرید بلکه از کارهای خوب آنها حمایت کرده و رابطه رسمى خود را با آنها حفظ کنید.

* محدودش کنید اجازه بدهید فرد در محدوده خودش فعالیت کند نه بیشتر آنهاهم تحت نظارت مستقیم یا غیر مستقیم

* صبور باشید تصور نکنید که این موقعیت برای همیشه ادامه مى یابد.

بر گرفته از کتاب: رفتار با افراد دشوار

تالیف: دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir





@gahname_modir

افراد حواس پرت



افراد حواس پرت و بی توجه تمایل بسیاری به افکار انتزاعی دارند و تمرکز آنها بیشتر بر ایده ها و احتمالات است تا واقعیت ها و گام های عملی. فرایند تفکر آنها خطی نیست به این معنی که بحث ها و اعمال آنها گام های پشت سر همی را تشکیل نمی دهد. آنها همواره به مسائل متفرقه فکر می کنند و معمولاً در یک خط فکری متفاوت از دیگران قرار دارند. معمولاً در جلسات، نظرات عجیب و غیر معمول (هرچند گاهی جالب) ارائه می دهند.

(۱) تعریف دقیق انتظارات در قالب نتایجی که باید به آنها دست یابند. (۲) کمک به آنها برای خورد کردن پروژه های بزرگ در قالب گام هایی کوچک تر. (۳) تعیین زمان های مشخص برای دادن بازخورد و پیگیری کارها برای اطمینان از اینکه کارها در حال پیشروی هستند. (۴) توضیح دادن و روشن کردن این مطلب که چرا امور روزمره و یا خسته کننده مهم هستند. (۵) فراهم آوردن بازخوردهایی برای تشویق ارتباط کلامی و نوشتاری واضح و دقیق تر. (۶) تاکید بر اهمیت ارائه مطالب بصورت سازماندهی شده. (۷) صرف زمان برای شنیدن ایده های این افراد، چراکه شاید اهمیت بعضی از آنها در مرحله اول مشخص نشود. (۸) اهمیت دادن به نگرانی های این افراد در مورد موضوعات بلند مدت، چرا که آنها به طرز عجیبی در پیش بینی آینده توانایی دارند و در آخر (۹) فراهم آوردن فرصت هایی برای خلاق بودن.

نباید ها**باید ها**

(۱) رها کردن این افراد بدون نظارت،
 (۲) سپردن پروژه ها به آنها بدون دادن بازخوردهای مکرر، (۳) گوش ندادن به ایده ها و نظرات آنها چون عملی نیستند و (۴) اخراج کردن و یا نادیده گرفتن این افراد به این دلیل که طبیعی به نظر نمی رسند.



برگرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
 دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir<http://gahnamemodir.ir/>

کارچاق کن



دلالی و یا به تعبیری کارچاق کنی عملی مذموم و ناپسند است که طی آن افراد فرصت طلب با توسل به ترفندهای متقلبانه و سوء استفاده از سادگی و ناآگاهی مراجعان مستاصل یک ارگان یا وزارتخانه، در مقابل وعده های پوچ و واهی، پول های کلانی به جیب می زنند. این افراد با استفاده از تجربه، نفوذ و یا استفاده از ابزار دیگر از میانبرهای قانونی و غیرقانونی استفاده می کنند و به نتیجه دلخواه خود می رسند.

راهکار:

۱) در سازمان هایی که دچار اینگونه بحران ها هستند ، واحدها یا نهادهای نظارتی بیشتر جنبه سمبلیک پیدا کرده و بطور مقطعی و سطحی انجام می شود لذا اولین راهکار اعمال نظارت اثربخش بر خود نهادهای نظارتی است.

۲) آگاهی شهروندان از ضوابط مربوط به کاری است که می خواهند در یک سازمان یا مجموعه دولتی انجام دهند.

۳) تاسیس دفاتر ارشاد و راهنمایی برای مراجعه کنندگان به منظور حذف واسطه ها و افرادی که به طور غیرقانونی قصد مداخله دارند.

۴) دسترسی آسان به مدیران و پاسخگو بودن آنان .

۵) در صورت برخورد با اشخاصی که خود را دارای سمت و عنوان دولتی می دانند از آنان مدارک معتبر خواسته شود و چنانچه با درخواست غیرقانونی آنان مواجه شدند بلافاصله موضوع را با اشخاص ذی صلاح و مسئول در سازمان ذیربط در میان بگذارند.

بر گرفته از کتاب

رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی



افراد قانون ستیز



این افراد اغلب فکر می کنند که با دیگران تفاوت دارند. آنها اضطراب، گناه و یا احساس های پشیمانی را حتی در صورتی که آسیب زیادی را به دیگران وارد کرده باشند، تجربه نمی کنند. افراد قانون ستیز می توانند کاملاً فریبنده و متقاعد کننده به نظر آیند آنها به طور قابل توجهی نسبت به نیازها و ضعف های دیگران واقف هستند این افراد با نادیده گرفتن قوانین و بی احترامی به آنها، فریب کاری و دروغگویی، سوء استفاده کردن از ظواهر و بذله گویی برای فریفتن دیگران، تهدید دیگران، رفتار پرخاشگرانه، داشتن رابطه توهین آمیز و بی مسئولیتی در سازمانها و محیط کار باعث آزار و اذیت همکاران خود می شوند.

(راهکار)

(الف) با توجه به حدیث شریف "الناس بامرائهم شبه مهمم بابائهم" (مردم از نظر اخلاق، آداب و رسوم زندگانی به زمامداران خویش شبیه تر و نزدیک ترند تا به پدارنشان) اولین گام در حل این مشکل اصلاح رفتار و عملکرد مسئولان و نهادهای حکومتی و ترویج شایسته سالاری در این سازمانهاست.

(ب) شناخت و آگاه سازی افراد و شهروندان نسبت به قوانین و مقررات

(ج) پرهیز از تصویب قوانین مبهم و چند پهلو که امکان تفسیرهای متعدد در آن باشد.

(د) نظارت بیشتر بر خود نهادهای نظارتی که اغلب خود از عوامل ترویج قانون گریزی در سازمان ها هستند.

(ه) توصیه می شود در تعامل با افراد قانون ستیز همچون **یک بخاری داغ اقدام تنبیهی انجام دهید. (سریع اقدام کنید * به اندازه جریمه کنید * طوری اقدام کنید که تا مدتها در ذهن اش باقی بماند * برای دیگران درس عبرت شود * تبعیض قائل نشوید.)**

برگرفته از کتاب: **رفتار با افراد دشوار**
تالیف: **دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی**
www.drpeidaie.ir



افراد کارگریز



افراد کارگریز یا دیر سر کار حاضر می شوند یا خیلی زود محل کار را ترک می کنند آنها کار خود را به طور جدی انجام نمی دهند. وظایف سازمانی برای این افراد اولویتی نداشته و بیشتر به انجام امور شخصی و مسائل غیر کاری مشغول می شوند. آنها معمولاً از انجام دادن هرکاری (هر چند ساده) که در حوزه کاری و شرح وظایف آنها نباشد امتناع می ورزند. تکیه کلام اصلی آنها این جمله است: "این کار من نیست و ربطی به من ندارد چون در شرح وظایف من چنین چیزی نوشته نشده است."

راهکار:

- * با آنها به طور **خصوصی** صحبت کنید چرا که ممکن است واقعاً چیزی غیر از تنبلی باشد.
- * به طور روشن بیان کنید که برای بهبود اوضاع چه **انتظاراتی** از آنها دارید.
- * این افراد معمولاً **احتیاج به اهداف و استانداردهای واضح و انتظارات رسمی** دارند.
- * **زیبایی و آراستگی** محل کار موجب دلچسب شدن آن برای کارکنان می شود.
- * با توجه به **چرخه مدیریت عملکرد** ابتدا برای این افراد استانداردهای کاری شفاف در دوره زمانی مشخص تعریف کرده، در طی دوره راهنمایی و ارشاد نموده، در انتهای دوره بطور عادلانه ارزیابی کرده و نقاط قوت و قابل بهبود آنها را به شیوه ای اثربخش بازخورد دهید.
- * **مربی گری**: به خاطر داشته باشید که رویکردهای سنتی مدیریت یا اصطلاحاً رئیس بازی، دیگر برای مدیریت نسل های جدید منابع انسانی پاسخگو نیست بلکه باید همانند یک مربی زمینه های استعداد و توانمندی کارکنان خود را کشف کرده و در حد توان خود به آنها کمک نمایید تا در کار خود موفق شوند.

برگرفته از کتاب: **رفتار با افراد دشوار**

تالیف: **دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی**

www.drpeidaie.ir



افراد مغرور و

متکبر

امام علی (ع):
«کسی که متکبر باشد از نابودی در امان نیست»



افراد مغرور براحتی نظر کسی را قبول نمی‌کنند و خود را خیلی برتر و عاقل‌تر از دیگران می‌دانند. آنها در تخیل خود هر صفت افتخارآمیزی نظیر: تقوا، هوش سرشار، تفکر، بخشش، متانت، ظاهر خوب و ... را به خود نسبت می‌دهند. این افراد به طور مبالغه آمیزی تصور می‌کنند که آدم شکست ناپذیر، آسیب ناپذیر و پرتحملی بوده و همیشه سرپوشی بر روی ناراحتی‌های خود گذاشته و در واقع آن را در خود پنهان کنند.

راهکار:

- ۱) در برخورد با افراد مغرور و متکبر باید رفتار بزرگوارانه از خود نشان دهید.
- ۲) اخلاق شایسته و برخورد مناسب شما با آنها باعث می‌شود تا به اشتباه خود پی برده و دست از تکبر خود بردارند، هر چند که ممکن است مدتی طول بکشد.
- ۳) سعی کنید به آنها بفهمانید که هیچ فردی بدون نقص نیست لذا تا می‌توانید آنها را از طرق مختلف "خودشناسی" با شخصیت درونی شان آشنا نمایید.
- ۴) هرگز جواب تکبر آنها با غرور و اعمال مشابه پاسخ ندهید.
- ۵) اگر رفتار شایسته شما تأثیر مثبت نگذاشت و تذکرات شما هم اثر نکرد، یعنی فرد باز دست از رفتار ناپسند خود برنداشت، دو راه را شما در پیش دارید:
- الف.** اگر از دوستان نزدیک و اعضای واحد سازمانی شما نیست، می‌توانید کمتر با این افراد رفت و آمد نمایید.
- ب.** اما اگر این فرد از دوستان و همکاران بسیار نزدیک شما است که نمی‌توانید قطع رابطه کنید، بهتر است به هر نحوی شده با آنها کنار بیایید!

برگرفته از کتاب: رفتار با افراد دشوار
تالیف: دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir



@gahname_modir

افراد مهر طلب



آنها افرادی علاقمند، مراقب و متوجه هستند، شما کسی را پر محبت تر، مشتاق تر و دلوپس تر از آنها نسبت به خود پیدا نمی کنید. افراد مهر طلب برای جلب محبت دیگران تلاش فراوان می کنند. گاهی وقت ها شخصیت های مهر طلب اگر یک مقدار عصبی هم باشند و تحت اضطراب قرار بگیرند آن وقت مشکل پیدا می کنند. مثلاً یک شخصیت سالم مهر طلب می گوید "من محبت شما را دوست دارم و از آن لذت می برم" ولی یک شخصیت عصبی مهر طلب می گوید: "من به محبت شما احتیاج حیاتی دارم و مجبورم به هر قیمتی که شده آن را به دست آورم ولو این که از آن لذتی هم نبرم!"

♥ برای افراد "مهر طلب" همکاری بهتر از افراد "پرشور" وجود ندارد! ♥

راهکار:

♥ افراد "مهر طلب" براحتی می توانند با سایر گونه های شخصیتی کنار بیایند آنها به خوبی می توانند نیازهای همکارانشان را تشخیص دهند و به رفع آنها اقدام نمایند چون اغلب دارای گوش شنوا هستند پس تا عمیق نشدن مشکل، با آنها صحبت نموده و راهنمایی کنید.

♥ افراد مهر طلب به راضی کردن دیگران علاقه دارد، آنها را پذیرید و به خاطر آنچه به شما ارزانی می کنند احساس گناه نکنید.

♥ اگر این افراد خواسته هایی هم داشته باشند اغلب به روی خود نمی آورند و منتظر می مانند تا نیازشان را شما تشخیص دهید، پس سعی کنید در تشخیص نیازهای افراد مهر طلب کوشا باشید.

♥ هنگامی که خواستید از آنها انتقاد کنید همیشه اول خصوصیات مثبت شان را برشمارید و بعد مطالبی را در حد تذکر گوشزد نمایید.

♥ به نظرات مثبت افراد مهر طلب بها دهید و از آن استقبال کنید.

بر گرفته از کتاب: رفتار با افراد دشوار

تالیف: دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>



افرادی که همیشه "نه" می گویند



این افراد در مقابل هر درخواستی پاسخ نه می دهد ، اغلب منفی باف و بدبین بوده و از خود انعطاف پذیری کمی به نمایش می گذارند . آنها به همه تلاش های مثبت خود و دیگران بدبین بوده و همیشه آیه یاس می خوانند. اگر از یک تصمیم و یا پیشنهاد تازه ای مطلع شوند، بلافاصله صدای شیپور نمی توانید را از آنها خواهید شنید. آنها تا به زمان سروسامان رسیدن آن تصمیم یا پیشنهاد، منتظر شکست می مانند تا به دیگران بفهمانند این کار اشتباه بوده و دیگران به حرفشان گوش نداده اند.

(راهکار):

(الف) هرگز شبیه آنها نشوید و مواظب باشید کمال همنشینی در شما اثر نکند.

(ب) مثبت اندیشی خود را تقویت کنید.

(ج) نگاه منفی او به زندگی را تحقیر نکنید چرا که این نگرش آنها ممکن است دلایل قانع کننده ایی داشته باشد.

(د) خلاء های زندگی همکاران را کشف کنید و ریشه "نه" گویی" و تفکرات منفی آنها را شناسایی کنید.

(ه) نگرانی خود را درباره این گونه نگرش های منفی متذکر شوید در این زمینه با آنها صحبت کنید و راه حل یابید.

(و) انگیزه تغییر را در همکاران زنده کنید: مهمترین گام در اصلاح طرز فکر منفی همکاران این است که او خود، خواهان تغییر باشد و درصدد بهبود برآید.

(ز) ویژگی های خوب اینگونه همکاران را به آنها یادآوری کنید. سپس نگرانی خود را درباره این گونه نگرش های منفی متذکر شوید و دلیل رنجش های خود را بیان کنید.

(ک) سعی نکنید که آنها را بیش از حد نصیحت کنید.

(ل) بیش از حد واکنش نشان ندهید.

برگرفته از کتاب: رفتار با افراد دشوار

تالیف: دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



افراد خود سرزنش کن



این افراد همواره جنبه های منفی زندگی را می نگرند بطوری که این ویژگی تاثیر منفی بر روحيات آنها گذاشته، دائم احساس گناه کرده و از اشتباه کردن به شدت می ترسند.

آنها دایم با تکرار جملاتی نظیر «من خوب نیستم»، «بازهم کارها را خراب کردم»، «هیچ کاری را درست انجام نمی دهم» بر رنج درونی خود صحنه می گذارند. این افراد اعتماد به نفس اندکی داشته و از ورود به مسائل جدید پرهیز می کنند.

راهکار:

*** خانواده درمانی:** این کار بخش مهمی از فرآیند درمان آنها را شامل می شود بطوری که توسط فرد متخصص، سه بعد شخصیت درونی فرد یعنی من والد، بالغ و کودک بصورت متعادل ارزیابی و بهبود می یابد.

موارد زیر برای اصلاح رفتار خودملامتگری به آنها توصیه می شود:

*** باید هایتان را مرور کنید:** خیلی از ما به خودمان فشار می آوریم که کارهایی را انجام دهیم که دوست نداریم "باید ورزش کنم"، "باید به او زنگ بزنم"، "باید استفاده بیشتری از روزم بکنم" و ... می بینیم که زندگیمان را پر از این بایدها کرده ایم. به جای اینکه بگویید "باید" بگویید "می توانم". "می توانم" کلمه قدرت بخشی است و به شما اجازه می دهد از زندگی تان لذت بیشتری ببرید.

*** به تصویر بزرگ نگاه کنید:** به خوبی هایی که در هر درس زندگی وجود دارد نگاه کنید. به جای اینکه خودتان را بخاطر موقعیتی سرزنش کنید، به دنبال درسی باشید که آن موقعیت برایتان دارد.

*** به خودتان اعتماد کنید:** اگر یاد بگیریم که به خودمان اعتماد کنیم، اعتماد به نفس مان بالاتر رفته، شک و تردیدهایمان کم شده و با خود واقعی و خواسته های قلبی مان براحتی کنار می آییم.

کتاب: **رفتار با افراد دشوار**
کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

افراد برنامه ریز



آنها افرادی با پنداره و معیارهای بیش از اندازه بالا هستند ممکن است از خود و از دیگران انتظارات بیش از اندازه داشته باشند. آنان به باورها و افکار خود اطمینان کامل دارند افراد برنامه ریز می توانند با توجه به لحن منطقی و انتقادی خود، نتایج کاربردی ایده های جدید را دریابند. آنها توجه کافی به واقعیات نداشته و تاکید زیاد بر نظریه ها و فرضیات دارند.

راهکار:

- ✦ با آنان صحبت کنید و از آنها نظر بخواهید.
- ✦ حق به جانب و تدافعی نباشید. نقطه نظرهای آنان را رد نکنید.
- ✦ با توجه به توانمندی هایشان از آنها تعریف و تمجید کنید.
- ✦ اگر می خواهید با افراد برنامه ریز رابطه داشته باشید، مراقب عدم حساسیت ها و انتقادها باشید.
- ✦ به آنها یاد دهید در یک موقعیت منفی، مسؤولیت قسمت خود را بپذیرند.
- ✦ به آنها بیاموزید که انعطاف پذیر باشند.
- ✦ از افراد برنامه ریز نخواهید که همه چیز را کنترل کنند.
- ✦ رمز موفقیت یک برنامه ریز توجه به واقعیات عملی، توجه به ارزش کار دیگران و متعادل سازی زندگی کاری و خانوادگی است.
- ✦ باید به این افراد کمک نمائید تا انرژی خود را صرف به عمل در آوردن ایده های خوب کرده و به شکلی منطقی فعالیت داشته باشند.
- ✦ این افراد باید با اشخاصی آگاه و با وجدان کار کنند، افرادی که او به تخصص، هوش و صلاحیت هایشان احترام می گذارد.

کتاب: **رفتار با افراد دشوار**

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir





@gahname_modir



راهکار:



افراد خجالتی

وقتی وارد اتاق این افراد می شوید، به آنها نگاه می کنید بلافاصله رنگ صورت آنها تغییر پیدا می کند. کف دست هایشان خیس عرق شده، تند تند پاک می کنند، اغلب حرف نمی زنند و یا بیان گنگ و نامفهومی دارند. این افراد احساس حقارت و خود کم بینی بالایی داشته و اغلب توانایی های خود را دست کم می گیرند. آنها در تعامل با دیگران احساس بی اعتمادی نموده و از گفتن کلمه "نه" ابا دارند.

- سعی کنید معاشرت افراد خجالتی را با دیگران بیشتر نمایید؛ از آنها زیاد سؤال پرسید و موظف کنید که پاسخ دهند.
- محبت مدیر و همکاران باعث می شود که اشخاص خجالتی در محیط کار احساس آرامش و امنیت کنند.
- آنها را تشویق کنید تا به یک مشاور یا روان شناس مراجعه نمایند، مشکلات خود را مطرح نموده و از نظرات روانشناس بهره ببرند.
- افراد خجالتی را از انزوا و گوشه گیری دور کنید اتاق آنها را به محیط کاری چند نفره انتقال دهید.
- به جای انتقاد کردن و سرزنش این افراد، با لحنی دوستانه و صمیمی با آنها صحبت کنید.
- افراد خجالتی را تشویق و ترغیب کنید تا درباره اتفاقاتی که در طی روز کاری برایشان پیش آمده، صحبت کنند و احساس شخصی خود را در مورد اتفاقات بیان نمایند.

کتاب: رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>



افراد با اعتماد به نفس بالا



افراد با این تیپ شخصیتی به خود و توانمندی هایشان اطمینان دارند. آنها خود را موجوداتی منحصر به فرد می دانند و معتقدند دلیلی برای حضور آنها در این سیاره خاکی وجود دارد. آنها معتقد به تشریفات و احترامات رسمی بوده و انتظار دارند که دیگران در تمام مواقع با آنها بسیار محترمانه برخورد کنند. معمولاً رقابت در وجود آنها شعله ور بوده و از سطح خودآگاهی بالایی نیز برخوردارند.

راهکار:

✚ شخصیت های دارای اعتماد به نفس بالا به همکاران قدرتمند و معاشرتی نیاز دارند بنابراین، این دو تیپ شخصیتی اغلب مکمل یکدیگر هستند. شخصیت نمایشی نیز اگر تضمین بیش از اندازه نخواهد، می تواند همکار مناسبی برای شخصیت با اعتماد به نفس باشد.

✚ افراد "با اعتماد به نفس بالا" نیاز دارند که همیشه شماره یک باشد. این را به عنوان یک **منش شخصیتی** در آنها بپذیرید اما مراقب باشید عزت و حرمت نفس خود را در گرو محبت و توجه آنها قرار ندهید.

✚ اگر لازم است با همکار "با اعتماد به نفستان" رویارویی بکنید، تنها احساسات را با آنها در میان بگذارید، وقتی **نگرش ها و احساسات** خود را با همکاران در میان می گذارید به آنها امکان دهید که شما را بهتر درک کنند و از بروز اختلافات بعدی جلوگیری نمایند.

✚ اعتماد به نفس درست، شخصیت واقعی فرد را نمایش می دهد، برعکس **اعتماد به نفس کاذب** بر سستی ها و نقاط ضعف سرپوش می گذارد.

کتاب: **رفتار با افراد دشوار**

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



افراد دارای تمارض



این افراد، غالباً به بهانه های مختلف خود را بیمار جلوه می دهند یا تمارض می کنند تا بتوانند از زیر کار شانه خالی کنند از آنجا که غیبت های مکرر افراد دارای تمارض زحمت انجام وظایف خود را به دوش سایر همکاران می اندازد لذا موجبات اعتراض آنها را نیز فراهم کرده و چنانچه فکری به حال این مشکل نشود سایرین نیز به سرعت تشویق به انجام این کار خواهند شد .

راهکار:

- * با افراد تمارض کننده بی پرده صحبت کرده و از آنها خواسته شود دست از این کار بردارند.
- * عواقب عدم حضور به موقع در محل کار و فشاری را که سایرین به دلیل نبود آنها باید متحمل شوند را گوشزد نمایید .
- * سعی کنید مشوق هایی را برای آنها در صورت انجام به موقع کارها در نظر بگیرید.
- * در چند مورد مرخصی استعلاجی آنها را نپذیرفته و آن را به عنوان مرخصی استحقاقی در نظر بگیرید.
- * از آنها بخواهید برای بیماری های معمولی و عمومی فقط باید از یک پزشک خاص گواهی دریافت نمایند.
- * برای ارزیابی عملکرد این افراد ، اهداف کمی قابل سنجش در نظر بگیرید و با توجه به میزان تحقق اهداف کمی به آنها پاداش در نظر بگیرید.
- * کارکنان را با اهداف و خط مشی های سازمانی آشنا نموده در تعیین اهداف و استراتژی ها از مشارکت آنها استفاده کنید.

کتاب: رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



دوستی افراطی



افراد با این ویژگی میل بسیار زیاد به حرف زدن و پیامک دادن داشته و دارای روابط پنهانی، تعامل خصوصی و ابراز محبت افراطی به طرف مقابل خود هستند. ایجاد تماس های مکرر بدنی از یکی دیگر از نشانه های رفتاری آنها می باشد. این افراد اغلب دچار کمبود و خلاء عاطفی بوده و گاهی نیز عشق به زیبایی پیدا می کنند.

راهکار:

- * **تعادل در رفتار** کارکنان با تجربه با این افراد، آنها را به اتخاذ عکس العمل های منطقی و طبیعی وادار می کند. رعایت این امر به ویژه از جانب مدیران، مشاوران و مسئولان، بسیار ضروری می باشد.
- * جایگزینی یک رشته **فعالیت های ذوقی، هنری، فکری و عملی** می تواند خلأ به وجود آمده در زمینه های عاطفی و مناسبات انسانی کارکنان را پر کند و زمینه ساز شخصیت سالم در آنها شود.
- * ترغیب کارکنان مجرد به **ازدواج** به موقع و مناسب گام دیگری در جهت حل این مشکل محسوب می شود.
- * تقویت مبانی **اخلاقی و دینی** کارکنان و آشنا نمودن نسل جوان با محبت و جذب الهی، مانع شکل گرفتن دوستی ها و علائق افراطی است.
- * **تکریم منزلت و تجلیل شخصیت** نسل جوان، آنها را از گرایش نامعقول و افراط گونه به دیگران، باز می دارد.
- * **کاری کنید تا این افراد بتوانند افکار خود را کنترل کرده و اشتغالات ذهنی مفید برای خود فراهم کنند.**

کتاب: **رفتار با افراد دشوار**
کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir



@gahname_modir



راهکار:

* با افراد دورو هرگز مشورت نکنید چراکه شما را از راه درست گمراه خواهند کرد. * برای فرد دورو بیان کنید که با این صفتش از چشم دیگران می افتد و کسی به وی اعتماد نخواهد کرد. * به صورت مستقیم به او توصیه نکنید. * جملات و پندهای خود را در قالب غیر امری بیان دارید. * در جمع و حضور دیگران در مورد صفتش با او حرفی نزنید. * با بیان صمیمی و دوستانه با او سخن بگوئید. * در یک برخورد و جلسه بیش از یک نکته به او نگوئید چون آن صفت به تدریج در او ریشه دوانده و باید به تدریج و گذشت زمان اصلاح شود. * به او کتب اخلاقی بدهید و یا نوار سخنرانی و موعظه در این زمینه برایش تهیه کنید. (به شکل غیر مستقیم) به او هدیه دهید. * الگوهای دورو را از او دور کنید و در عوض او را با الگوهای صادق آشنا سازید. * با سخنان تدریجی و معاشرت های کوتاه مدت باورهای دینی را در او تقویت سازید.

دورویی همانند یک سکه تقلبی است که روزی خود را نشان می دهد. انسان ها بر حسب انسان بودن دارای دو رو هستند ؛ یک رو، که ظاهر افراد و روی دیگر باطن انسانهاست. وقتی ظاهر و باطن افراد با یکدیگر همخوانی نداشته باشد و هر کدام به شیوه خودشان عمل کنند، دورویی به وجود می آید. افراد دو رو دارای دیدگاه ماکیاولی بوده و معتقدند هدف، وسیله را توجیه می کند لذا برای رسیدن به هدف از هر ابزار و وسیله ای استفاده می کنند.

کتاب: رفتار با افراد دشوار
کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>

افراد دغل کار



این افراد تمام وجود و مایملک دیگران را زیر و رو کرده و در خدمت خواست خود قرار می دهند. آنها دیگران را وادار به انجام کارهایی می کنند که طبق میل و خواست خودشان است در حالی که طرف مقابل آنها واقعاً چنین نمی خواهند. افراد دغل کار ممکن است به سادگی دیگران را فریب داده و باعث شوند تا دوستان و همکاران به راحتی گول ظاهرشان را بخورند. تکیه کلام های معروف آنها این است: “احساس می کنم با من راحت نیستی”

راهکار:

- حالات دغلکارانه و کلام آنها را تقلید کنید. زمانی که لبخندی مصنوعی را که در صورت آدم های دغلکار می بینید، عیناً تقلید کنید و همان زبان مصنوعی را به خودش برگردانید.
- چیزی که دوست دارید یا لازم دارید را از آدم های دغلکار درخواست کنید. درخواست کمک یک شیوهی اجتماعی برای برقراری ارتباط صادقانه با دیگران است.
- باید با من صادق باشی! به زبان آوردن لزوم صادق بودن شخص مقابل، ساده ترین و راست ترین شیوهی است که می توانید به کار ببرید.
- قدردانی خود را نسبت به آدم های قابل اعتماد نشان دهید. دربارهی این که بودن در میان آدم هایی که با خودشان صادق هستند، چه قدر برای شما مهم است، صحبت کنید. آن قدر در این باره صحبت کنید تا شخص دغلکار ماسک خود را کنار بگذارد و به سراغ فرد دیگری برود.



کتاب: **رفتار با افراد دشوار**
کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

افراد اجتنابی



این افراد با وجود میل شدید به محبت و پذیرش، احساس خود کم بینی شدید داشته و از برقراری رابطه عاطفی و اجتماعی با دیگران می ترسند این افراد نه خجالتی هستند و نه غیر اجتماعی، برعکس علاقه شدیدی به روابط اجتماعی دارند ولی ترس از طرد شدن مانع اصلی دوری کردن آنها از روابط اجتماعی است. آنها همیشه این سوال را در ذهن خود دارند: "آیا مرا می پذیرد؟"

راهکار:

- * سعی کنید یک محیط حمایتی برای آنها در محل کار فراهم نمایید.
- * درمان اصلی این اختلال از طریق روان درمانی توسط روانشناس یا روانپزشک است و در صورت نیاز و با توجه به اختلالات، ممکن است دارو درمانی هم مورد استفاده قرار بگیرد.
- * روان درمانی در صورتی می تواند به عنوان گزینه درمانی مطرح شود که درمانگر در قدم اول بتواند اعتماد بیمار را جلب کند و در نهایت بیمار را تشویق کند که از لاک خود بیرون آید و تصویری که از تحقیر شدن خود دارد را از بین ببرد.
- * گروه درمانی یکی از روش های درمانی موثر برای درمان اختلال شخصیت دوری گزین یا اجتنابی می باشد که طی آن بیماران می فهمند که حساسیت بیش از اندازه او، چه تاثیراتی بر خود و اطرافیان دارد.
- * جرأت آموزی هم یکی از اشکال رفتاردرمانی است که به فرد می آموزد که نیازهای خود را بیان کند و از آنها خجالت نکشد و اعتماد به نفس خود را ارتقا دهد.



کتاب: رفتار با افراد دشوار
کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

افراد رویاپرداز



آنها اشخاصی حساس، آرمان گرا، صمیمی و وفادار هستند. از خودشان انتظارات بالایی داشته و ایده آل های زیادی در فکر آنها وجود دارد. برای باورها، افکار و ارزشهای شخصی خود بهای فراوانی قائل اند. از مقررات، نظم، رویه، برنامه و سر وقت بودن خوششان نمی آید. در شرایط رقابت آمیز ممکن است با مشکلاتی روبرو شوند این افراد ترجیح می دهند که به آرامی نظراتشان را با دیگران در میان بگذارند و آنان را متقاعد سازند.

راهکار:

* آنها بهتر است به توصیه اشخاص عملگرا توجه بیشتری کنند .
 * این افراد باید راهی پیدا کنند تا به ایده آل های خود امکان ابراز بدهند. * افراد رویاپرداز باید ریسک کنند خودشان و کارشان را به جهان عرضه نمایند. * بیاموزند که حد مرزی در نظر بگیرند و در مواقعی نه بگویند. * باید از مسامحه کردن اجتناب کنند و به ضرب الاجل ها توجه داشته باشند. * این افراد باید به تعهدات خود عمل کنند و مراقب کمال طلبی باشند. * به جای اینکه تنها به منابع خود اتکا کنند از دیگران هم کمک بگیرند. * وقتی مساله ای دارند از یکی از دوستان خود بخواهند به حرف های آنها گوش دهند، اما تا وقتی حرفشان را تمام نکرده اند، راهنمایی نکنند. * این افراد بایستی وقتی تعارض بروز می کند، اعتراض خود را بیان کنند. * به نقاط قوت آنها یعنی آرمان گرایی، همدلی، خلاقیت ، حساسیت، فکر کردن، محبت کردن، بکر بودن، سازگاری و کنجکاوای بهای لازم را بدهید .



کتاب: رفتار با افراد دشوار
 کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
 دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir



@gahname_modir



افراد زورگو

افراد زورگو، عصبانی و متخاصم بوده و عصبانیت خود را با اعمال زور نشان می دهند. خصومت، کینه توزی، استفاده از کلمات نیشدار، امتناع از کارهای گروهی، خودپسندی و تکبر از جمله ویژگی های 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. این افراد به خاطر نزدیکی به مدیر یا اشخاص با نفوذ در ارتباط با سایر همکاران از این اهرم استفاده نموده و به عنوان فردی زورگو شناخته می شوند.

راهکار:

- باید درمقابل 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.
- در مقابل بد زبانی های شخص زورگو **لبخند نزنید**.
- **چشم در چشم** فرد زورگو بدوزید. این کار نشان می دهد شما هم دارید از موضع قدرت برخورد می کنید.
- هر چه می خواهید بگویید، اما هرگز بر سر افراد زورگو **فriad** **نکشید**.
- همین که آرام گرفتید، به فرد زورگو بگویید می خواهید با او چند کلمه **خصوصی** صحبت کنید، پیش از اینکه اداره ی امور از دست شما خارج شود باید کاری انجام دهید.
- اگر از آن فرد خیلی می ترسید می توانید از یک **دوست یا همکار** بخواهید همراهتان بیاید و هوای شما را داشته باشد.

کتاب: **رفتار با افراد دشوار**

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>



افراد سرزنش کننده



شخصیت های سرزنش کننده تلاش می کنند دیگران را در هر اشتباه و شکستی مقصر جلوه دهند و از مسئولیت شانه خالی کنند. این افراد به شما انرژی منفی می دهند و به این ترتیب احساس عذاب وجدان، مقصر بودن و گناه به شما دست می دهد، درحالی که ممکن است حق با شما باشد. آنها با هر صحبت و گفته ای مخالفت می کنند افراد سرزنش گر دوست دارند فقط گفته هایشان عملی شود، صرف نظر از اینکه درست یا غلط باشد.

راهکار:

الف) باید از آنها بخواهید **مدارک و شواهدی** را برای عدم موافقت خود ارائه کنند و علت انتقاد و مخالفتشان را توضیح دهند.

ب) هرچند آثار بدی که اینگونه افراد روی دیگران برجای می گذارند بسیار دردناک است اما بهتر است یاد بگیریم به جای اینکه برخورد تند از خود نشان بدهیم، با آنها **مدارا** کنیم!

ج) افرادی که به شدت شما را تحقیر می کنند با این کار فقط ناراحتی، عدم موفقیت، و بی هدفی خود را در زندگی به نمایش می گذارند لذا **دانستن این مطلب** به شما کمک می کند که راحت تر بتوانید با آنها کنار بیایید.

د) سعی کنید در بحث هایی که آنها راه می اندازند، شرکت نکرده و خودتان را **کنار بکشید**. قصدشان این است که کاری کنند تا شما احساس بدی نسبت به خودتان پیدا کنید. این وظیفه شماست که به آنها اجازه انجام چنین کاری را ندهید.

ه) زمانیکه اینگونه افراد به شما حرفی می زنند، در پاسخ به آنها، جواب های بی شماری به ذهن شما خطور می کند. اگر چنین کاری را انجام دهید، در واقع خودتان را با آنها **همتراز** ساخته اید و این دقیقاً همان چیزی است که آنها انتظارش را می کشند.

کتاب: **رفتار با افراد دشوار**

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



افراد سوء استفاده گر



این افراد دارای حس حسادت و تملک نسبت به دوستان ، خانواده و همکاران خود بوده و همه هزینه ها و فعالیت هایی که در سازمان انجام می گیرد را تحت نظر قرار می دهند. آنها در تلاشند تا همیشه برنده باشند لذا در این راه از حقه و نیرنگ نیز استفاده می کنند. آنها ممکن است بعد اعمال سوءاستفاده ، ناگهان از فردی خشن و عصبانی به فردی پشیمان و مهربان تبدیل شوند.

راهکار:

❖ اگر چنانچه آن فرد از همان ابتدا سوءاستفاده گر بوده ولی شما تا کنون متوجه آن نبوده‌اید، سعی کنید به آن دوستی خاتمه دهید.

❖ هیچ اجباری ندارید برای کسی که نمی‌خواهد برای خودش قدمی بردارد، گام بردارید. آنها باید یاد بگیرند که چطور از پس نیازهای خودشان برآیند.

❖ بخشنده بودن هیچ اشکالی ندارد، اما ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که خیلی‌ها ممکن است از نیت خوب ما سوءاستفاده کنند پس بهتر است به دیگران یاد بدهید تا خودشان، نیازشان را برطرف کنند.

❖ اگر به نظر می‌رسد که فردمقابل به نیازها و احساسات شما احترام می‌گذارد و تمایل دارد که مسئولیت کارهایش را بپذیرد، در این صورت برای اصلاح رفتار وی، انرژی و زمان بگذارید در غیر این صورت زمان خود را تلف نکنید.

❖ با آرامش برای آنها توضیح دهید که با فلان رفتارشان مشکل دارید و تاکید کنید که رفتار آنها هیچ توجیه منطقی نمی‌پذیرد.

کتاب: رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



@gahname_modir

راهکار:

افراد سودجو



افرادی هستند که وقتی با آنها کار می کنیم این احساس به ما دست می دهد که صرف نظر از سودی که برای آنها داریم، ارزش دیگری نداریم. این افراد به دیگران دیدگاه ابزاری دارند. رابطه ما با این افراد بر اساس نیاز آنها و توان ما در برآوردن آن نیاز استوار است. افراد سودجو به هنگام نیاز، خوش خلق و خوش رفتار و دلجو بوده و بهنگام بی نیازی تندخو، سرد و دل کننده هستند.

اگر فردی با این خصوصیات در سازمان ما هست، ولی خیلی نزدیک نیست و ما مجبور به دیدن دائمی او نیستیم، بهترین شیوه ی برخورد، **دوری و دوستی** و محافظت خویشان از فرصت طلبی اوست. گاه **شوخی طبیعی و جوک**، مدد رس خوبی است که ما به طرف مقابل بگوییم، می دانیم که اوضاع از چه قرار است. گاه هم رو در رویی های بی پرده و بی پروا شخص را متوجه حقوق ما می کند.

ما ممکن است در تله رفتارها، گفتارها، لبخندها و نگاه های این افراد گرفتار شویم ولی نباید اجازه دهیم رفتارهای آنها، ما را در **کنترل رفتار**مان دچار مشکل سازد و آنها را بر ما مسلط گرداند.



کتاب: رفتار با افراد دشوار
کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار
دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی
www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>



@gahname_modir



افراد عصبانی

راهکار:

- در تعامل با افرادی که عصبانیت خود را به صورت آشکار بیان می کنند، باید هر چه سریع تر اقدام کرد.
- باید به آنان فرصت داده شود تا صحبت کنند و صحبت آنها را نباید قطع کرد و سعی کنید با گفتن جملاتی مناسب همدلی و یکدلی خود را ابراز کنید.
- باید به حرفهای این افراد دقیق گوش داده و اجازه دهید تا آرام شوند و بعد جدی و مودبانه به آنها ثابت کنید که در اشتباه هستند.
- وقتی با چنین افرادی صحبت می کنید، از حالت تهاجمی و یا پوزش طلبی دوری کنید.
- سعی نکنید در مقابل رفتارهای منفی آنها حالت دفاعی به خود بگیرید و از طرفی نیز نباید در مقابل رفتارهای منفی آنها حالت دلسوزانه به خود بگیرید.

این افراد به خاطر ترس از شکست ، ناامیدی و عدم توانایی جهت مقابله با شرایط بحرانی در زندگی شخصی یا شغلی ، آنچنان عصبانی می شوند که در عمل از انجام وظیفه سرباز می زنند. این رفتار باعث رنجش همکاران شده و از آنها کناره گیری می کنند. این افراد دائم خود و دیگران را سرزنش می کنند. آنها هرگاه با مانعی در کار و زندگی شان روبه رو می شوند به جای تفکر درست، زبان به اعتراض می گشایند و زمین و زمان را سرزنش می کنند.



کتاب: رفتار با افراد دشوار
کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir

<http://gahnamemodir.ir/>

افراد نوروزی



افراد نوروزی (نورُز) دارای نوعی اختلال روانی بدون علل عضوی هستند این افراد تجربیات فردی، ذهنی و خیال پردازی های خود را با واقعیات محیط خارج در هم نمی آمیزند. با وجود اینکه ممکن است رفتار آنها به شدت مختل شود، اما از هم گسیختگی شخصیتی ندارند و اختلال روانی آنها به اندازه افراد سایکوز نیست. از ویژگی های افرادی نوروز می توان به احساس ناراحت بودن، از یاد بردن نقش اجتماعی خود، پرخاشگری، اختلال خواب، خستگی و ناتوانی در روابط جنسی، سازش با مشکلات، عدم سازگاری، رفتار کودکانه و اضطراب مداوم اشاره نمود. از نوروز های مهم می توان به اضطراب، هیستری، وسواس و فوبیا اشاره نمود.

راهکار:

- * **خانواده درمانی:** شامل گردهمایی اعضای خانواده و شرکت در گروه درمانی است. روان درمانی فردی کمک فراوانی به افراد نوروز می نماید تا متوجه بیماری خود گردند. همچنین یاد می گیرند که با هر حادثه ای چگونه برخورد داشته باشند و علل بیماری خود را پیدا نمایند و تعبیرات مثبتی در زندگی خود ایجاد کنند.
- * **آگاهی درمانی:** بدین طریق به آنها از نظر یادگیری کمک می شود که راه های تازه فکر کردن و رفتارهای جدید را یاد بگیرند.
- * **دارو درمانی:** درمان با دارو می تواند به تعادل مواد شیمیایی مغز کمک نماید. این داروها بسیاری از افراد را قادر به لذت بردن، فعالیت، و کاهش نشانه های ناراحت کننده می نماید؛ البته باید دارو را تحت نظر پزشک استفاده نمود.
- * **شوک درمانی:** بیشتر برای افراد نوروزی که دچار افسردگی شدید هستند به کار برده می شود.
- * **توصیه های مهم:** اگر کسی را می شناسید که دچار بیماری نوروزی است حتی المقدور زمان بیشتری را با او به سر برید، رابطه خودتان را قطع نکنید. بگذارید بداند که هنوز برخورد خوبی با او می شود و برای او ارزش قائل هستید. حتی المقدور همواره سعی کنید او را به متخصص روانشناس یا روانپزشک معرفی کنید.

افراد بدگو

(کسانی که زیاد غیبت می کنند)



این افراد اغلب توان مشاهده پیشرفت همکاران خود را نداشته و شروع به بدگویی و غیبت درباره آنها می نمایند. آنها افرادی سست عنصر بوده و ظاهری مظلوم و فریبنده دارند. معمولاً دارای اضطراب، استرس و فشار عصبی بالایی بوده و سعی می کنند از زیرکار فرار کنند. آنها اغلب وقت خود را در سازمان به هدر می دهند. تکیه کلام آنها این است: "می دونی چه اتفاقی افتاده؟"

راهکار:

- ۱) باور به اینکه کسی که نزد ما از دیگران بد می گوید از ما نیز نزد دیگران بد خواهد گفت.
- ۲) مبارزه شجاعانه و رویارویی با بدگویان در محیط کار: اینکه با زبان مخصوص به خودشان، این کار را مذمت نمایم.
- ۳) پرهیز از شوخی با افرادی که بدگویی می کنند.
- ۴) مدیر باید بداند که مناسب ترین بازخوردها از مشاهده و بررسی مستمر حاصل می شود نه صرف اخبار سطحی دیگران در محیط کار.
- ۵) تشریح اثرات سازمانی غیبت از طریق بیان مصادیق واقعی در محل کار
- ۶) به جای توجه به محتوای غیبت، در پی یافتن علل و انگیزه غیبت باشیم.
- ۷) شجاعت در مبارزه با غیبت در جمعی که اهل بدگویی و غیبت هستند.
- ۸) شهامت پذیرش عمل خطای خود بدون بدگفتن از دیگران می تواند در ایجاد فرهنگ سازمانی سالم کمک نماید.

کتاب: رفتار با افراد دشوار

کلید طلایی رفتار با ۱۰۱ شخصیت دشوار

دکتر مهرداد پیدایی و احمد رحیمی

www.drpeidaie.ir



معرفی و دانلود کتاب استراتژی رفتار با افراد دشوار



(۲۴ رای) ★★★★★

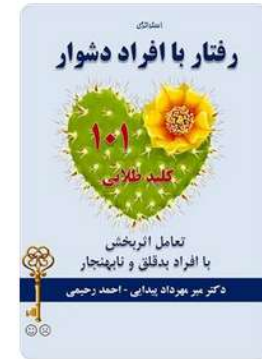
قیمت: ۵۰۰۰۰ تومان - ۹۹.۴۹ €

خرید کتاب الکترونیک

نسخه نمونه رایگان

۵۰٪ تخفیف اولین خرید با کد welcome 🎁

نویسنده: میر مهرداد پیدایی، احمد رحیمی



سفارش کتاب:

۰۹۱۲۰۶۰۶۱۴۶

۰۵۳۱۲۰۴۱

www.drpeidaie.ir

<http://ketabrah.ir/go/b36347>

فرهیخته گرامی
با سلام و احترام

بهای گزارش حاضر **۳۵ هزار تومان** می باشد. "**در صورت بهره برداری**" لطفاً مبلغ یاد شده را به یکی از شماره کارت های زیر واریز نمائید.

۶۰۳۷ - ۹۹۷۵ - ۵۳۰۶ - ۴۲۸۹

بانک ملی به نام مهدی صانعی

۵۸۵۹ - ۸۳۱۱ - ۶۳۱۸ - ۵۳۲۴

بانک تجارت به نام صدیقه سلیمی

۶۳۶۲ - ۱۴۱۱ - ۰۵۹۳ - ۹۵۸۲

بانک آینده به نام صدیقه سلیمی

عواید حاصله صرف ترویج آگاهی و جبران زحمات تیم اجرایی گاهنامه

مدیر خواهد شد.



گاهنامه
مطهر