



HERFESH+

حرفه پلاس، ورود به دنیای حرفه‌ای‌ها

رفتار سازمانی

مدیریت رفتار

قبل از هرچیز بهتر است به یک قانون نانوشته اشاره کنیم و آن این است که:

«هر کسی که با رفتار سازمانی آشنایی ندارد، وارد هیچ سازمانی نشود».

مبانی رفتار و نگرش

رفتار چیست؟

رفتار، عبارت است از یک رشته از فعالیت‌های هدف‌گرا که توسط یک فرد، با قصد و نیت رسیدن به یک هدف، انجام می‌گیرد. رفتار سازمانی نیز یک رشته علمی است که در مورد چرایی رفتار افراد در سازمان صحبت می‌کند و مجموعه‌ای از مفاهیم و اصطلاحات را برای توضیح و تبیین رفتار افراد، در سازمان‌ها، فراهم می‌کند.

اهداف رفتار

- معمولا این سوال برای افراد پیش می‌آید که هدف از رفتار سازمانی چیست؟
- توجیه رفتار: به این معنی که برای این پرسش که چرا افراد رفتار خاصی از خود نشان می‌دهند؟ پاسخ مناسبی داشته باشیم.
 - پیش‌بینی رفتار: بتوانیم رفتار و رویدادهای آینده را پیش‌بینی کنیم.

تعریف نگرش

نگرش، مجموعه‌ای از عواطف، احساسات، اعتقادات و نیت‌های رفتاری است که فرد نسبت به یک واقعه یا شخص دیگر دارد. به زبان دیگر، می‌توان گفت، نگرش عینکی است که ما به چشم می‌زنیم و از طریق آن به دنیا و اطرافمان نگاه می‌کنیم؛ بنابراین نوع نگاه ما

بستگی به رنگ شیشه عینک دارد. پس کافی است که شیشه عینک را عوض کنیم تا دنیایمان نیز عوض شود.

حوزه کاربرد نگرش

نگرش افراد در حوزه‌های زیر کاربرد دارد:

- کیفیت ارتباط با دیگران

- مادیات و مسائل مالی

- کار

- سلامت فرد

ادراک و خطاهای ادراکی

ادراک، چگونگی تفسیر و تحلیل دنیای اطراف است که باعث می‌شود رفتار فرد بر مبنای آن شکل بگیرد. در این بخش می‌توان گفت که آنچه فرد، درک می‌کند به جایگاه او بستگی دارد و شاید با واقعیت تفاوت زیادی داشته باشد.

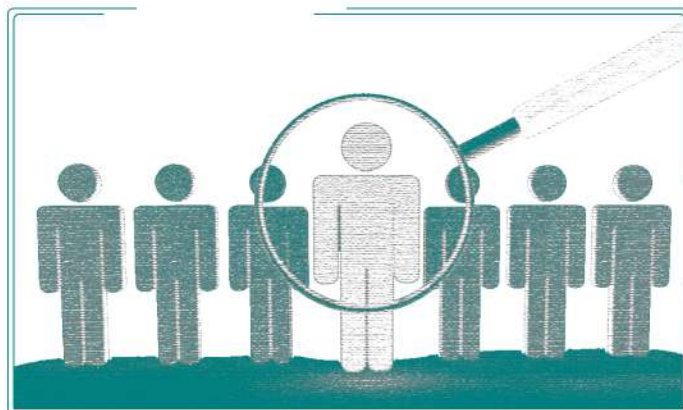
خطای ادراکی و انواع آن

خطای ادراکی نیز همان طرز تفکر ماست که از جایگاه و دید خود به قضیه فکر می‌کنیم، آن را بررسی و تحلیل می‌کنیم در صورتی که نمی‌توانیم موانع و مشکلاتی که ممکن است در جایگاه مقابل باشد را ببینیم. خطای ادراکی دارای انواع گوناگونی است که در اینجا به معرفی آنها می‌پردازیم:

ارزیابی عملکرد دیگران

خطای ادراکی در ارزیابی عملکرد دیگران شامل موارد زیر است:

- ادراک کلیشه‌ای و یا تفکر قالبی: ارزیابی خصوصیات دیگران بر اساس عضویت در یک طبقه یا دسته اجتماعی است.
- خطای هاله‌ای: یک ویژگی فرد را به کل شخصیت و عملکرد او تعمیم دهیم.
- اثر منسانی: یعنی کسانی که شخصیتی شبیه خودمان دارد را نسبت به بقیه بهتر ببینیم.
- مقایسه‌ای: مثلاً اینکه یک کارمند را با بهترین کارمند کشور مقایسه کنیم.
- خطای نمونه: میل به اینکه علایق و نگرش‌های خود را با افراد و گروه‌های مشابه ارزیابی کنیم.
- اثر تقدم: به معنی اثر اولین برخورد است. اثر اولین برخورد به راحتی از بین نمی‌رود.
- اثر تمایل به مرکزیت و ملایمت: اثر ملایمت یعنی تمایل به ارزیابی مثبت و مرکزیت یعنی تمایل به ارزیابی متوسط.
- اثر گلم (پیگمالیون): به معنی قدرت تلقین، به این معنی که انتظارات بالای یک مدیر می‌تواند باعث افزایش عملکرد افراد شود.
- نظریه اسناد: به معنی تعصب خودخدمتی است و به فرد کمک می‌کند که علت رفتارها را دریابد.



خطاهای ادراکی ارزیابی عملکرد خود

- **خطای توهم:** همان پس‌گویی است که افراد بعد از اتفاق افتادن یک واقعه، فکر می‌کنند می‌توانند پیامد یک واقعه را پیش‌بینی کنند.

- **اعتماد به نفس بالا**

- **نظریه اسناد یا تعصب خودخدمتی:** یعنی زمانی که یک کار به درستی پیش برود فرد می‌گوید انجام دادم اما اگر ضعیف باشد می‌گوید انجام گرفت.

خطای ادراکی تصمیم‌گیری

- **فرافکنی:** زمانی است که فرد تصور می‌کند همه افراد تصویری مثل خودش دارند.

- **تشدید تعهد:** اصرار بر ادامه دادن یک حرف اشتباه

- **خود تاییدی:** تمایل به قبول کردن اطلاعاتی که با تفکرمان همسو باشد.

- **خطای تکیه‌گاه:** مثل قضاوت یک کتاب از روی جلد آن. به این معنی که تعیین حقوق فرد با توجه به حقوق قبلی او در شغل دیگر انجام بگیرد.

- **خطای دسترسی:** تمایل فرد به قضاوت بر اساس اطلاعات در دسترس.

- **اثر نزدیکی زمان:** افراد زمان حال را از آینده ارزشمندتر بدانند.

- **سوگیری و تمایل به وضع موجود** که باعث می‌شود فرد تهدیدهایی که آرام اتفاق می‌افتد را نادیده بگیرد.

- **اثر طعمه:** کمک می‌کند که فرد بین دو گزینه احتمال، یکی را انتخاب کند.

- **اثر حقیقت واهی:** این اثر می‌گوید که تکرار باعث باور می‌شود.

- **پا لای در:** به معنی اینکه در ابتدا بله کوچک و بعد بله بزرگتری بگیرید.

خطاهای ادراکی در حوزه ارتباطات

- نفرین دانش: یعنی وقتی در زمینه‌ای اطلاعات زیاد داشته باشید قادر به ارتباط با افرادی که اطلاعات کمی دارند، نیستید.
- اثر پس‌زدگی: زمانی که با افرادی ارتباط دارید که به یک موضوع اعتقاد شدید دارند، نمی‌توان نظر آنها را تغییر داد.
- اثر قدردانی: افراد تشکر را از هدیه نقدی بیشتر می‌پسندند.

احساس، عاطفه و هیجان

احساس به آنچه که ما از طریق حواسمان دریافت می‌کنیم گفته می‌شود مثل، خوشی، ناخوشی، درد، غم و ...

عاطفه به بروز احساسات گفته می‌شود، به فوران عاطفه نیز هیجان گفته می‌شود و زمانی که این هیجانات در افراد نهادینه شود به خلق و خوی تبدیل می‌شود. بنابراین می‌توان گفت که بهترین رفتار در یک سازمان این است که: احساس را بروز دهیم عاطفه را مدیریت کنیم و هیجان را در کنترل داشته باشیم.

هوش هیجانی

یکی مهم‌ترین مسائلی که با مبحث احساس، عاطفه و هیجان در ارتباط است، بحث هوش هیجانی است. این مبحث به معنی درک و کنترل هیجانات و یا همان خویش‌تنداری است و یا درک احساسات دیگران که به همدلی معروف است. چرا که بدون درک دیگران نمی‌توان با آنها ارتباط برقرار کرد و یا بر روی آنها تاثیر گذاشت.



شخصیت و ویژگی‌های مهم شخصیتی

شخصیت مجموعه‌ای از ویژگی‌هایی است که از طریق آن، افراد طبقه‌بندی می‌شوند و از طریق آنها می‌توان رفتار فرد را پیش‌بینی کرد. در اینجا به ذکر چند نمونه از ویژگی‌های مهم شخصیتی می‌پردازیم:

۱. کانون کنترل که در تافراد متفاوت است.
۲. اعتماد به نفس که یک احساس اکتسابی است و به باور گذشته‌محور فرد گفته می‌شود.
۳. عزت نفس که به باور حال‌محور فرد گفته می‌شود.
۴. خوش‌بینی
۵. خودباوری، خودنگری
۶. ریسک‌گریزی و ریسک‌پذیری
۷. امیدواری
۸. سرسخت بودن
۹. جامعه‌ستیزی
۱۰. خود محوری

بودجه‌بندی جامعه

در این قسمت قصد داریم مختصری در مورد انگیزش صحبت کنیم و بگویم که این مقوله چیست؟ روند آن چگونه است و چه تاثیری در رفتار سازمانی دارد؟ انگیزش، در حقیقت، تمایل به انجام کار در گرو توانایی فرد است تا بتواند از این طریق نوع نیاز خود را برآورده کند.

روند انگیزش به این شکل است که فرد یک سری نیازهای برآورده نشده دارد که باعث ایجاد تنش در درون او شده و انگیزه او را برای انجام کار فعال می‌کند و به این ترتیب تلاش خود برای انجام کار را زیاد کرده و وقتی که به نتیجه دلخواه برسد، و نیاز او برآورده شد

تنش در درون او کاهش می‌یابد.

نیازهای برآورده نشده

ایجاد تنش

انگیزه

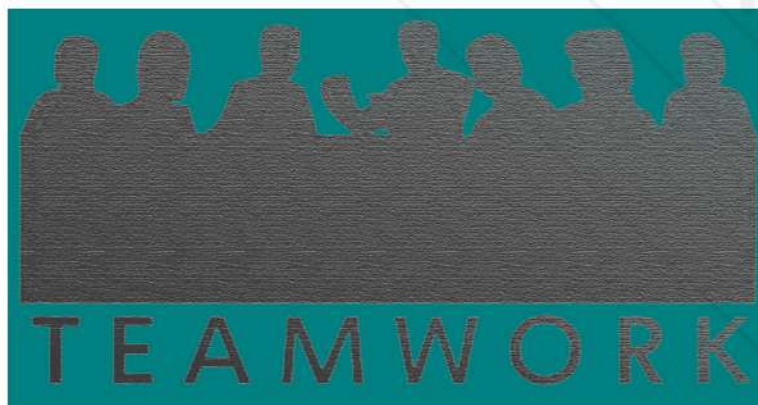
تلاش رفتاری

نیاز برآورده شده

کاهش تنش

کار تیمی و تیم‌سازی

وقتی که از کار تیمی و تیم‌سازی صحبت می‌شود، باید مواظب باشیم که آن را با گروه و دسته اشتباه نگیریم چرا که بین تیم و دسته، تفاوت‌های زیادی وجود دارد از جمله اینکه در یک تیم مهارت‌ها و کارهایی که افراد انجام می‌دهند، مکمل همدیگر هستند و با انجام گرفتن به یکدیگر هدف می‌دهند در صورتی که کارهای گروهی به صورت تصادفی و گوناگون انجام می‌گیرند.



مهارت‌های ارتباطی

ارتباط یک فرایندی آگاهانه و یا ناآگاهانه است که از طریق آن نظرات، احساسات و عواطف افراد، به صورت کلامی و یا غیر کلامی

با یکدیگر در میان گذاشته می‌شود.

از جمله مهارت‌های مهمی که در یک ارتباط باید داشته باشیم عبارتند از :

- مهارت گوش دادن
- مهارت ارتباط سازمانی مثل گوش دادن به صحبت‌های دیگران
- دست دادن، صحبت نکردن مابین صحبت فرد، لباس مناسب و
- ارتباط کلامی
- بازخورد
- کنترل پرخاشگری

رهبری

یکی از مهم‌ترین رفتارهای سازمانی که باید با آن آشنا شویم رهبری است.

رهبر با مدیریت فرق دارد. مدیریت یعنی اینکه برای بالا رفتن از نردبان موفقیت کارایی لازم را داشته باشیم اما رهبری به معنای این است که تشخیص دهیم نردبان موفقیت به دیوار درستی تکیه داده است یا خیر.