

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نه و القلم و ما یسطرون

رفتارهای در دسرساز

ترجمه: آنگلانا بودن

ترجمه: آنگلانا بودن



انتشارات نظری

بودن، آنجلینا / Baden Angelena

رفتارهای دردمساز/نویسنده: آنجلینا بودن؛ مترجم: محمد سعید قوت دین

انتشارات نظری ۱۳۹۲

۱۰۲ ص

۹۷۸-۶۰۰-۲۸۹-۱۵۹-۴

فیبا

هوان اصلی: ۱۹۹۹ the problem behavior pocketbook

مدیریت شخصی

کارکنان ناسازگار

روابط کارگر و کارفرما

HF۵۵۵۴۹/ب۱۸٫۷ ۱۳۹۲

۶۵۸/۳

۳۴۱۵۸۱۰۰

سرشناسه

هوان و نام پدیدآور

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

شابک

وضعیت فهرست‌نویسی

برداشت

موضوع

نوع

موضوع

رده بندی بکگره

رده بندی دیویی

شماره کتابشناسی



انتشارات نظری

نام کتاب: رفتارهای دردمساز

نویسنده: آنجلینا بودن

ترجمه: محمد سعید قوت دین

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۳

شمارگان: ۱۰۰۰

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: چاووش، شریف و اشراقی

طراح جلد: امیر محمد افشار صدر

«کلیه حقوق چاپ و نشر مخصوص و محفوظ ناشر می‌باشد»

دفتر مرکزی: تهران، خیابان ولی عصر (عج)، خیابان سید جمال‌الدین اسدآباد، پلاک ۱۰۰ (آباد)

نیش خیابان فتحی شقایق، جنب بانک انصار، پلاک ۳۲، طبقه ۲، واحد ۷

info@nashrenazari.com

www.nashrenazari.com

همراه: ۰۹۱۹۰۱۲۹۴۵۵

تلفن: ۸۸۱۰۲۷۷۵

پیام کوتاه: ۸۸۱۰۲۷۷۵ ۱۰۰۰

قیمت: ۵۰۰۰۰ ریاله

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵	پیش گفتار
۱۵	زود
۲۵	معلوم و جان نثار
۳۵	خود سفت
۴۵	مهاجم - من
۵۵	ایراد گیر سمج
۶۵	یادداشت
۷۷	افراد غرغرو
۸۵	دیوانه قدرت
۸۵	شیفته کنترل و دیکتاتور
۹۳	شکنجه گر، قربانی و ناجی
۹۷	رفتارهای دردسرساز
۱۰۳	درباره نویسنده

پیش‌گفتار

رفتار چیست

رفتار چیزی است که هر کودکی می‌آموزیم. هر آنچه والدین، اقوام و دیگر بزرگسالان انجام می‌دهند را می‌بینیم و تقلید می‌کنیم. نمی‌دانیم درست است یا غلط، تا این که یک نفر به ما می‌گوید — و حتی آن وقت هم تحت تأثیر ارزش‌های اخلاقی خودمان شخص قرار می‌گیریم. پس عجیب نیست اگر خیلی وقت‌ها هم اشتباه کرده باشیم! علی‌رغم این برنامه‌ریزی، هنوز هم یک انتخاب داریم.

انتخاب نگرش «همان‌طور که هستم مرا بپذیر» خیلی آسان است، اما همیشه راه درستی نیست. اگر نمی‌خواهیم دچار دردرس نشویم، باید متناسب با شرایط و افراد مختلف، رفتارمان را تغییر دهیم.

انتخاب ما هرچه باشد، در قبال رفتارمان مسئول و در برابر عواقب آن، پاسخگو خواهیم بود.

تأثیر انتخاب ما روی دیگران

انتخاب ما درمورد چگونه فرمان، بر دیگران تأثیر می‌گذارد. ممکن است از روی عمد، اجبار یا نادانسته رفتارهایی را برگزینیم که دیگران را آزرده، خشمگین و مأیوس می‌کند.

همیشه نمی‌توانیم تأثیر رفتارمان بر دیگران را مدیریت کنیم، یا شاید هم ترجیح می‌دهیم این تأثیر را ندیده بگیریم.

نمونه‌ها:

+ / -	رفتار	تأثیر	نتیجه
	تحويل به موقع کار	لبخند / تشکر	تشویق / دستمزد بیشتر
-	تن خشن	واکنش طعنه‌آمیز	احساس بد داشتن سرکار

رفتارهای منفی - محل کار

به چند نمونه رفتار منفی اشاره می‌کنیم:

- تأخیر مکرر
- بی‌حوصله و پکر بودن قبل از اولین دوره
- سیگار کشیدن (در حالی که قدغن شده)
- ایراد گرفتن بیش از حد
- ترساندن دیگران برای نتیجه گرفتن
- محکم کوبیدن درب‌ها و کشوها، و فریاد کشیدن به منظور

خالی کردن عصبانیت

- ساکت و درخود فرو رفته بودن به مدت چندین روز

بر خود بپرسید:

اینها یکی از این رفتارها یا رفتارهای دیگر مقصرم؟ اگر چنین

است، آن را بنویسید.

- آیا این رفتارها با شخصیتی که سر کار می‌شناسم، ربط دارد؟

- آیا چیزی گفته یا انجام شده است؟

- تأثیر آن بر گروه چیست؟

علت بدر رفتاری افراد سر کار چیست؟

این سؤالی پیچیده است با تئوری و دیدگاه‌های بی‌شماری.

دلایل مهم عبارت‌اند از:

- تکرار ناخودآگاه رفتارهای کودکی

- دلایل محرمانه
- ادای نقشی را درآوردن
- داشتن احساس بد، که به بروز رفتار بد منجر می‌شود
- آگاهی اندک از رفتارهای خوب و سازنده و تأثیر آنها بر افراد
- شناخت نداشتن نیاز بد به عنوان سلاحی قدرتمند برای کنترل اشخاص
- احساسات قوی ترس، خصمیت، بی‌صلاحیتی، احساس حقارت، خودبیزاری
- حفاظت از خود
- جلب توجه

تأثیر رفتار منفی

بیا یاد صادق باشیم، ما همه می‌توانیم گاهی بد باشیم. بد بودن رجات گوناگونی دارد. وقتی رفتار معمول فردی سر کار، زورگویی، کسی، بر سر گرفتن کارها و رفتار احمقانه باشد، رویدادهای زیر به وقوع می‌پیوندد:

- روحیهٔ نیروی کار ضعیف و احتمالاً به بیماری منجر می‌گردد.
- بهره‌وری و سازندگی را کاهش می‌دهد.
- کیفیت را تحلیل می‌برد.
- بر خدمات مشتری تأثیر می‌گذارد.
- تنش یا اختلاف نظر ایجاد می‌کند یا آنها را افزایش می‌دهد.
- پرسنل خوب را مجبور می‌کند که استعفا دهند.
- شرکت‌های کوچک را به زانو درمی‌آورد.

وظیفه مدیریت در این مورد چیست؟

به طور کلی:

- از رفتارهای منفی مطلع شوید و مراقب باشید.
روایتگر را بالا ببرید (نشست‌های اجتماعی، پاداش، هدیه به پرسنل)
- راه‌های ارتباطی را با نگاه دارید. (هیچ موضوعی را پنهان نکنید)
- با همه پرسنل صحبت کنید (جلسات، صحبت‌های انفرادی، تشویق پرسنل به افشاگری)
- در صورت لزوم از تشریفات رسمی بهره بگیرید.

به ویژه:

- از افراد بخواهید در مورد مشکلات کاری صحبت کنند.

- بگوئید به رفتارهایشان توجه می‌شود؛ مثال ملموس بزنید.
- تأثیر رفتارشان را توضیح دهید.
- پیشنهادشان را در مورد آن رفتار جویا شوید.
- اگر به کمک نیاز دارند، مطلع شوید.
- صحبت واضح دهید در صورت عدم پیشرفت امور چه اتفاقی می‌افتد.
- ایده‌ها را عملی کنید.

از همه مهم‌تر نقطه نظرا خوب آنها را تحسین کنید
تا عزت نفسشان بالا رود.

استرس و رفتار

اضطراب زیاد و عدم اطمینان، رفتارهای منفی را افزایش می‌دهد.
شخص تندخو، موقع اضطراب شدید می‌تواند به دیوی بیدادگر تبدیل
شود.

- قربانیان، چندین هفته سیر کار نمی‌آیند.
- اختلافات جزئی ممکن است به جنگ‌های تمام عیار تشدید یابد.
- بسیاری از سازمان‌ها، اضطراب را، به عنوان یک مشکل، نمی‌پذیرند. از نظر آنها هنوز رفتار بد افراد نشانه‌ای مهم برای نادرست کردن چیزی است.