



نحوه رفتار با منابع انسانی باید چطور باشد؟ تیم تحریریه اقیانوس آبی

رفتار با منابع انسانی مهم ترین بخش از [مدیریت منابع انسانی](#) را تشکیل می دهد. در بسیاری از سازمان ها با این که کارمندان از نظر مالی و حقوقی راضی هستند، ریزش نیرو بسیار زیاد است. دلیل این امر بدون شک رفتار با منابع انسانی به صورت غیر مناسب و غیر هوشمندانه است. همیشه در نظر داشته باشید که مهم ترین مشتری هر سازمان کارمندان آن سازمان هستند. مادامی که کارمندان شما به شما و سازمانتان عشق و علاقه ندارند، انتظار وفاداری و خوب کار کردن از آنها نداشته باشید!

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اکیانوس آبی](#) سر بزنید.



اهمیت طرز تفکر مدیر در رفتار با منابع انسانی

اگر درک شما از کارمندان به جای منابع انسانی، نیروی انسانی باشد، در رفتار با منابع انسانی دچار مشکل خواهید شد. ابتدا بگذارید توضیح دهیم که فرق منابع انسانی با نیروی انسانی چیست؟

نیروی انسانی با منابع انسانی متفاوت است. نیروی انسانی فردی است که فقط برای شما حکم کارمند و کارگر را دارد، ولی منبع انسانی یک چیز ارزشمند و کمیاب است و باید با آن مثل دارایی های دیگر و پول خود برخورد کنید.

اگر این نگاه در ذهن شما به عنوان مدیر شکل نگیرد، نمی توانید مدیریت کارمندان خود را به درستی انجام داده و برخورد مناسبی با آن ها داشته باشید.

بیشتر بخوانید :

در حوزه **منش و رفتار سازمانی**، اگر مدیر یک سازمان نسبت به نیروی انسانی خود مسئولیت و حس پدروگونه داشته باشد، بی شک رفتار او با منابع انسانی بسیار حرفه ای خواهد شد. حتی اگر سن شما از کارمندان کمتر است، آن چنان دلسوزانه با مسائلشان برخورد کنید تا لقب " پدر سازمان " را کسب کنید.

اگر مدیر مجموعه مانند یک پدر به تمام ابعاد زندگی کارمندان خود توجه داشته باشد، رابطه ای عاطفی بین او و **نیروی انسانی** شکل می گیرد، پرسنل متوجه می شوند که تنها به عنوان یک ابزار برای رسیدن به اهداف مدیرشان استخدام نشده اند و کارشان را از صمیم قلب و به درستی انجام می دهند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

نکات مهم در نحوه رفتار با منابع انسانی

در این بخش به هفت گام اساسی در نحوه برخورد با منابع انسانی اشاره می کنیم. این 7 مورد عبارتند از:



1. لحن صحبت

کارکنان تنها آنچه که مدیران می گویند را دریافت نمی کنند، بلکه چگونگی و لحن گفتن آن حرف اثر بیشتری از خود جمله دارد. یکی از بزرگ ترین مشکلات رفتار با منابع انسانی، مشکل عدم توانایی در انتقال مطلب توسط مدیر است.

مدیران همیشه باید در نحوه رفتار با منابع انسانی مراقب لحن خود باشند و هیچگاه نباید با کارمندان با لحنی بی ادبانه صحبت کنند .

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

2. مهارت های محاوره ای در برخورد با کارمندان

در نحوه رفتار با منابع انسانی از کارکنان خود سوالاتی بپرسید و به پاسخ هایی که آنان می دهند با اشتیاق گوش دهید. در پایان مکالمات خود با منابع انسانی از تکنیک هایی مانند بلند شدن، دست دادن و... نیز استفاده کنید. این موضوع در [انگیزه دادن به منابع انسانی](#) بسیار موثر است.

3. قطع نکردن صحبت کارکنان

هنگام صحبت با منابع انسانی، مدیران نباید صحبت آنان را قطع کنند. تنها در مواقعی این کار باید صورت گیرد که آنان در حال خارج شدن از بحث هستند و مدیر قصد برگرداندن بحث به موضوع اصلی خود را داشته باشد. جمله کارکنان را قطع نکرده، صبور باشید و اجازه دهید خود آن ها این کار را انجام دهند.

بیشتر بخوانید :

4. تماس چشمی با کارمندان

به هنگام رفتار با منابع انسانی اگر چشم های شما به اطراف باشد، می تواند نشان دهنده این باشد که شما علاقه ای به شنیدن حرف های او ندارید. این کار می تواند باعث ایجاد استرس در شخص مقابل شده و این استرس باعث عدم توانایی در کامل کردن حرف یا رساندن مطلب شود.

5. اختصاص زمان بیشتر به کارمندان برای حرف زدن

مدیران تنها 20 درصد زمان را برای صحبت کردن در اختیار دارند، ما بقی آن زمان متعلق به پرسنل است تا صحبت کنند. حتی زمان هایی که در حال صحبت و اطلاع رسانی هستید، سعی کنید زمانی را

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

برای دریافت بازخورد کارمندان در نظر داشته باشید تا مطمئن شوید کارکنان صحبت های شما را به طور کامل متوجه شده اند.

6. در برخورد با کارمندان، نظر خود را امر مسلم ندانید.

زمانی که شما صحبت خود را به گونه ای بیان کنید که انگار امری مسلم است، کارکنان رغبت کمی به شنیدن حرف های شما خواهند داشت. کارمندان خود را تشویق کنید تا صحبت کنند و نظرات کارشناسی خود را بدهند. منابع انسانی به شدت به این موضوع علاقه دارند، بنابراین در نحوه رفتار با منابع انسانی این نکته را باید حتما در نظر داشت.

7. صدای رسا و بدون افت

مدیران نباید در پایان جملات و گفتگوها اجازه دهند صدایشان افت کند. این افت صدا نشان دهنده بی حوصلگی و بی علاقه‌گی به صحبت آن نیرو است. در رفتار با منابع انسانی، بی حوصلگی و بی انرژی بودن می تواند به آن نیرو نیز سرایت کند.

نحوه رفتار با منابع انسانی بدقلق و دشوار



1. افراد تانک

افراد تانک صدای کلفت و خشنی دارند و با تن صدای بلند صحبت می‌کنند و جملات آن‌ها به صورت کوتاه و زورگویانه است و به صورت تهاجمی رفتار می‌کنند. هنگامی که این افراد شما را به صورت لفظی مورد حمله قرار می‌دهند و متهم می‌کنند باید رفتار شما بر اساس احترام باشد چون این افراد به سادگی نمی‌توانند به افرادی که به آن‌ها احترام می‌گذارند حمله کنند. افراد مهاجم نیاز به پاسخ قاطعانه دارند. رفتار شما باید یک سیگنال روشن که شما قوی و توانا هستید را به این افراد منتقل کند.

رفتار با منابع انسانی تانک

1. در جای خود محکم ایستادن: نه عقب و نه جلو بروید و به چشم‌های او نگاه کنید و توجه خود را به تنفس خود معطوف کنید تنفس عمیق باعث می‌شود که مجدد کنترل خود را به دست بیاورید.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقیانوس آبی](#) سر بزنید.

2. با احترام رفتار کردن: یک راه‌حل مسالمت‌آمیز پیشنهاد دهید، یک‌زمان و موقعیت دیگر را برای ادامه صحبت انتخاب کنید.

کارهایی که در برابر افراد تانک نباید انجام داد:

1. عقب‌گرد نکنید، نباید حرف‌های خودشان را به خودشان توضیح داد و مرور کرد.
2. قضاوت نکنید، برای مثال نخواهید به آن‌ها بگویید که منظور شما این بود.
3. ارتباط را کامل تمام نکنید و درهای مذاکره برای آینده را نبندید.

مثالی برای ارتباط مناسب با افراد تانک

اگر کارمندان جز تیپ افراد تانک است و به‌صورت پرخاشگرانه و بلند صحبت می‌کند. بهترین برخورد شما این هست که محکم جلوی او بایستید و هیچ تغییری در رفتار و جای شما مبنی بر ترس و عقب‌نشینی مشاهده نشود. هنگام نفس‌گیری چند بار نام او را خطاب قرار می‌دهید و توجه او را جلب می‌کنید و با ۷۰ تا ۷۵ درصد تن صدای کارمندان شروع به صحبت کنید و از کلمه ما به‌جای من استفاده کنید.



كارمندان خود را طوري آموزش دهيد كه بتوانند آنجا را با معلومات بالا ترك كنند، اما طوري با آن ها رفتار كنيد كه اين كار را نكنند.

2. رفتار با منابع انساني زير آب زن.

افراد زير آب زن به صورت طعنه آميز صحبت مي كنند و تخصص زيادي در احمق نشان دادن شما دارند و اصولاً سعی می کنند با نقاط ضعفتان شما را در موقعیت ضعیف قرار دهند.

راهکارهایی که در برابر افراد زير آب زن بايد داشت:

1. عقب گرد كنيد: قسمتی از جملات خودش را به صورت سؤالی بازگو كنيد.

2. از سؤالات مستقيم استفاده كنيد.

3. شفاف سازی كنيد: با شفاف سازی امکان دارد اين افراد به حالت افراد تانك تبديل شوند كه در اين

مواقع استراتژی های ارتباطی با افراد تانك را بدانيد تا بتوانيد درست برخورد كنيد.

برای مشاهده ساير مقاله های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

کارهایی که در برابر افراد زیرآب زن نباید انجام داد:

1. با قواعد خودشان رفتار نکنید چون این افراد در رفتار خود حرفه‌ای هستند و از نقاط ضعف شما استفاده می‌کنند.

مثالی برای ارتباط مناسب با افراد زیرآب زن

فرد زیرآب زن به شما طعنه‌ای می‌زند و شما می‌توانید با سؤالی که من هنوز منظور شما را از بیان این جمله متوجه نشدم» که با این کار شخص را از موضع پشت پرده بودن خارج می‌کنید و در این موارد معمولاً جواب‌های افراد زیرآب زن این هست که من شوخی کردم. این نوع سؤال باعث می‌شود که احتمال رفتار مشابه را در آینده با شما از بین ببرد.

بیشتر بخوانید :

3. رفتار با منابع انسانی نارنجکی

این افراد رفتارشان ما بین افراد تانک و زیر آب زن است اصولاً این افراد ساکت هستند و دنبال تأیید می‌گردند.

راهکارهایی که در برابر افراد نارنجکی باید داشت:

1. توجه این افراد را جلب کنید. هنگامی که این افراد کنترل خودشان را از دست می‌دهند، توجه آن‌ها را با خطاب قرار دادن نامشان جلب کنید
2. موقعیت و جایگاه خود را در برابر این افراد محکم نگه دارید؛ و سعی کنید متناسب با تن صدای فرد نارنجکی صحبت کنید.

3. به این افراد آرامش بدهید. در طول مکالمه کم‌کم تن صدای خود را پایین بیاورید به این شکل این

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

افراد متوجه می‌شوند که هم به آن‌ها توجه کرده‌اید و هم به آرامش آن‌ها.
4. عقب‌گرد کنید.

کارهایی که در برابر افراد نارنجکی نباید انجام داد:

1. برای این افراد به هیچ‌عنوان عصبانی نشوید.
2. اصلاً قضاوت نکنید، چون با کوچک‌ترین موردی امکان دارد این افراد به حالت افراد تانک تبدیل شوند.

بیشتر بخوانید :

4. رفتار با منابع انسانی افراد همه‌چیزدان

این افراد سطح آگاهی و دانش خیلی بالایی دارند که تعدادشان خیلی کم هست؛ و سرعت بالایی در صحبت کردن دارند و مجال صحبت کردن به شما نمی‌دهند. در ۹۸ درصد مسائلی که شما صحبت می‌کنید اطلاعات دارند و می‌توانند مشکلات را حل کنند.

راهکارهایی که در برابر کارمندان همه‌چیزدان باید داشت:

1. به صورت محترمانه و با تأیید به حرف‌هایشان عقب‌گرد کنید.
2. دیدگاه‌هایتان را به صورت غیرمستقیم بیان کنید. با جملاتی که ممکن هست و یا شاید
3. نقش شاگرد و مربی را ایفا کنید. اگر بتوانید نقش شاگردی را در برابر این افراد بپذیرید مجال این را پیدا خواهید کرد که نظرات و ایده‌های خود را بیان کنید.
4. خیلی خوب و مؤثر گوش دهید. این افراد باید متوجه شوند که شما دارید حرف‌هایشان را خوب

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.

گوش می‌کنید چون اگر احساس کنند که شما حرف‌هایشان را گوش نمی‌کنید مجدد تکرار می‌کنند پس هر از چند گاهی بعضی از جملاتشان را تکرار و تأیید کنید.

کارهایی که در برابر افراد همه چیزدان نباید انجام داد:

1. چیزی را برای آن‌ها نخواهید که اثبات کنید چون شما را به نتیجه نخواهد رساند.

2. روی ایده‌های خودتان اصرار نکنید چون به صورت قطع شکست خواهید خورد.

مثالی برای ارتباط مناسب با افراد همه‌چیزدان

آقای... اگر درست متوجه شده باشم برنامه آموزشی برای کارکنانتان و مشخص کردن استراتژی‌هایتان در راستای برنامه‌ریزی برای برندگان هست.

بیشتر بخوانید :

5. رفتار با منابع انسانی بادکنکی

این افراد در مورد همه‌چیز اظهار نظر می‌کنند و زیاد صحبت می‌کنند و این افراد بسیار دنبال تأیید هستند و هدف آن‌ها جلب توجه است. بیشتر از جملات همیشه و اکثراً استفاده می‌کنند و در حقیقت تعمیم می‌دهند.

راهکارهایی که در برابر افراد بادکنکی باید داشت:

1. عقب‌گرد کنید: چون این افراد دنبال جلب توجه و دیده شدن هستند عقب‌گرد به جملاتشان

احساس خوبی را به آن‌ها می‌دهد پس سعی کنید از جملات خودشان استفاده کنید.

2. سعی کنید تا حد امکان نظرات ایشان را تأیید کنید ولی در کار و زندگی‌تان نظراتشان را به کار

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

نبريد.

3. چرخه تکرار را بشکنید: در صورتی که تند تند صحبت می‌کنند با اسم ایشان را خطاب قرار می‌دهید و قسمتی از حرف‌های ایشان را تکرار و تأیید کنید به این ترتیب سریع‌تر به نتیجه می‌رسید.

کارهایی که در برابر افراد بادکنکی نباید انجام داد:

1. به هیچ عنوان حبابشان را نترکانید: دنبال این نباشید که به این افراد ثابت کنید که نظراتشان اشتباه است.

2. زود قضاوت نکنید.

مثالی برای ارتباط مناسب با افراد بادکنکی

فرد بادکنکی ادعا می‌کند که مقاله‌های زیادی در رابطه با موضوع مدیریت و ارتباط مؤثر خوانده است و مدام در مورد آن‌ها صحبت می‌کند و در این مورد می‌توانید چرخه تکرار را بشکنید و بگویید ولی من متأسفانه فرصت مطالعه این مقاله را نداشتم و به اصطلاح فرصت پیدا می‌کنید تا مذاکره را زودتر به نتیجه برسانید.

جمع بندی

برای اینکه کارمندان خود را حفظ کنید و بهره‌وری آن‌ها را بالا ببرید و به سازمان وفادار کنید باید نحوه رفتار با منابع انسانی را بدانید. برای ارتقا سطح دانش نیروهای خود، کلاس‌های آموزشی ترتیب دهید و از لوازم کمک آموزشی مثل ویدئوها، کتاب‌ها، مقالات و ویدئوها بهره‌گیری کنید. یادگیری سازمانی را جدی بگیرید. مراقب باشید که اگر می‌خواهید آن‌ها را تنبیه کنید، متناسب با اشتباه هر فرد این کار را بکنید. گاهی به کارمند خود نزدیک شوید و از او بپرسید کارها چطور پیش می‌رود و آیا چیزی هست که آن‌ها تمایل به صحبت درباره‌ی آن داشته باشند. اگر مشکلات شخصی در محیط کار

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتماً به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

وجود دارد، گوش شنوا داشته باشید و از طریق واحد منابع انسانی خود آن را پیگیری کنید. نحوه رفتار با منابع انسانی بسیار در مدیریت منابع انسانی اهمیت دارد.