



# نحوه رفتار با منابع انسانی باید چطور باشد؟

تیم تحریریه اقیانوس آبی

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

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!

## اهمیت طرز تفکر مدیر در رفتار با منابع انسانی

اگر درک شما از کارمندانان 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 دارایی‌های 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 آن‌ها داشته باشید.

در حوزه **منش و رفتار سازمانی**، اگر مدیر یک سازمان نسبت به نیروی انسانی خود مسئولیت و حسی پدرگونه 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.

## نکات مهم در نحوه رفتار با منابع انسانی

در این بخش از مقاله **مجله اقیانوس آبی** به هفت گام اساسی در نحوه برخورد با منابع انسانی اشاره می کنیم. این ۷ مورد عبارتند از:

### ۱. 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 بزرگترین 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 .

### ۲. 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،

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

دست دادن و... نیز استفاده کنید. این موضوع در **انگیزه دادن به منابع انسانی** بسیار موثر است.

### ۳. 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 آن‌ها این کار را انجام دهند.

### ۴. تماس چشمی با کارمندان

به هنگام رفتار با منابع انسانی اگر چشم‌های شما به اطراف باشد، می‌تواند نشان دهنده این باشد که شما علاقه‌ای به شنیدن حرف‌های او ندارید. این کار می‌تواند باعث ایجاد استرس در شخص مقابل شده و این استرس باعث عدم توانایی در کامل کردن حرف یا رساندن مطلب شود.

### ۵. اختصاص زمان بیشتر به کارمندان برای حرف زدن

مدیران تنها ۲۰ درصد زمان را برای صحبت کردن در اختیار دارند، ما بقی آن زمان متعلق به پرسنل است تا صحبت کنند. حتی زمان‌هایی که در حال صحبت و اطلاع‌رسانی هستید، سعی کنید زمانی را برای دریافت بازخورد کارمندان در نظر داشته باشید تا مطمئن شوید کارکنان صحبت‌های شما را به طور کامل متوجه شده‌اند.

### ۶. 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.

## ۷. 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 می‌تواند به آن نیرو نیز سرایت کند.

## نحوه رفتار با منابع انسانی بدقلق و دشوار

در ادامه نحوه رفتار با انواع منابع انسانی بدقلق و دشوار آورده شده است:

### ۱. 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.

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

## -رفتار با منابع انساني تانک

۱. **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.
۲. **با احترام رفتار کردن:** یک راه حل مسالمت‌آمیز پیشنهاد دهید، یک‌زمان و موقعیت دیگر را برای ادامه صحبت انتخاب کنید.

## -کارهایی که در برابر افراد تانک نباید انجام داد:

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

## -مثالی برای ارتباط مناسب با افراد تانک

اگر کارمندتان جز تیپ افراد تانک است و به صورت 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 کارمندتان شروع به صحبت کنید و از کلمه ما به جای من استفاده کنید.

## ۲. رفتار با منابع انسانی زیرآب زن

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



افراد زیرآب زن به صورت طعنه‌آمیز صحبت می‌کنند و تخصص زیادی در احمق نشان دادن شما دارند و اصولاً سعی می‌کنند با نقاط ضعفتان شما را در موقعیت ضعیف قرار دهند.

**- راهکارهایی که در برابر افراد زیرآب زن باید داشت:**

۱. **عقب‌گرد کنید:** قسمتی از جملات خودش را به صورت سؤالی بازگو کنید.

۲. **از سؤالات مستقیم استفاده کنید.**

۳. **شفاف‌سازی کنید:** با شفاف‌سازی امکان دارد این افراد به حالت افراد تانک تبدیل شوند که در

این مواقع استراتژی‌های ارتباطی با افراد تانک را بدانید تا بتوانید درست برخورد کنید.

**- کارهایی که در برابر افراد زیرآب زن نباید انجام داد:**

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.

**۳. 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.

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

### - راهکارهایی که در برابر افراد نارنجکی باید داشت:

۱. 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.
۲. موقعیت و جایگاه خود را در برابر این افراد محکم نگه دارید؛ و سعی کنید متناسب با تن صدای فرد نارنجکی صحبت کنید.
۳. به این افراد آرامش بدهید. در طول مکالمه کم‌کم تن صدای خود را پایین بیاورید به این شکل این افراد متوجه می‌شوند که هم به آن‌ها توجه کرده‌اید و هم به آرامش آن‌ها.
۴. عقب‌گرد کنید.

### - کارهایی که در برابر افراد نارنجکی نباید انجام داد:

۱. برای این افراد به هیچ عنوان عصبانی نشوید.
۲. اصلاً قضاوت نکنید، چون با کوچک‌ترین موردی امکان دارد این افراد به حالت افراد تانک تبدیل شوند.

### ۴. 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:

۱. به صورت محترمانه و با تأیید به حرف‌هایشان عقب‌گرد کنید.
۲. دیدگاه‌هایتان را به صورت غیرمستقیم بیان کنید. با جملاتی که ممکن هست و یا شاید

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



۳. **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.

۴. خیلی خوب و مؤثر گوش دهید. این افراد باید متوجه شوند که شما دارید حرف‌هایشان را خوب 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:**

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

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

**– مثالی برای ارتباط مناسب با افراد همه چیزدان**

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

**۵. رفتار با منابع انسانی بادکنکی**

این افراد در مورد همه چیز 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:**

۱. **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.

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



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

۳. **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:

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

۲. 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

در این مطلب از [گروه اقیانوس آبی](#) توضیح داده شد که 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 وینارها، کتاب‌ها، مقالات و ویدئوها بهره بگیرید. یادگیری سازمانی را جدی بگیرید.

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

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 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.

اگر شما در مدیریت منابع انسانی دچار چالش هستید، نگران نباشید، گروه اقیانوس آبی در کنار شماست! با خرید **دوره مدیریت منابع انسانی** اقیانوس آبی، به ابزاری قدرتمند برای جذب، پرورش و حفظ بهترین استعدادها دست پیدا کنید.

## سوالات متداول

۱. چرا رفتار با کارمندان به عنوان منابع انسانی بسیار مهم است؟

رفتار با کارمندان به عنوان منابع انسانی به این دلیل بسیار مهم است که کارمندان یکی از ارزشمندترین دارایی‌های هر سازمان هستند. وقتی کارمندان احساس ارزشمندی و رضایت شغلی کنند، بهره‌وری، وفاداری و تعهد آن‌ها به سازمان افزایش می‌یابد. این امر منجر به بهبود عملکرد سازمان، کاهش هزینه‌های ناشی از گردش نیروی کار و افزایش رضایت مشتریان می‌شود.

۲. چرا تماس چشمی با کارمندان حائز اهمیت است؟

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

تماس چشمی نشان‌دهنده توجه، احترام و علاقه به صحبت‌های طرف مقابل است. این عمل می‌تواند به ایجاد ارتباط مؤثرتر و تقویت اعتماد بین مدیر و کارمند کمک کند.

---

### ۳. چرا آموزش و توسعه منابع انسانی مهم است؟

---

آموزش و توسعه منابع انسانی به ارتقای مهارت‌ها و دانش کارمندان کمک می‌کند و باعث افزایش بهره‌وری و نوآوری در سازمان می‌شود. همچنین، این امر می‌تواند به حفظ و جذب استعدادهای برتر کمک کند.

---