



پکیج آموزشی

تحلیل رفتار کارکنان و ارتباطات اثربخش

با مدل جهانی دیسک

(Analysis of employee behaviour and
Effective communication with DISC global model)



- مدرس رسمی کلینیک استعدادیابی و کسب و کار سینا
- مدرس رفتار شناسی از دانشگاه تهران
- کوچ توسعه فردی و سازمانی بین المللی
- عضو انجمن جهانی کوچینگ (ICI)

WWW.FARROKHSHENASA.IR



09338133100



@ FARROKH_SHENASA



مقدمه

مدیران سازمان‌ها هر روزه با چالش‌های زیادی روبرو هستند و بیشتر زمان خود را صرف پاسخ دادن به سئوالاتی همچون:

- کیفیت، سرعت و دقیقت تصمیمات در سازمان چگونه است؟
- چگونه می‌توان ارتباطات اثربخش را در سازمان توسعه داد؟
- چرا برخی از افراد تفویض اختیار نمی‌کنند؟
- کارکنان را چگونه می‌توان با تغییرات هماهنگ کرد؟
- چه سبک مدیریتی و رهبری برای بخش‌های مختلف سازمان مفید است؟
- چگونه می‌توانیم تیم‌های تخصصی ماموریت محور در سازمان درست کنیم؟
- چه نقاط قوت و قابل بهبودی در تیم‌های مدیریتی سازمان ما وجود دارد؟
- چرا بیشتر کارها به سرانجام نمی‌رسد؟ (عدم نتیجه گرایی)
- چرا تصمیمات و امور به کندی انجام می‌شوند؟
- چگونه می‌توان رفتار افراد و تیم‌های کاری را پیش‌بینی کرد؟
- و در آخرین‌که در شرایط تعارضات سازمانی چه افرادی بهتر عمل کرده و ریشه تعارضات در سازمان چیست؟
- نمایندگان بیمه در بازیابی‌های خود معمولاً با مشتری‌هایی با رفتار متفاوت مواجه می‌گردند.
- بعضی از مشتری‌ها برای تصمیم‌گیری نیازمند زمان هستند.
- برخی دیگر اگر سریعاً در همان لحظه معرفی نامه بیمه نامه ترغیب به خرید نشوند هرگز خرید نمی‌کنند.
- بعضی از آن‌ها بسیار رسمی برخورد می‌کنند و رسمیت در روابط را می‌پسندند.
- برخی اگر با آن‌ها اگر دوستانه برخورد نکنیم از ما دوری می‌کنند.
- بعضی از مشتری‌ها بسیار ریزبین و جزئی نگر هستند.
- و برعکس برخی با بیان جزئیات حوصله آن‌ها سرمی‌رود.
- دلیل اصلی این‌که فروش به بعضی از مشتری‌ها برای شما سخت است این است که زبان رفتاری آن‌ها با زبان رفتاری شما متفاوت است، دقیقاً مانند این‌که با یک انگلیسی زبان با زبان فارسی بیمه نامه بفروشیم.
- برای مقاعده کردن هر مشتری باید به زبان رفتاری او حرف بزنیم.

معرفی

مدل علمی و کاربردی DISC اولین بار در سال ۱۹۲۸ توسط دکتر مارستون استاد دانشگاه هاروارد و کلمبیا مطرح شد و بعدها توسط متخصصین حوزه رفتارشناسی توسعه پیدا کرد و دردهه اخیر جزء پکیج‌های مطرح و کاربردی در کشورهای توسعه یافته شد. DISC یک دوره آموزشی نیست بلکه یک پکیج یکپارچه و بسیار کارآمد است که به زعم انجمن مدیریت آمریکا در زمینه های:

- حل مسئله و تصمیم‌گیری
- بهبود اثربخشی فردی
- بهبود روابط بین فردی و اثربخشی تیم‌ها

- مدیریت زمان
- مدیریت تعارضات
- ایجاد تیم های حرفه ای
- و تغییرات سازمانی کاربرد دارد.

علاوه بر این، ابزار DISC در شناسایی سبک رهبری، افزایش فروش و ارتباط با مشتری، ارزیابی ریسک رفتاری افراد و بهبود روابط بین فردی کاربرد دارد. از این پکیج به شکل گستردۀ ای در سازمان های تراز اول جهانی استفاده می شود. پکیج DISC **کلینیک استعدادیابی و کسب و کار سینا** که با تلاش پژوهشگران ایرانی بومی و کاربردی شده است در شرکت ها و سازمان های زیادی اجرا گردیده و نظرسنجی از مدیران شرکت کننده در دوره و مدیران آموزش نشان از کارآمدی این پکیج دارد، پکیج DISC یک پکیج بین رشته ای است که با حوزه های روانشناسی، جامعه شناسی، مدیریت و طب سنتی در ارتباط است و قدرت، اثرگذاری، دقت و ثبات خود را در حوزه کسب و کار نشان داده است.

نتایج کلیدی مورد انتظار مدیران و شرکت کنندگان پس از انجام پکیج DISC

۱. پس از اجرای این پکیج شرکت کنندگان به نقاط قوت و قابل بهبود رفتار خود بشکل دقیق آشنا می شوند.
۲. راه کارهای خود توسعه ای شرکت کنندگان در این پکیج به شکل کاربردی و عملیاتی ارایه می شود.
۳. مدیران نسبت به توانایی ها و نقاط ضعف کارکنان خود و نحوه تعامل با آنها آگاه می شوند.
۴. فرآیند تغییرات سازمانی زودتر و سریعتر پیش می رود.
۵. در تشکیل تیم های کاری ماموریت محور حسب نوع ماموریت محله افراد با آگاهی کامل دست به انتخاب نفرات تیم می زنند.
۶. با داشتن نقشه الگوی رفتاری کلیه افراد سازمان، مدیران می توانند نسبت به جابجایی، ارتقاء و توسعه افراد تصمیم گیری های آگاهانه ترو و دقیق تری انجام دهند.
۷. این پکیج بسیاری از تعارضات غیر کارکردی سیستم، که به دلیل سوء برداشت مدیران و کارکنان است را کاهش می دهد.
۸. استعدادها و توانمندی های کارکنان شناسایی می شود و سازمان می تواند آگاهانه برای این توانمندی ها برنامه ریزی کند.
۹. برای ساختن تیم های حرفه ای مذاکره و ارتباطات درون و برون سازمان می توان برنامه ریزی کرد.
۱۰. در سازمان می توان به شکل حرفه ای شبکه سازی کرد و از مزایای این شبکه سازی استفاده نمود.
۱۱. برای ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان دیدگاه بهتری به مدیران ارشد ارایه می کند.
۱۲. هر الگوی رفتاری و اصطلاحات تیپ شخصیتی، انگیزه متفاوتی در انجام کارها دارد که با شناخت این موضوع می توان برای انگیزش کارکنان آگاهانه برنامه ریزی کرد.
۱۳. مدیران می توانند بهبود چشمگیری در نفوذ بر کارکنان داشته باشند و ارتباطات حرفه ای خود را به شکل چشمگیری ارتقاء دهند.
۱۴. ریسک رفتاری مدیران و کارکنان در انجام کارها شناسایی می شود و مدیران آگاهانه می دانند که چه فردی با چه درجه ریسکی مناسب انجام چه کاری است.

اهداف رفتاری دوره

اهداف دانشی : فرآیندی می باشد بعد از این دوره،

- مدل DISC را بشناسد.
- کاربرد ابزار DISC را بداند.
- ابعاد DISC را بشناسد و ویژگی های هر بعد را نام ببرد.
- نقاط قوت و ضعف هر الگو را نام ببرد.
- نقاط قوت و ضعف الگوی خود را درک کند.
- مفاهیم و اصول DISC را در کار استفاده نماید.
- **اهداف مهارتی : فراگیر می باشیست بعد از این دوره ،**
رفتارهای نامناسب خود را کنترل کند.
- در ارتباط با دیگران به رفتارهای دیگران توجه کند.
- الگوی رفتاری دیگران را تشخیص دهد و عکس العمل های مناسب ارائه کند.
- زبان بدن خود را در ارتباطات مدیریت کند. (مناسب با هر الگو عمل کند)
- **اهداف نگرشی : فراگیر می باشیست بعد از این دوره ،**
نسبت به تاثیر رفتارهای نامناسب خود با دیگران آگاهی نشان دهد.
- نسبت به نیازهای دیگران و انگیزه های آنها حساسیت نشان دهد.
- نسبت به رعایت حال دیگران حساسیت نشان دهد.
- نسبت به تحلیل رفتارهای دیگران علاقه نشان دهد.
- به نقش الگوهای رفتاری در زندگی ارج نهاد.

طرح برنامه ریزی شده برای کارگاه

طول دوره : ۲ روز (۱۶ ساعت)

- مخاطبین : مدیران ، سرپرستان و کارشناسان سازمان
- تعداد شرکت کنندگان : با توجه به تعاملی بودن دوره، انجام کارهای عملی و تحلیل تست دیسک تعداد نفرات هر کلاس حداقل ۲۰ و حداکثر ۳۵ نفر مطلوب می باشد.

برنامه / سرفصل دوره

- مقدمه و تعیین اهداف دوره
- معارفه فراگیران و ایجاد فضای صمیمی در کلاس جهت تحقق اهداف دوره
- معرفی مدل DISC به صورت مختصر
- تشکیل تیم های کاری بر مبنای تست دیسک انجام شده و مدل های رفتاری مختلف
- ارائه نتایج تیم ها در خصوص ویژگی های شخصیتی هر گروه و مشاغل و فعالیت های مورد علاقه هر گروه
- تشریح ابعاد چهارگانه مدل DISC
- بررسی تعارضات و اختلافات تیپ های شخصیتی متفاوت در حوزه ارتباطات بین فردی
- اهمیت تطبیق مدل رفتاری در بهبود اثربخشی ارتباطات و فعالیت های تیمی
- تحلیل تست DISC و توضیح گراف ها

- تاریخچه و مبانی علمی و نظری مدل دیسک
- تشریح کاربردهای ابزار دیسک
- انجام بازی های مدیریتی و توجه به رفتار فراغیران در بازی ها با توجه به خصوصیات رفتاری هر گروه و ارائه نتایج یادگیری توسط فراغیران
- پاسخ گویی به سوالات

محل برگزاری و امکانات کارگاه

کلاس به شکل لا دارای میز و صندلی متحرک به تعداد فراغیران ، فضای کلاس با توجه به تعداد فراغیران به ازاء هر نفر دو متر مربع، امکان استفاده از فضای بیرون کلاس برای فعالیت های تیمی و بازی های مدیریتی، امکان نمایش فایل های پاورپوینت، نمایش فیلم و ...

نکته: تهیه امکانات برگزاری دوره از قبیل تجهیزات آموزشی، جزوای آموزشی، پذیرایی و فضای کلاس و هزینه های مرتبط با سفر و اقامت مدرس توسط کارفرما اقدام خواهد شد.

گام های اجرایی و روش انجام کار

- تایید طرح پیشنهادی توسط کارفرما و توافق برای شروع همکاری توسط طرفین
- معرفی رابط انجام پروژه
- ارائه تعداد شرکت کنندگان در کارگاه توسط کارفرما
- انجام تست دیسک به صورت اینترنتی (به تعداد فراغیران شناسه دیسک در اختیار سازمان قرار می گیرد و فراغیران تست را استفاده می نمایند، حداقل دو روز قبل از دوره می باشد اینکار انجام شود)
- هماهنگی های لازم جهت فضای و تجهیزات آموزشی اجرای دوره
- اجرای دوره مطابق توضیحات طرح
- دریافت بازخورد از کارفرما و فراغیران
- ارائه گواهینامه در صورت نیاز
- بررسی اقدامات آتی و نحوه ادامه همکاری

نتایج حاصل از دوره

این کارگاه آموزشی افق های جدیدی را به روی شرکت کنندگان باز می نماید. در این دوره سعی خواهد شد تا تفاوت رفتارهای فردی در افراد مختلف، که همانا کلید موفقیت در برقراری ارتباط موثر است، مشخص گردد. شناخت روش های برقراری ارتباطات موثرتر، به افراد کمک می کند تا نه تنها در روابط شغلی به خواسته های شان برسند، بلکه در زندگی شخصی نیز موفق تر عمل نمایند.

با استفاده از ابزار جهانی **DISC** و تلفیق آن با مباحث مدیریتی در سازمان، مدیران و کارشناسان با اثربخشی بیشتری به رهبری، مدیریت و کارکرد تیم خود خواهند پرداخت که نتیجه آن مدیریت بهتر، هماهنگی و برنامه ریزی دقیق تر و انجام دادن پروژه ها با کارایی بیشتر در زمان مقرر خواهد بود.

معرفی مدرس دوره

مدرسین مورد تأیید کلینیک استعدادیابی و کسب و کار سینا که برروی سایت **sinatik.com** معرفی شده اند و رزومه آن ها

برروی سایت موجود می باشد.

نحوه حصول اطمینان از موفقیت دوره

با توجه به برگزاری موفق این دوره درسازمان های طراز اول ایران و اخذ بازخورد و اکنش فراغیران در تمامی دوره ها، نتایج ارزیابی شاخص های مدرس و محتوا (بجز شاخص هایی که مرتبط با کارفروما می باشد) بررسی و در صورتی که عدد آن کمتر از ۸ باشد هزینه ای دریافت نخواهد شد، این عدد در اکثر دوره ها بالای ۹۰ می باشد.

انجام موفقیت آمیز این کارگاه منوط به همکاری موثر و جدی مدیران، کارشناسان و نماینده کارفروما با مدرس می باشد بنابراین حسن نظر این افراد خصوصاً در هماهنگی برای برگزاری جلسات آموزشی و روند اجرایی قبل از آن، تاثیر بسزایی در دستیابی به نتایج حاصله دوره خواهد داشت.

پکیج شامل آیتم های ذیل می باشد

- کتاب : مدل جهانی دیسک معجزه ارتباطی هزاره سوم، (بهمن ۱۳۹۴) در صورت درخواست
- جزوه : ارائه فایل PDF پاورپوینت دوره به واحد آموزش
- تست : گزارش ۳۰ صفحه ای تست دیسک

نظرات فراغیران و تصاویری از دوره های برگزار شده

نظر فراغیران :

این کلاس ما را متوجه پیرامون خود و همکاران کرد، که در چه گروههایی با چه خصلت هایی و با چه ویژگی هایی کار می کنیم و چکار کنیم که خود را با انوع گروه ها وفق دهیم . عموما در بانک همه گونه از این گروه ها وجود دارد. که بعضی وقتها کارکردن با گروههای مخالف سخت و عذاب آور است. در این درس فهمیدم که افراد با چه شخصیتهایی در این بانک حضور دارند- رئیس بانک چه شخصیتی دارد و ما چگونه با او رفتار کنیم. از درس شیرین و دوست داشتنی شما بسیار کمال تشکر را داریم.

با عرض سلام و ادب و احترام خدمت شما استاد و دوست محترم

بهتر از این نمی شد خیلی خوب کلاس را شروع کردید و بهتر از اون این بود که خیلی قشنگ اداره کلاس را در دست گرفتید و به نحو جالبی توانستید کار را به پایان ببرید و در این مدت چند ساعت توانستید مطالب زیادی را به من و بقیه ی همکاران یاد بدهید و مهمترین مطلب شاید این بود که من به کمک شما توانستم علاوه بر شناختی که از خود داشتم به توانایی هایم بیشتر پی ببرم و قدرتی را که قبل داشتم و از آن استفاده نمی کردم استفاده کنم و تمام خصایصی را که توضیح داده اید داشته ام ولی خودم آنها را پنهان می کردم اکنون به این فکر افتاده ام که از این به بعد استفاده کنم.

- ۱- مطالب بسیار آموزنده بودند. ۲- قدرت انتقال بسیار بالا بود است. ۳- احساس خستگی در این کلاس اصلا مشاهده نشد. ۴- مطالب که یاد گرفته ایم بسیار کاربردی و جهت برخورد با افراد بسیار مفید بوده و ملموس بودند. ۵- باعث شد خودم را بشناسم با دیگران چگونه برخورد کنم و نقاط ضعف و قوت خود را پیدا و جهت رفع یا تقویت آنها گام بردارم.
- ۶- بعد از ۶ سال سابقه امروزه ۹۱/۰۹/۲۸ یادگرفتم تیم و کار تیمی یعنی چه ؟ ای کاش این دوره ها را قبل از استخدام انجام می دادند. در آخر احساس خوبی پیدا کردم فکر کنم بتوانم خود را تغییر دهم در جهت اهداف خودم و سازمان.
- با سلام خدمت شما استاد گرامی

کلاس شما بسیار شاد، مفرح و متفاوت بود که جای بسیار تشکر و قدردانی دارد.

با توجه به شخصیت خودم نشستن سرکلاس را دوست ندارم ولی کلاس شما کاملاً متفاوت و جذاب بود.

بازیها در عین سادگی بسیار زیبا بود و نحوه مدیریت کلاس فوق العاده بود.

• باعرض سلام

با ورود استاد معظم به کلاس و دید اول احساس کردم که استاد باید خیلی آدم محکم، جدی و سختگیر و انعطاف ناپذیر باشند. اما با شروع تدریس و نمایش اولین صفحه اسلاید که شرایط کلاس بود کاملاً متوجه شدم که اشتباہ کردم. شیوه آموزشی شما استاد معظم بسیار عالی، جذاب، متنوع و به دور از خستگی بود و بدون اغراق می‌گوییم که پس از ۲۰ سال سرکلاس نشستن این شیوه تدریس را منحصر به فرد دانستم و بسیار موثر و مطالب طرح شده واقعاً کاربرد بسیار زیادی در کار و زندگی ما دارد و صمیمانه از شما تشکر می‌کنم و امید به دیدار مجددتان دارم.

این کلاس یکی از کلاس‌هایی بود که دارای شور و شفاف بالایی بود و بچه‌ها را در هر تیپ و شخصیتی که بودند به جنب و جوش واداشت. این کلاس به علت کاربردی بودن آن تاثیری فراتر از کلاس‌های تئوری خواهد داشت و نتیجه ای که همکاران و دوستان از آن می‌گیرند به وضوح قابل مشاهده خواهد بود. درست است که در ظاهر بچه‌های در گروه‌های مختلف به هم تاختند و از هم ایراد گرفتند و رود روی هم صحبت‌هایی را نمودند ولی حس من این است که همه وجه اشتراکات زیادی با هم دارند و می‌توانند همیگر را به خوبی درک کنند. در نهایت از اطلاعات شما استفاده کامل را نمودیم و بسیار خوش گذشت.

• باعرض خسته نباشید خدمت شما استاد گرامی

آنچه که آموختم اول شخصیت خودم و اینکه رفتاری که در محیط کار دارم فقط مختص من نیست بلکه انسانهای دیگر نیز شامل این گروه‌بندی هستند، یادگرفتم که در زندگی شخصی خودم چگونه با همسرم و فرزندانم و سپس در محیط کار با همکاران و مشتریان خود برخورد داشته باشم.

این برای من خیلی مفید و مهم بود چون به شخصه با خودم درگیر بودم چرا اینگونه هستم. با تشکر از شما و مدیریت محترم بانک (ملت) که این موقعیت را فراهم نمودند تا بتوانم راه و رسم زندگی را بهتر بیاموزم و در محیط کار از ان استفاده کنم امیدوارم که مسئولین من هم با این شرایط آشنا شوند و کارمندان خود را بشناسند.

کلاس خیلی خوبی بود از نظر اینجانب از آن کلاس‌هایی بود که خاطره اش برای همیشه در ذهن ما می‌ماند. انسان از نقاط ضعف و قوت خود بیشتر آگاهی پیدا می‌کند نحوه رفتارهایی که از خود باید در موقعیت‌های گوناگون نشان دهد را بیشتر و بهتر می‌فهمد. با یک احساس خوشایند و مطلوب کلاس را ترک می‌کند احساس سبک بودن و راحت بودن می‌کند. افراد نظرات و پیشنهادات خود را بهتر بیان می‌کنند.

• یکی از جالب ترین و در عین حال شادترین لحظاتی که می‌توان در طول مدت زمانی که تحصیل داشتم یا در محیط کاری ام بود از صبح امروز و در این مدت زمان کلاس بود شاید یکی از جدی ترین لحظاتی بود که به نقد و بررسی خصوصیات رفتاریم پرداختم و با یک دید باز و نگرش جدید نسبت به افرادی که در اطرافم هستند یا در آینده با آنها برخورد خواه کرد که رفتار من رو هدفمند می‌کند. از تلاش و زحمات شما کمال تشکر و قدردانی را دارم امیدوارم در زندگی کاری و شخصی خود همواره پیروز و سر بلند باشد.