

شناخت مخاطب در مذاکره به روش MBTI

عرفان ضیایی

www.erfanziaei.com

مقدمه!

برای شناخت مخاطب نیاز به هیچ مقدمه ای نیست. چراکه شناخت مخاطب یکی از مهمترین ابزارهایی است که می تواند روند مذاکره را کاملاً عوض کند. به همین دلیل بدون فوت وقت به سراغ اصل مطلب می رویم.

روش های مختلفی برای شناخت مخاطب وجود دارد. در این نوشتار به یکی از بهترین و دقیقترین روشهای شناخت شخصیت پرداخته شده است که از طریق آن می توان با چهار مولفه، تیپ شخصیتی طرف مقابل را شناسایی و روش مناسب برقراری ارتباط را انتخاب کرد.

این کتابچه را چگونه بخوانم؟

در طول مطالعه این کتابچه، با خصوصیات اخلاقی مختلفی آشنا خواهید شد که لازم است برای درک بهتر و استفاده آن در تعاملات روزانه به آنها دقت شود.

این روش یک مهارت است و برای اینکه بتوانید نهایت استفاده را ببرید لازم است که در هر زمان پای میز مذاکره هستید خصوصیات طرف مقابل را شناسایی و روش متناسب با وی را انتخاب کنید.

فهرست:

بخش اول – آشنایی با چهار سوال اصلی

۱- فرد انرژی خود را چگونه دریافت می کند؟

- برونگرایی
- درونگرایی

۲- اطلاعات را چگونه دریافت می کنیم؟

- حسی
- شهودی

۳- نحوه تصمیم گیری به چه صورتی است؟

- فکری
- احساسی

۴- نحوه عملکرد ما به چه صورتی است؟

- داوری کننده
- ملاحظه کننده

بخش دوم – انواع مشرب ها و تاثیر آن بر شخصیت افراد

۱- مشرب سنتی ها SJ

۲- مشرب تجربه گراها SP

۳- مشرب ایدئال گرا NF

۴- مشرب ادراکی NT

بخش اول

شخصیت شناسی با روش MBTI

یکی از راه‌های شناخت مخاطب استفاده از روش **MBTI** است. این روش ابتدا توسط یونگ مطرح شد و سپس توسط یک مادر و دختر آمریکایی تکمیل شد.

بر اساس روش **MBTI** هر انسانی دارای چهار بعد و شانزده تیپ شخصیتی است. که هر کدام را توضیح خواهیم داد.

هر کدام از چهار بعد را می‌توان با چهار سؤال پیدا کرد. اولین سؤال مربوط به نحوه دریافت انرژی است

سؤال اول - فرد انرژی خود را چگونه دریافت می‌کند؟

انسان‌ها به دو روش انرژی از دست رفته خود را تأمین می‌کنند. و بر این اساس به دو دسته **درون‌گرایی** و **برون‌گرایی** تقسیم می‌شوند.

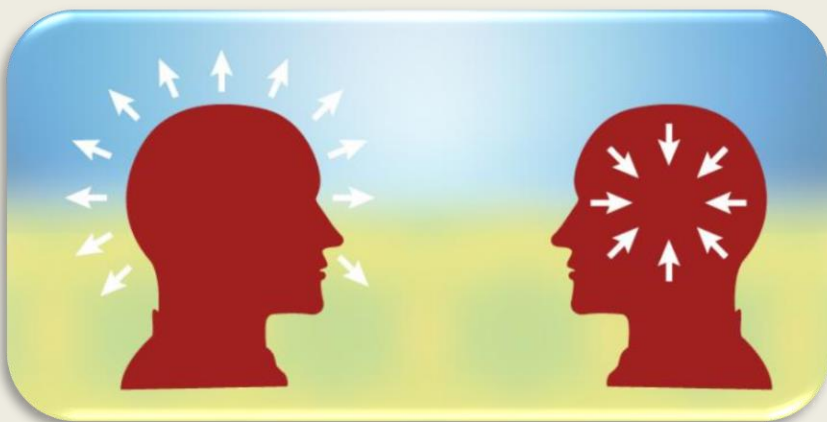
• برون‌گرایی (Extraversion)

افراد برون‌گرا انرژی خود را از بیرون، و در معاشرت با دیگران به دست می‌آورند. و دوست دارند که مرکز توجه باشند و دیده شوند.

این افراد معمولاً کل سرسبد مجالس و محافل مختلف هستند. دوستان بسیار زیادی دارند که شاید لیست شماره‌های آن‌ها از هزار نفر هم بیشتر باشد.

بیشتر حرف می‌زنند تا اینکه گوش کنند و اول عمل می‌کنند و بعد فکر می‌کنند.

برونگراها معمولاً بر یک موضوع توجه ندارند و چند کار را هم‌زمان رسیدگی می‌کنند برای همین خیلی درگیر جزئیات نیستند.



اگر بخواهیم در یک جمله تفاوت میان درون‌گرایی و برون‌گرایی اشاره داشته باشیم می‌توان گفت که ترجیح درون‌گراها به تنها بودن و کسب انرژی از آرامش درونی خودشان است در حالی که برون‌گراها انرژی خود را از اطرافیان و دوستان خود می‌گیرند و منبع بیرونی به آن‌ها انرژی می‌دهد.

آقای شادپرور عاشق مهمانی است برای همین در شرکت به هر بهانه ای یک مهمانی ترتیب می دهد. او همیشه در ساعات آخر کار همه را دور خود جمع و داستان ها و جوک های مختلفی را تعریف می کند. ظاهراً داستان ها و تجربه های او تمامی ندارد. همه اعضا و کارکنان شرکت وی را می شناسند و از هر قشر و جایگاه اجتماعی که فکرش را کنید، دوست و رفیق دارد و بارها داستان آشنایی خود را با افراد سرشناس مختلف تعریف می کند.

• درون گرایی (Introversion)

افرادی در این دسته قرار می گیرند که از بودن در تنهایی بیشتر لذت می برند و معمولاً به جای مهمانی های شلوغ و تفریحات پر هیجان، ترجیح می دهند در منزل به کتاب خواندن یا گوش کردن موسیقی مشغول باشند.

این دسته از افراد تعداد دوستان محدود ولی بسیار باکیفیتی دارند و شاید تعداد دوستان آن ها به اندازه انگشتان یک دست نرسد اما با همان افراد بسیار صمیمی بوده و از بودن با آن ها لذت می برد.

افرادی که درون گرا هستند بیشتر فکر می کنند تا حرف بزنند و اگر سؤالی از آن ها پرسیده شود ابتدا به خوبی فکر کرده و سپس پاسخ می دهند.

از مورد توجه قرار گرفتن گریزان هستند و بیشتر گوش می کنند تا حرف بزنند.

در اینجا لازم است به یک نکته توجه شود که درون گرایی با خجالتی بودن بسیار متفاوت است چراکه افراد خجالتی رفتاری را که از خود بروز می دهند بر خلاف میل و رضایت شخصی شان است و بعد خود را به خاطر حرف زدن یا انجام ندادن کاری سرزنش می کنند.

این در حالی است که افراد درون گرا از تنهایی لذت می برند و ترجیح آن‌ها بر تنهایی و بیشتر گوش کردن و تعمق بر روی موضوعات مختلف است.



آقای یکتا همراه آقای شادپرور در یک شرکت کار می کنند. او درست برعکس، از جمع فرار می کند و ساعات پایانی کار را به همنشینی با یک فنجان چای ترجیح می دهد. از نظر او خواندن مجله و روزنامه از گوش کردن به داستان های بی سرو ته و جوک های بی مزه بهتر است. آقای یکتا همیشه با خود فکر می کند که شاید آقای شادپرور بلندگو قورت داده که همیشه صدایش از داخل همه به گوش می رسد. آقای یکتا از بین صدها کارمندی که در شرکت هستند تنها با یک نفر ارتباط نزدیک دارد که گاهی برای ناهار، سر میز همیشگی می روند.

شما شناسایی کنید ...

از میان اطرافیان خود، نام یک درونگرا و یک برون گرا را بنویسید:

سؤال دوم – اطلاعات را چگونه دریافت می کنیم؟

مبنی دریافت اطلاعات هر انسانی ممکن است متفاوت باشد. بعضی از ما نگاهی کلی از اطلاعات و شواهد داریم و برخی دیگر به جزئیات توجه دارند.

بر این اساس انسان‌ها به دو دسته **حسی** و **شهودی** تقسیم می شوند.

• حسی (Sensing)

این افراد اطلاعات را از طریق حواس ۵ گانه خود دریافت می کنند و توجه آن‌ها به جزئیات است.

دریافت اطلاعات این افراد به صورت گام به گام و قدم به قدم است و زمانی که بخواهند مطلبی را بیان کنند هم به صورت گام به گام صحبت می کنند.

توجه این دسته از افراد به زمان حال است و بیشتر در الآن سیر می کنند و تجربه شخص خود را ملاک قرار می دهند.

آن‌ها واقع‌گرا هستند و به ایده‌هایی که قابلیت اجرایی داشته باشند علاقه و توجه نشان می دهند.



آقای شادپرور دوست ندارد که داستان های خود را نصفه نیمه تعریف کند برای همین یک جمله کلیدی در صحبت هایش هست « این داستان رو نشنیدی، پس بزار از اولش برات بگم!». داستان هایش پر از جزئیات است به طوری که راحت می توان تمام اجزاء داستان رو تصور کرد. به یکی از داستان های او در یک شهر شمال کشور توجه کنید: « ... دیدم بیرون کاملاً سفید شده ... همین که در رو باز کردم رطوبت مه روی صورتم نشست. دیدم تو این هوا نباید توی خونه موند دمپایی رو پوشیدم تا کمی قدم بزنم. همین که پام رو گذاشتم روی دمپایی، از سردی و خیسبی اون دمای بدنم رو آورد پایین. قدم که می زدم سردی رو روی گونه هام حس می شد و از بوی گل و گیاه که همراه با رطوبت خاک به مشام میرسید سرمستم کرده بود.»

• شهودی (iNtuition)

آن‌ها از وقایع به صورت کلی و یک تصویر از بالا نگاه می‌کنند. نگاه آن‌ها به آینده است.

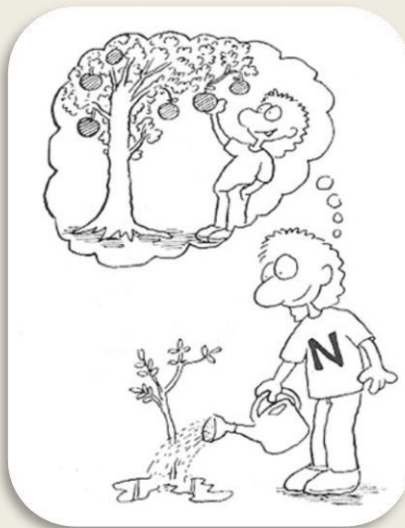
معمولاً از استعاره و تشبیه و ... در صحبت‌های خود استفاده می‌کنند.

در یادگیری مطالب جدید معمولاً فعال هستند ولی از مهارت‌های آموخته شده خود استفاده نمی‌کنند.

بر خلاف حسی‌ها ایده‌های مطرح شده را صرفاً به دلیل ایده و تازه بودن آن دوست دارند.

معمولاً به جزئیات دقت نمی‌کنند و توجه آن‌ها به غریزه خودشان است.

در نهایت تفاوت افراد حسی و شهودی بیشتر بر نگاه آن‌ها است به این صورت که حسی‌ها نگاهی جزئی دارند و به جزئیات توجه می‌کنند در حالی که شهودی‌ها کل‌نگر هستند و به وقایع به صورت یک تصویر کلی نگاه می‌کنند.



در حالی که آقای شادپرور داستان قدم زدن خودش را در یک روز مه آلود وسط باغچه را تعریف می کرد، آقای یکتا همراه با لیوان چای خود برای رفع خستگی یک روز کاری (مثل روزهای دیگر) به سمت میزش در حرکت بود. با شنیدن این داستان به یاد خاطره خوش نوجوانی افتاد که به اصرار پدر و همراه با عموی خود به یک جنگل پر از مه رفته بودند تا در رودخانه وسط جنگل ماهی گیری کنند.

شما شناسایی کنید ...

افراد شهودی و حسی اطراف خود را پیدا کنید و نام آنها را بنویسید:

سوال سوم – نحوه تصمیم گیری به چه صورتی است؟

بر اساس روش **MBTI** هر انسانی به دو روش **فکری** و **احساسی** برای زندگی کاری و شخصی خود تصمیم گیری می کند.

• فکری (Thinking)

این دسته از افراد معمولاً تحلیل های غیر شخصی دارند و به طور کلی ایراد گیر هستند و به دنبال مشکلات می گردند.

معیار آنها عقل و رهیافت های منطقی است. و همه را بر اساس منطق و استانداردهای خودشان می سنجند.

معمولاً دیگران در توصیف آنها از واژه های سختگیر، بی احساس، بی رحم و خشن استفاده می کنند.

به طور کلی شاید خود را رک گو (بی تعارف) و بیان کننده حقایق می دانند.



یکی از روزها آقای یکتا برای انجام وظایف خود دچار مشکل شد. ظاهراً مدارکی که برای تهیه گزارش هفتگی لازم داشت به موقع به دستش نرسیده بود. برای همین شخصاً به دفتر همکارش مراجعه کرد تا مدارک را بگیرد و نارضایتی خود را از عدم مسئولیت پذیری وی ابراز کند. اونجا بود که متوجه شد همکارش به دلیل بیماری دخترش نیامده. با این وجود معتقد بود که اگر نمی توانست بیاید باید ارسال مدارک را به فرد دیگری واگذار می کرد تا کار عقب نیافتد.

• احساسی (Feeling)

احساسی ها نقطه مقابل فکری هستند به این صورت که توجه آنها به این است که تصمیماتشان چه تاثیری بر روی دیگران خواهد داشت.

به همدلی و همدردی بیشتر اهمیت می دهند و معمولاً شروع کننده جروب‌ها و مشاخره نیستند.

آنها هم برای خود قوانینی دارند ولی به این نکته هم توجه دارند که همیشه استثنا وجود دارد.

در صحبت کردن با دیگران به ادب و احترام بیشتر از بیان واقعیت ها اهمیت می دهند و تمایل خاصی در راضی کردن و راضی نگه داشتن دیگران دارند.



آقای شادپرور علاوه بر تعریف داستان و جوک، مشورت دهنده خوبی هم هست. هر کدام از کارکنان شرکت که با مشکل مواجه می شوند پیش وی رفته و از آنجایی که همه را می شناسد و به قول خودش رفیق است همکارانش را با افرادی آشنا می کند تا مشکل آنها برطرف شود. او گاهی نقش وکیل همکارانش را نیز بازی می کند و چند باری برای بهبود وضعیت آنها با مدیر صحبت کرده است.

شما شناسایی کنید ...

چند نفر از اطرافیان شما فکری و چند نفر احساسی هستند:

سوال چهارم – نحوه عملکرد ما به چه صورتی است؟ سریع اقدام می کنیم یا با تاخیر کارها را انجام می دهیم؟

برای فهمید اینکه سبک زندگی ما چگونه است، ویژگی های دو سبک داوری کننده و ملاحظه کننده را با هم مرور می کنیم.

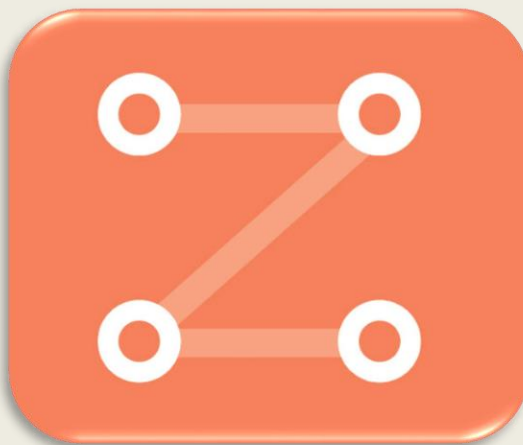
مهمترین اصل در تفاوت این دو ویژگی سرعت تصمیم گیری است. اینکه در مواقع مختلف زندگی سریع تصمیم می گیریم و یا برای کسب اطلاعات بیشتر و پیدا کردن فرصت های بهتر ، تصمیم گیری را به تاویق می اندازیم.

• داوری کننده (Judging)

حتما دیدید افرادی را که همه چیز آنها دارای نظم و ترتیب خاصی است. برخی از این افراد را حتی در نگاه اول نیز می توان شناسایی کرد.

نحوه لباس پوشیدن، رفتار و حرکات ، برنامه های روزانه و ... همه و همه دارای چهار چوب و نظم خاصی قرار دارد.

این افراد پایبند به قوانین شخصی و اجتماعی هستند. و اولویت آنها کار است و سپس به تفریح می پردازند.



دائم در حال برنامه ریزی هستند و حتی برای کارهای کوچک روزانه خود نیز برنامه ریزی می کنند.

کارها را به صورت اولویت بندی شده انجام می دهند برای همین تا کاری تمام نشده به سراغ کار بعدی نمی روند.

نگاه آنها به زمان هم به صورت بسته های چند دقیقه ای است.

آقای یکتا که همیشه برای انجام کارهای خود برنامه دارد و هر کاری را در زمان به خصوصی انجام می دهد. او پرونده ها و گزارش هایی را که باید انجام دهد را بر اساس مدارک و اسنادی که

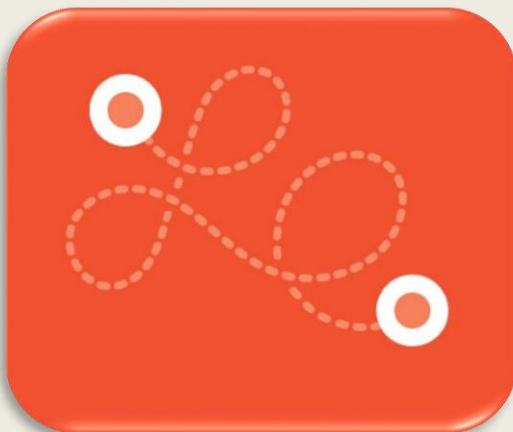
دارد انطباق می دهد و به هیچ عنوان آنها را برای بررسی بیشتر نگه نمی دارد. آقای یکتا در ابتدای روز بخشی از کارش را انجام می دهد سپس سر ساعت چای و بیسکویت نوش جان می کند.

• ملاحظه کننده (Perceiving)

این افراد برعکس منظم ها چهار چوب خاصی را برای خود ترسیم نمی کنند. چراکه هر گونه چهارچوب آزادی عمل آنها را می گیرد و اذیت شان می کند.

برای مسائل و کارهای خود سریع تصمیم گیری نمی کنند و تا جایی که بتوانند تصمیمات مهم را به تعویق می اندازند برای همین هم موضوعات باز زیادی را در ذهن دارند.

اول تفریح می کنند سپس به کار های خود می پردازند. و معمولا برای وقت ارزش زیادی قائل نیستند.



این افراد خود را با شرایط جدید وفق می دهند و برای اتفاقات از قبل برنامه ای ندارند.

با دریافت اطلاعات جدید اهداف و مسیر خود را عوض می کنند.

آقای شادپرور همیشه میز شلوغی دارد. او برای انجام کارهای خود عجله ندارد بلکه ترجیح می دهد کارهایش را سر فرصت انجام دهد. آقای شادپرور در ابتدای روز کاری، اول با همه خوش و بش می کند بعد به سراغ کارش می رود. در بسیار از مواقع هم با همکاران خود مستقیماً صحبت می کند تا بهترین تصمیم را برای انجام پرونده ها بگیرد. برای همین هم گاهی لازم است بیشتر از زمان اداری برای پرونده های خود در شرکت بماند.

شما شناسایی کنید ...

چند نفر داوری کننده و ملاحظه کننده در ارتباط هستید:

با هر یک از این ویژگی هایی که در **MBTI** مطرح شده است آشنا شدیم و با توجه به ویژگی هایی که ذکر شد می توان خصوصیات و خلقیات طرف مقابل را شناسایی کرد.

چند نکته وجود دارد که باید به آنها توجه داشت.

هر فردی از چهار سوال مطرح شده یکی از ویژگی ها را دارد به عنوان مثال در سوال اول که

مربوط به دریافت انرژی است، هر فردی یا درون گراست و یا برون گرا.

این کتاب الکترونیکی از وبسایت عرفان ضیایی دانلود شده است.

www.erfanziaei.com

برای تطبیق ترجیح ها باید توجه داشته باشید که هریک از انسانها در یک طیفی از این ویژگی ها قرار دارند و میزان درون گرایی یک نفر می تواند کم و یا زیاد باشد. به عبارت دیگر اگر درون گرایی و برون گرایی را دو کفه ترازو در نظر بگیریم یکی از آنها سنگین تر است و حالت تعادل ندارد.

از پاسخ دادن به این چهار سوال اساسی تیپ شخصیتی هر فرد، مشخص می شود و بر اساس آن می توان نحوه تعامل با وی را در نظر گرفت. به عنوان مثال آقای شادپرور فردی است برونگرا، حسی، احساسی و ملاحظه کننده. از کنار هم قرار دادن حروف اول این ویژگی ها مشخص می شود که تیپ شخصیتی آقای شادپرور ESFP است.

همین طور آقای یکتا که او فردی است درونگرا، شهودی، فکری و داوری کننده. و تیپ شخصیتی وی INTJ است.

بخش دوم

انواع مشرب ها و تاثیر آن بر شخصیت افراد

همانطور که گفته شد، از کنار هم قرار گرفتن پاسخ به چهار سوال اساسی می تواند تیپ های شخصیتی افراد را مشخص کند. بر این اساس ۱۶ تیپ شخصیتی شکل می گیرد که هر انسانی یکی از این تیپ ها را دارد.

eNFj	iNFj	iNTj	eNTj
eNFp	iNFp	iNTp	eNTp
eSfP	iSfP	iSfJ	eSfJ
eStP	iStP	iStJ	eStJ

این ۱۶ تیپ شخصیتی را می توان به چهار مشرب تقسیم بندی کرد. به این صورت که :

- ۱- مشرب سنتی ها SJ
- ۲- مشرب تجربه گراها SP
- ۳- مشرب ایدئال گرا NF
- ۴- مشرب ادراکی NT

در ادامه به بررسی هر یک از این چهار مشرب خواهیم پرداخت.

• مشرب سنتی SJ

مشرب سنتی از کنار هم قرار گرفتن دو ترجیح شکل می گیرد حسی (S) و داوری کننده (J).

همانطور که از اسم آن هم مشخص است، سنتی ها حافظان سنت و نظامی هستند که از گذشته به آنان ارث رسیده است.

معمولا به لحاظ تعداد و گستره جمعیتی، در اکثریت هستند و بطن جامعه را تشکیل می دهند. آنان بسیار سخت کوش، فعال، مسئولیت پذیر و قابل اتکا هستند.

از ایفای نقش حامی بسیار لذت می برند چراکه آنها ذاتا حامی سنت ها و علاقه مند به حفظ حالت موجود هستند.

افرادی که مشرب سنتی دارند معمولا ریسک نمی کنند چراکه دوست دارند همه چیز را تحت کنترل داشته و اوضاع را همانطور که هست حفظ کنند لذا با ریسک ممکن است شرایط موجود تغییرات نامناسب و نامطلوبی را به همراه داشته باشد.

بیشتر این افراد را می توان از ویژگی های ظاهری و پوشش شناسایی کرد. چراکه بیشتر مواقع پوششی رسمی دارند و در حرف زدن هم رسمی هستند.

iSfJ	eSfJ
iStJ	eStJ

از افراد معروف که این مشرب قرار دارند می توان به دکتر مصدق و انگلا مرکل صدراعظم آلمان اشاره کرد.

• مشرب تجربه گراها SP

مشرب تجربه گرایی از ترکیب دو ترجیح حسی (S) و ملاحظه کننده (P) تشکیل می شود.

افرادی که در این مشرب قرار می گیرند دارای روحیه ای آزاد هستند. در لحظه زندگی می کنند و زیاد اهل برنامه ریزی نیستند چون روحیه بازی گوش دارند.

برای تفریح ارزش قائل هستند و نگاه آنها بیشتر به زمان حال است تا آینده. از انجام کارهای غیرعادی ترسی ندارند و لذت هم می برند.

بسیار اهل رقابت هستند و از قوانین که جلوی دست و پای آنها را می گیرد گریزان اند.

ظاهر آنها غیر رسمی و به زبان ساده بسیار خودمانی هستند. این ظاهر ساده گاهی ممکن است به شلختگی شبیه باشد.

eSfP	iSfP
eStP	iStP

افراد مشهود در این دسته می توان اکبر عبدی و دونالد ترامپ رئیس جمهور آمریکا اشاره کرد.

• مشرب ایدئال گرا NF

این مشرب از ترکیب دو ویژگی شهودی (N) و احساسی (F) شکل می گیرد.

ایدئال گرا ها یا آرمان گرا ها از آنجایی که احساسی هستند بسیار بیشتر از سایرین ابراز همدردی می کنند. برای همین هم بسیار زود رنج هستند. در بسیاری از موارد هم مسائل و مشکلات را شخصی می کنند که این اتفاق بعضی مواقع به ضررشان تمام می شود.

از ارتباط برقرار کردن و تعامل با دیگران لذت می برند و به اصلاح عشق می کنند برای همین هم عاشق کار تیمی هستند. به همین دلیل قدرت جذب بالایی دارند و کاملاً روابط اثرگذاری را ایجاد می کنند.

عاشق قدرشناسی هستند. چه در مورد خودشان و چه در خصوص دیگران. به عبارت دیگر هم از دیگران قدردانی می کنند و هم دوست دارند به خاطر کاری که انجام می دهند از آنها قدردانی شود.

کمتر در قید و بند سنت هستند و معمولاً ظاهری غیر عادی و منحصر به فرد دارند.

کلا در زندگی به دنبال معنا هستند و کارهایی را که برایشان معنا دار باشد را به خوبی انجام می دهند.

eNFj	iNFj
eNFp	iNFp

از افراد مشهود در این دسته می توان به گاندی و نلسون ماندلا اشاره کرد.

• مشرب ادراکی NT

این مشرب از ترکیب دو ترجیح شهودی (N) و فکری (T) ایجاد می شود.

داشتن استقلال و تاکید بر ایستادن روی پای خود از ویژگی بارز افرادی است که در این مشرب قرار دارند.

حل مسئله خوراک آنهاست. به شدت اهل یادگیری هستند و برای رسیدن به کمال تلاش می کنند و استاندارد های بالایی را هم برای خود دارند.

بلند پرواز و جاه طلبی آنها برای رسیدن به کمال است و به دنبال اهداف بسیار مهم و والایی هستند.

در ارتباط کلامی کاملاً حرفه‌ای عمل می‌کنند و عاشق برقراری ارتباط هستند و معمولاً از کلمات پیچیده در صحبت‌هایشان استفاده می‌کنند.

عاشق احترام‌اند. از مد روز پیروی می‌کنند و از جلب توجه کردن به ابایی ندارند و به دنبال وجه تمایز با سایرین هستند.

iNTj	eNTj
iNTp	eNTp

از افراد معروف در این مشرف شخصیتی می‌توان از مارک زاکربرگ و باراک اوباما نام برد.