

HÀNH VI CÁ NHÂN

Ý NGHĨA

- Tại sao người ta lại suy nghĩ và hành động như thế này mà không suy nghĩ và hành động như thế khác?
- Yếu tố nào ảnh hưởng đến hành vi của một cá nhân?
- Liệu có thể thay đổi hành vi của một cá nhân trong tổ chức hay không? Thay đổi bằng các nào?

NHỮNG CƠ SỞ CỦA HÀNH VI CÁ NHÂN

**Cơ sở của hành
vi cá nhân**

1. Đặc tính tiểu sử

2. Tính cách

3. Năng lực

4. Học tập

TÁC ĐỘNG

ĐẶC TÍNH TIỂU SỬ

TÍNH CÁCH

NĂNG LỰC

HỌC TẬP

ảnh hưởng đến

Năng suất lao động

Sự vắng mặt

Sự chuyển chuyên

Sự thỏa mãn của NLĐ

1. ĐẶC TÍNH TIỂU SỬ

• Tuổi

- Tuổi tác càng cao, con người càng không muốn chuyển công tác (?)
- Hệ số vắng mặt không tránh được của người nhỏ tuổi ít hơn ở những người lao động lớn tuổi. Tuy nhiên họ lại có hệ số vắng mặt không tránh được cao hơn (?)
- Tuổi tác không phản ảnh được năng suất lao động của nhân viên.

1. ĐẶC TÍNH TIỂU SỬ (TT)

- **Giới tính:**

- Không có sự khác biệt rõ rệt giữa nam và nữ ảnh hưởng đến kết quả công việc.
- Không có bằng chứng nào cho thấy giới tính ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc.
- Không có kết luận rõ ràng về tỷ lệ chuyển công tác giữa nam và nữ.
- Tỷ lệ vắng mặt giữa nam và nữ có khác nhau không?

1. ĐẶC TÍNH TIỂU SỬ (TT)

**Kiểu lãnh
đạo với
những đặc
điểm
nữ tính**

Khuyến khích sự tham gia và đóng góp ý kiến

Chia sẻ quyền lực và thông tin

Nâng cao ý thức tự giác của mọi người

Làm cho mọi người trở nên năng động hơn

1. ĐẶC TÍNH TIỂU SỬ (TT)

- **Tình trạng hôn nhân**

- Một số nghiên cứu chỉ ra rằng những người có gia đình có hệ số vắng mặt, hệ số thuyên chuyển và sự thỏa mãn với công việc.....so với các đồng nghiệp chưa lập gia đình.
- Tình trạng hôn nhân có ảnh hưởng đến năng suất lao động ?

1. ĐẶC TÍNH TIỂU SỬ (TT)

- **Thâm niên công tác trong một tổ chức:**
 - Không có cơ sở tin rằng người có thâm niên là có năng suất cao hơn người ít thâm niên.
 - Thâm niên có mối quan hệ nghịch biến với hệ số vắng mặt và thuyên chuyển công tác.
 - Thâm niên góp phần làm tăng thêm sự hài lòng về công việc.

1. ĐẶC TÍNH TIỂU SỬ (TT)

- **Số người phải nuôi dưỡng:**
 - Tương quan đồng biến giữa số lượng người phải nuôi dưỡng với hệ số vắng mặt, nhất là phụ nữ và sự thỏa mãn đối với công việc.

2. TÍNH CÁCH

2.1. Khái niệm: Tính cách của con người được hiểu là một thuộc tính tâm lý cá nhân phản ánh nhận thức của con người về thế giới xung quanh và được thể hiện qua hành vi hàng ngày của họ.

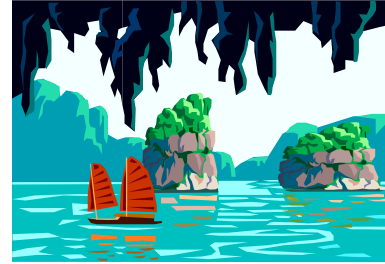
2. TÍNH CÁCH (TT)

- Tính cách mô tả các đặc điểm, khuynh hướng và tính khí Ổn định của từng cá nhân.
- Các yếu tố như bẩm sinh, môi trường sống và làm việc, học tập, kinh nghiệm và sự nỗ lực thay đổi tác động đến việc hình thành tính cách.
- Tính cách là bộ mặt đạo đức của mỗi người trong xã hội
- Trên thực tế có nhiều tính cách khác nhau. Nhưng lưu ý có tính cách tốt và tính cách xấu

2. TÍNH CÁCH (TT)

- Con người là sự pha trộn của 2 loại tính cách tốt và tính cách xấu
- Tính cách khác nhau, trước một tình huống, một vấn đề, sẽ có cách giải quyết khác nhau.
- Tính cách thể hiện sự độc đáo, cá biệt, và riêng có.
- Những đặc điểm về tính cách là tương đối ổn định ở các cá nhân.
- Tính cách của con người có thể thay đổi theo thời gian

**Môi trường
hình thành
nên tính
cách**

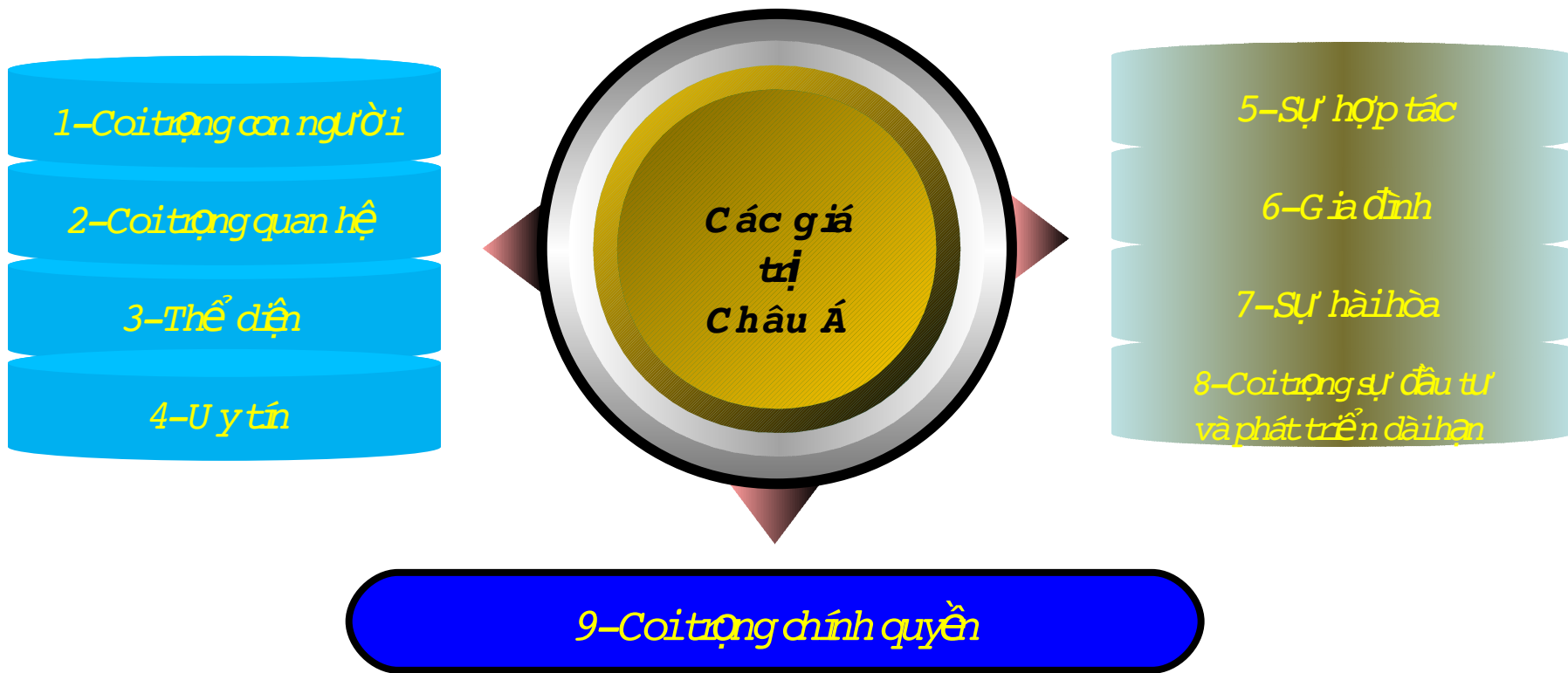


Nền văn hóa con người lớn lên

Môi trường sống con người

Cách thức giáo dục của gia đình

CÁC GIÁ TRỊ CHÂU Á:



Người Đông Á

1. Cần cù
2. Hiếu học
3. Trung thực
4. Tự lực cánh sinh
5. Kỷ luật

Người Mỹ

1. Tự lực cánh sinh
2. Thành đạt cá nhân
3. Cần cù
4. Thành công trong cuộc sống
5. Giúp đỡ mọi người

2.2. CÁC LOẠI TÍNH CÁCH

A- THEO PHẨM CHẤT CÁ NHÂN (Hans Eysenck)

NGƯỜI HƯỚNG NỘI

- Thích cô độc, không xã giao
- Ít nói
- Trong lòng có chất chứa điều gì đó khó mà lộ ra
- Có thái độ bền bỉ, cẩn thận trong công việc
- Thường cho rằng mình không bằng người khác
- Làm người khác khó hiểu nổi mình, khó hòa hợp với mình
- Thích ảo tưởng

2.2. CÁC LOẠI TÍNH CÁCH (TT) ỨNG DỤNG

Nên giao cho họ những công tác nội vụ

Giữ sổ sách thu chi

Công tác cần mỹ thuật, tỉ mỉ
(như thống kê, vẽ đồ hình)

Công tác kiểm soát thanh tra, bác sĩ, điều
khắc

Không nên giao cho họ công tác ngoại vụ

2.2. CÁC LOẠI TÍNH CÁCH (TT)

NGƯỜI HƯỚNG NGOẠI

- Giỏi xã giao, thích săn sóc người khác
- Làm việc nhanh nhẹn, dễ thích nghi
- Ăn nói chân thành
- Hoạt bát, hiếu động
- Tính ôn hòa, làm sai nhận lỗi ngay
- Không giao quyết
- Làm việc biến hóa không câu nệ

2.2. CÁC LOẠI TÍNH CÁCH (TT) ỨNG DỤNG

Công việc ngoại vụ hay đốingạoi

*Công việc q
tham gia l*

Công việc thường trực và năng nổ

Công việc lãnh đạo

*Không bền bỉ, không giao xây dựng công trình mới
Phóng túng không giao quản lý thu chi*


B. THEO MỨC TỰ CHỦ

	Người nội thuộc	Người ngoại thuộc
Quan điểm	Cho rằng họ có thể kiểm soát số phận	Cho rằng cuộc sống của họ bị kiểm soát bởi các lực lượng bên ngoài
Mức độ thỏa mãn công việc	Nhiều	Ít
Hệ số vắng mặt	Thấp	Cao
Mức độ tự đề ra nhiệm vụ	Nhiều	Ít
Mức độ gắn bó với công việc	Nhiều	Ít
Nhận dạng trong công việc	Chủ động hơn trong việc tìm kiếm thông tin trước khi ra quyết định, nỗ lực hơn trong việc kiểm soát môi trường làm việc, được động viên cao hơn cho thành tựu	Dễ tuân thủ và sẵn lòng phục tùng các quy định, các chỉ dẫn.
Công việc phù hợp	Làm việc tốt với những việc phức tạp, đòi hỏi học tập và xử lý nhiều thông tin phức tạp. Rất phù hợp các công việc mở đầu hoặc các công việc đòi hỏi hành động một cách độc lập	Rất phù hợp các công việc được quy định rõ ràng, nhịp điệu công việc thoải mái, những công việc đòi hỏi sự tuân thủ các chỉ dẫn của cấp trên.

2.2. CÁC LOẠI TÍNH CÁCH (TT)

C- Định hướng thành tựu: người có nhu cầu thành tựu cao là người luôn theo đuổi việc giải quyết công việc tốt hơn.

D- Độc đoán: những người độc đoán làm rất tốt những việc là rõ ràng và sự thành công dựa trên sự tuân thủ chặt chẽ các luật lệ.

A woman with short black hair, wearing a pink floral patterned shirt, is smiling and carrying a large, round, woven basket on her head. The basket is overflowing with a variety of flowers, including red roses, yellow roses, and green foliage. She is standing in a field of tall, golden-brown grass. The background shows a clear sky and some distant trees.

**SAU ĐÂY LÀ VẬN DỤNG
TÍNH CÁCH QUA CÁC
DẠNG KHÁCH HÀNG**

Dạng khách hàng “KHÔNG KIÊN ĐỊNH”

Đặc điểm

- Hay nghi ngờ
- Thiếu tự tin
- Do dự
- Mặc cỡ

Thái độ

- Trì hoãn quyết định
- Hứa hẹn
- Tìm kiếm thông tin

Chúng ta nên làm gì?

- Hãy kiên nhẫn
- Đưa ra nhiều lời đảm bảo
- Đưa ra nhiều lợi ích cho họ nếu như quyết định ngay bây giờ
- Cho biết các bất lợi nếu trì hoãn

Dạng khách hàng “THÍCH CHỈ TRÍCH”

Đặc điểm

- Hung hăng
- Dễ nổi nóng
- Bốc đồng
- Tự phụ
- Dễ tự ái

Thái độ

Từ chối NVBH
Từ chối sản phẩm
Phàn nàn lên cấp giám đốc
Hăm dọa

Chúng ta nên làm gì?

- Hãy bình tĩnh và lắng nghe một cách tích cực
- Đừng xem vấn đề mang tính cá nhân
- Cười và tươi tĩnh

Dạng khách hàng “CÁI GÌ CŨNG BIẾT”

Đặc điểm

- **Tự tin**
- **Biết mọi thứ**

- **Hay khoác lác**
- **Hay châm biếm**
- **Bướng bỉnh**

Thái độ

Xem thường người bán
Hay nói về kiến thức của mình

Muốn dạy bạn cách làm việc

BÀI TẬP THẢO LUẬN

“Cô Hà một nhân viên bán hàng đang to tiếng với khách hàng. Ông Nam cửa hàng trưởng đứng ra can thiệp và bảo cô Hà im miệng, tiếp tục làm việc. Thật bất ngờ, từ chỗ cãi nhau với khách hàng, cô Hà quay ra cãi nhau với ông Nam. Kết quả là ông Nam buộc cô Hà thôi việc.

Câu hỏi:

1. Bạn đánh giá như thế nào về quyết định của ông Nam?
2. Nếu bạn là trưởng phòng nhân sự, bạn hãy đưa ra giải pháp gì trong tình huống trên?

3. NĂNG LỰC

- **Năng lực:** Mức độ khả năng của cá nhân để thực hiện các nhiệm vụ khác nhau trong một công việc.
- **Năng lực trí tuệ:** Mức độ khả năng của cá nhân để thực hiện hành động thần kinh.
- **Năng lực thể chất:** Khả năng để thực hiện các nhiệm vụ đòi hỏi sức chịu đựng, sự dẻo dai, sức mạnh và những đặc tính tương tự.

3.1. NĂNG LỰC TRÍ TUỆ

Thể hiện 4 loại

Trí tuệ tình cảm: khả năng xác định, hiểu và làm chủ được tình cảm, cảm xúc.

Trí tuệ xã hội: khả năng giao tiếp.

Trí tuệ văn hóa: nhận biết sự dị biệt giữa các nền văn hóa và hành động sao cho thành công trong một môi trường đa văn hóa.

Trí tuệ nhận thức:

CÁCH TẶNG HOA VÀ Ý NGHĨA CỦA CÁC LOÀI HOA

- Tặng hoa nên tặng số lẻ, bởi vì số chẵn dành cho những người chết
- Tặng hoa phải loại trừ số 13

Ý nghĩa của các loài hoa:

- Hoa cúc: đó là niềm vinh hạnh với người Nhật nhưng là điều sỉ nhục đối với người Pháp.
- Hoa cẩm chướng: người nhận hiểu rằng người tặng mình sẵn sẵn làm nô lệ cho tình yêu
- Hoa đào, hoa mai: Lời chúc tốt lành
- Hoa sen: Sự thanh cao đậm đà thủy chung

CÁCH TẶNG HOA VÀ Ý NGHĨA CỦA CÁC LOÀI HOA

- Hoa hồng đỏ: là lời thề ước
- Hoa hồng đỏ thắm: Biểu hiện tình yêu say đắm cuồng nhiệt
- Hoa hồng đỏ thắm: Nỗi đau đớn trong tim
- Hoa hồng đỏ nhạt: Là tình yêu đau đớn
- Hoa lan: là tình cảm kín đáo
- Hoa màu gà: Nóng lòng muốn nghe câu trả lời
- Hoa Muguet (hoa linh lan): Biểu hiện cho sự hồn nhiên trong sáng

CÁC NĂNG LỰC KHÁC NHAU LIÊN QUAN ĐẾN TRÍ TUỆ

Khả năng	Mô tả	VD công việc liên quan
Tính toán	Tính toán nhanh và chính xác	Kế toán: tính thuế, tính tiền hàng
Đọc hiểu	Đọc hiểu, liên hệ các nội dung từ ngữ với nhau	
Tốc độ nhận thức	Nhìn thấy điểm giống và khác nhau thật chính xác	Làm công tác điều tra
Suy luận qui nạp	Nhận biết chuỗi logic trong vấn đề	Nghiên cứu thị trường
Suy luận diễn dịch	Khả năng sử dụng tư duy logic và đánh giá các luận cứ, ứng dụng các luận cứ	Người giám sát: Lựa chọn trong số các đề nghị của nhân viên
Khả năng hình dung	Tưởng tượng được một vật thay đổi như thế nào khi vị trí nó thay đổi	Trang trí nội thất

3.2. NĂNG LỰC THỂ CHẤT CƠ BẢN

Yếu tố sức mạnh

Khả năng	Mô tả
(1) Sức năng động	Khả năng sử dụng cơ bắp ở cường độ cao hay liên tục
(2) Sức mang vác	Khả năng sử dụng các cơ bắp để nâng các thùng hàng
(3) Sức tĩnh tại	Khả năng sử dụng sức mạnh để chống lại các điều kiện bên ngoài
(4) Sức bật	Khả năng sử dụng tối đa năng lượng khi cần

3.2. NĂNG LỰC THỂ CHẤT CƠ BẢN (TT)

Yếu tố linh hoạt

Khả năng	Mô tả
(5) Linh hoạt mở rộng	Khả năng vận động các cơ bắp toàn thân và cơ bắp lưng càng lâu càng tốt
(6) Linh động	Nhanh nhẹn di chuyển linh hoạt
(7) Phối hợp cơ thể	Khả năng điều phối các hoạt động khác nhau trên cơ thể
(8) Cân bằng	Khả năng duy trì các trạng thái cân bằng cho dù có những động tác làm mất tính thăng bằng
(9) Sức chịu đựng	Khả năng tiếp tục tốt đa và đòi hỏi kéo dài

NHỮNG LƯU Ý KHI ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC

1. Năng lực chỉ phù hợp với một lĩnh vực nhất định

2. Năng lực có nhiều mức độ khác nhau

3. Khi đánh giá năng lực không nên dựa vào kết quả cuối cùng

SỰ PHÙ HỢP GIỮA NĂNG LỰC VÀ CÔNG VIỆC (The Ability-Job fit)



4. HỌC TẬP

- Định nghĩa: Học tập là bất cứ một sự thay đổi nào đó có tính bền vững trong hành vi, sự thay đổi này diễn ra nhờ vào kinh nghiệm.
- Các thuyết về học tập:
 - Thuyết phản xạ có điều kiện
 - Thuyết điều kiện hoạt động
 - Thuyết học tập xã hội

4. HỌC TẬP (TT)

4.1. LÝ THUYẾT PHẢN XẠ CÓ ĐIỀU KIỆN

Dựa trên thí nghiệm của Ivan Pavlov về con chó và miếng thịt

→ Theo học thuyết này học tập dựa trên mối liên hệ giữa kích thích có điều kiện và kích thích không có điều kiện

4. HỌC TẬP (TT)

4.2. THUYẾT ĐIỀU KIỆN HOẠT ĐỘNG (Skinner)

Theo thuyết này, cá nhân sẽ học cách cư xử để đạt được những điều mình mong muốn và tránh những điều mình không mong muốn

4. HỌC TẬP (TT)

4.3. THUYẾT HỌC TẬP XÃ HỘI

4 bước thực hiện

B1: Quá trình chú ý

B2: Quá trình tái hiện

B3: Quá trình thực tập

B4: Quá trình củng cố

4. HỌC TẬP (TT)

4.4. ỨNG DỤNG CỦA THUYẾT HỌC TẬP VÀO TỔ CHỨC

- Các phương pháp định hình hành vi:
 - Củng cố tích cực
 - Củng cố tiêu cực
 - Trừng phạt
 - Lờ đi
- Giảm vắng mặt bằng hình thức bóc thăm
- Khen thưởng những người đi làm thường xuyên
- Phát triển chương trình đào tạo
- Kỹ luật nhân viên

BÀI TẬP THẢO LUẬN

Một nhân viên giỏi bỗng nhiên làm việc kém hiệu quả, chất lượng công việc giảm sút đáng kể. Là lãnh đạo, bạn sẽ làm gì để giúp anh ta trong trường hợp này ?

Trước đây anh ta được đánh giá là một nhân viên xuất sắc. Anh ta làm việc với tinh thần trách nhiệm cao, luôn nỗ lực hợp tác, hoàn thành công việc đúng tiến độ và sẵn sàng tham gia vào những hoạt động chung. Thế nhưng gần đây, hiệu quả công việc giảm sút khá nhiều. Anh ta dễ cáu kỉnh, không nhiệt tình và có vẻ uể oải. Trong trường hợp này, chắc hẳn nhân viên của bạn đang gặp chuyện gì đó.

BÀI TẬP THẢO LUẬN (TT)

GỢI Ý THẢO LUẬN

1. Nếu bạn là nhà lãnh đạo thì trong trường hợp này bạn sẽ dùng phương pháp gì để tìm nguyên nhân dẫn đến một nhân viên giỏi bỗng nhiên làm việc kém hiệu quả, chất lượng công việc giảm sút đáng kể ?
2. Bạn sẽ làm gì để giúp nhân viên này lấy lại phong độ ?