الزامات محیط کار (پودمان اول ، واحد یادگیری ۲)

ردیف	شرح سوال
۱	ارتباط موثر را توضیح دهید. ارتباط مؤثر به معنای انتقال صحیح پیام، ایجاد درک متقابل و بهبود روابط انسانی است. در واقع ارتباط مؤثر، شامل توانایی بیان افکار و احساسات به‌طور واضح و قابل فهم، شنیدن فعال و درک نیازها و نقطه نظرات دیگران است.
۲	توانایی ارتباط مناسب با دیگران زمینه ساز چیست؟ زمینه‌ساز ایجاد اعتماد، همکاری، همدلی و افزایش کیفیت فعالیت‌های فردی و گروهی است.
۳	در محیط کار، چه عواملی نقش مهم در کاهش سوءتفاهم و بهبود روابط انسانی دارد؟ انتقال صحیح پیام، گوش‌دادن فعال و رعایت اصول ارتباط حرفه‌ای
۴	شیوه‌های برقراری ارتباط را نام ببرید. ۱) ارتباط انسانی ۲) نمادهای کلامی (مثل: لحن مناسب، واژه‌های محترمانه، گفتار روشن) ۳) نمادهای غیرکلامی (مثل: حالت چهره و بدن، حرکات دست، تماس چشمی)
۵	ارتباط فرآیند چیست؟ ارتباط فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده است.
۶	ارتباط انسانی را توضیح دهید. ارتباط انسانی، تبادل اطلاعات، ایده‌ها، احساسات، نیازها و نگرش‌ها بین دو یا چند نفر از طریق نمادهای کلامی و غیرکلامی است.
۷	برقراری ارتباط مؤثر بر چه پایه‌ای استوار است؟ بر پایه ایجاد اعتماد، احترام متقابل و درک عمیق استوار است.
۸	در ارتباط مؤثر، پیام به چه گونه‌ای به گیرنده منتقل می‌شود؟ در ارتباط مؤثر، پیام به‌گونه‌ای به گیرنده منتقل می‌شود که آن را به‌درستی درک کرده و در نتیجه، رفتار یا نگرش او مطابق با هدف فرستنده تغییر کند.
نکته	ارتباط مؤثر در محیط کار باعث کاهش تنش، افزایش همکاری و بالا رفتن بهره‌وری می‌شود.
۹	ارتباط انسانی در محیط کار در چند گروه تعریف می‌شود؟ الف) ارتباط مؤثر با همکاران ب) ارتباط مؤثر با مقام مافوق
۱۰	چند نمونه از مؤلفه‌های کلیدی ارتباط مؤثر با همکاران را نام ببرید و توضیح دهید. **۱) گوش دادن فعال:** هنگام صحبت دیگران، تمرکز کامل داشته باشید. در میان صحبت‌های ایشان وارد نشوید. با حرکات سر یا بیان جملاتی مثل «متوجه شدم» نشان دهید که توجه دارید. **۲) بیان شفاف و روشن:** کوتاه و دقیق صحبت کنید. از جملات مبهم پرهیز کنید. اگر درخواستی دارید، دقیق بگویید چه چیزی، تا چه زمانی و چگونه. **۳) احترام متقابل:** برای سلام گفتن پیش دستی کنید.در برخورد اولیه، خودتان را با نام و نام‌خانوادگی معرفی کنید. هنگام گفتوگو با همکارتان، به‌صورت او نگاه کنید ولی خیره نشوید. نرم و ملایم سخن بگویید. حتی در زمان اختلاف نظر، آرام و محترمانه صحبت کنید. از لحن تند یا تحقیرآمیز استفاده نکنید. شخصیت فرد را از موضوع جدا کنید. نام مشتریان را فراموش نکنید و آنها را با نام‌خانوادگی صدا کنید. **۴) مدیریت احساسات:** اگر عصبانی هستید، کمی مکث کنید. در لحظه عصبانیت تصمیم مهم نگیرید. نفس عمیق و مکث کوتاه کمک کننده است. از آشنایی با طرف مقابل، ابراز خوشحالی کنید. به آراستگی ظاهر و نظافت شخصی بسیار اهمیت دهید و لباس مرتب و تمیز بپوشید و معطر باشید.

دانلود از وبسایت و اپلیکیشن پادرس

	۵) زبان بدن مناسب: تماس چشمی ملایم و حالت بدنی باز (دست به سینه نباشید) و لبخند ملایم در موقعیت مناسب داشته باشید. بین نیم متر تا یک متر از همکارتان فاصله بگیرید، به این فاصله حریم ارتباطی گفته می‌شود. پشت میز صاف و مرتب بنشینید.
نکته	کج شدن و لم دادن یا گذاشتن دست زیر چانه، در محیط کاری مناسب نیست.
۱۱	چند نمونه از مؤلفه‌های کلیدی ارتباط مؤثر با مقام مافوق را نام ببرید. ۱) در سلام کردن، پیش دستی کنید. ۲) هرگز برای دست‌دادن، پیش دستی نکنید. ۳) اگر مقام مافوق دستش را جلو آورد؛ به آهستگی دست او را بفشارید و تا دستتان را رها نکرده، دست خود را نکشید. ۴) به هیچ‌وجه صحبت او را قطع نکنید. ۵) با احترام و ادب رفتار کنید. ۶) موضوع را شفاف، دقیق، هدفمند، کوتاه و روشن بیان کنید. ۷) به صحبت‌های ایشان با دقت گوش دهید و دستورات را یادداشت کنید. ۸) قبل از ملاقات با رئیس و ارائه مطلب، مهم‌ترین نکات را آماده کنید. ۹) در نهایت احترام، پیشنهاد و انتقاد منطقی و سازنده داشته باشید. ۱۰) صحبت‌های شما، همسو با اهداف سازمان باشد. ۱۱) خونسردی و کنترل احساسات در برخورد با مافوق مهم است. ۱۲) نقطه نظرات خود را محترمانه اما قاطع بیان کنید. ۱۳) اطلاعات مهم را مخفی نکنید. شفافیت باعث اعتماد می‌شود. ۱۴) از بیان شایعات و مقایسه با همکاران پرهیز کنید و تمرکز روی عملکرد خودتان باشد. ۱۵) حدود یک تا دو متر فاصله با ایشان را حفظ کنید. ۱۶) هنگام نشستن در جلسه، نه خیلی نزدیک باشید، نه خیلی دور و ترجیحاً روبه‌روی ایشان ننشینید. ۱۷) از جملات مثبت و حرفه‌ای استفاده کنید. ۱۸) صدای آرام و واضح داشته باشید. ۱۹) از ادبیات رسمی و محترمانه استفاده کنید از شوخی بپرهیزید. ۲۰) لبخند متعادل و تماس چشمی مناسب نشان دهنده اعتماد به نفس و ادب است. ۲۱) ظاهری آراسته داشته باشید. ۲۲) تا زمانی که ایشان اجازه نداده، ننشینید.
۱۲	چند راهکار برای حل مسئله ارتباطی بیان کنید. ۱) تفکر سیستمی ۲) طوفان فکری ۳) تحلیل هزینه به فایده ۴) چرخه بازخورد
۱۳	با ذکر یک مثال تفکر سیستمی را توضیح دهید. در مهندسی می‌گویند؛ یک قطعه خراب ممکن است باعث از کار افتادن کل سیستم شود. به جای مقصر دانستن یک نفر، به «چرخه» نگاه کنید. مثال: به جای اینکه بگویید «تو همیشه انتقاد میکنی،» بگویید «وقتی تو انتقاد میکنی، من احساس میکنم باید دفاع کنم و این باعث می‌شود فاصله ما بیشتر شود. چطور میتوانیم این روش را اصلاح کنیم؟»
۱۴	صراحت و صداقت یکی از مؤلفه‌های برقراری ارتباط انسانی است.
۱۵	صراحت را توضیح دهید. صراحت، بیان روشن نقطه نظرات، احساسات و افکار بدون تأثیر بیرونی است. یعنی بتوانیم محترمانه، شفاف و بدون پنهان‌کاری حرف بزنیم. این مهارت پایه اعتماد، احترام و روابط پایدار است.
۱۶	چه مواردی منجر به تقویت صراحت و صداقت می‌شود؟ ۱) استفاده از واژه «من» به جای واژه «تو» ۲) شفاف‌سازی انتظارات ۳) زمان مناسب ۴) لحن مناسب ۵) منفعل بودن

دانلود از وبسایت و اپلیکیشن پادرس

مهم	توصیه	نادرست ✗	درست ✓
	بیان حس درونی به جای سرزنش	تو همیشه دیر می‌کنی	«وقتی دیر می‌کنی من ناراحت می‌شوم»
	بیان نیاز به جای قضاوت	«تو بی‌مسئولیتی»	«میخواهم روی قولت حساب کنم»
	« نه گفتن» محترمانه	«نه نمی‌تونم»	«ترجیح میدم این کار رو قبول نکنم». «نیاز دارم بیشتر فکر کنم» «الان امکان انجامش رو ندارم»

۱۷ منظور از شفاف سازی انتظارات چیست؟

همه باید بدانند از آنان انتظار می‌رود چه کاری را انجام دهند و چه معیاری ایشان را به موفقیت می‌رساند. ابهام دشمن صداقت است و از افراد انتظار می‌رود به جای ذهن‌خوانی، خواسته‌ها را به‌صورت مشخص و منطقی بیان کنند. به‌طوریکه ابهامی درباره اینکه چه چیزی، چگونه و در چه زمانی باید انجام شود، باقی نماند.

۱۸ روش‌های شفاف‌سازی انتظارات را نام ببرید.

- بیان صریح و مکتوب وظایف
- استفاده از گفت وگوی دوطرفه برای اطمینان از درک متقابل
- ارائه معیارهای ارزیابی دقیق و قابل اندازه گیری

۱۹ زمان مناسب چگونه منجر به تقویت صراحت و صداقت می‌شود؟ مثال بزنید.

زمانِ درست بیان یک پیام، میزان درک و پذیرش آن را تعیین میکند. برای مثال:

- ✓ گفتن حرف مهم وقتی طرف مقابل خسته، عصبی یا عجله دارد نتیجه خوبی نمی‌دهد.
- ✓ بیان زودهنگام یا دیرهنگام حقیقت میتواند اعتماد را کاهش دهد.
- ✓ یک مکث کوتاه پیش از پاسخ، به کنترل احساسات و انتخاب بهتر واژه‌ها کمک میکند.
- ✓ انتخاب زمان صحیح باعث می‌شود، پیام با کمترین مقاومت و بیشترین اثرگذاری دریافت شود.

۲۰ لحنِ مناسب چگونه منجر به تقویت صراحت و صداقت می‌شود؟ مثال بزنید.

لحن، نیت ما را منتقل می‌کند و حتی از خود کلمات مهم‌تر است. برای مثال:

- لحنِ آرام کلام و محترمانه باعث می‌شود صراحت، حمله تلقی نشود.
- لحن همراه با همدلی اعتماد می‌آورد و صداقت را قابل قبول‌تر می‌کند.
- هماهنگی لحن با محتوا ضروری است؛ اگر لحن و پیام ضد هم باشند، پیام باورپذیر نمی‌شود.
- گفت‌وگو بدون حضور دیگران همراه با لحنی آرام، پیام را مؤثرتر می‌کند.

نکته در برخی فرهنگ‌ها، تعارف یا ملاحظه‌کاری بیش از حد باعث کاهش صراحت می‌شود.

۲۱ پیامدهای صراحت توأم با صداقت را بنویسید.

۱) رفع سوءتفاهم ۲) افزایش اعتماد ۳) مدیریت تعارض به شکل سازنده

۲۲ تفاوت صراحت با پرخاشگری را بنویسید.

صراحت، بیانِ روشن نظر و احساس همراه با حفظ احترام طرف مقابل است اما پرخاشگری بیان نقطه نظر همراه با تحقیر یا فشار می‌باشد.

۲۳ نقطه مقابل صراحت در ارتباطات چیست؟

رفتار منفعلانه فرد است.

۲۴ رفتار منفعلانه یعنی چه؟

یعنی انسان در موقعیت‌های مختلف نتواند از حق، نظر یا احساس خودش دفاع کند و معمولاً خواسته‌های دیگران را به خواسته‌های خود ترجیح بدهد؛ حتی وقتی ناراحت یا ناراضی است.

دانلود از وبسایت و اپلیکیشن پادرس

۲۵ چند نشانه از نشانه‌های فرد منفعل را بنویسید.

- ✓ «نه» گفتن به سختی
- ✓ سکوت از ترس ناراحت شدن دیگران
- ✓ عذرخواهی بدون تقصیر
- ✓ تردید و صدای پایین در بیان نقطه نظر
- ✓ احساس پشیمانی یا دلخوری درونی بعد از یک گفت‌وگو
- ✓ عبور از مرزهای شخصی توسط دیگران
- ✓ تأیید نظر دیگران به صورت ناخواسته
- ✓ احساس قربانی بودن و سردرگمی و نارضایتی درونی

۲۶ نتیجه ارتباط منفعلانه در یک فرد را بنویسید.

ارتباطات سطحی، عدم شکل‌گیری روابط عمیق، احساس نادیده گرفته شدن و افزایش احتمال سوءاستفاده.

۲۷ کنترل ارتباط انسانی در محیط کار را توضیح دهید.

کنترل ارتباطات انسانی، به این مفهوم دلالت دارد که انسان چگونه پیام‌های خود را آگاهانه مدیریت کند تا ارتباطی سالم، مؤثر و بدون سوءتفاهم داشته باشد.

۲۸ چند روش کنترل ارتباطات انسانی در محیط کار را نام ببرید.

الف) کنترل احساس ب) کنترل استرس پ) بیان شفاف مواضع در محیط کار

۲۹ کنترل احساسات سالم و ناسالم را مقایسه کنید.

کنترل سالم		کنترل ناسالم	
هدف: رشد فردی و پیشرفت تیم		هدف: فشار بر دیگران	
نوع کنترل	موقعیت	نوع کنترل	موقعیت
کنترل خشم	وقتی از همکار ناراحت هستی صبر میکنی و منطقی صحبت میکنی	ترساندن	تهدید به اخراج، فریاد زدن یا اعمال زور
همدلی	درک استرس و احساس دیگران و کمک به آنها	ایجاد احساس گناه	سرزنش دیگران برای مشکلات جمعی
بیان محترمانه ناراحتی	زمانی‌که گزارش دیر می‌آید، تحت فشار قرار می‌گیرم	تحقیر پنهان	طعنه یا تمسخر در جمع
ایجاد انگیزه	با انرژی مثبت و تشویق، روحیه تیم را بالا می‌بری	دستکاری روانی	تحریف واقعیت و مقصر جلوه دادن دیگران

۳۰ کنترل استرس یعنی چه؟

یعنی یاد گرفتن راه‌هایی برای آرام ماندن و تمرکز هنگام کار یا گفت‌وگو با همکاران و مدیران.

۳۱ استرس چیست؟

استرس مجموعه‌ای از واکنش‌های فیزیکی و عاطفی است که در نتیجه تغییرات در زندگی به وجود می‌آید.

دانلود از وبسایت و اپلیکیشن پادرس

۳۲

چرا کنترل استرس مهم است؟

- حرف خود را واضح‌تر بیان می‌کنید.
- بهتر گوش می‌دهید و کمتر اشتباه می‌کنید.
- رابطه شما با همکاران بهتر می‌شود.
- کارها سریعتر و درست‌تر انجام می‌شود.

۳۳

استرس شغلی چیست؟

حالتی از فشار روانی و جسمی است که وقتی خواسته‌های شغل بیشتر از توان، منابع یا کنترل فرد باشد، ایجاد می‌شود.

۳۴

دلایل رایج استرس در محیط کار را بنویسید.

- حجم بالای کار و افزایش فشار از سوی سرپرست
- تعارض با همکاران یا مدیر
- امنیت شغلی پایین
- عدم تعادل کار و زندگی
- ابهام در نقش‌ها و وظایف کاری
- رهبری سمی (سبک‌های کنترلی، تحقیرآمیز یا بی‌ثبات)
- کمبود قدردانی و بازخورد مثبت
- خجالتی بودن
- عدم اعتماد به نفس

۳۵

نشانه های استرس شغلی ممکن است در چند شکل نمایان شوند؟

تغییرات فیزیکی تغییرات احساسی و رفتاری	تغییرات فیزیکی تغییرات احساسی و رفتاری
خستگی مداوم و بی‌انرژی بودن	زودرنجی و عصبانیت سریع
سردرد و دل درد	افت تمرکز و فراموشی
تپش قلب	انجام اشتباهات مکرر
بیخوابی یا خواب بی‌کیفیت	از دست دادن علاقه به کار

۳۶

پیامدهای استرس طولانی‌مدت را بنویسید.

- کاهش بهره‌وری و کیفیت کار در اثر افسردگی، نا امیدی، بی‌حوصلگی، گوشه‌گیری و پرخاشگری
- فرسودگی شغلی احساس پوچی و ناکارآمدی
- ایجاد فاصله با همکاران طرد همکاران به‌دلیل گوشه‌گیری یا رفتار پرخاشگرانه از شما
- کاهش رضایت شغلی لذت نبردن از کار
- افزایش غیبت یا ترک شغل برای فرار از فشارکاری

۳۷

راهکارهای پیشگیری و مقابله با استرس را بیان کنید.

راهکارهای فردی	راهکارهای سازمانی
مدیریت زمان (اولویت‌بندی کارها)	شفاف‌سازی نقش‌ها (شرح وظایف روشن)
گفتوگوی شفاف درباره انتظارات	ایجاد فرهنگ قدردانی
تمرین‌های تنفس عمیق و ایجاد آرامش	آموزش مهارت‌های ارتباطی
استراحت‌های کوتاه در طول روز	حمایت مدیران از کارکنان
حفظ تعادل کار و زندگی	توزیع عادلانه کار

دانلود از وبسایت و اپلیکیشن پادرس

۳۸	بیان شفاف مواضع در محیط کار را توضح دهید. بیان شفاف مواضع یعنی اینکه نقطه‌نظر، خواسته و حدّ و مرز را واضح، با واژه‌های ساده و بدون ابهام بیان کنیم تا سوءتفاهم کمتر شود و رابطه‌ها حرفه‌ای بماند.
۳۹	چرا بیان شفاف مواضع در محیط کار مهم است؟ ➢ جلوگیری از سوءتفاهم ➢ کاهش استرس ➢ تقویت حس اعتماد ➢ پیشگیری از درگیری‌های پنهان
۴۰	ویژگی‌های بیان شفاف را ذکر کنید. ➢ **مستقیم اما محترمانه:** به‌جای کنایه یا طعنه، واضح صحبت کنید. ➢ **به کارگیری «من» به جای «تو»:** برای مثال«من برای تحویل این کار به دو روز زمان نیاز دارم». به جای اینکه بگوییم «تو همیشه کار زیاد می‌دهی.» ➢ **مشخص و دقیق بودن:** زمان، انتظار و خواسته را دقیق بگوییم. ➢ **تمرکز بر مسئله، نه شخصیت افراد:** طرح مشکل به جای اینکه فرد را زیر سؤال ببریم.
۴۱	چرا رعایت آرامش و احترام در محیط کار مهم است؟ ○ ایجاد اعتماد ○ رفع سوءتفاهم ○ تقویت همکاری ○ کاهش استرس جمعی
۴۲	کمظور از مدیریت انتظارات چیست؟ مدیریت انتظارات به معنای درک، تبیین و همسو کردن انتظارات طرفین در یک رابطه کاری بلندمدت است و شامل انتظاراتی است که افراد از نقش خود و نقش همکاران، از نتایج کار و فرهنگ سازمانی دارند.
۴۳	چرا مدیریت انتظارات در محیط کار مهم است؟ ☐ تمرکز بر ایجاد یک چارچوب شفاف و قابل اعتماد ☐ پیشگیری از سوءتفاهم‌های آتی ☐ افزایش رضایت شغلی ☐ تقویت همکاری‌های پایدار
۴۴	چرا مدیریت زمان در محیط کار مهم است؟ ❖ جلوگیری از فشار و استرس ❖ انتقال واضح‌تر و درست‌تر پیام ❖ جلوگیری از فراموشی ❖ گذاشتن زمان برای شنیدن و پاسخ مناسب
۴۵	منظور از خلاقیت در روش‌های برقراری ارتباطات انسانی چیست؟ مثال بزنید. یعنی یافتن راه‌های نو، فراتر رفتن از روش‌های معمول و یافتن مسیرهایی که هم جذاب باشند و هم باعث نزدیک‌تر شدن و بهتر فهمیدن یکدیگر شوند. حتی یک تغییر کوچک در روش ارتباط، مثل یک سؤال متفاوت یا یک بازخورد خلاق، می‌تواند تأثیر بزرگی داشته باشد. خلاقیت در این زمینه به معنی صرفاً ایده‌های نو و بدیع نیست، بلکه بیشتر به توانایی یافتن راه‌های تازه و مؤثر می‌پردازد.

دانلود از وبسایت و اپلیکیشن پادرس

۴۶	چرا خلاقیت در محیط کار مهم است؟ ★ تولید محصولات و خدمات بهتر ★ ارائه راه‌حل‌های نوین ★ افزایش انعطاف‌پذیری ★ پاسخگویی به نیازهای متغیر بازار ★ محیط کاری پویا و جذاب و کاهش روزمرگی
۴۷	روش‌های خلاقیت در ارتباطات را نام ببرید. ☜ **خلاقیت در شروع و حفظ گفت وگو:** استفاده از سؤالات جالب و غیرمعمول برای آغاز مکالمه. مثال: به جای «حالت چطوره؟» می‌توان پرسید «امروز چه چیزی باعث لبخندت شد؟» روایت داستان کوتاه یا تجربه شخصی برای نزدیک شدن به طرف مقابل. تغییر لحن و ریتم مکالمه به شکل غیرمنتظره (مثلا طنز یا پرسشهای چالشی دوستانه) ☜ **خلاقیت در شنیدن و واکنش:** تمرین گوش دادن فعال با بازخورد خلاقانه. مثال: بازگو کردن حرف طرف مقابل به شکل خلاصه اما طنز یا با مثال تصویری. ایجاد ارتباط همدلانه و متفاوت با پرسیدن سؤالات باز و کنجکاوانه که باعث عمق گرفتن مکالمه شود. ☜ **خلاقیت در ارتباط غیرکلامی:** استفاده از زبان بدن خلاق مثل ژست‌ها، حرکات دست یا حالت چهره برای انتقال احساسات. در فضای دیجیتال، استفاده از ایموجی‌ها، میم‌ها، گیف‌ها یا طراحی‌های کوچک برای بیان منظور و ایجاد جذابیت. ☜ **خلاقیت در حل تعارض و مذاکره:** به جای جدال لفظی، استفاده از ابزارهای بصری یا داستان‌سازی برای انتقال دیدگاه خود. ارائه راه‌حل‌های نوآورانه که هم نظر طرف مقابل را در نظر بگیرد و هم راه‌حلی غیرمنتظره و جالب باشد. ☜ **خلاقیت در تثبیت روابط:** ساخت تجربه مشترک از طریق فعالیت‌های گروهی، پروژه‌های کوتاه یا بازی‌های فکری. ارسال پیام یا یادداشت‌های کوتاه و شخصی‌سازی شده که خلاقیت و توجه به جزئیات را نشان دهد.

تهیه و تنظیم از: رضا کیان ارثی

دانلود از وبسایت و اپلیکیشن پادرس