

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



# کتاب الزامات محیط کار



دانلود از اپلیکیشن پادرس



# فصل ۱: محیط کار و ارتباطات انسانی

فصل ۱

محیط کار و ارتباطات انسانی



## انواع ارتباطات انسانی در محیط کار

- ارتباط داشتن با سایر انسان ها یکی از نیازهای زندگی اجتماعی است.
- یکی از الزامات حضور موفق در محیط کار نیز برقراری ارتباط صحیح است.
- ارتباطات انسانی در محیط کار به دو گروه تقسیم می شود:

الف) همکاران

ب) مقام مافوق

حال ارتباط چیست:

ارتباط عبارتست کوششی آگاهانه

با قصد قبلی

با هدف تعامل

تبادل اطلاعات

انتقال تجارب

نفوذ در دیگران

هدایت تفکر و باور دیگران



## ارتباط چیست؟

- ارتباطات به دو روش برقرار می شود:

(۱) کلامی (verbal)

(۲) غیر کلامی (non-verbal)

ارتباط کلامی:

مهارتی است که با بیان جملات مناسب ارتباط برقرار می گردد.

مثلا موقع خروج از خانه می گوئید خداحافظ

ارتباط کلامی در قرآن کریم:

- در قرآن کریم آیاتی داریم که در مورد نحوه ارتباط کلامی مناسب چیزهایی به ما آموزش می دهد:

«و اذا جاءك الذین یؤمنون بایا تنا فقل سلام علیکم: هرگاه کسانی که به آیات ما ایمان دارند نزد تو آیند و به آنها بگو سلام بر شما» (سوره انعام آیه ۵۴)

«فقولا له قولاً لئنا ... : پس با او (فرعون) به نرمی سخن بگوئید ...» (۴۴ سوره طه)

«و قل لهما قولاً کریماً: و با آنها (پدر و مادر) با احترام سخن بگوئید» (۲۳ سوره اسراء)

«یا ایها الذین امنوا اتقوا الله و قولوا قولاً سدیداً: ای کسانی که ایمان آورده اید تقوا پیشه کنید و سنجیده سخن بگوئید.» (۷۰ سوره احزاب)

## ارتباط چیست؟

ارتباط غیر کلامی:

روشی است که بدون استفاده از کلمات

و فقط با تغییر در حالات چهره

و حرکات بدن مطلب منتقل و ارتباط برقرار می شود.

مثلا موقع جدا شدن از دوست خود برای او دست تکان می دهید.

به ارتباط غیر کلامی زبان بدن نیز می گویند.

# فعالیت کلاسی

فعالیت کلاسی

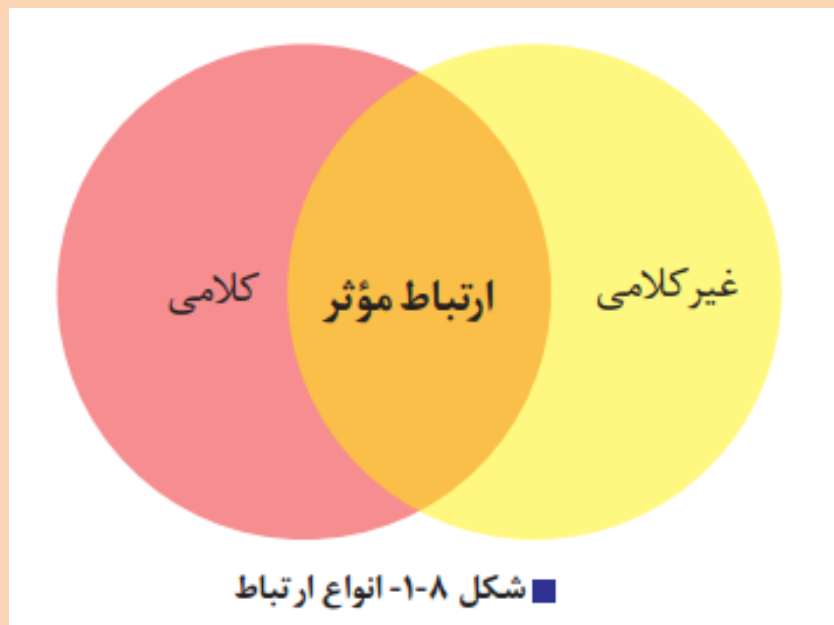


برداشت خود را از هر کدام از حالت های تصویر زیر بنویسید. نتیجه را با برداشت دوستان خود مقایسه کنید. در چند تصویر نظر یکسانی دارید؟



## ارتباط موثر

- برای برقراری یک ارتباط موثر:
- استفاده همزمان و متناسب از ارتباط کلامی و غیر کلامی لازم است.
- به طور مثال:
- اگر می خواهید بگویید حال مساعدی ندارید
- اگر با خنده و شادی آنرا بیان کنید کسی حرف شما را باور نخواهد کرد.





# چگونگی برقراری ارتباط موثر در محیط کار

• برقراری ارتباط با دیگران از دو بخش تشکیل شده است:

الف) ارسال پیام

ب) دریافت پیام

به شکل زیر دقت کنید:



پیام باید به روش مناسبی ارائه شود  
به طوری که برداشت طرف مقابل  
منطبق با هدف برقراری ارتباط باشد.

# فعالیت کلاسی

## فعالیت کلاسی



در مثال‌های صفحه بعد خود را به جای شخص شماره دوم قرار دهید، سپس برداشت خود را از ارتباط با شخص شماره اول بنویسید. در کدام یک از حالات الف و ب، برداشت شما با هدف شخص اول، یکسان است؟ در چه حالتی برداشت شما با هدف شخص اول متفاوت است، اشتباه شخص اول در کدام قسمت از برقراری ارتباط است؟



شکل ۱۱-۱- فعالیت الف



چگونگی برقراری ارتباط موثر در محیط کار

- بنابراین:
- ارتباط موثر و موفق به ارتباطی می گویند که:
- برقرار کننده به هدفی که از برقراری آن ارتباط دارد دست پیدا کند.

## مهارت های برقراری ارتباط موثر در محیط کار

- در هنگام کار ارتباطات به شکل های مختلفی می باشد:
  - نوع اول: آشنایی و اولین برخورد با همکاران
  - همواره به خاطر داشته باشید اولین برخورد، مهمترین برخورد است.
  - بیشترین ذهنیت همکاران از شما، در همان برخورد اول شکل می گیرد.
  - اگر رابطه ای برای اولین بار به درستی برقرار نشود، تا مدتی طولانی قابل اصلاح و ترمیم نخواهد بود.
  - در اولین برخورد نکات زیر باید مورد توجه قرار گیرد:
- ۱- در سلام کردن پیش دستی کنید.
  - ۲- دست خود را برای دست دادن جلو بیاورید (مگر در برخورد با مقام مافوق).
  - ۳- خودتان را معرفی کنید (نام و نام خانوادگی).
  - ۴- هنگام گفتگو با همکارتان، به صورت او نگاه کنید. بهتر است به جای خیره شدن در چشمان او، اجزای صورتش را نیز نگاه کنید. به هیچ وجه هنگام صحبت، به اطراف نگاه نکنید (مگر در مواقع اضطراری).
  - ۵- هنگام صحبت کردن همکارتان، با دقت به او گوش کنید.
- سرتان را هر چند وقت یکبار به علامت تأیید تکان دهید. به هیچ وجه حرف او را قطع نکنید.

## مهارت های برقراری ارتباط موثر در محیط کار

- ۶- نرم و ملایم سخن بگویید.
- ۷- همواره لبخند به لب داشته باشید.
- ۸- نام طرف مقابل را به خاطر بسپارید و هنگام صحبت کردن با او، وی را با نام مورد خطاب قرار دهید، با این کار، اعتماد طرف مقابل بیشتر جلب می شود.
- ۹- از آشنایی با طرف مقابل ابراز خوشحالی کنید.
- ۱۰- به آراستگی ظاهر و نظافت شخصی بسیار اهمیت دهید. (لباس مرتب و تمیز، موهای منظم، دندان ها و دهان پاکیزه، معطر بودن)
- ۱۱- اگر جلسه ای برگزار شد خودکار و دفترچه یادداشتی به همراه داشته باشید و نکات مهم را یادداشت کنید.
- ۱۲- پشت میز صاف و مرتب بنشینید، کج شدن، لم دادن یا گذاشتن دست زیر چانه مناسب نیست.
- ۱۳- هنگام دست دادن طرف مقابل را به ملایمت بفشارید.

## مهارت های برقراری ارتباط موثر در محیط کار

- ۱۴- هنگام صحبت از نام خانوادگی طرف مقابل برای مخاطب قراردادن او استفاده کنید، مگر آنکه همکار شما خود را با نام کوچک معرفی کرده باشد.
- ۱۵- از الفاظ رسمی و افعال جمع استفاده کنید.
- ۱۶- اگر نام و سوابق او را قبلاً شنیده اید، در برخورد اول از نکات مثبت او تعریف کنید.
- ۱۷- بین نیم تا یک متر از همکاران فاصله بگیرید. به این فاصله حریم ارتباطی گفته می شود.

### فعالیت کلاسی



با جست و جو در اینترنت و پی جویی از بزرگ ترهای خود (پدر، مادر، اقوام و ...)، که ترجیحاً در یک محیط کاری شاغل هستند، موارد دیگری به این فهرست اضافه کنید. سپس سرکلاس آنها را مطرح کرده و راجع به آن با هنرآموز و دوستان خود بحث کنید.