

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



## ارتباط با مقام مافوق

- ۱- در سلام کردن پیش دستی کنید.
- ۲- هنگام سلام، اندکی سر خود را به حالت احترام فرود آورید. خصوصا اگر از نظر سنی از شما بزرگتر باشد.
- ۳- هرگز برای دست دادن پیش دستی نکنید. اگر مقام مافوق دستش را جلو آورد به آهستگی دست او را بفشارید و تا دست شما را رها نکرده است، شما دست خود را نکشید.
- ۴- حداقل حریم ارتباطی یک تا یک و نیم متر را رعایت کنید.
- ۵- برای سخن گفتن اجازه بگیرید.
- ۶- به هیچ وجه شوخی نکنید.
- ۷- همواره آراسته ظاهر شوید.
- ۸- به هیچ وجه صحبت او را قطع نکنید.
- ۹- اگر به اتاق یا محل کارش می روید تا اجازه نداده است، ننشینید.
- ۱۰- تبسم در چهره داشته باشید.
- ۱۱- اگر مقام مافوق عصبانی است، شما نیز چهره ای جدی بگیرید(البته بدون اخم و با احترام)
- ۱۲- هنگام ایستادن، صاف بایستید و دست در جیب خود نکنید. بهتر است دستها جلوی شکم و روی هم قرار بگیرد.

## ارتباط با مقام مافوق

- ۱۳- هنگام حرکت کردن یک قدم پشت سر او حرکت کنید.
- ۱۴- در هنگام عبور از درها (ورود و خروج) اجازه دهید ابتدا او حرکت کند.
- ۱۵- اگر جلسه ای دارید حتما خودکار و دفترچه همراه داشته باشید و یادداشت بردارید.
- ۱۶- همواره با نام خانوادگی و استفاده از الفاظ رسمی او را خطاب قرار دهید. مانند جناب آقای سرکارخانم. فعلها همگی به صورت جمع باشد.
- ۱۷- با صدایی ملایم، لحنی مؤدبانه ولی محکم و صریح صحبت کنید.
- ۱۸- هنگام نشستن روی صندلی یا مبل، صاف بنشینید، روی دسته صندلی لم ندهید و پایتان را روی هم نیندازید.



■ شکل ۱۴-۱- ایستادن صحیح



■ شکل ۱۵-۱- نشستن مناسب نزد مقام مافوق



■ شکل ۱۶-۱- نشستن نامناسب نزد مقام مافوق

## تحقیق:

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

فعالیت کلاسی



## ارتباط عمومی با همکاران

- ۱- در سلام پیش دستی کنید و دست خود را برای احترام جلو بیاورید.
  - ۲- در صورت وجود رابطه دوستی صمیمانه می توانید همکاران خود را با اسم کوچک ، أفعال مفرد و الفاظ صمیمانه خطاب کنید.
  - ۳- حداقل حریم ارتباطی نیم متر را رعایت کنید.
  - ۴- در محیط های غیر کارگاهی به هیچ وجه با صدای بلند صحبت نکنید. این کار تجاوز به حقوق سایر کارکنان محسوب می شود.
  - ۵- هنگام حرکت هم دوش یکدیگر حرکت کنید.
  - ۶- هنگام نشستن به او تعارف کنید.
  - ۷- پشت سر سایر همکاران به هیچ وجه بدگویی نکنید و اسرار آنها را برملا نسازید.
- این کار از نظر اخلاقی بسیار ناپسند است و موجب بی اعتمادی همکاران به شما نیز می شود.
- خداوند در سوره مبارکه حجرات آیه ۱۲ میفرماید: «یاایهاالذین آمنوا اجتنبوا کثیرا من الظن ان بعض الظن اثم و لاتجسسوا و لایغتب بعضکم بعضا» ای کسانی که ایمان آورده اید! از بسیاری از گمان ها پرهیزید، چرا که بعضی از گمانها گناه است، و هرگز در کار دیگران تجسس نکنید و هیچ یک از شما غیبت دیگری را نکند.

## ارتباط عمومی با همکاران

۸- در هنگام استراحت بذله گویی نمایید. (البته مراقب باشید به کسی بی احترامی نشود).

۹- از ارتباط غیر کلامی بیشتر استفاده کنید.

۱۰- آراستگی و نظافت شخصی را رعایت کنید.

فعالیت کلاسی



با جست و جو در اینترنت، کتاب و پرس و جو از بزرگ ترهای خود (ترجیحاً شاغلین در محیط های کاری)، موارد دیگری به این فهرست بیفزایید و آنها را سرکلاس مطرح کنید.



## ارتباط با مقام مافوق هنگام داشتن درخواست

- ۱- بهتر است درخواست خود را مکتوب کنید و آن را هنگام ملاقات با مقام مافوق، به او تقدیم کنید.
- ۲- تمامی نکاتی را که در بخش ارتباط با مقام مافوق بیان شد، در اینجا نیز رعایت کنید.
- ۳- درخواست خود را با بیانی محکم و البته با لحنی مؤدبانه بیان کنید.
- ۴- در صورتی که مقام مافوق علت درخواست شما را جویا شد درباره اش به روشنی و با صداقت توضیح دهید.
- ۵- معمولا برای حضور یافتن در دفتر مقام مافوق، باید از دفتردار او وقت بگیرید (در محیطهای کاری بزرگ)
- ۶- اگر درخواست کمک به علت مشکلات خانوادگی دارید، به هیچ وجه ابراز عجز نکنید. این گونه رفتارها معمولا هیچ تاثیر مثبتی برایتان ندارد و فقط باعث شکسته شدن عزت نفس شما می شود.

## ارتباط با همکاران در هنگام کمک به رفع مشکلات آنها

- ۱- خوب به حرفهای او گوش دهید. به هیچ وجه صحبتش را قطع نکنید.
- ۲- اگر مشکل پیش آمده به علت کوتاهی و کم توجهی آن همکار بوده است، به هیچ وجه او را ملامت نکنید.
- ۳- سعی کنید خود را در جایگاه او قرار دهید تا مشککش را بهتر درک کنید.
- ۴- خود را با او همدل نشان دهید.
- ۵- همواره خداوند را به یاد او بیاورید و به او تاکید کنید از خدا کمک بخواهد و به او توکل کند. این مسئله سبب آرامش او می شود.
- ۶- فاصله خود را با او کم کنید. حدود ۲۰ تا ۵۰ سانتیمتر.
- ۷- مستقیم در صورتش نگاه نکنید.
- ۸- سعی کنید به او اطمینان دهید که محرم اسرار او خواهید بود.
- ۹- هر چند لحظه سر خود را به علامت تأیید تکان دهید تا مطمئن شود به حرفهایش دقیق گوش می دهید.

## ارتباط با همکاران در هنگام کمک به رفع مشکلات آنها

۱۰- همزمان که به حرف های او گوش می دهید، به راه حل های ممکن فکر کنید.

۱۱- به او امیدواری بدهید. (حتی اگر فکر می کنید احتمال حل مشکل کم است)

۱۲- اگر احساس کردید همکارتان اعتماد به نفس خود را از دست داده است، حتما نکات قوتش او را به وی یادآوری کنید.

این کار می تواند به بازیابی اعتماد به نفس او، کمک کند.

۱۳- اگر بیان مشکل طولانی است، بهتر است خارج از محیط کار با او قرار بگذارید.

## ارتباط با همکاران هنگام تذکر دادن اشتباه یا ایجاد ناراحتی

- ۱- به هیچ وجه پرخاش نکنید.
- این مسئله به شدت جایگاه محترمانه شما را در ذهن همکاران از بین میبرد.
- ۲- سعی کنید اشتباه را با لبخند تذکر دهید (ولی محترمانه)
- ۳- به هیچ عنوان از الفاظ غیر محترمانه استفاده نکنید، زیرا علاوه بر حرمت شکنی متقابل، تاثیر حرف شما را نیز از بین خواهد برد.
- ۴- اگر خیلی عصبانی هستید، به هیچ وجه در آن لحظه تذکر ندهید. بهتر است: الف- صبر کنید یا حتی محل را ترک کنید.
- ب- نفس های عمیق بکشید.
- ج- آب بخورید یا دست و صورت خود را بشویید.
- د- با پرداختن به مسئله ای دیگر، حواس خود را پرت کنید.
- ه- زمانی که قدری احساس آرامش کردید، بازگردید و تذکر دهید.
- ۵- برای کاهش عصبانیت، از ذکر خدا غافل نشوید. در قرآن کریم به فرو خوردن خشم توصیه اکید شده است و البته پس از آن بشارت به پیروزی و موفقیت داده شده است.

## ارتباط با همکاران هنگام تذکر دادن اشتباه یا ایجاد ناراحتی

- ۶- تذکر را به گونه ای بگویید که غیر از شما و همکارتان، فرد دیگری متوجه نشود.
- این روش تاثیر تذکر شما را افزایش می دهد.
- ۷- اگر در محیط کاری به شما بی احترامی کردند، سعی کنید شما احترام طرف مقابل را حفظ نمایید.
- خداوند در آیه ۳۴ سوره فصلت به پیامبر می فرماید:
- «ولاتستوی الحسنه و لأ السيئه اذفع بالتي هي أحسن فإذا الذی بینک و بینة عداوة کانه ولی حمیم. هرگز نیکی و بدی یکسان نیست: بدی را با نیکی دفع کن، ناگاه (خواهی دید) همان کسی که میان تو و او دشمنی است، گویی دوست گرم و صمیمی است.»
- این روش نه تنها جایگاه محترمانه شما را در ذهن سایر همکاران به شدت ارتقا میبخشد، بلکه خود، بزرگترین تنبیه برای شخصی است که بی احترامی کرده است.

## ارتباط با همکاران و مقام مافوق حین وجود تعارض

تعارض به معنی در عرض هم قرار گرفتن است.

از این عبارت زمانی استفاده می شود که:

خواسته ها و انتظارات شما و همکارانتان ظاهراً مخالف هم باشد.

مثلاً شما در محیط کار خود به شدت نیاز به سکوت دارید تا بتوانید بر روی کار تمرکز کنید. ولی همکار

شما عادت دارد، در حین کار آواز بخواند.

به این اختلاف شما و همکارتان تعارض گفته می شود.

برای برخورد با تعارض سه روش وجود دارد:

الف - باخت - باخت

در این روش شما تلاش می کنید تا به همکارتان بفهمانید که عملش اشتباه است.

او هم از رفتارش دفاع می کند و ان را صحیح میداند.

این روش جز ایجاد ناراحتی، نتیجه ای ندارد.

ب - برد - باخت

در این روش شما همانند روش قبل عمل می کنید، فقط با این تفاوت که همکارتان به اجبار و با ناراحتی

حرف شما را میپذیرد.

این روش معمولاً خیلی پایدار نخواهد بود، علاوه بر آنکه به روابط شما صدمه نیز میزند.

## ارتباط با همکاران و مقام مافوق حین وجود تعارض

ج- برد - برد:

در این روش شما ابتدا از صدای همکار خود به عنوان نقطه قوت او تعریف می کنید. ولی به او یادآوری می کنید که نیاز به سکوت دارید.

این نیاز را به صورت نقطه ضعف خود نشان دهید

و محترمانه درخواست کنید همکارتان آرامتر بخواند یا تعداد دفعات آواز خوانی را کم کند.

در این حالت معمولاً شما به صورت دوستانه موفق به حلی تعارض و یا حداقلی، کاهش آن می شوید. ضمن آنکه این روش می تواند به تقویت رابطه دوستی شما و همکارتان نیز منجر شود.

## متقاعد کردن همکار یا مقام مافوق

این نوع از رابطه، زمانی اتفاق می افتد که شما پیشنهادی برای تغییر در محیط کار، قوانین کاری، روش اجرای کار و ... داشته باشید.

در این صورت احتمال مخالفت با پیشنهاد شما زیاد است.

بنابراین برای متقاعد کردن همکاران یا مقام مافوق، باید نکات زیر را مد نظر داشته باشید:

۱- نقاط منفی شرایط فعلی را پررنگ کنید (البته شرایط مثبت را نیز بازگو کنید).

۲- نکات مثبت پیشنهادتان را پررنگ کنید.

۳- افراد یا واحدهایی را که از بحث شما سود می برند نام ببرید.

۴- اگر تغییرات ایجاد شده را به صورت تصویری، جدولی و عددی نشان دهید تأثیرگذاری بیشتری خواهد داشت.

۵- این تغییرات را به گونه ای نشان دهید که نفع گروه، از نفع شما، بیشتر باشد

. در غیر این صورت موفق نخواهید شد

۶- در صورت مخالفت طرف مقابل دلایل مخالفتش را کاملاً گوش کنید، سپس آنها را تا حدی تصدیق کنید.

ولی مجدداً نقاط قوت پیشنهادتان را متذکر شوید.

همچنین اگر میتوانید از راه دیگری یا با مثال دیگری از پیشنهاد خود دفاع کنید، توجه داشته باشید.

رد کردن صریح دلایل طرف مقابل، سبب افزایش شدت مخالفت با پیشنهاد شما می شود.



## متقاعد کردن همکار یا مقام مافوق

۷- در بیان پیشنهاداتتان عجله نکنید و آرامش را در بیان جملات رعایت کنید.

۸- جملات را به صورت مؤدبانه بازگو کنید تا تأثیرگذاری آن افزایش یابد.

۹- از محیطهای کاری دیگری که مثلاً شرایطی شبیه به پیشنهاد شما را به کار بسته و نتیجه مطلوب گرفته اند، نام ببرید و موفقیتها و نقاط قوتشان را یادآوری کنید.

۱۰- جملات کلیدی زیر را استفاده کنید:

الف- اگر اشتباه می گویم شما آن را اصلاح کنید:

(معمولاً زمانی که دارید نکات مثبت پیشنهاد یا نکات منفی موجود را توضیح می دهید از این جمله استفاده کنید).

ب - بگذارید چند پرسش را مطرح کنم تا مطمئن شوم:

(این پرسش ها کمک می کند طرف مقابل، خود را در پیشنهادهای شما شریک بداند و کمتر مخالفت کند).

ج- صبر کنید توضیح بدهم، ببینید سخن شما را درست متوجه شده ام:

(از این جمله، در هنگامی که طرف مقابل بر خلاف شما صحبت کرده است، استفاده می شود)

## ارتباط با ارباب رجوع

هنگامی که در محل کار شما ارباب رجوع رفت و آمد می کند شایسته است موارد زیر را مدنظر داشته باشید:

۱- خود را جای او بگذارید و او را فرستاده شده از سوی خدا ببینید.

۲- رفع نیازهای مردم را از نعمت های الهی بدانید که به شما عطا شده است.

امام حسین علیه السلام می فرماید:

«ان حوائج الناس اليكم من نعم الله عليكم فلا تملوا النعم؛

نیاز مردم به شما از نعمتهای خدا بر شما است؛ از این نعمت افسرده و بیزار نباشید.» (مستدرک الوسائل و

مستنباط المسائل ج ۱۲ ص ۳۶۹، میرزا حسین نوری)

۳- با لبخند با ایشان سلام کنید.

۴- با صبر و حوصله به سخنانش گوش دهید و هنگام صحبت به چهره او نگاه کنید.

۵- اگر کار او به شما مربوط نمی شود با مهربانی او را راهنمایی کنید.

## ارتباط با ارباب رجوع

- ۶- اگر کار او در همان روز کاری به پایان نمی رسد فرایند انجام کار را به اختصار به او توضیح دهید.
- ۷- اگر ارباب رجوع بیماری سختی دارد یا کهنسال است در صورت امکان شایسته است تا حد امکان مراحل کاری او را شخصاً انجام دهید.
- ۸- اگر تعداد مراجعین زیاد است سیستم نوبت دهی برای ایشان تهیه کنید و فضای مناسبی برای نشستن ایشان در نظر بگیرید.
- ۹- وقت نماز و ناهار با سایر همکاران طوری هماهنگی کنید که خدمت به ارباب رجوع به طور کامل متوقف نشود و هر چه سریع تر فعالیت از سر گرفته شود.
- ۱۰- وقتی به هر دلیلی از اتاق خارج می شوید و درب را می بندید علاوه بر اطلاع رسانی به همکاران یادداستی پشت در قرار دهید و زمان بازگشت خود را بنویسید.

## ارتباط با صاحب کار در منزل

زمانی که شما خارج از محیط کارگاه، کارخانه یا اداره برای انجام کار و خدمات به منزل کسی مراجعه کرده اید شایسته است موارد زیر را رعایت نمایید:

- ۱- قبل از مراجعه درباره اجرت کار اجمالا صحبت کنید.
- ۲- با هماهنگی و اطلاع قبلی به منزل مراجعه کنید.
- ۳- با لباس کار مرتب و تمیز و کلیه تجهیزات مورد نیاز به منزل مراجعه کنید.
- ۴- پس از مشاهده نوع کار مجدداً درباره اجرت صحبت کنید و همواره درآمد حلال و انصاف را در نظر بگیرید.
- ۵- اگر انجام آن کار از تخصصی شما خارج است این مطلب را با صداقت بیان کنید و صاحب خانه را به متخصص ارجاع دهید.
- ۶- صرفاً مشغول انجام کار خود بوده و از سخن گفتن درباره مسائل شخصی و خصوصی خانواده و نگاه ناپاک پرهیز کنید.
- ۷- اگر فعالیت شما تا زمان فریضه نماز ادامه داشت می توانید با هماهنگی صاحب خانه به نماز مشغول شوید.
- ۸- از صاحب خانه انتظار پذیرایی نداشته باشید ولی اگر شما را اکرام کردند به شایستگی سپاسگزاری کنید.
- ۹- هنگام اتمام کار تمامی وسایل خود را جمع آوری کرده و ضایعات و زباله های ناشی از کار را پاکسازی کنید.

سؤال



آیا تا کنون برای متقاعد کردن دیگران تلاشی کرده‌اید؟ در مواردی که موفق بوده‌اید، از کدام یک از روش‌های بیان شده استفاده کرده‌اید؟ چه نکات دیگری غیر از موارد فوق را مورد استفاده قرار داده‌اید؟ آنها را برای دوستان خود در کلاس شرح دهید.