



مهارت های ارتباطی

دکتر محمد رضا زمانی

عامل موفقیت و سعادت انسان ها در
زمینه های مادی و معنوی چیست؟



بازتعریف هوش

SQ
spiritual intelligence

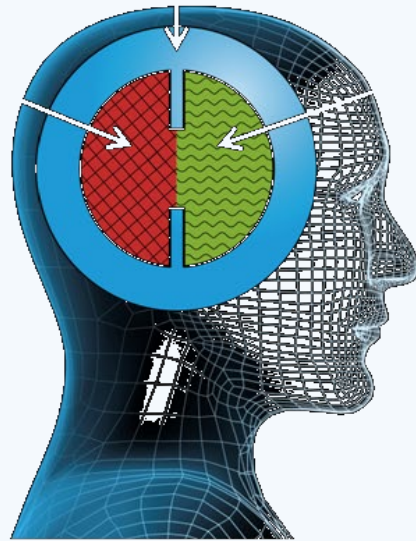
whole brain

IQ
Intellectual
intelligence

left brain

EQ
emotional
intelligence

right brain



هوش ارتباطی (احساسی)



هوش ارتباطی (احساسی)

جامعه	خود	
آگاهی اجتماعی (همدلی)	خود آگاهی	شناخت
مهارت اجتماعی (نفوذ)	خودکنترلی (مدیریت خود)	کنترل

هوش ارتباطی (احساسی)

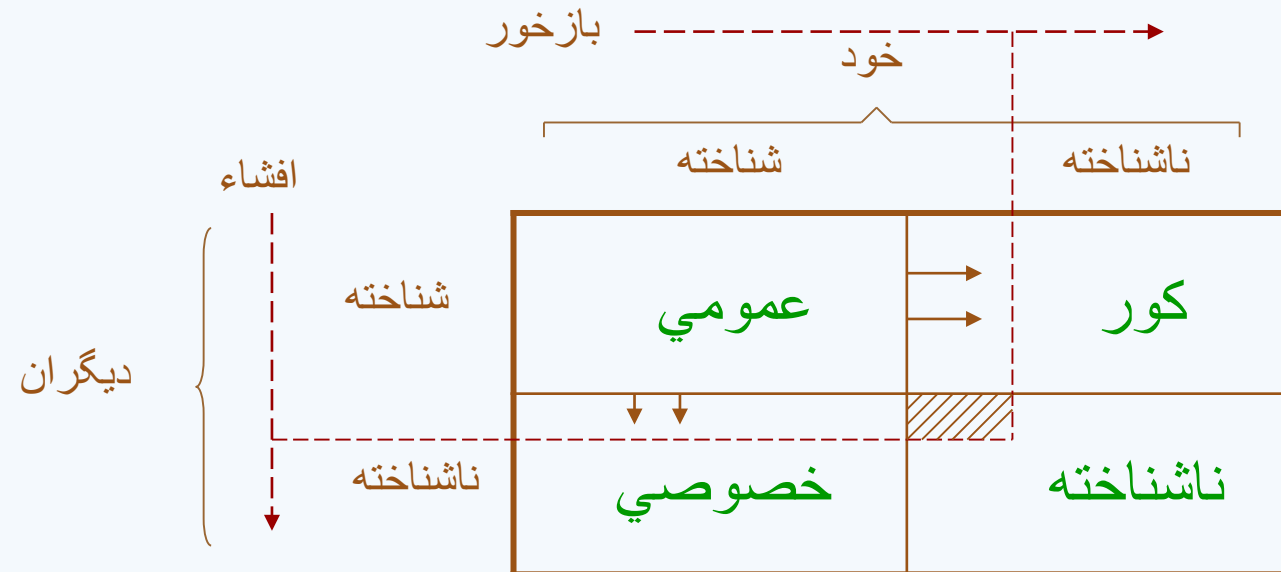
نشانه	تعریف	
<p>استعداد به نفیس خود ارزیابی واقع گرایانه شوخی</p>	<p>توانایی تشخیص و درک ظهفیات، احساسات، محرک‌ها و همچنین اثر آنها بر دیگران</p>	خودآگاهی
<p>راستی و موثق بودن راحت بودن در ایهام استقبال از تغییرات</p>	<p>توانایی کنترل و یا بازخیزت‌دهی به محرک‌های آئی و ظهفیات مخرب تمایل باطنی به تعلیق یا تعویق قضاوت - فکر کردن قبل از عمل کردن.</p>	خودتنظیمی
<p>محرک قوی برای نیل به اهداف خوش بینی حتی در مواجهه با شکست تعهد سازمانی</p>	<p>علاقه به کار به دلیلی فراتر از پول یا موقعیت کاری تمایل باطنی به دنبال کردن اهداف با انرژی و پافشاری</p>	انگیزه
<p>تخصص در ایجاد و حفظ استعداد حساسیت بین فرهنگی خدمت‌رسانی به مشتریان و ازباب رجوع</p>	<p>توانایی درک ساختار احساس دیگران مهارت برخورد با افراد بر اساس واکنش‌های احساسی آنها</p>	همدلی
<p>مؤثر بودن در رهبری تحول توانایی اقناع تخصص در تشکیل و رهبری تیم</p>	<p>تبحر در مدیریت ارتباطات و ایجاد شبکه اجتماعی توانایی ایجاد زمینه مشترک و ایجاد تفاهم</p>	مهارت اجتماعی

مناطق ارتباطی انسان

هدف: گسترش نواحی عمومی و کاهش نواحی کور و خصوصی

۱- افشا یا خود گشودگی: از ناحیه عمومی به سمت خصوصی می رویم و بخش ناشناخته رفتار مدیر برای کارمند کم می شود.

۲- بازخورد: از ناحیه عمومی به سمت ناحیه کور می رویم و بخش ناشناخته رفتار مدیر، برای خودش کم می شود.

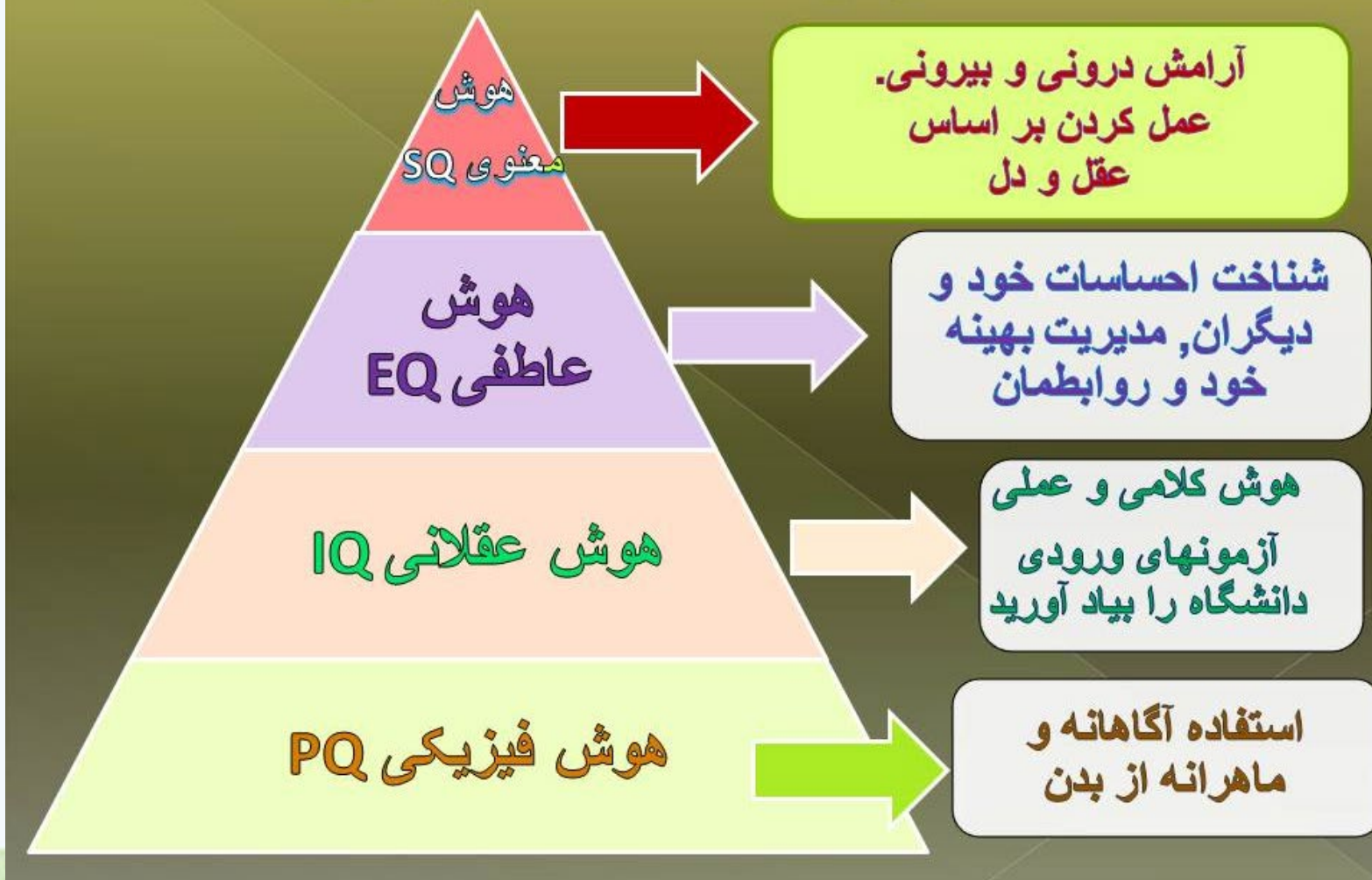


هوش معنوی



هوش معنوی

الگوی 4 گانه هوش



Self-Awareness	Knowing what I believe in and value, and what deeply motivates me
Spontaneity	Living in and being responsive to the moment
Being Vision- and Value-Led	Acting from principles and deep beliefs, and living accordingly
Holism	Seeing larger patterns, relationships, and connections; having a sense of belonging
Compassion	Having the quality of “feeling-with” and deep empathy
Celebration of Diversity	Valuing other people for their differences, not despite them
Field Independence	Standing against the crowd and having one’s own convictions
Humility	Having the sense of being a player in a larger drama, of one’s true place in the world
Tendency to Ask Fundamental “Why?” Questions	Needing to understand things and get to the bottom of them
Ability to Reframe	Standing back from a situation/problem and seeing the bigger picture; seeing problems in a wider context
Positive Use of Adversity	Learning and growing from mistakes, setbacks, and suffering
Sense of Vocation	Feeling called upon to serve, to give something back

جنبه های هوش معنوی

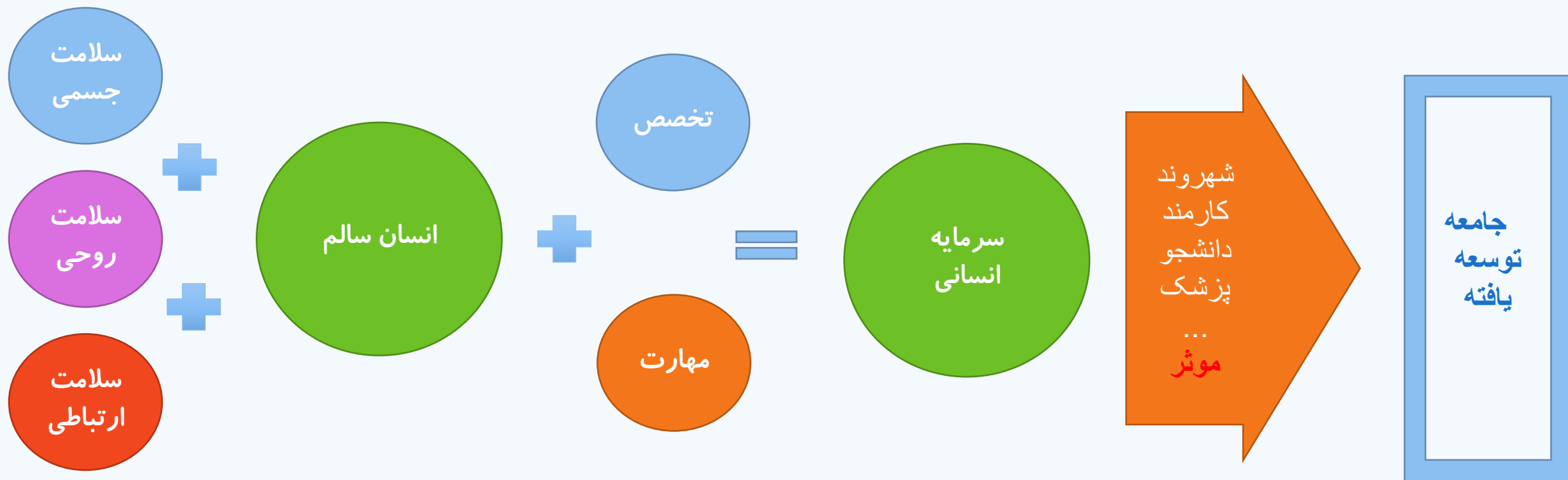
الگوی شایستگی های هوش معنوی



SQ21 - 21 Skills of Spiritual Intelligence

	Self / self focused	Other focused
What You See - Inner World	1. Self / self Awareness 1. Awareness of own worldview 2. Awareness of Life Purpose 3. Awareness of Values Hierarchy 4. Complexity of inner thought 5. Awareness of Ego self / Higher Self	2. Universal Awareness 6. Awareness of interconnectedness 7. Awareness of worldviews of others 8. Breadth of Time perception 9. Awareness of limitations / power of human perception 10. Awareness of Spiritual Laws 11. Experience of transcendent oneness
	3. Self/self Mastery 12. Commitment to spiritual growth 13. Keeping Higher Self in charge 14. Living your purpose and values 15. Sustaining faith 16. Seeking guidance from Spirit/Higher Self	4. Social Mastery, Spiritual Presence 17. Wise and effective teacher 18. Wise and effective change agent 19. Makes Compassionate & Wise decisions 20. Being a calming, healing presence 21. Aligned with the ebb and flow of life

الگوی شایستگی و توسعه انسانی



مفهوم سلامت ارتباطی



نیاز ارتباطی

• انسان ها با استفاده از ارتباطات سعی در برآورده کردن نیازهای درونی خود دارند:

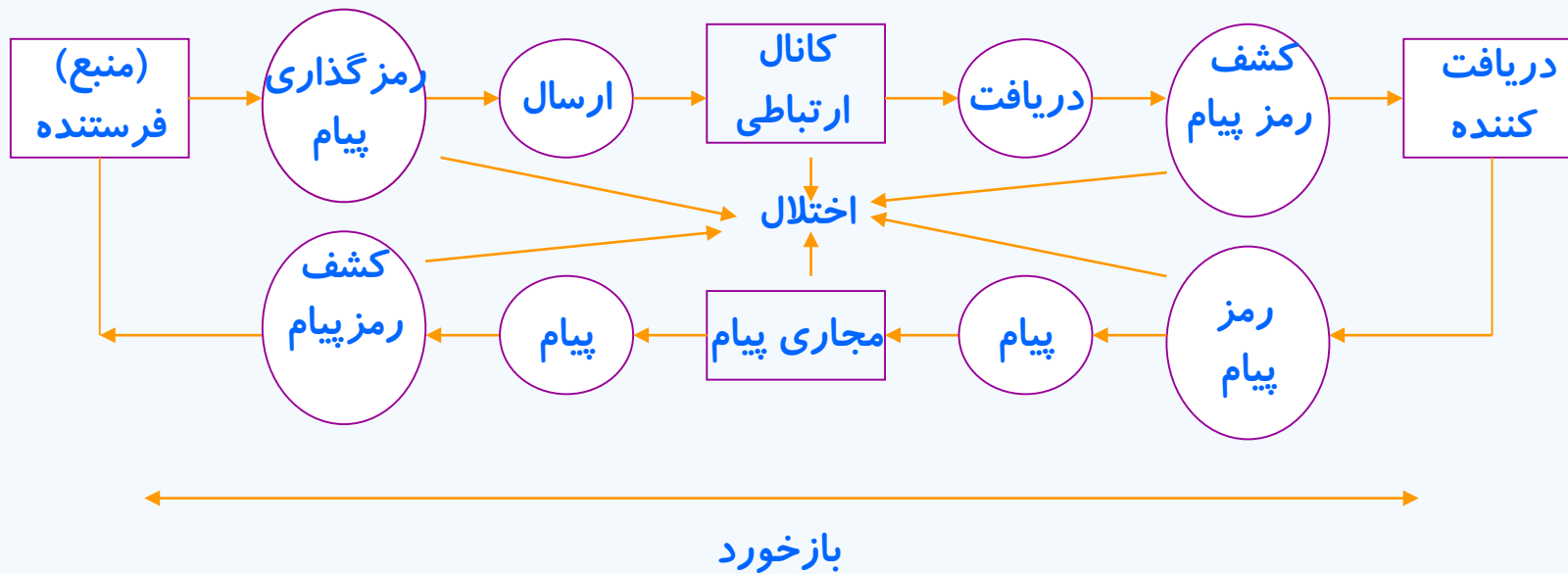
• تضمین سلامت

• لذت جویی

• حس امنیت

فرآیند ارتباطات

نمودار زیر فرایند ارتباطات را نشان می دهد



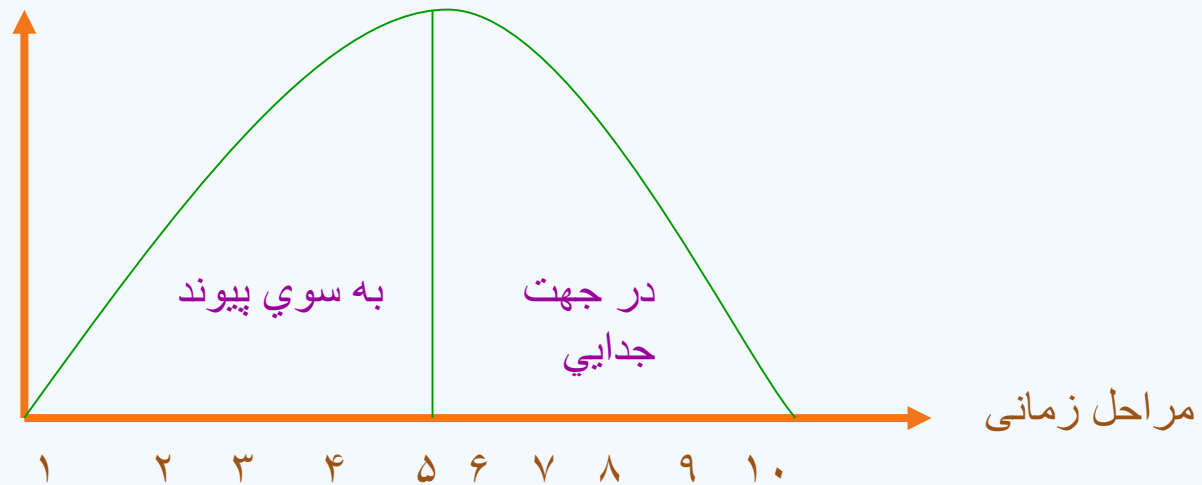
عوامل ایجاد اختلال (سوء تفاهم)

داخلي	خارجي
احساسات	سر و صدا
عواطف	گرما
ادراکات	نور
استنباط	قطع ارتباط
طرز تلقي	پارازيت
نگرشها	صدای فرستنده
پيش داوري	

چرخه حیات یک رابطه

مارک نپ (mark knapp) مراحل شکل گیری یک رابطه به صورت زیر نشان می دهد .
نظریه نپ در تمام روابط موجود میان انسانها قابل بررسی به عنوان دوست، همکار ، همسایه ، شریک و غیره می باشد.

میزان ارتباط



چرخه حیات یک رابطه

۱- **مرحله آغاز:** در بر گیرندهٔ اولین تلاشهای ما برای ایجاد رابطه و گفتگو با شخص تازه ای است که برای اولین بار با او روبرو میشویم مانند : سلام، حال شما چطور است - هوا چطور است.

۲- **مرحله آزمودن:** مرحله ای است که در آن سعی می شود از طریق موضوعهای مشخص مکالمه ای اطلاعاتی در مورد نحوه تفکر و نگرش طرف مقابل به دست آورد. معمولاً پرسشهای زیادی از طرف مقابل به دست آورد و بیشتر سعی در شنیدن داریم تا در سخن گفتن .

۳- **مرحله چفت و بند یا سفت کردن:** با پدیدار شدن دگر گونیهای فراوانی در رفتارهای ارتباطی ، چه کلامی چه غیر کلامی ، بین طرفین رابطه شکل می گیرد که اکنون با یکدیگر نزدیک شده و مرحله قبل را گذارنده اند در این مرحله درجه بیشتری از گشودگی و افشا رخ میدهد که میزان خود گشودگی تحت تأثیر فرهنگ ها قرار می گیرد در فرهنگ های محافظه کار افراد به خصوصیات منفی خود نمی پردازند و سعی بیشتر در پنهان داشتن نقاط ضعف خود دارند.

چرخه حیات یک رابطه

۴- **مرحله کامل کردن یا ادغام** : زمانی تحقق می یابد که دو انسان به عنوان دو دوست یا دو زوج بنگرند در این مرحله هر یک از طرفین رابطه سعی در پرورش و نشان دادن خواسته ها ، علایق و نگرشهای خویش در جهت توافق طرف مقابل دارد در این جا من به ما تبدیل می شود که سعی می کنند که هر چه طرف می پسندد و می پذیرد او نیز می پسندد و می پذیرد.

۵- **مرحله پیمان بستن** : مرحله ای بیشتر رسمی و مبتنی بر مراسم و آیینهای مرسوم است . ممکن است به شکل مراسم نامزدی یا ازدواج، برادرخواندگی، خواهرخواندگی و هر نوع پیمان محکم و لازم الاجرائی در روابط بین اشخاص در آید این مرحله صمیمانه ترین مرحله مراحل است.

چرخه حیات یک رابطه

۶- **مرحله افتراق** : زمانی به وقوع می پیوندد که دو طرف رابطه یا یکی از آنها احساس کند که رابطه او با دیگری ، او را کاملاً محدود و در چارچوب معینی محبوس کرده است و از این رو تصمیم می گیرند که خود را از این قید برهانند . در چنین وضعیتی آنها به تفاوت‌های یکدیگر و یا نقاط مورد اختلاف با یکدیگر بیشتر می نديشند تا به وجه اشتراک که در گذشته برایشان از اعتبار بیشتری برخوردار بود.

۷- **مرحله محدود کردن** : اشاره به مرحله ای دارد طرفین رابطه شروع به کاهش دفعات ارتباط و نیز تقلیل صمیمیت می کنند.

۸- **مرحله بی روح شدن و توقف رابطه** : بیانگر افزایش تخریب و تباهی که طرفین آن تلاش در حفظ و گاه پیوند محدود آن دارند.

خطاهای ادراکی در ارتباطات

- خطای هاله ای

- تحت تاثیر قرار گرفتن ادراک آدمی توسط یک صفت شخصیتی را خطای هاله ای می نامند؛ برای مثال، اگر شخصی خندان و دوست داشتنی باشد، ممکن است او را فردی صادق بشماریم و در مقابل فردی که چهره عبوس و ناراضی دارد را انسانی شرور و نادرست تصور کنیم. در صورتی که این تصورات درست نمی باشد.



خطاهای ادراکی در ارتباطات

- خطای فرافکنی



- انسان تمایل دارد احساسات و ویژگی‌های خود را به دیگران نسبت دهد و از آنها اعتراف بگیرد که دارای آن صفات هستند. این اشتباه خطای فرافکنی نام دارد، تحقیقات علمی نشان داده که آشفتگی، لجبازی و خیره سری صفاتی هستند که اغلب انسان‌ها به ارزیابی و متهم کردن دیگران نسبت به آن‌ها تمایل داشته و از آن‌جا که این صفات کم و بیش در وجود همه انسان‌ها هستند، هیچ‌کس به ارزیابی خود در مورد این صفات تمایلی ندارد.

خطاهای ادراکی در ارتباطات

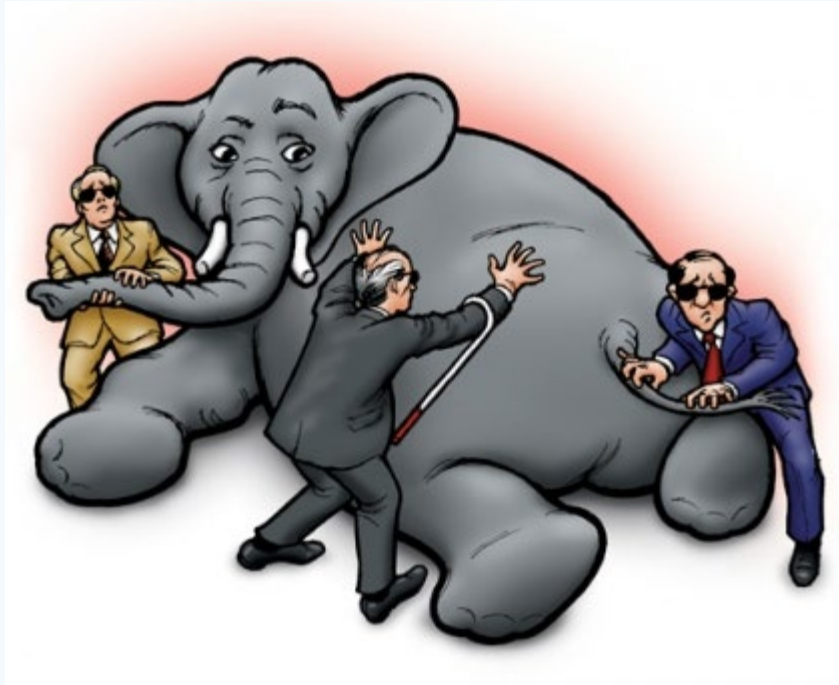
- خطای برخورد کلیشه ای



- فرآیند برخورد کلیشه ای به دسته بندی افراد بر مبنای یک و یا دو صفت، و استناد برخی ویژگی ها به همان افراد بر اساس آن صفات، گفته می شود. برای مثال: "و کلا صداقت ندارند" و غیره، البته هیچ یک از جملات نمی تواند عمومیت داشته باشد.

خطاهای ادراکی در ارتباطات

- خطای ادراک انتخابی



- فرآیند پالایش اطلاعاتی متناسب با خواست و مطلوب آدمی را "ادراک انتخابی" می نامند. انسان از تجربه پیشین خود می آموزد که اطلاعات نامساعد و ناخوشایند را نادیده بگیرد؛ برای مثال، اغلب سعی می کنند که انتقادهای مستقیم و غیر مستقیم، به ویژه در مورد مسائل حرفه ای (شغل) و تخصصی را نادیده انگاشته و بیشتر به تحسین ها توجه کند.

خطاهای ادراکی در ارتباطات



- خطای نخستین / آخرین برخورد

- هنگامی که انسان برای نخستین بار فردی را ملاقات می کند، برای پیش بینی رفتار خود در برخوردهای بعدی، تصویر و خاطره‌ای از آن فرد در ذهن خود می سازد که این تصورات و خاطرات به طور موثری پایدار خواهند ماند.

خطاهای ادراکی در ارتباطات

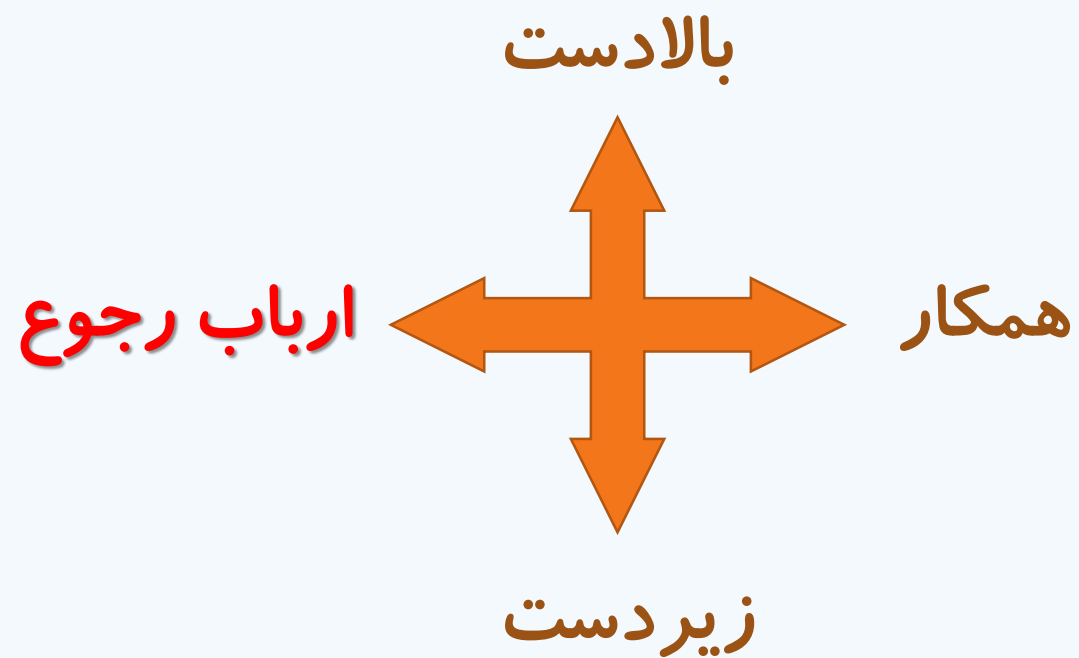
- خطای پایه ای اسناد / سوء گیری خود خدمتی



- در مورد دیگران: گرایشی که نتایج و بازده منفی را به خصوصیات پایدار درونی آنها نسبت داده و عوامل و بازده منفی را به عوامل بیرونی نسبت دهیم.

- در مورد خودمان: این گرایش که ما نتایج و بازده مثبت کارهایمان را به عوامل درونی و نتایج منفی را به عوامل خارجی نسبت دهیم

مواجهه و تکریم ارباب رجوع



هفت برنامه مصوب به منظور تحول نظام اداری



برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری

شفاف سازی و مستند سازی نحوه
ارائه خدمات به مردم

نظارت بر حسن
رفتار کارکنان
دستگاههای
اجرائی با مردم

برنامه ارتقاء و حفظ
گرامت مردم
در نظام اداری

اطلاع رسانی از
نحوه ارائه
خدمات به مردم

بهبود و اصلاح روشهای ارائه
خدمات به مردم

تدوین منشور اخلاقی سازمان
در ارتباط با مردم

اهم مشکلات ارباب رجوع در نظام اداری

- تعدد مراجعه برای دریافت خدمت مشخص
- عدم اطلاع رسانی مناسب به مراجعین
- وجود تبعیض در ارائه خدمات بدلیل سفارش و توصیه
- عدم پاسخگویی مناسب به شکایات مراجعین

اهم مشکلات ارباب رجوع در نظام اداری ۲

- مستندسازی نحوه ارائه خدمات (در اغلب موارد)
- بهره گیری از روش های سنتی انجام کار
- عدم توجه به اصلاح و بهبود روش های انجام کار
- برخوردهای نامناسب و غیرمشفقانه

اصل طلایی ۱ در تکریم ارباب رجوع

((پیش نیاز رضایت ارباب رجوع در رضایت کارکنان است.))

- کارکنان را از طریق آموزش توانمند سازید. (دانش و ابزار)
- فرهنگ عمومی قدردانی را تقویت کنید.
- به کارکنان پاداش دهید و از آنان تشکر کنید.
- با کارکنان رفتار خوب داشته باشید.
- به مشکلات شخصی و سازمانی کارکنان رسیدگی کنید.
- کارکنان را در محیط کار شاد نگه دارید.

انواع مراجعین از نظر ویژگی های شخصیتی

□. مراجعین آرام / معمولی *Calm Customer*

ویژگی ها: بدون درد سر ، راحت و خونسرد

□. مراجعین ناراحت / مشکل ساز *Difficult Customer*

ویژگی ها :عصبانی ، عجول ، تهدیدگر ، پرحرف و پرمدعا

انواع مراجعین از نظر ویژگی های شخصیتی

ویژگی	شرح رفتار	راهکار
عصبانی	احساس می کند با او عادلانه رفتار نشده است از سازمان دلگیر است در بسیاری از مواقع از موضوع دیگری دلگیر هستند ۹۰٪ این مشتریان به سازمان های رقباء می پیوندند	اجازه دهید مشتری خشم خود را فرو نشاند با او با عصبانیت رفتار نکنید هرگز بحث منطقی نکنید مشتری عصبانی را تحقیر نکنید حرفه ای عمل کنید نه بصورت شخصی عذر خواهی کنید نصیحت نکنید محدودیت ها را بگوئید تماس چشمی را حفظ کنید احترام بگذارید همدلی کنید

انواع مراجعین از نظر ویژگی های شخصیتی

ویژگی	شرح رفتار	راهکار
عجول	کسی است که گذشت زمان را نسبت به دیگران زودتر احساس می کند خودش را آدم مهمی می داند دوست دارد کارش سریعتر انجام شود	اعتمادش را جلب کنید همدردی کنید اولویت های کاریش را جویا شوید سپس بدنبال انجام سایر خواسته هایش باشید

انواع مراجعین از نظر ویژگی های شخصیتی

راهکار	شرح رفتار	ویژگی
با توانائی و مهارت خود به او ثابت کنید که در کار خود تسلط کافی دارید به او اطمینان بدهید که دانش کافی کار را دارید و می توانید کارش را زود انجام بدهید	حالت صمیمانه و دوستانه ندارد با تکبر و غرور رفتار می کند طوری رفتار می کند که گوئی کارش انجام نمی شود	تهدیدگ را غیر دوستانه

انواع مراجعین از نظر ویژگی های شخصیتی

ویژگی	شرح رفتار	راهکار
پر حرف	به سادگی حرفش را قطع نمی کند حاضر نیست به حرف های شما گوش دهد یکی از بزرگترین چالشها در ارتباطات است	قبل از آن که شروع به پرگویی کنند آنها را متوقف کنید گوش دادن، درک کردن و وقفه های ظریف مخاطبانشان را حذف کنید اطلاعات بیشتر: http://1pezeshk.com/archives/2015/01/how-to-deal-with-ramblers.html

انواع مراجعین از نظر ویژگی های شخصیتی

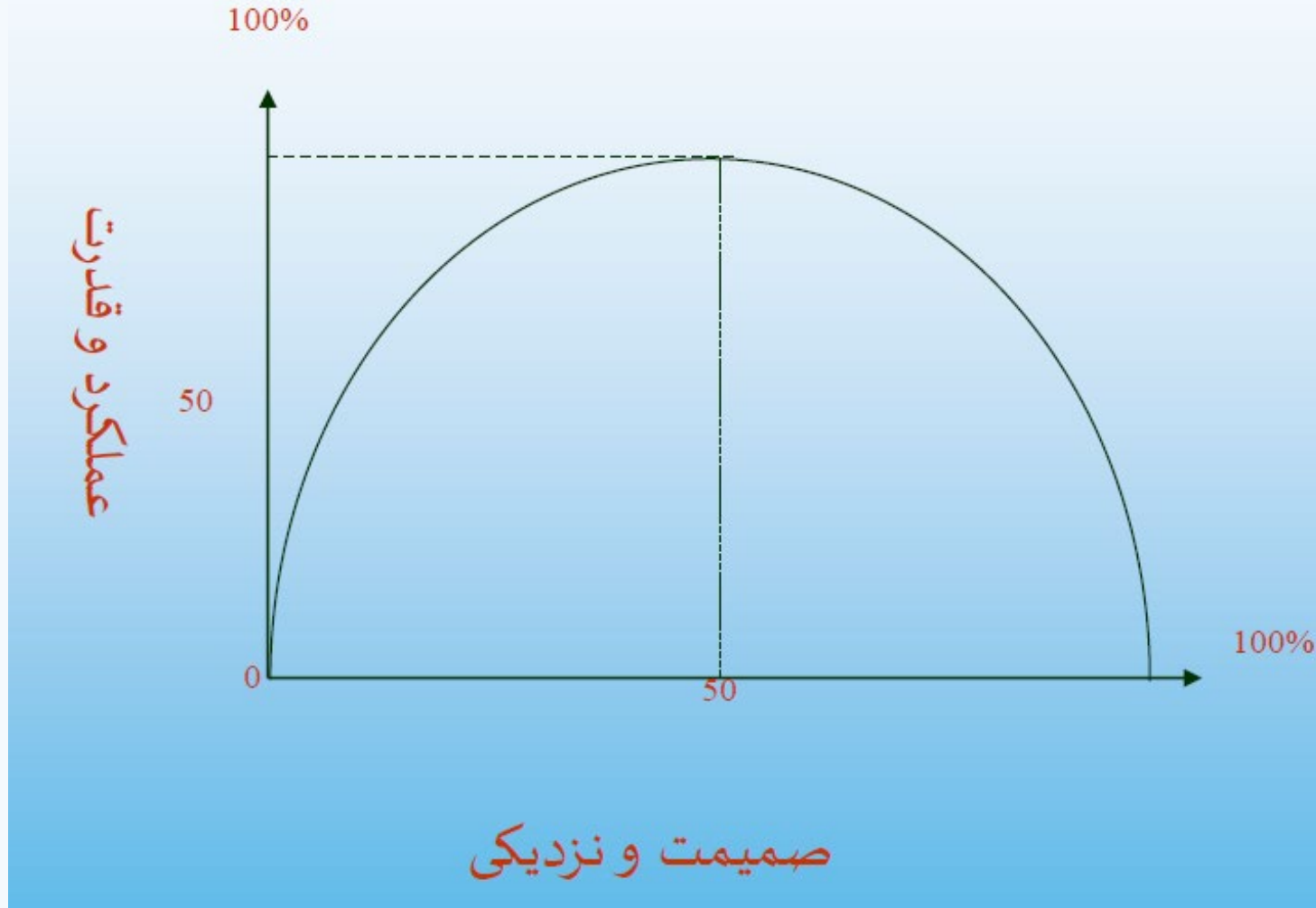
ویژگی	شرح رفتار	راهکار
پر مدعا	از الفاظ و کلمات غیر منطقی استفاده میکند غیر از شما با همه اینگونه برخورد می کند رعایت شئون ادب و احترام را بجا نمی آورد	از الفاظ توهین آمیز او ناراحت نشوید عمداً بی اعتنائی نکنید خونسردی خود را حفظ کنید گستاخی او را نادیده بگیرید

اصل طلایی ۲ در تکریم ارباب رجوع

منظور از تکریم ارباب رجوع کوتاه آمدن در مقابل هر فرد با هر نوع رفتار و ویژگی شخصیتی نیست.

کارمند مسلط بر کار و شرایط با رفتار درست و قانونمند و غیر احساسی خود می تواند زمینه سوء استفاده را از اندک افراد سوء استفاده گر بگیرد.

تعادل گرایی زیربنای سلامت ارتباطی



راهکارهای موثر در تقویت ارتباط با ارباب رجوع

- تقویت ایمان و اعتقادات مذهبی و پرهیز از گناه

**صدها فرشته بر آن دست بوسه می زند
کز کار خلق یک گره بسته وا کند**

راهکارهای موثر در تقویت ارتباط با ارباب رجوع

- میان مراجعان خود فرق نگذارید!



راهکارهای موثر در تقویت ارتباط با ارباب رجوع

- مراقب پر خاشگیری های جابجا شده باشید

خشونت خشونت می آورد...

www.anger-p.blogfa.com



راهکارهای موثر در تقویت ارتباط با ارباب رجوع

- دیدگاه تان را نسبت به انتقادات و پیشنهادات مراجعان عوض کنید!

گیوتین



راهکارهای موثر در تقویت ارتباط با ارباب رجوع

- خوشرویی و گشاده رویی
- کلید طلایی گشایش قلب ارباب رجوع را فراموش نکنید!



راهکارهای موثر در تقویت ارتباط با ارباب رجوع

- مشکل مراجع را مشکل خودتان بدانید، مشاور و مددکار ارباب رجوع باشید



راهکارهای موثر در تقویت ارتباط با ارباب رجوع

- از دوره، کتابها و سمینارهای مرتبط با موضوع استفاده کنید



راهکارهای موثر در تقویت ارتباط با ارباب رجوع

- ارتباطات مشتری را با گوش کردن مدیریت کنید



اهمیت گوش دادن در فرآیند ارتباطات

- شنیدن یکی از مهمترین ارتباطات غیر کلامی است که اهمیت آن برای خیلی از افراد به خوبی شناخته شده نیست و لذا کمتر به آن توجه می شود .
- برای روشن شدن موضوع اشاره می شود که ارتباطات غیر کلامی مهمتر از ارتباطات کلامی است و بیشتر در ارتباطات ما موثر است.
- تحقیقات نشان میدهد که ۶۰ درصد از سوء تفاهم ها در محیط کاری و خانه ناشی از خوب گوش ندادن است .

اهمیت گوش دادن در فرآیند ارتباطات

- پس سازمان ها برای شنیدن حرف و نظر مشتریان بایستی انرژی و وقت بگذارند البته نه برای اقناع ارباب رجوع بلکه گوش کنند تا بهترین و نزدیک ترین درخواست های آنها را شناسائی کنند .

راهکارهای افزایش مهارت گوش دادن به ارباب رجوع

- به چشمان گوینده نگاه کنید . ما با گوش های خود می شنویم ولی قضاوت مردم در مورد گوش دادن ما این است که آیا به چشمان آنها نگاه می کنیم یا خیر ؟ تماس دو چشم باعث می شود که سخنگو مورد توجه قرار گیرد .
- ۶۵ درصد از انتقال مفاهیم و معانی با ارتباط چشمی انجام می گیرد .

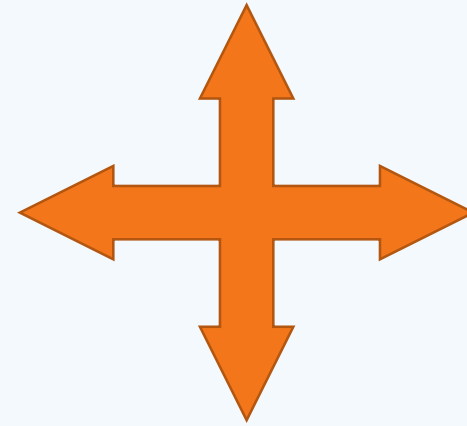
ارتباط با رئیس مشکل ساز

بالادست

ارباب رجوع

همکار

زیردست





خود را جای او بگذارید!

اگر ما جای او بودیم با فردی مثل خودمان
به عنوان زیر دست چگونه برخورد می
کردیم؟

آیا قضاوت ما درست است؟ نشانه های رئیس بد

هیچ کاری انجام نمیدهد	هرگز ستایش نمی کند	فریاد زدن
کارکنان را آزار میدهد	کار را بلد نیست	به مسائل رسیدگی نمیکند
دلایل تصمیمات را توجیه نمیکند	تصمیمات غیر عقلایی	سلیقه ای رفتار میکند
قوانین را نقض می کند	گوش شنوایی ندارد	علاقه به شایعه دارد
هیچ راهکاری ارائه نمی دهد	به کارکنان اعتمادی ندارد	روابط عمومی نمی داند

اجازه ندهیم رفتار رئیس مشکل ساز بر کیفیت کاری ما تاثیر بگذارد.



سعی کنید با وی کنار آیید تا اینکه او را اصلاح کنید.





انگیزه های اصلی رفتاری وی را پیدا کنید.
ماشه های رفتاری وی کدامند؟

یک قدم از درخواست های مدیر خود جلوتر باشید.





حد و مرز های خود را مشخص کنید.

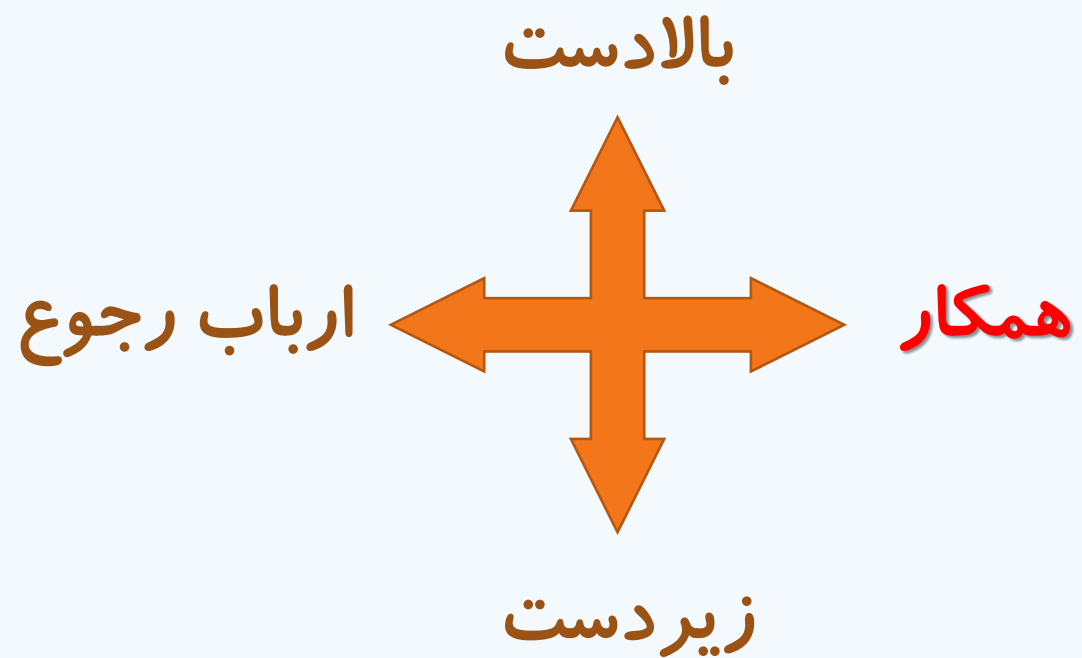
به جای سوء استفاده ، به او در برطرف کردن نقاط ضعفش کمک کنید.



و در انتها! یک قربانی نباشیم، اگر لازم است بروید



ارتباط با همکار



تعامل با همکار مشکل ساز در محیط کار

- هر چند تعامل با همکاران و دوستان خوب در محیط کار یکی از راه های افزایش نشاط و تحمل سختی های زندگی کاری است اما همیشه همکاران در دسر آفرینی در محیط های کاری وجود دارند که می توانند مشکلات زیادی برای ما ایجاد کنند.
- عواملی که بر تعامل ما با همکاران در دسر آفرین تاثیر گذارند:
 - اعتماد به نفس ما
 - عزت نفس ما
 - آیا مجبوریم با وی کار کنیم
 - آیا رفتارهای ناشایست وی در برابر دیگران نیز وجود دارد؟
 - آیا رفتارهای وی جنبه مشهود دارد یا نامشهود است

قلدرمابی در محیط کار

- قلدری در محیط کار (*Workplace Bullying*) به معنی آزار رساندن به همکار به صورت کلامی و جسمی در جهت تفریح و تحقیر وی در سازمان است.
- نتیجه تحقیقات در کشور آمریکا نشان داده سالانه ۵۴ میلیون نفر در محیط کار خود هدف این نوع برخورد قرار میگیرند.
- مصداق های قلدرمابی در محیط کار شما چیست؟
- عوامل موثر و راهکارهای برخورد با این رفتار کدام است؟

چرا افراد هدف قلدرمابی در محیط کار قرار میگیرند؟

- افراد دارای تخصص بالایی هستند
- افراد محبوب هستند
- افراد خوش قلب و دارای حسن نیست در روابطشان هستند
- افراد آسیب پذیر بوده و هدف راحتی برای قلدری به شمار می روند
- به افراد با خطای کلیشه ای نگریسته می شود
- افراد دارای ویژگی های فیزیکی و یا رفتاری خاص هستند

قلدرمابی در محیط کار

• چند راهکار:

- همیشه سعی کنید بهترین باشید و سلامت جسمی خود را حفظ کنید
- خود را سرزنش نکرده و اعتماد به نفس خود را حفظ کنید و نشان دهید اما مغرور نباشید
- آرامش خود را حفظ کنید، فرد قلدر منتظر لذت بردن از واکنش احساسی شما است
- تسلیم آزارهای کلامی نشده و جواب ندهید اما به صورت قاطع برخورد کنید
- با هر کس در سازمان درددل نکرده و اطلاعات غیر مرتبط در مورد خود ارائه نکنید

قلدرمابی در محیط کار

• چند راهکار:

- شبکه حمایتی خود را در سازمان بسازید
- همه چیز را در مورد رفتارهای افراد قلدرماب مکتوب کنید تا در زمان اقدام مدارک کافی داشته باشید
- در زمینه ابعاد حقوقی و روانشناختی موضوع تحقیق کنید
- انتظار نداشته باشید که بتوانید شرایط را سریع و به راحتی عوض کنید

منفی بافها در محیط کار

- افرادی که شغل و محیط کار خود را دوست نداشته، در گزیریهای خانوادگی و شخصی دارند و به هر دلیلی جز افکار و اظهارات ناامیدکننده و منفی ندارند.

- دو تخصص منفی بافها:

- به خوبی و زیبایی در هر موضوعی نقطه منفی پیدا کرده و آن را برجسته میکنند

- به خوبی با منفی بافی سبب ایجاد ناامیدی در طرف مقابل می شوند

مواجهه با منفی بافها در محیط کار

- در صورت امکان زمان صرف شده با این افراد در محیط کار را به حداقل برسانید
- اگر مجبورید با آنها کار کنید حد و مرزها را مشخص کنید
- اگر احساس می کنید در حال تحت تاثیر قرار گرفتن هستید با یک مشاور صحبت کنید
- پاسخ طنز آمیز
- با توجه به تاثیر روانی بسیار منفی این افراد در صورت امکان در شرایط کاری خود تغییر ایجاد کنید

بدنام کردن در محیط کار

- بد نام کردن همکار، شایعه پراکنی و یا به اصطلاح عامیانه زیراب زنی
- دلایل شیوع این پدیده زشت در محیطهای کاری ایرانی چیست؟

مواجهه با شایعه پراکنی در محیط کار

- مواجهه با شایعه پراکنی یک اقدام مدیریتی است
- شنونده خوبی برای شایعات نباشید، بدانید این شایعات در مورد شما هم حتما به وجود خواهند آمد
- فرد شایعه پراکن را مورد سرزنش قرار دهید
- شایعه پراکن مثبت باشید
- وجوه پنهان شخصیتی خود را کم کنید
- برونگرا، خوش برخورد و صمیمی باشید

موانع اساسی ارتباط

- **انتقاد:** ارزیابی منفی از فرد دیگر و عمل و نگرش های او: ((تو خودت باعث این مشکل شدی؛ به خاطر دردسری که گرفتارش هستی، نمی توانی دیگران را سرزنش کنی)).

- **نام گذاری:** خوار و خفیف کردن و یا دادن یک عنوان کلیشه ای به شخص دیگر: ((عجب آدم خنگی!)) ؛ ((دقیقاً مثل یک ...)) ؛ ((شما ...ها، همه مثل هم هستید)) ؛ ((تو، مرد بی احساسی هستی)).

موانع اساسی ارتباط

- **تشخیص گذاری:** تجزیه و تحلیل رفتار فرد دیگر و بازی کردن نقش یک روان شناس مبتدی: ((ذهنت را مثل یک کتاب می توانم بخوانم. تو برای عصبانی کردن من، آن کار را کردی.)) ((فقط چون به دانشگاه رفته ای فکر می کنی از همه چیز آگاهی.))
- **دستور دادن:** دادن دستور انجام کاری که مایلید انجام شود به فرد دیگر: ((همین الان وظیفه ات را انجام بده.)) ((چرا؟!)) ((چون من آنطور می گویم...))
- **تهدید:** تلاش برای کنترل اعمال و رفتار طرف مقابل از طریق هشدار در مورد پیامدهای منفی آنچه برایش تدارک دیده اید: ((آن کار را می کنی یا...)) ((همین الان ساکت شوید، وگرنه بعد از زنگ تعطیل هم، کلاس را تعطیل نمی کنم.))

موانع اساسی ارتباط

- **بحث منطقی:** تلاش برای متقاعد کردن فرد دیگر با توسل به حقایق یا منطق، و معمولاً بدون در نظر گرفتن عامل هیجانی مربوط: ((واقع بینانه فکر کن؛ اگر آن ماشین را نخریده بودی می توانستی قسط خانه را بدهی.))
- **اخلاقی ساختن:** بیان این نکته که فرد دیگر، باید چه کاری را انجام دهد؛ ((موعظه کردن)).

موانع اساسی ارتباط

- پرسش های زیاد و نامناسب: سؤال های پاسخ - بسته اغلب از سدهای عمده ارتباط می باشند. اینها، سؤالهایی هستند که معمولاً، می توان با کلماتی کوتاه و مختصر به آنها پاسخ داد؛ اغلب با یک بله یا خیر ساده: ((کی اتفاق افتاد؟)) ((آیا به خاطر این حادثه متأسفی؟))
- نصیحت کردن: نشان دادن راه حل مشکل فرد دیگر به او: ((اگر من جای تو بودم حتماً با او دعوا می کردم.)) ((راه حل این مشکل خیلی ساده است. اول...))

روش های تقویت سلامت روانی در محیط کار

دایره ارتباطی خود را در جامعه و محیط کار وسیعتر کنید.

- غالب افراد در زمان مواجهه با مشکل در محیط کار

- با طیف یکسانی از افراد مراوده دارند.

- تحقیقات نشان داده شبکه سازی و ایجاد آشنایی با افراد

- جدید می تواند قدرت خلاقیت افراد را ارتقا دهد.

- توانایی خود در ارتباط با افراد جدید را ارتقاء دهید.



افراد پیرامون خود را آنطور که هستند پذیریم ، ما نمی توانیم آنها
را تغییر دهیم.



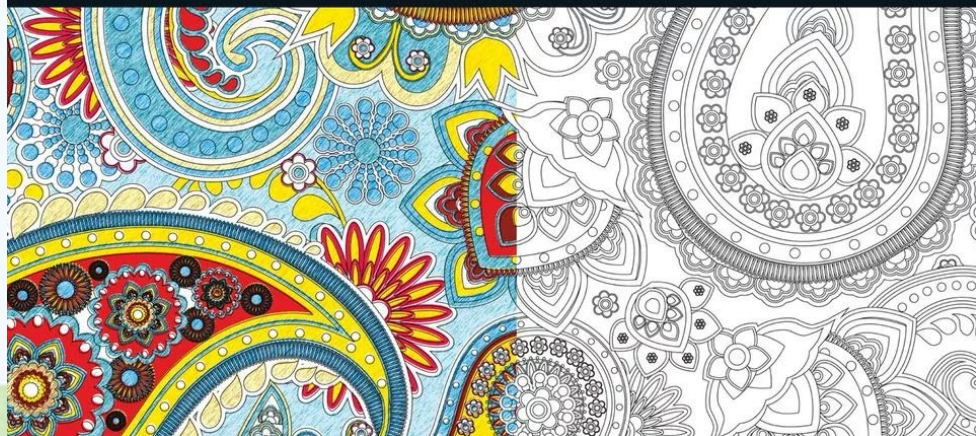
مشغله کاری خود را کم کنید!

- بسیاری از افراد برای فرار از فشار و استرس به کار بیشتر روی می آورند.
- مفهوم *Mediation* عنصری گمنام در محیط کاری ایران است.
- سعی کنید از روش هایی برای گوشه گیری و استراحت روحی استفاده کنید.



STRESS LESS COLORING: PAISLEY PATTERNS

100+ COLORING PAGES FOR PEACE AND RELAXATION



روش های Mediation

Guided meditation
for everybody



از شما انتظار می رود یک متخصص باشید!

- محیط های کاری امروزی از شما انتظار دارند یک همه چیز دان باشید!
- این انتظارات حس کنجاوری شما را محدود کرده و مانع از دیدن مسائل از نقطه نظرهای جدید می گردد.



برای خود پاداش تعیین کنید. برای اتمام کار یا اتمام روز کاری به خود وعده انجام کاری دهید که از آن لذت می برید.



خود را کمتر در معرض تصمیم گیری قرار دهید.
مورد استیو جابز!



مانند کودکان بازی کنید.

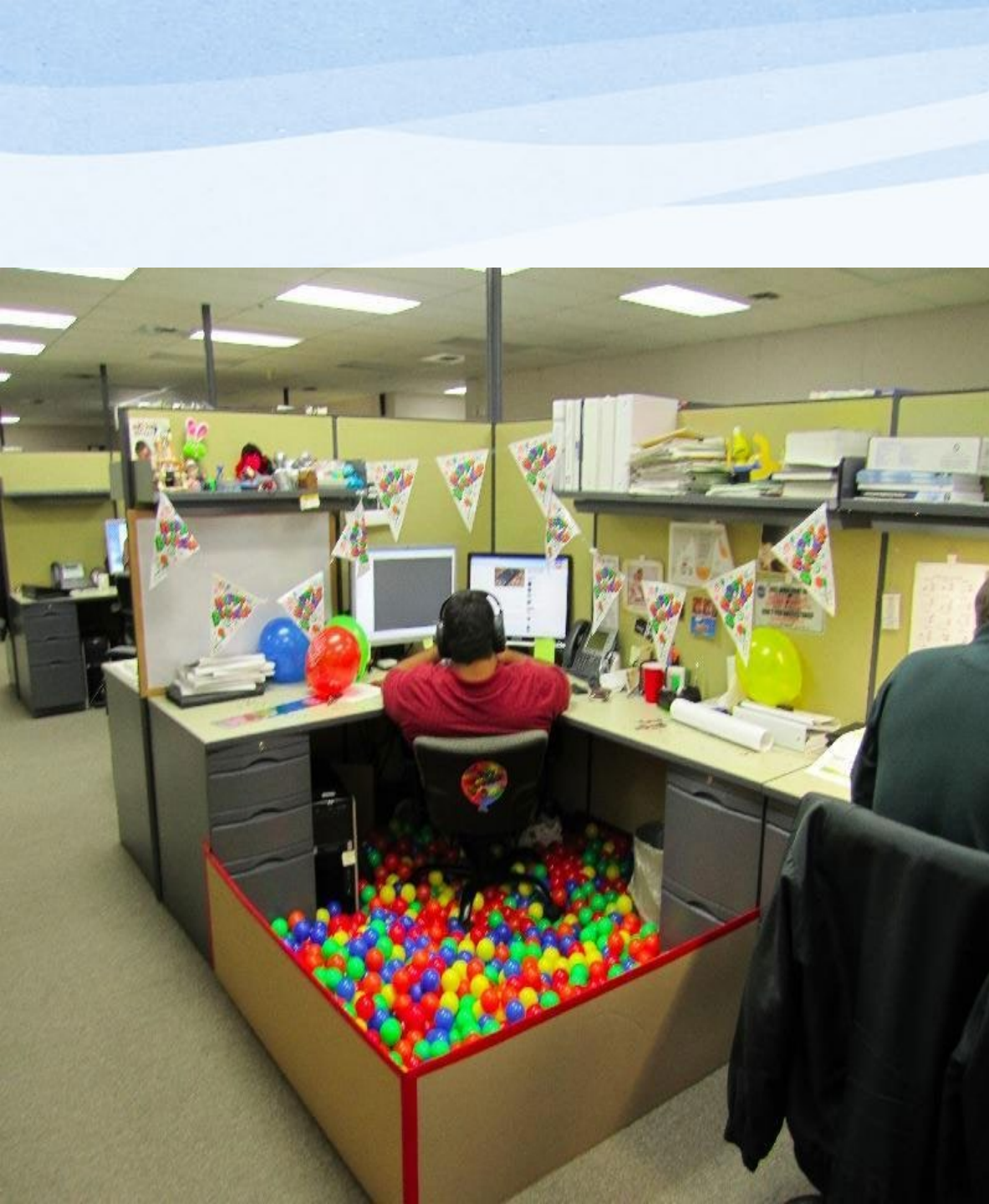


مانند کودکان بازی کنید.



بر روی چیدمان محل کار خود تا حد امکان کار کنید.







Roger's Thesaurus of English Words and Phrases

Wait Marketing

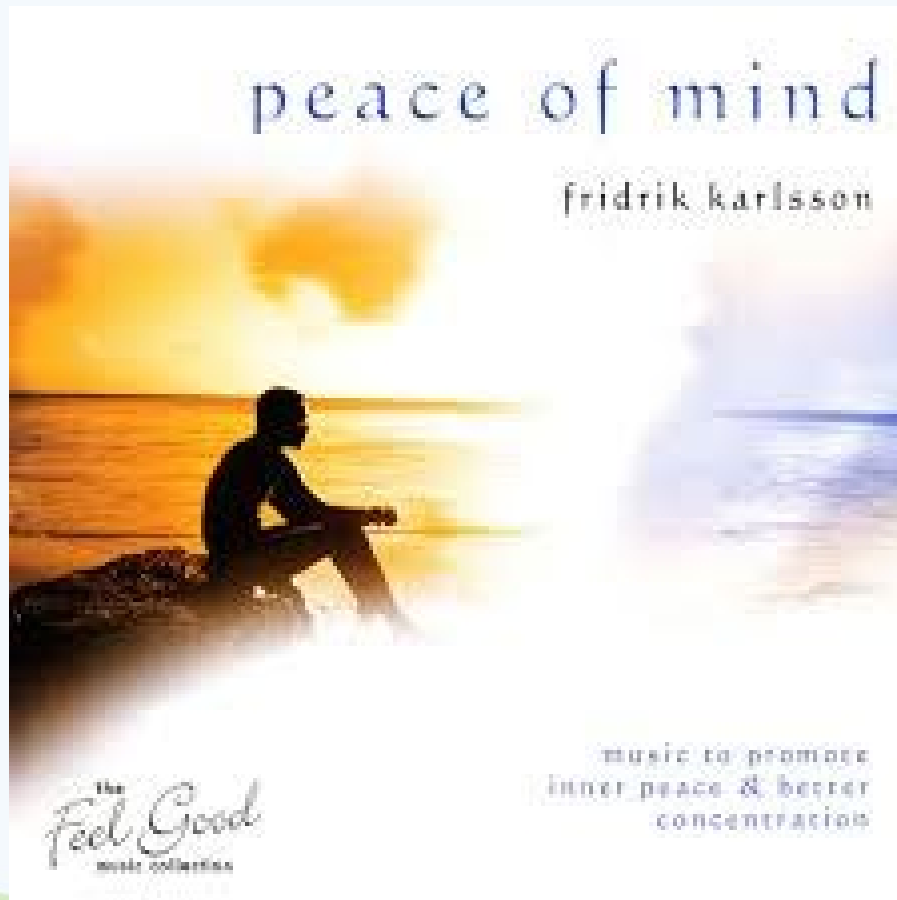
THE AIGA YEAR IN DESIGN 20

R

روی میز کار خود و یا محیط کار خود از گل ها استفاده کنید.



مجموعه ای از آهنگ های آرامبخش و خاطره انگیز خود را همراه
داشته باشید.



یک پروژه جانبی در کنار کار اصلی خود شروع کنید.





با تشکر از حسن توجه شما

