



معاونت دانشجویی  
مرکز مشاوره دانشگاه



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
دفتر مشاوره و سلامت

# مهارت های نرم

ترجمه:  
هلیا رنجبر  
ویراستار:  
فاطمه فلاحی



**WORLD MENTAL  
HEALTH DAY**

مراقبت سلامت روان برای همه:  
بیایید آن را به واقعیت تبدیل کنیم

10 October 2021\_ ۱۴۰۰ مهرماه ۱۸

Mental health care for all: let's make it a reality

**SOFT  
SKILLS**

ویژه مطالعه دانشجویان

تابستان ۱۴۰۰







معاونت دانشجویی  
مرکز مشاوره دانشگاه



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
دفتر مشاوره و سلامت

## مهارت‌های نرم

ترجمه: هلیا رنجبر

ویراستار: فاطمه فلاحی

طراحی و گرافیک: حمیدرضا منتظری

آدرس: تهران / خیابان شانزده آذر / خیابان ادوارد براون /  
شماره پانزده / مرکز مشاوره دانشگاه تهران


نوبت چاپ: چاپ اول / مردادماه ۱۴۰۰

تیراژ: الکترونیکی



## فهرست:

۷	مهارت‌های نرم
۵۱	تحول شخصیت
۳۱	مهارت‌های ارتباطی
۵۹	ارتباط بین فردی
۶۹	تیم سازی
۸۹	مدیریت زمان
۹۳	مهارت‌های ارائه دادن
۹۹	کنترل استرس
۱۱۱	مهارت‌های تفکر
۱۱۹	حل مسئله
۱۲۷	تصمیم‌گیری
۱۳۷	مکاتبات استخدای
۱۴۹	آداب معاشرت در محل کار

برای رفتن به صفحه مورد نظر  
روی خط فهرست کلیک کنید. برای  
بازگشت به این صفحه روی آیکون  
بالای صفحه  کلیک کنید



## مهارت‌های نرم

یکی از چالش‌های پیش‌رو جوامع مختلف، دانش‌آموختگانی هستند که فاقد مهارت لازم در رویارویی با مسائل زندگی هستند که همین امر آنان را در مواجهه با مشکلات روزمره و مقتضیات آن آسیب‌پذیر نموده است. بنابراین کسب دانش مهارت‌های نرم که در سال‌های اخیر محور فعالیت بسیاری از دانشگاه‌های معتبر جهان قرار گرفته، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

دانشجویان و فارغ‌التحصیلان برای رسیدن به شغل و پذیرش مسئولیت‌های تخصصی جامعه علاوه بر داشتن توانایی‌های ذهنی، فیزیکی و سطح تحصیلات، نیازمند کسب دانش مهارت‌هایی همچون تفکر ساختاریافته و نقاد، مهارت‌های مذاکره، مدیریت تعارض و همدلی هستند که نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت حرفه‌ای و تعاملات فرد بازی می‌کنند.

نظر به اینکه دانشجویان از جمله افرادی هستند که تحت تاثیر آسیب‌های فردی و اجتماعی ناشی از عدم آگاهی از مهارت‌های نرم





قرار دارند آموزش این مهارت‌ها موجب تقویت نگرش و ارزش‌های مثبت در فرد شده و در نتیجه مانع بروز مشکل و باعث ارتقاء بهداشت روانی در جامعه می‌گردد.

امید است این مجموعه به توانمندسازی شخصی، ارتقاء عملکرد تحصیلی، تسهیل روند آموزش، لذت بردن از یادگیری، توانایی حل مسئله، توانایی به عهده گرفتن مسئولیت‌های زندگی واقعی، تقویت روحیه مدنی مشارکت جوانه و بهره‌مندی از یک زندگی سالم فردی و اجتماعی در دانشجویان نقش مؤثری ایفا نماید. در پایان جا دارد از زحمات خانم هلیا رنجبر و فاطمه فلاحی جهت تهیه این مجموعه ارزشمند قدردانی نمایم.

### حمید پیروی

رئیس مرکز مشاوره دانشگاه تهران

تابستان ۱۴۰۰

اکثر سازمان‌ها به دنبال این هستند تا افرادی که در آنجا مشغول به کار می‌باشند دارای توانایی‌های مشخصی بوده و موجب بالا رفتن بهره‌وری سازمان شوند. به طور مثال، عکاسان باید بدانند که تنظیمات دوربین و نور محیط چگونه بر عکسی که می‌گیرند تاثیرگذار است یا برنامه نویسان کامپیوتر لازم است بدانند چگونه از زبان‌های مختلف برنامه‌نویسی استفاده کنند. به این نوع توانایی‌ها، **مهارت‌های سخت** یا فنی گفته می‌شود که افراد برای یادگیری آن‌ها معمولاً در یک برنامه آموزشی شرکت می‌کنند.

شما برای اینکه در هر حرفه‌ای مشغول به کار شوید، نیاز به مهارت‌هایی دارید که به آن‌ها **مهارت‌های نرم** گفته می‌شود (اغلب اوقات به آنها **مهارت‌های زندگی** نیز گفته می‌شود). مهارت‌های نرم، برخلاف مهارت‌های سخت (مانند توانایی فنی) تأثیر زیادی بر رشد شخصیت کارکنان دارد. امروزه سازمان‌ها به این نتیجه رسیده‌اند

که توسعه حرفه‌ای کارمندان نقش کلیدی در حفظ رابطه با مشتریان، تامین کنندگان، همکاران و تشکیلات یک کسب و کار موفق دارد. با این حال مهارت‌های نرم جایگزینی برای مهارت‌های سخت یا فنی نیستند بلکه مکمل یکدیگرند و به افراد دارای مهارت‌های فنی کمک می‌کنند تا استعدادهای خود را شکوفا کنند.

بهبتر است مهارت‌های نرم هرچه زودتر آموخته شوند و توسعه پیدا کنند. آموختن این مهارت‌ها باید حداکثر از دوران کارشناسی شروع شود. امروزه شرکت‌ها در زمان مصاحبه چندان نگران دانش فنی و عمق دانش مصاحبه شونده‌گان نیستند؛ آنها می‌دانند که می‌توان پیچیده‌ترین تکنولوژی‌ها را به کارمندان آموزش داد و به این موضوع آگاهند که مهارت‌های نرم، بسیار سخت آموخته می‌شوند.

## مهارت‌های نرم چه هستند؟

مهارت‌های نرم، ویژگی‌های شخصیتی هستند که ما از آن برخوردار هستیم. به طور کلی شامل نگرش‌ها، عادات و چگونگی تعاملات ما با دیگران می‌شوند. به عبارتی دیگر، مهارت‌های نرم به توانایی فرد در برقراری ارتباط با دیگران اشاره می‌کند تا وی و سایرین را جهت برقراری ارتباط به صورت نوشتاری، گفتاری و سبک‌های دیگر توانمند سازد.

یونیسف این مهارت‌ها (مهارت‌های زندگی) را به شکل زیر تعریف می‌کند:

**تغییر رفتار یا رویکردی برای بهبود رفتاری باشد که تعادل را در ۳ حوزه دانش، نگرش و مهارت‌ها ایجاد می‌کند.**

مهارت‌های نرم شامل توانایی‌های روانی-اجتماعی و مهارت‌های بین فردی می‌باشد که به افراد کمک می‌کند مشکلاتشان را حل کنند، تفکر نقاد داشته باشند، روابط موثری با دیگران برقرار کنند و روابط سالمی بسازند، ویژگی‌های رهبری و تیم‌سازی را نشان دهند، زمان خود را مدیریت کنند، استرس و فشارهای زندگی را به شیوه‌ای کارآمد مهار کنند.



اساساً دو نوع مهارت وجود دارد، مهارت اول در ارتباط با فکر کردن است و به آن مهارت تفکر نامیده می‌شود و دیگری مهارتی است که به تعامل با دیگران اشاره دارد و آن را مهارت اجتماعی می‌نامند. مهارت‌های تفکر در سطح فردی هستند و مهارت‌های اجتماعی شامل مهارت‌های بین فردی می‌شوند، ترکیبی از این دو مهارت برای دستیابی به تغییر رفتار و مذاکره به شیوه‌ای موثر مورد نیاز است.

### ضرورت مهارت‌های نرم

مهارت‌های نرم به ما این امکان را می‌دهد تا از دانش و توانایی‌های فنی خود به طور کارآمد و موثر استفاده کنیم. آن‌ها روش تعاملات ما با رئیس، همکاران و مشتریانمان را بهبود می‌بخشند. آن‌ها به ما اجازه می‌دهند تا کارهایمان را به موقع انجام دهیم و بر روی احساس ما نسبت به شغلمان و اینکه دیگران ما را چگونه می‌بینند، تاثیر دارند. در نتیجه درخواست و تکیه بر مهارت‌های نرم به علت تغییرات مداوم در محیط کار، بازار مشتری مدار، فناوری مبتنی بر داده و جهانی شدن رو به افزایش است.

توسعه مهارت‌های نرم در این بازار حائز اهمیت است زیرا رقابت شدیدی برای بسیاری از پست‌های سازمانی وجود دارد. توانایی ارتقا و استفاده از مهارت‌های نرم می‌تواند بین افراد موفق برای کسب پست‌های سازمانی و دیگران تفاوت ایجاد کند.

پیش از این تمرکز مدیران بر روی مهارت‌های سخت بود، تاکید بر این بود که مهارت‌های فنی برای اجرای موثر کارها، ضروری هستند. اما اکنون هر نوع شغلی که به آن فکر کنید شما را به داشتن ویژگی‌های شخصیتی خاصی ملزم می‌کند. علاوه بر این نکته مهم دیگر این است که مهارت‌های نرم، به حرفه‌های مختلف قابل انتقال است. با این حال اگر شما شغل خود را عوض کنید احتمالا باید دوباره به دانشگاه بروید تا مهارت‌های فنی جدیدی بیاموزید، در حالیکه همیشه می‌توانید از مهارت‌های نرم استفاده کنید زیرا آنها در ابعاد مختلف استفاده هستند. کسب و کارهای امروزی با انسان‌ها بیشتر سروکار دارند و همچنین به ارتباطات و ارائه ایده‌ها به بهترین و تاثیر گذارترین روش تاکید دارند.

## تحول شخصیت

# ۲

## شخصیت چیست؟

شخصیت عبارت است از سبک نگرش ما به مسائل، احساسات و رفتارها. شخصیت کلیت وجودی یک فرد است که صفات دیگر را نیز در بر می‌گیرد. شخصیت شامل موارد زیر می‌شود:

### صفات شخصیت:

**درستکاری:** صداقت یک فرد در تعامل با دیگران، وفاداری به اعتقادات، سیستم‌های ارزشی و غیره.  
**پذیرش:** پذیرش افرادی که فرد با آنها در تعامل است.  
**نظم:** به رویکرد منضبط فرد به زندگی و کار اشاره دارد.  
**تعهد:** به ملزم شدن فرد نسبت به موفقیت‌های شخصی و اهداف گروه، اشاره دارد.

### صفات رفتاری:

**مهارت‌های بین فردی:** به روش‌های برقراری ارتباط فرد با دیگران و تداوم روابط اطلاق می‌شود.  
**مهارت‌های ارتباطی:** به راه‌های نوشتاری، گفتاری، شنیداری و استفاده از زبان بدن در تعامل فرد با دیگران، اشاره دارد.  
**مدیریت تیم:** به نقش موثری اشاره دارد که فرد با آن توانایی ساختن و مدیریت یک تیم را نشان





می‌دهد تا به اهداف تعیین شده اش برسد.  
**مدیریت استرس:** به توانایی حفظ آرامش در یک موقعیت استرس زا، شناسایی عوامل استرس زا و پیدا کردن راه حل برای کاهش آن اشاره دارد.

### نگرش:

■ **نگرش مثبت:** توانایی داشتن دیدی مثبت در مواجهه با مشکلات و موقعیت‌های دشوار و امتحان کردن ایده‌های مختلف در زمان مواجه شدن با موانع.

■ **موقعیت برد - برد:** توانایی مذاکره و متقاعد کردن طرف مقابل برای دستیابی به یک هدف قابل قبول برای مشکل و ساخت یک موقعیت برد-برد برای هر دو طرف مذاکره.

■ **از یاد نبردن هدف:** توانایی متمرکز کردن ذهن بر هدف نهایی و دوری از مشکلات متنوعی که ممکن است بر سر راه قرار بگیرد.

### انواع تیپ‌های شخصیتی

افراد تیپ‌های شخصیتی متفاوتی دارند. بعضی از آنها به شرح زیر است:  
**افراد کمال گرا:** آنها هرگز راضی نمی‌شوند مگر وقتی که به سطح کمال برسند. بعضی

اوقات این افراد فراموش می‌کنند که چیزی وجود ندارد که بتواند کاملاً عالی باشد، معمولاً برای خود و کسانی که با آنها کار می‌کنند منبع استرس هستند، نمی‌توان آنها را به طور قطع مورد انتقاد قرار داد برای اینکه می‌خواهند به عالی‌ترین سطح برسند و نتایج عالی بگیرند.

**افراد یاری‌رسان:** آنها همیشه می‌خواهند به دیگران کمک کنند با راهنمایی کردن، مشورت دادن، منابع و غیره

**افراد خیال‌پرداز:** آنها برخی اوقات رؤیا پرداز نامیده می‌شوند و به ایده‌های نوآورانه‌ای فکر می‌کنند، گاهی دیگران آن ایده‌ها را غیرعملی می‌دانند اما بعضی اوقات عجیب‌ترین ایده‌ها می‌توانند به طرح یا محصولی جدید منجر شوند.

**افراد موفق:** این افراد، کسانی هستند که مصمم هستند تا به چیزی که برای آن برنامه ریزی کرده‌اند برسند. آنها از حداکثر ظرفیت خود استفاده می‌کنند و نسبت به کار خود تعهد نشان می‌دهند و در نهایت به هدف خود می‌رسند.



**افراد جراتمند:** این افراد در هیچ موقعیتی نه پرخاشگرند و نه منفعل. آنها ترجیح می‌دهند از حق خود دفاع کنند، به حقوق دیگران احترام بگذارند و توانایی ذاتی برای قانع کردن دیگران را دارند.

**افراد پرسشگر:** آنها افراد شکاکی هستند که نظرات، رفتار، ایده‌ها، روش انجام کارها و ... را زیر سوال می‌برند و اکثراً از نتیجه نیز راضی نمی‌شوند. دیگران معمولاً این‌گونه افراد را درک نمی‌کنند و به آنها به چشم مانعی در پیشبرد کارها می‌نگرند.

**افراد ماجراجو:** آنها حاضرند خطر را بپذیرند تا به اهدافشان برسند. هیچ خطری برای آنها بزرگ نیست و به تجربیات با روحیه ماجراجویانه نگاه می‌کنند.

**افراد مشاهده‌گر:** این افراد مشاهده‌گران فوق‌العاده‌ای نسبت به دیگران و اتفاقات اطرافشان هستند. آنها به طرز آشکار و بعضی اوقات نامحسوس افراد، رویدادها، اتفاقات، محیط و ... را واریسی و تحلیل می‌کنند. و گاهی اوقات منبع خوبی برای اطلاعاتی هستند که سایر افراد متوجهشان نمی‌شوند.

**افراد صلح‌جو:** آنها از مواجهه با موقعیت‌های پرتنش اجتناب می‌کنند و همیشه تلاش می‌کنند بین طرفین اختلاف، صلح ایجاد کنند. ما نمی‌توانیم بگوییم که هر فرد می‌تواند در یکی از این دسته‌ها طبقه‌بندی شود در اغلب اوقات در افراد ترکیبی از ویژگی‌های بالا مشاهده می‌شود. ممکن است یک ویژگی شخصیتی خاص در یک فرد غالب باشد و در یک فرد صفت شخصیتی دیگر. شما کدام یک از این موارد هستید؟ به آن فکر کنید.

### تحول شخصیت

تحول شخصیت به معنی بهبود وجهه درونی و بیرونی فرد برای به وجود آوردن تغییری مثبت در زندگی است. هر فرد شخصیتی دارد که می‌تواند دوباره شکل بگیرد یا توسعه داده شود.

### اهمیت تحول شخصیت:

همواره بر اهمیت تحول شخصیت افزوده می‌شود. زیرا به افراد این امکان را می‌دهد تا بر روی دیگران تاثیر خوبی بگذارند. به آنها کمک می‌کند تا روابط را بسازند و توسعه دهند و در حرفه خود پیشرفت کنند. بعضی افراد به‌طور



ذاتی شخصیتی کاریزماتیک دارند، در حالی که بقیه ممکن است شنونده یا نصیحت کننده خوبی باشند. این قضیه مهم است که افراد نقاط قوت خود را تقویت کنند، نقاط ضعف خود را بشناسند و تلاش کنند آنها را بهبود بخشند. رشد شخصیت ابزاری است که به افراد کمک می‌کند تا متوجه شوند توانایی‌ها و نقاط قوتشان آنها را به فردی موفق و شادتر تبدیل می‌کند.

### عناصر تحول شخصیت

عناصر زیر برای رشد شخصیت حیاتی هستند:

- خود آگاهی
- هدف گذاری
- خلاقیت
- نوآوری
- ارزش‌های انسانی

### خودآگاهی

خودآگاهی شامل شناخت خود ویژگی‌های شخصیتی، نقاط قوت و ضعف و علائق می‌شود. توسعه دادن خود آگاهی می‌تواند به شما کمک کند متوجه شوید که چه زمانی تحت فشار و

استرس هستید و در اکثر مواقع پیش نیاز ارتباط موثر همچنین کسب توانایی همدردی با دیگران است. شما باید به جنبه‌های زیر فکر کنید:

### **خود پنداره:**

**نگرش:** به زندگی، مردم و کار

**اعتقادات:** سیاسی، اخلاقی

**ارزش‌ها:** اخلاقی، اجتماعی، سیاسی،

اقتصادی، جامعه

### **خود انگاره:**

اینکه شما چگونه خود را می‌بینید بسیار اهمیت دارد. همچنین نیاز دارید بدانید دیگران چه تصویری از شما دارند، به این منظور شما باید بدانید که چند "خود" دارید و از هرکدام چگونه مراقبت می‌کنید.

### **خود جسمانی:**

**بدن:** شما فقط یک جسم دارید پس از آن مراقبت کنید. **متعلقات:** شما باید حواستان را جمع کنید تا تمام متعلقاتتان را در وضعیتی عالی نگه دارید، مانند تلفن همراه، دوچرخه، کتاب‌ها و ...

**خانه:** مکانی است که شما و اعضای خانواده تان در آن زندگی می‌کنید و با یکدیگر در تعامل هستید. پس نیاز است اطمینان حاصل کنید که محیطی امن و قابل اتکا باشد.



### خود اجتماعی:

**تعامل با دیگران:** ارتباط با خانواده، دوستان، همکاران، همسایه‌ها و ... باید موثر و پایدار باشد.  
**روابط با دیگران:** مرزهای واضح و توأم با احترام، برای روابطتان چه در سطح اجتماعی و چه در سطح حرفه‌ای ایجاد کنید.

### خود معنوی:

در ارتباط با اعتقادات معنوی و ارتباطاتتان با نیروهای حاکم در جهان، صادق و شفاف باشید. شجاع باشید و پای ارزش‌ها و اعتقاداتتان بایستید.  
برای اینکه درباره ادراکات خود آگاه باشید از خودتان بپرسید:

❁ **من که هستم؟** نقاط ضعف و قوت من چه هستند؟ اولویت‌های من چه هستند؟ خود را چگونه می‌بینم؟ دیگران مرا چگونه می‌بینند؟

❁ **چه کسی می‌خواهم باشم؟** اهداف کوتاه مدت و بلند مدت من چه هستند؟ (در زندگی شخصی و کاری)

❁ **چطور به آنها برسم؟** چه قدم‌هایی بردارم

تا به اهدافم برسم؟ چه منابعی در اختیارم هستند؟ از چه منابع دیگری می‌توانم استفاده کنم؟  
برای اینکه تمام این‌ها را متوجه شوید خوب است که آنالیز SWOT را اجرا کنیم.

### تحلیل "SWOT"

تحلیل SWOT<sup>۱</sup> مخفی برای "نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها" است. این تحلیل هنگامی موثر است که تمام مراحل و ملاحظات را خالصانه انجام دهید تا خودتان را بشناسید و اقدامات مناسب را انجام دهید.

#### نقاط قوت:

- به سوالات زیر درباره خودتان پاسخ دهید:
- من از نظر حرفه‌ای چه صلاحیت یا توانمندی‌هایی دارم که مرا از دیگران متمایز می‌کند؟
  - من چه مهارت‌های برجسته‌ای دارم؟
  - نظر دیگران درباره نقاط قوت من چیست؟

1. S= strength, W=weakness, O=opportunities, T=threats





### نقاط ضعف:

لیستی از نقاط ضعف خود را فهرست کنید (شاید بتوانید از یک دوست نزدیک یا عضوی از خانواده خود کمک بگیرید):

- آیا من عادات نامطلوب دارم؟
- نظر دیگران درباره نقاط ضعف من چیست؟

### فرصت‌ها:

به فرصت‌هایی که وجود دارد و می‌توانید از آنها استفاده کنید، فکر کنید:

- از چه تکنولوژی یا دانشی می‌توانم استفاده کنم که مهارت‌های خود را ارتقا ببخشم؟
- چه مهارت‌های جدیدی می‌توانم یاد بگیرم تا به من نسبت به بقیه مزیت رقابتی دهد؟

### تهدیدها:

ممکن است تهدیدهایی وجود داشته باشد که مانع پیشرفت شما باشد؛ آنها را لیست کنید:

- آیا کسی هست که کار را بهتر از من انجام دهد؟
- آیا تکنولوژی‌های جدید پیشرفت مرا تهدید می‌کند؟
- آیا ممکن است برخی از ویژگی‌های شخصی من، مرا از رسیدن به هدفم بازدارند؟
- من با چه موانعی مواجه هستم؟

پس آنالیز SWOT را برای خود انجام دهید و نقاط قوت و ضعفان، فرصت‌ها و تهدیدهایتان را بشناسید. این تمرین به شما کمک میکند تا خود را آنالیز کنید و زمینه را برای اقدامات خلاقانه آماده کنید.

### آنالیز SWOT

نقاط قوت	نقاط ضعف
فرصت‌ها	تهدیدها

چگونه می‌توان از نتایج آنالیز SWOT استفاده کرد؟

**بر روی نقاط قوتتان در موقعیت‌های زیر تمرکز کنید :**

- هنگام نوشتن رزومه؛
- هنگام مصاحبه دادن؛
- هنگام درخواست برای یک ارتقای شغلی؛
- هنگام تعاملات با دیگران.

**به موارد زیر توجه کنید و برایشان قدم بردارید:**

- بر روی نقاط ضعفان کار کنید و آنها را کاهش دهید (اگر نمی‌توانید آنها را حذف کنید).



□ تلاش کنید تهدیدها را به فرصت‌هایی تبدیل کنید که بتوانید از آنها به سود خود استفاده کنید.

### هدف گذاری

بسیاری از شخصیت‌های قوی اهداف و آرزوهای بزرگی دارند. مشخص کنید به چیزی بیشتر از همه می‌خواهید دست پیدا کنید. فرقی نمی‌کند می‌خواهید یک معمار موفق، دانشمند یا یک مدیر حرفه‌ای شوید. هدف گذاری یک قدم بزرگ در مسیر توسعه دادن و شکل دهی به شخصیتی قوی و کاریزماتیک است.

### هدف چیست؟

**می‌توانیم بگوییم:**

هدف، نقشه راهی به سوی آینده است. شما باید تصمیم بگیرید که هدف نهایی شما در زندگی شخصی و حرفه‌ای چیست. بعد از تصمیم‌گیری بر روی هدف‌تان، باید برای رسیدن به آن برنامه ریزی کنید. برنامه ریزی نکردن مساوی است با برنامه ریزی کردن برای شکست! هنگام برنامه ریزی شما باید به تمام جنبه‌ها و منابع مورد

نیازتان فکر کنید (فیزیکی، روانی، مالی). همان طور که آبراهام لینکن یکبار گفت: "اگر من ۸ ساعت برای بریدن درختی وقت داشتم، ۶ ساعت آن را صرف تیز کردن تبرم می‌کردم." اهداف باید دقیق و با جزئیات باشد اگر هدفتان شفاف نباشد و بر آن متمرکز نباشید نمی‌توانید به چیزی دست پیدا کنید.

### به موارد زیر بیندیشید:

- آیا ایمان دارید که می‌توانید به هدفتان برسید؟
- شما نیاز دارید تا رؤیای خود را پیاده کنید.
- رویای خود را زنده نگه دارید، به هدفتان دست پیدا کنید.
- اگر تصمیم نگیرید که چه از زندگی می‌خواهید، هدفی نخواهید داشت.

### به یاد داشته باشید:

- اهداف باید واقع بینانه و عملی باشند.
- اهداف خود را به ترتیب اهمیتشان، اولویت بندی کنید.
- منابع خود را تعیین کنید: پول، اطلاعات، سلامتی، مهارت‌ها و ...



## اهداف SMART<sup>۲</sup>:

اهداف خود را با دیدی انتقادی و با تکیه بر موارد زیر تحلیل کنید:  
اهداف باید:

- خاص و با جزئیات باشند؛
- قابل اندازه‌گیری باشند؛
- قابل دستیابی باشند؛
- مرتبط باشند؛
- دارای زمان مشخص باشد؛

## خلاقیت

- درک جهان با روش‌هایی جدید
- یافتن الگوهای پنهان در رویدادها، وضعیت‌ها و رفتارها
- ایجاد رابطه بین اتفاقات مختلفی که به هم مرتبط نیستند
- و خلق راه حل و عمل کردن بر آن اساس

## فرایند خلاقیت

۲ مرحله در خلاقیت وجود دارد:

**فکر کردن:** به یک ایده یا رویکرد جدیدی فکر کنید.

2.S=specific, M=measurable, A=attainable, R=relevant, T=time-bound

**تولید کردن:** ایده خود را به عمل تبدیل کنید.  
اگر شما ایده‌ای دارید اما بر اساس آنها عمل نمی‌کنید شما رویا پرداز خوبی هستید اما فرد خلاق نیستید.

### قدمهایی برای خلاق بودن:

**پرسش کردن:** برای خود و دیگران سوالاتی مطرح کنید، اعتبار و عملی بودن ایده‌ها و رویکردها را مورد سوال قرار دهید.

**مشاهده کردن:** محیطتان را واریسی کنید و افراد، اتفاقات و موقعیت‌های مختلف را با دقت مشاهده کنید.

**شبکه سازی:** شما ممکن است به کمک افرادی برای عملی کردن ایده هایتان نیاز داشته باشید.

**آزمایش کردن:** اعتبار هر ایده یا رویکردی را با آزمایش کردن آن بسنجید.

## مهارت‌های ارتباطی

# ۳

## مقدمه

همه ما هنگامی که در خانه، دانشگاه یا محل کار با اعضای خانواده، همکاران، اساتید و همکلاسی هایمان و ... ارتباط برقرار می کنیم از مهارت های ارتباطی استفاده می کنیم. در واقع ارتباطات، نیروی حیاتی جهان کسب و کار و زندگی اجتماعی است.

## مفهوم

ارتباطات فرآیندی است که ما از طریق آن به دیگران، اطلاعات می دهیم، آنها را دریافت یا تبادل می کنیم:

- برای درک بهتر و عمیق تر یک موضوع؛
  - برای به دست آوردن هرگونه نتیجه ای؛
  - برای اطلاعات دادن به دیگران تا آنها بتوانند اقدامی را انجام دهند.
- ارتباطات می تواند شامل سخن گفتن، گوش دادن یا نوشتن شود. این اطلاعات الزاما با واقعیات مطابق نیستند، بعضی اوقات صرفا شانه بالا انداختن می تواند راهی برای ارتباط برقرار کردن باشد.





## هدف از ارتباط برقرار کردن

ارتباطات بخشی اساسی از زندگی انسان‌ها است. از آن جایی که ما بخش زیادی از روزمان را به نحوی مشغول ارتباط برقرار کردن هستیم، بهتر است در انجام آن خبره باشیم. اما متأسفانه اینگونه نیست. زندگی خیلی آسان تر می‌شد اگر ما همیشه دقیقاً می‌دانستیم دیگران چه می‌خواهند بگویند. اغلب اوقات افراد نمی‌توانند طوری با شما ارتباط برقرار کنند که شما متوجه منظور آنها شوید.

آن دوبسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) می‌گوید:

ارتباطات موثر در هیچ کجا، بیشتر از محیط کار اهمیت ندارد. در طول روز در محل کار، ما نیاز داریم که صدها بار اطلاعات ضروری را ارائه دهیم، دریافت کنیم، رد و بدل کنیم و آنها را درک کنیم. بسیاری از معاملات تجاری صرفاً به خاطر ضعف ارتباطات افراد درگیر معامله، می‌تواند خراب شود.

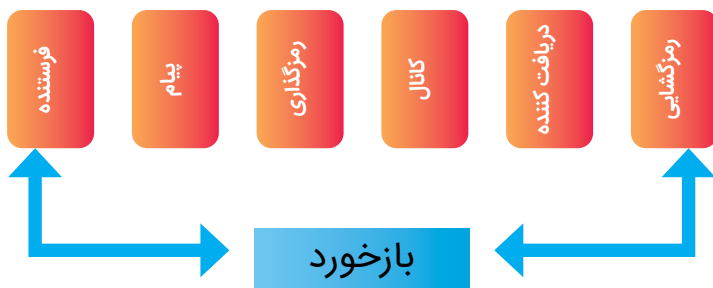
1- Ann Dobson

## فرآیند ارتباطات

فرآیند ارتباطات شامل یک فرستنده است که پیام را در طول یک کانال مشخص به یک گیرنده انتقال می‌دهد.

## کانال

اطلاعات توسط یک کانال که یک فرستنده را به یک گیرنده وصل می‌کند، منتقل می‌شود. کانال می‌تواند کامپیوتر، تلفن، تلویزیون و یا گفتگوی رو در رو باشد. بعضی مواقع دو یا تعداد بیشتری کانال مورد استفاده می‌گیرد، انتخاب درست کانال ارتباطی برای ارتباط موثر ضروری است. نه تنها اطلاعات، دستورالعمل‌ها یا ایده‌ها باید از طرفی به طرف دیگر منتقل شود، بلکه گیرنده پیام نیز باید دقیقاً بفهمد که فرستنده چه در ذهن داشته است. اگر یکی از طرفین مفهوم پیام را کامل متوجه نشود یا مورد سوءتفاهم قرار گیرد، ممکن است اشتباهات، اختلاف نظر، مشاجره‌ها و حتی حوادثی رخ دهد. شکل صفحه بعد این مفهوم را توضیح می‌دهد.



### عناصر کلیدی ارتباطات

۳ عامل کلیدی در فرآیند ارتباطات وجود دارد:

۱. **شما:** شما تجربه حرفه‌ای خود، تحصیلات و آموزش تان را با خود به فرآیند ارتباطات می‌آورید. این که چگونه ارتباط برقرار می‌کنید معرف "شما" است.

۲. **مخاطبان شما:** باید مخاطبتان را بشناسید. شما به روش‌ها، محتوا و زبان متفاوتی، با گروه‌های مختلفی از مردم نیاز خواهید داشت.

۳. **پیام شما:** عامل پیام نیز به همان اندازه مهم است. شما چه می‌خواهید بگویید؟ بهترین روش برای انتقال پیامتان چیست؟ تمام پیام‌ها باید پاسخ‌هایی برای سوالات چه کسی، چه زمانی، چه چیزی، کجا، چرا و چگونه را شامل شود. (پاسخ‌ها باید مناسب پیام باشد)

## ویژگی‌های ارتباط موثر

ویژگی‌های پیام‌های موثر:

**شفاف‌اند:** پیام به اندازه کافی واضح و شفاف باشد.

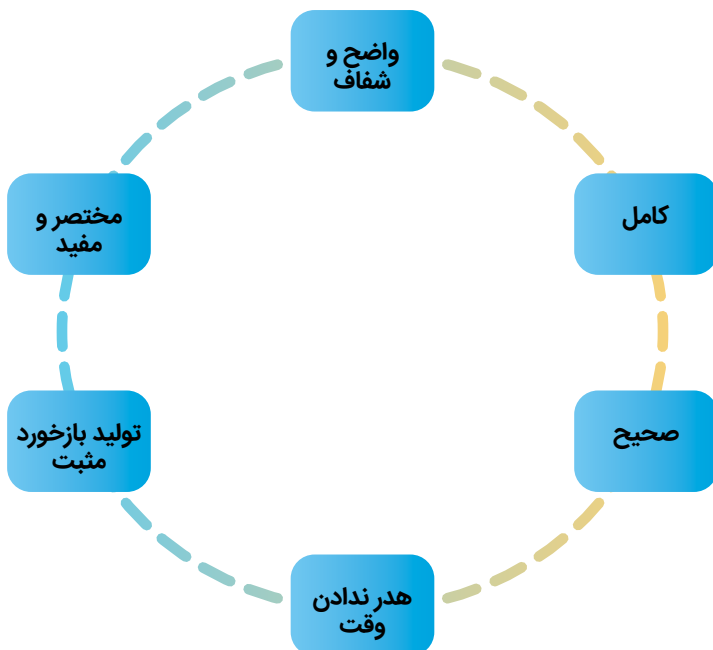
**کامل هستند:** اطلاعات داده شده باید کامل باشد و برای شنونده ابهامی باقی نگذارد.

**صحیح باشد:** اطلاعات تهیه شده صحیح و براساس واقعیات باشد.

**زمان خواننده را هدر ندهد:** ارتباطات نوشتاری به گونه‌ای باشد که زمان خواننده برای فهمیدن پیام هدر نشود.

**بازخورد مثبت داشته باشد:** پیام خوشایند، صحیح و واضح برای خواننده باعث بوجود آمدن بازخورد مثبت توسط فرستنده می‌شود. اطلاعات را مختصر و مفید توضیح دهد: پیام‌های کاری غالباً شامل جدول، عکس و نمودار باشند تا فرایندی را توضیح دهند و براطلاعات مهمی تاکید کند.

شکل روبرو ویژگی‌های یک ارتباطات مفید را نشان می‌دهد.



### ابزار ارتباطات

۴ ابزار اساسی برای ارتباط برقرار کردن وجود دارد:

□ گوش دادن □ سخن گفتن

□ خواندن □ نوشتن

همه این مهارت‌ها می‌توانند آموخته و بهبود پیدا کنند. در ابتدا مهارت‌های ارتباطی خود را ارتقا دهید، آنها را بفهمید و اهمیتشان را در فرایند ارتباط درک کنید. سپس، مهارت‌های جدیدی را بیاموزید و در نهایت مهارت‌های مفید را تمرین کنید تا مهارت لازم را کسب کنید.

## ارتباط کلامی

ارتباط کلامی می‌تواند به دسته‌های زیر تقسیم شود:

### ارتباط رو در رو

راحت‌ترین روش است. شما همواره می‌توانید منظور خود را توضیح دهید اگر فرد مقابل متوجه صحبت شما نشد، از خود بپرسید:

□ آیا از کلمات و اصطلاحاتی قابل فهم

است استفاده کرده اید؟

□ آیا منظور شما را متوجه شده اند؟

در حوزه ارتباط این ۳ حوزه اهمیت دارند:

**کلمات:** چیزی که می‌گوییم.

**لحن:** چگونه می‌گوییم.

**زبان بدن:** هنگامی که حرف می‌زنیم چگونه

به نظرمی آییم.

### نقاط قوت ارتباط رو در رو

□ ارتباط چشمی به شما کمک می‌کند متوجه

شوید که آیا فرد مقابل منظور شما را به

درستی متوجه شده است یا خیر

□ زبان بدن شما می‌تواند به آنها کمک کند

حرف شما را باور کنند.



## نقاط ضعف ارتباط رو در رو

- شما می‌توانید احساسات واقعی خود را بروز دهید.
- فرد مقابل ممکن است کلماتی که می‌گویید را متوجه نشود.
- آنها ممکن است از شیوه بیان و لحن شما خوششان نیاید.

## استفاده از تلفن

هنگام استفاده از تلفن:

- طوری صحبت کنید که انگار رو در روی فرد قرار دارید.
- نسبت به موضوع گفتگو علاقمند باشید.
- خیلی آرام یا خیلی بلند صحبت نکنید.
- کلمات را واضح بیان کنید.
- با دقت گوش دهید و بر روی چیزی که گفته می‌شود تمرکز کنید.

## مهارت‌های شنیداری:

اکثر افراد از هنگام تولد از قدرت شنیداری خوبی برخوردار هستند اما مهارت خوب گوش دادن را ندارند. گوش دادن فرآیندی است که به

تلاش نیاز دارد و ما می‌توانیم بیاموزیم چگونه شنونده خوبی باشیم. برای این کار مراحل ساده‌ای وجود دارد اما باید آنها را تمرین کرد تا نتیجه بخش باشد :

- تمام تمرکزتان را به کار ببرید.
- حدس نزنید که فرد مقابل چه می‌خواهد بگوید.
- با ارتباط چشمی و زبان بدن نشان دهید که به حرف آنها توجه می‌کنید.
- در صورت امکان یادداشت بردارید.
- برای دریافت کل پیام صبور باشید.
- نسبت به پرسش‌های کلیدی در هنگام صحبت آگاه باشید (چه کسی، چی، کجا، چه زمانی، چرا، چگونه).
- **پرسید:** هنگامی که این حرف را می‌زنید منظورتان چیست...؟
- **تایید کنید:** به گوینده نگاه کنید و با سر حرفش را تایید کنید.
- **سکوت کنید:** این به شما کمک می‌کند تمام تمرکزتان را معطوف فرد دیگر کنید. این راهکار به خصوص زمانی مفید است که افراد با احساسات شدیدی (چه مثبت





و چه منفی) پیش شما می‌آیند. اولین نیاز آنها این است که کسی به صحبتشان گوش بدهد و بتوانند احساساتشان را به اشتراک بگذارند.

**تشویق کنید:** "بیشتر درباره‌اش به من بگو"  
"آیا دوست داری بیشتر راجع بهش صحبت کنی؟"

### مهارت‌های کلامی

قبل از صحبت کردن مهم است که سخنور بداند که چه می‌خواهد بگوید و چگونه آن را بگوید. هم محتوا و هم ادای کلام مهم است. استفاده از یک لحن صدای نامناسب می‌تواند آسیب‌های جبران ناپذیری ایجاد کند. مخاطبان‌تان را بشناسید- سطح دانش آنها، گروه سنی، اهداف، و غیره. این کار به شما کمک می‌کند تا با آنها ارتباط برقرار کنید صرف نظر از این که دارید با یک فرد، یا یک گروه کوچک یا بزرگ صحبت می‌کنید. رویکرد دیگر این است که سوالات موثری بپرسید. می‌توانید از روش‌های زیر برای مطرح کردن سوالات استفاده کنید:

## **سوالات بسته پاسخ:** این سوالات برای شفاف

کردن موضوع طراحی شده اند و می‌توانند با جواب‌های "بله یا خیر" پاسخ داده شوند.

□ آیا پروژه را کامل کردید؟

□ آیا به زمان بیشتری برای انجام دادن آن

نیاز داشتید؟

## **سوالات باز پاسخ:** این سوالات برای دریافت

اطلاعات بیشتر طراحی شدند و با "بله یا خیر" نمی‌توان به آنها پاسخ داد.

□ چگونه قوانین عرضه و تقاضا را توضیح می‌دهید؟

□ چگونه می‌توانم شما را نسبت به تعهدمان

به پروژه، مطمئن سازم؟

## **راه حل تک نکته‌ای:** این روش یک موضوع

فوری و مهم را مشخص می‌کند.

□ در آن واحد بر یک مشکل تمرکز می‌کند.

□ به یک راه حل خاص منجر می‌شود.

□ یک چیزی که باعث می‌شود شما با این

پیشنهاد موافقت کنید چیست؟

□ بهترین استراتژی برای افزایش فروش چیست؟

## **سوالات جهت دار:** از پرسیدن سوالات جهت دار

امتناع کنید، این سوالات به این معنی است

که فردی که سوالات را می‌پرسد، جواب مورد



نظر را در سوال جا می‌دهد.  
□ شما کی بحث کردن با همسرتان را متوقف کردید؟

### ارتباطات غیر کلامی

تقریباً ۷۵ درصد تعاملات روزانه ما غیر کلامی است. ما بدون گفتن کلمه‌ای ارتباط برقرار می‌کنیم. موفقیت ارتباط کلامی نیز به‌طور موثری به ارتباط غیر کلامی ما بستگی دارد. رفتار مهم‌تر از کلمات هستند.

### نگرش:

می‌توانید انتخاب کنید که چگونه به یک مشکل نزدیک شوید ممکن است با موقعیت‌هایی روبه‌رو شوید که شما را دل‌سرد می‌کند.

می‌توانید نگرشی مثبت یا منفی به مشکل داشته باشید.

می‌توانید انتخاب کنید که با نگرشی مثبت با موانع رو به رو شوید:

□ شادی

□ نظم

□ مثبت‌اندیشی

- چگونه می‌توانیم کار را انجام دهیم؟ بیاید درباره آن فکر کنیم.
- چرا امتحان نکنیم؟

### یا با نگرش منفی:

- با لجبازی
- ناامیدی
- نفرت
- ما نمی‌توانیم... ( فقدان قدرت، احساس شکست )

### رفتار:

نگرش، ما را به سمت رفتار خاصی هدایت می‌کند. اگر دید مثبتی داشته باشیم به دنبال انتخاب‌های مختلف و راه حل برای مشکلات می‌گردیم. از طرف دیگر نگرش منفی باعث احساس شکست می‌شود و به دنبال آن رفتار منفی رخ می‌دهد.

### زبان بدن:

ما تقریباً همیشه خودمان را با زبان بدنمان اظهار می‌کنیم.



## زبان بدن می‌تواند:

- اخم در چهره
  - لبخند
  - دست به سینه بودن
  - تکان دادن پا؛
  - حالات چهره و ... باشد.
- بعضی از این‌ها نشانگر خصومت و برخی نشان‌دهنده رفتاری دوستانه هستند.

## فضا

برای این که به بهترین نحو با مردم ارتباط برقرار کنیم، باید محدودیت‌های قابل قبول درباره فضا را درک کنیم. در زیر به مواردی اشاره شده که نشان می‌دهد ما چگونه از فضا استفاده می‌کنیم.

- **فضای قابل قبول عمومی:** فاصله بین ۳ تا ۶ متر (۱۰ تا ۲۰ فوت) بین سخنور و مخاطبانش، مانند: مصاحبه مطبوعاتی یا جلسه انتخاباتی.
- **فضای قابل قبول اجتماعی:** بین ۱ تا ۳ متر (۴ تا ۱۰ فوت)، به طور مثال: ارتباط بین شرکای کاری، ملاقات غریبه‌ها در فضاهای عمومی.
- **فضای شخصی:** بین نیم متر تا ۱ متر (۲ تا ۴ فوت)، به طور مثال: بین دوستان، اعضای خانواده، ایستادن در صف دستگاه خودپرداز.

□ **فضای صمیمی:** برای ارتباط بین والدین، همسران، فرزندان و دوستان صمیمی محدودیتی وجود ندارد.

### مواجهه با اختلافات

هر انسانی درگیری و کشمکش با دیگران را تجربه می‌کند. این بخشی از تعاملات انسانی است. زمانی که تعداد ۲ یا بیشتری از افراد در حال معاشرت هستند، احتمال سوءتفاهم و در نتیجه اختلاف وجود دارد، این که ما چگونه با تعارضات برخورد می‌کنیم کلیدی برای سلامت خود، توسعه و حفظ روابط خوب است.

۲ راه ساده برای مقابله موثر با موقعیت‌های درگیری به شرح زیر است:

□ به دقت گوش دهید تا ماهیت اختلاف را مشخص کنید.

□ حوزه‌های مورد توافق را شناسایی کنید

### مذاکره، متقاعد کردن، میانجی‌گری

نقطه شروع برای مذاکره کردن در یک موقعیت درگیری این است که متوجه شوید فرد مضطرب، ناراحت یا نگران چه کسی است،



طبیعت انسانی ما باعث می‌شود که فکر کنیم این فرد، فرد مقابل است در حالی که در واقعیت فردی که پریشان است ما هستیم. هنگامی که متوجه شویم تنها بر رفتار خودمان کنترل داریم، اولین قدم را برای حل مشاجره برداشته ایم. یادتان باشد که رفتار شما در کنترل شماست. شما نمی‌توانید رفتار فرد مقابل را کنترل کنید، مگر با تغییر دادن اعمال خودتان نسبت به آن فرد.

حداقل ۳ ابزار برای تغییر رفتار وجود دارد:

□ **مذاکره:** سازماندهی کردن یا مدیریت کردن در طی بحث و گفتگو.

□ **متقاعد کردن:** استدلال و بحث را به یک موقعیت جدید یا باوری جدید تغییر دهید.

□ **میانجی‌گری:** هنگام مداخله در بحث، با قصد حل کردن بحث و کشمکش جلو بروید.

هر ۳ ابزار به شما کمک می‌کند تا اطلاعات را به شکل حقایق ارائه دهید. اطلاعات شامل شناسایی چه کسی، چه چیزی، کجا، چه زمانی و چگونه است. توافقات یا حداقل ارائه اطلاعات می‌تواند به یافتن راه‌هایی برای متقاعد کردن افراد دخیل در درگیری منجر شود. متقاعد سازی

شامل استفاده از اطلاعات برای متقاعد کردن دیگران به اینکه بیش از یک راه برای نگاه کردن به موضوع وجود دارد، می‌شود. میانجی‌گری معمولاً طرف سومی را با قصد حل مشکل به ماجرا اضافه می‌کند.

راه حل‌های متنوعی برای مذاکره کردن در یک بحث وجود دارد. یکی از آنها که به راحتی می‌توان آن را فراگرفت راه حل "تک نکته ای" است. این تکنیک شامل بازخورد گرفتن در طول ارتباطات و سوالات با انتهای باز می‌شود.

راه حل تک نکته‌ای تفاوت بین سوالات زیر است:

• **بازخورد کلی** مانند: شما واقعاً چه می‌خواهید؟

• **جواب جزئی** مانند: چیزی که باعث می‌شود شما نظرتان را عوض کنید چیست؟

اگر شما فقط یک جواب بگیرید، معمولاً نکته‌ای مشخص است که به عنوان اساس مذاکره کردن راه حل، می‌توانید از آن استفاده کنید.

هنگام استفاده از راه حل تک نکته‌ای فقط "عدد یک" را هنگام سوال پرسیدن در ذهن نگه دارید.

چند مثال را در زیر می‌بینید:





- یک چیزی که من می‌توانم در رفتارم تغییر بدهم چیست؟
  - یک سوالی که می‌توانم بپرسم و هنوز نپرسیده‌ام چیست؟
  - یک خدمت جدیدی که ما می‌توانیم ارائه دهیم و ما را در رقابت جلو بیاورد چیست؟
- برای حل یک اختلاف ما باید:

- به دنبال توافق در زمینه‌های مشترک بگردیم.
- از مشاجره کردن دوری کنیم.
- تعهد و اقدام برای تغییر را مد نظر قرار دهیم.
- به قول خودمان عمل کنیم.

### انتقاد کردن

هنگامی که کلمه انتقاد کردن را می‌شنویم معمولاً به قضاوتی نامطلوب فکرمی‌کنیم.

### چگونه با انتقاد رو به رو شویم:

- سعی کنید مسئولیت را (اگر با شماست) قبول کنید.
- با خود فکر کنید آیا کاری انجام داده‌اید که سزاوار آن انتقاد باشید.

### کی و چگونه انتقاد کنید؟

- از انتقاد کردن در ملاءعام خودداری کنید.

- از استفاده کردن از دیگران به عنوان مثال‌های خوب خودداری کنید زیرا این کار افراد را با هم مقایسه می‌کند و می‌تواند باعث خجالت و سرافکنندگی فرد شود.

- لحظه مناسب برای آموزش را انتخاب کنید و راه حل تک نکته‌ای را پیشنهاد دهید.

- از عبارات مناسب استفاده کنید.

- پیشنهادهایی برای بهبود ارائه دهید و فقط سرزنش نکنید.

### چگونه به طور موثر انتقاد کنیم؟

- نقد خود را به طور مستقیم به رفتار نسبت دهید نه به شخصیت فرد.

- نکته مثبتی را نیز بگویید.

- رفتاری که می‌تواند درست شود یا تغییر یابد را پیدا کنید.

- از از کلمه "تو" استفاده نکنید.

- از کلمات منفی مانند "نه"، "هرگز"، "نباید" استفاده نکنید.

- راه‌های خاصی برای ایجاد تغییر در رفتار پیشنهاد کنید که قابل اجرا باشد.



## کنترل خشم

همه ما گاهی خشمگین می‌شویم. این یک ویژگی انسانی است. اما ما عصبانی به دنیا نمی‌آییم بلکه خشم را می‌آموزیم، به همین دلیل جای تعجب نیست که می‌توانیم آن را کنترل کنیم. با اینکه همیشه در کنترل خشممان موفق نمی‌شویم، هر چه بیشتر راه‌های کنترل آن را تمرین کنیم، موفق‌تر می‌شویم. هنگامی که بتوانیم خشم خودمان را درک کنیم، می‌توانیم از آن آموزه استفاده کنیم تا به ما کمک کند در مقابل خشم دیگران به درستی عمل کنیم.

### راه‌های کنار آمدن با افراد خشمگین:

- توانایی‌های شنونده خوبی بودن را در خود تقویت کنید. (در صورت لزوم ساکت بمانید)
- از قطع کردن صحبت طرف مقابل خودداری کنید.
- خشم آنها را درک کنید ( به یک فرد عصبانی نگویید که "عصبانی نباش")
- بر سر فرد خشمگین داد نزنید و یا سخنرانی و نصیحت نکنید (باعث بی احترامی به نظرشان می‌شود)

- با تایید کردن پیام فرد مقابل خود را علاقه مند نشان دهید.
- درباره اینکه چگونه می‌خواهید کمک کنید واضح سخن بگویید.
- به افراد خشمگین راهی برای خروج از بحث بدون توجه به حرف‌هایی که می‌زنند، بدهید.

### موانع ارتباطات

موانع زیادی در یک ارتباط موثر وجود دارد.

#### موانعی بر سر راه گوش دادن به موثر

- موارد زیر چند مثال از موانع موجود در برابر گوش دادن موثر هستند. احتمالاً متوجه خواهید شد که بیشتر آنها برای شما پیش آمده است:
- سرعت فکر کردن ما از سرعت صحبت کردن طرف مقال بیشتر است، به همین دلیل ممکن است سریع نتیجه گیری کنیم.
  - حواسمان پرت می‌شود و به ذهنمان اجازه می‌دهیم از بحث منحرف شود.
  - صبرمان تمام می‌شود و علاقه خود را به موضوع از دست می‌دهیم.
  - بیش از اندازه واکنش نشان داده و



- احساساتی پاسخ می‌دهیم.
- سخن فرد مقابل را قطع می‌کنیم.
- بقیه موانع شامل استفاده از "محدودیت‌ها" و مطلق‌ها " است (دید سیاه و سفید):
- فکر کردن یا صحبت کردن درباره مطلق‌ها: "
  - این هیچ وقت کار نخواهد کرد."
  - محدودیت تعیین کردن: " یک بار این روش را امتحان کردیم!"

### موانعی بر سر راه حل کردن اختلافات:

- قضاوت زودهنگام.
- دنبال یک جواب واحد گشتن و بهترین دانشستن آن پاسخ.
- فرض کردن روش یا / یا ( یا راه من درست است یا هیچ راهی درست نیست)

### چگونه با موانع موجود در حل کردن اختلافات رو به رو شویم

بعضی مواقع مانع‌هایی بر سر راه حل اختلاف می‌سازیم در حالیکه راه حل‌ها آسان هستند. اگر به این نتیجه برسیم که اختلاف قابل مذاکره می‌باشد و مشتاق به این کار باشیم، پس مفید خواهد بود. در صورتیکه لیستی از پیشنهادهایی برای حل آن تهیه کنیم حتی آنهایی که تمایلی به انجام دادنشان ندارید. خلاق باشید و راه

حلهایی که ممکن است عجیب به نظر برسند را مطرح کنید، تکنیک "طوفان ذهنی" اساس مورد نیاز برای مذاکره است زیرا اکثر ایده‌های عجیب به ایده‌های قابل قبول تبدیل می‌شوند. در این نقطه شما می‌توانید تصمیم بگیرید کدام گزینه‌ها را کنار بگذارید و مواردی که طرف مقابل می‌تواند انجام دهد را پیدا کنید. اگر هر دو طرف بحث برای حل مشکل تلاش کنند می‌توانند چیزی به دست آورند و پیروز شوند، این سوال‌ها را همان طور که به سمت حل مشکل می‌روید از خودتان بپرسید:

- آیا ارزش جنگیدن را دارد؟
- قابل مذاکره است؟
- آیا پیروزی در بحث برای من مهم تر از حفظ رابطه است؟

### پیروزی بر موانع

برای این که بر موانع سر راه ارتباط موثر پیروز شویم و معنی واقعی پیامی که از یک ارتباط استنتاج می‌شود را بفهمیم، نیاز داریم که پیام را از فیلتر رد کنیم.



## شناسایی فیلترهای ارتباطات

هنگامی که قهوه را از صافی رد می‌کنید، تفاله‌ها بر روی صافی ورقه‌ای باقی می‌مانند و فقط مایع وارد لیوان می‌شود. اتفاق مشابهی نیز برای ارتباطات می‌افتد. ۳ نوع فیلتر وجود دارد که فقط به مقداری از پیام اجازه عبور می‌دهد در نتیجه ما فقط بخشی از یک پیام را دریافت می‌کنیم و اکثراً فقط قسمتی که می‌خواهیم را می‌شنویم.

**فیلتر توجه:** موارد فیزیکی که باعث حواس پرتی می‌شوند، مانند:

**صدا:** صدای حرف زدن دیگران، زنگ تلفن، ترافیک، موسیقی

**محیط:** محیط خیلی گرم / سرد، نور ضعیف

**زمان بندی:** هنگامی با فردی صحبت کنید که در حال رفتن به جایی یا وسط انجام کاری باشد.

**فیلتر احساسی:** این‌ها در ذات گوینده هستند و احتمالاً برای فرد دیگر ناشناخته هستند:

**پیش داوری:** این که طرف مقابل را دوست نداشته باشید یا از مدل لباس پوشیدن و صحبت کردن وی خوشتان نیاید.

**وضعیت:** فرد مقابل در سلسله مراتب سازمانی

بالا تر یا پایین تر است که می‌تواند در مدل تعامل شما با فرد مقابل تاثیر بگذارد.

**تجربیات:** اگر تعاملات قبلی با فردی به تجربه‌ای ناخوشایند ختم شده باشد، دفعه بعدی که بخواهید با وی ارتباط برقرار کنید، محتاط خواهید بود تا تجربه قبلی تکرار نشود.

**ارزش‌ها و باورها:** همه ما معیارهای اخلاقی خودمان را داریم، مذهب و سیاست و ... اگر پیام از این استانداردها سرپیچی کند به احتمال زیاد به آن توجه نمی‌کنیم.

**فیلترهای کلمات:** کلمات و اصطلاحات مشخصی می‌تواند باعث شود که دیگر به حرف فردی که آنها را بیان می‌کند، گوش ندهیم:

□ **انتقاد:** تعداد کمی از ما دوست داریم که مورد انتقاد واقع شویم: "این راه درستی برای حل مشکل نبود!"

□ **اخلاقی کردن:** "نباید این کار را انجام می‌دادید"

□ **تهدید کردن:** "اگر کاری که می‌گویم را انجام ندهید، مشکلات زیادی برایتان پیش خواهد آمد."





□ **توصیه کردن:** " به شما پیشنهاد می‌کنم که..." (مردم فقط نصیحتی که با مشکلشان هم راستا باشد و مد نظر خودشان باشد را می‌پذیرند. آنها به نصیحت، با جمله " بله، ولی..." پاسخ خواهند داد.)

□ **بحث منطقی:** بحث کردن با منطق کمی سخت است.

□ **اطمینان دادن:** "مهم نیست، همه چیز در آخر درست می‌شود."

□ **منحرف کردن:** "بله درست است ولی من داشتم می‌گفتم..."

□ **کلمات ناآشنا:** استفاده از کلمات و اصطلاحات نا آشنا آنها باعث می‌شود که شنوندگان به بقیه پیام توجهی نکنند.

### کاهش فیلترها:

حتی یک فیلتر نیز می‌تواند تاثیر یک مکالمه را کاهش دهد یا آن را منحرف کند ولی در بیشتر مواقع دو مورد یا بیشتر به طور همزمان در حال تاثیر گذاری هستند. این که صرفا به وجود آنها آگاه باشیم باعث می‌شود که نصف راه را تا کاهش دادن تاثیر فیلترها رفته باشیم.

همیشه امکان حذف فیلترها وجود ندارد اما می‌توان آنها را کاهش داد. اگر مکالمه بیشتر از چند لحظه زمان می‌برد جایی ساکت را برای صحبت کردن انتخاب کنید و بگذارید برای سایرین مشخص باشد که مزاحمتی ایجاد نخواهد شد. اگر فردی در زمان نامناسبی به شما مراجعه کرد، مودبانه به او بگویید زمانی دیگر را برای گفتگو برنامه‌ریزی می‌کنید. شما درباره احساسات دیگران کار زیادی نمی‌توانید انجام دهید اما سعی کنید هنگام صحبت و گوش دادن به دیگران احساسات خود را کنترل کنید. اگر حس کردید فیلترهای احساسی مانع ایجاد می‌کنند، مکالمه را کوتاه نمایید.

مراقب کلمات و اصطلاحاتی که استفاده می‌کنید باشید. شما چگونه به عنوان شنونده واکنش نشان می‌دهید؟ اگر در نقطه دریافت پیام قرار دارید، از گوینده سوال بپرسید و از او بخواهید که پیام‌ها و نکاتش را تایید کند.

## ارتباط بین فردی

# ۴

## مقدمه

مهارت‌های ارتباطات بین فردی، مهارت‌های نرم یا مهارت‌های زندگی هستند که ما هر روزه از آنها استفاده می‌کنیم تا با دیگران، چه به صورت فردی و یا در گروه‌ها در تعامل باشیم. ارتباطات بین فردی فرایندی است که طی آن افراد اطلاعات، احساسات و معنی را از طریق پیام‌های کلامی و یا غیرکلامی با هم تبادل می‌کنند. ارتباطات بین فردی شامل ارتباطات چهره به چهره می‌شود و نه تنها "آنچه گفته می‌شود" را پوشش می‌دهد بلکه اینکه "چگونه گفته می‌شود" و نیز پیام‌های غیرکلامی ( لحن یا صدا، حرکات و حالات چهره، وضعیت بدن و سایر موارد زبان بدن) را نیز شامل می‌شود.

## اهمیت ارتباطات بین فردی

این مهارت‌ها به ما کمک می‌کند که به شیوه‌ای مثبت با مردم در تعامل باشیم. این به این معنی است که قادر باشیم ارتباطات دوستانه پایداری داشته باشیم زیرا اهمیت زیادی برای سلامتی روانی، اجتماعی و حرفه‌ای دارد.



## انواع ارتباطات بین فردی

ارتباطات بین فردی باید با طیف وسیعی از افراد حفظ شود از جمله :

- والدین
- همسر
- فرزندان
- اعضای خانواده
- دانش آموزان
- معلمان
- همسایگان
- همکاران
- مافوق و رؤسا

## استفاده از مهارت‌های بین فردی

ما معمولاً از نوع خاصی از ارتباطات فردی در تعاملاتمان استفاده می‌کنیم. اینکه چقدر خوب با دیگران ارتباط برقرار کنیم شاخصی برای سنجش مهارت‌های بین فردی است.

ما از این مهارت‌ها استفاده می‌کنیم که :

- اطلاعات را تبادل کنیم.
- ارتباطمان را حفظ و تماس برقرار کنیم.

- نیازهای شخصی‌مان را بیان کنیم و نیازهای دیگران را بفهمیم.
- حمایت‌های احساسی دریافت کنیم یا از دیگران حمایت کنیم.
- مشکلات را حل کنیم یا تصمیم‌گیری کنیم.

## عواملی که بر ارتباطات بین فردی تاثیر گذار است

اصولاً سه عامل بر ارتباطات بین فردی موثر هستند:

- نگرش
- پیش فرض
- رفتار کلیشه ای

### نگرش

اجزاء نگرش که در زیر آمده است نقش حیاتی در ارتباطات بین فردی دارند:

**مبتنی بر سوژه:** دیدگاه ما در ارتباط با اشخاص، گروه‌ها و رویدادها، مذهب و غیره.

**جهت:** می‌توانیم رویکردی مثبت یا منفی داشته باشیم.

**تداوم:** می‌توانیم در پیش فرضمان ثابت قدم باشیم یا اگر وضعیت خاصی پیش آمد، منعطف باشیم.



**رفتارهای آموخته شده:** ما با نگرش خاصی زاده نشده‌ایم بلکه از طریق تجربیاتمان با مردم و محیط یاد می‌گیریم که دید معینی به موضوعات داشته باشیم.

**آشکارسازی به عنوان رفتار:** نگرش ما در رفتارهای ما آشکار می‌شود و ما را برای رفتار کردن به شیوه‌ای خاص هدایت می‌کند.

### پیش داوری

اعتقادات غیرمنصفانه یا غیرمنطقی که در تشکیل نگرش‌ها حائز اهمیت هستند.

**نگرشی جانب دارانه:** ما معمولاً مردم را بر اساس اعتقادات یا احساس‌های غیرمنطقی، غیر منصفانه، بدون داشتن دانش کافی و بر اساس تجربه محدودمان پیش داوری می‌کنیم.

### منابع پیش داوری:

- **هنجارهای اجتماعی:** مبتنی بر تقلید از دیگران
- **ویژگی‌های شخصیتی:** طبقه بندی

مردم به عنوان سیاه یا سفید، مفید یا غیر مفید و...

## رفتار کلیشه ای

ما افراد را با ویژگی‌های کلیشه‌ای طبقه‌بندی می‌کنیم و علاقه‌ای نیز به تغییر اعتقاداتمان نداریم:

- **اعتقادات تعمیم داده شده و کلی گویی:** طبقه‌بندی اشخاص و گروه‌ها بر اساس پیش فرض‌هایی مانند آسیایی، یهودی، سیاست مدار.
- **مقاومت در برابر تغییر:** یک دنده بودن و امتناع از تغییر.

## چگونه سبک‌های متفاوت را اجرایی کنیم

- ما با انواع مختلفی از مردم که سبک‌های متفاوتی دارند سروکار داریم. به منظور هماهنگ شدن با سبک‌های متفاوت، باید موارد زیر را اجرا کنیم:
- برای شرکت در هر جلسه‌ای یا برنامه‌ای به موقع برسیم.
  - به مهلت انجام کارها توجه ویژه





- کنیم.
- کارها را به تعویق نیندازیم و بهانه نیاوریم.
- منظم باشیم.
- به حرف‌ها و ایده‌های دیگران با دقت و علاقه گوش دهیم و به آنها توجه کنیم.
- علاقه نشان دهیم.
- لبخند بزنییم و رفتار دوستانه‌ای داشته باشیم.
- تجربیات شخصی مان را با دیگران به اشتراک بگذاریم.

از روش‌های زیر می‌توانیم برای تعامل با سبک‌های دیگر استفاده کنیم:

### سبک "عمل‌گرا"

- ساختار را بپذیرید.
- تلاش کنید که موارد را به شیوه‌ای دقیق و درست انجام دهید.
- مجادله‌ها را به حداقل برسانید و به انجام کارها بپردازید.
- کارها را به ترتیب منطقی و با نظم انجام دهید.

- تجربیات عملی را نشان دهید و بحث کنید.
- در عمل ایده یا نقطه نظرتان را نشان دهید.
- امکان انجام پروژه‌هایی را فراهم کنید که باعث یادگیری می‌شود.

### سبک "متفکر"

- از انواع نمودار، چارت و اینفوگرافیک برای نشان دادن اطلاعات و ارتباط بین ایده‌ها استفاده نمایید.
- ایده‌پردازی کنید.
- مستندسازی کنید.
- از توضیحات و اصطلاحات در صورت لزوم استفاده کنید.
- اطلاعات ارائه شده را با ذکر منبع و ارائه مستندات تقویت کنید.
- از نقطه نظرات خود با ارائه شواهد و دلایل منطقی حمایت کنید.
- در برابر موضوعاتی که بحث به دنبال دارد، مقاومت نکنید.
- در برابر حرکت و تغییر سریع ایده‌ها صبور باشید.
- از ایده‌های پژوهشی استقبال کنید.



### سبک "کاشف"

- به خلاقیت و نوآوری اهمیت دهید.
- بر فرایندها تمرکز کنید.
- ریسک پذیر و کاوشگر باشید.
- از بحث درباره ایده‌ها استقبال کنید.

### سبک "تفکر آزاد"

- از زبان غیرکلامی مثبت استفاده کنید.
- شوخ طبع باشید.
- بی ریا و صادق باشید.
- از تصاوی، عکس و رنگ استفاده کنید.
- نشان دهید چقدر ایده‌ها و جزئیات در زندگی کاربرد دارند.
- به دیگران نشان دهید که آنها برای شما مهم هستند و به آنها علاقمند هستید.
- از زیر سوال بردن یا به چالش کشیدن دیدگاه یا منطق دیگران خودداری کنید.
- از قطع کردن صحبت دیگران بپرهیزید.
- انعطاف پذیر باشید و ساختار مورد نظرتان را به دیگران تحمیل نکنید.

## پیامد ارتباطات بین فردی

- **دوست داشتن:** تلاش برای دوست داشتن دیگران، اشیا، و ایده ها.
- **درک کردن:** درک تفاوت ایده ها، نگرش و الگوی رفتاری افراد و تعامل در چارچوب مثبت ذهنی.
- **اعتماد:** درک متقابل جهت تقویت ارتباط شخصی، اجتماعی و حرفه‌ای.
- **آگاهی از خطای قضاوتی:** بررسی دیدگاه و ایده‌ها بر اساس منطق.

## تیم‌سازی



## مقدمه

ساختن یک تیم و کار کردن با آن به طور موثر و هماهنگ کار سختی است.

پیدا کردن بازیکن‌ها کار راحتی است، این که آنها را به بازی با یکدیگر وا دارید قسمت سخت کار است.

همه می‌توانند تعداد اعضای مورد نیاز تیم را پیدا کنند (به طور مثال برای یک تیم فوتبال) ولی این که آنها را به یک گروه منسجم تبدیل کنید؛ موضوع دیگری است. تلاش و مهارت زیادی نیاز است تا تک تک اعضای گروه را به تیمی تبدیل کنید که اعضا برای هدف گروه تلاش می‌کنند نه اینکه بر رضایت شخصی متمرکز باشند.

## اهمیت روابط انسانی

اگر تمام اعضای گروه منفعت شخصی خود را کنار بگذارند و روابط کارامدی داشته باشند، تیم عملکرد موفقی خواهد داشت. در این زمینه توصیه می‌شود که موارد زیر را به یاد داشته باشید:



### کلمات بسیار مهم:

۱. " من اعتراف می‌کنم که اشتباه کردم"
۲. "کارت را خوب انجام دادی"
۳. " شما چه نظری دارید؟ "
۴. " همیشه لطف کنید..؟"
۵. " خیلی ممنون"
۶. " ما "

### کلمه بی اهمیت:

۱. " من "

### تیم چیست؟

گروهی از افراد هستند که دور هم جمع می‌شوند تا:

- مشکلی را حل کنند
- به هدفی برسند
- به موضوعی بپردازند

اهداف فردی با اهداف تیم ادغام می‌شود. اعضای مختلف تیم ایده‌های متنوعی را مطرح می‌کنند، تمام نقاط ضعف و قوت را با هم بررسی می‌کنند، و جمعا تصمیم می‌گیرند.

### چرا تیم بهتر عمل می‌کند؟

حقیقت این است که یک کل، از مجموع تک تک قسمت‌هایش بهتر عمل می‌کند. افراد تیم با خود مهارت، دانش و ارتباطات جدید به گروه می‌آورند، تمامی این موارد کارکرد موثر گروه را تضمین می‌کنند.

### چگونه یک تیم موثر بسازیم؟

**شناخت یکدیگر:** علایق، نگرش، باور، استعداد، انگیزه‌ها و اهداف فردی یکدیگر را بشناسید. **به توافق رسیدن:** مطمئن شوید که دیدگاه‌های تمام اعضای گروه مورد بحث قرار گرفته، ولی در نهایت تصمیم‌ها با توافق اکثریت گرفته شود.

**شناسایی منابع در دسترس:** نه تنها منابعی که به وضوح در دسترس هستند، بلکه آنهایی را که می‌توان به آسانی تهیه کرد را شناسایی کنید. **مشخص نمودن چارچوب‌های اخلاقی:** اعضای تیم رفتارهایی که روحیه تیمی را تقویت می‌کنند، داشته باشند و به نقطه نظرهای یکدیگر احترام بگذارند.

**همکاری با یکدیگر:** هنگامی که تیم به تصمیمی





علیرغم هرگونه اعتراض می‌رسد، افراد باید آن را به عنوان تصمیم تیم در نظر بگیرند و همکاری کنند.

### رفتار فردی در تیم:

بعضی از الگوهای رفتاری می‌تواند در یک تیم مفید باشند در حالیکه بقیه ممکن است به تیم آسیب برسانند:

#### رفتارهای آسیب‌زا:

- دائم ایراد گرفتن
- سلطه‌گری
- سوء استفاده کردن
- قضاوت گر بودن
- بی‌علاقگی
- مکالمات فرعی و حاشیه‌ای داشتن
- بی‌تصمیمی
- برچسب زدن
- عدم پذیرش مسئولیت
- مسخره کردن ایده‌های دیگران

## رفتارهای مفید:

- خوش بین بودن
- وقت شناس بودن
- حامی بودن
- مؤدب بودن
- روشنفکر بودن
- مشارکت داشتن
- گوش دادن
- به اشتراک گذاشتن کار
- بیان شفاف ایده‌ها
- احترام گذاشتن به نظرات دیگران
- استفاده نکردن از برچسب‌ها
- مبالغه نکردن

## روش‌هایی برای درگیر کردن اعضای تیم:

- سوالات باز پاسخ بپرسید.
- وظایف مشخصی تعیین کنید.
- نظر اعضای تیم را بپرسید.
- نقش‌های تیم را به طور چرخشی عوض کنید.



### تصمیمات تیم

برای گرفتن تصمیمات تیمی فرآیند زیر باید طی شود:

- اطلاعات جمع آوری کنید.
- اطلاعات را تحلیل کنید.
- ایده‌های مختلف را ارائه و درباره آنها بحث کنید.
- راه‌حل‌های جایگزین و متفاوت را بررسی کنید.
- تصمیم جمعی بگیرید.

### درک رفتار

نتیجه هر موقعیتی بستگی به چگونگی رفتار شما دارد.

۳ سبک رفتار شامل:

- انفعالی
- پرخاشگرانه
- جسورانه

## رفتار منفعل

- می خواهید وضع موجود را حفظ کنید.
- به دیگران اجازه می‌دهید تا برای شما تصمیم بگیرند.
- برخلاف احساسات واقعیتان به صورت کلامی با دیگران تعامل می‌کنید.
- برای فرار از حل مشکل، کار را به عقب می‌اندازید.

## چه شکلی به نظر می‌رسید؟

- پشت جمع می‌ایستید.
- تماس چشمی برقرار نمی‌کنید.
- زمانی که ناراحتید لبخند می‌زنید.
- بی‌قرار هستید.

## حرف‌های شما چگونه به نظر می‌آید؟

- دفاعی
- مبهم
- ناراضی بودن از خود
- مردد بودن



### چه احساسی خواهید داشت؟

- مورد سوء استفاده قرار گرفتن
- آسیب دیده
- مضطرب
- ناامید
- ضعیف

### دیگران چه احساسی خواهند داشت؟

- ناامید و خسته
- بی‌علاقه
- خشمگین
- گناهکار

- رفتار منفعل به شما در رسیدن به اهدافتان کمک نمی‌کند. به همین دلیل شما:
- حس قربانی بودن خواهید داشت.
  - دیگران را به خاطر اتفاقی که برایتان افتاده سرزنش خواهید کرد
  - به دیگران اجازه می‌دهید برای شما انتخاب کنند.
  - رفتار منفعل را به خاطر ریسک کم آن انتخاب خواهید کرد.

## رفتار پرخاشگرانه

- موضع خود را به دیگران تحمیل می کنید .
- دیگران را متهم و سرزنش می کنید و با بی توجهی به احساساتشان، آنها را مقصر می دانید.
- با عصبانیت رفتار می کنید و دیگران را مسخره می کنید.
- رفتاری غیر قابل پیش بینی و تهاجمی دارید.

### چگونه به نظر می رسید:

- به جلو خم می شوید.
- انگشت اشاره خود را به سمت افراد می گیرید.
- ارتباطات چشمی خیره و تیزی دارید.
- دیگران را به تمسخر می گیرید.

### حرف هایتان چگونه به نظر می رسد؟

- پرسروصدا
- طعنه آمیز
- محکم
- دفاعی
- گستاخ



## چه احساسی خواهید داشت؟

- حس قدرت و کنترل بر دیگران
- عذاب وجدان
- تسلط داشتن بر دیگران

## دیگران چه احساسی خواهند داشت؟

- تدافعی
- تحقیر شده
- ترسیده

رفتار پرخاشگرانه باعث می‌شود؛

- به صورت محدود به اهدافتان برسید.
- منجر به رنجش دیگران می‌شود.

## رفتار قاطعانه

- منجر به تقویت عزت نفس می‌شود.
- کلیدی برای ارتباطات موثر و محل کار و موقعیت‌های اجتماعی است.

### کاربرد رفتار قاطعانه:

- هنگامی که فردی درخواست غیرمنطقی از شما دارد.
- هنگامی که می‌خواهید با نظر هم‌تیمی خود مخالفت کنید.
- هنگامی که با فرد عصبی مواجه می‌شوید.

هنگامیکه رفتار قاطعانه داشته باشید قادر خواهید بود که:

- از موقعیت‌های تعارض آمیز دوری کنید.
  - وقتتان را هدر ندهید.
  - خود را ارزیابی کنید.
  - با همکاران به طور موثرتری کار کنید.
  - ایده‌های خود را جلو ببرید.
  - درباره خود و رفتارتان حس خوبی داشته باشید.
- شما می‌توانید نشانه‌های رفتار قاطعانه را با تحلیل کردن موقعیت‌های زیر شناسایی کنید:
- هنگامی که:

- با خود و دیگران صادق هستید.
- از حق خود دفاع می‌کنید.
- به حقوق دیگران احترام می‌گذارید.
- اعتماد به نفس دارید.
- قادر هستید به طور منطقی و بالغانه رفتار کنید.

**چگونه به نظر می‌رسید:**

- ارتباط چشمی مستقیم دارید اما خیره نمی‌شوید.
- آرام هستید.





## حرف هایتان چگونه به نظر می‌آید؟

- محکم و استوار
- صادق
- واضح و شفاف

## چه احساسی خواهید داشت؟

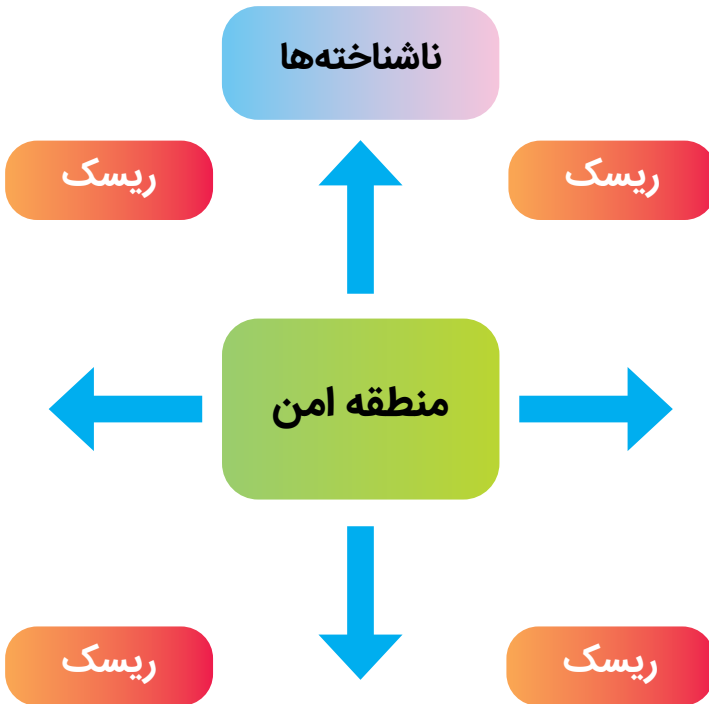
- با اعتماد به نفس
- مسئولیت پذیر
- احساس قدرتمندی



## رفتار قاطعانه:

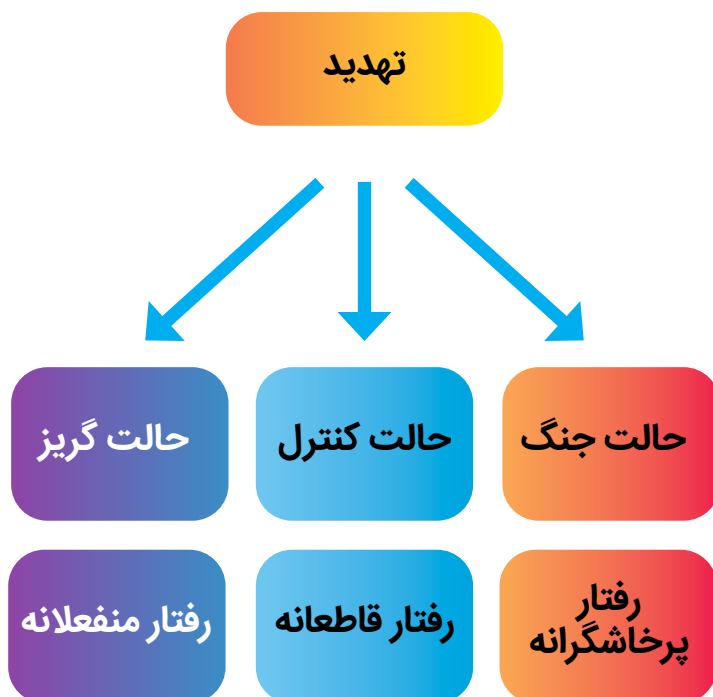
- بدون آسیب زدن به دیگران به اهدافتان می‌رسید.
- مسئولیت رفتار را بر عهده می‌گیرید.
- به شما نیرویی برای حرکت رو به جلو و اعتماد به نفس می‌دهد و

برای اینکه رفتار قاطعانه را در خودتان تقویت کنید باید باور، احساس و نگرش مثبت و قاطعانه‌ای داشته باشید.



## منطقه امن

به طور کلی افراد در موقعیت‌های محدود کننده برای خود یک حاشیه امن می‌سازند با این حال برای رسیدن به اهداف و پیشرفت در زندگی، ضروری است که از منطقه امنمان خارج شویم. در ابتدا ریسک‌های کوچک داشته و به سمت هدف برنامه‌ریزی شده خود حرکت کنید. شکل زیر مفهوم مناطق امن را نشان می‌دهد.



**منطقه امن:** کارهایی که از آنها لذت می‌برید انجام دهید.  
**ناشناخته‌ها:** از موقعیت‌هایی که دوست ندارید  
و برایتان سخت است تا با آنها مواجه شوید  
اجتناب می‌کنید.

از منطقه امن خود خارج شوید و ریسک‌های کوچک  
کنید تا وسعت منطقه امن‌تان را افزایش دهید.

### قدم‌هایی برای رسیدن به رفتار قاطعانه

**قدم اول:** به فرد مقابل گوش دهید و نشان دهید  
که درکش می‌کنید.

**قدم دوم:** چیزی که احساس می‌کنید یا به آن  
فکر می‌کنید را بیان کنید.

**قدم سوم:** چیزی که می‌خواهید اتفاق بیفتد را بیان کنید.  
بعضی وقت‌ها شما مراحل ۱ و ۲ را انجام می‌دهید اما  
بعد نمی‌توانید بگویید که چه می‌خواهید. حتماً باید هر ۳  
این مراحل را انجام دهید. در این صورت است که به خود  
اجازه می‌دهید آنچه را که می‌خواهید به دست آورید.

### رسیدن به حالت برد - برد

- دنبال راه حل برد - برد باشید.
- برای رسیدن به راه‌حل مشترک مذاکره کنید.
- راه‌حل تو + راه‌حل من = راه‌حل ما .



### مراحل مورد نیاز برای شکل‌دهی رفتار قاطعانه

۱. اعتماد به نفس خود را بسازید.
۲. یاد بگیرید شنونده خوبی باشید.
۳. ریسک پذیر باشید.
۴. رفتارهای دیگران را درک کنید.
۵. بدانید که چه می‌خواهید.
۶. مکث کنید- نگاه کنید - گوش دهید.
۷. تمام تکنیک‌ها را تمرین کنید.

### مشخصات یک تیم با عملکرد بالا

- اهداف بزرگ و مناسبی تنظیم می‌کنند و به آنها می‌رسند.
- رضایت شغلی بالایی دارند.
- درجه بالایی از همکاری بین اعضاء را نشان می‌دهند.
- رهبران با لیاقتی دارند.
- افراد نقش‌هایی متناسب با مهارت‌هایشان در تیم بر عهده می‌گیرند.
- به سرعت از اشتباهاتشان درس می‌گیرند.
- نگرش مشتری مدارانه دارند.
- مهارت‌های حل مسئله خوبی دارند و به طور مرتب عملکردشان را ارزیابی می‌کنند.
- با انگیزه‌اند.

## اصول تیم با عملکرد بالا

- مسئولیت‌های مشترک.
- آینده نگری.
- تمرکز بر روی اهداف تیم.
- خلاقیت.
- ارتباطات موثر.
- تمرکز بر وظایف.
- پاسخگویی سریع.

## پرسشنامه

هر سوال را به دقت بخوانید و به خود از ۱ تا ۵ نمره دهید.

نمره	جواب شما
۱	من این مهارت را در حد "بسیار کمی" دارم.
۲	من این مهارت را در حد "کمی" دارم.
۳	من این مهارت را در حد "نسبتاً خوبی" دارم.
۴	من این مهارت را در حد "خوبی" دارم.
۵	من این مهارت را در حد "بسیار عالی" دارم.



ردیف	سوالات	نمره
۱	آیا شما معمولا شنونده خوبی هستید؟	
۲	آیا شما در مواقع ضروری با دیگران به مذاکره می‌پردازید؟	
۳	آیا شما قادر هستید به موقع "نه" بگویید؟	
۴	آیا می‌توانید انتقادات را بپذیرید بدون اینکه ناراحت شوید؟	
۵	آیا می‌توانید خواسته‌های خود را مطرح کنید و کاری کنید تا دیگران ایده‌های شما را بپذیرند؟	
۶	آیا می‌توانید بدون اینکه پرخاشگر یا گستاخ به نظر برسید، با افراد مخالفت کنید؟	
۷	هنگامی که دیگران شایستگی دارند، از آنها تعریف می‌کنید؟	
۸	آیا می‌توانید انتقاد سازنده کنید؟	
۹	آیا در جلسات مشارکت می‌کنید؟	
۱۰	آیا می‌توانید در مقابل غریبه‌ها به خوبی سخنرانی کنید؟	
۱۱	آیا می‌توانید بدون احساساتی شدن، به طور منطقی به بحث بپردازید؟	
۱۲	آیا می‌توانید طوری صحبت کنید که مقید و متعهد به نظر برسید؟	
۱۳	آیا می‌توانید به درستی صحبت‌های دیگران را در مکالمه خلاصه کنید؟	
۱۴	آیا معمولا از قطع کردن صحبت‌های دیگران اجتناب می‌کنید؟	
۱۵	آیا مشکلات را به شکل فرصت می‌بینید؟	
۱۶	آیا می‌توانید سوال بپرسید بدون اینکه شبیه بازپرس به نظر برسید؟	

ردیف	سوالات	نمره
۱۷	آیا می‌توانید موضوعات پیچیده را با زبانی ساده توضیح دهید؟	
۱۸	آیا می‌توانید نظرات متفاوت را بدون اینکه عصبانی شوید، بررسی کنید؟	
۱۹	هنگامی که بحثی به وجود می‌آید، آیا معمولاً از جملاتی که با "من" شروع می‌شوند به جای جملاتی که با "تو" شروع می‌شوند، استفاده می‌کنید؟ (مثلاً "من فکر می‌کنم که ممکن است حرفت درست نباشد" به جای "تو اشتباه می‌کنی")	
۲۰	آیا از زبان ملایمی استفاده می‌کنید؟ مثلاً: کاملاً درست نیست، ممکن است آسیب بزند و ... به جای استفاده از زبانی محکم مانند: کاملاً اشتباه است، به شدت آسیب‌زا است.	
مجموع		

	۱۰۰
امتیاز کل	امتیاز من

اکنون به امتیاز خود نگاه کنید و تحلیل کنید که در چه جاهایی نیاز به تلاش و توجه بیشتری دارید.



## مدیریت زمان



مدیریت زمان موثر به معنای مدیریت خود و منضبط بودن است.

همیشه کارهای بسیار زیادی هست که به نظر می‌رسد زمان کافی برای انجام دادن آن‌ها را نداریم. دسته‌ای از افراد هستند که منظم و با برنامه هستند و اغلب به موقع می‌توانند کارهایشان را انجام دهند.

اولین درسی که درباره مدیریت زمان می‌توان یاد گرفت این است که در دنیای واقعی، اتفاقاتی برخلاف انتظارمان می‌افتد و مشکلاتی بر سر راهمان رخ می‌دهد. کامپیوترها خراب می‌شوند، فایل‌ها گم می‌شوند و غیره و هیچ راهی نیست که از آنها اجتناب کرد. این به این معناست که باید از سیستم‌های مدیریت زمان انعطاف‌پذیری استفاده کنید که برای شما مناسب باشند.

روشی که زمانتان را مدیریت می‌کنید باید به روشی که پولتان را بودجه بندی و مدیریت می‌کنید شباهت داشته باشد. به عنوان مثال در انتهای ماه شما مقداری پول دریافت می‌کنید که به طور دقیق از آن اطلاع دارید؛ در نتیجه می‌دانید که چه قدر می‌توانید برای چیزهایی مانند قبض،



خوراک، پوشاک و غیره هزینه کنید اگر در یک ماه صورت حسابی با مبلغ زیاد دریافت کنید می‌توانید هزینه هایتان را به طور دقیق تطبیق دهید، می‌توانید تصمیم بگیرید که برای شام بیرون بروید یا پولتان را پس انداز کنید. همچنین می‌دانید که چه قدر زمان در اختیار دارید و می‌دانید که چه قدر زمان می‌برد تا هر کاری را تکمیل کنید پس می‌توانید زمانتان را مانند پولتان، بودجه بندی کنید.

### چه طور زمان را مدیریت کنید؟

شما می‌توانید زمانتان را با دنبال کردن موارد زیر مدیریت کنید:

### مشخص کردن اولویت هایتان

از خودتان بپرسید:

- هدف این کارتان چیست؟
- از شما انتظار می‌رود چه کاری انجام دهید؟
- چه مقدار زمان برای انجام دادن آن نیاز دارید؟
- چه کاری باید انجام دهید؟

## اولویت‌هایتان را مدیریت کنید

**کارهایی که نیازمند واکنش سریع هستند:** کارهای مشخصی هستند که شما باید فوری به آنها پاسخ دهید و زمانی برای برنامه ریزی ندارید.

**کارهایی که نیازمند برنامه‌ریزی هستند:** کارها و وظایفی هستند که شما از قبل درباره آنها می‌دانید و به همین دلیل می‌توانید برای آنها برنامه ریزی کنید.

برای اینکه زمان خودتان را به محض به وجود آمدن موقعیت‌های بالا مدیریت کنید کارهای زیر را انجام دهید:

- نیاز دارید بدانید به طور تقریبی چند درصد از روز یا هفته خود را صرف کارهای فوری یا کارهای نیازمند برنامه‌ریزی می‌کنید.
  - برای کارهای فوری زمان در نظر بگیرید.
  - هیچ وقت کارها را برای لحظه آخر نگه ندارید. برای زمانی که می‌خواهید روی کار خاصی صرف کنید برنامه ریزی کنید و به آن پایبند باشید.
- یکی از رایج‌ترین اشتباهاتی که افراد در مدیریت اولویت‌هایشان مرتکب می‌شوند این است که کارهای بزرگ و مهم را برای لحظه آخر نگه می‌دارند در حالی که کارهای کوچک و بی‌اهمیت را انجام می‌دهند.

## مهارت‌های ارائه دادن



## فرآیند

### قدم اول: برای ارائه تان برنامه ریزی کنید

هنگامی که تصمیم به ارائه دادن می‌گیرید به موارد زیر توجه نمایید:

**موضوع:** شما باید درک عمیقی از عنوان ارائه و موضوع آن داشته باشید.

**جمع آوری اطلاعات:** همه اطلاعات مورد نیاز را

جمع‌آوری کنید- از دانش و تخصص‌تان، همکاران و همکلاسی‌هایتان، کتابها و مجلات، اینترنت و غیره استفاده کنید.

**اندازه و نوع مخاطبان:** پیشاپیش بدانید که

مخاطبان شما چه کسانی خواهند بود. نیازهای مخاطبانتان را از قبل تحلیل نمایید، به پرسش‌های زیر پاسخ دهید که به شما کمک می‌کند بر این اساس برنامه ریزی کنید:

- آیا آنها همکاران یا همکلاسی‌هایتان هستند؟
- آیا افرادی هستند که شما نمی‌شناسید؟
- سطح دانش آنها در ارتباط با موضوع چقدر است؟
- چند نفر حضور خواهند داشت؟



- ابزاری که باید مورد استفاده قرار گیرد: تصمیم بگیرید که از چه ابزاری استفاده خواهید کرد:
- پاورپوینت
- نوشتن بر روی تخته وایت برد
- صحبت کردن

## قدم دوم: ارائه خود را آماده کنید

### طرح تان را بنویسید

- مقدمه
- بدنه اصلی (نکته‌هایی که باید مورد بحث قرار دهید)
- یادداشت‌هایی روی کارت‌های کوچک تهیه کنید تا در زمانی که فایل ارائه تان را درست می‌کنید از آنها استفاده نمایید (اگر از پاورپوینت استفاده خواهید کرد)
- فایل ارائه پاورپوینت را آماده کنید، پارگراف‌ها را ننویسید. فقط نکته‌ها را بنویسید آنها را به جای کل اسلاید نمایش دهید. این کار به مخاطبان‌تان کمک می‌کند روی نکته‌ای که در مورد آن صحبت می‌کنید، تمرکز کنند.

### قدم سوم: ارائه تان را تمرین کنید

- می توانید ارائه را در برابر جمع کوچکی از دوستان تمرین کنید. اگر کسی در دسترس نیست، شما می توانید در برابر آینه و به تنهایی این کار را انجام دهید.
- زمان تان را مدیریت کنید: در اغلب مواقع با محدودیت زمانی مواجه می شوید. به همین دلیل بهتر است ببینید آیا می توانید خودتان را با زمان تطبیق دهید؟

### قدم چهارم: ارائه خودتان را انجام دهید

- ترس از ارائه را کنار بگذارید .
- اعتماد به نفس داشته باشید.
- معمولی صحبت کنید.
- ترجیحاً با یک موضوع ساده و مناسب که یخ جلسه را بشکند صحبت را آغاز کنید. با مخاطبان تماس چشمی مناسب و منظم برقرار کنید.
- فقط به نکات نگاه کنید و سپس از





- حافظه تان کمک بگیرید.
- همیشه موقع ارائه دادن بایستید، نشستن موقع ارائه اثربخشی آن را کاهش خواهد داد.
- از حرکات دست، صورت و سر برای تاکید بر موضوع استفاده کنید.
- ارائه خودتان را به شکلی انجام دهید که مشارکت مخاطبان را به همراه داشته باشد.
- یکنواختی در ارائه را با یک بازی یا سوال در ارتباط با موضوع، از بین ببرید.
- در پایان، بپرسید که پرسشی دارند؟ و با اعتماد به نفس به پرسش‌ها پاسخ دهید.
- روش‌های ارتباط با خود را به مخاطبان ارائه کنید.
- از مخاطبان برای توجه و همراهی در جلسه تشکر کنید.

## مثال‌هایی از زبان ارائه

کارکرد	زبان
سلام به مخاطبین	صبح بخیر(عصر/ شب)، خانمها و آقایان / دوستان / دختران و پسران
معرفی عنوان موضوع	مایلیم شروع کنم با ....
حفظ ترتیب موضوع	در ابتدا و... دوم ....
حرکت به موضوع بعدی	در ادامه...
کنترل کردن اینکه مخاطبین موضوع را فهمیده اند	آیا واضح بود؟
خلاصه کردن موضوع	به طور خلاصه / در نهایت / به منظور نتیجه گیری / جمع بندی
خاتمه	سپاسگزارم

## کنترل استرس



## استرس چیست؟

استرس از کلمه لاتین "stringere" می‌آید و به معنی "فشردن" است. در طول قرن‌ها معانی متفاوتی برای افراد مختلف داشته و در قرن ۱۷ میلادی با سختی و زجر در ارتباط بوده است. در قرن ۱۸ و ۱۹ با فیزیک و مهندسی در ارتباط بوده هنگامی که مردم نگران بودند که آیا در برابر فشارها، می‌توانند مانند فولاد آبدیده مقاومت کنند یا خیر. در حال حاضر استرس جزء جدا ناپذیری از زندگی مدرن شده است و ما می‌توانیم بگوییم:

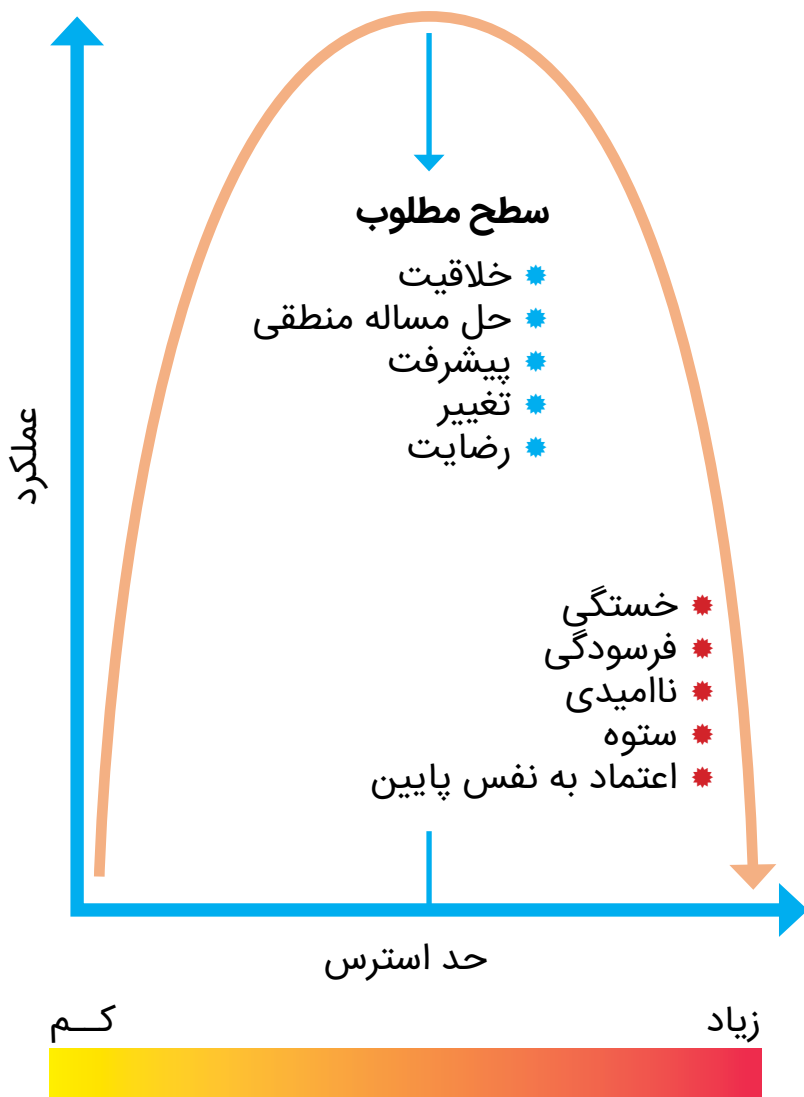
- همه در حال عجله و تحت فشار هستند تا به ضرب العجل کارها و اهداف برسند.
- مسئله مهم واکنشی است که این فشار در شما به وجود می‌آورد.
- استرس می‌تواند از طریق عوامل داخلی یا خارجی به وجود بیاید.
- باعث به وجود آمدن عدم تعادل بین نیازی که در شما به وجود آمده و توانایی شما برای برطرف کردن آن نیاز، می‌شود.



## استرس را شناسایی کنید

باید استرس و عوامل به وجود آورنده آن را شناسایی کنید. فقط آن زمان است که یاد می‌گیرید چگونه با آن مقابله کنید. شما باید بدانید که:

- میزانی از استرس و اضطراب طبیعی است و بدون آن ما قادر به زنده ماندن نخواهیم بود.
  - استرس بسیار شخصی است و هرکس آن را متفاوت تجربه می‌کند.
  - برای اینکه بتوانید با موفقیت استرس را مدیریت کنید؛ باید بدانید که چه زمانی در حال تجربه کردن آن هستید.
- شکل صفحه بعد سطوح مختلف استرس را نشان می‌دهد.



نمودار سطوح مختلف استرس



## درک استرس

شما بعضی وقت‌ها در مقابل دیگران استرس خود را ابراز می‌کنید. با این حال با بیان کردن استرس خود ممکن است شرایط را برای خود بدتر کنید. یک روان‌درمانگر بالینی<sup>۱</sup> می‌گوید که خود کلمه استرس نیز می‌تواند عامل استرس شود. او می‌گوید:

فقط این که بگویید استرس دارید می‌تواند باعث آزاد شدن تعداد زیادی از هورمون‌ها شود - اپی نفرین و کورتیزول - و انتقال دنده‌های عصبی در مغز باعث می‌شوند ما احساس اضطراب و استرس شدید کنیم. تپش قلب می‌گیریم، سریع‌تر نفس می‌کشیم، فشار خونمان افزایش می‌یابد، نمی‌توانیم درست فکر کنیم و احساس ترس و اضطراب می‌کنیم.

پس برای کاهش دادن استرس و تاثیرات آن ما باید نحوه فکر کردن و صحبت کردنمان را اصلاح کنیم.

1. Seth Swirsky(2017)

## علائم شایع استرس

### علائم فیزیکی

- کاهش یا افزایش اشتها
- کاهش یا افزایش میزان خواب
- تنگی نفس
- سرد و گرم شدن
- تیک عصبی
- حالت تهوع
- گرفتگی عضلات
- سردرد
- لرزش بدن
- خشکی دهان

### علائم احساسی

- احساس شکست
- از دست دادن اعتماد به نفس و کاهش عزت نفس
- منزوی شدن
- غیرمنطقی بودن
- عدم تمرکز
- از دست دادن علایق





## احساساتی که هنگام استرس تجربه می‌کنید

هنگامی که استرس دارید غالباً این احساسات را تجربه می‌کنید:

- عزت نفستان پایین است.
- ناشیانه عمل می‌کنید.
- احساس شکست می‌کنید..
- همیشه عصبانی هستید.
- عذاب وجدان دارید.
- احساس عدم شایستگی دارید.

## مقابله با مشکل

شما ممکن است زمان زیادی را صرف نگران بودن برای موضوعی کنید ولی در واقع کاری برای حل کردن آن انجام ندهید. ۹۰ درصد آن زمان، صرف نگرانی برای مشکلاتی می‌شود که ممکن است هیچ وقت اتفاق نیفتند. و همانطور که وینستون چرچیل<sup>۲</sup> گفت: مشکلات زیادی در زندگی وجود دارند، که بیشتر آنها هیچ وقت اتفاق نیفتاده اند.

2.Winston Churchill

## فرآیند مقابله

- عامل استرس را پیدا کنید.
- تلاش کنید آن را تغییر دهید.
- اگر نمی‌توانید آن را تغییر دهید، بپذیرید.
- اگر نمی‌توانید بپذیرید، از آن فاصله بگیرید.
- روی این دعا تامل کنید:

"خدایا به من آرامشی عطا فرما تا بپذیرم آنچه را که نمی‌توانم تغییر دهم، شجاعتی که تغییر دهم آنچه را که می‌توانم و بینشی که بتوانم تفاوت این دو را بدانم!"

- لیستی از عوامل استرس را تهیه کنید و آنهایی را که می‌توانید تغییر دهید مشخص کنید و برای انجام دادن آن زمانی واقع بینانه برای خود تعیین کنید.

مشکل	عمل مورد نیاز	زمان



### مراقبت از خود

هنگامی که استرس دارید باید بیشتر به خودتان توجه کنید و مراقب بدن و ذهنتان باشید. تصویری که از خود دارید را بهتر کنید:

- اگر کسی از شما تعریف می‌کند آن را بپذیرید و رد نکنید.

- ارزش خود را بدانید، لیستی از چیزهایی که در آنها خوب هستید را بنویسید.

- هنگامی که کاری را خوب انجام می‌دهید، خود را تشویق کنید.

- طوری با خودتان رفتار کنید که دوست دارید دیگران با شما رفتار کنند.

- با بدن خود خوب رفتار کنید، این تنها بدنی است که دارید و خواهید داشت.

- یاد بگیرید خود را دوست داشته باشید تا دیگران نیز شما را دوست داشته باشند.

### ابراز احساسات

برای اینکه سالم و پرانرژی باشید باید احساسات مثبت خود را حفظ کنید و نگذارید احساسات منفی شما را در بر بگیرد. احساسات خود را بروز دهید.

- شبکه‌ای از افرادی که از شما حمایت خواهند کرد ایجاد کنید.
- ارتباط دوطرفه و منظمی با افراد مهم زندگی‌تان داشته باشید.
- احساسات خود را بپذیرید و آنها را بروز دهید.
- با کسی که به او اعتماد دارید درباره احساساتتان صحبت کنید.
- از ابزار قدرتمند خنده استفاده کنید.
- برای اینکه لبخند بزنید که به شما کمک کند تا آرام شوید می‌توانید:
  - ◀ عکسی خنده‌دار بر روی میزتان بگذارید که بتوانید به آن نگاه کنید.
  - به لحظه‌ای خنده‌دار در زندگیتان فکر کنید.
  - ◀ به یک تعطیلات کوتاه بروید (برای چند لحظه چشمانتان را ببندید و خود را در جایی که در آن احساس آرامش می‌کنید تصور کنید).
  - ◀ به یاد داشته باشید که شما در مرکز جهان نیستید و واقعا این وضعیت هم آخر دنیا نیست.



## حواس خود را پرت کنید

### شما باید :

- بتوانید کمی از کار دست بکشید و انرژی بگیرید تا بدنتان به طور مداوم تحت تاثیر استرس نباشد.
- چای یا قهوه بنوشید و استراحت کنید.
- بدنتان را با منقبض کردن و رها کردن عضلات آرام کنید.

### شما باید:

- برای خود مرز تعیین کنید.
- در انتهای روز کار را رها کنید.
- زمانی را برای خودتان (زمان من) در نظر بگیرید.
- ورزش کنید.
- از آرامسازی استفاده کنید.



## مهارت‌های تفکر

# ۹

## مقدمه

یادگیری صرفاً به این معنی نیست که آنقدر یک مطلب را تکرار کنیم تا آن را خاطر بسپاریم. این نوع آموزش برای مطالبی مانند الفبا، شعر، جدول ضرب، فرمولهای شیمی و غیره است. توسعه مهارت‌های تفکر نه تنها موجب می‌شود که مطالب را به طور دقیق درک کنید، بلکه آموخته‌هایتان دوام بیشتری نیز خواهند داشت.

شما می‌توانید مهارت‌های تفکر‌تان را با فهم انواع مهارت‌ها، چگونگی کارکرد آنها و تمرین، بهبود ببخشید. هرچه شما توجه بیشتری به این مهارت‌ها کنید در حرفه خودتان فردی موثرتر خواهید بود.



## مهارت‌های کلیدی تفکر

شکل زیر فرایند توسعه مهارت‌های تفکر را نشان می‌دهد:



## تمرکز

- نیازهای خودتان را مشخص نمایید.
- مواردی که موجب سردرگمی شما می‌شود را نادیده بگیرید.
- مشکل را توصیف کنید.
- در مورد هدف تان تصمیم بگیرید.
- در مورد مسیر رسیدن به هدف تصمیم بگیرید.

## جمع آوری اطلاعات

- اطرافتان را با دقت بررسی کنید.
- از منابع مختلف اطلاعات جمع آوری کنید
- اعتبار اطلاعات را مورد پرسش قرار دهید.
- اطلاعات مرتبط با هدفتان را انتخاب کنید.

## سازماندهی کردن

- تمام اطلاعاتی که جمع آوری می‌کنید باید به صورت منظم سازماندهی شود تا وقتی به آنها نیاز دارید بتوانید به آسانی آنها را بازنگری کنید. این کار شامل بایگانی مطالبتان در پوشه‌های جداگانه و با نامی مناسب که مشخص کند محتوی هر پوشه چیست، می‌شود. می‌توانید این کار را به اشکال زیر انجام دهید:
- اطلاعات را بر اساس ویژگی‌های مشابه



- و یا متفاوت مرتب کنید.
- اطلاعات را بر اساس تشابهات و تفاوت‌ها گروه‌بندی کنید.
- گروه‌ها را بر اساس محتوا نام گذاری کنید.
- گروه‌ها را به ترتیب اهمیت مرتب کنید.

### تحلیل کردن

- الگوی ارتباط بین قسمت‌های مختلف را تعیین کنید.
- ایده اصلی و ایده‌های فرعی را تعیین کنید.
- مشخص کنید آیا ارتباطات منطقی وجود دارد و هر جا که ممکن است آنها را اصلاح کنید.

### خلق کردن

- به ورای اطلاعات موجود بیاندهشید.
- پیش بینی کنید که چه اتفاقاتی ممکن است رخ دهد.
- با اضافه کردن جزئیات و مثال توضیح دهید.

### یکپارچه سازی

- خلاصه‌ای از همه اطلاعات را با ترکیب کردن آنها در یک فایل، تهیه کنید.

- اطلاعات موجود را دوباره سازماندهی کنید تا راهی برای دستیابی به اطلاعات جدید پیدا کنید.

### ارزشیابی

- معیارهایی برای قضاوت ارزش و مناسب بودن اطلاعات موجود، تعیین کنید.
- صحت اطلاعاتی که جمع آوری کرده اید را بسنجید.

### طبقه بندی‌های تفکر

دو طبقه تفکر وجود دارد، نقادانه و خلاقانه.

### تفکر نقادانه

تفکر نقادانه به معنی داشتن توانایی قضاوت درباره اجرایی بودن ایده‌ها است. در عصر جدید، کارها به سرعت پیش می‌روند. پیشرفت‌های جدید حتی قبل از اینکه شما قادر باشید قبلی‌ها را اجرا کنید از راه می‌رسند. اگر شما با سرعت حرکت نکنید و یا از آن جلو نزنید، عقب می‌مانید و رقبا از شما جلو می‌زنند. اطلاعاتی که از قبل دارید ممکن است تاریخ گذشته باشند. پس فکر



کنید، تفکر نقادانه داشته باشید و با اعتماد به نفس عمل کنید.

به محض اینکه توانایی تفکر نقادانه را در خود تقویت کنید، سطح اعتماد به نفس شما افزایش خواهد یافت. فکر کنید با موارد زیر چه کارهایی می‌توانید انجام دهید:

- برای پذیرش ارزیابی و جذب ایده‌های جدید مشتاق باشید.
- از هوشتان به بهترین نحو استفاده کنید.
- آماده باشید که پرسش‌های مناسب را بپرسید.
- صحت اطلاعاتتان را بسنجید.
- ایده‌های گوناگون را به شکل یک واحد کل به هم متصل کنید.
- تحلیل کنید و اطلاعات جدید را دریابید.
- قادر باشید که حقایق را از موارد جعلی جدا کنید.
- با استدلال و تحلیل از اشتباهات شایع پیشگیری کنید.
- اجازه ندهید احساسات بر منطق پیروز شود.

## تفکر خلاقانه

تفکر خلاقانه به معنی ایده‌های غیرمعمول است که تا کنون توسط هیچ کسی بیان نشده است. برای رسیدن به ایده‌های جدید باید محدودیت‌های ذهنی خود را بردارید و خارج از چارچوب بیاندیشید. همیشه رویکردهای متفاوتی برای حل یک مشکل و راه‌های بسیاری برای انجام کار وجود دارد.

تفکر خلاقانه به شما کمک خواهد کرد که ایده‌ها و مفاهیم جدید خلق کنید. هنگامی که تلاش می‌کنید که از تفکر خلاق استفاده کنید موارد زیر را به یاد داشته باشید:

- همیشه فقط یک راه برای پاسخ وجود ندارد ممکن است پاسخ‌های بی شماری وجود داشته باشند.
- برای خلاق بودن ممکن است لازم باشد گاهی از منطق صرف نظر کنید. فقط در این حالت است که شما قادر خواهید بود که از خلاقیت‌تان استفاده کنید.
- ممکن است همیشه موفق نشوید، به تلاشتان ادامه دهید و در نهایت ایده خلاقانه‌ای کشف خواهید کرد.

## حل مسئله



## مقدمه

شما هر روز حداقل با یک مشکل مواجه می‌شوید که باید حلش کنید. مشکلات با هر شکل و اندازه‌ای بر سر راهتان ظاهر می‌شوند. می‌توانند مشکلات روزمره عادی یا پیچیده‌تر از آن باشند. هر روز در موقعیت‌های تحصیلی، شغلی و غیره با مشکلات سر و کار داریم و آنها را برطرف می‌کنیم.

بعضی از مسائل که به طور عادی با آنها سر و کار داریم شامل موارد زیر می‌شوند:

- از چه مسیری به محل کارم بروم؟
- امشب شام چه بخورم؟
- چگونه پروژه‌های را که از برنامه عقب است انجام دهم؟
- چگونه از کاری که به من انگیزه نمی‌دهد به شغلی که واقعا به آن علاقه دارم تغییر مسیر دهم؟
- چگونه موضوع مورد بحث در مقاله را توضیح دهم؟
- چگونه مشکل یک برنامه کامپیوتری را حل کنم؟
- چگونه بودجه را مدیریت کنم؟





### اهمیت حل مسئله

صرف نظر از شغلی که دارید یا رشته‌ای که می‌خوانید، شما با توانایی‌تان نسبت به حل مسائل قضاوت می‌شوید. حل مسئله برای این مهم است که همه ما باید در طول زندگی مان تصمیماتی بگیریم و به سوالاتی پاسخ دهیم. هر شغل یا موقعیت تحصیلی نیز با خود مشکلاتی به همراه دارد که باید با آنها مواجه شوید. شما باید نشان دهید که مهارت‌های لازم برای حل آن مشکلات و توانایی تحمل فشارها و چالش‌های محتمل را دارید.

#### باید بتوانید:

- اطلاعات و موقعیت‌ها را ارزیابی کنید.
- مشکلات را به اجزاء کلیدی تقسیم کنید.
- راه‌های مختلف برای روبه رو شدن و حل آنها را در نظر بگیرید.
- مناسب‌ترین روش را انتخاب کنید.

حل مسئله یکی از اساسی‌ترین مهارت‌ها است. هر روز ممکن است با چالشی مواجه شوید و نیاز باشد فوراً به طور منطقی آن را تحلیل نموده و راه حل را پیدا کنید.

## مهارت‌های مورد نیاز برای حل مسئله

مهارت‌های زیر برای حل مسئله بسیار کلیدی

هستند:

- مهارت تحلیل کردن
- توانایی تفکر خلاق
- نوآوری
- مهارت تحلیل علت و معلول
- مهارت کار گروهی
- مهارت ارتباطی
- مهارت مذاکره

## فرآیند حل مسئله

با هر مسئله‌ای که مواجه باشید، بعضی از این مراحل الزامی هستند:

- مشکل را شناسایی کنید.
- مشکل را تعریف کنید.
- انتخاب‌های مختلف را در نظر بگیرید.
- با برنامه عمل کنید.
- احتمالات و عواقب را در نظر بگیرید.

## توسعه مهارت‌های تحلیلی و حل مسئله

بیشتر مهارت‌های حل مسئله از طریق تجربیات روزانه به دست می‌آیند با این حال،



فعالیت‌های زیر می‌تواند به شما کمک کند این مهارت‌ها را در سطح عالی فرا گیرید:

**بازی هوشی:** جدول سودوکو، شطرنج و...

**بازی‌های کامپیوتری**

**کار عملی:** برنامه نویسی، تعمیر و نگه داری

ماشین، کارهای دستی

**مطالعه دانشگاهی:** ارزیابی منابع اطلاعات،

طراحی کردن، آزمایش کردن

### مراحل حل مسئله

فرآیند حل مسئله از مراحل زیر می‌گذرد:

#### ارزیابی مشکل:

□ ریشه مشکل را مشخص کنید.

□ سوالات را طراحی کنید.

□ اطلاعات را جمع آوری کنید.

□ اطلاعات را خلاصه کنید.

□ هدف‌تان را تعریف کنید

#### مدیریت مشکل:

□ از اطلاعات به طور موثر استفاده کنید.

□ مشکل را به اجزا کوچک تقسیم کنید.

□ راه‌حل‌های پیش رویتان را تحلیل کنید.

□ قدم‌های ضروری را مشخص کنید.

## تصمیم‌گیری:

- از بین گزینه‌های موجود تصمیم بگیرید.
- از بین منابع در دسترس انتخاب کنید.

## حل مشکل:

- تصمیمتان را به اجرا در آورید.
- فرآیند را مرور و در صورت نیاز بازبینی کنید.

شکل زیر مراحل حل مسئله را نشان می‌دهد:





## روش حل مسئله

روش‌های زیرمی توانند برای حل مسئله ضروری باشند:

**بر روی راه حل تمرکز کنید نه مشکل:** ابتدا مشکل را شناسایی کنید و بعد تمرکز خود را بر حل مسئله بگذارید تا بتوانید بر روی «پاسخ» تمرکز کنید نه بر روی اینکه «چه اتفاقی افتاد» یا «مقصر چه کسی است».

**مسائل را ساده کنید:** مشکل خود را ساده کنید. تمام جزئیات را حذف و به اساس مشکل توجه کنید. به دنبال آسان‌ترین و واضح‌ترین راه حل بگردید. معمولا ساده‌ترین چیزها بیشترین اثر را دارند.

**از زبان مثبت استفاده کنید:** از جملات منفی مانند «من فکر نمی‌کنم...» یا «این درست نیست ولی...» استفاده نکنید.

**قضاوت نکنید:** با مشکلات بدون قضاوت کردن رو به رو شوید. بر روی تعریف مشکل تمرکز کنید، آرام باشید و مسائل را پیچیده نکنید.

چیزی که فرد ماهر در حل مسئله را از بقیه افراد جدا می‌کند، نگرش مثبت هنگام رو به رو شدن با مشکل و تمایل شخصی برای قبول مسئولیت هنگام گشتن دنبال راه حل مشکل است.

**فکر کنید که مشکلات در واقع فرصت‌های پنهان هستند، این رویکرد فرآیند حل مسئله را آسان می‌کند.**



## تصمیم‌گیری



همه افراد نیاز دارند در موقعیت‌های مختلف تصمیماتی بگیرند. تصمیم‌گیری مهمترین جنبه زندگی است - هم جنبه فردی هم حرفه‌ای - جورج تری (۱۹۹۳) می‌گوید:

تصمیم‌گیری برای برنامه‌ریزی، عمل هدفمند و کنترل موضوعاتی که در آینده ما نقش دارند، ضروری هستند.

### ویژگی‌های تصمیم‌گیری:

- برای رسیدن به اهداف از قبل تعیین شده، گرفته می‌شوند.
- به چند گزینه جایگزین که می‌توان از بین آنها انتخاب کرد، اشاره دارند.
- فرآیند تصمیم‌گیری بسیار پویا است.
- تصمیمات بر اساس محیط گرفته می‌شوند.
- هنگامی که تصمیمی گرفته می‌شود، موضوع در آنجا تمام نمی‌شوند، تصمیم‌گیری یک فرآیند در حال پیشرفت است.
- تصمیمات با عجله گرفته نمی‌شوند، فرآیند آن منطقی و عقلانی است.





## فرآیند تصمیم‌گیری:

- **تصمیمات برنامه‌ریزی شده:** این تصمیمات ساختار بندی شده و برای مشکلات روزانه و کارهای عادی استفاده می‌شوند.
  - **تصمیمات برنامه‌ریزی نشده:** این نوع تصمیمات با موقعیتهای نا معمول و غیر منتظره سر و کار دارند و مشکلاتی که به درستی تعریف نشده اند را هدف گرفته اند.
  - **تصمیمات لحظه‌ای یا تحمیل شده:** شامل موقعیت‌هایی می‌شوند که فرد باید فعالانه و قبل از اینکه در موقعیت اجبار قرار بگیرد، تصمیم بگیرد.
  - **تصمیم‌گیری در موقعیت‌هایی اطمینان بخش یا در موقعیت‌های عدم اطمینان و ریسک**
  - **تصمیمات فردی:** تصمیم‌های فردی بر اساس اهداف شخصی اتخاذ می‌گردند.
  - **تصمیمات فردی یا گروهی:** هنگامی که با یک تیم کار می‌کنیم وفاداری به گروه باید بر علایق شخصی ارجح باشد.
- علاوه بر موارد بالا فردی در پست مدیریتی

باید تصمیمات زیر را هم بگیرد:

- **تصمیمات سازمانی:** این تصمیمات درباره برنامه ریزی یا تعیین خط مشی در ارتباط با فعالیت‌ها و برنامه‌های متفاوت می‌باشد.
- **تصمیمات استراتژیک:** شامل پیاده سازی تصمیمات سازمانی می‌شود. مدیر/ رهبر باید تصمیم بگیرد که چه کسی در چه چیزی و در چه زمانی درگیر باشد.

### فرآیند

تصمیم‌گیری در خلاء انجام نمی‌شود. فرآیندی منظم برای تصمیم‌گیری وجود دارد. کیفیت (۱۹۵۹) بیان می‌کند "تصمیم‌گیری فرآیندی است برای اینکه فرد بتواند به درستی قضاوت کند و اختلافات یا تناقضات را حل کند" این فرآیند شامل چند مرحله است:

### شناسایی، تعریف و محدود کردن مشکل

اولین قدم در تصمیم‌گیری پیدا کردن مشکل اصلی و تعریف آن است. دانش یک فرد نسبت به جنبه‌های مختلف یک مشکل تاثیر مستقیمی



بر دید آنها به مساله دارد. باید راه حل‌های مختلف مشخص شوند و به اهداف برای پیدا کردن راه حل توجه شود، هدف باید تعادلی بین نتایج بلند مدت و کوتاه مدت برقرار کند.

### تحلیل، تشخیص و ارزیابی مشکل

قدم بعدی تحلیل کردن مشکل و پیدا کردن حقایق است. فردی که باید تصمیمات را بگیرد از خودش می‌پرسد: مشکل چه معنایی برای من دارد؟ چه معنایی برای خانواده یا سازمان من دارد؟ می‌خواهم چه کاری برایش انجام دهم؟ آیا این مشکلی است که باید برای آن تصمیم بگیرم؟ از چه کسی باید راهنمایی بگیرم؟ و به چه کسی اطلاع بدهم؟ طبقه بندی مشکل باعث می‌شود که مشخص شود چه کسی باید تصمیم را بگیرد، از چه کسی کمک گرفته شود و به چه کسانی اطلاع رسانی شود. این کار اطمینان حاصل می‌کند که تصمیم به درستی گرفته شود و تعیین می‌کند که هر کس باید چه کاری انجام دهد تا تصمیم را به اقدامی مناسب تبدیل کند.

## تعیین معیارها

فرد تصمیم گیرنده باید در چارچوب ارزش‌های شخصی، فرهنگی و خانوادگی/ سازمانی عمل کند. به همین دلیل باید دنبال راه‌حلهایی بگردد که از نظر معیارهای اجتماعی قابل قبول باشد. گریفیت (۱۹۵۹) به درستی بیان می‌کند: "تصمیم‌گیری درباره معیارها و ارزش‌ها باید قبل از تصمیم‌گیری اصلی انجام شود".

## پیدا کردن راه‌حل‌های جایگزین

فرآیند تصمیم‌گیری شامل در نظر گرفتن چند راه‌حل جایگزین می‌شود. آنها راه‌هایی هستند که ما را وادار می‌سازد به فرضیه‌های اساسی‌مان نگاهی بیاندازیم، آنها را آزمایش کنیم و اعتبار آنها را بسنجیم. مشکل اصلی برای فرد این است که باید بین دو رویکرد "نگه داشتن سیستم عمل به همان شکلی که هست" یا "تغییر دادن آن به اندازه دلخواه و در جهت دلخواه" یکی را انتخاب کند. در واقع مرحله جستجوی راه‌حل‌ها به میزان خلاق بودن فرد بستگی دارد. با اینکه راه‌حل‌های جایگزین، انتخاب تصمیم درست را تضمین نمی‌کنند؛ مانع ما می‌شود تا تصمیمی



بگیریم که با نگاهی عمیق تر به مشکل می‌شود  
به غلط بودنش پی برد.

### جمع آوری اطلاعات

برای جمع آوری اطلاعات فرد باید پرسد:  
به چه اطلاعاتی برای این مشکل به خصوص  
نیاز دارم؟ او باید درباره اعتبار و قابل اتکا بودن  
اطلاعات در دسترس خود تصمیم بگیرد. ممکن  
است نتواند تمام اطلاعات مورد نیازش را پیدا  
کند. تعداد زیادی از تصمیمات بر اساس دانش  
ناکافی گرفته می‌شوند. این اتفاق هنگامی  
می‌افتد که یا اطلاعات در دسترس نیستند  
یا برای به دست آوردن آنها فرد باید زمان و  
هزینه زیادی صرف کند. با این حال، اطلاعات  
ناکافی مانع تصمیم‌گیری نمی‌شود، اگر  
فرد بداند که اطلاعاتش کافی نیست. این  
باعث می‌شود فرد به درستی میزان ریسک  
تصمیماتش را محاسبه کند.

### انتخاب بهترین راه حل

قبل از انتخاب بهترین راه حل از بین راه  
حل‌های متفاوت در دسترس، فرد باید به شرایط  
زیر توجه داشته باشد:

**ریسک:** فرد باید میزان ریسک تصمیمش را اندازی گیری کند. برای اینکه بتواند میزان خطرش را کاهش دهد، باید از عواقب تصمیم آگاه باشد.

**صرفه جویی در میزان تلاش:** تلاش پایدار و دوری کردن از تغییرات متعدد در برنامه، تاثیر زیادی در انتخاب تصمیم مناسب دارد.

**زمانبندی:** تعلل زیاد یا عجله کردن مانع گرفتن تصمیم درست و موثر می شود. در حالی که تاخیر در عمل کردن نتیجه ای ندارد، عجله کردن نیز می تواند آسیب زا باشد. هر تصمیمی باید در زمان مناسب گرفته شود.

**محدودیت منابع:** فرد باید محدودیت منابع در دسترسش را در نظر بگیرد. می توان از ۳ رویکرد ساده زیر هنگام انتخاب بین گزینه های مختلف، استفاده کرد:

**تجربه:** تجربه تاثیر زیادی بر فرآیند تصمیم گیری دارد. با این حال اتکا بر تجربیات گذشته به عنوان راهنمایی برای آینده می تواند بعضی وقتها خطرناک باشد. درس های آموخته شده ممکن است برای مشکلات جدید



مناسب نباشد. در واقع تصمیمات خوب باید با رویدادهای آینده بررسی شوند، در حالی که تجربیات متعلق به گذشته هستند. با این حال، اگر ما تجربیات را با دقت ارزیابی کنیم و دلیل اصلی موفقیت یا شکستمان را متوجه شویم، تجربیات می‌تواند ابزاری قوی برای تحلیل تصمیمات باشد.

### **آزمایش کردن:** یک راه آسان این است

که یکی از راه‌های موجود را امتحان کنیم، اما به احتمال زیاد این کار گران تمام می‌شود. با این وجود، تصمیمات زیادی وجود دارد که نمی‌توانند گرفته شوند مگر اینکه بهترین راه حل با آزمایش کردن مشخص شود.

### **تحقیق و تحلیل:** در این رویکرد فرد باید

اول مشکل را بفهمد، و به دنبال رابطه بین متغیرها و اصول ثابت باشد. این نوع تحلیل می‌تواند از آزمایش راه حل‌های موجود ارزانتر تمام شود.

## تبدیل کردن تصمیم به اقدامی مفید

هر تصمیمی باید در عمل موثر باشد. یک تصمیم هیچ ارزشی ندارد اگر بر اساس آن عملی انجام نشود. علاوه بر این نباید به صورت تصادفی از یک تصمیم استفاده کرد، باید با روشی ساختارمند و بر اساس برنامه انجام شود. شکل زیر فرآیند تصمیم‌گیری را نشان می‌دهد.

شناسایی مشکل

آنالیز مشکل

تعیین معیارها

تعیین جایگزین‌ها

جمع‌آوری اطلاعات

انتخاب بهترین راه حل

تبدیل تصمیم به عمل



## مکاتبات استخدامی

# ۱۲

## مقدمه

انجام مکاتبه برای استخدام یکی از مهمترین جنبه‌های زندگی است. اگرچه نقش آن در اولین استخدام شغلی بسیار چشمگیر است اما در مراحل تغییر شغل نیز به همان اندازه اهمیت دارد.

## تهیه رزومه

نوشتن یک رزومه در اینکه کارفرما تصویر مثبتی از شما داشته باشد، بسیار تاثیرگذار است، رزومه اولین قدم برای معرفی شماست، نشان می‌دهد که چه کسی هستید و چه کاری برای سازمانی که قصد استخدام شما را دارد می‌توانید انجام دهید.

## محتوای رزومه

- نام و جزئیات تماس
- تحصیلات
- مهارت‌ها
- تجربه کاری
- علاقمندها
- معرف
- عکس



## چگونه یک رزومه بنویسید؟

**گرامر:** نباید رزومه اشتباه گرامری و غلط املائی داشته باشد. جملات کامل فقط در مواقع ضروری استفاده شود.

**طرح‌بندی:** جذابترین مهارت‌ها باید در بالای رزومه درج شوند. آموزش و تجربه باید از جدیدترین شروع شود و موارد قدیمی‌تر به ترتیب زمانی درج شود.

**ظاهر متن:** باید با دقت و بدون نقص نوشته شود. از سایز فونت ۱۲ یا کمتر استفاده کنید. عناوین و زیرعنوان‌ها باید پررنگ باشند. از فونت‌های کاری جذاب مانند Times New Roman or Ariel استفاده نمایید. از بولت پوینت بیشتر استفاده کنید تا شماره.

**سبک:** سبک منحصر بفردی وجود ندارد، اما رزومه مبتنی بر مهارت (که درست بعد از نامتان در بالای رزومه درج شود) برای استخدام‌کننده بسیار جذاب است و به آنها این امکان را می‌دهد که بر کار شما تمرکز کنند. در دنیای کسب و کار امروزی یک کارفرمای احتمالی شما را برای کارهایی که در گذشته انجام داده‌اید استخدام نمی‌کند بلکه به دلیل

مهارت‌های فعلی تان استخدامتان می‌کند.  
**اندازه:** طول رزومه ترجیحا نباید بیشتر از دو  
 صفحه باشد.  
**نمونه رزومه:**

عکس	<b>نام و جزئیات تماس</b>
<b>اهداف شغلی</b>	
( خلاصه بنویسید حداکثر ۲۰۰ کلمه )	
<b>مهارت‌ها و توانایی‌های کلیدی</b>	
<p>(در این قسمت باید توانایی‌های حرفه‌ای که فکر می‌کنید برای پستی که برای آن درخواست استخدام داده اید مناسب است، را بنویسید )</p>	
<b>مهارت‌های فردی</b>	
<p>(در اینجا توانایی‌های فردی که بیشترین ارتباط را با پست سازمانی مورد تقاضا دارد را بنویسید).</p>	
<b>سابقه شغلی</b>	
<p>عناوین شغلی، نام کارفرماها ، تاریخ و شرح وظایف و ...                  (جزئیات کارهای تان را ارائه کنید، تلاش کنید تا حد امکان موارد مرتبط با شغلی که برای آن درخواست داده اید را ذکر کنید .)</p>	



<b>تحصیلات دانشگاهی</b>
(مدرک تحصیلی، رتبه، تاریخ شروع دوره و نام دانشگاه و تاریخ فارغ التحصیلی)
<b>اطلاعات فردی</b>
تاریخ تولد، محل اقامت، پاسپورت و غیره
<b>معرف</b>
نام؛ شغل، تلفن و ایمیل

**تهیه یک نامه همراه** (ضمیمه رزومه می‌شود) اکثریت سازمانها از شما می‌خواهند که یک نامه، همراه با رزومه خودتان ارسال کنید (حتی اگر از شما خواسته نشود شما آن را تهیه و ارسال نمایید). در این صورت نامه شما باید موارد زیر را پوشش دهد:

- عنوان سازمان استخدام کننده
- نام و آدرس سازمان
- در نامه به آگهی استخدام اشاره شود.
- مهارت هایتان، مدارک تحصیلی، تواناییهای فنی و مهارت‌های نرم (تنها چند جمله برای توصیف آنها استفاده شود)
- حتما اشاره کنید که رزومه شما به پیوست ارسال می‌شود.

نمونه نامه همراه با رزومه در پاسخ به  
یک آگهی استخدام

### شرکت کامپیوتری کاتوود لندن، بریتانیا

استخدام یک مدیر بازاریابی

- آیا فارغ التحصیل رشته های مدیریت هستید؟
- آیا کار با مردم را دوست دارید؟
- آیا می توانید به دو زبان صحبت کنید؟
- آیا می توانید از کامپیوتر استفاده کنید؟
- آیا لندن را به خوبی می شناسید؟

در این صورت لطفا به :

خانم جولیا اندرسون

مدیر منابع انسانی

شرکت کامپیوتری کاتوود

خیابا کالج ۲۰ ، لندن

به ایمیل: ....

یا ایمیل [uk.co.cottonwoods@julia](mailto:uk.co.cottonwoods@julia) تماس  
بگیرید



## نمونه نامه همراه

خیابان اکسفورد ۵

لندن

۱۵ جولای ۲۰۱۷

خانم جولیا اندرسون  
مدیر منابع انسانی  
شرکت کامپیوتری کاتوود  
خیابان کالج ۲۰  
لندن

سرکار خانم آندرسون

موضوع: مدیر بازاریابی

با توجه به آگهی شما برای پست مدیر بازاریابی مایلم  
برای ارائه خدمت در این پست درخواست بدهم.

من ۲۶ ساله هستم و در شهر اکسفورد زندگی می‌کنم  
و به عنوان مدیر بازاریابی در یک سازمان کوچک کار می‌کنم.  
من از کار کردن با مردم لذت می‌برم و می‌توانم به  
دو زبان فرانسه و اسپانیایی صحبت کنم. همچنین می‌توانم  
از کامپیوتر به خوبی استفاده کنم.

من در لندن به دنیا آمده‌ام و آن را به خوبی می‌شناسم.

مشتاق دریافت پاسخ شما هستم

با احترام

ربکا دیوید

پیوست رزومه

## آمادگی قبل از مصاحبه

قبل از مصاحبه باید خودتان را برای آن آماده کنید .

**تحقیق درباره سازمانی که در نظر دارید در آنجا استخدام شوید:** با صحبت با دوستانتان که سازمان مذکور را می‌شناسند و جستجو در اینترنت سازمان را بشناسید. به دنبال اطلاعات زیر باشید:

- اندازه سازمان
  - موضوع کاری سازمان؛ تولید، توزیع، بازریابی، ارائه خدمت و ...
  - تعداد تقریبی کارکنان
  - حقوق و سایر مزایا
  - آدرس
  - میزان جابجایی کارکنان و تعدادی که از سازمان خارج می‌شوند
  - شهرت آن در بازار
  - زمینه پیشرفت شغلی در آن
- آماده شدن برای مصاحبه:** بعضی سازمانها مجموعه‌ای از آزمون‌ها به عنوان بخشی از





فرایند استخدام مانند؛ آزمون کتبی، بحث گروهی، ارائه، مصاحبه حضوری، آزمون استعداد یابی و غیره دارند. اطمینان حاصل کنید که کلیه فرایند را می‌دانید و بر اساس آن خودتان را آماده کرده اید.

### مهارت‌های مصاحبه:

- بحث گروهی:** گاهی شما مجبورید که در فرایند بحث گروهی شرکت کنید و نکاتی که باید مد نظر قرار دهید به شرح زیر است:
- سعی کنید هدایت بحث را با شروع کردن آن بر عهده بگیرید، این کار تاثیرگذار خواهد بود.
  - زیاد و طولانی صحبت نکنید.
  - صحبت دیگران را قطع نکنید، برای یک لحظه مناسب منتظر بمانید تا به بحث ورود کنید.
  - در مورد عقیده و نظراتتان یک دنده نباشید، راهی برای سازش پیدا کنید.
  - صدایتان را بلند نکنید، معمولی حرف بزنید.
  - زبان بدن شما حتی اگر نقطه نظرات طرف مقابل را دوست ندارید مثبت باشد، زبان بدن منفی (پوزخند، ابرو بالا انداختن) تصویر مناسبی از شما نشان نمی‌دهد.

- مصاحبه حضوری:** مهمترین بخش یک فرایند استخدام است، معمولا زمانی است که فقط یک قدم با استخدام فاصله دارید، و باید کاملا برای آن آماده باشید. بعضی نکات در زیر آمده است:
- رسمی باشید؛ لباس مناسب بپوشید، پاکیزه و مرتب بودن بسیار مهم است و اولین تاثیر را درباره شما بر طرف مقابل می‌گذارد.
  - خود را مطمئن و با اعتماد به نفس نشان دهید، حتی اگر اضطراب دارید.
  - به مصاحبه کنندگان به شکلی مناسب سلام کنید و تنها زمانی بنشینید که از شما خواسته شود. ممکن است کیف یا یک فایل از سوابقتان همراهتان باشد، آن‌ها را روی میز مصاحبه نگذارید، بهتر است آن را روی کف اتاق جلوی پایه‌های صندلی تان بگذارید.
  - یک کپی اضافه همراه با اصل مدارک از مدرک تحصیلی و رزومه تان را با خود داشته باشید. ممکن است از شما خواسته شود اصل آن را نشان دهید و کپی را به آنها تحویل دهید. تعدادی عکس پاسپورتی همراه داشته باشید که اگر از شما خواسته شود ارائه دهید.



- اشتیاق‌تان را نشان دهید.
- به خوبی ارتباط برقرار کنید.
- ثابت کنید توانایی حل مسئله خوبی دارید.
- نشان دهید مدیر خوبی هستید.
- نشان دهید که در برابر تغییرات سازگار هستید.
- به پرسش‌ها با اعتماد به نفس پاسخ دهید، طول پاسخ‌های شما باید متوسط باشد. نه خیلی کوتاه و نه خیلی بلند.
- پاسخ‌ها را تقلید و از جایی دیگر کپی نکنید، فقط حقایق را بگویید.
- مثبت اندیش باشید، پرسش‌های سخت را می‌توانید با دیپلماسی و سیاست پاسخ دهید.
- هرگز از مدیر قبلی تان یا سازمان قبلی تان بد نگوئید، اینکار تصویر بدی از شما می‌سازد.
- پرسش‌های مرتبط را بپرسید ولی هرگز در باره حقوق و یا ساعات کاری سوال نکنید، به جای آن سعی کنید اطلاعاتی درباره شغل مورد نظر تان کسب کنید.
- اگر بلافاصله به شما در حین مصاحبه یا بلافاصله بعد از آن شغل پیشنهاد شد فوراً آن را رد نکنید یا نپذیرید، با سیاست بگوئید که شما نیاز دارید در باره آن فکر کنید و در مدت

- کوتاهی به پیشنهاد آنها پاسخ خواهید داد (در مدت ۲ تا ۳ روز یا یک هفته).
- فراموش نکنید که از مصاحبه کنندگان قبل از ترک اتاق تشکر کنید.



## آداب معاشرت در محل کار

# ۱۳

رعایت آداب معاشرت مناسب در محل کار بسیار مهم است. زیرا بر ارتباطات با همکاران و مراجعان تاثیر دارد. بعضی وقتها باعث به وجود آمدن سوء تفاهم می شویم و حتی ممکن است تصویر بدی از خودمان ایجاد کنیم، رفتار حرفه‌ای در محل کار تاثیر به خصوصی بر تامین آرامش ذهنیمان و رویکرد حرفه‌ای به کار دارد.

### مقدمه

هنگامی که افراد را برای بار اول در محل کار ملاقات می‌کنیم، باید حواسمان به موارد زیر باشد:

**قدرت معرفی کردن:** ما باید خودمان را به شکلی کوتاه ولی با روشی مناسب معرفی کنیم، این معرفی باید بر محور کار تمرکز داشته باشد.

**دست دادن:** دست دادنمان با دیگران باید قاطعانه باشد- نه زیاد محکم و نه زیاد آرام.  
**تبادل کارت ویزیت:** هنگام تبادل کارت ویزیتان باید آن را با هر دو دست بگیرید و به فرد مقابل بدهید نه با یک دست.



## آداب معاشرت جلسات

نکات زیر را باید هنگام حضور یافتن در یک جلسه رعایت کنید:

- سر وقت حضور یابید.
- با خود دفتر و خودکار برای یادداشت داشته باشید.
- فایل‌های مربوط به دستور جلسه را آماده داشته باشید.
- نکته برداری کنید.
- هشیار باشید.
- با اعتماد به نفس به سوالات پاسخ دهید.
- سوالات مرتبط با موضوع بپرسید.
- نقطه نظرات خود را بیان کنید اما آماده باشید تا درباره آن بحث کنید و ایده‌های دیگران را بپذیرید.
- طولانی صحبت نکنید.
- صحبت دیگران را قطع نکنید.
- حواستان به زبان بدنتان باشد.

## رفتار در محل کار

**رفتار با همکاران ارشد:** رسمی و مودب باشید.  
**آداب معاشرت با خانم‌ها:** حسن نیت خود را در تمام زمینه‌ها نشان دهید.

**تعهد به قوانین سازمان:** تمام قوانین سازمان را از جمله قوانین لباس پوشیدن، زمان استراحت، روند خروج از سازمان و غیره را رعایت کنید.  
**انضباط:** مقررات و قواعد اساسی انضباطی را رعایت کنید مانند؛ زمانبندی، روش مناسب گزارش دهی، کانال‌های ارتباطی، پروتکل‌ها و ...

## آداب شخصی

شما باید به موارد زیر بیشترین توجه را کنید:

- بهداشت شخصی
- آراستگی
- آداب غذا خوردن

## استفاده از منابع و خدمات اداری

- از منابع سازمان برای کار اداری استفاده کنید نه کار شخصی.
- وسایل سازمان را با خود به منزل نبرید.
- از اینترنت سازمان برای کارهای شخصی مگر در مواقع ضروری استفاده نکنید.





## آداب سفر

اگر به سفر کاری می‌روید موارد زیر را به یاد داشته باشید:

- از پولی که در اختیارتان قرار می‌گیرد فقط برای هزینه‌هایی که برایتان مجاز است استفاده کنید.
- هزینه هایتان را ثبت کنید و تمام رسیدها و مدارک را نگه دارید.
- اگر با همکارانتان سفر می‌کنید درباره سهم کردن یا سهم نکردن یکدیگر در هزینه‌های اقامت یا سایر هزینه‌ها و غیره، واضح و صریح باشید.



معاونت دانشجویی  
مرکز مشاوره دانشگاه



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
دفتر مشاوره و سلامت

# مراتب های نرم

مردادماه ۱۴۰۰