

Education of social skills for promoting of IC OF organization

Dr. Simin Hosseini
Alzahra University

روشنی های ایجاد روابط انسانی مؤثر در محیط کار

روابط انسانی چیست؟

- روابط انسانی یعنی شیوه رفتار کردن و احترام گذاردن به موقعیت های اجتماعی افراد یا گروه هایی که باعث خلق این موقعیت ها شده اند:
- روابط انسانی توسعه دادن مهارت عملی است تا به شخص بیاموزد که چگونه خویشتن را با محیط اجتماعی خود سازگار سازد.
- روابط انسانی حاکم بر محیط کار از جمله عواملی است که سازمان را به مجموعه ای از افراد همگن و همفکر تبدیل می کند تا رفتار متقابل آنان، بویژه میان مدیران و کارکنان، بر ماندگاری نیروی کار در سازمان و کارایی بیشتر آنان اثر گذارد.
- اصولاً در کسب و کار، روابط نقش مهمی بازی می کنند. ارتباطات با مردم و دنیای اطراف هند ارزشمندی است که نیاز به توجه و رعایت یک سری اصول دارند.
- عمل اساسی در تمام ارتباطات انسانی این است که مدیران برای تأثیر بیشتر، باید با کارکنان رابطه ای نزدیک برقرار کنند و نسبت به برداشت های دیگران از اطلاعات و عقاید حساسیت نشان دهند و حرف های را که ممکن است باعث کندی روند کار شوند، به حداقل برسانند.
- این کار مستلزم این است که مدیران در به کارگیری کلام و زبان تن مهارت بیشتری داشته باشند.

روش های ایجاد روابط مؤثر در سازمان توسط مدیران

۱- خوب گوش کنید

- مدیران، به حرف های کارمندان خوب توجه کنند. با گوش کردن، به مشکلات، نقاط ضعف و نقاط قوت کسب و کار پی می برید. با گوش دادن دقیق و نکته بینانه به حرف های مشتری نیز به نیازها، خواسته ها و انتظارات آن ها از خرید آگاه می شوید.
- پس هنگام کار با دیگران، می بایست زمان صرف کرد و به حرف های آن ها توجه کرد. تا دریافت که به چه نیاز دارند. معمولاً ۷۰٪ وقت روزانه مدیر به برقراری ارتباط می گذرد. نتایج یک بررسی نشان می دهد که از این مقدار ۹٪ به نوشتن، ۱۶٪ با خواندن، ۳۰٪ به صحبت کردن و ۴۵٪ با گوش دادن سپری می شود.
- تأیید احساس کارمند پس از شنیدن گفته های او و بازتاب گفتاری و رفتاری مدیر که نشان دهنده شنیدن درد و دلها و درک احساسات اوست، «گوش دادن مؤثر»، تلقی می شود. مدیر برای اطمینان از درک مطلب باید استنباط خود را نیز به طور خلاصه به کارمند منتقل کند.

۲- با دیگران تبادل نظر کنید

- پی بردن به اینکه چه عاملی در افراد ایجاد انگیزه می کند و نیز قبل از انجام هر کاری دیگران را در ایده های خوب خود سهیم کنید.

۳- ارتباط مستقیم برقرار کنید

- برقراری ارتباط رو در رو بسیار مؤثر تر از ارتباط از طریق شبکه است. همچنین مدیران اثر بخش، روش های ارتباطی خود را براساس تحلیل دقیق بر روی عوامل محیطی برمی گزینند. اگر وظیفه مدیر ارائه پیام طولانی است، می تواند از نوشته استفاده کند. اگر سرعت، عدم رعایت تشریفات و یا نفوذ شخصی اهمیت دارد، صحبت کردن ترجیح دارد.
- ارتباط با هر یک از کارکنان، به خصوصیات منحصر بفرد آنان

۴- قدردانی کنید

- قدردانی از نکات مثبت کارکنان، علاوه بر رشد خود پنداره مثبت سبب ارضای نیازهای عزت نفس، خود شکوفایی و پیشرفت آنان می شود.
- البته باید بین قدردانی و پاداش تفاوت قائل شد. یک تقدیرنامه علاوه بر اینکه یک پاداش بیرونی به حساب می آید، می تواند باعث ایجاد رقابت سالم شود و هم حس احترام و حق شناسی را در افراد برانگیزد.

۵- محیط کار را امن و آرام سازید

- محیط کار باید فضایی باشد تا کارکنان به خاطر کارهای کسالت آور و خسته کننده دچار آشفتگی و ناراحتی نشوند و همچنین محیط کار دارای شرایطی باشد که نیاز به بکارگیری

۶- فضای بحث و گفتگو فراهم کنید

- شرایطی فراهم کنید تا کارکنان درباره مسائل سازمانی و مدیریت به بحث و تبادل نظر بپردازند. کارکنان باید احساس کنند برای صحبت کردن درباره مسائل مربوط به کار آزاد هستند. در این شرایط، افراد سعی می کنند علاوه بر مطرح کردن دیدگاههای خویش، ظرفیت، پذیرش استنباطها و نظرهای اعضای دیگر سازمان را در خود افزایش دهند، و این امر موجب می شود فضایی صمیمی توأم با احترام متقابل در کارکنان بوجود آید.

۷- تناسب کاری را بین کارمندان برقرار کنید

- افراد هنگامی از کار خود راضی هستند که با ویژگیهای آنان تناسب داشته باشد. در این شرایط کارمندان می توانند توانمندیهای خود را مطرح کنند و همچنین میان رسالت شخصی آنان و رسالت سازمان تناسب خوبی برقراری شود و احساس نکنند که بین ارزش ها و هدف های آنان با آنچه در محیط کار روی می دهد تضاد وجود دارد.

۸- مدیران بایستی انعطاف پذیر باشند

- در مواقع لازم مدیر، قوانین سازمان را تعدیل کند یعنی هر چند خط مشی های سازمان در جایگاه واقعی خود قرار دارند، اما این اعتقاد نیز وجود داشته باشد که در شرایط خاص می توان رویکردهای متفاوتی اتخاذ کرد.

۹- فرصت های لازم برای خلاقیت در اختیار کارکنان قرار دهید

- خطر پذیری تحت عنوان نوآوری از سوی مدیر تشویق شود و اشتباهات به عنوان هزینه منصفانه ای برای یادگیری و نوآوری در نظر گرفته شود.

۱۰- رفتار و خط مشی برابر و منصفانه داشته باشید

- به کارمندان فرصت مساوی برای ارتقاء، پیشرفت و ارزشیابی در محیط کار بدهید. مدیر بایستی طوری رفتار کند تا کارمندان احساس کنند صرفنظر از سلسله مراتب سازمانی از لحاظ فردی در یک سطح قرار دارند و همه آن ها به یک اندازه مهم شمرده می شوند. همچنین در جلسات، پست و عنوان و مقام سازمانی کنار گذاشته شود و همه احساس کنند می توانند با آزادی و بدون محدودیت به گفتگو بپردازند.

۱۱- مدیر به گونه ای رفتار کند تا کارمندان خود را صاحب و مالک کار خویش بدانند

- برای اینکه سازمان بخواهد افراد نسبت به کار خود احساس تعلق کنند باید به جای آنکه بگوید چه کاری انجام دهند، آن ها را تشویق کند تا خود به تصمیم گیری و قضاوت بپردازند.

۱۲- مدیر باید از کارمندان حمایت کند یعنی کمک هایی برای انجام مؤثر و کارآمد وظایف به کارکنان ارائه کند.

- از جمله این حمایت ها می توان به: ۱- دادن منابع مؤثر (اطلاعات، زمان، ابزار و یافته های کارشناسی) ۲- شناخت و موقعیت سنجی مدیر از زمان و نحوه ارائه کمک مهم است تا افراد احساس کنند به جای تحمیل، به آن ها پیشنهاد کمک می شود.

۱۳- مدیر باید کارمندان را از اهمیت و ارزش آنچه تولید می کنند یا انجام می دهند آگاه سازد و این مفهوم «اعتبار سازمانی» می باشد.

- هر چه کارمند بتواند اثر و پیامد کار خود را ببیند و احساس کند دیگران چه منافعی از کار آنها می برند، احساس مهم بودن می کند که در روند کار او مؤثر است.

۱۴- مدیر باید به آموزش و رشد کارکنان در حین کار توجه کند.

- بایستی فرصت های یادگیری به فراوانی از طریق سازمان در اختیار کارمندان قرار گیرد.

۱۵- به ارتباط غیر کلامی (زبان تن) خود توجه کنید.

- کارکنان بیش از هر چیز تحت تأثیر اعمال شما قرار دارند.
- گاهی حرکات غیر کلامی بدن یا حرکات چهره، تأثیر بیشتری از کلام دارند و مفهوم را بهتر انتقال می دهند.

زبان تن

- زبان تن، یک دست حرکات بهم پیوسته دست، پا، سر، ستون فقرات است که امکان تفسیر با معنا را می دهد. و در هر زمان و مکان متفاوت است.
- هر حرکتی وابسته به کلمه ای در زبان است.
- زبان تن، برای آنچه دیگران فکر می کنند و نشانه حالت روحی و نگرش آنهاست. حالت چهره و چشم ها بیش از کلماتی که هشیارانه انتخاب شده اند، افکار نیمه خود آگاه را آشکار می کند.
- بسیاری از حرکات مهمی که به ارتباط ما کمک می کنند در کلیه نقاط جهان یکسان است.

- مثلاً وقتی مردم راضی اند لبخند می زنند، و وقتی ناراحت و عصبی اند، چین بر پیشانی می آورند، یا وقتی شانه را بالا می اندازیم یعنی چیزی را نمی دانیم و منظور طرف مقابل را نمی فهمیم.

طبق بررسی روانشناسان

- ۷۴٪ مردم از ده کلمه
- ۳۳٪ از ده کلمه سنجیده و کلامی
- ۶٪ از ده کلمه

[illegible]

تماس چشمی در ارتباط مهم است

- ➡ ملایم و محکم با انگشتان
- ➡ پرهیز از چشمی یا دلفی تماس چشمی یا اوری گرداند
- ➡ نگاه از بالای سر بکند
- ➡ پانزده ثانیه
- ➡ سر بکند و سر را پایین آورد
- ➡ سر بکند و سر را بالا برد
- ➡ سر بکند و سر را بالا برد

چشم ها

[illegible]



International Conference on
International Capital Movement
2020/21





Ministry of Planning and Economic Affairs
Government of Sindh
Karachi - 75200

**شرعی بنیاد سے گزیرہ ————— چیریٹی خراب ہے یا نیک؟ اللہ اسے
انتخاب دے گا! ————— سکرپٹ**

اللہ انتخاب دے گا! + وقت محدود ————— انسانی مصلحتیں اہم قرار دے گا۔

**سچی کہ مصلحتوں کو نظر انداز ————— اہم قرار دے گا۔ + کوئی بھی شرعی اصول کو
پامناشی کرے گا اور پوری دنیا کو ————— حرب انتخاب —————**

مرد حاکمانی احساس، مرد پرستی میں گنہگار ————— چیریٹی میں فتنہ

نیک ————— انسانی فتنہ

مرد کشمیری سہ قریب ————— چیریٹی کے کوئی بھی شرعی اصول میں فتنہ

**پرہیزگار کرکٹ کھیلنے کو بھی دباؤ ————— مصلحتی فتنہ پر مردانہ طریقہ اختیار
کا ————— مرد پرک یا نہیں مردی یا نہیں ————— نیک یا نہیں، تو مصلحتی فتنہ پر مردانہ**

یسینی