



## دوره فن اداره جلسات

مدرس دکتر سید مازیار میر

صفحه‌ی اصلی

- ۱- اصول و آداب تشریفات اداری
- ۲- آیین نگارش و مکاتبات اداری
- ۳- اداره جلسات با بهره‌بری بیشتر و بهتر
- ۴- خصوصیات تاثیرگذار برای مدیران دفاتر و رهبران موفق
- ۵- گیمیفیکشن و مدیریت جلسه
- ۶- مدیریت زمان و مدیریت دفتر
- ۷- مدیریت استرس و ترس
- ۸- مهارت‌های کنترل خشم و اضطراب
- ۹- اصول ارتباطات موثر و زبان بدن
- ۱۰- هنر و مهارت برخورد با افراد سخت

## اصول و آداب تشریفات اداری

هر کشوری دارای آداب و رسوم خاصی است که زاینده شرایط زندگی مردم آن کشور است. در دنیای امروز برقراری ارتباط سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و حتی خانوادگی منوط به رعایت اصول و آیین تشریفات است. تشریفات نه به معنای تجمل‌گرایی و تجمل‌پرستی بلکه به معنای نظم دهی و نظم بخشیدن در یک سازمان که روند فعالیت‌های منسجمی را در پیش دارد از اصول اولیه ارتباطات است.

### تشریفات:

فرآیند ارتباطات غیر کلامی است و حرکات، اشارات و احساسات ماست که به عنوان پیام‌های غیر کلامی به تکمیل، تأیید و یا جایگزینی پیام‌های کلامی می‌انجامد.

تشریفات ویژه ارتباطات انسانی است و دو اصل دارد. الف) تشریفات برای همه (ب) تشریفات در همه جا. و به سه سوال اساسی پاسخ میدهد "برای چه کسی؟ در کجا؟ کی؟" تشریفات رعایت یک سری قوانین رفتاری است که نه تنها نمایندگان یک کشور بلکه توسط نمایندگان و کارگزاران اکثر نظام‌های سیاسی و اجتماعی مختلف رعایت میشود و متناسب با ساختار اجتماعی و فرهنگی و ویژگی‌های مذهبی و تاریخی و آداب و رسوم یک کشور تغییراتی در اجرای آن به عمل می‌آید.

اصول کلی تشریفات:



اگر تشریفات به عنوان یک هنر به افراد آموزش داده شود آنگاه میتوان مشاهده کرد که چگونه این هنر به رفتار افراد در زندگی، در حین کار، در اماکن عمومی، در گفتگوهای رسمی و... نظم میبخشد

(۱) معیارهای موجود در خصوص مسایل تشریفاتی، نتیجه روند مدیدی از همکاریهای متقابل میان افراد در زمینه های گوناگون اجتماعی است و امروزه این معیارها به آیین تشریفات معروف است

(۲) تشریفات امروزی در بردارنده آداب و رسوم نزد تمامی ملل از گذشته های دور تاکنون است. این قوانین رفتاری از آنجاکه نه تنها توسط نمایندگان یک کشور بلکه نمایندگان و کارگزاران اکثر نظامهای سیاسی و اجتماعی مختلف رعایت میشوند قوانین عمومی و فراگیر محسوب میشوند.

(۳) تفاوت اصلی بین قوانین تشریفات دیپلماتیک و آداب متداول در میان عامه مردم در این است که رعایت قوانین تشریفات نزد دیپلماتها اهمیت بیشتری دارد تا آن اندازه که رعایت نکردن و یا نقض این قوانین میتواند به اعتبار کشور یا نمایندگان آن کشور لطمه وارد کند.

(۴) رعایت تشریفات مطلق نیست بدین معنا که رعایت آنها منوط به مکان، زمان و شرایط فرق میکند

(۵) قابل توجه آنکه شخص باادب و با نزاکت تنها در مراسم رسمی مطابق با اصول تشریفاتی رفتار نکرده بلکه نزاکت واقعی ایجاد میکند که چنین فردی بر اساس نیت خیر خود نظام اجتماعی را نیز برهم بزند با کلام خود کسی را نرنجاده و شخصیت او را تحقیر نکند.

مهمانداری در آیین اسلام و ایران:

همیشه و هنوز مهمان نوازی ایرانیان زبانزد جهانیان بوده است ایرانی ها همواره برای مسافران داخلی و خارجی کشورشان احترام و اهمیت خاصی قائل بودند و هستند

برای مثال دوره هخامنشیان جاده ای معروف به راه شاهی به طول ۲۵۰۰ کیلومتر ساخته شد و در دوره اشکانیان جاده معروف ابریشم شاهراه بازرگانی دنیای قدیم شد. با ورود اسلام به ایران این اعتقادات با اخلاق اسلامی آمیخته شد و "مهمان حبیب خدا گشت" خداوند در سوره مبارکه آل عمران آیه ۱۵۹ خطاب به حضرت محمد(ص) میفرماید: مرحمت خداتورا با خلق مهربان و خوشخوی گردانید و اگر تندخو و سخت بودی مردم از گرد تو متفرق میشوند پس ایشان را عفو نموده و برای آنها طلب مغفرت کن.

### مهارتهای رفتاری:

برای آشنایی با مفهوم تشریفات در ذیل به ذکر برخی از رفتارهای اجتماعی و مهارتهای رفتاری می پردازیم <<<

(۱) کت و شلوار (لباس رسمی) همیشه باید بادقت اتو شود و لک نباشد و کفش و جوراب باید باهم هماهنگ باشند.

(۲) اگر غیر عمد موجب ناراحتی کسی شدید مانند تنه زدن، لگدزدن تصادفی و... بلافاصله معذرت خواهی کنید

(۳) همه افراد باید در خیابان با فرهنگ رفتار کنند و مودب و با نزاکت باشند

(۴) مردان همیشه باید آراسته باشند



(۵) نباید به اطرافیان خیره نگاه کرد و افراد و اشیا را با انگشت نشان داد و یابرگشته و از پشت به افراد نگاه کرد.

(۶) وقتی کسی در مهمانی یابه طور کلی محلی ایستاده و ناگهان چند نفر میرسند باید فوری مقابل درب ورودی رفته آنها را به داخل هدایت کند.

(۷) در معاشرت افراد با یکدیگر شیوه صحبت کردن، مهارت صحبت اهمیت دارد

(۸) انتقاد با صدای بلند مودبانه نیست

(۹) سرفه کردن، عطسه کردن در جمع جایز نیست و باید به گونه ای نامحسوس صورت بگیرد.

کلیات تشریفات:

اشاره به بعضی مراسم و مجالس و عنوان کردن بعضی از آنها برای خوانندگان مفید است. پذیرایی، مسافرت، جلسات، مراسم، سمینار، بازدید، نمایشگاه از جمله این مراسم و مجالس است.

یکی از این مراسمات پذیرایی است که بر دو نوع است:

الف) پذیرایی مهمانان خارجی. ب) پذیرایی مهمانان داخلی

الف) پذیرایی مهمانان خارجی: (۱) تهیه هتل محل اقامت (۲) تهیه برنامه غذایی (۳) تهیه سرویس رفت و آمد (۴) تهیه برنامه و تعیین اعلام محل جلسات با نظر میزبان (۵) کسب اجازه از اماکن مورد بازدید (۶) همراهی گروه در تمام مدت اقامت (۷) تنظیم مراسم استقبال (۸) انجام خدمات گمرکی (۹) تهیه محل مناسب و تنظیم برنامه وقت آزاد مهمانان (۱۰) تهیه هدایای مناسب (۱۱) دعوت کردن از مترجم مورد نیاز (۱۲) هماهنگی با رسانه ها و خبرگزاریها جهت پوشش خبری

ب) پذیرایی مهمانان داخلی: (۱) تهیه برنامه ها و تعیین محل جلسات (۲) تهیه هتل و خوابگاه (۳) تهیه برنامه پذیرایی در طول مدت اقامت (۴) راهنمایی و همراهی گروه در کلیه برنامه ها (۵) کسب اجازه لازم جهت اماکن مورد نیاز (۶) تنظیم محل مناسب جهت مهمانی

یکی دیگر از مراسمات مسافرت است که تشریفات خاص خود را لازم دارد و دو گونه است. الف) مسافرت های داخلی ب) مسافرت های خارجی

الف) مسافرت های داخلی: (۱) تنظیم برنامه سفر با مدیریت و دفتر رئیس سازمان (۲) تهیه بلیط و تعیین محل اقامت با نظر مدیریت سازمان

ب) مسافرت های خارجی: (۱) تهیه بلیط با هماهنگی دفتر تدارکات (۲) هماهنگی با وزارت مربوط و...

یکی دیگر از مراسمات جشنواره است: (۱) انجام امور تشریفاتی جشنواره (۲) نظارت بر انتخاب جوایز و تهیه آن (۳) برنامه ریزی و برگزاری مراسم توزیع جوایز (۴) تهیه کارت دعوت و بروشورهای مربوطه به جشنواره (۵) دعوت از مهمانان (۶) تنظیم برنامه های قابل اجرا (۷) تهیه فهرست از مراسم های ویژه



## مفهوم ارتباطات:

انسان موجودی بالطبع اجتماعی است و این اجتماعی بودن به این معناست که نیازمند برقراری ارتباط و زندگی کردن با دیگران است. امروزه زندگی با دیگران منتهی به برداشتها و توانایی خاص است که آدمیان در گردونه جهان می آموزد. ارتباطات و بهتر زیستن امروزه در تمامی زندگی مرسوم کرده است و میتوان گفت ارتباطات کلیه فعالیتهای ما اعم از گفتاری، نوشتاری و کرداری است به طوریکه با انجام درست آن تفهیم و تفاهم و انتقال معنی از کسی به کسی دیگر، یا از فردی به گروهی و از گروهی به گروهی دیگر امکان پذیر میشود.

## تقسیم بندی ارتباطات:

تقسیم بندی ارتباطات را میتوان به دو گروه بزرگ ارتباطات کلامی و غیر کلامی تقسیم کرد. اما بهتر است ابتدا تقسیم بندی از ارتباطات انسانی داشته باشیم.

ارتباط انسان با خود    ارتباط انسان با انسان    ارتباط انسان با خدا

ارتباط انسان با ماشین    ارتباط انسان با حیوان    ارتباط انسان با طبیعت

ارتباط کلامی    ارتباط غیر کلامی

دانشمندان از زوایای گوناگون ارتباطات را تقسیم بندی کرده اند اما آشنایی با ارتباطات کلامی و غیر کلامی و تأثیرات آن در تشریفات الزامی است.

ارتباط کلامی <<< نوشتاری، گفتاری

ارتباط غیر کلامی <<< وضع ظاهر، حرکات، چهره، حالت بدن، طنین صدا، فریاد، کیفیت صدا

مردم داری و تشریفات:

تشریفات رسمی را معادل کلمه پروتوکال دانسته اند و در واقع مراسمی است که به صورت رسمی برگزار شود. اصطلاح وی آی پی نیز در این زمینه کاربرد فراوان دارد به معنای اشخاص بسیار مهم و سالن وی آی پی جایگاهی برای استقبال، بدرقه، جابه جایی و ترانزیت اشخاص، سران لشکری و کشوری است.

روابط عمومی ها پرستیژ، احترام، خوشنامی سازمان هستند و هر تصویری از سازمان در ذهن مخاطبان وجود دارد نتیجه عملکرد روابط عمومی هاست. زیرا رکن اساسی ارتباطات سازمان چه در برون سازمان و چه در درون سازمان روابط عمومی است. روابط عمومی برای مهمانداری و رعایت آداب مردمداری جدی تر میشود. زیرا کیفیت رابطه با افراد و موسساتی که با سازمان سروکار دارند و اهمیت افکار عمومی به عنوان یک اصل اساسی در مدیریت پذیرفته شده و امروزه همه به "ارتباط مفید و موثر" می اندیشند.

تشریفات در روابط عمومی:

روابط عمومی <<< تحقیقات، انتشارات، تبلیغات، {تشریفات، مراسم}، ارتباطات



تشریفات هنر روابط عمومی است. اما فقر منابع و مطالب این موضوع در ادبیات روابط عمومی به طور کلی مشهود است. در واقع تشریفات شکوه تزئین و احترامی است که در فرآیند ارتباطات اتفاق می افتد و بایستی جایگاه خود را در روابط عمومی پیدا کند با توجه به این که تشریفات در روابط عمومی ها عمدتاً مربوط به مراسم میشود وزیر مجموعه مراسمات قرار میگیرد و واحدی به نام مراسم و تشریفات به وجود می آید بنابراین در تشریفات به این حداقل نیروی انسانی نیاز است. (۱) مترجم همزمان (۲) کارشناس روابط عمومی بین الملل (۳) کارشناس علوم ارتباطات (۴) مهماندار

اصول روابط با مشتری:

امروزه مشتری گرایی و توجه به نیازهای مشتری اولین ویژگی و مهمترین اصل در بازاریابی است. متصدیانی که مشتریان خود را نادیده میگیرند و کسب سود بیشتری را بر رضایت مشتری ترجیح میدهند از بازار رقابت دور میشوند و مشتریان و سرمایه خود را به تدریج از دست میدهند. بازاریابی و مشتری گرایی یعنی ارتباط صحیح با مردم داشتن و نیازهای آنان را درک کردن و این امکان پذیر نیست مگر اینکه گرایش به مشتری را به عنوان یک فرهنگ بپذیریم و دنبال کنیم.

مشتری تنها محصول نمی خرد بلکه منافع، ارزش، احترام و عوامل دیگر را نیز طالب است که باید برآورده شود. بین ارتباط مناسب با مردم و موفقیت در امر فروش نسبتی است که از آن به عنوان بازاریابی ارتباطی نام میبرند. در بازاریابی ارتباطی به جای فروش فوری و کوتاه مدت به حفظ درآمد مشتری توجه میشود.

محورهای جذب مشتری:

برای جذب مشتری باید به سه محور توجه کرد. (۱) نگرش مثبت (۲) حرفه ای بودن (۳) مخالفت نکردن با مشتری

(۱) نگرش مثبت <<< باید معیارهای اخلاقی مورد قبول جامعه را محترم شمارد و از آن ها پیروی کرد. فرد با اخلاق در هنگام ارتباط باید..... (۱) اطلاعات غیرواقعی و به دور از حقیقت به مشتری ارائه ندهد. (۲) اطلاعات را همانگونه که هست ارائه کند. (۳) اطلاع رسانی را کامل و با حوصله انجام دهد (۴) در پیامش تندی و خشونت وجود نداشته باشد (۵) برای اثبات عقیده خود اطلاعات را مورد تحریق قرار ندهد (۶) احساس مثبت در مشتری ایجاد کند

(۲) حرفه ای بودن <<< حرفه ای بودن یعنی اینکه فرد به خاطر شغل خود کسب در آمد ملی میکند و در کار خود تبحر داشته باشد. عمده حواس و خلاقیت خود را متمرکز کند برای جذب مشتری. ویژگی یک فرد حرفه ای..... (۱) دارای نمونه کار موفق هستند (۲) عاشق کار خود هستند و به شهرت خود اهمیت میدهند (۳) آماده ریسک کردن و تحمل زیان کوتاه مدت هستند (۴) در اثر کسادی موقت شغل خود را رها نمیکنند

(۳) مخالفت نکردن با مشتری <<< متصدی باید تلاش کند تا مشتری خود را راضی نگه دارد و از هنر روابط عمومی و ارتباط جذب مشتری کند. هنگام برخورد با مشتری معترض..... (۱) بدون توجه به رفتار مشتری خوب رفتار کنید و صریح باشید با رعایت ادب (۲) پیش داوری و تعمیم ندهید (۳) با توجه به نیاز مشتری عمل کنید (۴) از سرزنش دیگران ناراحت نشوید

مراحل تشریفات:

الف {استقبال: (۱) استفاده از استقبال و همپایه و همپراز مهمانان و رعایت احترام رسمی توسط مهمانداران (۲) سلام و احوالپرسی و اعلام برنامه (۳) خدمات ورود و خدمات گمرکی (۴) امور خبری و اطلاع رسانی



ب { حمل و نقل: (۱) انتخاب وسیله نقلیه (۲) انتخاب همراهان (۳) انتخاب مسیر (۴) حمل و بار و توشه مهمان

ج { اسکان: (۱) بررسی امکانات موجود برای استراحت (۲) بررسی ایمنی امکانات موجود (۳) بررسی شرایط فیزیکی و محیطی محل اسکان (۴) بهداشت، نظافت و پاکیزگی (۵) نور، رنگ، وسعت و اندازه مکان

د { پذیرایی: (۱) نوشیدنی از جمله آب، شربت، آب معدنی (۲) خوردنی از جمله میوه، شیرینی، شام، نهار، صبحانه (۳) امکانات ارتباطی و سمعی و بصری از جمله فاکس و تلفن و... (۴) سبد فرهنگی (نشریات، کتب، بروشور، برنامه های مراسم) (۵) هدایای فرهنگی از جمله عکس ها و فیلم های مراسم

ه { بدرقه: (۱) انجام خدمات گمرکی (۲) تهیه ویزا، بلیت، گذرنامه و تمدید برای اقامت (۳) همراهی و مشایعت و خداحافظی (۴) یادگاری، یادبود خاطره انگیز

تأثیرات رنگها در تشریفات:

رنگ عنصری است که میتواند مستقیم و بی واسطه بر حالت روحی انسان تأثیر بگذارد و احساساتی همانند شادی، غم، راحتی، تحریک و... را به وجود آورده. انتخاب رنگ باید براساس معیارهای درست طراحی انجام شود و انتخاب غیر اصولی منجر به هرج و مرج و ناب سامانی محیط زیست انسان خواهد شد.

تجزیه و تحلیل رنگها:

اثر رنگ بستگی به سایه و غضلت رنگ دارد. آبی آسمانی-آبی تیره-آبی- همه اینها آبی هستند اما معانی مختلف را تداعی میکنند و تأثیر متفاوت دارند. درک احساس رنگ با تغییر فاصله از آن رنگ تغییر میکند زمانی که طراح رنگی را انتخاب میکند باید فواصل عمومی را در نظر بگیرد. بررسی های انجام شده در مورد تأثیرات رنگها از طریق متخصصان صورت میگیرد و بیشترین اختلاف در مورد اثر روانی رنگهاست.

تعریف رنگها:

آبی <<< پاک، سرد، نیروبخش. قادر است صورت ظاهری فضا را بزرگتر از آنچه که هست نشان دهد ولی باید از سطح میز و غذا دور باشد. آبی تأثیری آرام بخش دارد.

قرمز <<< از زمانهای قدیم تداعی کننده خشم، حوصله و خشونت بوده است. زیرا رنگی بسیار قوی و گرم است. بعضی معتقدند افزایش دهنده اشتهاست.

سیاه <<< دارای معنی ذهنی منفی است. تداعی کننده غم و عذاب است. رنگ سیاه در ترکیب رنگهای دیگر میتواند خیلی شیک و کلاسیک باشد.

زرد <<<< تداعی کننده اشعه خورشید نشانه قیمتی بودن، پرروحوه و بانشاط در مقیاس کم میتواند ناقل خوشحالی امیدواری و فراوانی باشد. رنگ زرد دارای خاصیت جلب و جذب است.

طلایی <<< به ظاهر شبیه زرد است تأثیر گرمایی آن به نحوی است که میتواند در موازنه با خنثی کردن رنگهای سرد موثر باشد تاکنون رنگ طلایی با ثروت و قدرت مرتبط بوده



سبز>>>رنگ سبز سمبل طبیعت و مترادف با سرسبزی و خرمی بوده و مایه آسایش فکر و روح باشد

هلویی>>>از رنگهای جدید که به تازگی مشهور شده است از خانواده سرخ سفالی بیشتر در رابطه با خانم ها بوده است

سفید>>>تأثیر شدید رنگ سفید زمانیکه با رنگهای دیگر هماهنگی ایجاد میکند برای کاربرد در زمینه ها بسیار خوب عمل میکند اما برای دیوار ایده آل نیست.

طوسی>>>یکی از رنگهای خنثی و معمولی جامعه است که پیام آن بی تفاوتی است

رنگهای خنثی و قهوه ای تیره تداعی کننده مردانگی و قهوه ای روشن نشانه گرما و زنانگی است.

آداب مهمان نوازی:

مهمان نوازی مقتضای تشریفات است و به بهانه های گوناگون از جمله مناسبت سال نو اعیاد مختلف روز تولد و...میتوان مهمانی را در منزل یا رستوران برگزار کرد. دعوت از مهمانان باید چندروز قبل صورت بگیرد تا آنها زمان لازم برای آماده کردن خورا داشته باشند. انواع مهمانی>>>مهمانی شب و مهمانی روز

مراحل مهمانی>>>انتخاب نوع مهمان-تهیه لیست مدعوین-ارسال دعوتنامه- تنظیم منوی غذا-ترتیب گذراندن ساعات مهمانی

تکنیک های سخنرانی:

سخنوری فن یا هنری است که به وسیله آن میتوان شنونده را اقناع و بر منظور خویش آشنا و ترغیب کرد و این فن کاربردی فراوان در روابط اجتماعی دارد. آگاهی از فن سخنوری برای ما ضروری است. برای اطلاع از اهمیت شرایط چگونگی و آداب روش سخنوری لازم است هفتاد پند را بدانیم در اینجا به بیست مورد اشاره میکنیم

۱-سخنوری هنراست که همه به آن نیازمند هستند و کسانی که با مردن سروکار دارند تقریباً همه محتاج به سخنوری میشوند.

۲-سخنوری به خودی خود شغل و پیشه نیست فقط وسیله ای برای پیشرفت و مقصود

۳-سخنور اگر درست شرایط سخنوری را بداند میتواند بهترین مربی تذهیب نفس باشد

۴-برای سخنور شدن هم علم سخنوری لازم است هم عمل

۵-سخنور باید محفوظات بسیار داشته باشد

۶-سخنور باید بیشتر اوقات گفتار خود را کتباً تهیه کند

۷-سخنور باید مسلط باشد

۸-در سخنوری تقلید نکنید

۹-نسبت به شنوندگان مودب باشید

۱۰-سخنور باید نکته سنج و دقیق باشد



۱۱- سخنور باید انتققد پذیر باشد

۱۲- سخنور باید حواسش کامل جمع باشد

۱۳- سخنور باید به مخاطب توجه داشته باشد و از مخاطب نگاه بردارد

۱۴- در مجالس مشاوره و محاوره سخن فراوان و مکرر نگویند

۱۵- در سخنوری کلیات را بگویند

۱۶- فریاد مکشید و شمرده صحبت کنید

۱۷- تا میتوانید از روی نوشته نخوانید

۱۸- در سخنوری رعایت وقت و مدت را داشته باشید

۱۹- سخنوری آن است که هم مغز را راضی نگه دارد هم گوش را خوش آید هم دل را بربرد

توصیه های تشریفاتی:

نحوه معرفی و آشنایی: در تشریفات هیچ چیز را نباید کوچک شمرد و همیشه باید رعایت حداکثر ادب کرد. یک سری قوانین اجتماعی تشریفاتی وجود دارند که رعایت برخی از آنها برای معرفی و آشنایی لازم است بدین ترتیب افرادی که دارای سطح پایینتر هستند باید به افراد والا مقام معرفی شوند نه برعکس. هنگامیکه در یک جمع یک شخص را به چند نفر معرفی میکنند معمولا نام و نام خانوادگی او را بلند میگویند و فرد معرفی شونده به جمع احترام میگذارد. در زمینه خوش آمد گویی یادآوری میشود که جوانان همواره باید به بزرگترها خوش آمد بگویند و افراد رده پایین به افراد رده بالاتر و شخص وارد شونده به شخص حاضر و شخص تأخیر کننده به شخص منتظر. کلماتی که افراد باید در دیدارها برای احوالپرسی به کار برند همیشه باید دوستانه و مودبانه باشد برای خطاب افراد غریبه از ضمیر شما و افراد آشنا از ضمیر تو.

مهمانی: در مهمانی تأخیر نکنید و سر وقت حاضر شوید. قبل از تعارف میزبان کاری انجام ندهید. در خوردن و آشامیدن آداب را رعایت کنید. آرام باشید و حرکات اضافه انجام ندهید. آداب نشستن سر میز را رعایت کنید همان جا از میزبان انتقاد نکنید.

مجامع: هنگام ورود با سیگار وارد نشوید. به بزرگترها احترام بگذارید. هر بار خانمی وارد جمع میشود باید بلند شوید. خیره به اطراف نگاه نکنید. با کنایه شوخی نکنید و از تعریف داستانهای قدیمی و لطیفه بپرهیزید و به دنبال فرصتی برای بذله گویی نباشد. وسایل مورد نیاز از جمله مسواک، ادکلن و... همیشه همراه داشته باشید. زودتر از موعد مقرر مهمانی را ترک نکنید و

اماکن عمومی: هنگامیکه در خیابان قدم میزنید چیزی نخورید. رعایت نظم اماکن عمومی کوشا باشید. با اطرافیان و رهگذران مودب باشید. رعایت حقوق شهروندان الزامی است. پشت فرمان قوانین راهنمایی و رانندگی را رعایت کنید و

البسه: همیشه مواظب پاکیزگی ظاهر و مرتب بودن خود باشید. نسبت به جزئیات لباسستان بی اعتنا نباشید. در هر مکان لباس مناسب و مورد نیاز را بپوشید.





دعوت نامه: هنگامیکه در دعوت نامه دریافتی تقاضای پاسخ وجود دارد باید تلفنی یا کتبی خبر بدهید که دعوت را پذیرفته اید یا نه. عدم جواب دادن نشانه بی ادبی و بی احترامی است. اگر به دعوتنامه پاسخ مثبت داده اید حتماً حضور بیابید. سر وقت حاضر شوید و سر وقت مجلس را ترک نکنید.

کارت ویزیت: کارت ویزیت کاربرد بسیاری در تشریفات روزانه دارد و ارائه کارت ویزیت در ملاقاتها و آشنایی ها لازم است. در کارت ویزیت موارد مورد نیاز ذکر میشود از قبیل نام-نام خانوادگی-تلفن-تلفکس-ایمیل. کارت ویزیت میتواند مخاطب خاص خود را داشته باشد (برای تبریک-برای خدا حافظی-برای تسلیت)

تماس تلفنی: لحن و آهنگ صدای شما موقع تلفن زدن یا جواب دادن به مخاطب تأثیر دارد. موقع صرف غذا مکالمه تلفنی خلاف نزاکت است. کسی تلفن میکند باید فوراً خود را معرفی کند و تلفنچی و منشی موسسات و شرکتهای هنگام پاسخ دادن به تلفن یا تلفن زدن باید نام موسسه یا شرکت را بگوید. هنگامیکه که مهمان دارید یا در محل کار ارباب رجوع منتظر شماست مکالمه تلفنی را کوتاه کنید. در مکان عمومی مختصر صحبت کنید و حقوق دیگران را رعایت کنید.

تشریفات دیپلماتیک:

مقررات عمومی کشور:

الف) پرچم جمهوری اسلامی ایران ویژگی های آن <<< بر طبق اصل ۱۸ قانون اساسی پرچم جمهوری اسلامی ایران به رنگ سبز-سفید-سرخ و علامت مخصوص جمهوری اسلامی ایران و شعار الله اکبر. ترتیب قرار گرفتن رنگها سبز در بالا-سفید در وسط-سرخ در پایین قرار دارد. علامت مخصوص جمهوری اسلامی ایران به رنگ سرخ در وسط پرچم روی تن سفید قرار میگیرد. شعار الله اکبر به نشانه بیست و دوم بهمن یازده بار در رنگ سبز و یار بار در رنگ قرمز جمعاً بیست و دوبار به صورت حاشیه با رنگ سفید تکرار میشود. جنش پرچم باید ساده و از نوع تارو پودی است.

ب) آئین برافراشتن و نیمه برافراشتن و پایین آوردن پرچم <<< پرچم همه روزه باید قبل از شروع کار اداری در اماکن دولتی برافراشته شود. محل اقامت سفیر و یا سر کنسولی از قاعده پایین آوردن پرچم معاف است و همچنین پرچم هایی که در حیاط نصب میشوند از یابن قاعده معاف هستند. مأموران دیپلماتیک و کنسولی در خارج مکلف هستند نسبت به برافراشته کردن و پایین آوردن پرچم در محل مأموریت و محل اقامت اقدام نمایند. هنگام عزاداری عمومی پرچم به تعداد روزهای اعلام شده به صورت نیمه برافراشته در خواهد آمد. هنگام عزاداری ملی در کشورهای خارجی نمایندگی های دیپلماتیک و کنسولی طبق عرف به تعداد روزهای اعلام شده پرچم را به صورت نیمه برافراشته در خواهند آورد. برای نیمه برافراشته کردن پرچم ابتدا پرچم را به طور کامل بالا میبرند و به اندازه یک چهارم ارتفاع میله پرچم را پایین می آورند.

ج) انواع پرچم <<< علاوه بر پرچم جمهوری اسلامی ایران/پرچم مادی/صرفاً در اعیاد و مراسم مذهبی میتوان استفاده نمود. تمام موسسات و آحاد مردم میتوانند این پرچم را استفاده نمایند. /پرچم رهبری/در محل ها و اماکن که مقام معظم رهبری حضور دارند استفاده میشود و در کنار پرچم جمهوری اسلامی ایران قرار میگیرد ولی پرچم جمهوری اسلامی تقدم دارد. /پرچم ریاست جمهوری/پرچم جمهوری اسلامی ایران با آرم مخصوص ریاست جمهوری و در محل هل و اماکنی که ریاست جمهوری هستند قرار میگیرد ولی پرچم رسمی تقدم دارد.

اگر در مجلسی رهبر و ریاست جمهوری مشترکاً حضور داشته باشند پرچم رهبری تقدم دارد.



نشان ها:

الف) نشانها و مدالهای جمهوری اسلامی ایران <<< نشانهای دولتی {غیر نظامی} که اعطای این نشانهای دولتی جمهوری اسلامی ایران طبق آئین نامه مصوب ۶۹/۸/۲۷ هئت وزیران میباشد. نشانهای نظامی که طبق آئین نامه های مربوط مندرج در آئین نامه های اعطای نشان های نظامی ستاد مشترک ارتش جمهوری اسلامی ایران میباشد.

ب) نشانهای خارجی <<< پذیرفتن نشان خارجی تابع مقرراتی است... پذیرفتن هر نوع نشان خارجی میبایست از طریق دیپلماتیک و موافقت رئیس جمهور باشد. مقامات اعطا کننده نشان باید نظر موافق کشور گیرنده را بگیرند. نصب نشان فقط بر روی لباس رسمی جایز است.

علایم و عناوین کشوری:

نشانه هایی که در مجامع بین المللی با آن کشورها شناخته میشوند و باید به طور صحیح و دقیق به کار روند.

نامها و عناوین القاب رسمی: مهمترین وظیفه تشریفات به کار بردن صحیح نام و عنوان و القاب رسمی است که در ارتباط به کار می آیند و باید به طور صحیح و کامل مورد استفاده قرار گیرد.

پرچم رسمی: پرچم نشانه و معرف هر کشوری است و ممکن است به علت همبستگی عقیدتی و جغرافی مشابَهت بین پرچم ها وجود داشته باشد.

سرود ملی: شامل اشعار حماسی و مذهبی است که بر روی نوت موسیقی قرار میگیرد و در مراسم اجرا میشود و در هر دستگاه تشریفات داشتن یک آرشیو کامل از سرودهای کشورهای مختلف الزامی است.

روز ملی: کشورهای مختلف طی سال روزهای مختلف را جشن میگیرند. از قبیل روز انقلاب-روز تغییر رژیم و... ولی مهمترین جشنی که حتی دیپلماتیک ها در محل اقامت خود میگیرند جشن روز ملی است.

آرم رسمی: در کشورهای مختلف از اجرام سماوی مانند ماه، خورشید، ستاره و یا اشکال حیوانی مانند شیر، پلنگ، اسب، عقاب و... و یا از سمبلهای مذهبی مانند صلیب و یا اسما الهی استفاده میشود این نشانها در کادری پر زرق و برق استفاده میشوند.

### اداره جلسات با بهره بری بیشتر و بهتر

در این قسمت شمارا با تکنیکهایی بسیار ساده اما تاثیر گذار برای بهره بری بیشتر و بهتر آشنا می کنیم. خلاقیت نوآوری می آورد و نوآوری، خلاقیت. در دنیای امروز، این دو ویژگی برای موفقیت ضروری محسوب می شوند. کسب و کار ها برای ایجاد فضایی که خلاقیت و نوآوری در آن بتواند به بالندگی برسد، دست به دامان تکنیک ها و روش های بی شماری می شوند. استفاده از ابزار های سرگرمی مثل میز پینگ پنگ، سرسره های هیجان انگیز میان طبقات، و اختصاص زمان برای پروژه های شخصی همگی می توانند مؤثر باشند، اما رویکردی وجود دارد که در طول زمان امتحان خود را پس داده و کماکان برای پرورش نوآوری بی نهایت ارزشمند محسوب می شود: طوفان ذهنی.



پیشنهاد یک جلسه ی طوفان ذهنی می تواند احساسات مختلفی را در میان اعضای تیم شما برانگیزد. اغلب افراد متوجه این موضوع هستند که طوفان ذهنی، یک فعالیت دشوار اما ضروری است. با این حال، تعداد کمی هم هستند که هنوز آن را مسیر همواری به نوآوری می پندارند. اکثر ما حضور در جلسه ی طوفان ذهنی را تجربه کرده ایم و می دانیم خیلی مواقع ایده های یکی از اعضای خوش فکر، کل جلسه را تحت الشعاع خود قرار می دهد، بدون آنکه به هیچ راه حلی دست پیدا شود. و یا چند جلسه ی طوفان ذهنی که طی آنها به جای آنکه راه حلی برای مشکل مورد نظر جلسه پیدا شود، مشکلات بیشتری کشف می شوند.

در باب اینکه اساساً طوفان ذهنی در برابر نتایجی که در بر دارد، ارزش وقتی که برایش گذاشته می شود را دارد یا نه صدها کتاب و گزارش وجود دارد. حقیقت این است که کار گروهی و همکاری جمعی، ما را خلاق نگه می دارد. خلاقیت نیز به نوآوری می انجامد. همه ی ما دوست داریم بهره وری مان در محیط کار در بیشترین حد خود باشد. بنابراین برای اینکه جلسات طوفان ذهنی برایتان مفید واقع شود، از برقرار بودن شرایط زیر اطمینان حاصل کنید.

آن را به یک اولویت سازمان دهی شده تبدیل کنید

گرد آوردن همه ی اعضای گروه در یک زمان مشخص و زیر یک سقف کار چالش بر انگیزی است. یا جلسات مشتریان در اولویت قرار می گیرد، یا مرخصی کارکنان سد راه می شود. اما همه باید در جلسات طوفان ذهنی حضور داشته باشند، نه بخشی از اعضای تیم؛ حتی شده از طریق ویدیوکنفرانس. این باید یک الزام باشد.

وقتی همه در یک اتاق جمع شدند، فرایند مذکور باید سازماندهی شده و پر بازده تعریف شود. اگر زمان مشکل ساز باشد، می توان از رویکرد ۳-۱۲-۳ استفاده کرد. این استراتژی، فرمت جلسه ی طوفان ذهنی را کوتاه نگه می دارد. اعداد مذکور بیانگر زمانی هستند که باید به سه فعالیت مختلف اختصاص داد؛ فعالیت هایی که ظهور ایده های نو را تشویق و تسهیل می کنند: ۳ دقیقه برای تشریح و یا مباحثه پیرامون مشکلات مورد نظر، ۱۲ دقیقه برای بحث در مورد راه حل های احتمالی این مشکلات، و ۳ دقیقه نیز برای ارائه ی ایده ها به اعضای تیم.

اعضای تیم از اینجا به بعد می توانند ایده های ارائه شده را رتبه بندی کنند. به این ترتیب ایده های تازه ای در اختیار خواهند داشت که می توانند بر اساس آنها به فعالیت بیشتر بپردازند.

اجازه دهید بهترین تسهیلگر، جلسه را اداره کند

گاهی اوقات رئیس یا رهبر پروژه بدترین انتخاب برای مدیریت جلسه است. اما حد اقل یک نفر در تیم شما پیدا می شود که همه با او بیشترین احساس راحتی را داشته باشند؛ کسی که بتواند فارغ از شرایط، یک جلسه یا مکالمه را به خوبی اداره کند. تسهیلگر جلسه ی طوفان ذهنی شما باید چنین فردی باشد.

عدم موفقیت جلسات گروهی طوفان ذهنی، می تواند علل روانشناختی متعددی داشته باشد. یکی از بزرگ ترین علت های آن ممکن است این باشد که شرکت کنندگان در جلسه برای همراه شدن با ایده های دیگران فشاری روی خود احساس کنند و یا اینکه هنگام ارائه ی ایده هایشان مورد مخالفت و نقد قرار بگیرند. تسهیلگر جلسه باید فردی با روی گشاده باشد و بتواند جلسه را با همین روحیه پیش ببرد.



غرور فردی را باید هنگام ورود به جلسه کنار گذاشت. تمام کسانی که در این جلسه شرکت می کنند باید بتوانند خیلی راحت ایده های خود را ابراز کنند.

هدف واضح و تعریف شده ای برای جلسه در نظر بگیرید

بهترین راه برای آماده سازی اعضای تیم شما این است که پیش از جلسه تا جایی که می شود جزئیات را در اختیارشان قرار دهید و از آنها بخواهید با خود چیزی به جلسه بیاورند. اگر پیش از جلسه وقت لازم برای تفکر را در اختیار اعضای تیم خود قرار دهید، دیگر کسی نمی تواند بگوید اگر تنها باشد و روی یک مشکل تمرکز کند خلاقیت بیشتری خواهد داشت.

کیمبرلی ویفلینگ فرایندی خلق کرده است به نام «ستاره ی قطبی کامیابی». در فرایند او، شرکت کنندگان با در نظر گرفتن یک ایده کار را شروع می کنند؛ ایده ای که به شکل یک ستاره روی بورد به نمایش در می آید. موضوع اصلی نیز در مرکز بورد و ستاره قرار می گیرد، و تمام جنبه هایی که پیرامون آن موضوع اصلی باید مورد بحث قرار بگیرند حول آن ستاره چیده می شوند. از اینجا، اعضای تیم برای نوشتن نظرات مثبت و یا منفی خود درباره ی هر موضوع، از کاغذ یادداشت های چسبدار استفاده می کنند. این فرایند ۱۰۰ درصد اعضای تیم را به مشارکت دعوت می کند و کاری می کند صدای همه در طول جلسه شنیده شود.

خلاق ماندن یک چالش است. وقتی تمام اعضای تیم در اتاق جلسه حضور دارند بهترین و اثربخش ترین فرایند را پیدا کنید و باقی کار را به خودشان بسپارید. اطمینان حاصل کنید تمام ایده ها را ثبت و ضبط می کنید (ممکن است زمانی دیگر به دردتان بخورند) و جلسه را با دستورالعملی مشخص برای قدم های بعدی به اتمام برسانید. حتی شاید لازم باشد یک بار دیگر جلسه ی طوفان ذهنی برگزار کنید.

## گیمیفیکیشن Gamification در مدیریت ارتباط با مشتری

آیا در شرکت شما هم کارکنان تمایل زیادی به ثبت اطلاعات در CRM از خودشان نشان نمی دهند؟ شما هم مانند بسیاری از سازمان های دیگر به دنبال راه های ایجاد انگیزه در کارکنان تان هستید تا به شکلی موثرتر، این نرم افزار را به کار بگیرند؟ گیمیفیکیشن یکی از روش هایی است که می تواند به شما در رسیدن به این هدف تان کمک کند.



گیمیفیکیشن (Gamification) از سال ۲۰۱۰ به صورت جدی در محافل علمی و تجاری وارد شده و به دنبال آن است که شکلی از بازی را به فعالیت‌هایی که ماهیت بازی ندارند، اضافه کند تا برای مخاطبان جذاب‌تر شوند. ابزارهایی مانند دریافت امتیاز، مقام، استفاده از تابلو نفرات برتر و... در گیمیفیکیشن کاربرد فراوان دارد.

## گیمیفیکیشن gamification

تکنیک‌های بازی‌سازی یا بازی‌پردازی، به دنبال آن هستند که با هدف‌گذاری، تعیین قوانین و ایجاد هیجان، مخاطبان را به درگیر شدن (Engagement) در فعالیت‌ها تشویق کنند. این مکانیزم‌های جذاب، رضایت درونی مخاطبان را بالا می‌برند و آن‌ها را به استفاده دوباره از خدمات تشویق می‌کنند. ایجاد تجربه برنده‌شدن، حل مساله، کشف کردن، کارگروهی و جمع‌آوری امتیاز، از روش‌های کاربردی گیمیفیکیشن است.

به عنوان مثال وقتی شما از نوین چرم خرید می‌کنید، فروشنده یک کارت مشترک به شما می‌دهد که به میزان ۱۰٪ مبلغ خرید شما شارژ شده است. همین کارت به شما انگیزه می‌دهد تا کفش بعدی‌تان را هم از این شرکت بخرید تا از این امتیاز استفاده کنید. این روش، در خریدهای بعدی‌تان هم تکرار می‌شود. ضمناً این مجموعه به مشتریان وفادارتر خود، کارت‌های طلایی و نقره‌ای می‌دهد که با توجه به امتیازات کسب شده، خدماتی همچون تورهای مسافرتی خانوادگی، دعوت به مراسم‌های فشن شو، حضور در کنسرت‌های موسیقی و... ارائه می‌کند.

گیمیفیکیشن در حوزه‌های متنوعی مثل سیستم‌های آموزشی، مدیریت منابع انسانی، شبکه‌های اجتماعی، تغییر رفتارهای اجتماعی، سلامت، بازاریابی و فروش و... به کار گرفته می‌شود. چالش آب یخ، یکی از کاربردهای گیمیفیکیشن در حوزه مسوولیت اجتماعی است. نمونه کلاسیک دیگر آن، سایت آموزش زبان انگلیسی freerice است که شما با یادگیری هر کلمه، چند دانه برنج از طریق برنامه جهانی غذا به نیازمندان هدیه می‌کنید و هزینه آن را اسپانسرهای تبلیغاتی می‌پردازند.

## تکریم ارباب رجوع (مشتری مداری)

یکی از هدف‌های تحول اداری، ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری می‌باشد. سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب و موثر به مردم تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، دارای اهمیت ویژه‌ای است زیرا علت وجودی هر سازمان و دستگاهی به خدماتی است که به افراد مختلف ارائه می‌دهد. ما از این افراد در سازمان به عنوان ارباب رجوع یاد می‌کنیم.



با توجه به اینکه کارکنان در سازمان‌ها ارتباط مستقیم با ارباب رجوع و مشتری دارند در مشتری‌مداری و تکریم ارباب رجوع نقش کارکنان سازمان‌ها و شرکت‌ها نقش مؤثری است. سازمان‌هایی که به دنبال مشتری‌مداری و افزایش رضایت ارباب رجوع هستند باید مهارت‌های ارتباطی مؤثر و همراه با ادب و احترام و نزاکت را در کارکنان خود نهادینه کنند. نحوه برخورد با ارباب رجوع از سایر فاکتورهای مؤثر در رضایت آنها تأثیر بیشتری دارد.

اکرام ارباب رجوع و مشتری نباید انتزاعی، ساختگی، ظاهری و مقطعی باشد بلکه تلاش شود تا در همه جای سازمان نهادینه گردد. یکی از آفت‌های تکریم در برخی از سازمان‌ها این است که به صورت مقطعی شعارها و رفتارهایی دور از باور و اعتقاد مطرح می‌شود که با گذشت مقطع خاص دوباره به بوته فراموشی سپرده می‌شود و اگر نهادینه گردد به صورت مستمر و دائمی خواهد بود. خلاصه اینکه طرح تکریم طرح بسیار مؤثری است به شرط آنکه مانند دیگر طرح‌ها به صورت مقطعی مورد توجه قرار نگیرد اگر این طرح نیز مانند سایر طرح‌ها فقط در مقاطعی مورد توجه قرار گرفته و بعد به فراموشی سپرده شود، مسلم است که این طرح همانند بسیاری دیگر از طرح‌ها ناموفق خواهد بود.

طرحی می‌تواند موفق باشد که مستمر و بلند مدت باشد. در این صورت بازنگری و کنترل صورت خواهد گرفت و دوره‌های خاص اجرای آن با یکدیگر مقایسه می‌شوند به طور قطع طرح‌های اولیه همواره با کاستی‌هایی همراه هستند و از جمله این کاستی‌ها مقطعی بودن آنهاست.

برای عملی کردن طرح تکریم ارباب رجوع دو دسته پیش نیاز لازم است، یکی اینکه ساختارها و سازوکارهای لازم طراحی و اجرا شود که کار زیاد مشکلی نیست و بخشی از آن انجام و به راحتی می‌توان آن را تکمیل کرد و دیگری بسترسازی فرهنگی است که کار دشواری است ولی در عین حال اگر بتوان فرهنگ‌سازی لازم را انجام داد، اجرای طرح تکریم ساده شده و تأثیر مطلوبی در ارتقای عملکرد سازمان‌ها خواهد داشت. تکریم ارباب رجوع بایستی به صورت یک نگرش و باور درآید. برخی از دلایل عدم نهادینه شدن فرهنگ مشتری‌مداری در سازمان‌ها عبارت است از:

- عدم شناخت دقیق از نیازها، خواسته‌ها و انتظارات ارباب رجوع نزد تصمیم‌گیرندگان و سیاست‌گذاران سازمان.

- عدم باور مدیران به اهمیت تکریم ارباب رجوع.

- عدم توجه به کیفیت خدمات در سازمان.

- ناکارآمدی سیستم‌های مدیریت منابع انسانی (استخدام، گزینش، آموزش، جبران خدمات و ارزیابی عملکرد)

- عدم وجود ارتباطات سازمانی مناسب و کارآمد.

برخورد با ارباب رجوع از هر گروه و صنفی که باشد و با هر روحیه‌ای اعم از ناراحت، عصبانی، خوشحال و ... زمانی که وارد دفتر کارمان می‌شود تابع شرایط خاصی است که تحت عنوان "آداب برخورد با ارباب رجوع" به تشریح آن می‌پردازیم.

۱. شرط اول برخورد کارکنان با ارباب رجوع آنست که با رویی گشاده با او برخورد نماییم، حتی در سلام کردن از مراجعین سبقت بگیریم و با چهره‌ای بشاش از آنان احوالپرسی کنیم چرا که اینگونه برخوردها باعث می‌شود ارباب رجوع حتی اگر کارش انجام نشدنی و یا بدون جواب باشد از این که مورد احترام واقع شده است، با رضایت کامل اتاقتان را ترک کند. در واقع یک تبسم کافی است تا احساس محبت و صمیمیت را در مراجعین به وجود آورد و اصولاً برخورد خوب با هر ارباب رجوعی همیشه خاطره خوبی در ذهن آنان باقی می‌گذارد.



۲. صبر و حوصله شرط دوم برخورد با ارباب رجوع است.

بدین معنی که باید به حرف های آنان دقیقاً گوش سپرده و با اشاراتی که حاکی از میل و رغبت باشد به آنان اجازه داد تا تمام حرفهای خود را بزنند و بعد از آن با ملایمت جواب مناسب و سنجیده ای به آنان داده شود. به همین منظور کارمندان در مواجهه با مراجعین باید شکبیا و بردبار باشند زیرا ارباب رجوع صرف نظر از هر طبقه و صنفی که باشد با روحیات متمایزی اعم از ناراحت، خوشحال، عصبانی و ... به ما مراجعه می نماید و ضمن آنکه تمامی ناراحتی ها، عصبانی ها و ناکامی ها و ... بیرون را با خود به مؤسسه آورده، در برخورد با کارکنان آن را منعکس می کنند و انتظار دارند تا خواسته هایشان با سرعت و دقت انجام پذیرد. بنابراین برآورده کردن خواسته های مراجعین با صبر و شکبایی اهمیت بسیار دارد.

۳. امروزه جامعه شناسان بر این باورند که برای نفوذ در مردم باید از راه زبان آنان وارد شد و به عبارتی دیگر به زبان عامه سخن گفت. بنابراین در برخورد با ارباب رجوع باید به گونه ای سخن گفت که برای آنان قابل فهم و درک باشد و از به کار بردن الفاظ و اصطلاحاتی که فهم آن سنگین است خودداری شود زیرا اگر با آنان با زبانی سخت و توأم با فخر و تکبر و بی اعتنائی روبرو شوید هرچند خواسته آنان برآورده شود اما هرگز با رضایت دفتر کارمان را ترک نخواهند کرد.

البته این نکته فراموش نشود در برخورد با مراجعین باید به فراخور شخصیت و میزان آگاهی افراد با آنان برخورد نمود و از روش های سازنده و معقول استفاده کرد.

۴. اهمیت یک سازمان امروزه به میزان اعتمادی است که مردم به آن دارند، داشتن ساختمان های بزرگ و مجلل و امکانات گسترده به هیچ وجه بر این اعتماد نمی افزاید و این مهم تحقق نمی یابد مگر با جلب رضایت مراجعین که از طریق برخوردهای صمیمی و سازنده هر دستگاه با ارباب رجوع ممکن می شود.

بنابراین کارمندان هر دستگاه باید تمام سعی و کوشش خود را در جهت تأمین خواسته های مراجعین به کار گیرند و اگر خود توان آن را ندارند از دیگر همکاران و افراد مافوق استمداد جویند تا در نهایت پاسخی پخته و منطقی به آنان داده شود و به طور حتم اگر خودسرانه و عجولانه پاسخی داده شود در انجام وظیفه سستی شده است.

کارکنان اگر ویژگی های ذیل را داشته باشند در زمره کارکنان مشتری مدار قرار خواهند گرفت :

- وظیفه خود را با مهر و علاقه و اشتیاق انجام می دهد.
- در همه حال خود را به جای مشتری قرار می دهد.
- شنونده خوبی است.
- با میل و رغبت پاسخگو است.
- مردم را دوست دارد.
- همیشه حق را به مشتری می دهد.
- خدمات بدون منت ارائه می کند.
- خدمت به مشتری و ارباب رجوع رانعمت خدا تلقی می کند.



- منظم و آراسته است.
- انگیزه و روحیه بالایی دارد.
- مهارت‌های ارتباطی متعالی دارد.
- همواره انرژی‌های مثبت انتقال می‌دهد.
- انرژی منفی دریافت شده را به دیگران منتقل نمی‌کند.
- خوش برخورد، خوش رفتار و خوش گفتار است.
- به ارزش‌های متفاوت مشتریان احترام قائل است.
- مثبت اندیشند و تبسم همواره در چهره‌شان نمایان است.
- همواره در دسترس مشتری و ارباب است.
- با همه به صورت عادلانه رفتار دارد و در ارائه خدمات تبعیض انجام نمی‌دهد.
- هیچ وقت با مشتریان مجادله و تندی نمی‌کند.
- انتقاد مشتری را به حساب پیشنهاد آنها می‌گذارد.
- مشکلات زندگی خود را بر سر مشتری خالی نمی‌کند.
- با مشتریان صادق و راستگو است...

### آئین مکاتبات اداری

اصلیترین و مهمترین کارکرد زبان، ایجاد ارتباط و تبادل اطلاعات است. ارتباط را فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از فرستنده به گیرنده و اساس شکل‌گیری جوامع دانسته‌اند. این ابزار در طول رشد و تکوین خود از ابزار اشاره، آتش و دود و صدای طبل به صورت کامل‌ترین خود، یعنی زبان بشری تغییر و تحول یافته است. زبان نیز خود از صورت گفتار به صورت نوشتار امکان نمود و بروز یافته است.

امروزه برای ایجاد ارتباط به مدد تلاش دانشمندان و پژوهشگران رشته‌های مختلف، ابزارهایی در اختیار ما انسانها قرار گرفته است. با کمک این ابزارها، فاصله بین تولید اطلاعات و دریافت اطلاعات به صفر رسیده و نیز همه موانع اطلاع رسانی به طور نسبی از میان رفته است. به طور کلی یک ارتباط کامل دارای اجزایی به قرار زیر است:

§ پیام‌دهنده (منبع پیام): تولید و ارسال کننده‌ی پیام؛

§ گیرنده‌ی پیام (مخاطب): دریافت کننده‌ی پیام؛





§ پیام: محتوا و آنچه که به خاطر آن ارتباط برقرار شده است. پیام ممکن است شامل اطلاعات، اخبار، دستور، درخواست و یا چیزهایی از این قبیل باشد؛

§ وسایل ارتباط: اشکال و ابزاری که به وسیلهی آن پیام منتقل می‌شود. این پیامها به شکل علایم دیداری، گفتار، نوشتار و یا تصویر است که با ابزارهایی از قبیل تلفن، رادیو، تلویزیون، فاکس، ایمیل، تلگراف و اینترنت منتقل می‌شود؛

§ بازخورد: نتایج و اثرات ارتباط که در واقع عکس‌العمل ناشی از انتقال پیام بوده که بازخورد گفته می‌شود. تحقق هر پنج مورد باعث خواهد شد تا ارتباط مصداق پیدا کند.

ارتباط در نظام مدیریتی و اداریارتباط در تشکیلات اداری عبارت است از انتقال اطلاعات و دستورها نیز بررسی بازخورد آنها به منظور ایجاد حرکت در جهت هدایت رفتار انسانی در مجموعه‌ی نظام سازمانی برای رسیدن به اهداف و ماموریتها. این ارتباطات لازمه‌ی نظام مدیریتی و تضمین کننده‌ی روابط صحیح اداری خواهد بود.

نظام ارتباطی چون جریان خون در بدن انسان به منظور نظارت، تصمیم‌گیری، مدیریت و پیگیری عمل می‌کند. در تشکیلات اداری انواع مکاتبات از قبیل نامه، بخشنامه، گزارش، فرمانامه و صورتجلسه به خاطر دقت و ماندگاری به عنوان رسمی‌ترین، قانونی‌ترین و معتبرترین شکل ارتباط مورد استفاده است.

انتقال درست اطلاعات بستگی به دو عامل زیر دارد: نخست عامل اجرایی یا هماهنگ‌کننده که توسط دبیرخانه انجام می‌شود؛ دوم وسایل ارتباطی.

در نظام اداری نامه و گزارش به عنوان بهترین ابزار مکاتبات به شمار می‌رود و ابزاری محرم، مطمئن، کم هزینه و بادوام بوده که سندیت دارد.

#### انواع ارتباطات

دوگونه ارتباط در نهادها و سازمانها وجود دارد:

۱. ارتباط عمودی: این نوع ارتباط خود به دو شکل در سازمان جریان می‌یابد. شکل اول ارتباط از بالا به پایین که به طور معمول به صورت دستور و از طریق نامه از مقامات بالا برای سطوح پایین‌تر ارسال می‌گردد. صدور دستور به منظور اجرای امور، ارایه‌ی خط مشی، راهنمایی، برنامه‌ریزی و دیگر وظایف صورت می‌گیرد.

نتیجه و بازخورد این دستورات گاه به صورت گزارش از سطوح پایین به مقامات بالا منعکس شده، با این هدف که مدیر را در انجام وظایف زیر کمک کند:

§ انجام وظیفه در تصمیم‌گیری؛

§ تجدید نظر در برنامه‌ها؛

§ حصول اطمینان از حسن اجرا و کسب اطلاعات در مورد پیشرفت جریان امور.



۲. ارتباط افقی: در این نوع ارتباط دو یا چند واحد که به نحوی عملیات آنها با یکدیگر بستگی دارد به منظور هماهنگی و سرعت عمل در عملیات، تبادل اطلاعات و اجرای امور مکاتبه دارند. این ارتباطات ممکن است در داخل یک سازمان و تشکیلات اداری بین واحدهای مختلف و یا بین دو سازمان برقرار گردد.

#### اهمیت و نقش مکاتبات اداری

نامه‌های اداری میزان موفقیت اداره و سازمان را رقم می‌زنند. برای انجام امور در یک سازمان از انواع نوشته‌های اداری از قبیل نامه، یادداشت، گزارش، پی‌نوشت، صورت‌جلسه، دستورالعمل کمک گرفته می‌شود.

نقش و تاثیر نوشته‌های اداری را می‌توان در موارد زیر خلاصه کرد:

• نتایج و اثرات مالی، دستور بر پرداخت یا جلوگیری از پرداخت؛

• نامه به عنوان سند دارای اثرات حقوقی بوده و الزامات قانونی به همراه خواهد داشت؛

• بایگانی و ماندگاری برای راهنمایی یا قضاوت آیندگان.

به دلیل حساسیت و تاثیر نوشته‌های اداری از جمله گزارش، لازم است در نگارش آنها کمال دقت مبذول شود و دارای این ویژگیها باشند:

- از زبان و شیوه‌ی بیانی مسقیم استفاده شود؛

- نوشته از ابهام و صنایع لفظی خالی و برکنار باشد؛

- در قالب جملات و عبارتهای ساده بوده و تا حد ممکن از واژه‌های فارسی و قابل فهم استفاده شود.

#### انواع نوشته‌های اداری

نامه‌ی اداری: کلیه مکاتباتی که در داخل یا خارج اداره یا سازمان درباره‌ی انجام یا عدم انجام کارهای اداری مبادله می‌شود حاوی دستور، درخواست یا پیشنهادی است نامه‌ی اداری نامیده می‌شود. به بیان دیگر نامه اداری را اینگونه تعریف کرده‌اند: هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده به عنوان وسیله ارتباط در درون یا بیرون وزارتخانه، سازمان یا موسسه مورد استفاده قرار گیرد. [۱]

ویژگیهای نامه‌ی اداری\_ در هر نامه‌ی اداری اجزای زیر وجود دارد که نبود هر کدام باعث نقص در نامه‌ی اداری است:

۱. سرلوحه که در وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی شامل آرم جمهوری اسلامی، نام وزارتخانه، نام موسسه یا سازمان بوده و در قسمت سمت راست بالای نامه درج می‌شود. بخش دیگر شامل شماره، تاریخ و پیوست می‌باشد که در قسمت بالا سمت چپ درج می‌گردد.

۲. عنوانهای گیرنده، فرستنده و موضوع نامه به ترتیب زیر هم به فاصله یک سطر از سرلوحه درج می‌شود.



گیرنده‌ی نامه با عنوان "به:"، فرستنده نامه با عنوان "از:" مشخص می‌شود و موضوع نامه عبارت کوتاهی که بیان کننده‌ی محتوای نامه است و با عبارت «موضوع نامه:» مشخص می‌شود.

ضوابط مربوط به "موضوع نامه": کلمه موضوع در بالای نامه زیر عنوان فرستنده درج می‌شود، نشانگر هدف یا اهداف و محتوای نامه است. دقت در انتخاب موضوع نامه ضروری است. این امر باعث سهولت در توزیع و ثبت نامه، ارجاع سریعتر و تهیه‌ی دقیقتر آمار می‌شود.

۳. متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می‌شود و در حقیقت هدف نامه است. در ابتدای نامه مقدمه‌ای قرار دارد که ذهن مخاطب را برای مطرح کردن موضوع نامه آماده می‌کند. اگر نامه دارای پیشینه باشد یا در پاسخ به نامه‌ای نگارش شود در این قسمت به آن اشاره شده و موضوع آن بیان می‌شود. بعد از ذکر پیشینه متن نامه و مشروح خواسته و دلایل و توجیهات آن بیان شده و در پایان با بیانی مناسب درخواست اقدام و مانند آن آورده می‌شود.

۴. نام و سمت امضا کننده و امضا؛ رکن اساسی نامه، امضا آن می‌باشد که نامه بدون امضا سندیت نداشته و نمی‌تواند در جریان کار اداری قرار گیرد. مسولیت نهایی نامه با امضا کننده‌ی نامه است و به این صورت تنظیم می‌شود: نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی در سطر دوم در سمت چپ نامه.

۵. گیرندگان رونوشت؛ منظور از گیرندگان رونوشت واحدهای سازمانی و اشخاصی هستند که به نحوی باید در جریان محتوای نامه قرار گیرند. اینان افراد حقیقی یا حقوقی‌اند که رونوشت نامه به عنوان آنان صادر می‌گردد و غیر از گیرنده اصلی نامه می‌باشند و با عنوان "رونوشت به:" مشخص می‌شوند.

نامه‌های ارباب رجوع\_ این نامه‌ها ممکن است یک یا چند جزء از اجزای نامه اداری را نداشته باشند ولی در دفتر اندیکاتور ثبت شده و شماره خورده و به واحد یا مسول مربوطه ارجاع داده می‌شوند.

یادداشت اداری\_ برای سرعت بخشیدن به برخی کارها از یادداشت اداری استفاده می‌شود که در برخی موارد به عنوان سند و مدرک ممکن است مورد استفاده قرار گیرند. پس دارای امضا بوده در دفتر اندیکاتور ثبت می‌شوند.

## صور تجلسه

جلسه به معنی گرد هم آمدن و نشستن دور هم است. معنی خاص جلسه عبارت است از گردهمایی صاحب نظران و مسولان بر اساس وظایف یا ماموریت‌های محوله، در زمان و مکان معین و مشخص. این گردهمایی به منظور گفتگو و رسیدگی پیرامون حل و فصل یک معضل اداری یا اجتماعی در حوزه‌ی مسولیت‌های سازمانی و اداری می‌باشد. پس از تبادل افکار و بررسی وضعیت موجود راه حل مناسبی برای موضوع مطرح شده در جلسه جستجو شده و در نهایت به اتخاذ تصمیم درباره‌ی اجرای آن منجر می‌شود.

صور تجلسه، نوشته‌ای که خلاصه‌ی گفتگوی اعضای یک مجلس در آن قید شده باشد است. از جنبه حقوقی و اداری، صور تجلسه یا صورت مجلس به سند یا نوشته‌ای اطلاق می‌شود که در یک نشست رسمی یا یک جلسه اداری تهیه شود.



Ø ارکان جلسه: هر جلسه شامل ارکانی است که با فراهم شدن آنها جلسه رسمیت می‌یابد و تصمیمات آن قابل پیگیری خواهد بود. این ارکان عبارتند از:

اعضای جلسه: به شرکت کنندگان در جلسه که گاهی شرکت و حضور آنها در جلسات، جزء وظایف سازمانی‌شان است اعضا جلسه گفته می‌شود.

دستور جلسه: هدف از تشکیل جلسه و طرح موضوعی که جلسه برای حل و فصل آن تشکیل شده است. دستور جلسه همراه دعوتنامه به اطلاع اعضا می‌رسد.

زمان جلسه: تاریخ و زمان تشکیل جلسه، همچنین ساعت شروع و خاتمه جلسه از قبل تعیین و ضمن ارسال دعوتنامه به اطلاع اعضا جلسه رسانده می‌شود.

مکان جلسه: محل برگزاری جلسه که از قبل مشخص و تعیین شده، ضمن ارسال دعوتنامه به اطلاع شرکت کنندگان در جلسه می‌رسد.

مشخصات اعضای شرکت کننده در جلسه: شامل مشخصات فردی و شغلی نیز شماره معرفی نامه یا مجوز شرکت هر یک از اعضای جلسه است.

Ø سازمان جلسه: به طور معمول در هر جلسه یک نفر به عنوان رییس، چند نفر به عنوان عضو، و یک نفر هم به عنوان دبیر جلسه شرکت دارند.

اداره امور جلسه با رییس جلسه است. رییس جلسه ممکن است در همان جلسه با رای‌گیری اعضا انتخاب شود یا اینکه بر اساس قوانین و مقررات خاص سازمان و نظام اداری، تعیین گردیده باشد. امتیاز خاصی برای رییس در نظر گرفته نمی‌شود تنها به موجب قوانین و مقررات خاص در برخی جلسات هنگامی که تعداد آرا در مورد یک موضوع خاص برابر باشد، رای رییس می‌تواند تعیین کننده باشد. رییس جلسه مسولیت هماهنگی برای اظهار نظر حاضرین و هدایت بحث در چارچوبهای از پیش تعیین شده را دارد.

دبیر جلسه گاهی از بین اعضا در همان جلسه انتخاب می‌شود ولی به منظور هماهنگیهای مقدماتی جلسه، بهتر است دبیر جلسه از قبل تعیین شود و حق رای هم نداشته باشد.

وظایف دبیر جلسه:

۱- تهیه دعوتنامه، ارسال و حصول اطمینان از دریافت آن بوسیله اعضا؛

۲- تدارک محل و امکانات مورد نیاز؛

۳- تنظیم صورتجلسه و به امضا رساندن آن؛

۴- ارسال صورتجلسه برای اعضا جلسه؛

۵- بایگانی سوابق جلسه در صورت لزوم.



حضور تعداد معینی از افراد در جلسه برای رسمیت یافتن آن الزامی است. غیبت هر یک از اعضا جلسه در صورت جلسه منعکس می‌شود. امضا شرکت‌کنندگان، در آخرین صفحه صورتجلسه همراه با نام و نام خانوادگی و پست سازمانی اعضا جلسه درج می‌شود. در جلساتی که به صورت دوره‌ای تشکیل می‌شود نیز در صورتی که جلسه ناتمام و بدون نتیجه بماند، تاریخ و محل جلسه بعدی مشخص می‌شود.

صورتجلسه‌هایی که تهیه می‌شود ممکن است به صورت مشروح، نیمه مشروح یا خلاصه تهیه شود. در صورتجلسه‌های مشروح، تمام مذاکرات و جزئیات آن ثبت می‌شود. در صورتجلسه نیمه مشروح، تنها عنوان مطالب عنوان شده درج می‌گردد و در صورتجلسه خلاصه، نتیجه مذاکرات بصورت خلاصه و تصمیمات اتخاذ شده منعکس می‌گردد. برای تنظیم صورتجلسه به طور معمول از فرمهایی که توسط سازمانهای ذیربط تهیه و تدوین می‌شود استفاده می‌کنند. صورتجلسه‌ها را دبیر یا منشی جلسه تنظیم و تهیه نموده و به امضای اعضا می‌رساند.

## مدیریت بر استرس

درک فشار عصبی، تجزیه و تحلیل دلایل فشار عصبی، مقابله با فشار عصبی در محل کار و منزل

دلایل فشار عصبی

- مقابله با فشار عصبی در محل کار

- اقدام در منزل

تعریف فشار عصبی

فشار عصبی در افراد عارضه ای است که سلامت جسمی و فکری فرد را به مخاطره می‌اندازد.

تاثیر فشار عصبی بر جامعه

علاوه برزبان های فردی، عوارض عمومی فشار عصبی همچنان بالا و به طور دائمی رو به افزایش است.

علائم هشدار دهنده فشار عصبی

تجزیه و تحلیل اثرات فشار عصبی بر جامعه؛

فشار بر خدمات عمومی بر افراد؛

بیماری و مشکلات رفتاری بر صنعت؛

عدم کارایی و ناهنجاریهای اقتصادی

درک فشار عصبی



فشار عصبی به « بیماری نا مرئی» مشهور است. این بیماری میتواند بر شما، سازمان و افراد درون آن تأثیرگذار، بنابراین هرگز نباید با دیده اغماض به این « بیماری » نگریست.

تأثیر فشار عصبی بر بدن:

زمانی که فشار فیزیکی و روانی بر انسان وارد میشود، ترشح هورمون هایی خاص نظیر آدرنالین و کورتیزول در بدن افزایش می یابد. که در دراز مدت برای بدن بسیار مضر هستند.

تأثیر فشار عصبی بر شرکت ها:

هر فعالیتی که از میزان اثرات ویران کننده فشار عصبی بکاهد، موجب می شود کارگران شاداب تر و سازمان ها سرمایه دار تر شوند.

تأثیر فشار عصبی بر تصمیم گیری

فشار عصبی (به هر میزان که باشد) میتواند توانای را در اتخاذ تصمیمات مناسب کم کند. اتخاذ تصمیم های اشتباه در محل کار و منزل ممکن است به حادثه و درگیری، خسارت مالی یا از دست دادن شغل فرد منتهی شود.

فشار عصبی سازمانی

فشار عصبی سازمانی را می توان توسط غیبت ها و کیفیت کار اندازه گیری کرد

تأثیر فشار عصبی بر خانواده

فشار عصبی می تواند کانون خانه و خانواده را به نابودی بکشاند. بخش عظیمی از نرخ بالای طلاق در غرب به خاطر افزایش سریع فشار عصبی در محل کار است .

شناسایی علائم

فشار عصبی علامت یا نشانه مشخصی ندارد. افراد عصبی و غیرعصبی ممکن است به یک اندازه دچار بیماری قلبی یا به حد وفور از مشروبات الکلی و سیگار قرصهای روانگردان و ... استفاده کنند.

بروز استرس دلایل متعددی دارد؛

از توضیحات کاری نامشخص و مداخله ای گرفته تا ناهنجاری در ارتباطات و شرایط ضعیف کاری (شامل «شواهد» و علائم بیماری ساز)

شناسایی فشار عصبی در محل کار

از علائم معمول شامل تنزل یافتن وضع ظاهری فرد، پرخاشگری، تغییر در عادت های غذا خوردن و کناره گیری از فعالیت های اجتماعی است.

علائم فیزیکی



از جمله این علائم می توان به: بیخوابی، احساس خستگی مداوم، سردرد، خارش پوست، نامنظم شدن سیستم گوارشی، زخم معده، ورم معده، بی اشتها، زیاد خوردن و گرفتگی عضلات نام برد.

علائم روانی

علائم روانی فشار عصبی شامل تند مزاجی، حملات زهر دار عصبی، از بین رفتن قوای جسمی، کم شدن احساس شادی و ناتوانی در تمرکز روی ساده ترین کارهای روزمره است.

اندازه گیری فشار عصبی

در اندازه گیری تقریبی فشار عصبی فاکتور های زیادی دخالت دارند. این فاکتورها با توجه به این که فشار عصبی می تواند در یک فرد، یک سازمان و یا جامعه اندازه گیری شود متفاوت هستند.

نگاهی به آمارها

یکی از مفید ترین منابع اطلاعاتی در مورد فشار عصبی موجود در جامعه، آمارهای ملی است که می توان به مواردی چون نرخ سالانه حملات قلبی و تعداد خود کشی ها اشاره کرد

اندازه گیری میزان فشار عصبی

عواملی که باعث بروز این گونه فشارها می شوند

انواع فشار عصبی

\_ تغییرات غیر منتظره در آمار جرایم.

\_ نرخ بیکاری، با توجه به مناطق شهری که در آن بیکاری یک افت به شمار می رود.

فشار عصبی اجتماعی

\_ بی خوابی مزمن.

\_ تغییر در الگوی غذا خوردن.

فشار عصبی فردی

\_ تغییرات غیر منتظره در میزان غیبت های کارمندان.

\_ کاهش کیفی محصولات و خدمات سازمان.

فشار عصبی درون سازمانی

تجزیه و تحلیل دلایل فشار عصبی



باید اعتراف کرد که در ۵۰ سال گذشته جامعه، دنیایی کار، و زندگی روزمره دستخوش تغییرات بسیار شده و این تغییرات در نهایت به افزایش چشم گیر فشار عصبی منجر شده اند.

جمعیت سالخورده

سطح زندگی مردم روز به روز بالا میرود و انسانها عمر طولانی تری میکنند. و این به معنی افزایش جمعیت سالخورده است و برای تک تک انسانها باعث ایجاد فشار عصبی می شود.

رشد شهر گرایی

عواملی مانند شرایط نابهنجار زندگی، مجاورت میلیون ها انسان کنار هم، بالا بودن میزان جرائم، سر و صدا و آلودگی هوا در تشدید فشار عصبی نقش مهمی ایفا می کند.

بر خورد با فر هنگ های کاری جدید

خصوصی سازی های فرا گیر، صنایع دولتی را به صنایع خصوصی تبدیل کرده است؛ صنایعی که برای آنها افزایش سود شرکت مهم تر از نگهداری نیروی کار است.

آمادگی برای پذیرش تغییر

ارزیابی مجدد بازار کار

ظهور پدیده ای به نام کامپیوتر موجب شده است تا تغییرات سریع تر از پیش به وقوع بپیوندند. این تکنولوژی ها شما را قادر می کنند که همراه با بازار استخدام تغییر کنید، به این شکل چشم اندازهای کار افزایش و میزان فشار عصبی کاهش می یابد.

ایجاد محیط های کاری جدید

تکنولوژی ارتباطی با فراهم کردن امکان انتخاب محیط کار و چگونگی انجام آن، انعطاف پذیری بیشتری در روشهای کاری ما به وجود می آورد. هم اکنون بسیاری از افراد، منزل را به عنوان محل کار خود انتخاب می کنند. این کار نه تنها از فشار عصبی چشمگیر مربوط به رفت و آمد جلوگیری می کند، بلکه هزینه های سفر را نیز کاهش می دهد.

ارزیابی روابط

رابطه ضعیف با همکاران در محیط کار موجب بروز فشار عصبی می شود. روابط کاری خود را توسعه ببخشید، آنها را تجزیه و تحلیل کنید و حوزه های مشکل ساز را مشخص کنید

تجزیه و تحلیل مشکلات

برای قانون گذاران کار، رویارویی با مشکلات ارتباطی بسیار سخت است اما اگر این کار انجام نشود مشکلات روی هم انباشته می شوند که این خود بسیار تنش زا خواهد بود.

ارزیابی محل کار





وضعیت ساختمانی شرکت و شرایط محل کار می تواند بر میزان فشار تاثیر بسزایی داشته باشد. برای تشخیص اینکه چه چیزی شما و همکاران شما را تحت فشار گذاشته است بهتر است نگاهی عمیق و دقیق به این دو موضوع داشته باشید و سپس بهترین راه حل‌های ممکن را بدست آورید.

بهبود شرایط

یکی از دلایل اساسی بروز فشار عصبی، محل کار نامناسب است. این موضوع نه تنها بر کار کردن شما تاثیر سوء دارد بلکه می تواند سلامت شما را نیز به خطر بیندازد.

کنار آمدن با زندگی روزمره

ساختن یک زندگی خانوادگی مفرح و ایجاد دوستی های نزدیک می تواند راه مناسبی برای رهای از فشار عصبی باشد.

مدارا کردن با حوادث زندگی

به غیر از مرگ و طلاق، در زندگی اتفاقات دیگری ذنیز وجود دارند که گاهی فشار عصبی ایجاد میکنند، اتفاقاتی نظیر تغییر محل زندگی، تولد فرزند، پیدا کردن کار در یک کشور دیگر و بازنشستگی از این جمله رویدادها هستند.

مقابله با فشار عصبی در محل کار

نحوه واکنش افراد به فشار عصبی متفاوت است. تنها با شناخت ماهیت واکنش افراد می توانید مقابله با فشار عصبی در خود و دیگران را آغاز کنید.

شناخت فرهنگ ها

در بعضی از فرهنگ های کاری، وجود مقداری فشار عصبی اجتناب ناپذیر است. شناسای فشار عصبی غیر مجاز در محیط کار بسیار مهم است. نادیده گرفتن فشار عصبی موجب می شود تا بر خورد با اثرات دراز مدت آن بسیار سخت تر و مشکل تر شود.

در نظر گرفتن عوامل

برای کاهش فشار عصبی، می توان عوامل زیر را در تدوین استراتژی سازمان لحاظ کرد:

۱- تدوین برنامه ای برای افزایش سطح آگاهی کارمندان در مورد هزینه های سرسام آور فشار عصبی در محیط کار

۲- تدوین یک برنامه مشاوره برای کمک به افراد.

۳- ارائه گزارش های منظم به کارمندان در مورد میزان پیشرفت استراتژی جدید و کلیه اصلاحاتی که به بار می آورد.

استراتژی مطلوب بر اساس وسعت سازمان و منابع آن طراحی می شود.

اقدامات سازنده



سازمانی که می خواهد برای مقابله با فشار عصبی در محیط کار حرکت مثبت انجام دهد ، باید هزینه های مربوطه را بپردازد تا منافع کلی خود را تامین کند ، منافی که نه تنها از نظر مالی قابل ملاحظه هستند بلکه بالا رفتن روحیه کارمندان و افزایش خلاقیت را نیز به دنبال خواهند داشت.

دور ریختن وسایل زائد

داشتن یک میز خلوت و یک سطل زباله پر کمتر ایجاد تنش و فشار عصبی می کند.

مرتب کردن میز کار

برای کاهش فشار در محیط کار ابتدا از میز کار خود شروع کنید. به هم ریختگی روی میز ، خود عاملی در ایجاد فشار است.

سازمان

میز کارتان را مجهز به کازیه کار های رسیده، کازیه کارهای در دست اقدام ، کازیه بایگانی و کازیه کار های دور ریختنی کنید.

بهینه سازی محیط کار

فشار عصبی می تواند تحت تاثیر محرک های دیگری نظیر رنگ محیط اطراف تحریک شود. با استفاده از گل و گیاه، و عکس های خانوادگی به میز کارتان رنگ و جلا ببخشید.

گرفتن بازخورد

مهمترین کار در مقابله با فشار عصبی توانایی برقراری ارتباط با افرادی است که شما بیشتر وقت خود را با آنها می گذرانید (یعنی همکاران). سعی کنید با افرادی تماس حاصل کنید که در کارهای شما مداخله نمی کنند. از آنها بخواهید زمانی که دچار فشار عصبی هستید، بازخوردی صادقانه داشته باشید.

مدیریت زمان

یکی از برجسته ترین علائم فشار عصبی در محیط کار این است که احساس کنیم در طول روز زمان کافی برای انجام کارها نداریم. این احساس را می توان به وسیله سازماندهی بهتر زمان و با استفاده از تعدادی از سیستم ها به حداقل رساند.

برنامه ریزی کارها

کارهای خود را به سه دسته اصلی تقسیم کنید: الف، ب ، ج ، کارهای مهم و فوری را در گروه کارهای الف قرار دهید. کارهای که مهم هستند ولی از فوریت چندانی برخوردار نیستند در گروه کارهای ب و کارهای معمولی با درجه اهمیت پایین را در گروه ج قرار دهید.

مدیریت اطلاعات

برای کاهش فشار عصبی هنگام استفاده از سیستم های الکترونیکی ، زمان مناسبی را به ارسال و پاسخگویی به نامه ها و پیام ها اختصاص دهید. برقراری ارتباط خوب دیگران را نیز تشویق می کند تا پاسخ شما را در اسرع وقت بدهند.

تعادل درون



یک روز بد در شرکت فقط یک روز بد کاری است و نباید زندگی شخصی شما را تحت الشعاع قرار دهد.

استاندارد های کار

یکی از دلایل معمول فشار عصبی احساس گناه در رابطه با انجام یا عدم انجام کارها است

اندیشه مثبت

برای ایجاد یک محیط کاری آرام و عاری از فشار عصبی ، عادت کنید اندیشه ای مثبت داشته باشید.

زمانی برای استراحت

زمانی که دچار فشار عصبی هستید ، کل بدن از این عصبانیت تاثیر می گیرد و وضع ظاهری آنتغییر می کند . آگاهانه تلاش کنید بدن خود را موقع کار استراحت دهید تا بدین طریق بتوانید میزان کشش عضلانی را کاهش دهید و اثرات و واکنش های مخرب بدن ناشی از فشار عصبی بکاهید.

تشخیص فشار عصبی در دیگران

یافتن علائم بهترین راه شناسایی فشار عصبی در افراد مشخص کردن تغییرات رفتاری آنها است.

راههای دفع فشار

۱- تمامی همکاران و کارمندان را در جریان تصمیم هایی که ممکن است بر آنها نیز تاثیر بگذارد قرار دهید.

۲- افراد را به شرکت در برنامه ریزیتشویق کنید.

۳- هر هفته زمانی برای نظر خواهی، پیشنهادات و ارائه بازخورد از افراد در نظر بگیرید

تجزیه و تحلیل شخصیت:

میزان اثرگذاری فشار عصبی بر افراد ارتباط نزدیکی با شخصیت آنها دارد.

کمک به همکاران :

پس از اینکه فشارعصبی ودلائل آن را درهمکار خود شناسایی کردید، سخت ترین مرحله کارآغاز می شود:یعنی آگاه کردن فرد نسبت به آنچه شما مشاهده کرده اید وتشویق کردن وی به انجام یک حرکت اصلاحی.

اقدام

پس از اینکه فشار عصبی را شناسایی و وجود آن محرز شد ، یک استراتژی مناسب مطرح کنید تا شخص مبتلا با کمک آن بتواند

با فشار عصبی مقابله کند.

حمایت از همکاران



گاهی لازم است به افرادی که دچار یک حالت فشار عصبی هستند کمک کنید . با اتخاذ یک شیوه منطقی و آرام ، مراحل زیر را به کار بگیرید:

۱- در مورد مشکلات افراد با آنها بحث و گفتگو کنید.

۲- پس از تعیین نوع فشار عصبی افراد، از آنها بپرسید که چه کمکی برای آنها مفید و کارساز خواهد بود

اقدام در منزل

فشار عصبی به وجود آمده در محل کار به طور حتم بر زندگی خانوادگی نیز تاثیر می گذارد و اثرات مخرب آن بر دوستان و خانواده نیز وارد خواهد شد . یاد بگیرید گاهی اوقات از کار دست بکشید، استراحت کنید و به تفریحات و سرگرمی های خود بپردازید و غذاهای خوب بخورید.

بودن در کنار خانواده

اولین گام در راه کاهش فشار در منزل در نظر گرفتن فرصتی برای انجام امور خانوادگی است.

فراغت از کار

انتقال فشار عصبی از محل کار به منزل تاثیر مخربی بر زندگی خانوادگی خواهد گذاشت و بالعکس.

صبح

برای روز خود از همان آغاز تصمیم بگیرید . بعد از بیدار شدن چند نرمش ساده انجام دهید. قبل از صرف صبحانه یک لیوان آب بنوشید.

غروب

کتاب بخوانید ، فیلم ببینید ، موسیقی گوش دهید یا به سینما بروید.

شب

شب هنگام دوش بگیرید. پس از مراجعت به منزل ، قبل از رفتن به رختخواب ، یک چای نوشیدن خیلی مفید خواهد بود

خوابیدن بهتر

حداقل دو ساعت قبل از خواب از تمامی فعالیت های تحریک کننده ، به ویژه کار کردن ، فاصله بگیرید تمرکز کردن را فراموش نکنید

سرگرمی های جدید

تفریح درست ، تفریحی است که آن قدر جالب و جذاب باشد تا شما را از هر کار دیگری باز دارد و شما را شاداب و سرحال کند- همان گونه که خواب موجب شادابی و نشاط می شود.



## بهبود رژیم غذایی

ما چیزی جز آنچه که می خوریم نیستیم. زمانی که تحت فشار هستیم، بیشتر غذاهای آماده و ساده می خوریم. به این دسته از غذاها «غذاهای نا سالم» گفته می شود. خوب خوردن باید بخشی از برنامه جدی کاهش سطوح فشار باشد. با کم کردن عادات بد خود شروع کنید.

توانایی شما برای مدیریت زمان در نقش مدیر به اندازه هر کار دیگری، تعیین کننده موفقیت و شکست تان است. زمان، منبعی ضروری و غیرقابل جایگزین برای موفقیت است. این ارزشمندترین دارایی شماست. نمی توان آن را پس انداز کرد یا زمان از دست رفته را بازیافت کرد.

مجله موفقیت: توانایی شما برای مدیریت زمان در نقش مدیر به اندازه هر کار دیگری، تعیین کننده موفقیت و شکست تان است. زمان، منبعی ضروری و غیرقابل جایگزین برای موفقیت است. این ارزشمندترین دارایی شماست. نمی توان آن را پس انداز کرد یا زمان از دست رفته را بازیافت کرد. هر کاری که باید انجام دهید، نیازمند زمان است و هر چه بهتر از زمان خود استفاده کنید، در نهایت موفق تر خواهید بود و پاداش های بزرگتری دریافت خواهید کرد.

مدیریت زمان برای برخورداری از حداکثر سلامتی و بهره وری شخصی، حیاتی است. میزان کنترلی که بر زمان و زندگی خود دارید، شاخصی مهم از میزان آرامش درونی، هماهنگی و سلامتی ذهنی شماست. احساس عدم توانایی در کنترل زمان، منبع اصلی استرس، نگرانی و افسردگی است. هر چه بهتر بتوانید رویدادهای مهم زندگی خود را سازماندهی و کنترل کنید. هر لحظه احساس بهتر و انرژی بیشتری خواهید داشت. بهتر می خوابید و کارهای بیشتری انجام می دهید.

## مدیریت زمان

### ۱- قاطعانه تمرکز کنید

تمرکز بر چیزی و فقط پرداختن به یک کار از الزامات مهم دستیابی به موفقیت های بزرگ است. تمرکز، یعنی وقتی کار روی مهمترین وظیفه تان را شروع کردید، تصمیم بگیرید که آن را با پشتکار و بدون انحراف و حواس پرتی انجام دهید. توانایی شما برای تمرکز قاطعانه، الزام شماره یک برای موفقیت است.

با هوشمندی، توانایی و خلاقیت می توانید به همه الزامات دیگر دست یابید اما اگر در یک زمان نتوانید بر روی یک کار خاص تمرکز کنید، نمی توانید موفق شوید. باید کارهای مهم را اول انجام دهید، در هر زمان یک کار انجام دهید و کارهای نه چندان مهم را کنار بگذارید. اگر نتوانید خود را مجبور به تمرکز کردن کنید، همیشه مشغول کار بر وظایف کم اولویت خواهید بود.

همیشه زمان لازم را برای اولویت های مهم تان در نظر بگیرید. زمان لازم برای انجام آن کار را تجسم کنید و سپس ۳۰ درصد آن زمان را به عنوان حاشیه اطمینان به زمان اصلی بیفزایید تا مزاحمت ها، فوریت ها و مسئولیت های غیرمنتظره را نیز لحاظ کرده باشید.



با این حاشیه اطمینان ۳۰ درصدی، به احتمال زیاد به تخمین درست زمان لازم برای انجام کار، نزدیک می شوید. این یکی از رازهای دستیابی به سطوح بالای بهره وری در کار است. «ارل نایتینگل»، یکی از سخنرانان موفقیت، می گوید: «هر موفقیت بزرگ در زندگی با تمرکز طولانی و پایدار حاصل می شود.»

## ۲- تک کاری را تمرین کنید

تک کاری، یکی از مهمترین تکنیک های مدیریت زمان و اصول مدیریت زندگی است. وقتی کاری را شروع می کنید، تا اتمام ۱۰۰ درصد آن، به کار ادامه می دهید. تک کاری، مستلزم آن است که کاری را بارها و بارها شروع نکنید، یا آن را کنار نگذارید تا سراغ کار دیگری بروید و بعد دوباره به کار اول برگردید. با تک کاری، خود را موظف می دانید کاری را که شروع کرده اید، کامل کنید و بعد سراغ کار دیگری بروید.

تک کاری را در مکاتبات خود به کار بگیرید. موارد بی اهمیت را فوراً جدا کرده و فقط یک بار به اسناد مهم رسیدگی کنید؛ یعنی بلافاصله آنها را پر کنید و یا به آنها پاسخ دهید. اصل تک کاری که از سوی «آلن لیکن» کارشناس مدیریت زمان، مطرح شد، حاصل مطالعات فراوان در حوزه زمان و حرکت است که نتیجه کار افرادی را که مصمم تمرکز می کنند، با نتیجه کار افرادی مقایسه می کند که تا زمان اتمام کار بارها و بارها سراغ آن می روند، آن را رها می کنند و دوباره به آن کار بازمی گردند.

این مطالعات نشان داد هر بار که کاری را رها می کنید و سراغ کار دیگری می روید، حرکت و آهنگ آن کار را از دست می دهید و مسیر انجام کار را گم می کنید و وقتی دوباره سراغ آن می روید، چاره ای ندارید جز اینکه کاری را که قبلاً انجام داده اید، مرور کنید و ببینید که هنگام ترک کار در چه مرحله ای بوده اید و سپس دوباره شروع کنید.

این فرایند در مقایسه با زمانی که کار را شروع می کنید و به پایان می برید، تا ۵ برابر زمان لازم را برای انجام آن کار بیشتر می کند. به بیان ساده، تک کاری می تواند زمان لازم را برای انجام کارهای مهم تا ۸۰ درصد کاهش داده و کیفیت کار نهایی را به شدت افزایش دهد.

کلید دیگر تمرکز قاطعانه اجتناب از «جذابیت حواس پرتی» است. به جای اینکه به همه ایمیل ها و تلفن های خود پاسخ دهید. «آنها را رها کنید!» در اتاق را ببندید، همه وسایل را خاموش کنید و همه چیز را کنار بگذارید تا بتوانید بر روی وظیفه ای کار کنید که در این مرحله، بیشترین تمایز را در شرکت و کارتان ایجاد می کند. وقتی این کار را به عادت خود تبدیل کردید، بهره وری و عملکرد و نیز خروجی تان تقریباً یک شبه دو یا سه برابر خواهد شد.

## ۳- وقفه ها را کنترل کنید

وقفه های غیرمنتظره و بدون هماهنگی، از مهمترین تلف کننده های وقت در کسب و کار و صنعت هستند. این وقفه ها می توانند به شکل زنگ دریافت ایمیل، زنگ تلفن، زنگ دریافت پیامک یا افرادی باشد که به اتاقتان می آیند تا با شما صحبت کنند.

به نظر می رسد که اشخاص، بزرگترین تلف کنندگان وقت در دنیای کار هستند. پنجاه درصد زمان کار به گفتگوهای بیهوده با همکاران می گذرد. بسیاری افراد صبح ها سر کار می آیند و شروع به گپ زدن با همکاران می کنند و تا ۲ تا ۳ ساعت بعد به این کار ادامه می دهند.



در بسیاری از محیط های کاری، افراد تا ساعت ۱۱ صبح کار جدی را آغاز نمی کنند و فوراً پس از آن وقت ناهار است. پس از ناهار برمی گردند و کمی دیگر با همکارانشان گپ می زنند و تا ساعت ۱:۳۰ یا ۲ بعدازظهر بر سر کارشان باز نمی گردند.

همه زمان کاری خود را کار کنید

قانون این است که «همه زمان کاری خود را به کار اختصاص دهید». وقتی به محل کارتان می روید، فوراً کار را شروع کنید. با دیگران گپ نزنید، روزنامه نخوانید یا در اینترنت نچرخید. از آنجایی که عصر دیروز برای امروز برنامه ریزی کرده اید، فوراً مهمترین کارتان را شروع کنید و به آن ادامه دهید، همه بخش ها را یک به یک انجام دهید تا مهمترین کارتان را تمام کنید.

وقفه ها را به حداقل برسانید

وقتی کسی به شما زنگ می زند، فوراً سر اصل مطلب بروید. چیزی شبیه این بگویید: «سلام. خوشحالم که صدای شما را می شنوم، چه کمکی از دست من ساخته است؟» فوراً به اصل مطلب بپردازید و وقت تلف نکنید. قبل از تماس، به سرعت فهرستی از نکاتی که می خواهید در این تماس مطرح کنید را یادداشت کنید. وقتی زنگ زدید، بگویید «می دانم چقدر کار داری اما سه مورد هست که باید با شما در میان بگذارم. آن وقت می گذارم سر کارت برگردی.»

این رویکرد، مودبانه و حرفه ای است. اغلب افراد پرمشغله از اینکه فوراً به اصل موضوع می پردازد و تلفن را قطع می کنید، سپاسگزار خواهند بود. وقتی کسی برای گفتگو به دفترتان می آید، می توانید بگویید «خیلی دوست دارم که همین الان با شما صحبت کنم اما باید سر کارم برگردم. باید این کار را تا عصر تمام کنم.»

وقتی این کلمات جادویی را بر زبان می آورید که «باید سر کارم برگردم»، آن شخص بارش را می بندد و می رود.

فوراً برخیزید

برای به حداقل رساندن هزینه زمانی وقفه های غیرمنتظره، وقتی کسی به اتاقتان می آید، برخیزید، نزد او بروید و چیزی شبیه این بگویید «همین الان داشتم بیرون می رفتم، چه کاری می توانم برای شما انجام دهم؟» سپس با او از اتاق بیرون بیایید و به راهرو بروید، با او صحبت کنید و به حرف هایش گوش دهید. وقتی حرفش تمام شد، بگذارید ایشان سر کارش برگردد و شما هم به اتاق و کارتان برگردید.

«پیتر دراگر» در کتاب خود با عنوان «مدیر موثر» اشاره می کند که نه تنها افراد وقت شما را تلف می کنند، بلکه شما هم وقت دیگران را تلف می کنید. او پیشنهاد می کند که این شجاعت را داشته باشید و نزد دیگران بروید و بپرسید «من چه کاری انجام می دهم که باعث اتلاف وقت شماست؟» وقتی از آنها می خواهید که در پاسخ به این سوال کاملاً با شما صادق باشند، از ایده هایی که برای کمک به افزایش کارایی و اثربخشی آنها و خودتان می شنوید، شگفت زده خواهید شد.

۴- تلفن را مدیریت کنید

تلفن می تواند خدمتکاری فوق العاده یا اربابی وحشتناک باشد؛ مخصوصاً اگر فکر کنید که مجبورید به هر تماسی پاسخ دهید. برای کسب حداکثر بهره وری، باید تلفن را سر جایش بگذارید تا در نهایت برده هر کسی نباشید که شماره تان را می گیرد.



بهترین راه کنترل تماس های تلفنی این است که منشی شما آنها را بررسی کند؛ در غیر اینصورت، تلفن را در حالت ساکت قرار دهید و تماس ها را به صندوق پیغام صوتی هدایت کنید. تماس ها و پیام های کمی وجود دارند که نمی توانند تا زمان مناسب برای پاسخگویی صبر کنند.

یکی از دلایلی که ما را برده جذابیت حواس پرتی می کند، کنجکاوی است. نمی توانیم جلوی این کنجکاوی را بگیریم که چه کسی برایمان پیام فرستاده است یا اینکه چه کسی پشت خط است. تنها راه مقاومت در برابر وسوسه حواس پرتی این است که تلفن را خاموش کنید تا حتی صدای زنگش را هم نشنوید.

هر گاه با کارمندان و زیردستان یا با رئیس و مشتریان جلسه دارید، تماس های دریافتی را در حالت انتظار قرار دهید. موبایلتان را خاموش کنید. اجازه هیچ نوع مزاحمتی را ندهید. به ندرت مسئله مهمی وجود دارد که امکان انتظار وجود نداشته باشد.

۱۰ دقیقه گفتگوی بدون مزاحمت، بسیار مفیدتر از ۳۰ یا ۴۰ دقیقه گفتگو با صدای زنگ تلفن و پاسخگویی به آنها در این میان است. بعدا می توانید با یکایک آن افراد تماس بگیرید.

۵- ایمیل را در خدمت خود بگیرید

روش شما در پرداختن به ایمیل ها اثر بزرگی بر کارتان دارد. بعضی افراد برده ایمیل هایشان هستند. زنگ دریافت ایمیل شان روشن است و هر بار که ایمیلی دریافت می کنند، هر کاری را رها می کنند تا آن را بخوانند. در واقع، «کارشان را عوض می کنند» و دوباره به کار اول شان برمی گردند و بلافاصله شفافیت و بازده مهمترین کارهایشان را از دست می دهند. دیگران می توانند صبر کنند

بعضی از بهره ورترین افرادی که می شناسم، پاسخ خودکاری برای ایمیل هایشان تنظیم کرده اند. متن آن چیزی شبیه این است: «من به خاطر مشغله زیاد فقط روزی دو بار به ایمیل هایم پاسخ می دهم. اگر ایمیلی برای من فرستاده اید. سعی می کنم هر چه زودتر به شما پاسخ دهم. اگر کارتان فوری است، با فلان شماره تماس بگیرید و با فلان شخص صحبت کنید.»

روزنامه نگار پرمشغله ای داستانی از سفر دو هفته ای خود به اروپا تعریف کرد. در همه آن مدت، به ایمیلش دسترسی نداشت. وقتی به کشورش بازگشت، بیش از ۷۰۰ ایمیلی در انتظارش بود، می دانست که پاسخگویی به آنها ساعات متمادی و چندین روز طول خواهد کشید؛ پس نفس عمیقی کشید و دکمه «پاک کردن همه» را فشار داد.

نگرشش ساده بود. او گفت «من از اینکه برده کسانی باشم که برایم ایمیل می فرستند و انتظار پاسخ فوری دارند، اجتناب می کنم؛ در عوض، اگر یکی از این ایمیل ها مهم باشد، هر کسی آن را فرستاده، دوباره خواهد فرستاد.»

او حق داشت؛ زیرا ۹۰ درصد ایمیل هایی که پاک کرده بود، هرگز دوباره ارسال نشدند؛ برعکس ایمیل های مهم پاک شده، ظرف چند روز دوباره ارسال شدند. تصمیم بگیرید که اجازه ندهید تا ایمیل، کنترل زندگی تان را در دست بگیرید؛ در عوض خود را موظف کنید تا از ایمیل به عنوان ابزار کسب و کار استفاده کنید.

پاسخ های سریع و مستقیم بدهید. ایمیل ها را روزی ۲ بار یا کمتر چک کنید؛ حتی بهتر است در تعطیلات آخر هفته ایمیل را خاموش کنید و زمان بیشتری را با خانواده و دوستان بگذرانید یا به کارهای شخصی بپردازید.





خبر خوب اینکه احتمالاً هرگز یک پیغام مهم را از دست نمی دهید. موارد کمی به خصوص در کسب و کار وجود دارند که نتوانند تا یکی دو روز بعد صبر کنند.

## مهارت های پیشرفته کنترل خشم و عصبانیت

### ۱. گفتن عبارت "ایست"

زمانی که عصبانی هستید، می توانید به خودتان بگویید "ایست"، "صبر کن". این فرمان باعث می شود که شما بتوانید تا حدودی از اسیر بودن در دست احساساتتان رهایی پیدا کنید و موقعیت را بهتر ارزیابی کنید.

### ۲. تنفس عمیق، آرام نفس کشیدن، تمرکز روی چیزهایی متفاوت از آنچه ما را عصبانی می کند

این موضوع مورد تأیید است که عموماً خشم و عصبانیت یک پدیده ی روانی صرف نیست، چرا که اجزاء جسمانی و فیزیولوژیک نقش مهمی در بروز آن دارند. همان طور که قبلاً نیز گفته شد، فشار خون، ضربان قلب، تعداد نفس ها، دمای بدن و سرعت سوخت و ساز، متغیرهای جسمانی ای هستند که هنگام عصبانیت به علت فعالیت دستگاه سمپاتیک، افزایش می یابند. از بین متغیرهای فوق، تنفس فعالیتی است که می توان سریعتر بر آن تمرکز کرد و به وسیله دم و بازدم عمیق (تنفس عمیق) فعالیت آن را کنترل کرد. معمولاً تنفس عمیق باعث می شود که ضربان قلب کاهش یافته و در نتیجه فشار خون هم پایین بیاید و بدین ترتیب می توان با تنفس عمیق، عوامل فیزیولوژیک موثر در تشدید خشم و عصبانیت را کنترل کرد. هر گاه فرد بتواند هیجانانش را تا حدودی کنترل نماید، آن گاه بهتر می تواند در خصوص پاسخهای مناسب و راه حل های مناسب بیاندهد.

مهارت های کنترل خشم به درون ریزی منجر نمی شود بلکه موجب می شود تا شما بتوانید مسایل را به نوع دیگری تعبیر و تحلیل کنید تا خشم کمتری در شما ایجاد شود.

### ۳. شمردن اعداد

زمانی که عصبانی هستید توصیه می شود از ۱ تا ۱۰۰ بشمارید. شمارش اعداد باعث می شود که شما کمی از موقعیت فاصله گرفته و شدت انرژی منفی حاصل از عصبانیت در وجود شما کاسته شود.

### ۴. تلقین برخی جمله ها

در حین مقابله با یک وضعیت ناخوشایند می توانیم به خود گوشزد کنیم که:



"آرام باش و آرام باقی بمان"

"موضوع را زیاد بزرگ نکن"

"این را درس عبرتی بدان"

"یک نفس عمیق بکش، خونسردی ات را حفظ کن و فکرت را به کار بینداز"

افکاری مثل "منصفانه نیست، می خواهم به وی آسیب برسانم"، باید جای خود را به جمله های "نفس عمیق و آهسته بکش، صدايت را بلند نکن، آنها همیشه طبق میل من نباید رفتار کنند، با عصبانیت نمی توان آنها را تغییر داد، خشم را با نفس بیرون بده، عصبانی شدن کمکی به من نمی کنه" بدهد.

در این میان یادمان باشد که اگر موفق شدیم، پاداشی برای خود در نظر بگیریم. این پاداش بهتر است به شکل خرید هدیه ای هر چند ناچیز مثل یک شاخه گل باشد. اما حتی با گفتن جمله ای به خود نیز، می توانیم خودمان را تشویق کنیم. مثلاً "بلد نیستیم، ولی از عهده ی این کار خوب برآمدم. آن قدرها هم که فکر می کردم سخت نبود. دارم روز به روز بهتر می شوم. وقتی قادرم احساساتم را کنترل کنم احساس خوبی نسبت به خودم پیدا می کنم.

۵. خواندن یک بیت شعر یا یک جمله

به خاطر آوردن یک بیت شعر یا یک جمله نیز می تواند از شدت فشار روانی حاکم بر شما بکاهد.

"زندگی جویبار خاطره هاست تلخ و شیرین زندگی زیباست"

"این نیز بگذرد"

۶. ترک موقعیت

یکی از راه های کنترل عصبانیت ترک موقعیت برانگیزاننده عصبانیت است. با ترک موقعیت، شما به خود فرصت فکر کردن می دهید و می توانید به موقعیت فراسوی نیازها و خواسته های خود توجه کنید. در چنین شرایطی، اگر مخاطب شما فرد خاصی است، می توانید از او بخواهید تا در زمان دیگری در مورد مسأله تان صحبت کنید. اما در پاره ای اوقات هنگام رویارویی با موقعیت های برانگیزاننده عصبانیت، شما نمی توانید موقعیت را به طور کامل ترک کنید، ولی می توانید برای چند دقیقه ای از موقعیت خارج شده، هوایی تازه کنید، قدمی بنیزید، در صورت امکان آب نوشیده و سپس به موقعیت باز گردید. به طور کلی تکنیک های رفتاری کوتاه مدت کنترل هیجانها را می توان به ساختاری شبیه چراغ راهنمایی تشبیه نمود و آن را تکنیک چراغ راهنما نامید. این تکنیک گامهای لازم برای کنترل و مهار احساسها را به صورت برجسته نشان می دهد.



## ۷. تکنیک چراغ راهنما

این روشی بسیار ساده و فوری برای کاهش احساس خشم است. این روش به طور خلاصه به افراد کمک می کند تا میزان زیادی از خشم خود را کنترل نمایند.

- چراغ قرمز: ایست، چند نفس عمیق بکشید، سعی کنید خود را آرام سازید.

- چراغ زرد: به معنی احتیاط است. این علامت بیانگر آن است که شما هنوز کاملاً بر خود مسلط نشده اید و باید مواظب باشید که به خود و دیگران صدمه نزنید. پس در این مرحله فقط باید خوب فکر کنیم، چرا ناراحتیم؟ چرا غمگین هستیم؟ چرا عصبانی شده ام؟ و چه طور می توانم ناراحتی خود را به شکل صحیحی ابراز کنم. علاوه بر این، در این مرحله می توانیم درباره راه حل های متعدد فکر کرده و قبل از عملی کردن هر راه حل پیامدهای آن را در نظر بگیریم.

- چراغ سبز: نشان می دهد که ما آرام هستیم و می توانیم با کسی که ما را عصبانی یا آزرده خاطر و غمگین کرده صحبت کنیم و ناراحتی خود را ابراز نماییم. به عبارت دیگر چراغ سبز بدین معناست، که شما می توانید حرکت کنید و بهترین نقش های خود را عملی سازید.

## چگونه افراد سخت و بدرفتار را اداره کنیم.

بهترین راه حل این است که روبرو شوید و مردم را اداره کنید.

"توانایی ایستادن و روبرو شدن و اداره هر آنچه که سازمان با آن روبرو می شود کاملاً به افراد آن سازمان بستگی دارد. هر فرد در آن سازمان باید بتواند در برابر آنچه که در سر راهش قرار می گیرد بایستد و آنرا اداره کند." \_ ال رون هوبارد

وقتی که با مشکلی روبرو می شوید و آن مشکل را حل می کنید، احساس فوق العاده ای به شما دست می دهد دلیلش هم این است که زندگی خود را تحت کنترل خود در آورده اید. شما فقط با آن موقعیت برخورد نکرده اید بلکه با ترس خود هم روبرو شده اید. کار های کمی است که انجام آن از روبرو شدن و اداره کردن افراد کله شق لذت بخش تر باشد!

چگونه با دیگران روبرو شویم و آنها را اداره کنیم.

آماده کردن و کار کردن روی چنین موقعیتی روبرو شدن و اداره کردن دیگران را بسیار ساده تر می کند.

"موفقیت هر رخدادی با زمانی که صرف آمادگی برای آن می شود رابطه مستقیم دارد."

این هفت مرحله را دنبال کنید تا خود را برای مقابله و اداره افراد سخت در طول زندگی آماده کنید.



۱. تصمیم بگیرید با این افراد خودتان روبرو شوید و مستقیماً برخورد کنید.
۲. مشکلی که باید با آن روبرو شوید را روی یک تکه کاغذ بنویسید و هدف خود را برای برخورد با آن مشخص کنید.  
چند مثال از موقعیت هایی که ممکن است با آنها روبرو شوید و آنچه که می توانید بنویسید:  
"جو بیشتر از چیزی که با هم توافق کردیم به من پول نمی دهد."  
"کریس به دلگرمی و انگیزه کارکنان آسیب می زند و با غرغر کردن دائمی خودش استرس مرا زیاد می کند."  
"باب اشکارا به همه می گوید که کار من خراب است و من آدم درستی نیستم"  
همینکه یک بار مشکل را مشخص و شناسایی کردید، برای خود برنامه ای برای مذاکره و تقابل تعریف کنید. و به این شکل مشخص نمایید که "من در پایان این مذاکره می خواهم ..."  
به این اهداف برای مذاکره که برای مثال های بالا تعریف شده اند توجه نمایید:  
"جو همه پول را به من می دهد."  
"کریس غر زدن و شکایت کردن را متوقف می کند."  
"از باب می خواهم حقیقت را بگوید و بدگویی را متوقف کند و اگر نشد او را وادار می کنم این چنین کند."  
در بعضی موارد مهم است که بدانید با چه کسی در حال برخورد هستید:  
برای خود مشخص کنید طرف مقابل شما قرار است همسر/کارمند/سرپرست/ یا دوست شما باشد. تا بدانید چگونه با او صحبت کنید. مسلماً برای صحبت کردن با همسران روش و لحنی متفاوت با کارمند خود خواهید داشت!  
۳. برای خود نکاتی را که لازم است، لیست کنید و طریقی برای روبرو شدن داشته باشید.  
حقایق، دلایل و توضیحات لازم را برای نفر مقابل خود یادداشت کنید. نکات را بر اساس الویت ها و درجه اهمیت مشخص نمایید.  
به عنوان مثال، برای اینکه به جو بفهمانید که چرا باید همه پول را به شما بپردازد. نکات و دلایل خود را با توجه به الویت ها و درجه اهمیت آنها لیست می کنید:  
الف - جو از من خواسته بود که این کار را انجام دهم.  
ب - جو قراردادی امضا کرده که او را ملزم به پرداخت تمام پول می کند.  
ج - ما کار را طبق قرار داد بدون کم و کاست انجام داده ایم.  
د - جو از نتیجه کار راضی بود.
۴. واکنش ها و ایراداتی که او ممکن است در مقابل شما بیان کند را یادداشت کنید و بنویسید.



هر چه را که در حین مذاکرات شما احتمال می دهید رخ دهد بنویسید. بنابراین اگر با دقت و ملاحظه روی این قسمت کار کنید و بتوانید پیش بینی کنید که آنها با توجه به رفتار شما چگونه واکنش نشان می دهند می توانید از برخورد های نا خواسته و اضافی جلوگیری کنید یا شدت آنرا کم کنید. یا در صورت لزوم به روشی دیگر وارد عمل شوید.

۵. یادداشت های خود را جمع آوری کنید و در صورت لزوم مدارکی که به شما کمک می کند را به همراه داشته باشید.

۶. مکان مذاکرات خود را در محلی قرار دهید که احساس بدی نسبت به آن نداشته باشید و آشفته نباشید. ترجیحا در جا و شرایطی که روی آن کنترل دارید مذاکره کنید.

۷. مذاکرات را آغاز نمایید.

مستقیما به چشمان کسی که با او مذاکره می کنید نگاه کنید.

مشکلی را که با آن درگیر هستید را توضیح دهید در این هنگام از کلی گویی و صحبت کردن درباره مسائل جانبی بپرهیزید. می توانید از یادداشتی که در مرحله دوم تهیه کرده اید استفاده کنید.

به اولین نکته ای که در مرحله ۳ آنها را لیست کردید اشاره کنید و مذاکره را آغاز نمایید.

با دقت به حرف های نفر مقابل گوش دهید و مطمئن شوید که او حرف های شما را فهمیده است.

کنترل اوضاع را به دست بگیرید.

به توضیح نکات و دلایل خود ادامه دهید و منتظر بمانید تا طرف مقابل هم حرف هایش را بزند و با دقت به حرف های او گوش دهید.

تسلیم نشوید. ارتباط برقرار کنید و بر خواسته خود پافشاری کنید تا جاییکه ممکن است تا اینکه به هدف خود برسید.

هر چه بیشتر با افراد سخت برخورد کنید و بیشتر در برابر آنها بایستید و سعی کنید آنها را اداره کنید متوجه می شوید این کار برای شما ساده تر می شود و در آن مهارت بیشتری پیدا می کنید. به مرور متوجه می شوید برای آمادگی پیدا کردن در مذاکرات به زمان کمتری نیاز دارید شما سرسخت تر و قوی تر شده اید.

وقتی مقابل چنین افرادی می ایستید و آنها را اداره می کنید متوجه می شوید که اطرافیان احترام بیشتری به شما خواهند گذاشت. آنها به توانایی شما در ایجاد تفاهم و قدرت کنترل شما و صداقت شما احترام خواهند گذاشت. افراد زیادی از شما می آموزند و کارمندان و همکاران این کار شما را به یاد خواهند آورد و محیطی که در آن کار می کنید کارایی بیشتری خواهد داشت به این دلیل که توانسته اید مقابل این شرایط نا بهنجار بایستید و اوضاع را اداره کنید. و دشمنان شما یا بی دفاع خواهند شد یا در صف دوستان شما قرار خواهند گرفت

موارد مهمی که باید درباره افراد درون گرا بدانید

واژه 'درون گرا' دارای معانی ضمنی بسیاری است، بخصوص وقتی که به یک فرهنگ غربی نگاه می کنیم که درون گرایی را بعنوان یک هنجار اجتماعی به چالش می کشد. در همه ابعاد زندگی ما، ایده یک شخص کاملا اجتماعی، پر نشاط و خوش



صحبت بودن که انرژی سایر افراد را تامین می کند و بخش زیادی از اوقات فراغت و انرژی خود را صرف اجتماعی شدن می کند دارای اهمیت بسیار است.

واضح است که این برای همه صدق نمی کند اما به مزاج درون گراها که از 'کمرویی' دوران کودکی به دوران 'تنهایی' بزرگسالی حرکت می کنند، زیاد خوش نمی آید. و همه آن معانی ضمنی که همراه آن است مانند بی دوست بودن، متفر بودن از مردم، ضد حال مهممونی بودن و غیره و...

با این وجود، درون گرا بودن درست عکس برون گرا بودن است و در حالی که دنیای پیرامون ما مدرن و پیشرفته نیست، ما چیزهای زیادی برای ارائه دادن داریم. در اینجا پنج مورد کلیدی داریم که باید درباره درون گراها و دوست شدن با آنها بدانید.

۱. در کنار یک فرد درون گرا سکوت اختیار کنید.

زمانی که یک درون گرا ساکت است، کاملاً همه چیز روپراه است. ما نگران و پریشان نیستیم. باور کنید، ما همه چیز را درک می کنیم. مثل موقعی که یک لپ تاپ سیستم رو چک می کنه و دنبال ویروس می گرده، ممکنه مدتی از جریان عقب بیفتیم، اما بعدش حالمون دوباره خوب میشه.

در واقع، ما تنهاییم. خیلی ساکتیم. بهر حال، وقتی که می گیم تقصیر شما نیست، ما رو باور کنید. درون گراها هم هر وقت که دوست داشته باشند مثل برون گراها در بحث فرو می روند، اما اگر بخواهید ما را به زور به صحبت وادارید، فقط ما را ناراحت می کنید.

۲. چهره بد خلق و ساکتی داشتن هم 'چیز بدی' نیست.

چهره ساکتی که باعث می شود مردم فکر کنند که شما از زندگی لذت نمی برید. "مشکلی هست؟ شایع ترین مثال از واکنش یک درون گرا است. باور کنید، در واقع هیچ مشکلی نیست، ما چهره مون این مدلیه.

خیلی احمقانه به نظر میاد، اما اگر بر حسب شانس دوستی را می شناسید که تا حدی درون گراست، آنوقت می بینید که آنها دوست دارند بیشتر از آنچه می گویند، بشنوند و درک کنند. از این رو، همانطور که درون گراها درگیر درک و پردازش هستند، ما گوش می دهیم و نگران نیستیم - ساکت بودن یا ترشو بودن، یا اگر ترشو نگوئیم - چهره بی حس و عاطفه داشتن، به این معنا نیست که ما را تنها بگذارید، یا از پارتی بدمان بیاید. ما فقط داریم به شیوه خودمان با همه چیز برخورد می کنیم.

۳. درون گراها از مردم متنفر نیستند.

ما از مردم متنفر نیستیم. به همین سادگی. این تصور غلط وجود دارد که رسانه های زیادی وانمود می کنند که اگر هر شب با یک دوست که در آغوشتان می گیریدش و نوشیدنی به دست نباشید، آنوقت از مردم و از اجتماعی شدن متنفرید و این جور چرندیات. درون گراها هم از مردم لذت می برند، و ما هم دوست داریم که به جاهای مختلف برویم.

تنها تفاوت این است که ما دوست داریم در کنترل آنچه رخ می دهد باشیم. به سینما می روید؟ چند ساعتی به من توجه کنید تا وقتی به خانه رسیدم بتوانم از لحاظ ذهنی یک زمان استراحت با تلویزیون بچینم. من واقعاً عاشق مردمم. همانطور که خیلی از افراد اینطورند. اما این ایده که درون گراها از مردم گریزان و متنفرند توهمی منفی است که درک مردم از درون گراها را تحت تاثیر قرار می دهد.



۴. گاهی اوقات استراحت دادن به خود در موقعیت های اجتماعی ضروری است.

اگر یک درون گرا در مهمانی، گردهمایی اجتماعی، یا در چنین موقعیتی باشد، معمولاً هر چند دقیقه یکبار به خود استراحت می دهد فقط برای اینکه انرژی ما از اول تا آخر مراسم حفظ شود. منظور این نیست که یک ربع از مهمانی بیرون برویم، فقط در حد پنج دقیقه می تواند کافی باشد تا دوباره کنترل اوضاع را به دست بگیریم.

ممکن است بپرسید؟ چرا به این استراحت نیاز داریم؟ خوب، این به ما اطمینان می دهد که درون گراها آنقدر خسته نمی شوند که نتوانند لذت ببرند. چون ما واقعا از مهمانی ها لذت می بریم. ما فقط یک استراحت کوتاه نیاز داریم تا بتوانیم هوایی تازه کنیم، هم از لحاظ روحی و هم از لحاظ فیزیکی. و اگر این انرژی ما را به سرعت روی سن رقص ببرد، مطمئناً این کار را می کنیم؟

۵. درون گراها دائماً در حال شارژ کردن خود هستند.

نکته اصلی که باید درباره درون گراها به یاد داشته باشید این است: ما به شکل های مختلف خود را شارژ می کنیم. دو نوع باتری متفاوت را در نظر بگیرید: یک باتری خورشیدی و یک باتری معمولی گوشی همراه.

باتری خورشیدی تمام روز با قرار داشتن در معرض نور خورشید شارژ می شود و بعد می تواند مورد استفاده قرار گیرد. انرژی خود را می گیرد و برای استفاده در طول شب آن را حفظ می کند. باتری گوشی به آهستگی و روزانه شارژ تمام می کند و زمانی که به خانه می رسید و تنهائش می گذارید به شارژ نیاز دارد.

برون گراها انرژی خود را از افرادی که در اطرافشان هستند و تعاملات اجتماعی شان تامین می کنند در حالی که تنها بودن انرژی آنها را می گیرد. درون گرها درست بر عکس اینند. تعاملات اجتماعی، چه سرگرم کننده و عالی باشد، که همینطور نیز هست باتری ما را خالی می کند، بنابراین ما یا به زمانی برای تنها بودن نیاز داریم یا زمانی برای استراحت کردن تا خود را دوباره شارژ کنیم.

درون گراها هم درست مانند برون گراها عاشق مردم و مهمانی رفتن هستند. ما فقط به تنها بودن نیاز داریم تا خود را برای بهترین شرایط کاری، به طور کامل شارژ کنیم. با این روش، ما می توانیم پا به پای شما در مهمانی، با چهره ای همیشه خوش رو با هم باشیم و این چیزی است که من دوست دارم.

نکاتی ساده برای برخورد با افراد سر سخت

فرق نمی کند همکاران باشد، همسایه تان و یا فرزندان، برخی اوقات مردم می توانند به شدت سر سخت بشوند. اگر تابحال با کسی که سمج و سر سخت است برخورد داشته اید، خوب می دانید که همه چیز به سرعت می تواند از کنترل خارج شود.

به عنوان مربی که درگیر این چنین موقعیت هایی هستیم، مشترکاتی در تمام این نوع کشمکش ها وجود دارد—هیچ فرقی نمی کند که وضعیت چگونه است.

پس چه کاری می توانیم در این باره انجام دهیم؟ چطور می توانید این سر سختی وسواس گونه که در رابطه تان بوجود آمده را حل کنید و بر آن غلبه کنید؟



شما می خواهید به نقطه مشترکی برسید، نمی خواهید آتش را شعله ور تر کنید. حتی اگر می دانید که چکار کنید، در برخی اوقات باید خوب متوجه باشید با چه وضعیتی مواجه هستید. اگر می خواهید پیشرفت کنید باید استراتژیک فکر کنید و از این وضعیت خاص بهترین نتیجه را بگیرید. بخش بزرگی از این فرآیند متوقف کردن، فکر کردن و کاری که از این بحث انتظار نمی رود را انجام دادن است.

در اینجا نکات ساده و موثری است برای اینکه وقتی با فرد سر سختی مواجه می شوید وضعیت را تغییر بدهید:

۱. اعتبار بدهید.

از اینکه چطور این کار ساده جواب می دهد متعجب خواهید شد. یکی از دلایل رایجی که مردم پافشاری و سماجت می کنند این است که احساس می کنند شنیده و یا درک نمی شوند. اینکه آنها را معتبر بشماریم و به حرف هایشان گوش دهیم تا باعث احساس توجه در آنها بشود یکی از سریع ترین راهها برای حرکت به سمت جلو است.

۲. مانند آنها فکر کنید.

فقط یک لحظه تصور کنید مانند آنها هستید. آنها چه می خواهند؟ اگر در موقعیت آنها بودید، احساس تان چه شکلی بود؟ فقط این نکته ساده باعث عقب نشینی شما می شود چونکه اکثر افراد همه چیز را به یک نگاه می بینند: بزرگترین افرادی که مسائل را حل می کنند این توانایی را دارند که دیدگاهشان را نسبت به موضوع تغییر دهند.

۳. خودتان سماجت نکنید.

چرا خودتان دارید سماجت می کنید، دست بردارید. مردم بیشتر تمایل دارند وقتی در برابرشان مقاومت می شود مقاومت کنند. زمان بیشتری را برای آشنا شدن با نقطه نظر آنها صرف کنید و برای آشنایی بیشتر با نقطه نظرشان از آنها سوال بپرسید (و سرتان را فقط تکان ندهید، اگر درک کردید بله بگویید).

۴. وقتی گوش می دهید، سر خودتان را کمی به نشانه توجه مایل کنید.

ما نه تنها با کلمات مان بلکه با زبان بدنمان هم ارتباط برقرار می کنیم. وقتی سرتان را کمی برای خوب گوش دادن مایل می کنید، به مردم حس شنیده شدن دست می دهد. همچنین، این ترفند خود شما را هم بواقع برای گوش دادن مشتاق تر می کند.

۵. بدانید خروجی تان چیست.

قبل از برقراری ارتباط، دست نگه دارید و کمی فکر کنید که چه نتیجه ای از این بحث می خواهید بگیرید (گره گشایی). همچنین، خوب بدانید که به آنها چطور می خواهید احساس توجه ببخشید (اعتبار). در نهایت، باید انعطاف پذیر باشید (درست مثل آنها که دوست دارید انعطاف پذیر باشند).

۶. پذیرای درس های بزرگتر باشید.

اکثر اوقات، در مواجهه با کسی که سر سخت است درس های زندگی خیلی بزرگتری وجود دارد که از کنار این وضعیت می توانیم بیاموزیم. اینکار می تواند به شما بیاموزد که بطور کلی با دیگران چطور ارتباط بهتری برقرار کنید. چطور یک مشاجره را کنترل کنید، یا چه تاثیری آن مشاجره بروی شما بگذارد. پذیرای درس هایی که از خود وضعیت بزرگتر هستند باشید.





۷. از تاثیر پذیری استراتژیک استفاده کنید.

ببینید چه چیزهایی فرد سخت گیر را تحت تاثیر قرار می دهد و ببینید می تواند در این ارتباط به شما کمک کند. با دید بازتری فکر کنید و متوجه خواهید شد راههای زیادی برای رسیدن به نتیجه ای که می خواهید بگیرید وجود دارد.

۸. ضمانت بدهید.

برخی اوقات می توانید موضوع را عوض کنید و بمنظور ایجاد ضمانت با شخص مورد نظر با چیزی کاملا متفاوت با موضوع اصلی موافقت کنید. حتی یک ضمانت منفی برای طرف مقابل ممکن است که فریبده باشد، اما مواظب باشید که این ایجاد ضمانت های منفی برایتان تبدیل به عادت نشود.

۹. وضعیت را آرام کنید.

طرف مقابل را مدام با حرف های منفی تغذیه نکنید. پاسخ های طولانی و ایمیل هایی با جواب طولانی می تواند وضعیت را تشدید کند. رفتارهای این نوع افراد را با پاسخ طولانی جواب ندهید بلکه فقط با دقت به حرف هایشان گوش کنید. با اینکار فرد احساس دفاعی به خودش نخواهد گرفت بلکه حس می کند که درک خواهد شد.

۱۰. الگو را قطع کنید.

مردم اغلب مانند ربات رفتار می کنند. اغلب به داستان هایی که در ذهن شان حلقه زده است واکنش نشان می دهند. هنگامی که با فرد سخت گیری مواجه هستید، الگوی جاری را با پرسیدن سوالی کاملا خارج از موضوع قطع کنید. اینکار داستان ذهنی شان را پوشش می دهد، بجای اینکه وضعیت دفاعی نسبت به خودتان بگیرید، می توانید فعالانه تر در موضوع شرکت کنید.

دکتر سید مازیار میر ۱۳۹۵