

بناخذ

مجموعه سوالات چهارگزینه‌ای شایستگی‌های غیرفنی

به همراه

درسنامه جامع

● الزامات محیط کار

● کارگاه نوآوری و کارآفرینی

● مدیریت تولید

● کاربرد فناوری‌های نوین

● اخلاق حرفه‌ای

عنوان و نام پدیدآور : مجموعه سؤالات چهارگزینه‌ای شایستگی‌های غیرفنی به همراه درسنامه جامع / پدیدآورندگان: گروه طراحان
مشخصات نشر : تهران : چهارخونه ، ۱۳۹۹
مشخصات ظاهری : ۱۶۲ ص. : جدول ، نمودار: ۲۲×۲۹ س م.
شابک : 978-600-305-180-5
وضعیت فهرست‌نویسی : فیبای مختصر
شناسه افزوده : موسوی، نجمه
شماره کتابشناسی ملی : ۵۷۱۸۹۲۷

مجموعه سؤالات چهارگزینه‌ای شایستگی‌های غیرفنی به همراه درسنامه جامع

- ناشر: انتشارات چهارخونه
- پدید آورندگان: گروه طراحان
- ویراستار: مینا فراهانی
- حروفچینی و صفحه‌آرایی: محبوبه شریفی
- لیتوگرافی: امیر گرافیک
- چاپ و صحافی: یگانه
- نوبت چاپ: سوم - پاییز ۱۳۹۹
- شمارگان: ۳۰۰ جلد
- قیمت: ۵۰۰۰۰ تومان

فروشگاه اینترنتی: www.4Khooneh.org

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است و هرگونه نسخه‌برداری پیگرد قانونی دارد.

تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۶۲۰۰۰۲۶ - ۶۶۹۲۷۷۹۶ - ۶۶۹۲۸۱۷۱

جهت دریافت کتاب از طریق پست به سایت www.4Khooneh.org مراجعه
نموده و یا با شماره تلفن ۰۲۹۶۶۹۲۸۰۲۹ (۰۲۱) تماس حاصل فرمایید.

ISBN: 978-600-305-180-5

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۵-۱۸۰-۵

بخش اول: الزامات محیط کار

- پودمان چهارم: مدیریت کیفیت ۹۶
- سوالات و پاسخنامه ۱۰۱
- پودمان پنجم: مدیریت پروژه ۱۰۴
- سوالات و پاسخنامه ۱۱۰

بخش چهارم: کاربرد فناوری‌های نوین

- پودمان اول: سواد فناورانه ۱۱۳
- سوالات و پاسخنامه ۱۱۶
- پودمان دوم: فناوری اطلاعات و ارتباطات ۱۱۸
- سوالات و پاسخنامه ۱۲۲
- پودمان سوم: فناوری هم‌گرا و مواد نو ترکیب ۱۲۴
- سوالات و پاسخنامه ۱۲۹
- پودمان چهارم: انرژی‌های تجدیدپذیر ۱۳۲
- سوالات و پاسخنامه ۱۳۸
- پودمان پنجم: از ایده تا محصول ۱۴۰
- سوالات و پاسخنامه ۱۴۴

بخش پنجم: اخلاق حرفه‌ای

- پودمان اول: امانت داری ۱۴۶
- سوالات و پاسخنامه ۱۴۸
- پودمان دوم: مسئولیت پذیری ۱۴۹
- سوالات و پاسخنامه ۱۵۱
- پودمان سوم: درستکاری ۱۵۳
- سوالات و پاسخنامه ۱۵۵
- پودمان چهارم: رعایت انصاف ۱۵۷
- سوالات و پاسخنامه ۱۵۹
- پودمان پنجم: بهره‌وری ۱۶۰
- سوالات و پاسخنامه ۱۶۲

- فصل اول: محیط کار و ارتباطات انسانی ۵
- سوالات و پاسخنامه ۱۳
- فصل دوم: فناوری در محیط کار ۱۵
- سوالات و پاسخنامه ۱۷
- فصل سوم: محیط و قوانین کار ۱۹
- سوالات و پاسخنامه ۲۴
- فصل چهارم: ایمنی و بهداشت محیط کار ۲۷
- سوالات و پاسخنامه ۳۸
- فصل پنجم: مهارت کارایی ۴۱
- سوالات و پاسخنامه ۴۴

بخش دوم: کارگاه نوآوری و کارآفرینی

- پودمان اول: حل خلاقانه مسئله‌ها ۴۵
- سوالات و پاسخنامه ۵۰
- پودمان دوم: نوآوری و تجاری‌سازی محصول ۵۲
- سوالات و پاسخنامه ۵۹
- پودمان سوم: طراحی کسب و کار ۶۱
- سوالات و پاسخنامه ۶۵
- پودمان چهارم: بازاریابی و فروش ۶۷
- سوالات و پاسخنامه ۷۱
- پودمان پنجم: ایجاد کسب و کار نوآورانه ۷۳
- سوالات و پاسخنامه ۷۵

بخش سوم: مدیریت تولید

- پودمان اول: تولید و مدیریت تولید ۷۶
- سوالات و پاسخنامه ۸۲
- پودمان دوم: مدیریت منابع تولید ۸۴
- سوالات و پاسخنامه ۸۹
- پودمان سوم: توسعه محصول جدید ۹۱
- سوالات و پاسخنامه ۹۴

مقدمه ناشر

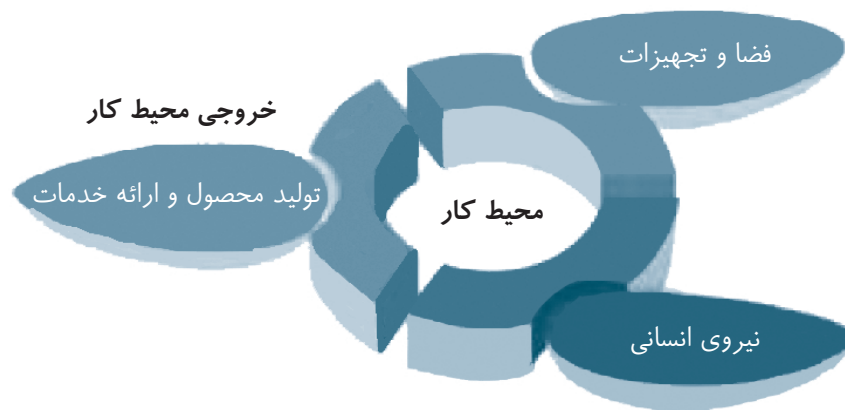
کتابی که پیش روی شماست، شامل نکات مهم و برگزیده پنج کتاب درسی شایستگی غیرفنی شما عزیزان می‌باشد که با توجه به دو دوره آزمون سراسری برگزار شده جمع‌آوری شده است.

لازم به ذکر است که درس کاربرد فناوری‌های نوین مربوط به رشته‌های شبکه و نرم‌افزار، الکتروتکنیک، تأسیسات مکانیکی، نقشه‌کشی معماری و تربیت بدنی بوده و درس مدیریت تولید ویژه رشته‌های حسابداری، گرافیک، صنایع غذایی و مکانیک خودرو می‌باشد. جامعیت کتاب در حدی است که مطالعه درس‌نامه تهیه شده و مرور تست‌های آن شما را از مطالعه هر کتاب دیگری بی‌نیاز می‌کند.

با آرزوی موفقیت برای شما دوستان

محیط کار و ارتباط انسانی

هر محیط کاری دارای ویژگی‌هایی است، مفهوم محیط کار در شکل زیر نشان داده شده است:



هر کدام از محیط‌های کاری دارای قوانینی هستند، مانند:

- ساعت کاری
- اصول ایمنی
- داشتن حداقلی از مهارت

این قوانین در محیط‌های مختلف یکسان نیست.

الزامات محیط کار: به مجموعه قوانین و مهارت‌های غیر فنی مورد نیاز برای فعالیت در یک محیط کار، الزامات محیط کار گفته می‌شود. در بین ویژگی‌های محیط کار، نیروی انسانی از اهمیت بسیاری برخوردار است. مثلاً اگر در محل زندگی شما چند مغازه خوار و بار فروشی وجود داشته باشد، شما ممکن است خرید از یک مغازه را بر مغازه‌های دیگر ترجیح دهید و برای آن دلایلی دارید، این دلایل مطمئناً می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- زیبایی فضای مغازه خوار و بار فروشی
- تجهیزات مدرن و بهداشتی‌تر
- اخلاق و رفتار فروشنده

نکته: تقریباً می‌توان گفت نیروی انسانی، مهم‌ترین دلیل کارآمدی یا ناکارآمدی در یک محیط کار است. برای مثال در هنرستان محل تحصیل شما، بیشتر از آنکه نو یا کهنه‌گی ساختمان و تجهیزات هنرستان در یادگیری شما اثر داشته باشد، دانش و اخلاق کارمندان مجموعه آموزشی است که در یادگیری شما مؤثر خواهد بود.

به طور کلی انسان‌ها دارای دو دسته ویژگی می‌باشند:

۱. ویژگی‌ها و اخلاق فردی (مانند: مهارت فنی، دقت، تلاش، تعهد کاری)
 ۲. ویژگی‌ها و اخلاق اجتماعی و گروهی (مانند: برخورد با همکاران، کار تیمی، احترام گذاشتن، رعایت قوانین، فداکاری)
- برای کسب موفقیت در یک محیط کار، علاوه بر بهبود ویژگی‌های فردی، برای تقویت ویژگی‌های اجتماعی خود نیز باید تمرین و تلاش کنید.

ساختار محیط کار

۱. سلسله مراتب محیط کار

شاید دیده باشید سربازان جوان در هنگام خدمت سربازی همواره دستورات نظامی را از فرمانده بالاتر خود می‌گیرند و به او احترام می‌گذارند. همان فرمانده نیز خود فرمانده بالاتری دارد که دستورات کلی‌تر را از او می‌گیرد. هنرستان خود را در نظر بگیرید. انباردار کارگاه شما تحت نظر و دستورات مسئول کارگاه کار می‌کند. مسئول کارگاه نیز زیر نظر مدیر هنرستان و طبق دستورات او فعالیت می‌کند.

قوانین نمودار سلسله مراتب محیط کار:

۱. به هر مستطیل مرتبه کاری گویند.
۲. جهت فلش روی خطوط بین مرتبه‌های کاری، ارتباطات کاری را نشان می‌دهند.
۳. مرتبه‌هایی که کنار یکدیگرند و با هم فلش ارتباطی ندارند، مستقل از یکدیگرند.
۴. هر مرتبه دستورات را از مرتبه بالاتر خود می‌گیرد.
۵. هر مرتبه کاری درخواست‌ها و مشکلاتش را باید با مرتبه بالاتر خود مطرح نماید.

نکته: در بالای نمودار، مسئولیت افراد سنگین‌تر و وظیفه‌شان کلان‌تر است. در پایین نمودار مسئولیت افراد کمتر و وظیفه‌شان جزئی و سبک‌تر می‌باشد.

همچنین نکات زیر را باید در نظر داشت:

۱. حین برخورد با مرتبه بالاتر از خود همواره باید مؤدب بایستید و با اجازه او بنشینید.
۲. دستورات کاری فقط از مرتبه‌های بالاتری که در سلسله مراتب شما قرار دارند قابل صدور است.
۳. برای مخاطب قرار دادن مرتبه بالاتر، هیچ‌گاه از اسم کوچک استفاده نکنید. افعال باید همواره جمع باشد.
۴. استفاده از افعال مفرد، نام کوچک و الفاظ صمیمانه برای افرادی که هم مرتبه شما هستند در صورت رضایت ایشان بلامانع است. البته پیشنهاد می‌شود در محیط کار همواره افراد را با نام خانوادگی مورد خطاب قرار دهید و از الفاظ رسمی استفاده کنید.

۲. واحدهای محیط کار و ارتباطات آن با یکدیگر

محیط‌های کاری، بسته به اندازه و نوع کارشان، به واحدهای مختلفی تقسیم می‌شوند. هر واحد وظیفه‌ای دارد و با همه یا برخی از واحدهای دیگر در ارتباط خواهد بود. هنرجویان رشته‌های تولیدی معمولاً جذب واحد تولید یا کنترل کیفیت و هنرجویان رشته‌های خدماتی، جذب سایر بخش‌ها نظیر تعمیر و نگهداری، اداری-مالی و پشتیبانی می‌شوند.

نکته: همواره به خاطر داشته باشید نمودار ارتباطات واحدهای محیط کار، نمودار سلسله مراتب محیط کار نیز محسوب می‌شود و تابع قوانین آن است.

انواع ارتباطات انسانی در محیط کار

ارتباط داشتن با سایر انسان‌ها یکی از نیازهای زندگی اجتماعی است. در محیط کار نیز برقراری ارتباط صحیح، یکی از الزامات حضور موفق در محیط کار است. ارتباطات انسانی در محیط کار در دو گروه تعریف می‌شوند:

۱. همکاران

۲. مقام مافوق

ارتباط: ارتباط عبارت است از کوششی آگاهانه و با قصد قبلی که با هدف تعامل، تبادل اطلاعات، انتقال تجارب، نفوذ در دیگران، هدایت تفکر و باور افراد، انجام شود.

ارتباطات به دو روش برقرار می‌شود:

۱. کلامی (verbal)

۲. غیر کلامی (non-verbal)

ارتباط کلامی: مهارتی است که با بیان جملات مناسب، برقرار می‌گردد. مثلاً موقع جدا شدن از دوست خود به او می‌گویید (خداحافظ)
ارتباط غیر کلامی: روشی است که بدون استفاده از کلمات و فقط با تغییر در حالات چهره و حرکات بدن، مطلب منتقل و ارتباط برقرار می‌شود. مثلاً موقع جدا شدن از دوست خود برای او دست تکان می‌دهید. به ارتباط غیر کلامی، زبان بدن نیز گفته می‌شود.

نکته: برای برقراری یک ارتباط مؤثر، استفاده همزمان و متناسب از ارتباطات کلامی و غیر کلامی لازم است. به طور مثال، زمانی که می‌خواهید بگویید حال مساعدی ندارید، اگر با خنده و شادی آن را بیان کنید، کسی حرف شما را باور نخواهد کرد.

چگونگی برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار

به طور کلی برقراری ارتباط با دیگران از دو بخش تشکیل شده است:

۱. ارسال پیام
 ۲. دریافت پیام
- مهم‌ترین نکته در برقراری ارتباط آن است که پیام به روش مناسبی ارسال شود به طوری که برداشت طرف مقابل، منطبق با هدف برقراری ارتباط باشد.

نکته:

ارتباط مؤثر و موفق، به ارتباطی گویند که برقرار کننده به هدفی که از برقراری آن ارتباط دارد، دست پیدا کند.

مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار

۱. نوع اول - آشنایی و اولین برخورد با همکاران
۲. نوع دوم - ارتباط با مقام مافوق
۳. نوع سوم - ارتباط عمومی با همکاران
۴. نوع چهارم - ارتباط با مقام مافوق، در هنگام داشتن درخواست
۵. نوع پنجم - ارتباط با همکاران در هنگام کمک به رفع مشکلات آنها
۶. نوع ششم - ارتباط با همکاران هنگام تذکر دادن اشتباه یا ایجاد ناراحتی
۷. نوع هفتم - ارتباط با همکاران و مقام مافوق حین وجود تعارض
۸. نوع هشتم - متقاعد کردن همکار یا مقام مافوق

نوع اول - آشنایی و اولین برخورد با همکاران

اولین برخورد، مهم‌ترین برخورد است. بیشترین ذهنیت همکاران از شما، در همان برخورد اول شکل می‌گیرد. اگر رابطه‌ای برای اولین بار به درستی برقرار نشود، تا مدتی طولانی قابل اصلاح و ترمیم نخواهد بود.

۱. در سلام کردن پیش دستی کنید.
۲. دست خود را برای دست دادن جلو بیاورید (مگر در برخورد با مقام مافوق).
۳. خودتان را معرفی کنید (نام و نام خانوادگی).
۴. هنگام گفت و گو با همکاران، به صورت او نگاه کنید. بهتر است به جای خیره شدن در چشمان او، اجزای صورتش را نیز نگاه کنید. به هیچ وجه هنگام صحبت، به اطراف نگاه نکنید. (مگر در مواقع اضطراری)
۵. هنگام صحبت کردن همکاران، با دقت به او گوش کنید. سرتان را هر چند وقت یکبار به علامت تأیید تکان دهید. به هیچ وجه حرف او را قطع نکنید.
۶. نرم و ملایم سخن بگویید.
۷. همواره لبخند به لب داشته باشید.
۸. نام طرف مقابل را به خاطر بسپارید و هنگام صحبت کردن با او، وی را با نام مورد خطاب قرار دهید، با این کار، اعتماد طرف مقابل بیشتر جلب می‌شود.
۹. از آشنایی با طرف مقابل ابراز خوشحالی کنید.
۱۰. به آراستگی ظاهر و نظافت شخصی بسیار اهمیت دهید. (لباس مرتب و تمیز موهای منظم، دندان‌ها و دهان پاکیزه، معطر بودن)
۱۱. اگر جلسه‌ای برگزار شد خودکار و دفترچه یادداشتی به همراه داشته باشید و نکات مهم را یادداشت کنید.
۱۲. پشت میز صاف و مرتب بنشینید، کج شدن، لم دادن یا گذاشتن دست زیر چانه مناسب نیست.
۱۳. هنگام دست دادن دست طرف مقابل را به ملایمت بفشارید.
۱۴. هنگام صحبت از نام خانوادگی طرف مقابل برای مخاطب قراردادن او استفاده کنید، مگر آنکه همکار شما خود را با نام کوچک معرفی کرده باشد.
۱۵. از الفاظ رسمی و افعال جمع استفاده کنید.
۱۶. اگر نام و سوابق او را قبلاً شنیده اید، در برخورد اول از نکات مثبت او تعریف کنید.
۱۷. بین نیم تا یک متر از همکاران فاصله بگیرید. به این فاصله حریم ارتباطی گفته می‌شود.

نوع دوم - ارتباط با مقام مافوق

۱. در سلام کردن پیش دستی کنید.
۲. هنگام سلام، اندکی سر خود را به حالت احترام فرود آورید. خصوصاً اگر از نظر سنی از شما بزرگ تر باشد.
۳. هرگز برای دست دادن پیش دستی نکنید. اگر مقام مافوق دستش را جلو آورد به آهستگی دست او را بفشارید و تا دست شما را رها نکرده است، شما دست خود را نکشید.
۴. حداقل حریم ارتباطی یک تا یک و نیم متر را رعایت کنید.
۵. برای سخن گفتن اجازه بگیرید.
۶. به هیچ وجه شوخی نکنید.
۷. همواره آراسته ظاهر شوید.
۸. به هیچ وجه صحبت او را قطع نکنید.
۹. اگر به اتاق یا محل کارش میروید تا اجازه نداده است، ننشینید.
۱۰. تبسم در چهره داشته باشید.
۱۱. اگر مقام مافوق عصبانی است، شما نیز چهره‌های جدی بگیرید (البته بدون اخم و با احترام).
۱۲. هنگام ایستادن، صاف بایستید و دست در جیب خود نکنید. بهتر است دست‌ها جلوی شکم و روی هم قرار بگیرد.
۱۳. هنگام حرکت کردن یک قدم پشت سر او حرکت کنید.
۱۴. در هنگام عبور از درها (ورود و خروج) اجازه دهید ابتدا او حرکت کند.
۱۵. اگر جلسه‌ای دارید حتماً خودکار و دفترچه همراه داشته باشید و یادداشت بردارید.
۱۶. همواره با نام خانوادگی و استفاده از الفاظ رسمی او را خطاب قرار دهید. مانند جناب آقای/سرکارخانم. فعل‌ها همگی به صورت جمع باشد.
۱۷. با صدایی ملایم، لحنی مؤدبانه ولی محکم و صریح صحبت کنید.
۱۸. هنگام نشستن روی صندلی یا مبل، صاف بنشینید، روی دسته صندلی لم ندهید و پایتان را روی هم نیندازید.

نوع سوم - ارتباط عمومی با همکاران

۱. در سلام پیش‌دستی کنید و دست خود را برای احترام جلو بیاورید.
۲. در صورت وجود رابطه دوستی صمیمانه می‌توانید همکاران خود را با اسم کوچک، افعال مفرد و الفاظ صمیمانه خطاب کنید.
۳. حداقل حریم ارتباطی نیم متر را رعایت کنید.
۴. در محیط‌های غیر کارگاهی به هیچ وجه با صدای بلند صحبت نکنید. این کار تجاوز به حقوق سایر کارکنان محسوب می‌شود.
۵. هنگام حرکت هم دوش یکدیگر حرکت کنید.
۶. هنگام نشستن به او تعارف کنید.
۷. پشت سر سایر همکاران به هیچ وجه بدگویی نکنید و اسرار آنها را برملا نسازید. این کار غیر از آنکه از نظر اخلاقی بسیار ناپسند است، سبب بی‌اعتمادی همکاران به شما نیز می‌شود. خداوند در سوره مبارکه حجرات آیه ۱۲ می‌فرماید: ای کسانی که ایمان آورده‌اید! از بسیاری از گمان‌ها بپرهیزید، چرا که بعضی از گمان‌ها گناه است، و هرگز (در کار دیگران) تجسس نکنید؛ و هیچ یک از شما دیگری را غیبت نکند.
۸. در هنگام استراحت بذله‌گویی ننمایید. (البته مراقب باشید به کسی بی‌احترامی نشود)
۹. از ارتباط غیر کلامی بیشتر استفاده کنید.
۱۰. آراستگی و نظافت شخصی را رعایت کنید.

نوع چهارم - ارتباط با مقام مافوق، در هنگام داشتن درخواست

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

نوع پنجم - ارتباط با همکاران در هنگام کمک به رفع مشکلات آنها

۱. خوب به حرف‌های او گوش دهید. به هیچ وجه صحبتش را قطع نکنید.
۲. اگر مشکل پیش آمده به علت کوتاهی و کم توجهی آن همکار بوده است، به هیچ وجه او را ملامت نکنید.
۳. سعی کنید خود را در جایگاه او قرار دهید تا مشککش را بهتر درک کنید.
۴. خود را با او همدل نشان دهید.
۵. همواره خداوند را به یاد او بیاورید و به او تاکید کنید از خدا کمک بخواهد و به او توکل کند. این مسئله سبب آرامش او می‌شود.
۶. فاصله خود را با او کم کنید. حدود ۲۰ تا ۵۰ سانتیمتر.
۷. مستقیم در صورتش نگاه نکنید.
۸. سعی کنید به او اطمینان دهید که محرم اسرار او خواهید بود.
۹. هر چند لحظه سرخود را به علامت تأیید تکان دهید تا مطمئن شود به حرف‌هایش دقیق گوش می‌دهید.
۱۰. همزمان که به حرف‌های او گوش می‌دهید، به راه حل‌های ممکن فکر کنید.
۱۱. به او امیدواری بدهید. (حتی اگر فکر می‌کنید احتمال حل مشکل کم است)
۱۲. اگر احساس کردید همکاران اعتماد به نفس خود را از دست داده است، حتما نکات قوتش او را به وی یادآوری کنید. این کار می‌تواند به بازیابی اعتماد به نفس او، کمک کند.
۱۳. اگر بیان مشکل طولانی است، بهتر است خارج از محیط کار با او قرار بگذارید.

نوع ششم - ارتباط با همکاران هنگام تذکر دادن اشتباه یا ایجاد ناراحتی

۱. به هیچ وجه پرخاش نکنید. این مسئله به شدت جایگاه محترمانه شما را در ذهن همکاران از بین می‌برد.
۲. سعی کنید اشتباه را با لبخند تذکر دهید (ولی محترمانه)
۳. به هیچ عنوان از الفاظ غیر محترمانه استفاده نکنید. زیرا علاوه بر حرمت شکنی متقابل، تأثیر حرف شما را نیز از بین خواهد برد.
۴. اگر خیلی عصبانی هستید، به هیچ وجه در آن لحظه تذکر ندهید. بهتر است:
 - صبر کنید یا حتی محل را ترک کنید.
 - نفس‌های عمیق بکشید.
 - آب بخورید یا دست و صورت خود را بشویید.
 - با پرداختن به مسئله ای دیگر، حواس خود را پرت کنید.
 - زمانی که قدری احساس آرامش کردید، بازگردید و تذکر دهید.
۵. برای کاهش عصبانیت، از ذکر خدا غافل نشوید. در قرآن کریم به فرو خوردن خشم توصیه اکید شده است و البته پس از آن بشارت به پیروزی و موفقیت داده شده است.
۶. تذکر را به گونه‌ای بگویید که غیر از شما و همکاران، فرد دیگری متوجه نشود. این روش تأثیر تذکر شما را افزایش می‌دهد.
۷. اگر در محیط کاری به شما بی احترامی کردند، سعی کنید شما احترام طرف مقابل را حفظ نمائید. خداوند در سوره مبارکه فصلت آیه ۳۴ به پیامبر(ص) می‌فرماید هرگز نیکی و بدی یکسان نیست: بدی را با نیکی دفع کن، ناگاه (خواهی دید) همان کس که میان تو و او دشمنی است، گویی دوست گرم و صمیمی است. این روش نه تنها جایگاه محترمانه شما را در ذهن سایر همکاران به شدت ارتقا می‌بخشد، بلکه خود، بزرگترین تنبیه برای شخصی است که بی احترامی کرده است.

نوع هفتم - ارتباط با همکاران و مقام مافوق حین وجود تعارض

- تعارض به معنی در عرض هم قرار گرفتن است. از این عبارت زمانی استفاده می‌شود که خواسته‌ها و انتظارات شما و همکارانتان ظاهراً مخالف یکدیگر باشند. برای برخورد با تعارض سه روش وجود دارد:
- باخت - باخت:** در این روش شما تلاش می‌کنید تا به همکاران بفهمانید که عملش اشتباه است. او هم از رفتارش دفاع می‌کند و آن را صحیح می‌داند. این روش جز ایجاد ناراحتی، نتیجه‌ای ندارد.

برد- باخت: در این روش شما همانند روش قبل عمل می‌کنید، فقط با این تفاوت که همکاران به اجبار و با ناراحتی حرف شما را می‌پذیرد. این روش معمولاً خیلی پایدار نخواهد بود، علاوه بر آنکه به روابط شما صدمه نیز می‌زند.

برد- برد: در این حالت معمولاً شما به صورت دوستانه موفق به حل تعارض و یا حداقل، کاهش آن می‌شوید. ضمن آنکه این روش می‌تواند به تقویت رابطه دوستی شما و همکاران نیز منجر شود.

نوع هشتم- متقاعد کردن همکار یا مقام مافوق

این نوع از رابطه، زمانی اتفاق می‌افتد که شما پیشنهادی برای تغییر در محیط کار، قوانین کاری، روش اجرای کار و ... داشته باشید. در این صورت احتمال مخالفت با پیشنهاد شما زیاد است. بنابراین برای متقاعد کردن همکاران یا مقام مافوق، باید نکات زیر را مد نظر داشته باشید:

۱. نقاط منفی شرایط فعلی را پررنگ کنید (البته شرایط مثبت را نیز بازگو کنید)
 ۲. نکات مثبت پیشنهادتان را پررنگ کنید.
 ۳. افراد یا واحدهایی را که از بحث شما سود می‌برند نام ببرید.
 ۴. اگر تغییرات ایجاد شده را به صورت تصویری، جدولی و عددی نشان دهید تأثیرگذاری بیشتری خواهد داشت.
 ۵. این تغییرات را به گونه‌ای نشان دهید که نفع گروه، از نفع شما، بیشتر باشد. در غیر این صورت موفق نخواهید شد.
 ۶. در صورت مخالفت طرف مقابل دلایل مخالفتش را کاملاً گوش کنید، سپس آنها را تا حدی تصدیق کنید. ولی مجدداً نقاط قوت پیشنهادتان را متذکر شوید. همچنین اگر می‌توانید از راه دیگری یا با مثال دیگری از پیشنهاد خود دفاع کنید. توجه داشته باشید، رد کردن صریح دلایل طرف مقابل، سبب افزایش شدت مخالفت با پیشنهاد شما می‌شود.
 ۷. در بیان پیشنهادتان عجله نکنید و آرامش را در بیان جملات رعایت کنید.
 ۸. جملات را به صورت مؤدبانه بازگو کنید تا تأثیرگذاری آن افزایش یابد.
 ۹. از محیط‌های کاری دیگری که مثلاً شرایطی شبیه به پیشنهاد شما را به کار بسته و نتیجه مطلوب گرفته‌اند، نام ببرید و موفقیت‌ها و نقاط قوتشان را یادآوری کنید.
 ۱۰. جملات کلیدی زیر را استفاده کنید:
- اگر اشتباه می‌گویم شما آن را اصلاح کنید (معمولاً زمانی که دارید نکات مثبت پیشنهاد یا نکات منفی موجود را توضیح می‌دهید از این جمله استفاده کنید).
 - بگذارید چند پرسش را مطرح کنم تا مطمئن شوم (این پرسش‌ها کمک می‌کند طرف مقابل، خود را در پیشنهادهای شما شریک بداند و کمتر مخالفت کند).
 - صبر کنید توضیح بدهم، ببینید سخن شما را درست متوجه شده‌ام (از این جمله، در هنگامی که طرف مقابل بر خلاف شما صحبت کرده است، استفاده می‌شود).

استرس در محیط کار

استرس: عبارت است از مجموعه‌ای از واکنش‌های فیزیکی و عاطفی که در نتیجه تغییرات، در زندگی فرد تجربه می‌شوند.

نکته: زندگی انسان‌ها دائماً در حال تغییر است، بنابراین زندگی بدون استرس وجود ندارد از این رو باید علائم، عوامل و عوارض استرس را شناخت و آن را کنترل نمود.

نشانه‌های استرس:

۱. لرزش اندام‌ها
۲. بی‌حوصلگی
۳. دردهای عضلانی
۴. سردرد
۵. پرخاشگری
۶. بی‌اشتهایی
۷. تغییر دمای بدن
۸. بی‌خوابی