

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مهارتهای برقراری ارتباط موثر و کار گروهی



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

فرصتی برای درک بهتر لذت با هم بودن

ما با هم بهترین را میسازیم..



E. ardashteh hashemraei.com



دوره آموزشی

مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار تیمی

یکی از فرصتهایی که هنوز در جامعه صنعتی ما بطور کامل کشف نشده، مزایا و مواهب کار تیمی است. ما هنوز لذت بازی برد برد را بطور واقعی تجربه نکرده ایم. هیچکس غیر از من و تو نمی خواهد که ما، ما نشویم..! هاشم راعی



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

درخت بودن زیباست..



www.nashemi.dei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

اما با هم بودن و جنگل را ساختن
از آن زیباتر است..

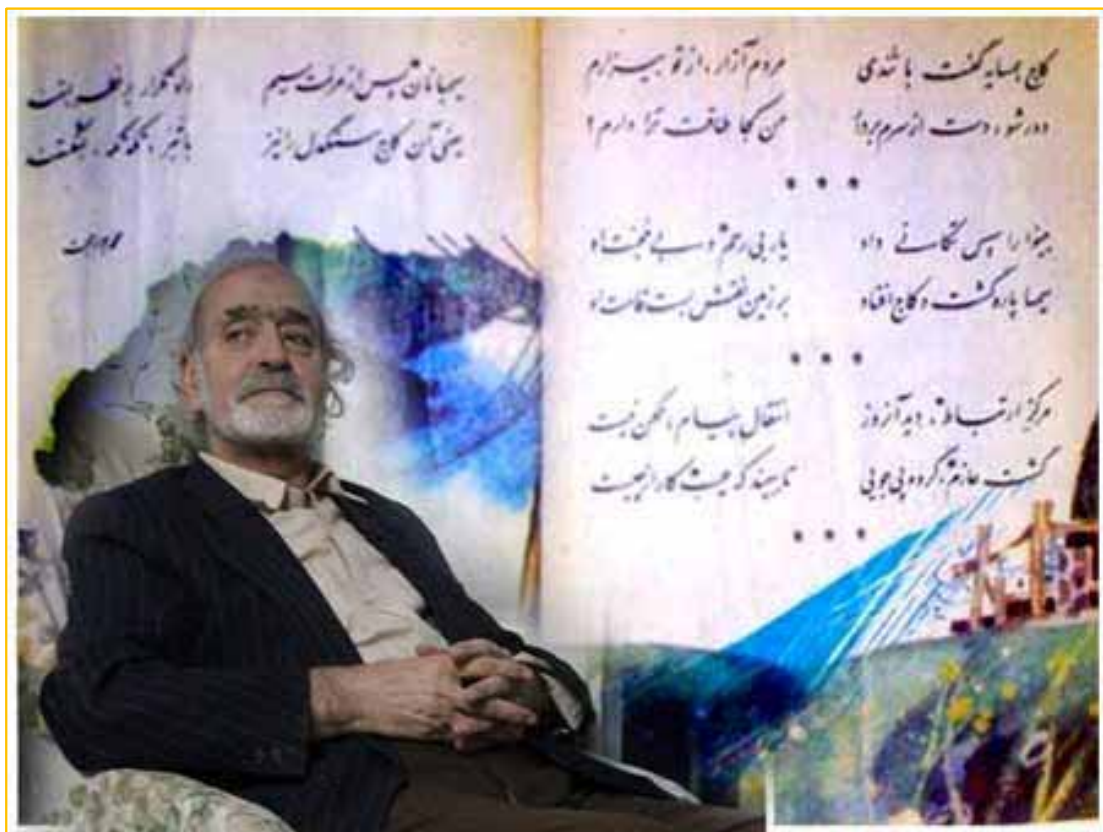


www.nashemi.dei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

گشت عازم ، گروه پی جویی
 تا ببیند که عیب کار از چیست
 سیمبانان پس از مرمت سیم
 راه تکرار بر خطر بستند
 یعنی آن کاج سنگ دل را نیز
 با تبر ، تکه تکه ، بشکستند



در کنار خطوط سیم پیام
 خارج از ده ، دو کاج ، رویدند
 سالیان دراز ، رهگذران
 آن دو را چون دو دوست ، می دیدند
 روزی از روزهای پاییزی
 زیر رگبار و تازیانه ی باد
 یکی از کاج ها به خود لرزید
 خم شد و روی دیگری افتاد
 گفت ای آشنا ببخش مرا
 خوب در حال من تأمل کن
 ریشه هایم ز خاک بیرون است
 چند روزی مرا تحمل کن
 کاج همسایه گفت با تندی
 مردم آزار ، از تو بیزارم
 دور شو ، دست از سرم بردار
 من کجا طاقت تو را دارم؟
 بینوا را سپس تکانی داد
 یار بی رحم و بی محبت او
 سیم ها پاره گشت و کاج افتاد
 بر زمین نقش بست قامت او
 مرکز ارتباط ، دید آن روز
 انتقال پیام ، ممکن نیست
 گشت عازم، گروه پی جویی
 تا ببیند که عیب کار از چیست
 سیمبانان پس از مرمت سیم
 راه تکرار بر خطر بستند
 یعنی آن کاج سنگ دل را نیز
 با تبر ، تکه تکه ، بشکستند

www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

و اما استاد محبت در بازسرایی این شعر، پایان داستان را به گونه ای دیگر رقم می زنند ، سرنوشت جدیدی که در آن دیگر از بی مهری خبری نیست.



مهر بانی بگوش باد رسید
باد، آرام شد ملایم شد
کاج آسیب دیده ی ما هم
کم کمک پا گرفت سالم شد
میوه ی کاج ها فرو می ریخت
دانه ها ریشه می زدند آسان
ابر باران رساند وچندی بعد
ده ما ، نام یافت "کاجستان"

درکنار خطوط سیم پیام
خارج از ده دو کاج روئیدند
سالیان دراز رهگذران آن دو را
چون دو دوست می دیدند
روزی از روزهای پائیزی
زیر رگبار و تازیانه ی باد
یکی از کاجها به خود لرزید
خم شد و روی دیگری افتاد
گفت ای آشنا ببخش مرا
خوب در حال من تأمل کن
ریشه هایم ز خاک بیرون است
چند روزی مرا تحمل کن
کاج همسایه گفت با نرمی
دوستی را نمی برم از یاد
شاید این اتفاق هم روزی
ناگهان از برای من اوفتاد

www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

چقدر زیباست.. اینکه باور کنیم همواره راهی هست برای داشتن نگاهی متفاوت و البته مثبت به همه چیز



باید به جناب محبت، شاعر گرانقدر این شعر تبریکی دوباره گفت. برای اینکه بزرگترین درسی که به ما دادند این بود که در هر سن و سالی می توان چشمها را شست و جوری دیگر دید..

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

✓ بزرگترین کشف نسل امروز این است که انسان
می تواند با تغییر ذهنیت خود، زندگی خود را تغییر
دهد..

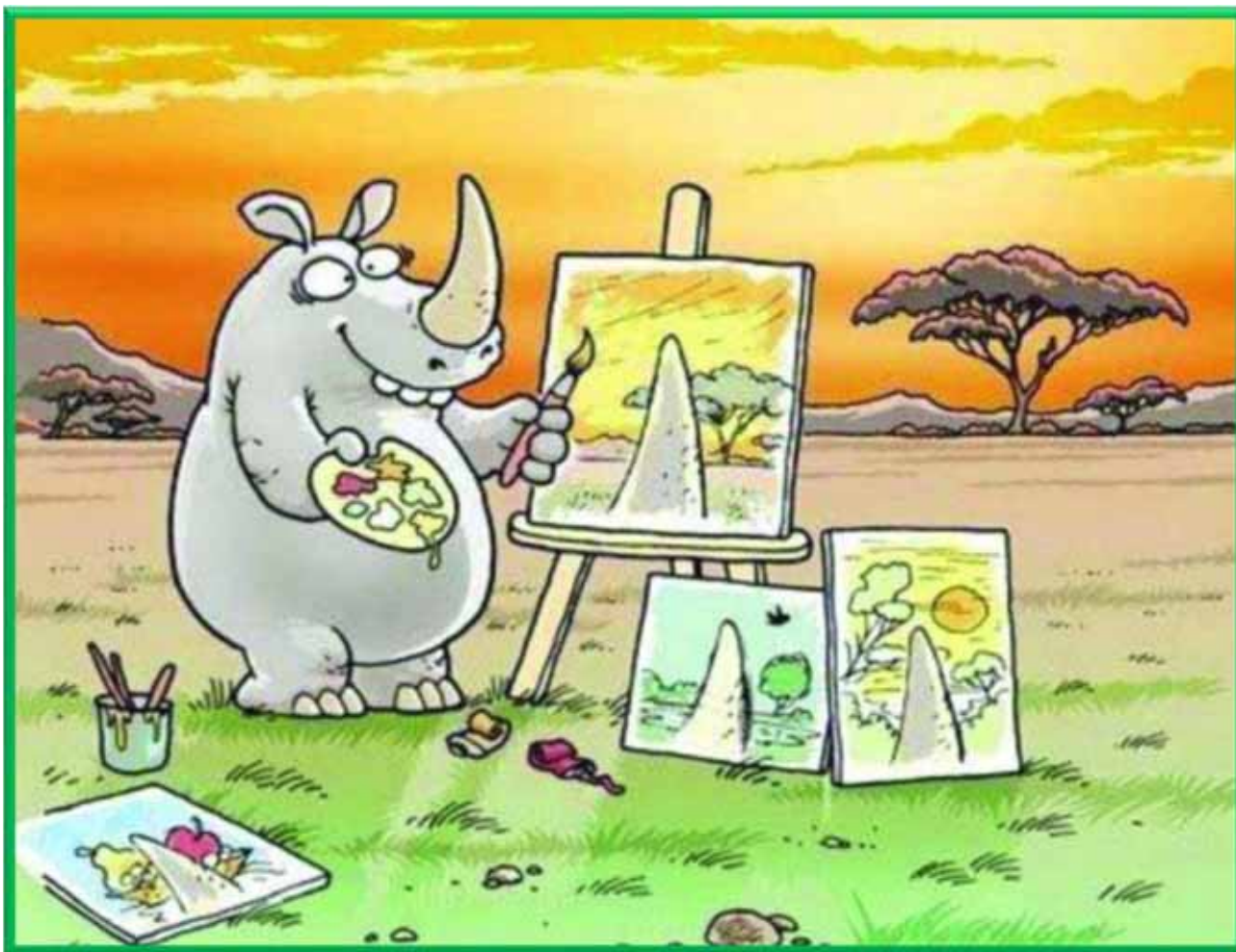


www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



نگرش چیست؟

نگرش مجموعه ای از ویژگی های شخصی، هنجارها، ارزش ها، احساسات، ایده ها، تفکرات، اندیشه ها و معانی است که تعیین میکند شخص در یک موقعیت خاص چگونه رفتار می کند.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



نگرش مثبت
می‌تواند چیزهای
خوب را در هر جا
شناسایی کند..

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

www.nashemi.dei.com



سخت پیچیدگی
اشغال بریزد امینا

www.hashemraei.com

سازمان پژوهش‌های مشاور و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



www.hashemraei.com

سور و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

مسئله رفتن به بهشت نیست بلکه آموختن "هنر در بهشت بودن است" در هر جا که باشی..



www.hashemraei.com

هفته‌های ناب

زندگی ما بر ایند همین روزهاست.. با آرزوی هفته ای سرشار از نیک خواهی..



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

بهشت مکان نیست، زمان است. زمانی که اندیشه‌های مثبت

و میل به نیکی و عشق ورزی در وجودمان است و جهنم

مکان نیست، زمان است. زمانی که اندیشه‌های منفی و

کینه ورزی وجودمان را می‌آلاید..

خالق بهشت باشیم..



40

www.hashemraei.com

زندگی ما بر ایند همین روزها و هفته‌هاست.. با آرزوی هفته‌ای سرشار از نیک خواهی..



www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

“لَا يَسْمَعُونَ فِيهَا لَغْوًا وَلَا تَأْتِيهَا

(۲۵)

إِلَّا قِيلًا سَلَامًا سَلَامًا” (۲۶)



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

عظمت باید در نگاه ما باشد، نه به آنچه که بدان می نگریم..

بهترین و کوتاه ترین درس یک استاد

شاگرد از استاد پرسید: چرا همه خوشبخت و شادند، جز من؟
استاد پاسخ داد: زیرا آنها شادی و زیبایی را در همه جا و همه چیز می بینند.
شاگرد پرسید: پس چرا من نمی توانم ببینم؟
استاد پاسخ داد: زیرا آنچه را که در {درون} نداشته باشی در بیرون نمی توانی بیابی.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

ای بسا هندو و ترک هم زبان
ای بسا دو ترک چون بیگانگان

پس زبان همدلی خود دیگر است

همدلی از همزبانی برتر است



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

افراد موفق



افراد ناموفق



www.hasnemi.dei.com

دوره آموزشی مهارت

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

انواع ارتباط



ارتباط با خود (مبنا)

ارتباط با دیگران

ارتباط جمعی (عمومی)



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

ارتباط:

فرآیند ارسال و دریافت پیام

مهارت ارتباطی :

توانایی برقراری ارتباط به طور مؤثر و کارآمد

با دیگران



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط مؤثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



**عواملی که باعث میشوند پیام مخابره
شده به درستی منتقل نشود !**

نسبی بودن صفات !

تفاوت فرهنگی و قومیتی

متغیر های مداخله گر بر ذهن

مخاطب

شنیدن با شنیدن موثر تفاوت دارد.

نبین کی میگه بین چی میگه !



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



**عواملی که باعث میشوند گیرنده پیام
پیام شما را به درستی ادراک نکند!**

منیت گرایی در گفتار

سه تاییه طلایی

متغیرهای مداخله گر بر ذهن

مخاطب

کم گوی و گزیده گوی چون در



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

اجزاء ارتباط کلامی (گفتاری) :

- (۱) ساختار و محتوی کلام
- شامل : موضوع، ترکیب لغات و جملات، جذابیت، تازگی، مثبت یا منفی بودن، تناسب با موقعیت
- ❖ (۲) عناصر فرازبانی para linguistic
- تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی)
- ریتم (عدم یکنواختی - داشتن زیر وبم)
- آهنگ صدا (داشتن احساس و هیجان - دلنشین و آرام بخش بودن)
- لحن کلام (دوستانه - ملایم - طمیعانه - تهدید آمیز - خشن)
- ترتیب بیان مطالب (زمان بندی - نظم - رعایت نوبت - سرعت گفتار - مکث - کشیدن - جمع بندی)
- حالت بیان مطالب
- (لهجه - تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده - ملاحظات موقعیتی)





مقدمه:

پرداختن به اهمیت و ضرورت موضوع



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



چه تجربیاتی در زمینه کار گروهی دارید؟

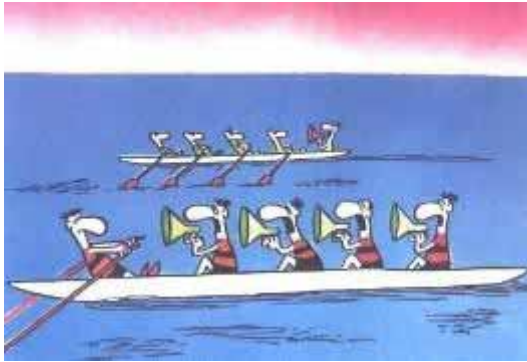
چه عواملی در اجرای کار گروهی و تیمی منجر به شکست، وعدم دست یابی به اهداف می گردد؟
دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی



www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



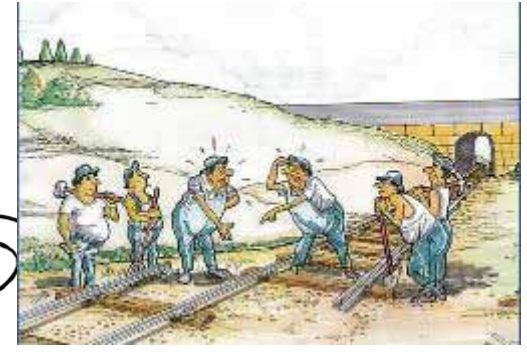
1



2



3



4



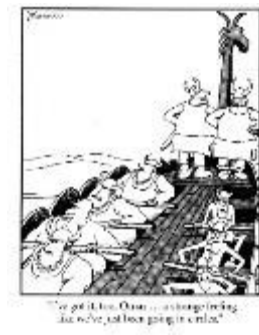
5



6



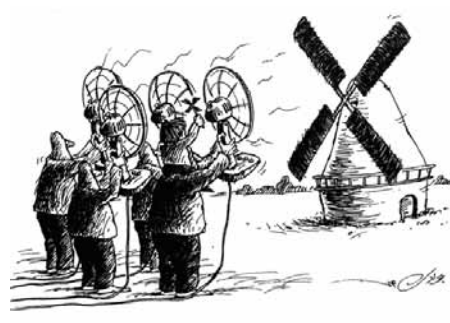
7



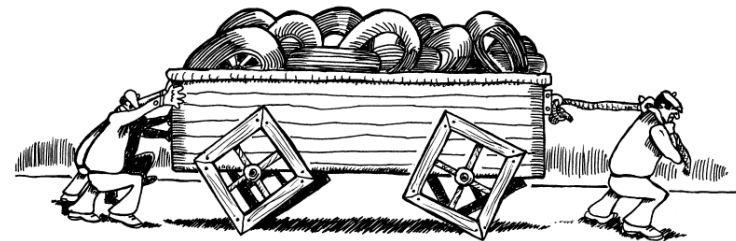
8



9



10



11

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

بخش اول:

شناسایی وضع موجود و علل

ناکارآمدی کار تیمی در سازمان ها

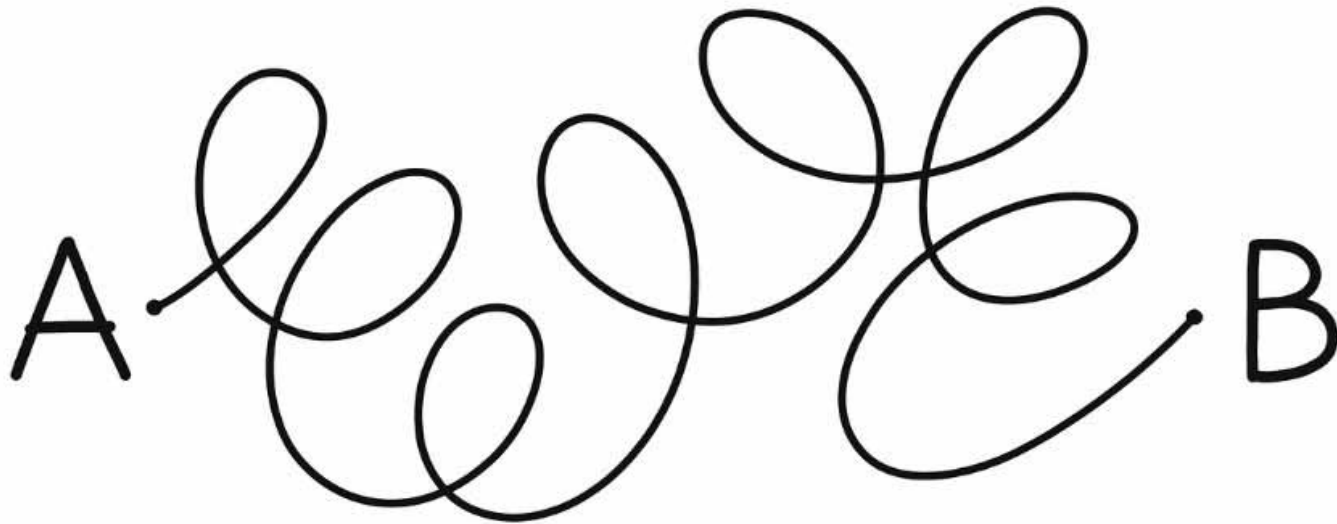


www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



براساس نتایج یک کار تحقیقاتی در سال ۱۹۸۷، حدود ۲۸٪ از بزرگترین شرکتها کارهایشان را براساس تیمی انجام می دادند. در حالی که در سال ۱۹۹۶ این رقم به ۷۸٪ و در سال ۲۰۰۸ به بیش از ۹۱٪ افزایش یافته است.

صاحبانظران یکی از عوامل توسعه نیافتگی ایـران را فقدان فرهنگ کار تیمی در امور می دانند.

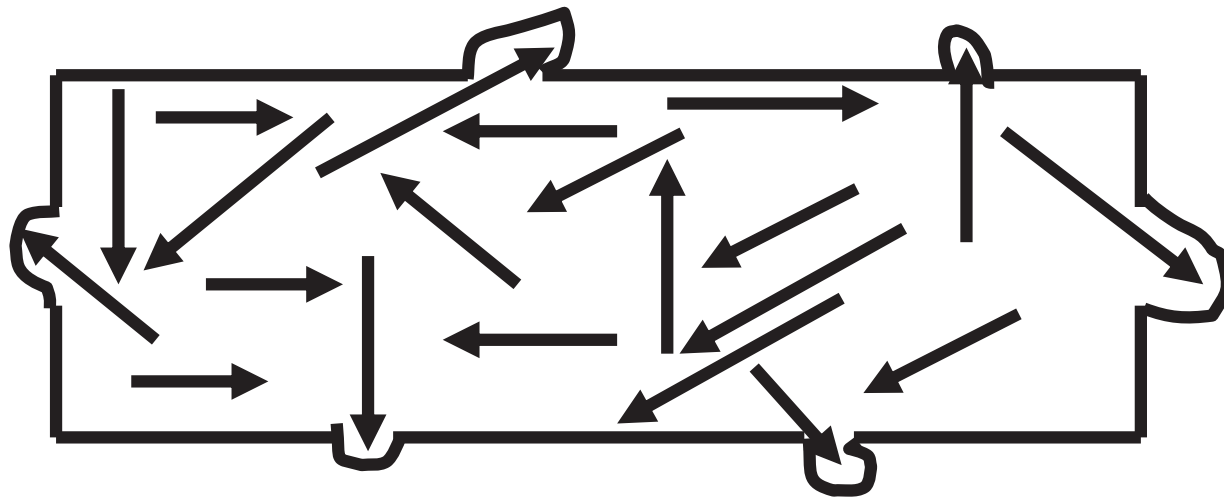


www.hashemraei.com

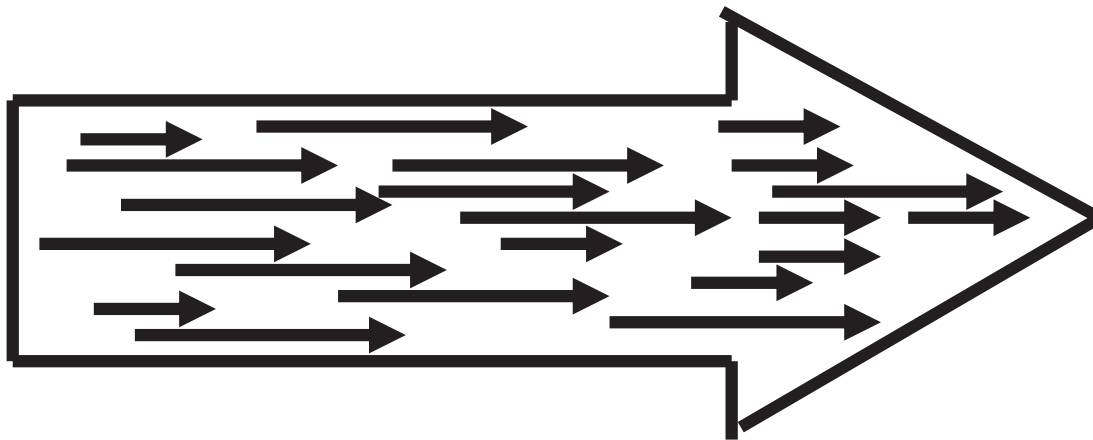
دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



انرژی ها هدر میروند.
تاثیر گذاری کاهش می یابد.



انرژی ها هم جهت می شوند.
تاثیر گذاری افزایش می یابد.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



35

مدیران موفق جهانی می اندیشند و منطقه ای عمل می کنند.

www.hashemraei.com

زندگی ما بر ایند همین روزها و هفته هاست.. با آرزوی روزگاری سرشار از نیک خواهی..

www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

چند مثال!

- یک اتوبوس به دره سقوط می کند. ۲ تیم نجات دست به کار می شوند، یکی از واحد آتش نشانی و دیگری پلیس راه. به محض ورود، هر کدام از دو تیم برای اقدام به عملیات نجات با یکدیگر کشمکش می کنند. پرسش این است که چرا در حالی که مسافران اتوبوس در شرایط ناگواری به سر می برند، این دو گروه جر و بحث می کنند؟

- گروهی از محققان قرار است روی طرحی کار کنند. بعضی از اعضا نتایج مطالعات و تحقیقات خود را از دیگران پنهان می کند تا در شرایط مناسب هرگونه موفقیتی را تنها به نام خود ثبت کند. عده ای کنار می نشینند و منتظر می مانند تا دیگران کار را انجام دهند و تنها به مطرح شدن نام خود در فهرست محققان می اندیشند. نتیجه پژوهش چیزی جز یک سری اوراق پراکنده کم ارزش نیست. گروه محققان به ارایه آمار کاری بسنده می کنند. تیم پس از مدت کوتاهی متلاشی می شود. چرا این محققان به رغم مراتب بالای علمی نمی توانند با هم همکاری خوبی داشته باشند؟

- چند جوان برای انجام یک فعالیت اقتصادی با یکدیگر دست به کار شده اند. اما مدت ها پس از تشکیل تیم، هنوز پیشرفت خوبی حاصل نشده است. هریک از اعضا ساز خودش را می زند و هر کس تنها به سود شخصی خود می اندیشد. تیم تجاری سرانجام با ضررهای مالی زیادی ورشکست می شود. چرا؟

این ها نمونه هایی از نتایج فاجعه آمیز عدم همکاری حرفه ای است که شما می توانید امثال آن را در گوشه و کنار ببابید.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

عارضه یابی کار تیمی

- عدم آشنایی با نحوه ی برقرار کردن ارتباط با دیگران و عدم شناخت و مدیریت هیجانات فردی و گروهی
- مشکلاتی که در زمینه تصمیم گیری رخ می دهد، و صرف زمان زیاد برای انجام تصمیمات،
- سنبل کاری ها و فرار از انجام وظایف
- تعریف غلط از موفقیت، مفهوم برنده شدن، رقیب، رقابت
- تعریف غلط از مفهوم شکست و مقصر دانستن یک فرد در انجام کار های گروهی
- نبود اعتماد و اطمینان بین افراد و مسوولیت نپذیرفتن برخی از اعضا،
- وجود برخی پارادایم های رفتاری در تیم ها که عملکرد افراد تازه وارد را تحت الاشعاع قرار می دهد.

از جمله عواملی هستند که افراد را

از انجام کار تیمی گریزان می کند.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

به نظر شما ریشه همه ی این عوامل چیست؟



منیت! یا همان خود خواهی 😊😊

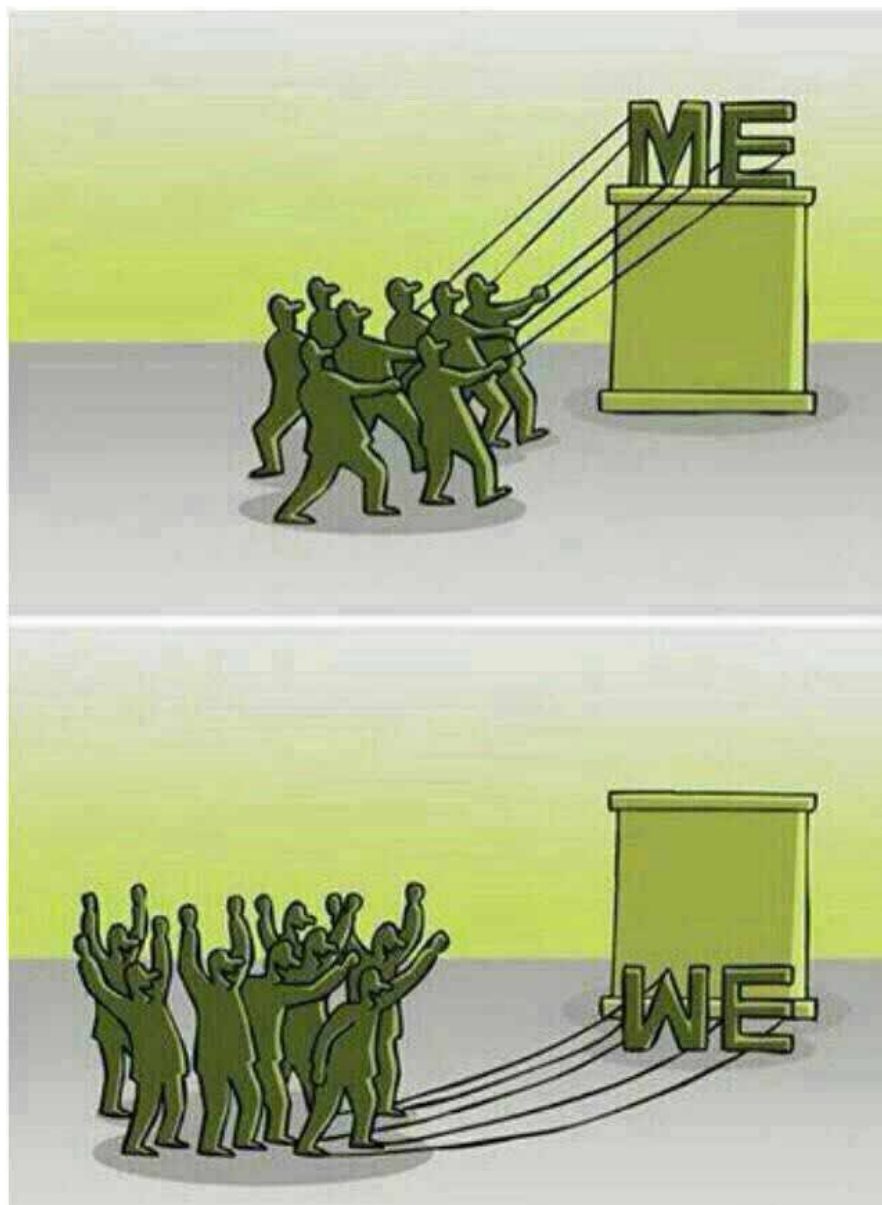
www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت





www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

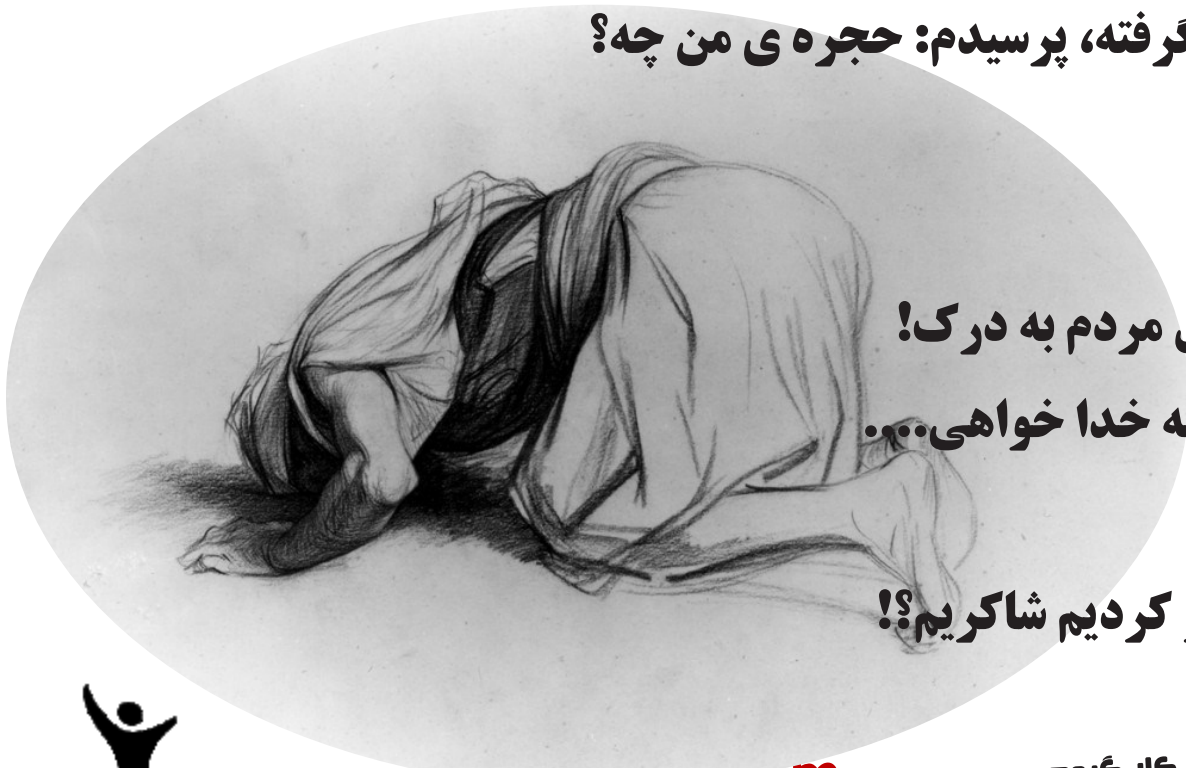
ایمان دروغین به خدا
رضای خدا یا رضای خلق؟!؟

عارفی ۳۰ سال مرتب ذکر می گفت: استغفر الله.
مریدی به او گفت: چرا این همه استغفار می کنی، ما که از تو گناهی
ندیدیم.

جواب داد: سی سال استغفار من به خاطر یک الحمد لله نابجاست!
روزی خبر آوردند بازار بصره آتش گرفته، پرسیدم: حجره ی من چه؟
گفتند: مال شما نسوخته...
گفتم: الحمدلله...

معنیش این بود که مال من نسوزد مال مردم به درک!
آن الحمدلله از سر خود خواهی بود نه خدا خواهی...!

چقدر از این الحمدلله ها گفتیم و فکر کردیم شاکریم؟!؟



www.hasnaini.net.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

عدم آشنایی با نحوه ی برقرار کردن ارتباط با دیگران و عدم شناخت و مدیریت هیجانات فردی و گروهی

همه ما برای برقراری ارتباط با دیگران، روش‌های منحصر به فردی داریم. بنابراین تعداد بسیار زیادی روش ارتباطی وجود دارد.

اما چگونه می‌توانیم کلیدی پیدا کنیم که روابط خانوادگی، عاطفی و حرفه‌ای ما را تسهیل کند؟ و چگونه می‌توانیم راه‌حلی بیابیم که برای همه اشخاص راضی‌کننده باشد و ما را به تفاهم برساند؟

تفکر دلفینی



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

نویسندگان کتاب راهبرد دلفینی کلید این امر را تنها در همکاری و انعطاف‌پذیری می‌دانند. آنها معتقدند که به طور کلی، انسان‌ها را همانند موجودات دریایی می‌توان به ۳ طبقه تقسیم کرد: ماهی‌های کپور، که همیشه ماهی‌های قربانی‌اند.

کوسه‌ها، که روش (برنده - بازنده) را به کار می‌گیرند.

و دلفین‌ها، که در ارتباطات خود شیوه برنده - برنده را برگزیده است.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



دلفین در دنیایی از وفور نعمت زندگی می‌کند. او هیچ کمبودی ندارد و می‌خواهد که همه چیز را با همگان تقسیم کند. اگر یک دلفین زخمی شود، ۴ دلفین دیگر او را همراهی می‌کنند تا خود را به گروه برسانند.

www.nashemi.dol.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

بیا بید یک بار دیگر ماجرای استخر سان‌دیه‌گو را مرور کنیم. وقتی یک کوسه با یک دلفین روبه‌رو می‌شود چه اتفاقی می‌افتد؟ کوسه حمله می‌کند چون روش ارتباطی او برنده - بازنده است ولی دلفین با انعطاف‌پذیری خاص خود فرار می‌کند و می‌گوید من در دنیایی سرشار از ثروت و وفور نعمت زندگی می‌کنم.



در دریا برای همه به اندازه کافی غذا هست پس بیا با هم بازی و همکاری کنیم. کوسه دوباره حمله می‌کند و دلفین فرار می‌کند. کوسه توانایی درونی لازم را برای خارج شدن از تنگ‌نظری ندارد، بنابراین مجدداً حمله می‌کند.

دلفین که می‌بیند دیگر چاره‌ای ندارد می‌گوید: من آن قدر انعطاف‌پذیری دارم که در موقع مناسب به یک کوسه تبدیل شوم پس حالا آماده رویارویی باش.

اگر به طور تصادفی، کوسه آن قدر هوش داشته باشد که بفهمد حریف دلفین نمی‌شود و بخواهد در بازی و همکاری با او شرکت کند، دلفین به راحتی او را می‌بخشد و طوری با او رفتار می‌کند که انگار یک دلفین است. تاکید کتاب راهبرد دلفین این است که روحیه انعطاف‌پذیری و همکاری دلفینی می‌بایستی در همه ادارات، سازمان‌ها، موسسات، مدارس، خانواده‌ها و حتی زوجها تعمیم یابد زیرا همه ما در سطوح مختلف دلفین‌هایی بالقوه هستیم و برای پایان دادن به مسائل ناخوشایند از انعطاف‌پذیری لازم برای تبدیل شدن به یک کوسه برخورداریم ولی این کار به ندرت می‌شود که دوباره به روحیه دلفینی خود باز نگردیم.

دوست دارید کوسه باشید یا دلفین؟
حالا انتخاب با شماست...



دوره آموزشی مهارت‌های بره

www.hasnemruei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت





ما انسان ها مثل مدادرنگی هستیم
شاید رنگ مورد علاقه یکدیگر نباشیم، اما روزی برای
کامل کردن نقاشیمان دنبال هم خواهیم گشت..

www.hashemraei.com



17

زندگی ما بر ایند همین روزهاست.. با آرزوی هفته ای سرشار از نیک خواهی..

www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

سنبل کاری ها و فرار از انجام وظایف



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



تعریف غلط از موفقیت، مفهوم برنده شدن، رقیب، رقابت

✓ برنده شدن همیشه به معنی
اولین بودن نیست.

برنده شدن به معنی انجام
کار، بهتر از دفعات قبل
است.

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار

www.nashemi.dei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

از کوتاهی ماست!

که دیوار بلند است..



21

www.hashemraei.com

زندگی ما بر ایند همین روزها و هفته‌هاست.. با آرزوی هفته‌ای سرشار از نیک خواهی..

www.hashemi.dei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

زندگی سخت ترین آزمون است.

خیلی از مردم مرده می شوند

چون سعی در

کپی کردن از دیگران دارند

و متوجه نیستند که هر کسی بر که سوالات متفاوتی دارد..

www.hashemraei.com



38

زندگی ما بر ایند همین روزها و هفته هاست.. با آرزوی هفته ای سرشار از نیک خواهی..

www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

آنچه کسی را برنده می کند، توانایی ذاتی، استعداد و یا
ضریب هوشی او نیست .



ابزار برنده، نگرش شماست نه استعدادتان؛ نگرش
معیار کامیابی است..



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

تعریف غلط از مفهوم شکست و مقصر دانستن یک فرد در انجام کار

های گروهی

✓ همین که به موفقیت مطلوب خود دست می یابیم، می بینیم که همه ی اشتباهات گذشته بخش ضروری و مهمی از مسیر ما بوده است و این اشتباهات به ما می آموزد که چگونه پیروز شویم..

✓ فرار از مشکلات مسابقه ای است که هرگز در آن برنده نخواهید شد...

توماس ادیسون

✓ من نمی گویم که ۱۰۰۰ شکست خورده ام. من می گویم فهمیده ام ۱۰۰۰ راه وجود دارد که می تواند باعث شکست شود.

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

www.hashemraei.com



دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

نبود اعتماد و اطمینان بین افراد و مسوولیت نپذیرفتن برخی از اعضا،



RESPONSIBILITY



دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی
چرا افراد مسوولیت پذیر نیستند؟
www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



www.nasneim.dei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

بخش دوم:

چرا باید مهارت‌های کار تیمی را

در خود پرورش دهیم؟



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



تیم

تیم کاری متشکل از افرادی با مهارتها و تجربیات مکمل یکدیگر است که برای رسیدن به هدف مشترک با یکدیگر کار می کنند.

www.nashemi.dei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

چرا سازمانها نیازمند تقویت و ارتقاء مهارت‌های کار تیمی هستند؟



✓ پیچیده شدن مسائل جاری و از طرفی تخصصی شدن کارها

✓ نیاز به تصمیم‌گیری‌های بهتر در شرایط بحران و بهره‌گیری از

خرد جمعی

✓ ضرورت بکارگیری راه‌کارها و روشهای خلاقانه در انجام کارها

✓ هم‌افزایی و سینرژی

✓ نیاز به بهره‌وری هر چه بیشتر و استفاده بهینه‌تر از منابع و

✓ و؟؟

www.hashemraei.com

امکانات موجود
دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



www.hasnemi.dei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

سینرژی و هم افزایی:

$$2 + 2 =$$



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

پرسش



بزرگترین عددی
را که با ترکیب سه

عدد ۲

می توانید بسازید چیست؟



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

TEAMWORK

$$1 + 1 = 3$$



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

TEAM

T

TOGETHER

E

EVERYONE

A

ACHIEVES

M

MORE

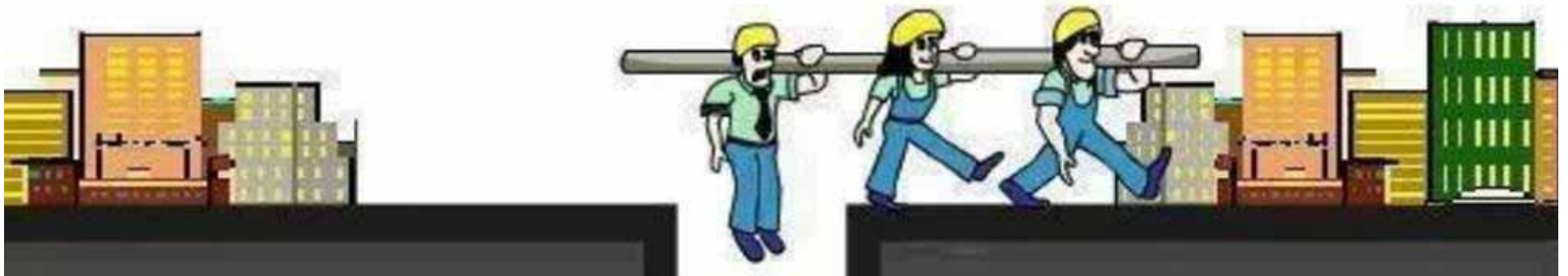
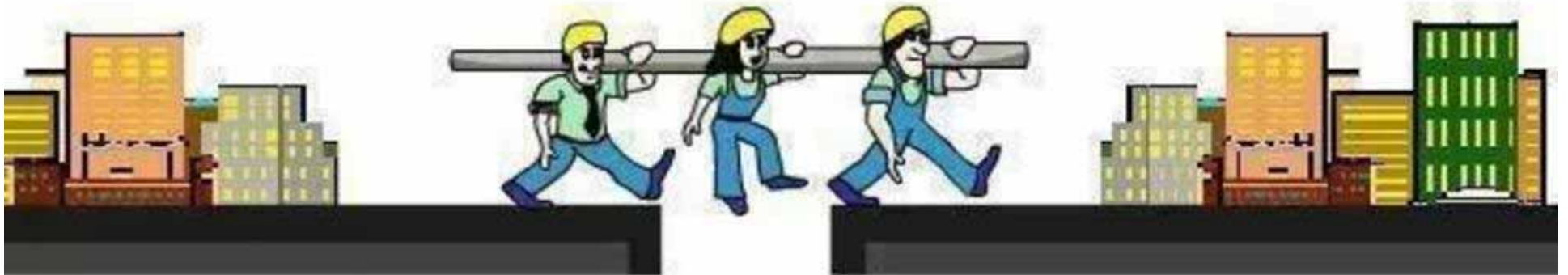
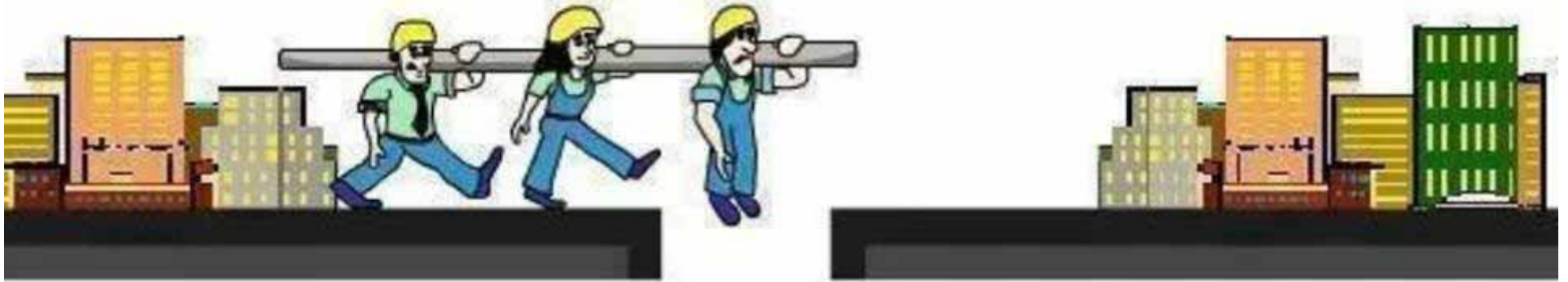


www.nasnemil.net.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

Teamwork



www.nashemi.dei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



هیچ یک از ما، به باهوشی همه‌ی ما نیست..



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



INDIVIDUALLY
WE ARE ONE DROP
BUT TOGETHER,
WE ARE AN
OCEAN.

Ryunosuke Satoro

www.nashemi.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

پنج درس مهم از پرواز غازها



نوشته: میلتن اولسن Milton Olson

www.nashemi.dei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

«هر پرنده در حالی که بال می‌زند، به «بالا رفتن» پرنده‌ی پشت سر خود کمک می‌کند. پرواز غازها که به شکل حرف V است باعث می‌شود که توان پرواز کل گروه به اندازه‌ی ۷۱٪ نسبت به توان پرواز یک غاز، افزایش پیدا کند.»

درس ۱: افرادی که مسیر مشترک و حس اجتماعی دارند، سریع‌تر و راحت‌تر به هدف خود می‌رسند زیرا به یکدیگر اعتماد دارند.

«هرگاه غازی از گروه V شکل خود خارج شود، متوجه نیروی بازدارنده‌ای می‌شود که او را به بازگشت به گروه فرا می‌خواند تا در نتیجه، آرایش پرواز گروه به هم نخورده و نیروی «بالا برنده» به قوت خویش باقی بماند.»

درس ۲: اگر مانند غازها فکر کنیم، در کنار افرادی که همگی به سوی یک هدف می‌شتابیم خواهیم ماند. به آنها کمک می‌کنیم و اجازه می‌دهیم که به ما کمک کنند.

«هرگاه غاز راهبر که در نوک آرایش V شکل پرواز می‌کند خسته شود سریعاً جای خود را با غاز بعدی عوض می‌کند و آرایش گروه باز می‌گردد.»



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

درس ۳: راهبری و انجام کارهای سخت باید به نوبت بین افراد گروه تقسیم شود. زیرا ما نیز مانند غازها به یکدیگر متکی هستیم.

«غازهای عقب گروه در حین پرواز با صدا درآوردن (قات قات کردن) باعث تشویق غازهای جلوی گروه و در نتیجه حفظ سرعت پرواز می‌شوند.»

درس ۴: باید اطمینان حاصل کنیم که فریادهای ما (قات قات کردن ما) باعث تشویق می‌شود نه چیزی دیگر. «هنگامی که غازی مریض یا زخمی می‌شود یا از توان می‌افتد، دو غاز دیگر از آرایش گروه خارج شده و همراه با آن پایین می‌روند تا آنرا کمک یا حفاظت کنند. آن دو در کنار غاز ضعیف می‌مانند تا دوباره به پرواز درآید یا بمیرد. سپس آن دو دوباره به آرایش گروه باز می‌گردند. و گروه در صورت مرگ غاز ضعیف، آرایش جدیدی به خود می‌گیرد.»

درس ۵: اگر مانند غازها فکر کنیم، ما نیز می‌توانیم در زمانها و موقعیتهای مختلف در کنار یکدیگر بمانیم و در عین حال قوی و قدرتمند باشیم.



داستان خرگوش و لاکپشت به سبک مدیریتی!

خرگوشی و لاک پشتی بر سر اینکه کدام سریع‌ترند بحث داشتند و قرار شد برای اثبات آن در یک مسیرمسابقه بدهند. خرگوش به سرعت مدتی دوید و دید لاک پشت هنوز نرسیده تصمیم گرفت زیر درختی استراحت کند و بعد به مسابقه ادامه دهد. بزودی زیر درخت خوابش برد ولی لاک پشت آمد و از او سبقت گرفت و مسابقه را برد.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

به نظر شما چه درس های دیگری میتوان از این داستان گرفت؟

از این قصه درس های بیشتری می توان گرفت.

توجه داشته باشید که نه فرگوش و نه لای پشت، پس از شکست دست از تلاش بر نمی داشتند. فرگوش تصمیم گرفت سخت تر کار کند و پس از هر شکست به میزان تلاشش بیفزاید. لای پشت استراتژی خود را تخییر داد زیرا او تا آنجا که در توان داشت سخت تر کار می کرد و در زندگی وقتی با شکست مواجه می شد گاهی اوقات لازم بود سخت تر کار کند و بر تلاشش بیفزاید. گاهی بهتر است استراتژی را عوض کنیم و استراتژی دیگری را بیازمائیم و گاهی بهتر است از هر دو استراتژی بهره ببریم.

فرگوش و لای پشت درس میاتی دیگری نیز گرفتند. وقتی رقابت علیه رقیب را متوقف می کنیم و در عوض به رقابت علیه موقعیت می پردازیم خیلی بهتر کار را اجرا می کنیم.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

موفقیت تیمها ، سازمانها ، جوامع در گرو چیست ؟

رهبری خوب یا افراد آگاه ؟



کدامیک ارجحیت دارند ؟



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

الناس على دين ملوكهم...

عمر بن عبدالعزيز

سليمان بن عبدالملك

وليد بن عبدالملك

حجاج بن يوسف ثقفى

كَمَا تَكُونُوا يُوَلَّى عَلَيْكُمْ .

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



روزانه بیش از ۶۰ نفر در حوادث رانندگی جان خود را از دست می دهند..



www.hasnemi.net.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



www.hashemraei.com

رئیس هیئت مدیره و مدیر عامل گروه

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



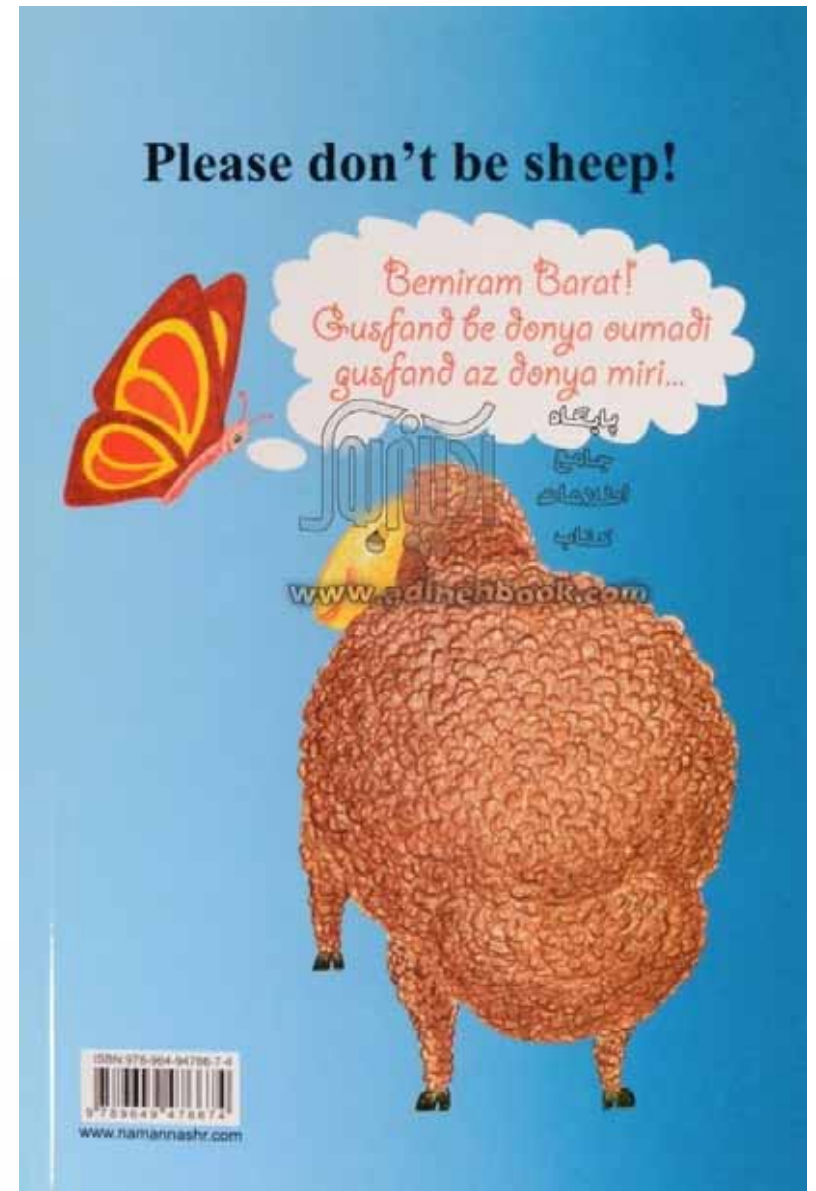
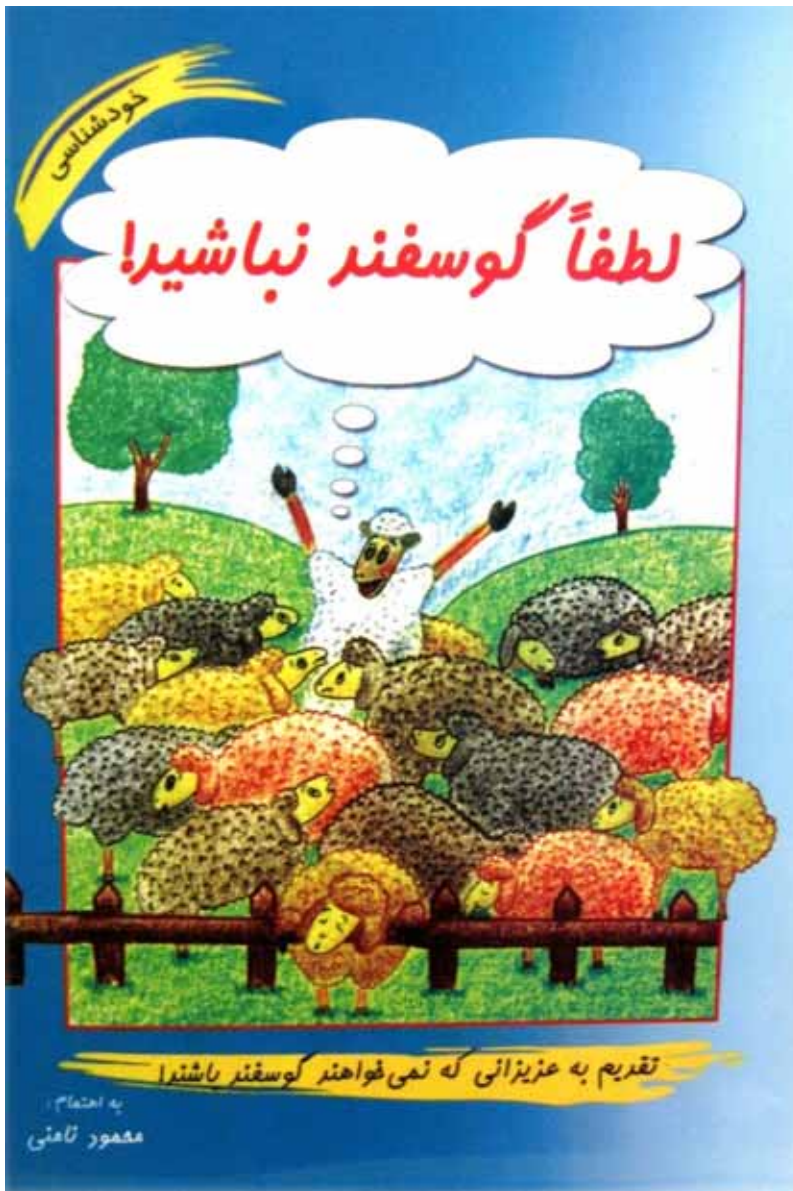
www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



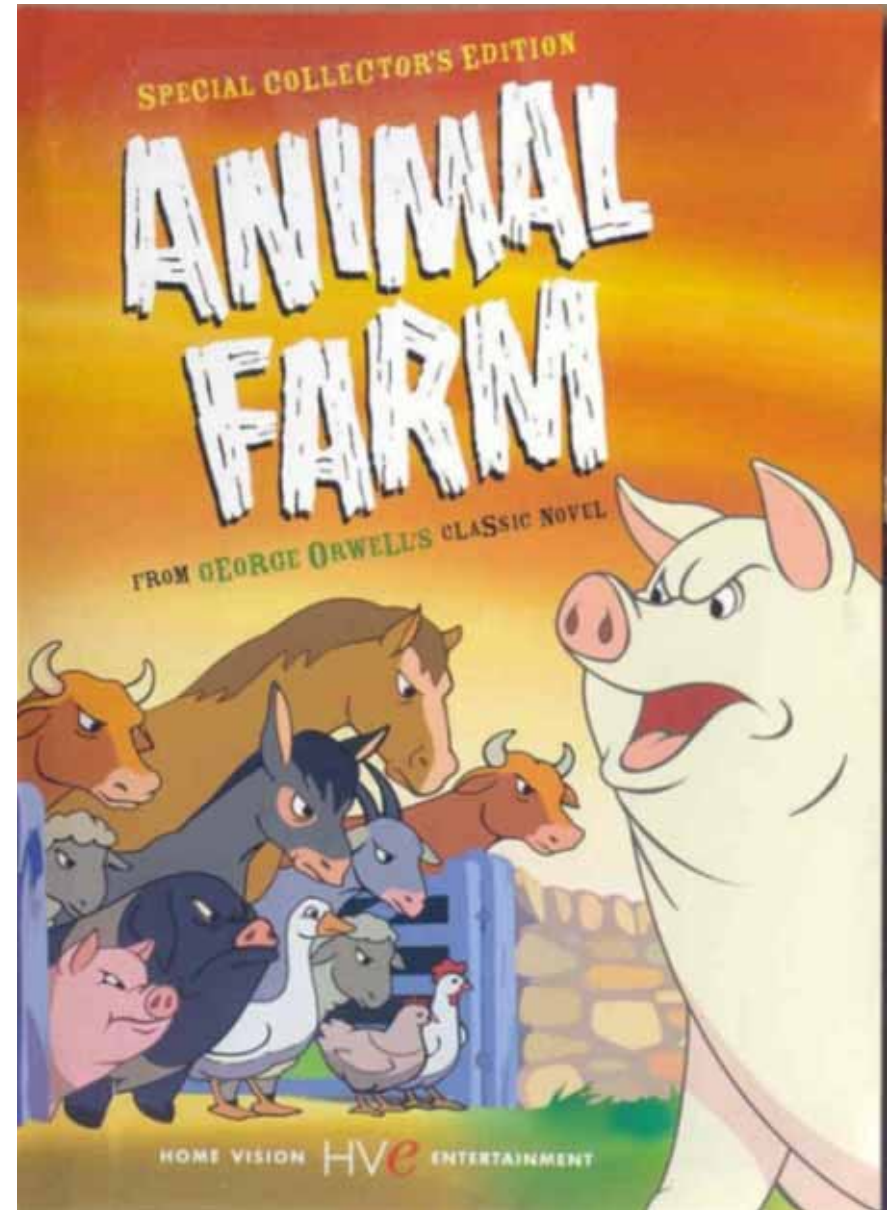
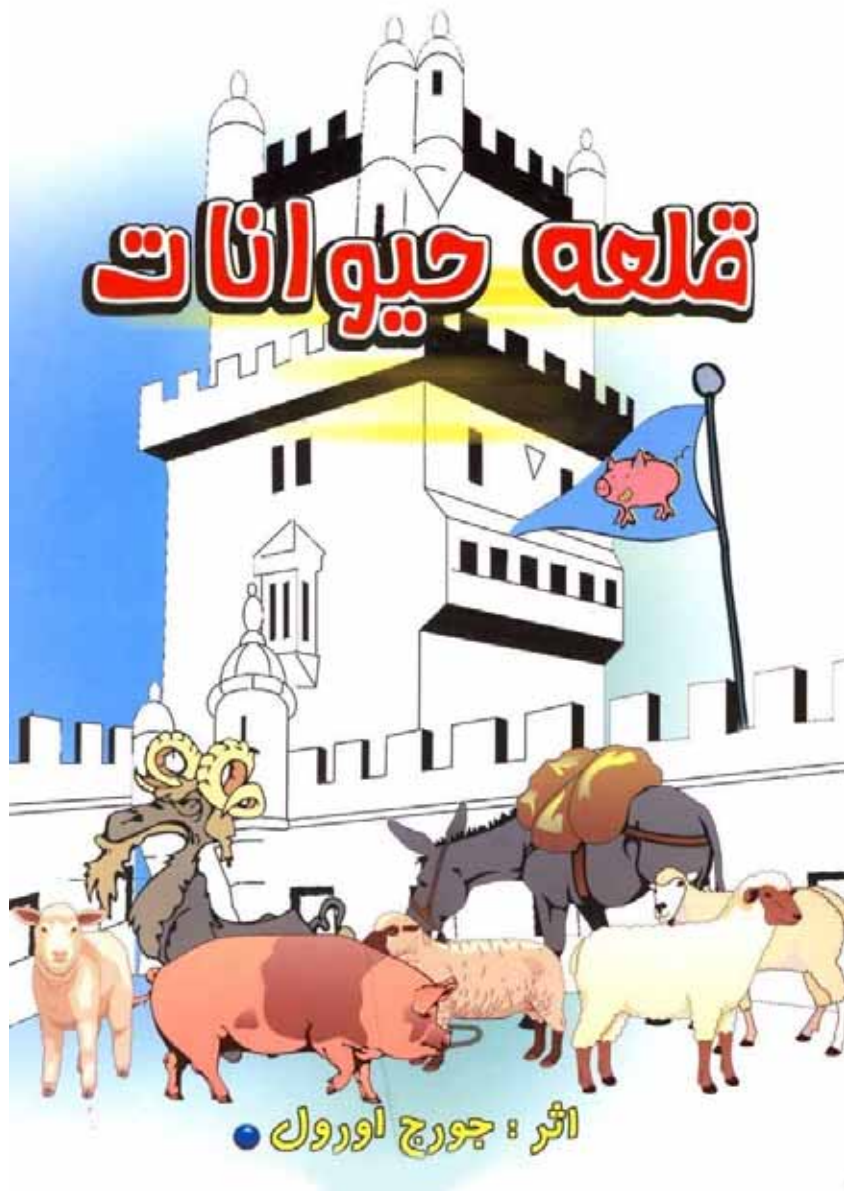


www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

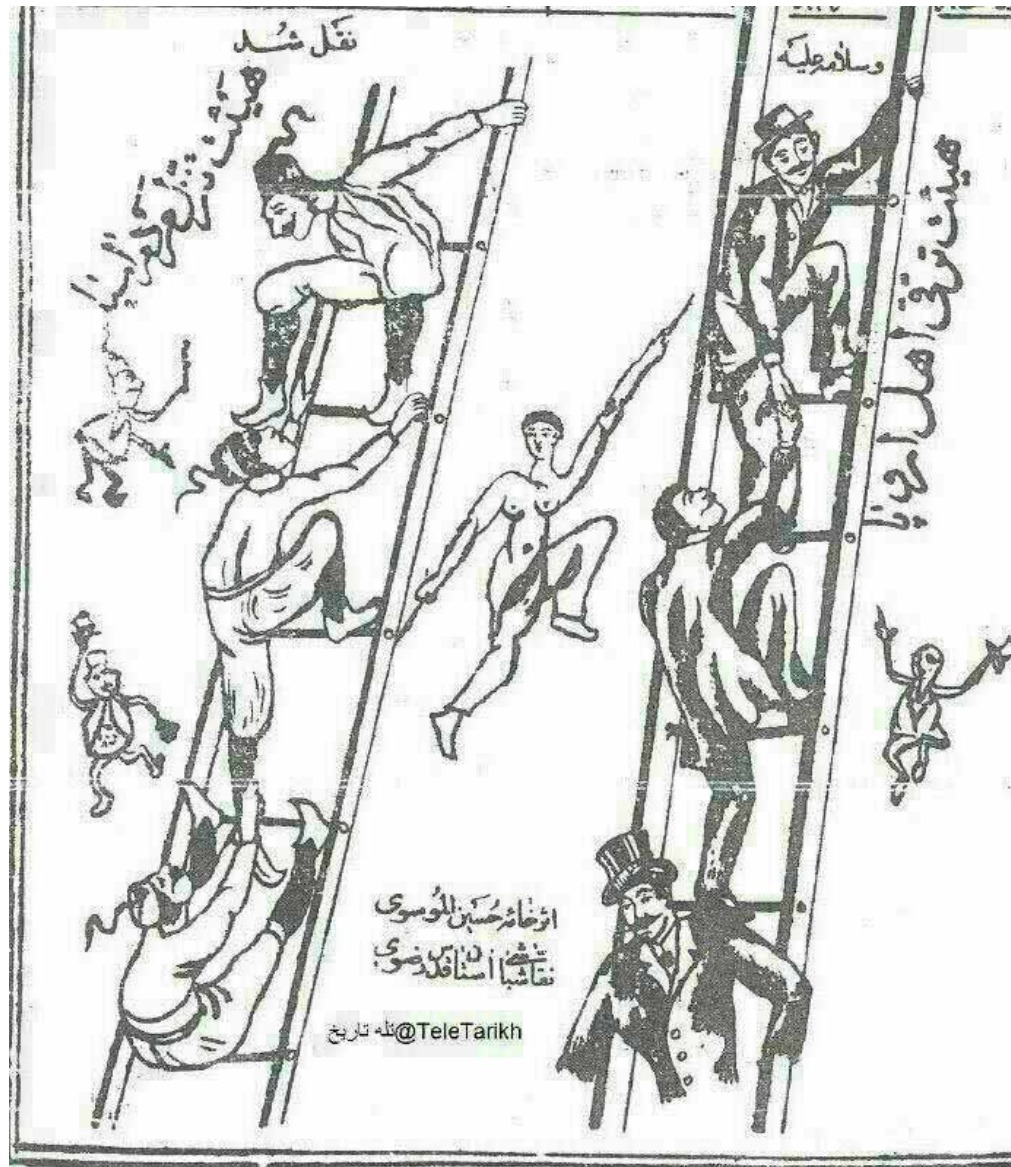


www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

مدیریت، علم و هنر بهره گیری از

توانمندی های خود و دیگران است..

هاشم راعی

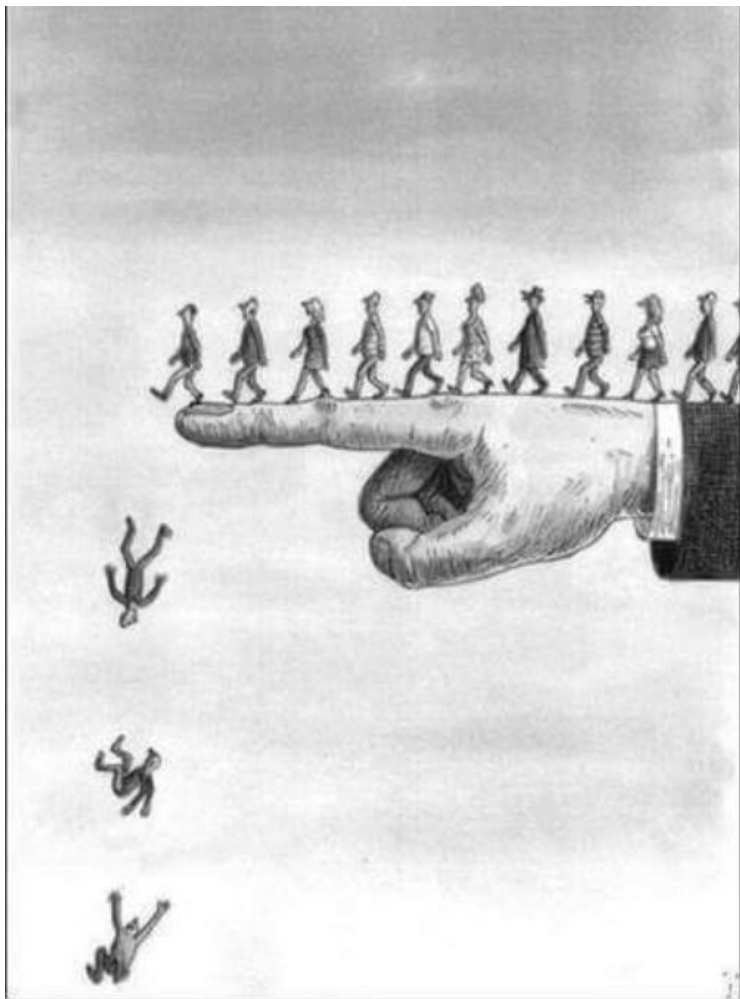


2-95



www.hashemraei.com

مدیران موفق، جهانی می اندیشند و منطقه ای عمل می کنند..



تقلید بدون آگاهی، سرافجامش تباهی است.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

آگاہی،

چراغ راه توسعه و تعالیست..

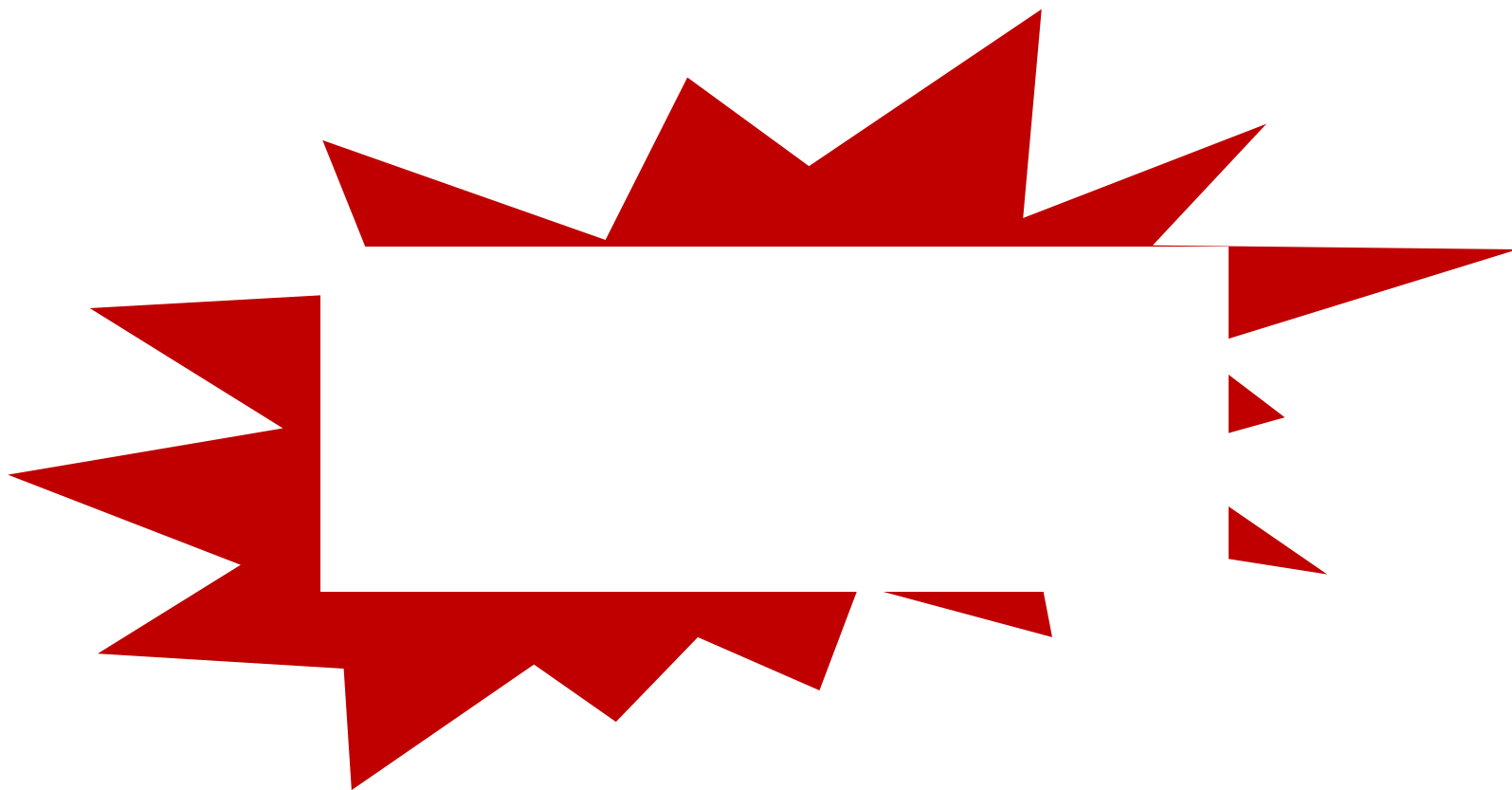
www.hashemraei.com

هفته‌های
ناب

94-26

زندگی ما بر اینده همین روزها و هفته‌هاست.. با آرزوی روز و روزگاری سرشار از نیک خواهی..

وجود برخی پارادایم های رفتاری در تیم ها که عملکرد افراد تازه وارد را تحت الاشعاع قرار می دهد .



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

بخش سوم:

راه کارها و توصیه های به

منظور تقویت کار گروهی



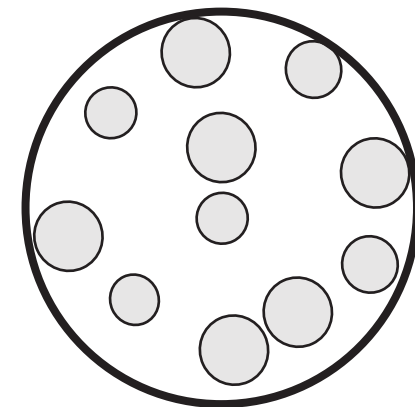
www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

اجتماع



نیروی پیوند دهنده

بیرونی:

مانند نیازهای مشترک

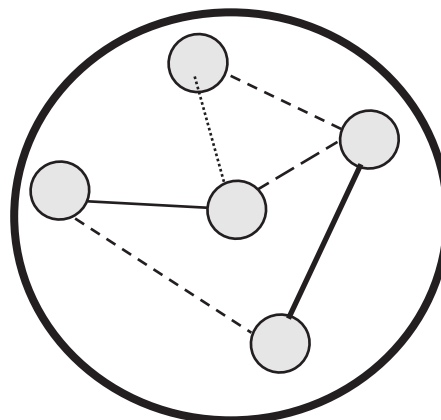
بقا و امنیت، ترس از

دشمن بیرونی یا قدرت

ما فوق

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

گروه



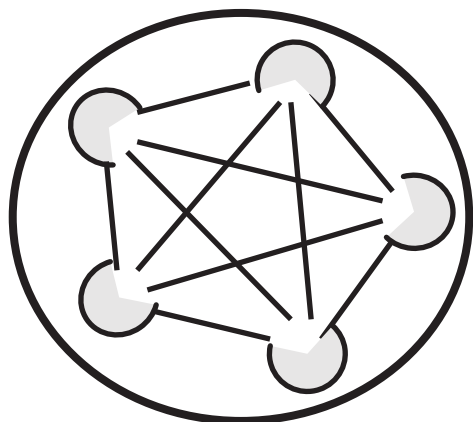
ترکیبی از نیروهای پیوند دهنده

بیرونی و درونی، مانند احساس

تعلق، اهداف مشترک و ارتباط

کاری

تیم



عمدتاً نیروهای پیوند

دهنده درونی مانند:

اصول، ارزشها، باورها و

آرمان مشترک

www.hashemraei.com



دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

اگر فکر می کنید با وجود اعتماد متقابلی که کمابیش بین اعضا وجود دارد، همچنان تیم کاری موفق نباشد، روی تعهد کاری اعضا و مسوولیت پذیری آنها تمرکز کنید. برای ایجاد این ۲ ویژگی رهبر تیم باید به این پرسش ها پاسخ دهد:

- آیا اهداف کار تیمی به درستی برای اعضا تشریح شده است؟
- آیا وظایف و مسوولیت ها بوضوح برای اعضا شناخته و بیان شده است؟
- آیا کار تیمی به عنوان یک اولویت مورد توجه مدیران قرار می گیرد؟
- آیا اعضا صادقانه تمایل به همکاری با تیم دارند و آیا به اهمیت کاری که باید انجام شود واقفند؟
- آیا انتظارات اعضا برای پیشرفت مهارت هایشان در تیم برآورده می شود؟
- آیا اعضای تیم مهارت و شایستگی لازم برای رسیدن به اهداف تیمی را دارند؟
- آیا اعضای تیم در مقابل کار خود بازخوردهای مناسب دریافت می کنند؟
- آیا سازمان اطلاعات لازم را به طور متناوب در اختیار اعضا قرار می دهد؟
- آنها چقدر در تصمیم گیری و سیاست گذاری سازمان سهم دارند؟

آیا می توانند نظرات مخالف خود را براحتی و بدون ملاحظه کاری بیان کنند؟

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی



www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

چه زمانی نیاز به تیم داریم؟

- در مشکلاتی که کسی به تنهایی برای آن راه حلی نمی شناسد
- بی ثباتی در کار
- تجربه تحول سریع
- نیاز به همکاری از نزدیک



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



مدل GRPI ، ابزار کار تیمی

- ابزار GRPI برای اولین بار توسط (ریچارد بکهارد) یکی از بنیانگذاران توسعه سازمانی معرفی شده است. GRPI مخفف واژگان زیر است:

- اهداف (Goals)

- نقش‌ها (Roles)

- فرآیندها (Procedures, Processes)

- ارتباطات (Interactions)



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

اصول روابط حرفه ای در محیط کار



مدیران و کارکنان باید بدانند که چگونه می‌تواند با دیگران ارتباط برقرار نماید. به یاد داشته باشید که عدم مهارت‌های رفتار با دیگران، سبب دلسردی و ناامیدی می‌شود. یک انسان موفق می‌داند که کار کردن با دیگران به خصوص در دنیای کنونی، ارتباطی توأم با مهارت را می‌طلبد. در ادامه سعی شده است تا برخی از اصول ارتباطات انسانی در فضای کاری ارائه شوند.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

اشتباه خود را بپذیرید



اگر این مسئله را بپذیرید که اعتراف به اشتباهات در محیط کار، یکی از ستوده‌ترین اعمال است، پس با اعتراف به اشتباه خود، هرگز فکر نخواهید کرد که وجهه خود را از دست خواهید داد.

یادمان باشد در اعتراف به اشتباهاتمان زیاده روی نکنیم مثلاً لازم نیست با عذرخواهی فراوان در جلسات، اقدام به بیان اشتباهات خود نمایید. جمله «من اشتباه کردم و متوجه آن هستم» کفایت می‌کند.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

دیگران را با نام صدا بزنید



این خوشایندترین صدا برای گوش هر کسی است. وقتی نام فردی را به کار می‌برید، در حقیقت پیغام خود را قنهای آنها برای آن شخص ارسال می‌کنید. این کار شما سبب می‌شود فرد مقابل دریابد که برای او اهمیت و ارزش قائل هستید. جملات خود را با اسامی افراد بیامیزید و با سوالاتی که با اسم آنها آغاز می‌شود آغاز نمایید.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

دیگران را با معیارهای بالا در نظر بگیرید



به قابلیت‌های دیگران اعتماد نمایید. در واقع به آنها در انجام دادن کارها به بهترین وجه ممکن اطمینان داشته باشید. این به معنای داشتن انتظارات بیش از حد نیست.

باور داشتن یک فرد او را تشویق به انجام کارها با حداکثر توان می‌کند و از ناامیدی جلوگیری می‌کند.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

علاقه‌ای صادقانه از خود نشان دهید:



به سخنان خود دقت کنید و بدانید چه وقت باید آنها را بیان کنید. هر فردی در محیط کار شما، دارای سابقه‌ای از علایق و تجارب و سلیقه گوناگون است. حتی اگر نقطه اشتراکی با هم ندارید، در مورد اطرافیان اطلاعات کسب نمایید. مردم دوست دارند که دیگران آنها را به خاطر داشته باشند پس در سخن گفتن دقت نمایید.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

از دیگران تعریف و تمجید کنید

THANK YOU

در مورد تعریف خود صریح باشید و نشان دهید که در مورد آنچه که فرد انجام داده است، آگاهی دارید، به طور مثال بگویید « تو خیلی خوب جلسه را اداره کردی به خصوص وقتی همه از مسیر موضوع اصلی منحرف شده بودند. «در عین حال سعی کنید به ندرت و فقط زمانی که واقعاً نیاز است، انتقاد نمایید، انتقاد را طوری بیان کنید که مانند یک نصیحت سازنده از طرف دوستی قابل اعتماد در نظر گرفته شود.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

مراقب حرف‌هایتان باشید



اگر قصد ندارید، کاری را انجام دهید، هرگز نگویید که آن را انجام خواهید داد. یادتان باشد اعتبار شما، ارتباطی تنگاتنگ با گفتارتان دارد. اگر به قول خود عمل نکنید، در مورد کارهای بزرگ به شما اعتماد نخواهد شد و در نتیجه پیشرفتی حاصل نمی‌شود.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

قدردانی و سپاسگزاری فراموش نشود



اگر فردی لطفی به شما کرد، تشکر نمایید و مقابله به مثل کنید و این را بدانید که شما به خودی خود مستحق لطف نیستید و کسی به شما بدهکار نیست. پس تشکر فراموش نشود.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

با فکر و ملاحظه باشید



اگر قبل از صحبت نمودن خوب فکر کنید شاید هیچوقت، ابهامی در گفتارگان سبب سوء تعبیر نشود. در صورت بروز سوء تفاهم یادمان باشد، نظرات دیگران را محترم بشماریم. ببینید چرا آنها این گونه فکر می کنند. به جای مشاجره از دیگران بخواهید در مورد مواضع شان توضیح دهند، مجبور نیستید، موافقت کنید، اما می توانید بگویید: « من متوجه هستم شما چه می گوید



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

از خود گذشتگی فراموش نشود

Love = Sacrifice



بد نیست گاهی اوقات از مکان شغلی خود خارج شده، به دیگران در کارهایشان کمک نمایید. این عمل را بدون این که از شما درخواست شود، انجام دهید، گفتن: «کمک لازم ندارید؟» شما با این کار، دیگران را تشویق به از خود گذشتگی نموده و در نتیجه محیط کاری مثبت قوی ایجاد خواهد شد و دیگر این که برای خود لطفی دو جانبه را خریداری می‌نمایید، چرا که مهربانی همیشه باز می‌گردد.



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

موانع کار تیمی



- اصطکاک در تقسیم کار و تصمیم‌گیری
- کاهش بازدهی، بخصوص در ابتدای شکل‌گیری تیمها
- مشکل همسو کردن اهداف فردی، گروهی و سازمانی
- به تعویق افتادن اجرای کار به بهانه نظرخواهی و مشارکت
- سازش و گروه‌سالاری تحت عنوان اجماع
- توجیه سوء مدیریت و نبود رهبری
- عدم استفاده بهینه از تخصص‌ها و درگیر شدن همه در کاری که تخصص آنرا ندارند
- از این شاخه به آن شاخه پریدن، اتلاف وقت در جلسات بی‌نتیجه

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

www.hashemraei.com

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت





می‌گویند تقوا از تخصص لازم‌تر است، آزما می‌پذیرم.
اما می‌گویم آنکس که تخصص ندارد و کاری را می‌پذیرد،
بی‌تقواست..

www.hashemraei.com



6

زندگی ما بر ایند همین روزهاست.. با آرزوی هفته‌ای سرشار از نیک خواهی..



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت

Google

هاشم راعی

Google Search

I'm Feeling Lucky



فروش



کلمات کلیدی خودتان را برای دیدن مطالب کاربردی مورد نظر، در قسمت سرچ وبسایت وارد نمایید..

تماس با من

مشتریان

مطالب مفید

شرح خدمات

درباره من



www.nasneini.com

دوره

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت





www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت



@hashemraei



09159224964



Hashem_raei



www.hashemraei.com



www.hashemraei.com

دوره آموزشی مهارت های برقراری ارتباط موثر و کار گروهی

دانشگاه فردوسی مشهد - آموزش ضمن خدمت کارکنان

هاشم راعی، مشاور و مدرس مدیریت