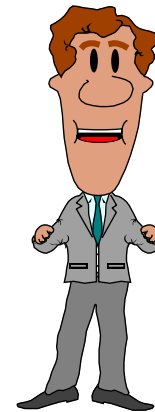
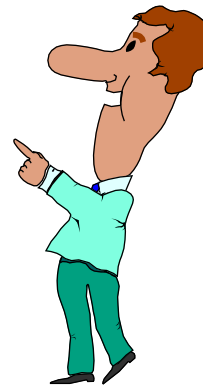


رفتار سازمانی



امروزه دیگر مطمئن هستیم که موفقیت سازمان مستقیماً به استفاده موثر نیروی انسانی بستگی دارد و مدیر موفق مدیری است که بتواند به خوبی از افراد خود بهره برده و توان آنها را بکار گیرد.

برای این منظور مدیر باید یکسری مهارت و توانایی را داشته باشد که در مبحث **رفتار سازمانی** به آنها پرداخته میشود.



اساس رفتار سازمانی

پاسخ به سؤالات متعددی در مورد چرایی و علت
رفتارهای متفاوت کارکنان ، مدیران و کل سازمان و نیز
دلایل کسب نتایج متفاوت ، اساس این علم می باشد



نقش رفتار در سازمان

شناخت و بکارگیری رفتار صحیح ، محیط سازمان را
جالبتر و جذابتر و میزان بهره وری (Productivity) آن
را افزایش می دهد



تعریف رفتار سازمانی

رفتار سازمانی (Organizational Behavior) رشته مطالعاتی است که تاثیر افراد، گروهها و ساختار سازمانی را بر رفتار کارکنان مورد مطالعه قرار داده و هدفش بالا بردن مهارتهای مدیران و کارکنان برای شناخت علل، پیش بینی و تغییر رفتار افراد در سازمان است.

بعبارت دیگر رفتار سازمانی عبارتست از مطالعه منظم (سامانهاتیک) اعمال و رفتاری که مردم در سازمان از خود نشان میدهند.





اساس رفتار سازمانی

پاسخ به سؤالات متعددی در مورد چرایی و علت
رفتارهای متفاوت کارکنان ، مدیران و کل سازمان و نیز
دلایل کسب نتایج متفاوت ، اساس این علم می باشد



سه حیطه مطالعاتی رفتار سازمانی

- رفتار فرد (انگیزش، شخصیت، ادراک و...)
 - رفتار گروه (پویایی گروه، تعارض و...)
 - رفتار سازمانی (فرهنگ سازمانی، مدیریت تغییر و بهبود و بازسازی سازمان و...)
- با این وجود سطح مورد مطالعه در رفتار سازمانی بطور کلی خرد نگر است

رفتار سازمان

رفتار گروه

رفتار فرد





چند نکته

چند نکته را فراموش نکنید:

◀ در رفتار سازمانی و ارتباط با افراد لحظه به لحظه باید معقولانه و حساب شده رفتار کنید .
چون هر حرف و حرکت و عمل شما برای دیگران معنی دار و اثر گذار است.

◀ در حیطه علوم رفتاری و مدیریتی چیزی به نام قوانین و مقررات جامع وجود ندارد و
چیزی به نام اصول مدیریت جز در کتابهایی به این نام وجود خارجی ندارد.

◀ در انجام آموخته های جدید طبیعی است که در ابتدا خطا کنید مثل انجام هر فعالیت
جدیدی. بنابراین دلسرد نشوید.



بحث، نتیجه گیری و
پیشنهادات

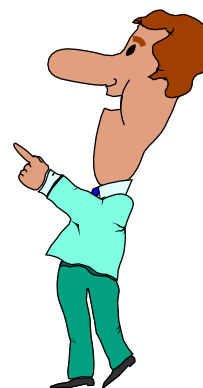
تجزیه و تحلیل داده‌های
کیفی و کمی

روش‌شناسی تحقیق

رفتار فردی

مقدمه

بخش دوم رفتار فردی



دلایل تفاوت های رفتاری

ویژگی شخصی (سن، جنسیت، تحصیلات، و ...)

توانایی (هوش، فیزیکی و)

شخصیت

یادگیری

ادراک

ارزشها و نگرشها

انگیزش



بسته آموزش دستیار دندانپزشک

کد را
اسکن
کنید



<https://dentalmed.ir/product/dental-assistant-learning>



کتاب PDF

آموزش دستیار دندانپزشکی
تالیف دکتر نگین واعظی
DentalMed.ir



بحث، نتیجه گیری و
پیشنهادهات

تجزیه و تحلیل داده‌های
کیفی و کمی

انگیزش

رفتار فردی

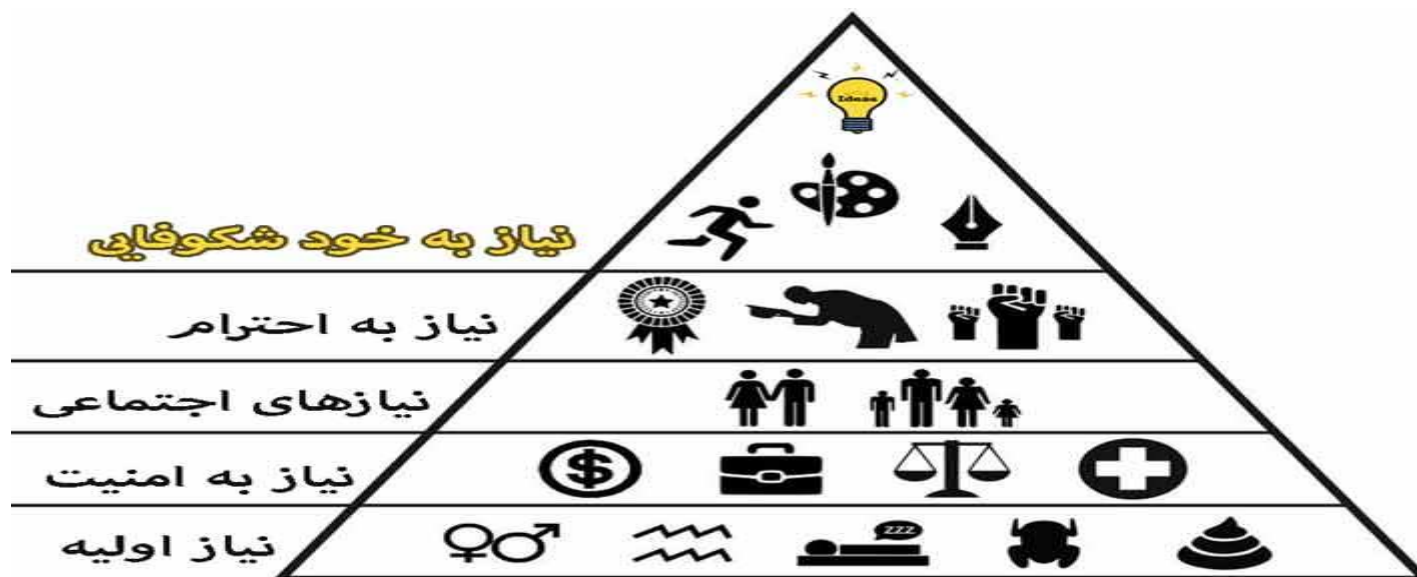
مقدمه

بخش سوم انگیزش



تعریف انگیزش

- تمایل به تلاش زیاد و رفع یک نیاز
- یک حالت درونی است که از یک نیاز ناشی می شود



تعریف انگیزش

• انگیزه ها **چراهای رفتار** هستند. آنها موجب آغاز و ادامه فعالیت می شوند و جهت کلی رفتار هر فرد را معین می سازد.

• انگیزه ها را به عنوان **نیازها، تمایلات یا محرکات درونی** فرد تعریف می کنند.

• انگیزه هایی که به سوی **هدف ها** معطوف می شوند ممکن است آگاهانه یا ناخودآگاه باشند.

• انگیزش افراد به نیروی انگیزاننده آنان بستگی دارد.



اهمیت انگیزش در سازمان ها

ثروت و سرمایه اصیل هرکشوری نیروی انسانی
متخصص آن کشور است نه منابع طبیعی و فیزیکی .
و نیروی انسانی متخصص برای کار و ابتکار به
انگیزه نیاز دارد .

انگیزش، به ((کار و ابتکار))شرف می بخشد و
به زندگی سازمانی هدف .



ویژگی افرادی که انگیزه بالایی دارند

به نظر مک کلند عبارتند از :

۱- ریسک پذیری در حد متوسط

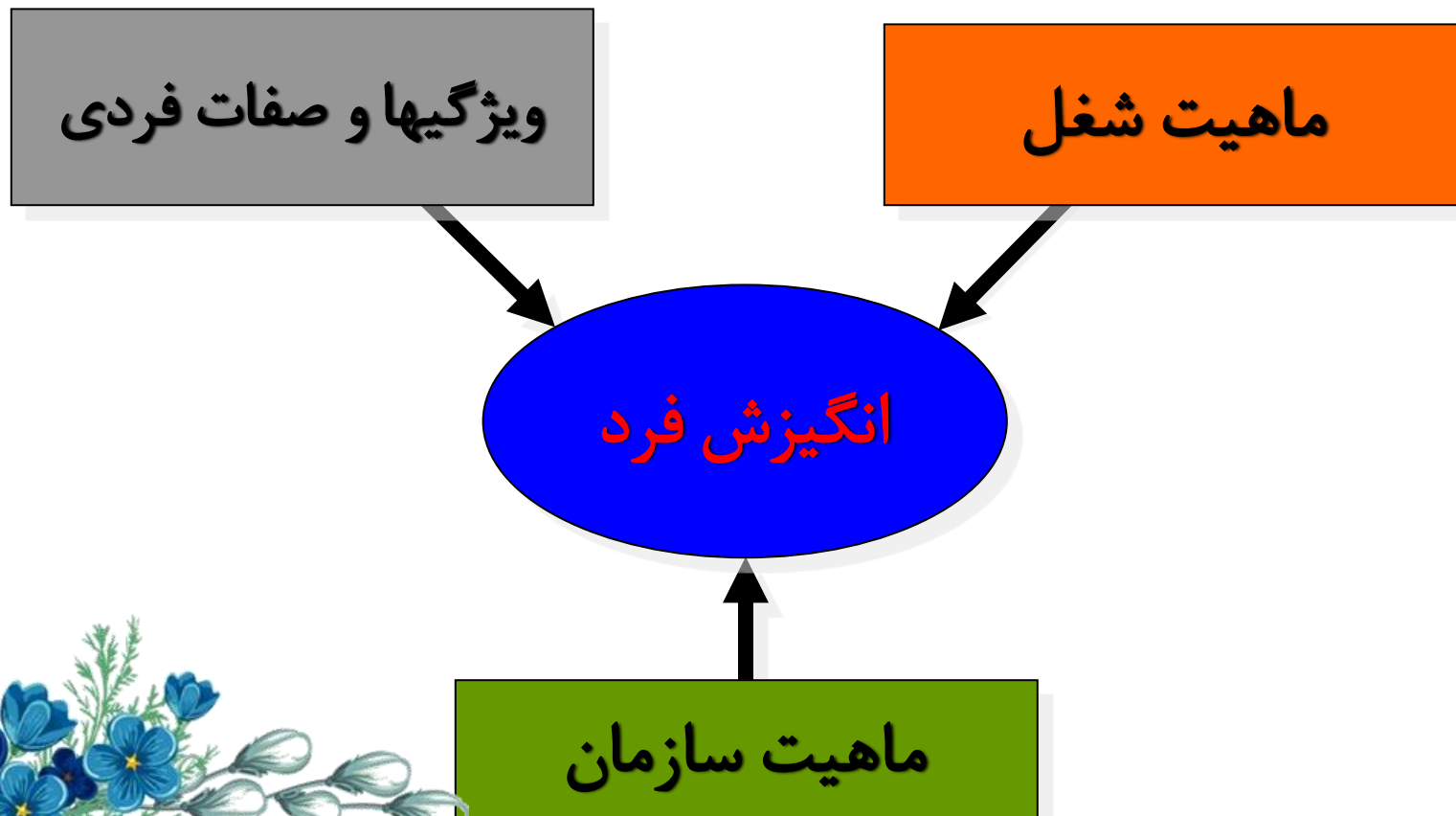
۲- علاقمند به دریافت بازخورد سریع

۳- کسب رضایت از انجام کار

۴- شیفته کار



منابع انگیزش



نشانه های وجود انگیزه در سیستم

- عملکرد مطلوب و نتایج عالی
- نیرو ، شور و تصمیم به کسب موفقیت
- همکاری و مشارکت در حل مسائل
- علاقمندی به پذیرش مسئولیت
- علاقمندی به تغییر و تحول
- علاقمندی به فعالیت های گروهی



نشانه های بی انگیزگی در سیستم

- عدم احساس رضایت از شغل و حرفه
- عدم حضور به موقع در محل کار و غیبت بیش از حد
- اغراق در بیان مسائل و مشکلات
- فقدان روحیه همکاری و مشارکت
- مقاومت در برابر تغییرات

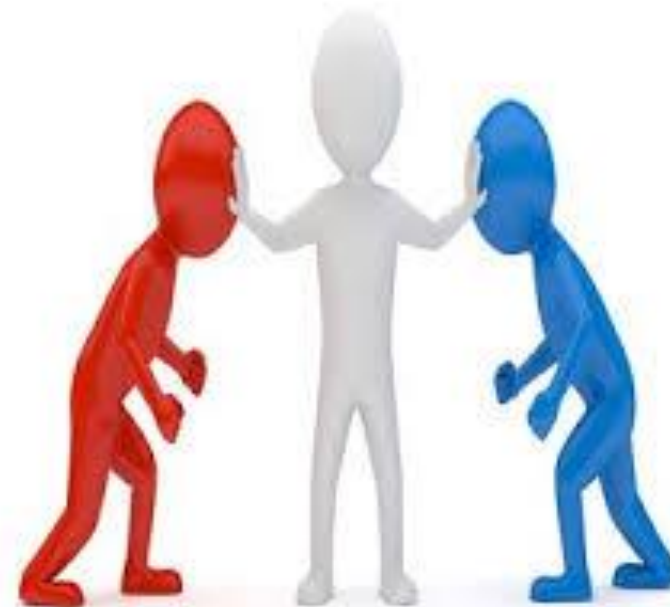


ویژگی افرادی که انگیزه بالایی دارند

- مدیریت مبتنی بر هدف (معین بودن هدف، تصمیم گیری مشارکتی، دوره زمانی مشخص و بازخورد عملکرد)
- تعدیل در رفتار
- مشارکت کارکنان
- برنامه های مبتنی بر حقوق متغیر
- برنامه های مزایای انعطاف پذیر
- توسعه شغل و گردش شغل



بخش چهارم مدیریت تعارض





تعارضی

در گذشته یک فرضیه عمومی مطرح بود که تعارض را به عنوان یک نیروی **ویرانگر** تلقی می کرد و مدیریت سازمان باید با واکنشهای منفی خود آن را از بین می برد. اما پیشرفتهای جدید در علوم رفتاری نشان داد که تعارض **پیامد منطقی و بدیهی** هر سازمانی است چرا که افراد مختلفی که در سازمانها مشغول به فعالیت هستند، هر کدام دارای ویژگیهای شخصیتی، اجتماعی و فرهنگی خاصی هستند که بروز تعارض را در سازمانها اجتناب ناپذیر کرده است.



«اگر همه مردم مثل هم فکر کنند دیگر کسی نخواهد اندیشید.

کسانی که از تعارض و تضاد خوششان نمی‌آید نباید مدیریت کنند»

تعارض conflict

تعارض فرایندی است که بر اساس آن شخص یا واحدی عملاً تلاش می‌کند تا مانع تحقق اهداف دیگران شود. نتیجه حاصله از آن ناکامی فرد یا واحد دیگری در حصول اهداف خود بوده یا اینکه باعث پیشبرد منافع خود می‌شود.



انواع تعارض

سطوح تعارض

- تعارض درون فردی
- تعارض میان افراد
- تعارض درون گروهی
- تعارض میان گروهی
- تعارض میان سازمانها
- تعارض میان اشخاص
- و گروهها

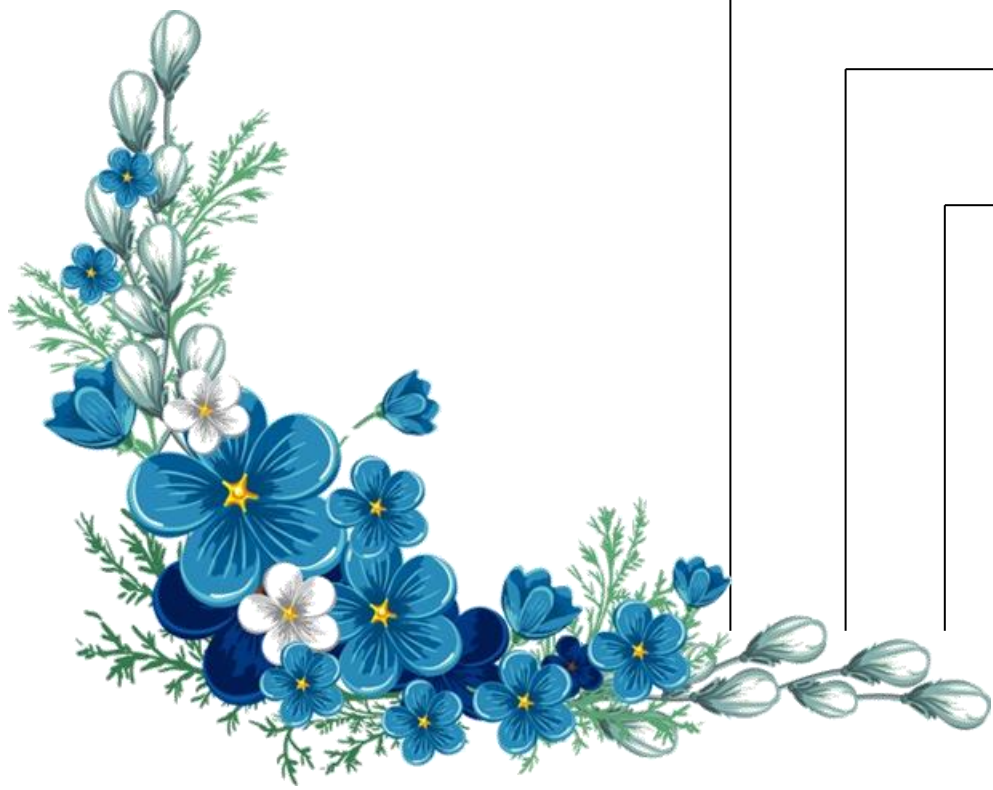
درون سازمانی

بین گروهی

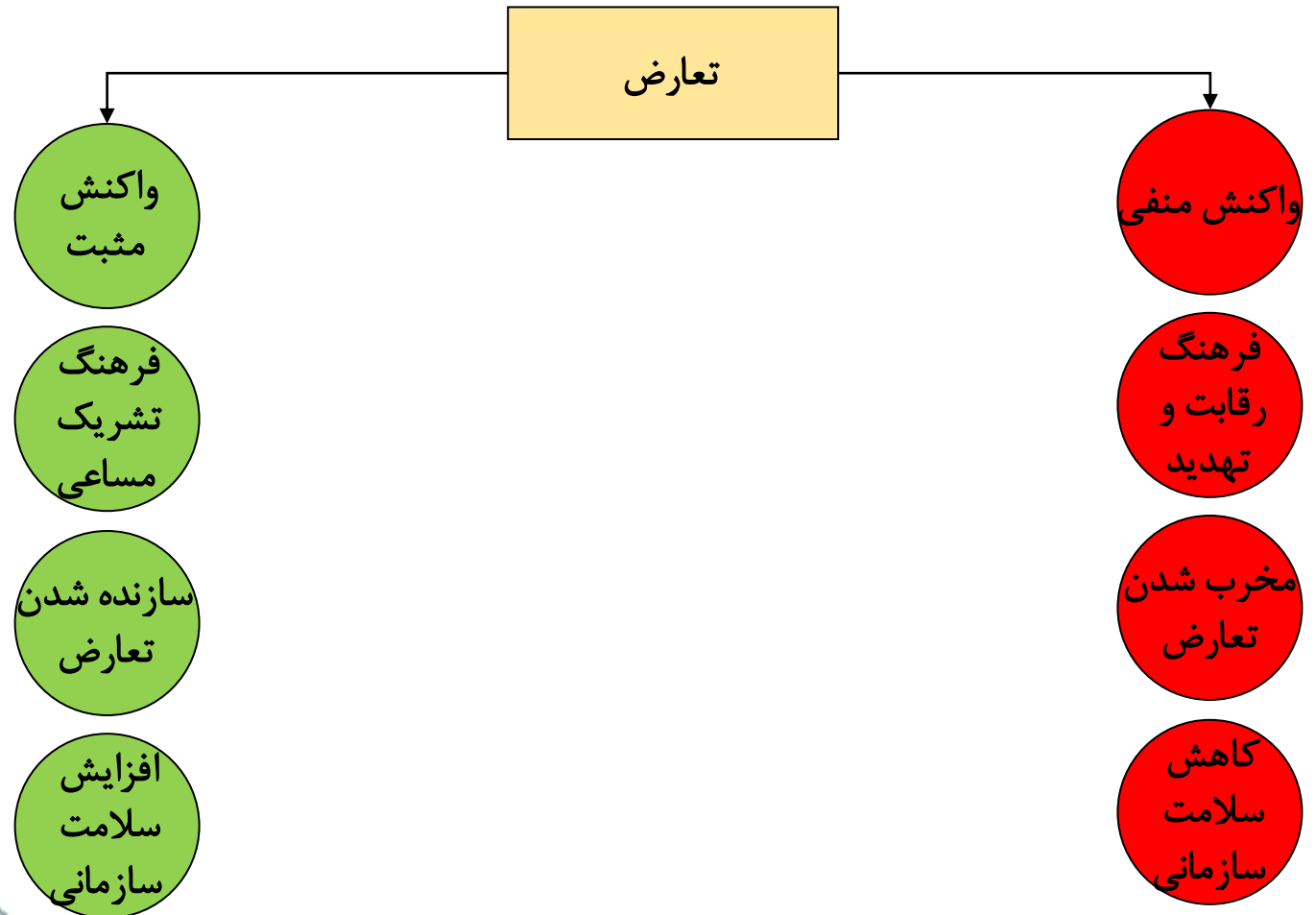
درون گروهی

بین فردی

درون فردی



نتایج واکنش مدیران در مقابل تعارض



منابع تعارض

- **رقابت برای پاداش:** به علت محدود بودن پاداش ها، افراد برای گرفتن ترفیع، ترقی و نشان ها و رتبه های سازمانی با یکدیگر رقابت دارند. این موضوع از منابع بالقوه برای ایجاد تعارض در سازمان است.
- **تفاوت های ادراکی بین افراد در سطوح سلسله مراتب سازمان:** افرادی که از یک سطح به سطح بالاتر می روند، سطح ادراک شان نیز تغییر می کند که این مسئله در بعضی مواقع موجب بروز تعارض با سطوح پایین تر می شود.
- **تعارض های وظیفه ای:** بین واحد ها یا افرادی که دارای وظایف وابسته به هم بوده و در عین حال نقش های ناسازگار با یکدیگر دارند، تعارض وظیفه ای به وجود می آید.
- **نقص در سیستم ارتباطی سازمان ها:** یک پیام مهم ممکن است دریافت نشود یا دستورات یک سرپرست بد تفسیر گردد و تصمیم گیرندگان به نتایج متفاوتی برسند که این موضوع باعث ایجاد تعارض در سازمان می شود.





چند نکته

وجود تعارض و تضاد در سازمان‌های امروزی امری **اجتناب‌ناپذیر** است و می‌تواند کارکردی مثبت یا منفی داشته باشد و باید با موضوع تعارض واقع‌بینانه برخورد نمود.

راهبرد مدیریت تعارض **سعه صدر و استقامت** می‌طلبد.

برخی از پژوهشگران بر این باورند تعارض موضوعی است که اندیشه انسان را بیش از هر چیز به جز خدا و عشق بخود مشغول داشته است.

پژوهش‌های میدانی نشان می‌دهد که مدیران حدود **۲۰٪** وقت خود را صرف مدیریت تعارض می‌کنند. از این رو الزامی است که با مباحث نظری و یافته‌های پژوهشی در زمینه تعارض آشنا باشند، و مهارت‌های مدیریت تعارض را کسب نمایند.



بخش پنجم مدیریت ارتباطات



بسته آموزش نسخه خوانی داروخانه



کد را
اسکن
کنید



<https://iehe.ir/1091>

بیش از ۸ ساعت ویدئوی آموزشی شامل مقدمات و تکنیک ها
جزوه های داروشناسی به همراه تکنیک های پیشرفته
جزوه ویژه و اختصاصی داروشناسی پلاس
بیش از ۲۰۰۰ نمونه نسخه داروخانه دارای راهنما و ...

نسخه پیچ برتر

کد بالا را اسکن و وارد سایت شوید و یا در واتساپ / تلگرام به ۰۹۲۱۱۰۵۴۲۴۵ پیام ارسال نمایید.

اصولاً چیزی به عنوان عدم ارتباط وجود ندارد، زیرا انسان نمی تواند فاقد هر گونه رفتار باشد و هر رفتاری در یک شرایط تأثیر متقابل دارای ارزشهای پیامی است.

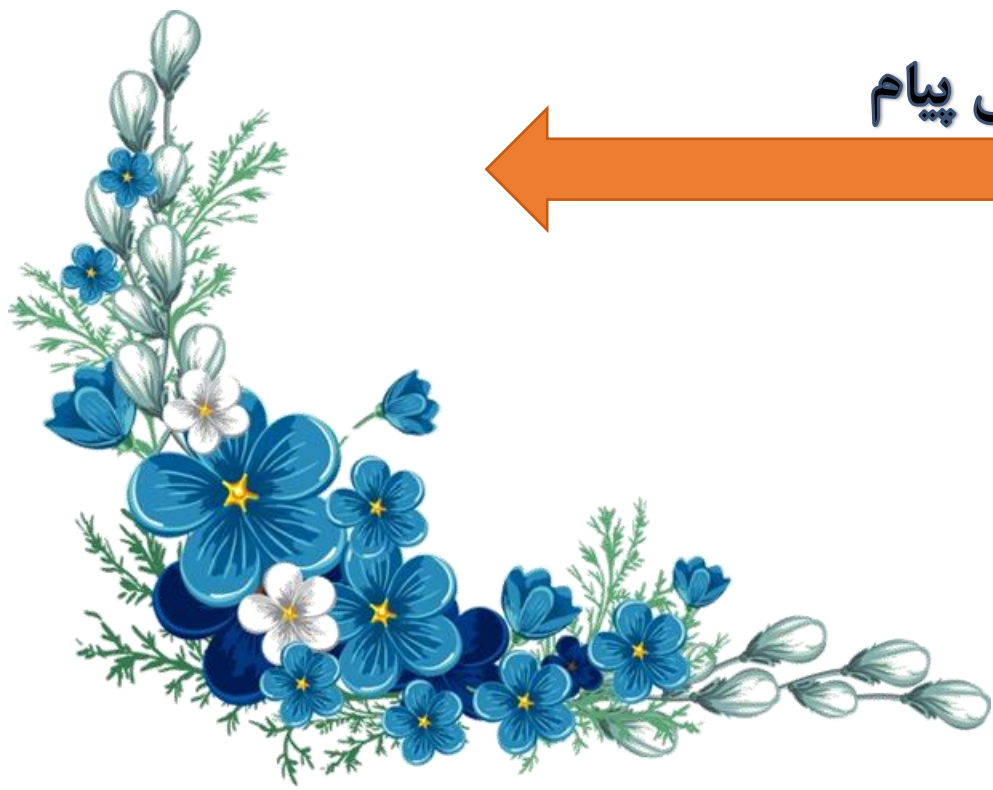


ارتباطات

فرآیند دریافت و ارسال پیام



- کمیت روابط مان را افزایش دهیم
- کیفیت روابط مان را ارتقاء بخشیم.



اهمیت ارتباطات

۷۵٪ از اوقات زندگی ما صرف ارتباط می شود و در عصر ارتباطات برنده آن کسی است که بتواند خوب ارتباط برقرار کند.

مهارت ارتباطی خوب به ما کمک می کند روابط سالم و رضایت بخشی را با دیگران داشته باشیم.

از طرف دیگر مهارت های ارتباطی ضعیف می تواند به گونه ای باشد که به سوء تفاهمات و احساسات منفی منجر شود.
مهارت برقراری ارتباط یکی از پیش بینی کننده های سلامت است.



فرآیند ارتباطات



ارتباط فرآیندی است شامل 6 عنصر :

۱. فرستنده پیام
۲. گیرنده پیام
۳. پیام
۴. کانالهای ارتباطی
۵. بازخورد
۶. پارازیت



اصول ارتباطات موثر

- پذیرش و اعتماد
- ابراز احساسات
- مثبت نگری ، مثبت گویی، مثبت اندیشی
- تلاش برای درک نیازهای فرد مقابل
- توضیح خواستن برای روشن شدن موضوع
- خلاصه گویی
- رفتارهای غیر کلامی مناسب



کلید ارتباطات موثر

دوستانه رفتار کنید.
صادق باشید.
نیت تان سازنده باشد.



سبک گفتاری

امری : در را ببند.

مودبانه : لطفاً در را ببندید.

درخواستی - سؤالی : میشه در را ببندی؟

سؤالی : می خوام در باز باشه؟

غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته-اینجا سرده



همواره آنچه می خواهید بگویید با رفتار غیر کلامی مناسب
هماهنگ سازید.
پیام های کلامی و غیر کلامی ناهمخوان می تواند باعث سوء
تفاهم گردد.



انواع ارتباطات

ارتباط غیر کلامی

زبان ایما و اشاره

حالات چهره

حالت بدن

تصاویر

ارتباط نوشتاری	ارتباط گفتاری
یادداشت ها	رو در رو
نامه ها	جلسات
گزارشات	ارائه
کامپیوتر ها	تلفن
آگهی های دیواری	تصویری
تصاویر	
خبرنامه ها	



ارتباطات غیر کلامی

گره کردن ابروها = خشم - ناراحتی و درد

بالا بردن ابروها = تعجب - دریافت

تکان دادن سر رو به پایین = تأیید - تسلیم

تکان دادن سر رو به اطراف = مخالفت - تأسف

تکان دادن سر رو به بالا = انکار و عدم پذیرش



برای تهیه پاورپوینت در تمامی موضوعات بهداشتی به 09211054245 در واتساپ پیام دهید



برای مشاهده و دانلود وارد لینک زیر شوید :

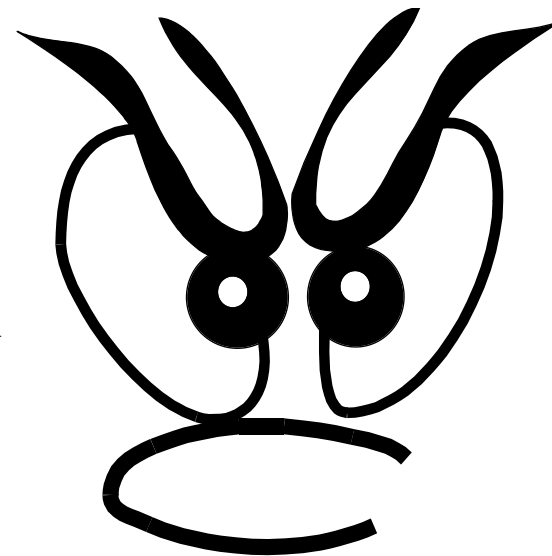
<https://iehe.ir/downloads/%d9%be%d8%a7%d9%88%d8%b1%d9%be%d9%88%db%8c%d9%86%d8%aa-%d8%b3%d8%a7%d8%b2%d9%85%d8%a7%d9%86-%d9%87%d8%a7%db%8c-%d9%85%d8%b1%d8%aa%d8%a8%d8%b7-%d8%a8%d8%a7-%d8%b3%d9%84%d8%a7%d9%85%d8%aa>

آنجایی که بین پیامهای کلامی و غیر کلامی تناقض وجود دارد افراد عموماً به جنبه های غیر کلامی بیشتر اعتبار می دهند.



Body language

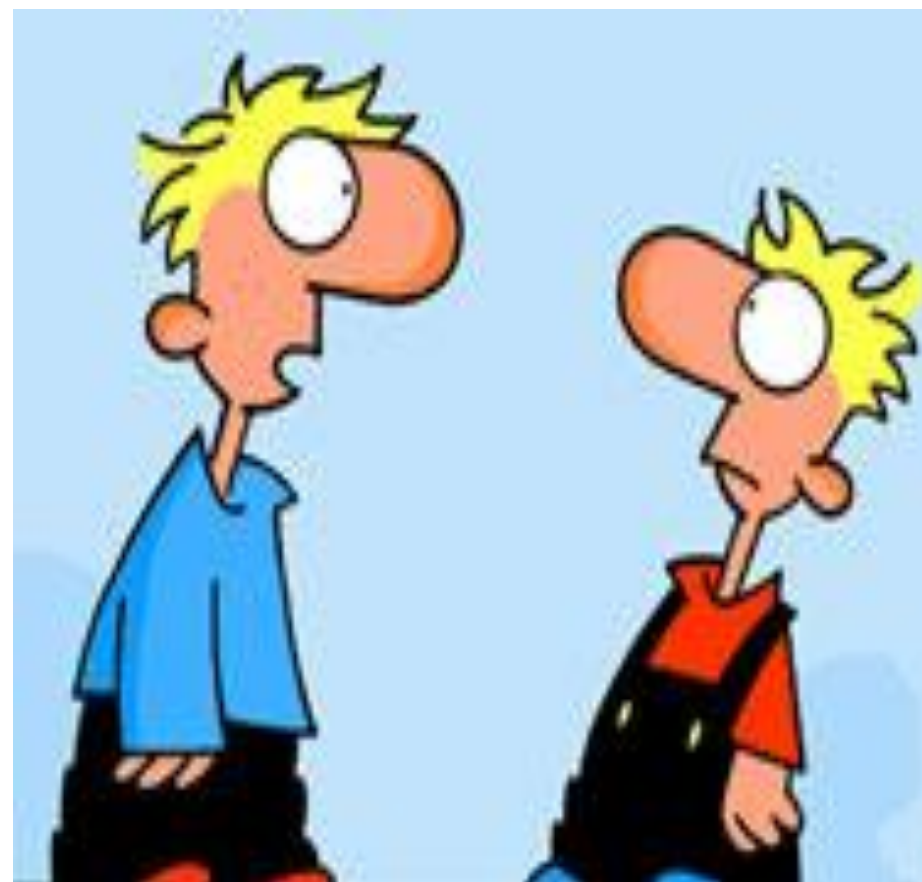
زبان بدن



رنگ رخسار گواهی دهد از سر درون



هفت گام اساسی در برقراری ارتباط موثر

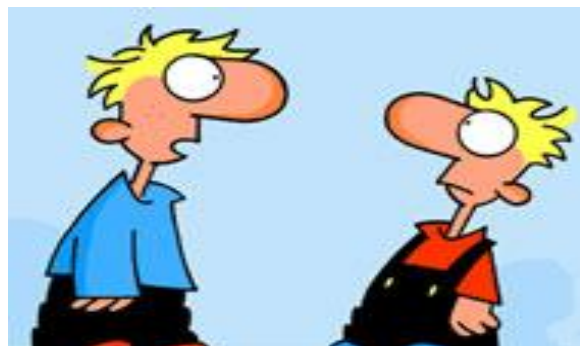




گام اول: گوش دادن



گام دوم: صریح و صادق بودن



گام سوم: همدلی و همدردی



گام چهارم: حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل



گام پنجم: مخالفت نمودن به شیوه مناسب



گام ششم: خودشناسی و افزایش آگاهی



گام هفتم: شناسایی افکار تحریف شده



برای مشاهده و دانلود وارد لینک زیر شوید :

<https://iehe.ir/downloads/%d9%be%d8%a7%d9%88%d8%b1%d9%be%d9%88%db%8c%d9%86%d8%aa-%d8%aa%d8%a6%d9%88%d8%b1%db%8c-%d9%85%d8%af%db%8c%d8%b1%db%8c%d8%aa-%d9%85%d9%86%d8%a7%d8%a8%d8%b9-%d8%a7%d9%86%d8%b3%d8%a7%d9%86%db%8c>

با سپاس از حُسن توجه شما



پاورپوینت

- در صورت نیاز به تبدیل این فایل به پاورپوینت در واتساپ به
۰۹۲۱۱۰۵۴۲۴۵ پیام دهید