

استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی

(ویژه سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی)

دفتر منابع انسانی و نوسازی اداری
سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی
زمستان ۱۴۰۳



سرشناسه : جورابلو، حسن، ۱۴۰۳

عنوان و نام پدیدآور : استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی / حسن جورابلو.

ناشر : سازمان تات کشاورزی

تعداد صفحات :

شابک :

موضوع : استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی - منابع انسانی

شمارگان :

نوبت چاپ : اول

تاریخ انتشار : ۱۴۰۳

قیمت :

فهرست مطالب

۵	 مقدمه
	فصل اول: رفتار حرفه‌ای
۹	 مقدمه
۱۱	 مصادیق رفتار حرفه‌ای
۱۵	 خلاصه فصل
	فصل دوم: استانداردهای گفتار
۱۸	 مقدمه
۱۹	 مصادیق گفتار مناسب
۲۳	 خلاصه فصل
	فصل سوم: استانداردهای پوشش
۲۵	 مقدمه
۲۶	 مصادیق پوشش مناسب
۳۰	 خلاصه فصل
۳۱	 آموزش و توسعه

مقدمه :

در هر محیط کاری، به‌ویژه سازمانی همچون تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی (تات)، که اهداف کلان ملی در توسعه کشاورزی و ارتقای دانش و فناوری را دنبال می‌کند، فرهنگ سازمانی عامل اساسی در موفقیت و پیشبرد مأموریت‌ها محسوب می‌شود. این فرهنگ، انعکاسی از ارزش‌ها، اعتقادات و رفتارهای کارکنانی است که نقشی کلیدی در اجرای برنامه‌ها و تحقق اهداف دارند.

تأثیر رفتار بر فرهنگ سازمانی: رفتار حرفه‌ای و محترمانه کارکنان، به‌عنوان مهم‌ترین نماینده هویت سازمان، تأثیر بسزایی در ایجاد ارتباطات مؤثر با مخاطبان داخلی و خارجی دارد. سازمان تات با تعامل گسترده با کشاورزان، پژوهشگران و نهادهای بین‌المللی، نیازمند رعایت استانداردهایی است که بازتاب‌دهنده شخصیت حرفه‌ای و رویکردهای ارزش‌مدارانه آن باشد. این استانداردها نه تنها مسیر دستیابی به اهداف سازمانی را هموار می‌سازند، بلکه الگویی برای سایر سازمان‌ها نیز فراهم می‌کنند.

نقش ارتباطات در تعالی سازمان: گفتار مؤثر، شفاف و مودبانه از دیگر ارکان مهم در ایجاد محیطی سازنده و مثبت است. ارتباطات داخلی میان کارکنان و ارتباطات خارجی با ارباب رجوع، باید به نحوی انجام

شود که ضمن انتقال دقیق اطلاعات، زمینه‌ساز تقویت اعتماد و همکاری باشد. رعایت استانداردهای گفتاری، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ چرا که زبان و نحوه بیان، پل ارتباطی میان افراد است و می‌تواند به‌عنوان ابزاری قدرتمند در حل مسائل، جلب مشارکت و افزایش بهره‌وری عمل کند.

پوشش به‌عنوان نماد حرفه‌ای‌گری : ظاهر و پوشش کارکنان نیز از ابعاد دیگر هویت سازمانی است که تأثیر مستقیمی بر برداشت‌های مخاطبان دارد. پوشش مناسب، نشان‌دهنده احترام به محیط کار، فرهنگ سازمانی و ارزش‌های اجتماعی است. سازمان تات با توجه به ماهیت علمی و بین‌المللی خود، تلاش دارد که با تدوین استانداردهای پوششی، هماهنگی و انسجام بیشتری در بین کارکنان ایجاد کند و آن‌ها را به نمایندگانی شایسته از این نهاد تبدیل نماید.

چالش‌ها و نیاز به استانداردسازی : در محیط‌های کاری پویا و متنوع، ممکن است تفسیرهای متفاوتی از هنجارهای رفتاری، گفتاری و پوششی وجود داشته باشد. این موضوع گاهی منجر به تضادهای فرهنگی یا ارتباطی می‌شود که بر کارایی سازمان تأثیر منفی می‌گذارد. کتابچه حاضر، با هدف برطرف کردن این چالش‌ها و ارائه راهنمایی شفاف و دقیق تدوین شده است تا کارکنان بتوانند با اطمینان بیشتری به اجرای مسئولیت‌های خود بپردازند.

راهکارهای پشتیبان : علاوه بر تدوین این استانداردها، سازمان تات برنامه‌هایی نظیر برگزاری کارگاه‌های آموزشی، توزیع بروشورهای

راهنما و ایجاد سیستم بازخورد مستمر را برای پشتیبانی از اجرای این اصول در نظر گرفته است. این رویکردها به کارکنان کمک می‌کنند تا به‌طور مداوم درک و عملکرد خود را در راستای رعایت استانداردها بهبود بخشند.

تشویق به پایبندی به استانداردها: رعایت این استانداردها نباید تنها به‌عنوان الزام اداری تلقی شود؛ بلکه باید به‌عنوان یک فرصت برای ارتقای کیفیت کاری و بهبود تعاملات سازمانی دیده شود. سازمان‌تات از تمامی کارکنان خود دعوت می‌کند تا با پایبندی به این اصول، نقش مؤثری در تحقق چشم‌انداز و مأموریت‌های کلان ایفا کنند. این استانداردها به‌گونه‌ای طراحی شده‌اند که ضمن رعایت ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی، امکان انعطاف‌پذیری و تطابق با نیازهای مختلف محیط کاری را نیز فراهم آورند.

قدردانی و حمایت: این کتابچه محصول تلاش جمعی است و امیدواریم که مورد استقبال تمامی کارکنان عزیز قرار گیرد. از تمامی همکاران تقاضا می‌شود با دقت و همکاری، ما را در اجرای بهتر این اصول یاری کنند. با تأکید بر اهمیت نقش شما در موفقیت سازمان، از تمامی کارکنان سپاس‌گزاریم و حمایت کامل خود را در این مسیر اعلام می‌کنیم.

حسین نورالهی

مدیرکل دفتر منابع انسانی و نوسازی اداری

فصل اول :

رفتار حرفه‌ای

مقدمه

رفتار حرفه‌ای یکی از اساسی‌ترین ارکان موفقیت در هر سازمانی است. این مفهوم نه تنها به رعایت اصول اخلاقی و تعهد به وظایف شغلی اشاره دارد، بلکه بازتاب‌دهنده شخصیت فردی، احترام به دیگران و تعهد به ارزش‌های سازمانی است. در سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی (تات)، که مأموریت آن گسترش دانش، پیشبرد فناوری و توسعه پایدار کشاورزی است، اهمیت رفتار حرفه‌ای از دو جنبه کلیدی قابل بررسی است: تأثیر آن بر بهبود عملکرد درونی سازمان و نقش آن در ایجاد ارتباطات مثبت با ذی‌نفعان خارجی.

رفتار حرفه‌ای به معنای ارائه خدمات با بالاترین استانداردها، همکاری مؤثر با همکاران، و تعامل مودبانه با ارباب رجوع است. این رفتار، پایه‌گذار فرهنگی است که در آن همکاری، احترام متقابل و تعهد به مأموریت‌های سازمانی، در اولویت قرار دارند. از سوی دیگر، رفتار حرفه‌ای نشان‌دهنده احترام فرد به خود، ارزش‌های سازمان، و جامعه‌ای است که در آن فعالیت می‌کند. در سازمان تات، رفتار حرفه‌ای به عنوان یک اصل بنیادین، نه تنها سبب بهبود محیط کاری می‌شود، بلکه تأثیر مستقیمی بر تحقق

اهداف کلان سازمان دارد. کارکنانی که به این اصول پایبند هستند، نه تنها به افزایش بهره‌وری کمک می‌کنند، بلکه به عنوان الگوهایی از تعهد و ارزش‌های اخلاقی، نماینده شایسته‌ای از سازمان در تعامل با جامعه می‌شوند.

این کتابچه، استانداردها و رهنمودهایی را ارائه می‌دهد که به کارکنان کمک می‌کند تا رفتار حرفه‌ای را در تمام جنبه‌های فعالیت خود پیاده‌سازی کنند. از دقت در انجام وظایف روزمره گرفته تا مدیریت تعارضات و ارائه بازخورد سازنده، تمامی این موارد بخشی از مجموعه‌ای گسترده است که هدف آن تقویت هویت حرفه‌ای و انسجام سازمانی است.

امید است که با مطالعه و رعایت این اصول، تمامی همکاران نه تنها در مسیر رشد فردی و حرفه‌ای خود موفق باشند، بلکه در پیشبرد مأموریت و چشم‌انداز سازمان نیز نقشی مؤثر ایفا کنند. سازمان تات با حمایت و همکاری همه اعضای خود، به ایجاد محیطی مثبت، عادلانه و مبتنی بر اخلاق حرفه‌ای پایبند است.

مصادیق رفتار حرفه‌ای:

رعایت احترام به همکاران و ارباب رجوع، پایبندی به اصول امانت‌داری و شفافیت در انجام وظایف، همکاری سازنده و تعامل مؤثر با سایر بخش‌ها، مدیریت دقیق زمان در جلسات و اجرای وظایف، پاسخ‌گویی سریع و شفاف به درخواست‌ها و سوالات، و ایجاد رفتار مثبت برای تقویت محیط کاری دوستانه و حمایت‌کننده، از جمله مؤلفه‌های کلیدی در ایجاد یک محیط حرفه‌ای و کارآمد هستند.

- احترام به همکاران و ارباب رجوع.
- رعایت اصول امانت‌داری و شفافیت در کارها.
- همکاری و تعامل سازنده با سایر بخش‌ها و افراد.
- مدیریت زمان: رعایت زمان‌بندی جلسات و وظایف محوله.
- پاسخ‌گویی: پاسخ‌دهی سریع و شفاف به درخواست‌ها و سوالات همکاران و ارباب رجوع.
- رفتار مثبت: تشویق به ایجاد محیط کاری دوستانه و حمایت‌کننده.

رفتار حرفه‌ای:

۱. تعهد به کیفیت کار:
- تحویل به موقع وظایف: پایبندی به زمان‌بندی مشخص برای انجام وظایف محوله.
- دقت در جزئیات: انجام کارها با دقت بالا و اجتناب از اشتباهات تکراری.

- تلاش برای بهبود مستمر: جستجو برای یادگیری روش‌های جدید و بهبود فرآیندهای کاری.

مثال: یک کارمند تحقیقاتی در سازمان، زمانی که متوجه می‌شود گزارشی نیاز به بازبینی دارد، بدون تعلل وظیفه خود را انجام داده و گزارش نهایی را با دقت کامل تحویل می‌دهد.

مثال: هنگام دریافت پروژه‌ای جدید، کارمند زمان‌بندی دقیق تهیه می‌کند و برای حفظ کیفیت کار، بخش‌های آن را گام‌به‌گام اجرا می‌کند.

۲. تعاملات حرفه‌ای:

- احترام به همکاران و ارباب‌رجوع: رفتار دوستانه، همراه با رعایت ادب و احترام.

- مدیریت تعارض: برخورد منطقی و بدون تنش در شرایط چالش‌برانگیز یا اختلافات.

- ترویج همکاری تیمی: تشویق سایرین به مشارکت و همکاری برای دستیابی به اهداف مشترک.

مثال: وقتی دو همکار با یکدیگر اختلاف نظر دارند، یکی از آن‌ها با ترتیب‌دادن جلسه‌ای دوستانه، اختلافات را حل می‌کند و برای دستیابی به توافق مشترک همکاری می‌کنند.

مثال: یک کارمند هنگام صحبت با ارباب‌رجوع نازاضی، با لحن آرام و محترمانه سعی در درک مشکل و ارائه راه‌حل دارد.

۳. اخلاق در تصمیم‌گیری:

- پایبندی به اصول اخلاقی: اتخاذ تصمیم‌هایی که همواره با ارزش‌های اخلاقی سازمان هماهنگ باشد.

- شفافیت در کارها: ارائه گزارش‌های شفاف درباره عملکرد و فعالیت‌ها.

- رعایت بی‌طرفی: رفتار منصفانه و اجتناب از برخوردهای تبعیض‌آمیز.

مثال : در زمان بررسی پیشنهادات مختلف برای خرید تجهیزات، کارمند تصمیمی می‌گیرد که هم از نظر اقتصادی و هم از نظر کیفی بهترین گزینه باشد.

مثال : کارمندی که اطلاعات اشتباهی در یک جلسه ارائه کرده است، اشتباه خود را می‌پذیرد و در اسرع وقت اطلاعات صحیح را به همکاران اطلاع می‌دهد.

۴. حفظ حریم کاری:

- حفظ اطلاعات محرمانه: امانت‌داری در نگهداری اطلاعات حساس سازمان و افراد.

- خودداری از شایعه‌پراکنی: ایجاد محیطی عاری از شایعات و تخریب شخصیت دیگران.

- رعایت ادب در فضای مجازی: استفاده حرفه‌ای از ایمیل‌ها و شبکه‌های اجتماعی مرتبط با کار.

مثال: کارمندی که ایمیل‌های محرمانه‌ای دریافت می‌کند، آن‌ها را در مکان عمومی باز نمی‌کند و اطلاعات حساس را به هیچ عنوان با دیگران به اشتراک نمی‌گذارد.

مثال: هنگام کار با نرم‌افزارهای سازمانی، کارمند مطمئن می‌شود که هیچ‌کس بدون مجوز به سیستم دسترسی ندارد.

۵. توجه به رشد شخصی و حرفه‌ای:

- آموزش مداوم: شرکت در دوره‌های آموزشی و تلاش برای افزایش مهارت‌ها.

- مدیریت استرس: حفظ آرامش و مدیریت استرس در شرایط دشوار.

- برنامه‌ریزی هدفمند: تعیین اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت برای پیشرفت حرفه‌ای.

مثال: یک کارمند در یک دوره آموزشی شرکت می‌کند تا مهارت‌های جدید مرتبط با مسئولیت‌های خود را بهبود بخشد.

مثال: برای مدیریت استرس در محیط کاری، یک کارمند از تکنیک‌های مدیتیشن استفاده کرده و تجربه خود را با همکاران به اشتراک می‌گذارد.

۶. رفتار مسئولانه:

- پاسخگویی: قبول مسئولیت کامل برای عملکرد و نتایج اقدامات.

- محیط زیست: رعایت اصول مرتبط با پایداری و مسئولیت‌های زیست‌محیطی.

- ترویج فرهنگ سازمانی: حمایت از ارزش‌ها و رسالت سازمان در تمامی تعاملات.

مثال: هنگامی که خطایی در بخشی از پروژه رخ می‌دهد، کارمند مستقیماً مسئولیت آن را بر عهده می‌گیرد و برای حل مشکل اقدامات لازم را انجام می‌دهد.

مثال: یک کارمند با استفاده از روش‌های صرفه‌جویی، استفاده از منابع مانند کاغذ و برق را کاهش داده و به دیگران نیز پیشنهاد می‌دهد.

خلاصه فصل:

رفتار حرفه‌ای در سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی (تات)، به عنوان یکی از ارکان اساسی موفقیت و پیشبرد اهداف کلان سازمان، اهمیت بسیاری دارد. این رفتار شامل تعهد به کیفیت کار، از جمله تحویل به موقع وظایف، دقت در جزئیات و تلاش مستمر برای بهبود فرآیندها است. تعاملات حرفه‌ای نیز با رعایت احترام به همکاران و ارباب رجوع، مدیریت تعارضات و ترویج همکاری تیمی، پایه‌گذار محیطی همدلانه و سازنده می‌شود. همچنین، اخلاق در تصمیم‌گیری، با تأکید بر اصول اخلاقی، شفافیت و بی‌طرفی، نقشی

کلیدی در تقویت اعتماد و انسجام سازمان دارد. از سوی دیگر، توجه به حفظ حریم کاری و اطلاعات محرمانه، اجتناب از شایعه پراکنی و رفتار حرفه‌ای در فضای مجازی از ضرورت‌های دیگر محیط‌کاری مدرن است. توجه به رشد شخصی و حرفه‌ای از طریق آموزش مداوم، مدیریت استرس و برنامه‌ریزی هدفمند، کارکنان را در مسیر پیشرفت یاری می‌دهد. در نهایت، رفتار مسئولانه با پذیرش مسئولیت‌ها، رعایت اصول پایداری زیست‌محیطی و ترویج فرهنگ سازمانی، نماد تعهد به ارزش‌ها و رسالت سازمان است. پایبندی به این اصول، نه تنها بهره‌وری و انسجام داخلی را ارتقا می‌دهد، بلکه کارکنان را به نمایندگانی شایسته از سازمان در تعامل با جامعه تبدیل می‌کند.

فصل دوم :

استانداردهای گفتاری

مقدمه

گفتار یکی از قدرتمندترین ابزارهایی است که در اختیار انسان‌ها قرار دارد. نحوه بیان، کلمات انتخاب‌شده، و لحن صدا، همگی تأثیر مستقیمی بر درک، ارتباط و همکاری دارند. در یک سازمان حرفه‌ای مانند سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی (تات)، گفتار نه تنها ابزاری برای انتقال اطلاعات است، بلکه وسیله‌ای برای تقویت اعتماد، ایجاد ارتباطات موثر و تثبیت ارزش‌های سازمانی محسوب می‌شود.

اهمیت گفتار در محیط کاری فراتر از مکالمات روزمره است. نحوه تعامل کلامی با همکاران، مدیران، ارباب‌رجوع و دیگر ذی‌نفعان، بازتاب‌دهنده شخصیت حرفه‌ای هر فرد و هویت کلی سازمان است. گفتاری که شفاف، مودبانه و سازنده باشد، می‌تواند فضایی مثبت برای همکاری و مشارکت ایجاد کند، در حالی که گفتار غیرحرفه‌ای و ناپخته ممکن است منجر به سوء تفاهم، تنش و کاهش بهره‌وری شود.

در سازمان تات، رعایت استانداردهای گفتاری نه تنها برای بهبود روابط داخلی کارکنان ضروری است، بلکه در تعاملات خارجی نیز نقشی حیاتی ایفا می‌کند. این استانداردها به گونه‌ای طراحی شده‌اند که ضمن احترام به تنوع فرهنگی و اجتماعی، چارچوبی یکپارچه برای ارتباطات حرفه‌ای ارائه دهند. از شفافیت در انتقال پیام‌ها گرفته تا انتخاب لحنی مناسب در شرایط مختلف، همه این موارد بخشی از این اصول هستند.

این کتابچه با هدف ارائه راهنمایی‌های دقیق برای استانداردهای گفتاری تهیه شده است. با رعایت این اصول، کارکنان می‌توانند نه تنها در ایجاد ارتباطات موثرتر و حرفه‌ای‌تر موفق باشند، بلکه به نمایندگانی شایسته از سازمان تات در جامعه نیز تبدیل شوند. امیدواریم که با مطالعه این بخش، تمامی همکاران بتوانند گام‌های موثری در بهبود ارتباطات کلامی خود بردارند و محیطی مثبت و الهام‌بخش ایجاد کنند.

مصادیق گفتار مناسب:

استفاده از زبان مودبانه و محترمانه، پرهیز از اظهارات توهین‌آمیز یا انتقادات غیرسازنده، رعایت لحن حرفه‌ای و دوستانه در مکالمات، ارائه بازخوردهای سازنده به جای انتقادات تخریبی، و به‌کارگیری ارتباطات شفاف و دقیق با استفاده از زبان ساده و روشن برای جلوگیری از سوءتفاهم‌ها، همگی از اصول کلیدی ایجاد تعاملات مثبت و مؤثر در محیط کاری هستند.

- استفاده از زبان مودبانه و محترمانه.
- خودداری از هرگونه اظهارات توهین‌آمیز یا انتقادات غیرسازنده.
- ارتباط شفاف و انتقال پیام‌ها به‌صورت دقیق.
- رعایت لحن مناسب: انتخاب لحن حرفه‌ای و دوستانه در تمام مکالمات.
- ارتباط سازنده: ارائه بازخوردهای سازنده به همکاران و اجتناب از انتقاد تخریبی.

- شفافیت در ارتباطات: استفاده از زبان ساده و روشن برای جلوگیری از سوء تفاهم ها.

۱. شفافیت و دقت:

- استفاده از جملات ساده و روشن برای جلوگیری از سوء تفاهم.
- اجتناب از اصطلاحات تخصصی پیچیده در مکالمات عمومی، مگر در موارد ضروری.

- ارائه توضیحات اضافی در صورت نیاز، به ویژه برای ارباب رجوع.
مثال: یک کارمند هنگام توضیح فرآیند انجام یک پروژه برای همکاران جدید، از جملات ساده و روشن استفاده می کند و تمام مراحل را به ترتیب توضیح می دهد.

مثال: در مکالمه تلفنی با ارباب رجوع، کارمند اطلاعات را با دقت ذکر می کند و برای اطمینان از درک صحیح، از طرف مقابل سوال می پرسد.

۲. لحن حرفه ای:

- حفظ لحن دوستانه، اما رسمی در تمامی مکالمات کاری.
- رعایت ادب و احترام در برخورد با همکاران و ارباب رجوع.
- اجتناب از لحن تنش آمیز حتی در شرایط دشوار.
مثال: هنگامی که یک همکار به اشتباه رفتار کرده است، کارمند با لحنی محترمانه و آرام، اشتباه را یادآوری می کند و پیشنهاد بهبود ارائه می دهد.

مثال: در پاسخ به انتقاد از سوی مدیر، کارمند با لحنی مثبت و سازنده پاسخ می‌دهد: "سپاسگزارم که نکات شما را مطرح کردید، حتماً در جهت بهتر شدن کار خواهم کرد."

۳. گوش دادن فعال:

- توجه کامل به صحبت‌های مخاطب و عدم قطع کلام وی.
- پرسیدن سوال‌های مرتبط برای نشان دادن درک صحیح از صحبت‌های مخاطب.

- استفاده از عبارات تأییدی مانند «متوجه شدم» یا «درک می‌کنم» برای ایجاد ارتباط بهتر.

مثال: در جلسه‌ای که همکاران ایده‌های خود را ارائه می‌دهند، کارمند با دقت گوش می‌دهد و سوال‌های مرتبط می‌پرسد تا نشان دهد که صحبت‌ها را درک کرده است.

مثال: هنگام ارتباط با ارباب رجوع، کارمند با عبارات تأییدی مانند «متوجه شدم» یا «کاملاً درک می‌کنم» اعتماد را افزایش می‌دهد.
۴. بازخورد سازنده:

- ارائه بازخورد مثبت همراه با پیشنهادات کاربردی برای بهبود.
- اجتناب از انتقادهای تند یا شخصی و تمرکز بر موضوع.
- تشویق به اشتراک‌گذاری ایده‌ها و نظرات برای تقویت تعاملات.

مثال: وقتی یکی از همکاران نیاز به بهبود در کار خود دارد، کارمند با لحنی مثبت می‌گوید: "کارت عالی است، اما اگر این بخش را کمی تغییر دهی، نتیجه حتی بهتر خواهد بود."

مثال: در یک پروژه گروهی، کارمند بازخورد سازنده‌ای ارائه می‌دهد تا همکاران احساس کنند که توانایی‌های آن‌ها قدردانی می‌شود.

۵. رعایت حریم شخصی:

- خودداری از صحبت درباره اطلاعات حساس یا محرمانه در مکان‌های عمومی.

- استفاده محتاطانه از شوخی‌های غیرمرتبط که ممکن است نادرست تلقی شوند.

- رعایت حد و مرزهای گفتاری در ارتباط با همکاران و ارباب‌رجوع.

مثال: در پاسخ به سوال یکی از همکاران درباره اطلاعات محرمانه، کارمند با احترام می‌گوید: "متأسفم، این اطلاعات قابل اشتراک‌گذاری نیست."

مثال: کارمند از به‌کارگیری شوخی‌های نامناسب یا سوالات شخصی در مکالمات کاری پرهیز می‌کند.

۶. مهارت در مذاکره و حل اختلاف:

- استفاده از عبارات دیپلماتیک برای مدیریت اختلافات.

- تشویق به ایجاد فضای گفتگوی سالم و سازنده.

- پرهیز از به‌کار بردن زبان منفی یا اتهام‌آمیز.

مثال: در مواجهه با اختلاف در تقسیم وظایف، کارمند می‌گوید: "بیا بید با هم صحبت کنیم و راه‌حلی پیدا کنیم که برای هر دو طرف مناسب باشد."
مثال: وقتی ارباب رجوع از خدمات ناراضی است، کارمند با آرامش می‌گوید: "از تجربه شما متأسفم، اجازه دهید بهترین راه‌حل را برای رفع این مشکل پیدا کنیم."

خلاصه فصل:

گفتار، به عنوان ابزاری قدرتمند برای انتقال مفاهیم، ایجاد ارتباطات مؤثر و تقویت ارزشهای سازمانی نقش کلیدی در سازمان تحقیقات آموزش و ترویج کشاورزی (تات) ایفا می‌کند. رعایت اصول گفتاری مانند شفافیت و دقت در انتقال پیام‌ها، استفاده از زبان ساده و روشن، حفظ لحن حرفه‌ای و دوستانه، اجتناب از انتقادات مخرب، زیربنای ایجاد فضایی مثبت برای همکاری و تعامل است. گوش دادن فعال، ارائه بازخورد سازنده، رعایت حریم شخصی در مکالمات و مهارت در حل اختلافات نیز عواملی تأثیر گذار در ارتقای کیفیت گفت‌وگوهای کاری محسوب می‌شوند. این استانداردها که شامل رفتارهای مودبانه و محترمانه، پرهیز از اظهارات توهین آمیز و ایجاد فضایی برای تبادل نظرات سازنده هستند، نه تنها موجب بهبود روابط داخلی میان کارکنان می‌شود، بلکه سازمان را در ارائه چهره‌ای حرفه‌ای و متعهد به جامعه توانمندتر می‌سازد. با رعایت این اصول، کارکنان می‌توانند به نمایندگانی شایسته و الهام‌بخش از سازمان تبدیل شده و به شکل‌گیری محیطی مثبت و موثر کمک کنند.

فصل سوم :

استانداردهای پوشش

مقدمه

پوشش هر فرد، علاوه بر اینکه بازتابی از شخصیت و هویت اوست، به نوعی نمایانگر ارزش‌ها و فرهنگ سازمانی نیز می‌باشد. در سازمان تات کشاورزی، به عنوان نهادی که نقش کلیدی در توسعه پایدار و کشاورزی مدرن کشور ایفا می‌کند، ایجاد تصویری حرفه‌ای و متعهدانه از کارکنان، نه تنها در داخل سازمان بلکه در تعامل با جامعه، اهمیت بسزایی دارد. استانداردهای پوششی در این سازمان به گونه‌ای تعریف شده‌اند که علاوه بر حفظ شأن و جایگاه حرفه‌ای کارکنان، زمینه‌ساز تقویت نظم و یکپارچگی سازمانی نیز باشند.

رعایت استانداردهای پوششی همچنین ابزاری برای نشان دادن تعهد کارکنان به اهداف و ارزش‌های مشترک سازمان است. از طرفی، توجه به تفاوت‌های فرهنگی و فردی در این استانداردها، تأکیدی بر احترام و ارزش‌گذاری به تکرر و تنوع انسانی است. این استانداردها به نحوی تدوین شده‌اند که در کنار حفظ آزادی و راحتی کارکنان، نمایانگر روحیه همکاری و تعهد سازمانی باشند.

در این بخش از کتابچه، شما با اصول و راهنمایی‌هایی آشنا خواهید شد که نه تنها به شفافیت انتظارات سازمان در حوزه پوشش کمک می‌کند، بلکه به هر یک از اعضا کمک می‌کند تا با درک و پایبندی به این اصول، نقش خود را در تقویت وجهه حرفه‌ای و ارزش‌های سازمان ایفا نمایند. رعایت این استانداردها نه فقط یک الزام، بلکه فرصتی است برای همکاری مؤثرتر و ایجاد محیط کاری که در آن همه افراد احساس ارزشمند بودن کنند.

مصادیق پوشش مناسب

پوشش مناسب در محیط کاری شامل انتخاب لباس‌هایی است که با توجه به محیط و نوع فعالیت‌ها رسمی یا متعارف باشند و در عین حال پاکیزگی و آراستگی را حفظ کنند. این پوشش باید منعکس‌کننده هویت فرهنگی و حرفه‌ای افراد بوده و در صورت امکان شامل یونیفرم یا نمادهایی باشد که هویت سازمانی را تقویت کند. همچنین، رعایت استانداردهای فرهنگی در طراحی لباس اداری و توجه به تناسب آن با شرایط فصلی و آب‌وهوایی از نکات مهمی است که به تقویت نظم و هماهنگی سازمان کمک می‌کند.

- پوشیدن لباس‌های مناسب با توجه به محیط کاری (مانند لباس رسمی یا متعارف).

- رعایت پاکیزگی و آراستگی در ظاهر.

- استفاده از پوشش‌هایی که نشان‌دهنده هویت فرهنگی و حرفه‌ای است.

- لباس اداری: استفاده از لباس‌هایی که با توجه به استانداردهای فرهنگی سازمان طراحی شده است.

- نماد سازمان: در صورت امکان، بهره‌گیری از یونیفرم یا نمادهایی که نشان‌دهنده هویت سازمانی است.

- رعایت تناسب فصلی: انتخاب پوشش مناسب با شرایط آب‌وهوایی و فصلی.

۱. لباس اداری:

- پوشیدن لباس های رسمی یا متعارف که با محیط کاری سازگاری دارند.
- استفاده از پوشش هایی که نمایانگر حرفه ای بودن کارمند و احترام به محیط کاری باشد.
- در موارد خاص مانند جلسات رسمی، استفاده از کت و شلوار، مانتو و شلوار رسمی یا پوشش های مشابه توصیه می شود.
- مثال: کارمندان در جلسات رسمی از لباس های رسمی همچون کت و شلوار یا مانتو و شلوار مناسب با رنگ های ملایم استفاده می کنند.
- مثال: در محیط های غیررسمی تر یا آموزشی، کارمندان از لباس های متعارف و کاربردی نظیر لباس های مناسب فصل استفاده می کنند.

۲. پاکیزگی و آراستگی:

- رعایت نظافت شخصی و استفاده از لباس های تمیز و مرتب.
- اجتناب از پوشیدن لباس های پاره یا غیر مناسب برای محیط کار.
- توجه به آراستگی ظاهر مانند مرتب کردن موها و استفاده از کفش های مناسب.

مثال: یک کارمند هر روز با لباس‌های تمیز و اتوکشیده و کفش‌های مرتب در محیط کار حاضر می‌شود.

مثال: در شرایط بارانی، کارمندان از کاور یا چتر برای حفظ آراستگی ظاهر خود استفاده می‌کنند.

۳. نماد سازمانی:

- در صورت وجود یونیفرم یا نشان سازمانی، کارکنان ملزم به استفاده از آن در محیط کار هستند.

- در رویدادهای رسمی، استفاده از نمادهای سازمانی مانند شال، سربند با رنگ‌های سازمانی برای ایجاد هویت مشترک توصیه می‌شود.

مثال: در بازدیدهای رسمی، کارمندان از نشان یا سربرگ سازمانی بر روی لباس‌های خود استفاده می‌کنند تا هویت سازمانی را تقویت کنند.

مثال: در مراسم‌هایی مانند افتتاحیه‌ها یا نمایشگاه‌ها، کارمندان از لباس‌هایی با رنگ‌بندی رسمی سازمان استفاده می‌کنند.

۴. تطابق فصلی:

- انتخاب لباس‌هایی که با شرایط آب‌وهوایی و فصل هماهنگ باشند (مانند استفاده از لباس‌های سبک و خنک در تابستان و لباس‌های گرم در زمستان).

- رعایت تناسب لباس‌ها با محیط کاری در هر فصل.
- مثال: در تابستان، کارمندان از لباس‌های سبک و خنک، مانند پیراهن نخی، استفاده می‌کنند که همچنان در چارچوب رسمی محیط کاری است.
- مثال: در زمستان، کارمندان از کاپشن‌های ساده و شیک یا شال‌های گرم که با لباس‌های رسمی تطابق دارند، استفاده می‌کنند.

۵. توجه به ارزش‌های فرهنگی:

- انتخاب پوششی که نمایانگر احترام به ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی باشد.
- اجتناب از استفاده از لباس‌هایی که ممکن است در محیط کاری نامناسب تلقی شوند.
- مثال: در مناسبت‌های خاص ملی یا مذهبی، کارمندان از پوشش‌هایی استفاده می‌کنند که نشانی از احترام به فرهنگ و سنت‌های جامعه باشد.
- مثال: در رویدادهای بین‌المللی، کارمندان از لباس‌هایی استفاده می‌کنند که هم حرفه‌ای و رسمی باشند و هم تنوع فرهنگی را نشان دهند.

۶. محدودیت در استفاده از زیورآلات:

- استفاده از زیورآلات ساده و ملایم که متناسب با محیط کار هستند.
- خودداری از استفاده از زیورآلات پر زرق و برق یا لباس‌هایی که توجه بیش از حد به خود جلب می‌کنند.

مثال: یک کارمند خانم از زیورآلات ساده و متناسب مانند گردنبند کوچک استفاده می‌کند که توجه بیش از حد به خود جلب نمی‌کند.

مثال: یک کارمند آقا از پوشیدن زیورآلات پر زرق و برق که ممکن است برای محیط کاری نامناسب باشد، خودداری می‌کند.

خلاصه فصل :

پوشش مناسب در محیط کاری شامل انتخاب لباس‌هایی است که با محیط و نوع فعالیت‌ها متناسب باشد و در عین حال پاکیزگی و آراستگی را حفظ کند. این پوشش باید نمایانگر هویت فرهنگی و حرفه‌ای افراد باشد و در صورت امکان شامل یونیفرم یا نمادهایی که هویت سازمانی را تقویت می‌کند، باشد. رعایت استانداردهای فرهنگی در طراحی لباس اداری، تناسب آن با شرایط فصلی و آب‌وهوایی از نکات مهمی است که به نظم و هماهنگی سازمان کمک می‌کند. در محیط کار، پوشیدن لباس‌های رسمی یا متعارف، حفظ نظافت شخصی، استفاده از پوشش مناسب، و انتخاب لباس‌هایی که با شرایط آب‌وهوایی هماهنگ باشند ضروری است.

همچنین، کارمندان باید به ارزش‌های فرهنگی احترام بگذارند و از زیورآلات ساده و ملایم استفاده کنند تا توجه بیش از حد به خود جلب نکنند.

آموزش و توسعه:

برای تقویت فرهنگ سازمانی و اطمینان از رعایت استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی در محیط کاری، اتخاذ رویکردهای آموزشی و نظارتی ضروری است. ارائه کارگاه‌های آموزشی برای انتقال مفاهیم کلیدی، طراحی و توزیع بروشورهای راهنما به منظور یادآوری مداوم اصول سازمانی، و انجام ارزیابی‌های مستمر برای بررسی عملکرد و ارائه بازخورد، به عنوان راهکارهایی کارآمد در ایجاد هماهنگی و ارتقای حرفه‌ای‌گری در محیط کار عمل می‌کنند. این اقدامات نه تنها موجب افزایش آگاهی کارکنان می‌شود، بلکه بستری برای ارتقای همدلی، انسجام و تعهد سازمانی فراهم می‌سازد.

- برگزاری کارگاه‌های آموزشی: ارائه دوره‌ها و کارگاه‌هایی مرتبط با استانداردهای رفتاری، گفتاری و پوششی.

- ایجاد بروشورهای راهنما: طراحی و توزیع بروشورهای آموزشی برای یادآوری این استانداردها.

- ارزیابی مداوم: بررسی و بازخورد مستمر به کارکنان در زمینه عملکرد و رعایت استانداردها.