

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِ مُحَمَّدٍ وَعَجِّلْ فَرَجَهُمْ



# الزامات محیط کار

کلیه رشته‌ها

شاخه‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش

دوره دوم متوسطه





وزارت آموزش و پرورش  
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



- نام کتاب: الزامات محیط کار - ۲۱۰۱۳۶
- پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
- مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف: دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش
- شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: احمدرضا دوراندیش، محمد کفاشان، حسن آقابابایی، ابراهیم آزاد، مهدی اسمعیلی، عبدالمجید خاکی صدیق، حمید تقی پورارمکی، محمدرضا سلطان محمدی (اعضای شورای برنامه‌ریزی)
- مدیریت آماده‌سازی هنری: محمدرضا سلطان محمدی، حمید تقی پورارمکی، محمد بهزادی (اعضای گروه تألیف)
- شناسه افزوده آماده‌سازی: اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی
- نشانی سازمان: سمیه خیراله‌پور (صفحه‌آرا و طراح جلد) - امیرمهدی گل محمدی (رسام) - هستی حسینی (ویراستار ادبی)
- ناشر: تهران: خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهید موسوی)  
تلفن: ۸۸۸۳۱۱۶۱-۹، دورنگار: ۸۸۳۰۹۲۶۶، کد پستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹  
وبگاه: www.irtextbook.ir و www.chap.sch.ir
- شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران - کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج - خیابان ۶۱ (داروپخش) تلفن: ۴۴۹۸۵۱۶۱-۵، دورنگار: ۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی: ۳۷۵۱۵-۱۳۹
- چاپخانه: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»
- سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ هفتم ۱۴۰۲

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش است و هرگونه استفاده از کتاب و اجزای آن به صورت چاپی و الکترونیکی و ارائه در پایگاه‌های مجازی، نمایش، اقتباس، تلخیص، تبدیل، ترجمه، عکس برداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز از این سازمان ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



اگر یک ملتی نخواهد آسیب ببیند باید این ملت اولاً باهم متحد باشد و ثانیاً در هر کاری که اشتغال دارد آن را خوب انجام بدهد. امروز کشور محتاج به کار است. باید کار کنیم تا خودکفا باشیم، بلکه ان شاءالله صادرات هم داشته باشیم. شما برادرها الآن عبادتتان این است که کار بکنید. این عبادت است.  
امام خمینی قُدَسَ سِرُّهُ

۹.....	<b>پودمان ۱ – محیط کار و ارتباطات انسانی</b>
۱۰.....	■ محیط کار چیست
۱۴.....	■ ساختار محیط کار
۲۲.....	■ انواع ارتباطات انسانی در محیط کار
۲۳.....	■ ارتباط چیست؟
۲۵.....	■ چگونگی برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار
۲۷.....	■ مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار
۳۵.....	■ استرس در محیط کار
۳۷.....	■ عوارض ناشی از استرس
۴۰.....	■ اثرات استرس بر روابط انسانی در محیط کار
۴۱.....	■ دلایل ایجاد استرس
۴۳.....	■ راه‌های کنترل استرس
۴۷.....	<b>پودمان ۲ – فناوری در محیط کار</b>
۴۸.....	■ فناوری چیست
۴۸.....	■ سرعت تغییر فناوری
۵۰.....	■ نقش فناوری در محیط کار
۵۱.....	■ روش‌های کسب شایستگی در فناوری‌های جدید تولید محصول - خدمات
۵۳.....	■ فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات
۵۵.....	■ شبکه‌های داخلی پیام‌رسان
۵۶.....	■ اینترنت
۵۶.....	■ شبکه مجازی
۵۹.....	<b>پودمان ۳ – محیط و قوانین کار</b>
۶۰.....	■ قانون کار چیست
۶۲.....	■ قرارداد کار
۶۵.....	■ دستمزد
۶۶.....	■ روش‌های پرداخت دستمزد
۶۷.....	■ ساعت، زمان‌های کاری و تعطیلات
۶۹.....	■ مرخصی
۷۰.....	■ بیمه
۷۲.....	■ کسورات قانونی از دستمزد

۷۵.....	<b>پودمان ۴ – ایمنی و بهداشت محیط کار</b>
۷۶.....	بهداشت، ایمنی و محیط زیست
۷۷.....	مخاطرات شغلی
۸۴.....	علائم ایمنی در محیط کار
۸۶.....	عوامل زبان‌آور محیط کار و راه‌های کنترلی آن‌ها
۸۶.....	صدا
۸۸.....	مواد شیمیایی
۹۰.....	برق
۹۳.....	کار در ارتفاع
۹۶.....	آتش و انفجار
۱۰۱.....	نور و روشنایی
۱۰۲.....	گرما
۱۰۳.....	سرما
۱۰۴.....	تجهیزات حفاظت فردی
۱۰۶.....	ارگونومی
۱۱۷.....	<b>پودمان ۵ – مهارت‌های کارایی</b>
۱۱۸.....	مهارت‌های کارایی
۱۱۸.....	پیدا کردن تقاضای کار
۱۲۲.....	تهیه کارنامک
۱۲۳.....	نوشتن نامه تقاضای کار
۱۲۳.....	مصاحبه
۱۲۵.....	مصاحبه دوم و سوم
۱۲۵.....	نتیجه
۱۲۶.....	نمونه کارنامک و نامه درخواست شغل
۱۲۸.....	<b>منابع</b>

وضعیت دنیای کار و تغییرات در فناوری، مشاغل و حرفه‌ها، ما را بر آن داشت تا محتوای کتاب‌های درسی را همانند پایه‌های قبلی بر اساس نیاز کشور خود و برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران در نظام جدید آموزشی تغییر دهیم. مهم‌ترین تغییر در کتاب‌ها، آموزش و ارزشیابی بر اساس شایستگی است. شایستگی، توانایی انجام کار واقعی به‌طور صحیح و درست تعریف شده است. توانایی شامل دانش، مهارت و نگرش است. در این برنامه برای شما، چهار دسته شایستگی در نظر گرفته شده است:

- 1 شایستگی‌های فنی برای جذب در بازار کار
- 2 شایستگی‌های غیرفنی برای پیشرفت و موفقیت در آینده
- 3 شایستگی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات
- 4 شایستگی‌های مربوط به یادگیری مادام‌العمر

بر این اساس، دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش مبتنی بر اسناد بالادستی و با مشارکت متخصصان برنامه‌ریزی درسی و خبرگان دنیای کار مجموعه اسناد برنامه درسی رشته‌های فنی و حرفه‌ای را تدوین نموده‌اند که مرجع اصلی و راهنمای تألیف کتاب‌های درسی هر رشته است. برای تألیف هر کتاب درسی بایستی مراحل زیادی قبل از آن انجام پذیرد.

این کتاب نخستین کتاب کارگاهی است که برای همه رشته‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش تألیف شده است و در طول سه سال تحصیلی پیش‌رو، در دامنه شایستگی‌های غیرفنی ۳ کتاب دیگر آموزش خواهید دید. کسب شایستگی‌های این کتاب برای موفقیت در شغل و حرفه آینده شما بسیار ضروری است و پایه‌ای برای سایر دروس است. هنرجویان عزیز، سعی کنید تمام شایستگی‌های آموزش داده شده در کتاب را کسب نمایید و فرا گیرید.

کتاب درسی «الزامات محیط کار» پنج پودمان دارد و هر پودمان نیز دارای واحد یادگیری است و هر واحد یادگیری از چند مرحله کاری تشکیل شده است. شما هنرجویان عزیز پس از یادگیری هر پودمان می‌توانید شایستگی‌های مربوط به آن پودمان را کسب کنید. علاوه بر این کتاب درسی، می‌توانید از بسته آموزشی نیز استفاده نمایید. فعالیت‌های یادگیری در ارتباط با شایستگی‌های غیر فنی از جمله مدیریت منابع، اخلاق حرفه‌ای، حفاظت از محیط زیست و شایستگی‌های یادگیری مادام‌العمر و فناوری اطلاعات و ارتباطات همراه با شایستگی‌های فنی طراحی و در کتاب درسی و بسته آموزشی ارائه شده است. شما هنرجویان عزیز سعی کنید این شایستگی‌ها را در کنار شایستگی‌های فنی آموزش ببینید، تجربه کنید و آن‌ها را در انجام فعالیت‌های یادگیری به کار گیرید.

رعایت نکات ایمنی، بهداشتی و حفاظتی از اصول انجام کار است؛ لذا توصیه‌ها و تأکیدات هنرآموز محترم درس درباره رعایت این نکات را، که در کتاب آمده است، در انجام مراحل کاری جدی بگیرید.

برای انجام فعالیت‌های موجود در کتاب می‌توانید از کتاب همراه هنرجو استفاده کنید. همچنین همراه با کتاب اجزای بسته یادگیری دیگری برای شما در نظر گرفته شده است که با مراجعه به وبگاه رشته خود با نشانی [www.tvoccd.medu.ir](http://www.tvoccd.medu.ir) می‌توانید از عناوین آن مطلع شوید.

امیدواریم با تلاش و کوشش شما هنرجویان عزیز و هدایت هنرآموزان گرامی‌تان، گام‌های مؤثری در جهت سربلندی و استقلال کشور و پیشرفت اجتماعی و اقتصادی و تربیت شایسته جوانان برومند میهن اسلامی برداشته شود.

**دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش**

موفقیت در محیط کار همواره وابسته به دو اصل است:

■ شایستگی‌های فنی مورد نیاز محیط کار

■ شایستگی‌های غیرفنی مورد نیاز در محیط کار

شایستگی‌های غیرفنی مجموعه‌ای از دانش و مهارت است که به فرد کمک می‌کند به‌عنوان یک نیروی مؤثر و شایسته شناخته شود.

الزامات محیط کار بخشی از شایستگی‌های غیرفنی مورد نیاز بازار کار است و موارد زیر را شامل می‌شود:

۱- مهارت‌های برقراری روابط انسانی در محیط کار

۲- آشنایی و استفاده از آخرین فناوری‌های کاربردی و مفید در محیط کار

۳- آشنایی با قوانین کار و بیمه

۴- اصول ایمنی و بهداشت در محیط کار

۵- مهارت‌های کاربایی

یکی از مشکلات دانش‌آموختگان جوان در سال‌های آغازین ورود به محیط‌های کار، آشنا نبودن با الزامات این محیط جدید است. این مسئله باعث ایجاد مشکلات متعدد برای نیروهای کار می‌شود. طرد شدن از طرف همکاران، یأس و ناامیدی، از بین رفتن اعتماد به نفس و از دست دادن شغل برخی از مشکلات متداولی است که به وجود می‌آید.

در کتاب حاضر، سعی شده است تا با بیانی ساده مهم‌ترین دانش‌ها و مهارت‌های مورد نیاز هنرجویان در محیط کار در ۵ پودمان آموزش داده شود. هر فصل بر اساس نوع شایستگی مورد نیاز، شامل مجموعه‌ای از دانش، مهارت و نگرش درباره محیط کار است. در تدوین این کتاب، از مشورت صاحب‌نظران بسیاری استفاده شده است. همچنین منابع زیادی مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت و سعی شده، مطالبی در کتاب نوشته شود که مورد اتفاق نظر بیشتر کتاب‌ها و مشاوران بوده است.

امید است با فراگیری شایستگی‌هایی آموزش داده شده در کتاب، هنرجویان گرامی بتوانند علاوه بر محیط کار در زندگی اجتماعی خود نیز از مطالب آن بهره‌مند شوند.

ارزشیابی در این درس به دو صورت مستمر و پایانی صورت می‌گیرد: الف) ارزشیابی مستمر طی فرایند آموزش هر پودمان؛ ب) ارزشیابی پایانی در انتهای پودمان.

درس «الزامات محیط کار» از جمله درس‌هایی است که در آن شایستگی‌های فنی و غیرفنی به‌طور درهم‌تنیده در پنج موضوع متفاوت طراحی شده است. به عبارت دیگر، سیستم آموزش در این درس به صورت موضوعی است. از این رو، برای ارزشیابی این درس باید شایستگی‌های فنی و غیرفنی کسب‌شده توسط هنرجویان در طول دوره آموزش موضوعی مورد ارزیابی قرار گیرد.





# پودمان ۱

## محیط کار و ارتباطات انسانی



## محیط کار چیست؟

به شکل‌های زیر نگاه کنید و با توجه به آن‌ها چند تعریف از محیط کار ارائه دهید.



■ شکل ۱-۱- محیط‌های کاری مختلف



■ ادامه شکل ۱-۱- محیط‌های کاری مختلف

هریک از محیط‌های کاری نشان داده شده در شکل ۱-۱ شرایط، قوانین و ویژگی‌های خاصی دارد که با توجه به محیط کار، مورد توجه قرار می‌گیرد. مفهوم محیط کار در شکل ۱-۲ نشان داده شده است.



■ شکل ۱-۲- مفهوم محیط کار

متالی از محیط کار در شکل‌های ۱-۳ و ۱-۴ نمایش داده شده است.

برداشت خود را از ورودی‌ها و خروجی محیط کار در شکل ۱-۳ بیان کنید.

سؤال



■ شکل ۱-۳- محیط کار مزرعه در روستا



■ شکل ۱-۴- محیط کار مزرعه

از بین محیط‌های مختلف کاری در رشته خودتان، دو محیط را به دلخواه انتخاب کنید و نموداری مشابه شکل ۱-۲، بر اساس ویژگی‌ها و خروجی‌های آن‌ها را رسم کنید.

#### فعالیت کلاسی



هر کدام از محیط‌های کاری دارای قوانینی هستند، مانند:

■ ساعت کاری

■ اصول ایمنی

■ داشتن حداقلی از مهارت

این قوانین در محیط‌های مختلف یکسان نیست. به مجموعه قوانین و مهارت‌های غیرفنی 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. به‌عنوان مثال، اگر در محل زندگی شما چند مغازه خواربارفروشی وجود داشته باشد، ممکن است شما خرید از یک مغازه را بر مغازه‌های دیگر ترجیح دهید و مطمئناً برای آن دلایلی دارید، این دلایل می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

۱ زیبایی فضای مغازه خواربارفروشی

۲ تجهیزات مدرن و بهداشتی‌تر

۳ اخلاق و رفتار فروشنده

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 کهنگی ساختمان و تجهیزات هنرستان در یادگیری‌تان اثر داشته باشد، دانش و اخلاق کارمندان مجموعه آموزشی است که در یادگیری شما مؤثر خواهد بود.

## ویژگی‌های نیروی انسانی

تصور کنید برای اجرای یک پروژه کلاسی باید یک هم‌گروهی انتخاب کنید؛ دو گزینه برای شما وجود دارد:  
گزینه اول فردی است بسیار باهوش، با توانایی درسی عالی و مسلط به موضوع درس و پروژه، ولی بسیار خودخواه و بداخلاق.  
گزینه دوم فردی است با توانایی درسی متوسط، ولی بسیار خوش‌اخلاق، فداکار و پرتلاش.

شما از بین دو گزینه بالا کدام یک را انتخاب می‌کنید؟ دلایل شما از این انتخاب چیست؟

به‌طور کلی، انسان‌ها دو دسته ویژگی دارند:

- 1 ویژگی‌ها و اخلاق فردی (مانند: مهارت فنی، دقت، تلاش و تعهد کاری)
- 2 ویژگی‌ها و اخلاق اجتماعی و گروهی (مانند: برخورد با همکاران، کار تیمی، احترام گذاشتن، رعایت قوانین و فداکاری)

به‌نظر شما در محیط کار، کدام ویژگی، فرد را متخصص و کاردان نشان می‌دهد؟  
کدام ویژگی باعث پذیرش فرد در گروه می‌شود؟

برای کسب موفقیت در یک محیط کار، علاوه بر بهبود ویژگی‌های فردی، برای تقویت ویژگی‌های اجتماعی خود نیز باید تمرین و تلاش کنید. در این پودمان، ابتدا ساختار محیط کار و سپس اصول روابط انسانی در محیط کار تشریح خواهد شد.

## ساختار محیط کار

### ۱- سلسله‌مراتب 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. به‌نظر شما مدیر هنرستان هم مسئول بالاتری دارد؟

به نمودار صفحه بعد توجه کنید؛ چه برداشتی از این نمودار دارید؟ با دوستان خود راجع به آن بحث کنید و تحلیل خود را در کلاس توضیح دهید.  
در بالای نمودار، مسئولیت افراد سنگین‌تر و وظیفه‌شان کلان‌تر است. در پایین نمودار مسئولیت افراد کمتر و وظیفه‌شان جزئی و سبک‌تر است.

سؤال

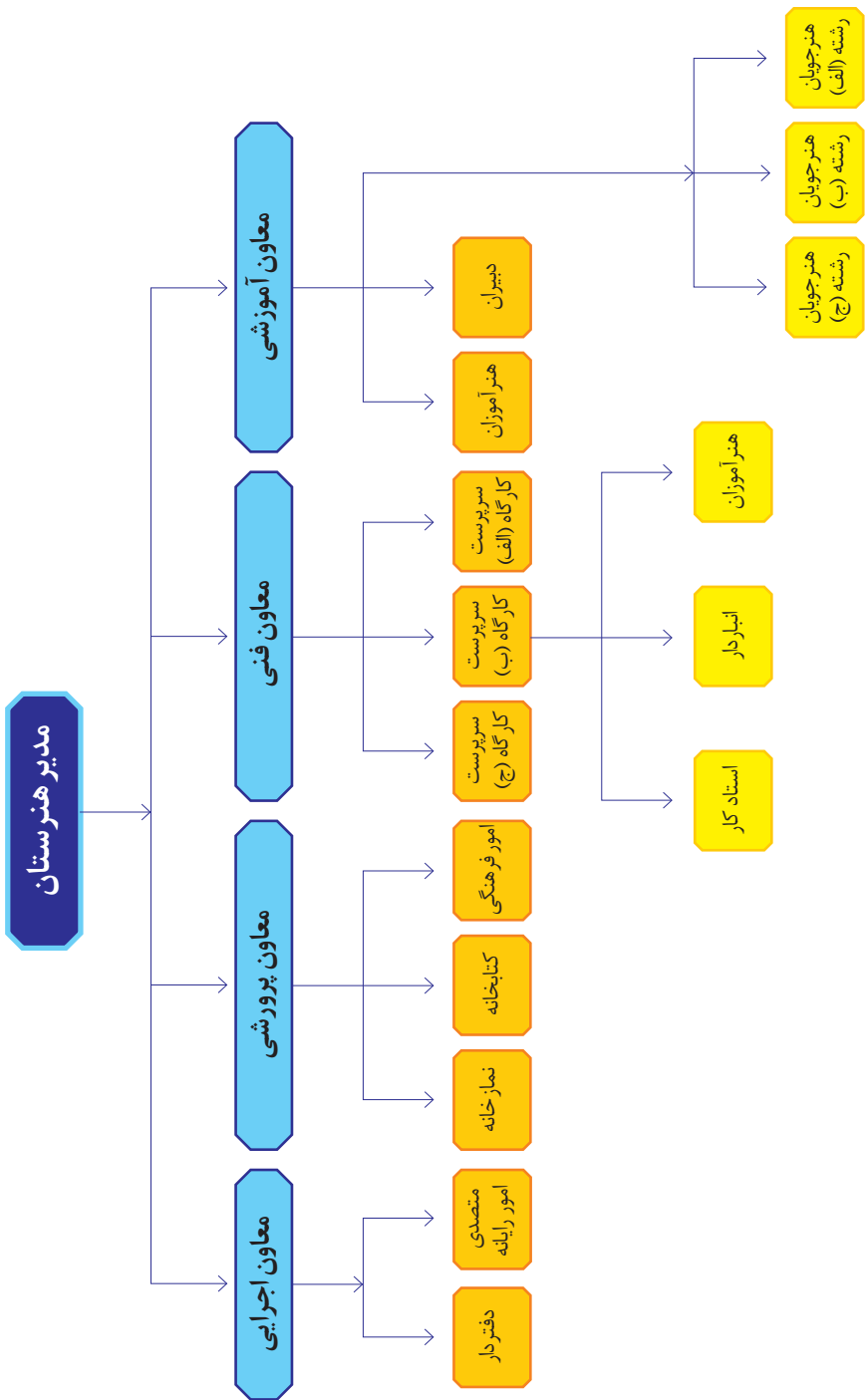


سؤال



فعالیت کلاسی





شکل ۱-۵- سلسله‌مراتب در محیط کاری یک هنرستان



جدول زیر سمت‌های موجود در یک هنرستان را نشان می‌دهد، با توجه به نوع سمت، جدول زیر را تکمیل کنید.

■ جدول ۱-۱- وظایف کارکنان هنرستان

ردیف	سمت	وظایف
۱	مدیر هنرستان	۱. .... ۲. .... ۳. ....
۲	معاون فنی	۱. .... ۲. .... ۳. ....
۳	دفترداران	۱. .... ۲. .... ۳. ....
۴	سرپرست کارگاه	۱. .... ۲. .... ۳. ....
۵	انباردار	۱. .... ۲. .... ۳. ....
۶	هنرآموز	۱. .... ۲. .... ۳. ....
۷	هنرجو	۱. .... ۲. .... ۳. ....



## قوانین نمودار سلسله مراتب محیط کار

مهم‌ترین این قوانین به شرح زیر است:

- 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 کند.

### فعالیت کلاسی



با توجه به قوانینی که در بالا بیان شده و شکل ۵-۱، به سوالات زیر پاسخ دهید:

- ۱ هنرجویان پایه دهم رشته (ب)، مسائل و مشکلات آموزشی خود را باید با چه کسی هماهنگ کنند؟
- ۲ آیا انباردار کارگاه (ب) می‌تواند برنامه درسی گروه (ب) را مشخص کند؟
- ۳ آیا سرپرست کارگاه رشته (ب) برای گرفتن مرخصی می‌تواند از دفتردار هنرستان اجازه بگیرد؟
- ۴ در صورت حضور نداشتن مدیر هنرستان، سرپرست کارگاه (ب) برای حل مشکلات کارگاهش باید از چه کسی کمک بگیرد؟

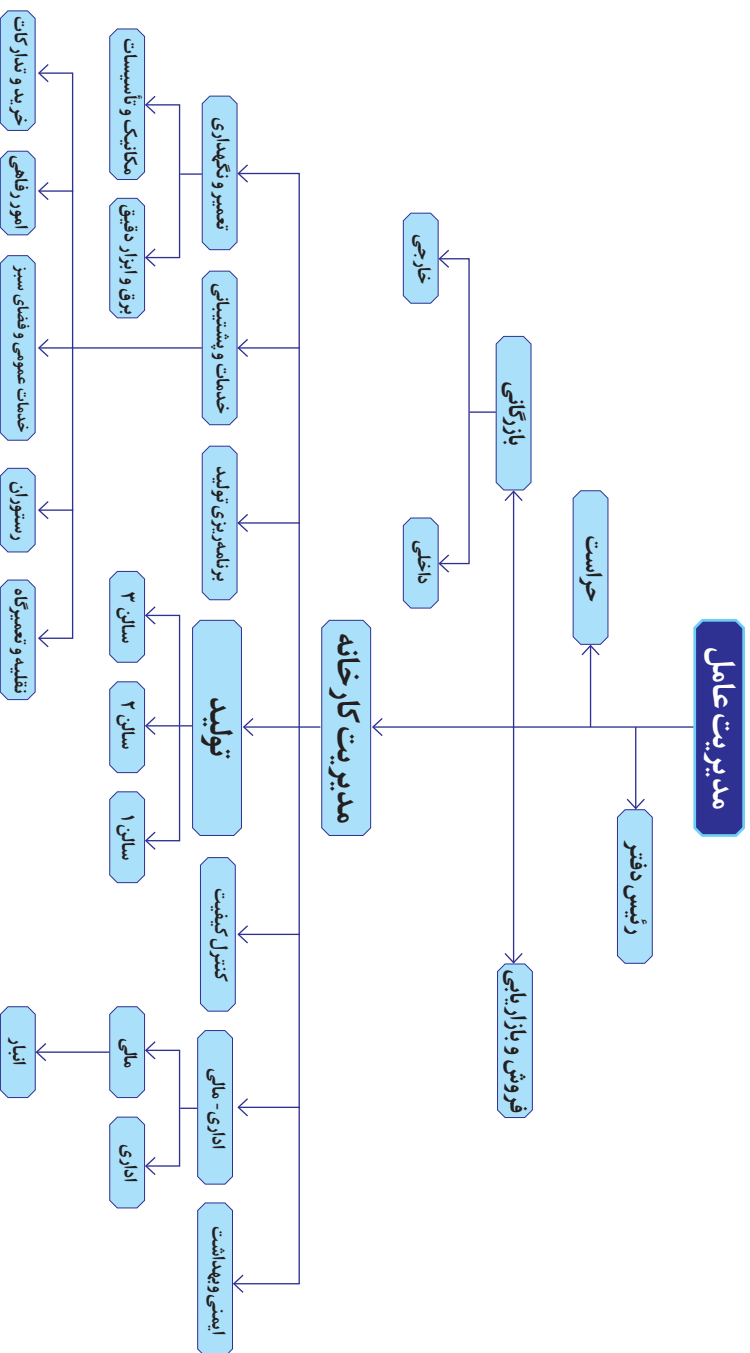
### نکات مهم



- الف- حین برخورد با مرتبه بالاتر از خود همواره باید مؤدب بایستید و با اجازه او بنشینید .
- ب- دستورات کاری فقط از مرتبه‌های بالاتری که در سلسله مراتب شما قرار دارند قابل صدور است.
- ج- برای مخاطب قرار دادن مرتبه بالاتر، هیچ‌گاه از اسم کوچک استفاده نکنید. افعال باید همواره جمع باشد. مثلاً: جناب آقای/ سرکار خانم..... شما تشریف می‌آورید/ فرمودید/ رفتید و .....
- د- استفاده از افعال مفرد، نام کوچک و الفاظ صمیمانه برای افرادی که هم‌رتبه شما هستند، در صورت رضایت ایشان، اشکالی ندارد. 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. در ادامه نمونه‌ای از ارتباطات واحدهای یک کارخانه بزرگ تولیدی را مشاهده می‌کنید.



■ شکل ۶-۱- نمونه‌ای از ارتباطات واحدهای یک کارخانه

همان گونه که در شکل ۶-۱ ملاحظه می‌کنید، کارکنان و کارگران بسیاری در قالب واحدهای متعدد فعالیت می‌کنند تا یک واحد تولیدی بتواند در ساخت محصول خود موفق شود.



■ شکل ۷-۱- کارکنان یک کارخانه

هنرجویان رشته‌های تولیدی معمولاً جذب واحد تولید یا کنترل کیفیت و هنرجویان رشته‌های خدماتی جذب سایر بخش‌ها مانند تعمیر و نگهداری، اداری-مالی و پشتیبانی می‌شوند. در جدول صفحه بعد توضیح واحدهای مختلف را مشاهده می‌کنید.

جدول ۱-۲- وظایف کارکنان محیط کارخانه

واحد های مرتبط	وظایف	نیروی شاغل	واحد	ردیف
کارخانه حراست فروش و بازاریابی بازرگانی	۱- تدوین برنامه های کلی واحد تولیدی ۲- تصویب دستورالعمل ها و قوانین کاری ۳- ارزیابی عملکرد کارخانه در دوره های زمانی مختلف	مدیرعامل هیئت مدیره رئیس دفتر	مدیریت عامل	۱
مدیریت عامل کارکنان کلیه واحدها	۱- حفاظت محیطی کارخانه ۲- کنترل رفت و آمد کارکنان، مشتریان و... ۳- کنترل ورود و خروج کالا و تجهیزات ۴- کنترل نظم و امنیت محیط کار	مدیر نگهبانان سرشیفت	حراست	۲
کارخانه مدیریت عامل	۱- بازاریابی و جذب مشتری ۲- فروش محصول و خدمات پس از فروش	مدیر سرپرست فروش سرپرست بازاریابی کارکنان فروش و بازاریابی	فروش و بازاریابی	۳
واحدهای کارخانه مدیریت عامل حراست فروش و بازاریابی بازرگانی	۱- گرفتن برنامه فروش از واحد فروش ۲- کنترل برنامه ریزی تولید ۳- نظارت بر سرعت و نحوه تولید ۴- نظارت بر کنترل کیفی محصولات ۵- کنترل و تأمین نیازهای مالی کارخانه	مدیر دفتردار	مدیریت کارخانه	۴
کلیه واحدها	۱- ابلاغ قوانین و مصوبات اداری- مالی ۲- کنترل ساعت کاری کارکنان و محاسبه حقوق و دستمزد ۳- تشکیل و حفاظت از پرونده های کارکنان ۴- ثبت درخواست های مالی و اداری کارکنان ۵- اعطای وام و...	مدیر سرپرست اداری سرپرست مالی مسئول انبار پرسنل اداری، مالی و انبار	اداری- مالی	۵
تولید مدیریت کارخانه اداری- مالی ایمنی و بهداشت	۱- نظارت بر کار واحد تولید ۲- کنترل کیفیت محصولات ۳- تأیید محصولات و صدور مجوز فروش	مدیر کارکنان اداری بازرسان	کنترل کیفیت	۶

ادامه جدول ۱-۲- وظایف کارکنان محیط کارخانه

واحد های مرتبط	وظایف	نیروی شاغل	واحد	ردیف
کنترل کیفیت برنامه ریزی تولید مدیریت کارخانه انبار خدمات و پشتیبانی اداری- مالی ایمنی و بهداشت	تبدیل مواد اولیه به محصول تولیدی مطابق برنامه	مدیر سرپرست سالن ها مهندسین تکنسین ها کارگران	تولید	۷
مدیریت کارخانه اداری- مالی	برنامه ریزی تولید مطابق با سفارش گیری واحد فروش	سرپرست مهندسین	برنامه ریزی تولید	۸
مدیریت عامل واحدهای کارخانه حراست	۱- پشتیبانی و تأمین نیازهای واحد تولید ۲- تأمین نیازهای عمومی کارخانه (مواد غذایی و بهداشتی و...) ۳- خدمات رسانی به نیروهای کارخانه	مدیر مسئولین رستوران خدمات نقلیه امور رفاهی کارکنان واحد	خدمات و پشتیبانی	۹
تولید پشتیبانی اداری- مالی مدیریت کارخانه حراست ایمنی و بهداشت	۱- نگهداری از تأسیسات و تجهیزات ۲- کنترل دوره ای تجهیزات ۳- تعمیر تأسیسات و تجهیزات معیوب	مدیر سرپرست برق و ابزار دقیق سرپرست مکانیک و تأسیسات کارکنان واحد	تعمیر و نگهداری	۱۰
کلیه واحدها	۱- آموزش و کنترل شرایط ایمنی کارکنان و تجهیزات ۲- آموزش و کنترل بهداشت فردی و روانی پرسنل	سرپرست پزشک آتش نشان ها ناظرین ایمنی	ایمنی و بهداشت	۱۱
مدیریت عامل مدیریت کارخانه اداری- مالی	۱- تأمین تجهیزات و ماشین آلات ۲- تأمین مواد اولیه تولید	مدیر رئیس بازرگانی داخلی و خارجی کارکنان واحد	بازرگانی	۱۲

## فعالیت کلاسی



- فرض کنید در محیط کار نشان داده شده در شکل قبل استخدام شده‌اید. با توجه به شکل ۱-۶ و جدول ۱-۲، به سؤالات زیر پاسخ دهید:
- ۱ به تناسب نوع رشته تحصیلی خود، در کدام واحد جذب خواهید شد؟
  - ۲ برای گرفتن معرفی‌نامه (مثلاً برای بانک) به کدام واحد مراجعه می‌کنید؟
  - ۳ اگر به خدمات‌رسانی رستوران اعتراض دارید، به کدام مسئول باید مراجعه کنید؟
  - ۴ برای اطلاع از امکانات ورزشی و نحوه استفاده از آن‌ها به کدام واحد مراجعه می‌کنید؟
  - ۵ در صورت مشاهده رفت‌وآمدهای مشکوک، به کدام واحد اطلاع می‌دهید؟
  - ۶ مرخصی را از چه کسی یا چه واحدی باید درخواست کنید؟

## جمع‌آوری اطلاعات



با جست‌وجو در اینترنت، به کمک کلیدواژه‌هایی مانند نمودار سازمانی، چارت سازمانی، مدل‌های دیگری از نمودار و ارتباطات کاری را پیدا و با شکل ۱-۵ مقایسه کنید.

## جمع‌آوری اطلاعات



با توجه به رشته تحصیلی خود، به واحدهای کاری مرتبط و فعال در شهرتان مراجعه و نمودار سازمانی مشابه با شکل ۱-۶ را برای آن واحدها رسم کنید. برای رسم دقیق، از هنرآموز راهنمایی بگیرید.

همواره به خاطر داشته باشید نمودار ارتباطات واحدهای محیط کار، نمودار سلسله‌مراتب 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:

الف- همکاران

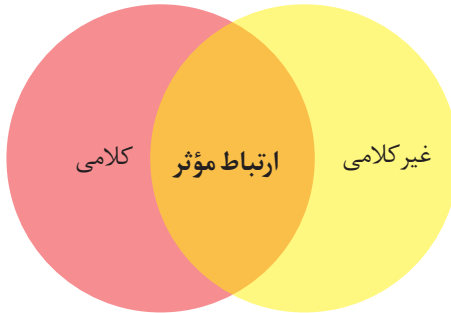
ب- مقام مافوق

## ارتباط چیست؟

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. همان طور که در شکل ۸-۱ نشان داده شده است، ارتباطات به دو روش برقرار می شود:

۱ کلامی (verbal)

۲ غیر کلامی (non-verbal)



■ شکل ۸-۱- انواع ارتباط

ارتباط کلامی مهارتی است که با بیان جملات مناسب ارتباط برقرار می شود. مثلاً هنگام جداسدن از دوست خود به او می گوئید «خداحافظ».

در رابطه با ارتباط کلامی در قرآن کریم آمده است:

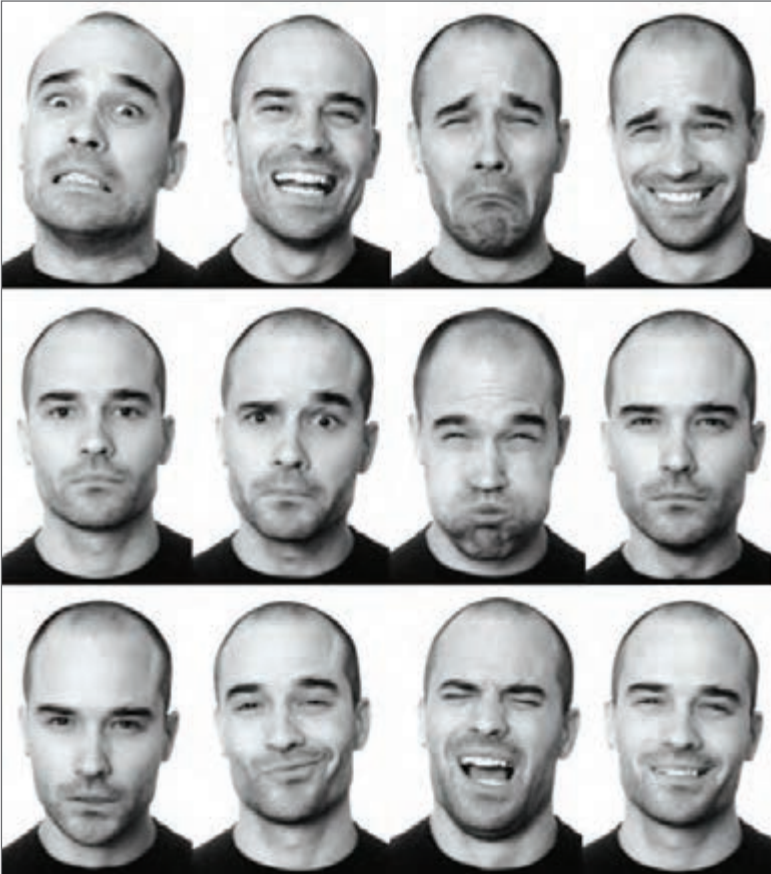
«و اذا جاءك الذين يؤمنون بآياتنا فقل سلام عليكم: هرگاه کسانی که به آیات ما ایمان دارند نزد تو وارد شوند و به آنها بگو سلام بر شما!» (سوره انعام، ۵۴)  
«فقولا له قولاً لينا... : پس با او (فرعون) به نرمی سخن بگوئید...» (سوره طه، ۴۴)  
« و قل لهما قولاً کریماً: و با آنها (پدر و مادر) با احترام سخن بگوئید» (سوره اسراء، ۲۳)

«یا ایها الذین امنوا اتقوا الله و قولوا قولاً سدیداً: ای کسانی که ایمان آورده اید تقوا پیشه کنید و سنجیده سخن بگوئید.» (سوره احزاب، ۷۰)

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 می شود. مثلاً هنگام جداسدن از دوست خود برای او دست تکان می دهید. به ارتباط غیر کلامی زبان بدن نیز گفته می شود.



برداشت خود را از هر کدام از حالت‌های تصویر زیر بنویسید. نتیجه را با برداشت دوستان خود مقایسه کنید. در چند تصویر نظر یکسانی دارید؟



■ شکل ۹-۱- تأثیر احساسات بر حالت چهره

برای برقراری یک ارتباط مؤثر، استفاده همزمان و متناسب از ارتباط کلامی و غیر کلامی لازم است. به‌طور 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

شکل ۱-۱۰ شیوه برقراری ارتباط مؤثر با دیگران را نشان می دهد.



■ شکل ۱-۱۰- شیوه برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار

مهم ترین 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.

در مثال های صفحه بعد خود را به جای شخص شماره دوم قرار دهید، سپس برداشت خود را از ارتباط با شخص شماره اول بنویسید. در کدام یک از حالت های الف و ب، برداشت شما با هدف شخص اول یکسان است؟ در چه حالتی برداشت شما با هدف شخص اول متفاوت است؟ اشتباه شخص اول در کدام قسمت از برقراری ارتباط است؟

### فعالیت کلاسی



الف:



■ شکل ۱-۱۱- فعالیت الف

ب:



■ شکل ۱-۱۲- فعالیت ب



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

دو مثال از ارتباطات مؤثر و موفق و دو مثال از ارتباطات ناموفقی که تاکنون داشته‌اید بیان کنید. دلایل موفق بودن یا نبودن خود را بنویسید.

## مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار

در محیط‌های کاری ارتباطات بین افراد به دلایل مختلفی است به‌عنوان مثال، درخواست از مقام مافوق، مکالمه معمولی یا تذکر دادن به همکاران در رابطه با یک موضوع خاص. در هر نوع از این ارتباطات نکات و اصولی باید مورد توجه قرار گیرد که در ادامه تشریح شده است.

### نوع اول - آشنایی و اولین برخورد با همکاران

همواره به خاطر داشته باشید اولین برخورد مهم‌ترین برخورد است. بیشترین ذهنیت همکاران از شما در همان برخورد اول شکل می‌گیرد. اگر رابطه‌ای برای اولین بار به‌درستی برقرار نشود، تا مدتی طولانی قابل اصلاح و ترمیم نخواهد بود. در اولین برخورد نکات زیر باید مورد توجه قرار گیرد:

- ۱- در سلام کردن پیش‌دستی 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 گفت‌وگو با همکاران، به صورت او نگاه کنید. بهتر است به جای خیره شدن در چشمان او، اجزای صورتش را نیز نگاه کنید. به‌هیچ‌وجه 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. به‌هیچ‌وجه حرف او را قطع نکنید.
- ۶- نرم و ملایم سخن بگویید.
- ۷- همواره لبخند بزنید.
- 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.



■ شکل ۱۳-۱- ارتباط چشمی هنگام گفت‌وگو

- 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، دهان و دندان‌های پاکیزه، معطر بودن)
- ۱۱- اگر جلسه‌ای برگزار شد، خودکار و دفترچه یادداشتی 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 قرار دادن 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 شنیده‌اید، در برخورد اول از نکات مثبت او تعریف کنید.
- ۱۷- بین نیم تا یک متر از همکاران فاصله بگیرید. به این فاصله **حريم ارتباطی** گفته می‌شود.

#### فعالیت کلاسی



با جست‌وجو در اینترنت و پی‌جویی از بزرگ‌ترهای خود (پدر، مادر، اقوام و...)، که ترجیحاً در یک محیط کاری شاغل هستند، موارد دیگری به این فهرست اضافه کنید. سپس سرکلاس آن‌ها را مطرح کرده و راجع به آن با هنرآموز و دوستان خود بحث کنید.

#### نوع دوم- ارتباط با مقام مافوق

- ۱- در سلام کردن پیش‌دستی کنید.
- ۲- هنگام سلام، اندکی سر خود را به حالت احترام فرود آورید. خصوصاً اگر از نظر سنی از شما بزرگ‌تر باشد.
- ۳- هرگز برای دست دادن پیش‌دستی نکنید. اگر مقام مافوق دستش را جلو آورد، به آهستگی دست او را بفشارید و تا دستتان را رها نکرده است، شما دست خود را نکشید.
- ۴- حداقل حريم ارتباطی، یک تا یک‌ونیم متر، را رعایت کنید.
- ۵- برای سخن گفتن اجازه بگیرید.
- ۶- به هیچ‌وجه شوخی نکنید.
- ۷- همواره ظاهری آراسته داشته باشید.
- ۸- به هیچ‌وجه صحبت او را قطع نکنید.
- ۹- اگر به اتاق یا محل کارش می‌روید، تا وقتی که اجازه نداده است ننشینید.
- ۱۰- تبسم کنید.
- ۱۱- اگر مقام مافوق عصبانی است، شما نیز چهره‌ای جدی داشته باشید (البته بدون اخم و با احترام).



■ شکل ۱۴-۱- ایستادن صحیح

۱۲- هنگام ایستادن، صاف بایستید و دست در جیب خود نکنید. بهتر است دست‌ها جلوی شکم و روی هم قرار بگیرد.

۱۳- هنگام راه رفتن، یک قدم پشت سر او حرکت کنید.

۱۴- 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.

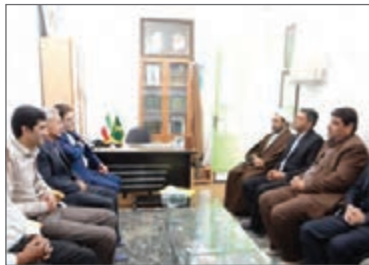
۱۶- همواره با نام خانوادگی و استفاده از الفاظ رسمی او را خطاب قرار دهید. مانند جناب آقای/ سرکار خانم. فعل‌ها همگی به صورت جمع باشد.

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.



■ شکل ۱۶-۱- نشستن نامناسب نزد مقام مافوق



■ شکل ۱۵-۱- نشستن مناسب نزد مقام مافوق

با جست‌وجو در اینترنت و پی‌جویی از بزرگ‌ترهای خود (پدر، مادر، اقوام، هنرآموز و ...) که ترجیحاً در یک محیط کاری شاغل هستند، موارد دیگری به این فهرست اضافه کنید. سپس آن‌ها را در کلاس مطرح کنید.

#### فعالیت کلاسی



## نوع سوم- ارتباط عمومی با همکاران

- ۱- در سلام کردن پیش دستی 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 نیم‌متر را رعایت کنید.
  - ۴- در محیط‌های غیر کارگاهی، به هیچ‌وجه با صدای بلند صحبت نکنید. این کار تجاوز به حقوق سایر کارکنان محسوب می‌شود.
  - ۵- هنگام راه رفتن، هم‌دوش یکدیگر حرکت کنید.
  - ۶- هنگام نشستن به او تعارف کنید.
  - ۷- به هیچ‌وجه پشت سر سایر همکاران 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: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَ لَا تَجَسَّسُوا وَ لَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا»، 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 هیچ‌یک از شما دیگری را غیبت نکند.
- ۸- هنگام استراحت، بذله‌گویی کنید. (البته مراقب باشید به کسی بی‌احترامی نشود).
  - ۹- از ارتباط غیر کلامی بیشتر استفاده کنید.
  - ۱۰- آراستگی و نظافت شخصی را رعایت کنید.

با جست‌وجو در اینترنت، کتاب و پرس‌وجو از بزرگ‌ترهای خود (ترجیحاً شاغلین در محیط‌های کاری)، موارد دیگری به این فهرست اضافه کنید. درباره آن‌ها در کلاس بحث کنید.

## فعالیت کلاسی



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

- ۱- بهتر است درخواست خود را مکتوب کنید و آن را هنگام ملاقات با مقام مافوق، به او تقدیم کنید. در راهنمای هنرجو، تعدادی نامه‌نگاری پیشنهادی ارائه شده است، می‌توانید از آن‌ها استفاده کنید.
- ۲- تمامی نکاتی 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 در دفتر مقام مافوق، باید از دفتردار او وقت بگیرید (در محیط‌های کاری بزرگ).
- ۶- اگر درخواست کمک به علت مشکلات خانوادگی دارید، به هیچ‌وجه ابراز عجز نکنید. این‌گونه رفتارها معمولاً هیچ تأثیر مثبتی برایتان ندارد و فقط باعث شکسته‌شدن عزت نفس شما می‌شود.



با کمک هنرآموز یا دبیر نکات دیگری را به فهرست بالا اضافه کنید.

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

- ۱- خوب به حرف‌های او گوش دهید. به هیچ‌وجه صحبتش را قطع نکنید.
- ۲- اگر مشکل پیش آمده به علت کوتاهی و کم‌توجهی آن همکار بوده است، به هیچ‌وجه او را ملامت نکنید.
- ۳- سعی کنید خود را در جایگاه او قرار دهید تا مشکلش را بهتر درک کنید.
- ۴- خود را با او همدل نشان دهید.
- ۵- همواره خداوند را به یاد او بیاورید و به او تأکید 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 به صورتش نگاه نکنید.
- ۸- سعی کنید به او اطمینان دهید که محرم اسرار او خواهید بود.
- ۹- هر چند لحظه یک‌بار سر خود را به علامت تأیید تکان دهید تا مطمئن شود به حرف‌هایش دقیق گوش می‌دهید.
- ۱۰- هم‌زمان که به حرف‌های او گوش می‌دهید، به راه‌حل‌های ممکن هم 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، حتماً نکات قوتش 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.



موارد دیگری را با کمک مشاور هنرستان به فهرست بالا اضافه و آن‌ها را در کلاس مطرح کنید.

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

- ۱- به هیچ‌وجه 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 هیچ‌عنوان از الفاظ غیر محترمانه استفاده نکنید، زیرا علاوه بر حرمت‌شکنی متقابل، تأثیر حرف شما را نیز از بین خواهد برد.
- ۴- اگر خیلی عصبانی هستید، به هیچ‌وجه در آن لحظه تذکر ندهید. بهتر است: الف- صبر کنید یا حتی محل را ترک کنید.

- ب- نفس‌های عمیق بکشید.
- ج- آب بخورید یا دست و صورت خود را بشویید.
- د- با پرداختن به مسئله‌ای دیگر، حواس خود را پرت کنید.
- ه- زمانی که کمی احساس آرامش کردید، بازگردید و تذکر دهید.
- ۵- برای کاهش عصبانیت، از ذکر خدا غافل نشوید. در قرآن کریم به فروخوردن خشم توصیه‌ای 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 همکارتان، فرد دیگری متوجه نشود. این روش تأثیر تذکر شما را افزایش می‌دهد.
- ۷- اگر در محیط کاری به شما بی‌احترامی کردند، سعی کنید شما احترام طرف مقابل را حفظ کنید. خداوند در سوره مبارکه فصلت، آیه ۳۴ به پیامبر (ص) می‌فرماید: «وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ». 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 بی‌احترامی کرده است.

#### فعالیت کلاسی

موارد دیگری را با کمک مشاور هنرستان به فهرست بالا اضافه و آن‌ها را در کلاس مطرح کنید.



### نوع هفتم- ارتباط با همکاران و مقام مافوق، هنگام وجود تعارض

تعارض به معنی در عرض هم قرار گرفتن است. از این عبارت زمانی استفاده می‌شود که خواسته‌ها و انتظارات شما و همکارتان ظاهراً مخالف یکدیگر باشند. مثلاً شما در محیط کار خود به شدت نیاز به سکوت دارید تا بتوانید روی کارتان تمرکز کنید، ولی همکار شما عادت دارد هنگام کار آواز بخواند. به این اختلاف شما و همکارتان تعارض گفته می‌شود.

برای برخورد با تعارض سه روش وجود دارد:

#### الف- باخت- باخت

در این روش، شما تلاش می‌کنید تا به همکارتان بفهمانید که عملش اشتباه است. او هم از رفتارش دفاع می‌کند و آن را صحیح می‌داند. این روش جز ایجاد ناراحتی، نتیجه‌ای ندارد.

#### ب- برد- باخت

در این روش، شما همانند روش قبل عمل می‌کنید، فقط با این تفاوت که همکارتان 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.



### ج- برد- برد

در این روش، شما ابتدا از صدای همکار خود به عنوان **نقطه قوت** او تعریف می‌کنید؛ ولی یادآوری می‌کنید که نیاز به سکوت دارید. این نیاز را به صورت **نقطه ضعف** خود نشان دهید و محترمانه درخواست کنید همکاران آرام‌تر بخوانند یا تعداد دفعات آوازخوانی را کم کند. در این حالت معمولاً شما به‌طور دوستانه موفق به حل تعارض 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 مدنظر داشته باشید:

- ۱- نقاط منفی شرایط فعلی را پُررنگ کنید (البته شرایط مثبت را نیز بازگو کنید).
- ۲- نکات مثبت پیشنهادتان را پُررنگ کنید.
- ۳- افراد یا واحدهایی را که از بحث شما سود می‌برند نام ببرید.
- ۴- اگر تغییرات ایجادشده را به‌صورت تصویری، جدولی و عددی نشان دهید تأثیرگذاری بیشتری خواهد داشت.
- ۵- این تغییرات را به‌گونه‌ای 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 به‌صورت 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:

- الف- 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).
- ب- بگذارید چند پرسش را مطرح کنم تا مطمئن شوم (این پرسش‌ها کمک می‌کند طرف مقابل، خود را در پیشنهادهاى شما شریک بداند و کمتر مخالفت کند).
- ج- صبر کنید توضیح بدهم، ببینید سخن شما را درست متوجه شده‌ام (از این جمله هنگامی که طرف مقابل بر خلاف شما صحبت کرده است، استفاده می‌شود).

## نوع نهم - ارتباط با ارباب رجوع

هنگامی که در محل کار شما ارباب رجوع رفت و آمد می کند، شایسته است موارد زیر را مدنظر داشته باشید:

- ۱- خود را جای او بگذارید و او را فرستاده شده از سوی خدا ببینید.
- ۲- رفع نیازهای مردم را از نعمت‌های الهی بدانید که به شما عطا شده است. امام حسین علیه السلام می فرماید: «إِنَّ حَوَائِجَ النَّاسِ إِلَيْكُمْ مِنْ نِعْمِ اللَّهِ عَلَيْكُمْ فَلَا تَمَلُّوا النِّعَمَ؛ نیاز مردم به شما از نعمت‌های خدا بر شما است؛ از این نعمت افسرده و بیزار نباشید.» (مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل، ج ۱۲، ص ۳۶۹، میرزا حسین نوری)
- ۳- با لبخند به ایشان سلام کنید.
- ۴- با صبر و حوصله به سخنانش گوش دهید و هنگام صحبت به چهره او نگاه کنید.
- ۵- اگر کار او به شما مربوط نمی شود، با مهربانی او را راهنمایی کنید.
- ۶- اگر کار او در همان روز کاری به پایان نمی رسد، فرایند انجام کار را به اختصار برایش توضیح دهید.
- ۷- اگر ارباب رجوع بیماری سختی دارد یا کهنسال است، در صورت امکان، شایسته است تا حد امکان مراحل کاری او را شخصاً انجام دهید.
- ۸- اگر تعداد مراجعین زیاد است، برای ایشان سیستم نوبت دهی تهیه کنید و فضای مناسبی برای نشستن آن‌ها در نظر بگیرید.
- ۹- وقت نماز و ناهار با سایر همکاران طوری هماهنگی کنید که خدمت به ارباب رجوع به طور کامل متوقف نشود و هر چه سریع تر فعالیت از سر گرفته شود.
- ۱۰- وقتی به هر دلیلی از اتاق خارج می شوید و در را می بندید، علاوه بر اطلاع رسانی به همکاران، یادداشتی پشت در قرار دهید و زمان بازگشت خود را هم بنویسید.

## نوع دهم - ارتباط با صاحب کار در منزل

زمانی که خارج از محیط کارگاه، کارخانه یا اداره برای انجام کار و خدمات به منزل کسی مراجعه کرده اید، شایسته است موارد زیر را رعایت نمایید:

- ۱- قبل از مراجعه، درباره اجرت کار به اختصار صحبت کنید.
- ۲- با هماهنگی و اطلاع قبلی به منزل مراجعه کنید.
- ۳- با لباس کار مرتب و تمیز و کلیه تجهیزات مورد نیاز به منزل مراجعه کنید.
- ۴- پس از مشاهده نوع کار، مجدداً درباره اجرت صحبت کنید و همواره درآمد حلال و انصاف را در نظر بگیرید.
- ۵- اگر انجام آن کار از تخصص شما خارج است، این مطلب را با صداقت بیان کنید و صاحب خانه را به متخصص ارجاع دهید.
- ۶- صرفاً مشغول انجام کار خود باشید و از سخن گفتن درباره مسائل شخصی و خصوصی خانواده و نگاه ناپاک پرهیز کنید.
- ۷- اگر فعالیت شما تا زمان فریضه نماز ادامه داشت، می توانید با هماهنگی صاحب خانه نمازتان را بخوانید.
- ۸- از صاحب خانه انتظار پذیری نداشته باشید، ولی اگر شما را اکرام کردند به شایستگی سپاسگزاری کنید.
- ۹- هنگام اتمام کار، تمامی وسایل خود را جمع آوری کرده و ضایعات و زباله های ناشی از کار را پاک سازی کنید.



آیا تاکنون برای متقاعد کردن دیگران تلاشی کرده‌اید؟ در مواردی که موفق بوده‌اید، از کدام یک از روش‌های بیان شده استفاده کرده‌اید؟ چه نکات دیگری غیر از موارد ذکر شده را به کار برده‌اید؟ آن‌ها را برای دوستان خود در کلاس شرح دهید.

## استرس در محیط کار

احتمالاً در دوران زندگی و تحصیلی خود، تا به امروز، تغییرات و تحولات متعددی را تجربه کرده‌اید که به یک‌باره از شرایط عادی زندگی خارج شده باشید. به موارد زیر دقت کنید:

- شب امتحان
  - از دست دادن بستگان نزدیک
  - ورود به مدرسه جدید
  - لحظه پیش از گرفتن کارنامه
  - تغییر محل خانه و رفتن به آپارتمان یا محله جدید و...
- احساس خود را در تجربه‌های بالا به خاطر آورید و بگویید این اتفاقات، نسبت به شرایط عادی، چه تغییراتی در زندگی شما ایجاد کرده بودند؟



■ شکل ۱۷-۱- استرس در محیط کار

استرس چیست؟

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

یادتان باشد «زندگی انسان‌ها همواره 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 کرد.

## مراحل ایجاد استرس

در شکل زیر مراحل ایجاد استرس نشان داده شده است.



■ شکل ۱-۱۸- مراحل ایجاد استرس

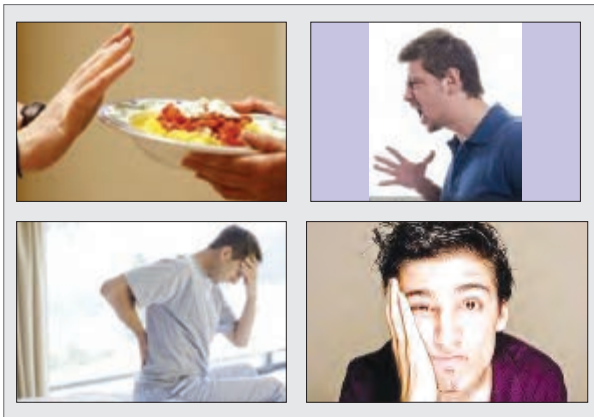
### سؤال

آیا تا به حال در اثر شنیدن خبری ناخوشایند متوجه تغییرات دما یا حالت اعضای بدن خود شده‌اید؟



## چه مواردی بیانگر وجود استرس در شما است؟

استرس در افراد مختلف نشانه‌های گوناگونی دارد. در تصویر بعد، برخی از متداول‌ترین نشانه‌های استرس نشان داده شده است.



■ شکل ۱-۱۹- نشانه‌های استرس



■ شکل ۲۰-۱- نشانه‌های استرس

کدام یک از حالت‌های شکل صفحه قبل را حین ایجاد تغییراتی که مورد علاقه شما نبوده است، تجربه کرده‌اید؟

سؤال



## عوارض ناشی از استرس

تصویر زیر را نگاه کنید. به نظر شما این فرد، بار سنگینی را که بر دوش گرفته تا کجا می‌تواند حمل کند؟ اگر او اصرار داشته باشد این بار سنگین را تا بالاترین پله برود، چه صدماتی بر اعضای بدن او وارد می‌شود؟ به نظر شما چه راه‌هایی برای رهایی از این بار سنگین وجود دارد؟

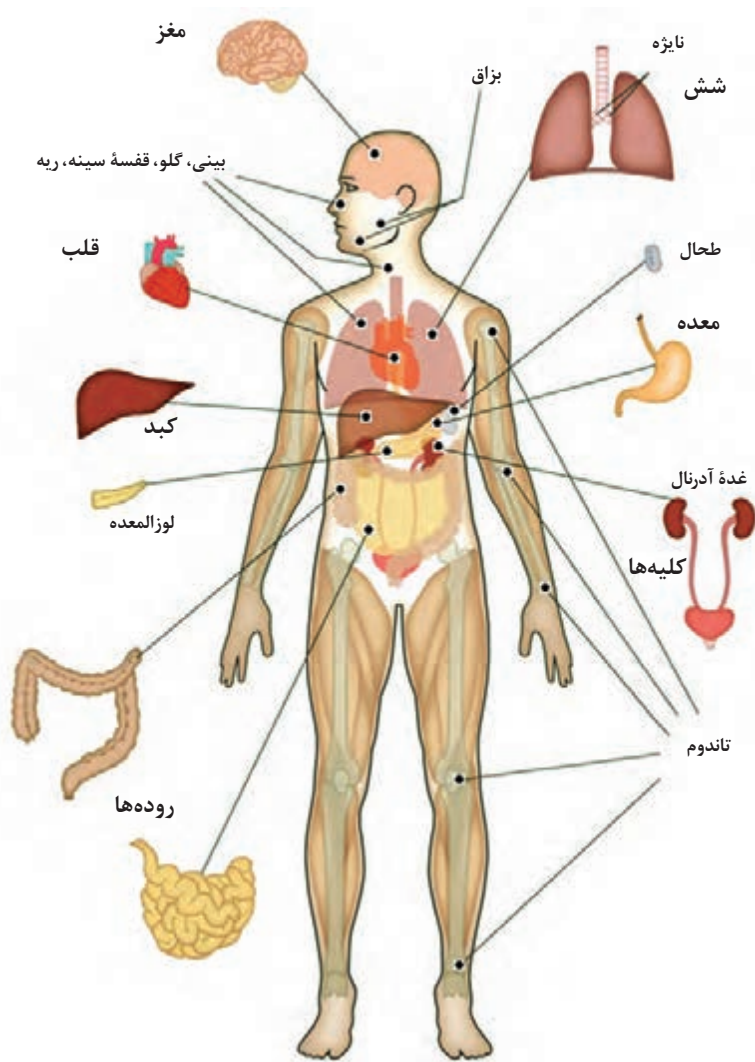
استرس نیز مانند این سنگ‌ها فشار زیادی بر روان و حتی جسم انسان وارد می‌کند. اگر آن را از خود جدا نکنید یا برای تحمل آن از دیگران کمک نگیرید، آسیب‌های جبران‌ناپذیری بر روان و جسم شما وارد می‌آورد.

از این رو، شناخت نتایج استرس و راه‌های کنترل آن برای حفظ سلامتی ضروری است.



■ شکل ۲۱-۱- عوارض استرس طولانی بر سلامتی

به‌طور کلی، عوارض ناشی از استرس به‌صورت فیزیکی و روانی بروز می‌کند. شکل‌های ۱-۲۲ تا ۱-۲۴ عوارض فیزیکی و روانی ناشی از استرس را نشان می‌دهد.



■ شکل ۱-۲۲-۱ اعضای بدن که از استرس تأثیر می‌پذیرند



■ شکل ۱-۲۳- اثرات فیزیکی استرس بر بدن



■ شکل ۱-۲۴- اثرات روانی استرس بر بدن

## اثرات استرس بر روابط انسانی در محیط کار

اثرات روانی ناشی از استرس طولانی مدت می تواند به ارتباطات شما در محیط کار نیز لطمه بزند.

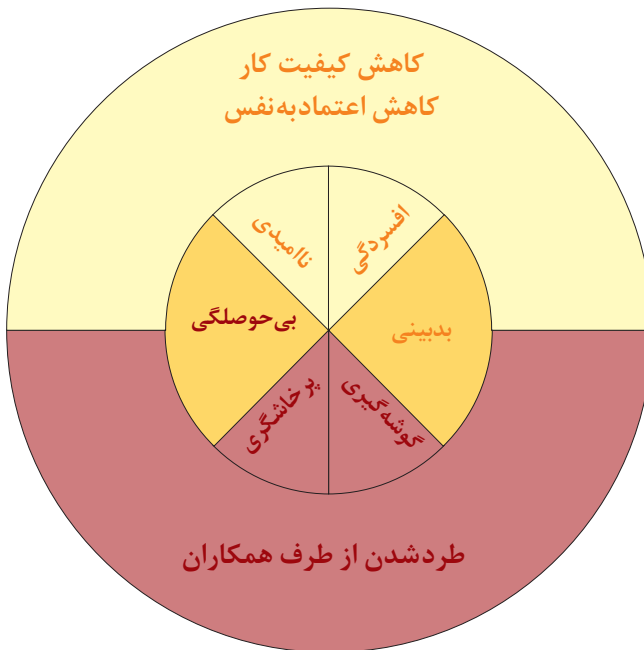
معمولاً انسان ها از افراد پرخاشگر و بدبین دوری می کنند. همچنین افراد بی حوصله یا ناامید نمی توانند به درستی کار کنند. از این رو، استرس طولانی مدت دو اثر منفی بر حضور شما در محیط کار می گذارد:

۱ کاهش کیفیت کار و از بین رفتن اعتماد به نفس؛

۲ طرد شدن از طرف همکاران.

به همین دلیل یکی از ویژگی های مدیر موفق علاوه بر تخصص های علمی و فنی، عنصر صبر و بردباری است. مدیر موفق کسی است که با پرهیز از شتاب زدگی و با حوصله و درایت تغییرات مورد نظر خود را ایجاد کند و استرس را در خود و افراد مجموعه اش به حداقل ممکن کاهش دهد.

در نمودار زیر ارتباط تغییرات رفتاری ناشی از استرس با اثرات منفی آن ها در محیط کار نشان داده شده است.



■ شکل ۲۵-۱- تغییرات ناشی از استرس در محیط کار

با توجه به نمودار، بگویید کدام دسته از آثار روانی استرس در افت کیفیت کار نقش دارند و کدام یک بر کاهش روابط انسانی شما در محیط کار تأثیر می گذارند؟

فعالیت کلاسی





## دلایل ایجاد استرس

استرس به دلایل مختلفی شکل می‌گیرد که عبارت‌اند از:

- ۱ فردی
- ۲ گروهی و محیط کار

### ۱- دلایل فردی ایجاد استرس

عامل اصلی ایجاد استرس دلایل فردی انسان‌ها نیست. اما آن‌ها تحریک‌پذیری فرد را افزایش می‌دهند. برخی از این علت‌ها عبارت‌اند از:



■ شکل ۲۶-۱- دلایل فردی ایجاد استرس

به هشت گروه تقسیم شوید، سپس هر گروه با مراجعه به مشاور هنرستان و کمک گرفتن از افراد باتجربه، اینترنت و... در خصوص تأثیرگذار بودن یکی از این دلایل بر افزایش استرس تحقیق کند. آنگاه نتیجه را در کلاس با هنرآموز و سایر گروه‌ها مطرح کنید و سپس با یکدیگر راجع به آن‌ها بحث و گفت‌وگو کنید.

### فعالیت کلاسی



## ۲- دلایل گروهی و محیط کار در ایجاد استرس



■ شکل ۲۷-۱- دلایل گروهی ایجاد استرس در محیط کار

به هشت گروه تقسیم شوید. هر گروه در خصوص یکی از هشت مورد تحقیق کند. با پرس و جو از اقوام و آشنایان شاغل در محیط کار، تجربه‌های آن‌ها را راجع به موضوع تحقیقی گروه خود یادداشت و گزارش آن را در کلاس مطرح کنید.

فعالیت کلاسی



## راه‌های کنترل استرس

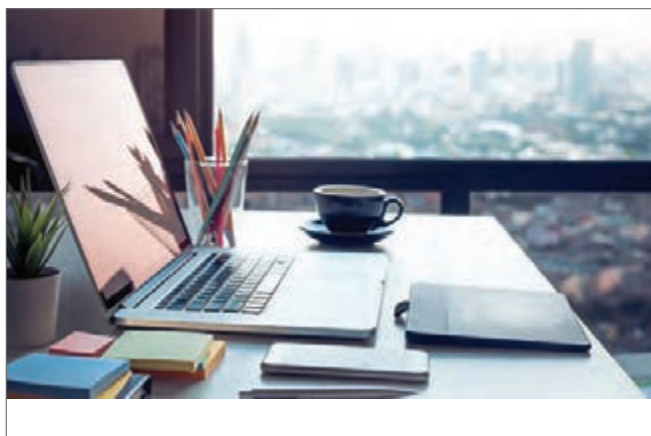
برخی از دلایل استرس را می‌توان با تلاش و تمرین کنترل یا حذف کرد. تقریباً تمامی دلایل فردی و برخی از دلایل گروهی ایجاد استرس را با تلاش می‌توانید کنترل کنید.

در ادامه، برخی پیشنهادها و راه‌های کنترل و کاهش استرس بیان شده است. پس از مطالعه هر مورد، تأثیر آن را بر کنترل هر یک از دلایل گروهی یا فردی ایجاد استرس مشخص کنید.

۱- بهداشت و نظم در محیط کار خود را جدی بگیرید.



■ شکل ۲۸-۱- محیط کار نامنظم



■ شکل ۲۹-۱- محیط کار منظم

- ۲- به نظافت شخصی خود اهمیت دهید.
- ۳- در محاسبهٔ زمان لازم برای انجام هر کاری، دقت کافی داشته باشید. همیشه زمان بیشتری برای آن در نظر بگیرید. مثلاً اگر برای رفتن از منزل به محل کار، ۳۰ دقیقه زمان نیاز دارید، شما ۴۰ دقیقه قبل از آغاز ساعت کار از منزل خارج شوید.
- ۴- اگر به نظر شما زمان تعیین شده برای تحویل کاری یا اجرای آن کم است، از قبول آن کار خودداری کنید.
- ۵- قبل از اجرای هر کاری، برنامه‌ریزی و زمان‌بندی داشته باشید.
- ۶- اصول ایمنی، سلامت و ارگونومی را به دقت رعایت کنید. (توضیحات بیشتر در فصل ۴).

- ۷- رفتارهای روزانهٔ خود را بنویسید و منصفانه نقاط ضعف و قدرت خود را تشریح کنید. برای رفع نقاط ضعف خود، با مشاور یا افرادی که آن‌ها را انسان‌های موفق می‌دانید مشورت کنید.
- ۸- از زندگی خصوصی خود غافل نباشید. برنامه‌ای تنظیم کنید تا رعایت عدالت بین کار و زندگی شخصی را برای شما امکان‌پذیر سازد.



■ شکل ۳۰-۱- شاداب‌سازی محیط کار با گل و گیاه

- ۹- اگر محیط کار شما داخل اتاق یا پشت میز است، برای شادابی محیط کارتان، از گل و گیاه‌های آپارتمانی کوچک در اطراف میز خود استفاده کنید.
- ۱۰- مشکلات خود را با همکارانتان مطرح کنید و از آن‌ها راه‌حل بخواهید.

- ۱۱- در برابر خواسته‌های نا به جای همکاران نه بگویید.

- ۱۲- هنگام ناراحتی یا نگرانی،

- وضعیت خود را عوض کنید. مثلاً قدم بزنید، آب بخورید، نفس عمیق بکشید.
- ۱۳- پیش از اشتغال در یک محیط جدید، وظایف و مسئولیت‌های خود را دقیقاً بپرسید و یادداشت کنید.

- ۱۴- نمودار سازمانی محیط کار خود را از واحد اداری یا مقام مافوق بگیرید، تا با محیط کار جدید آشنا شوید.

- ۱۵- به وعدهٔ غذای صبحانه اهمیت دهید. صبح‌ها قبل از شروع کار، صبحانه را به‌طور کامل میل کنید.
- ۱۶- برای خود در کنار کار حتماً یک سرگرمی در نظر داشته باشید (ورزش، مطالعه، کارهای هنری و...).
- ۱۷- هر روز، دقایقی را به فکر کردن اختصاص بدهید.



■ شکل ۳۱-۱- تفکر

۱۸- در مواجهه با هر پدیده ناخوشایند، به نکات مثبت آن نیز توجه کنید.<sup>۱</sup>  
۱۹- در برخورد با مشکلات، آن‌ها را با خدای خود مطرح کنید و مطمئن باشید خداوند راه‌حلی پیش پای شما خواهد گذاشت.



■ شکل ۱-۳۲- مناجات با خالق

۲۰- با افراد باایمان و بااخلاق دوستی کنید.

۲۱- هر شب قبل از خواب به نعمت‌هایی فکر کنید که خدا به شما داده و تا حالا به خاطرشان از او تشکر نکرده‌اید، از خداوند تشکر کنید و سپس بخوابید.

۲۲- قبل از خواب یک نوشیدنی گرم (شیر، چای کم‌رنگ، دمنوش) بیاشامید.

۲۳- نظم در خواب را رعایت کنید.

۲۴- در صورت ایجاد استرس از گوش دادن به آهنگ‌های پُرهیجان خودداری کنید.

۲۵- هر وقت ناامید شدید، به انسان‌هایی فکر کنید که شرایط نامناسب‌تر از شما دارند.

۲۶- کتاب‌های مرتبط با مدیریت استرس را مطالعه کنید.

۲۷- زندگی افراد موفق را مطالعه کنید.

۲۸- سعی کنید اکثر مواقع لبخند بر لب داشته باشید.

۲۹- در صورت طولانی شدن استرس با مشاور امین یا روان‌شناس مشورت کنید و راه‌حل بخواهید.

۳۰- در خوردن غذاهای سرخ‌کردنی اعتدال را رعایت کنید. غذاهای آب‌پز را بیشتر استفاده کنید. از مصرف سوسیس و کالباس پرهیز کنید. از میوه و سبزیجات تازه در وعده‌های غذایی استفاده کنید.



■ شکل ۱-۳۴- تغذیه ناسالم



■ شکل ۱-۳۳- تغذیه سالم

۱. نقل است حضرت عیسی (ع) با حواریون در راهی می‌رفتند و به جنازه سگ مرده‌ای برخورد کردند که بوی تعفن از آن برخاسته بود. همه حواریون در مذمت این صحنه صحبت کردند. یکی گفت چه بوی بدی دارد! دیگری گفت چه چهره زشتی دارد! ولی حضرت عیسی (ع) فرمودند: چه دندان‌های زیبایی دارد!





## پودمان ۲

# فناوری در محیط کار



## فناوری چیست؟

سال گذشته با مفهوم فناوری آشنا شده‌اید. در کتاب‌های گوناگون، تعاریف مختلفی برای فناوری وجود دارد. اما به صورت خلاصه می‌توان گفت: فناوری مجموعه‌ای از دانش، تجربه و مهارت است که انسان با به کارگیری آن، محصولی یا خدماتی برای افزایش رفاه و غلبه بر مشکلاتش تولید می‌کند. این محصول یا خدمات می‌تواند به صورت وسایل (سخت) یا مفاهیم و معانی (نرم) یا ترکیبی از هر دو باشد.

به عنوان مثال، فکر می‌کنید فناوری‌های به کاررفته در تولید یک لوح فشرده فیلم سینمایی و رایانه مورد استفاده برای مشاهده آن چیست؟ کدام یک فناوری سخت و کدام یک نرم است؟



■ شکل ۲-۲- رایانه



■ شکل ۲-۱- پشت صحنه یک فیلم

با کمک هنرآموز یا دبیران خود، ضمن مقایسه فناوری‌های جدید آموزشی با فناوری‌های قدیمی‌تر، مشخص کنید کدام یک از این فناوری‌های جدید پیشرفت در وسایل (سخت) و کدام یک پیشرفت در روش‌ها (نرم) بوده است.

### فعالیت کلاسی



## سرعت تغییر فناوری

در گذشته، پیشرفت فناوری‌ها بسیار کند اتفاق می‌افتاد و چندین نسل از یک فناوری استفاده می‌کردند. برای مثال، به منظور نقل و انتقال اخبار و اطلاعات در زمان‌های گذشته تنها فناوری مورد استفاده نامه‌نگاری بود. نامه‌نگاری به کمک کاغذ و قلم و ارسال آن توسط پیک نامه‌رسان یا در موارد محدودی کبوتر نامه‌رسان بود. این فناوری از چند هزار سال پیش تا حدود دو بیست سال قبل تنها روش نقل و انتقال اخبار بود. پس از آن، و به ویژه در صد سال اخیر، فناوری‌های انتقال پیام با سرعت بسیار زیادی توسعه پیدا کرد و در برخی موارد جایگزین نامه‌نگاری شد.



از حدود ۲۰۰ سال پیش تلگراف، ۱۵۰ سال پیش تلفن، ۳۰ سال پیش تلفن همراه و در نهایت از حدود ۲۰ سال پیش اینترنت، به عنوان فناوری‌های جایگزین نامه‌نگاری مورد استفاده قرار گرفتند. رشد این فناوری‌ها امروزه آن قدر سریع است که در هر سال انتظار می‌رود یک فناوری جدید معرفی شود. شکل ۳ تغییرات فناوری طی سال‌های گذشته تا به امروز را نشان می‌دهد.

تحقیق کنید نام پیشین «وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات» چه بوده است؟ به نظر شما چرا این نام تغییر کرد؟

فعالیت کلاسی



شکل ۳-۲- تغییرات در فناوری ارتباطات

با توجه به رشته تخصصی خود، فناوری‌هایی را که در سال‌های گذشته در زمینه رشته شما ایجاد شده‌اند همانند شکل ۳-۲ رسم کنید.

فعالیت کلاسی



پس از انجام فعالیت قبل، مشخص کنید کدام یک از فناوری‌های قدیمی رشته تحصیلی‌تان هنوز مورد استفاده است و کدام یک منسوخ شده است. به نظر شما، فناوری‌های مورد استفاده در رشته شما بیشتر جدید هستند یا قدیمی؟

فعالیت کلاسی



## نقش فناوری در محیط کار

همان گونه که در فعالیت قبل مشاهده کردید، در محیط کار نیز فناوری‌های مورد استفاده پیوسته در حال تغییر است. فناوری‌های محیط کار به دو دسته تقسیم‌بندی می‌شوند:

- 1 فناوری‌های تولید محصول / خدمات (نرم یا سخت)
- 2 فناوری‌های ارتباطی

### 1- فناوری‌های تولید محصول - خدمات

همان گونه که از فعالیت‌های قبل نتیجه‌گیری کردید، در سال‌های اخیر سرعت تغییر فناوری‌های تولیدی - خدماتی بسیار زیاد بوده است. این تغییرات با یک یا چند هدف از اهداف زیر صورت می‌گیرد:

- افزایش سرعت تولید؛
- افزایش دقت و کاهش خطا در تولید محصول؛
- افزایش کیفیت تولید؛
- کاهش هزینه تولید؛
- افزایش سادگی در کار؛
- لذت بخش شدن کار؛
- کاهش خطرات و آسیب‌های جسمی و روانی.

به نظر شما دلایل تغییرات فناوری‌های مورد استفاده در رشته تخصصی شما، که در فعالیت قبل استخراج کردید، کدام یک از اهداف بالا بوده است؟

### فعالیت کلاسی



کار با فناوری‌های جدید مستلزم کسب دانش و مهارت است. به دلیل تغییرات سریع فناوری، فردی در کسب شرایط و موقعیت‌های کار موفق تر است که این دو ویژگی مهم را پیوسته رعایت کند:

### 1 یادگیری دانش و مهارت فناوری‌های جدید مورد استفاده در رشته تخصصی؛

### 2 کسب اطلاع از فناوری‌های در حال تکمیل و ورود به بازار.

برای مثال، تا چند سال پیش اکثر چاپخانه‌های متوسط و کوچک ایران با دستگاه‌هایی که در بازار به «دستگاه‌های ملخی» معروف شده بود، به چاپ مطبوعات، کتاب، پوستر، حکاکی روی جعبه و... اقدام می‌کردند. در این روش، از بلوک‌های ظریف سربی که حروف به صورت برجسته روی آن‌ها کنده‌کاری شده بود، برای حروف‌چینی استفاده می‌شد. در این روش، سرعت تولید سفارش بسیار پایین و معمولاً تک‌رنگ (مشکی، آبی، قهوه‌ای یا قرمز) بود. کار با این دستگاه‌ها نیاز به مهارت‌های خاصی داشت و دائماً از نظر مکانیکی باید کنترل می‌شد.

در سال‌های اخیر و با سرعت بسیار زیادی به یک‌باره صنعت چاپ دگرگون شد و دستگاه‌های دیجیتال که از کیفیت مطلوب، تنوع رنگ و سرعت غیرقابل مقایسه‌ای برخوردار بودند، وارد بازار چاپ ایران شدند.

افراد و چاپخانه‌هایی از این تغییرات مطلع شدند به سرعت سیستم خود را تغییر دادند و مهارت‌های لازم را فراگرفتند و با برخورداری از کیفیت و سرعت بالا، بیشتر مشتری‌ها را به سوی خود جذب نمودند. در این تغییر چاپخانه‌هایی که اصرار بر استفاده از فناوری قبلی داشتند به شدت متضرر شدند. برخی از آن‌ها نیز به اجبار از این صنعت خارج شدند. تقریباً در همه محیط‌های کاری وضعیت چنین است. بنابراین موفقیت شما در محیط کار زمانی اتفاق می‌افتد که همواره متناسب با سرعت تغییرات فناوری در محیط، آمادگی فراگیری شایستگی کار با این فناوری‌های جدید را داشته باشید. این آمادگی وقتی فراهم می‌شود که دو ویژگی مهم بیان شده را داشته باشید.



شکل ۲-۵- دستگاه چاپ جدید



شکل ۲-۴- دستگاه چاپ قدیمی

## روش‌های کسب شایستگی در فناوری‌های جدید تولید محصول - خدمات

کسب شایستگی در دو حیطه مطرح می‌شود:  
الف- فناوری‌های متداول مورد استفاده در رشته؛  
ب- فناوری‌های در حال شکل‌گیری.

### الف- فناوری‌های متداول مورد استفاده در رشته

فراگیری فناوری‌های متداول در چند مرحله و به سادگی قابل انجام است:

- ۱ مشورت با افراد خبره در مورد روش‌های فراگیری شایستگی؛
- ۲ جست‌وجو در اینترنت و بررسی نظرات افراد و شرکت‌های صاحب‌اطلاع؛
- ۳ انتخاب روش مناسب فراگیری (مطالعه، کلاس آموزشی، تمرین یا ترکیبی از آن‌ها)؛
- ۴ اخذ گواهینامه تأیید صلاحیت از مؤسسه یا مرجع معتبر در سطح کشور (در صورت نیاز).

با جست‌وجو و مشورت با هنرآموزان رشته خود، راجع به یکی از فناوری‌های متداول رشته‌تان تحقیق کنید و مناسب‌ترین راه فراگیری آن را استخراج کنید. سپس نتیجه را در کلاس مطرح و با نتایج سایر دوستان خود مقایسه و بحث کنید.

فعالیت کلاسی



## ب- فناوری‌های در حال شکل‌گیری

همیشه مدت زمانی طول می‌کشد تا یک فناوری جدید فراگیر شود. اگر شما از شکل‌گیری یک فناوری مطلع شوید، با مطالعه و تحقیق درباره مزایای آن، می‌توانید در یاد گرفتن آن، پیش‌دستی کنید و موقعیت مناسب‌تری از شرایط کار و درآمد را برای خود فراهم سازید.

برای مثال، در حدود سی سال پیش، استفاده از ظروف یک‌بار مصرف پلاستیکی خیلی مرسوم نبود.

استفاده از این ظروف به دلیل مزایای بهداشتی‌ای که دارد، خصوصاً برای عرضه محصولات غذایی سرد، با سرعت بسیار زیادی و در طول حدود دو دهه جای خود را باز کرد.

این ظروف با تزریق خمیره پلاستیک در داخل قالب تولید می‌شود. شرکت‌ها و افرادی که با مطالعه و بررسی اتفاقات در حال وقوع اواخر دهه ۶۰، استفاده از فناوری تزریق پلاستیک پیش‌تاز شدند، توانستند درآمد بسیار زیادی کسب کنند.



■ شکل ۷-۲- دستگاه تزریق پلاستیک

اطلاع‌یافتن از فناوری‌های در حال شکل‌گیری و مزایای آن به روش‌های گوناگونی امکان‌پذیر است، از جمله: ■ مطالعه نشریات علمی - فنی که توسط انجمن‌های تخصصی به صورت ماهانه یا با دوره‌های طولانی‌تر چاپ می‌شوند؛

■ جست‌وجو و تحقیق در اینترنت و در سایت‌های مرتبط با رشته تحصیلی یا نوع کار؛ ■ مشاهده برنامه‌های علمی در خصوص موضوعات فناوری از طریق لوح‌های فشرده آموزشی، اینترنت و تلویزیون؛ ■ عضویت در کانال‌های فنی مربوط به رشته تحصیلی در شبکه‌های مجازی.



■ شکل ۸-۲- جست‌وجو در منابع کتابخانه‌ای



■ شکل ۶-۲- ظروف تولید شده به روش تزریق



با پرس و جو و راهنمایی از هنرآموز و از آشنایانی که در زمینه رشته تحصیلی شما فعالیت می‌کنند، با وبگاه‌ها، مجلات معتبر، برنامه‌های تلویزیونی و کانال‌های موجود در شبکه مجازی‌ای که در زمینه رشته شما آخرین فناوری‌های جهان را معرفی می‌کنند، آشنا شوید. از بین مطالب آن‌ها فناوری جدیدی را که به نظر شما جالب است و احتمالاً در آینده‌ای نزدیک فراگیر می‌شود مشخص کنید و در کلاس راجع به آن توضیح دهید.

## فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات

در طول تاریخ، بشر از ابتدا تاکنون دوره‌های مختلفی را پشت سر گذاشته است. برخی از این دوره‌ها به ترتیب زمانی عبارت‌اند از:

■ عصر سنگ (حجر)

■ عصر مفرغ (برنز)

■ عصر آهن



■ شکل ۹-۲- مجسمه‌ای از جنس مفرغ



با جست‌وجو در اینترنت و کتاب‌های مرتبط، راجع به هر کدام از این عصرها و ویژگی‌های زندگی انسان‌ها مطالعه کنید. به نظر شما دلیل این نام‌گذاری‌ها روی دوره‌های زندگی بشری چیست؟

شما در زندگی خود روزانه با چنین صحنه‌هایی مواجه می‌شوید:

■ پخش اخبار از تلویزیون؛

■ شنیدن برنامه‌های رادیویی؛

■ صحبت کردن مردم با تلفن همراه یا ثابت؛

■ خرید با کارت بانکی از پایانه‌های الکترونیکی در فروشگاه‌ها؛

■ گرفتن پول از عابر بانک؛

■ بازی و کار با رایانه و تبلت؛

■ کار و جست‌وجو در اینترنت؛

■ مطالعه و ارسال و دریافت اطلاعات در شبکه‌های مجازی؛

■ بسیاری صحنه‌های مشابه که تقریباً هر روز با آن مواجه هستید.



■ شکل ۱۰-۲- فناوری اطلاعات و ارتباطات در کارهای بانکی

سؤال



به نظر شما چرا عصر حاضر را «عصر ارتباطات و فناوری اطلاعات»، نام‌گذاری کرده‌اند؟ آیا این نام‌گذاری مناسب است؟

در سال‌های اخیر، فناوری‌های ارتباطی نیز در محیط کار بسیار رواج یافته و در نتیجه سرعت و دقت در کارها بیشتر شده است. در ادامه به برخی از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات متداول در محیط‌های کاری پرداخته شده است.

## نرم افزارهای اداری

برنامه‌های رایانه‌ای گوناگونی در محیط کار برای افزایش جذابیت، سرعت و دقت تولید و ثبت اطلاعات و مکاتبات مورداستفاده قرار می‌گیرد. مرسوم‌ترین آن‌ها، مجموعه نرم‌افزارهای معروف به آفیس (Office) است. آفیس در زبان انگلیسی به معنای محیط کار است؛ استفاده بسیار زیاد این نرم‌افزارها در محیط کار به آن چنین معنای اصطلاحی‌ای را داده است.



■ شکل ۱۱-۲- مجموعه نرم‌افزار آفیس

امروزه مهارت کار با این نرم‌افزارها یکی از شرایط استخدام نیروی کار، خصوصاً در مشاغل خدماتی، محسوب می‌شود.



به پنج گروه تقسیم شوید. هر گروه راجع به یکی از نرم‌افزارهای زیر تحقیق کند. با جست‌وجو در اینترنت و مطالعه کتاب‌های مرتبط، کاربرد هر کدام از نرم‌افزارهای زیر را در محیط کار مشخص کنید و سپس در کلاس آن را برای سایر گروه‌ها توضیح دهید.

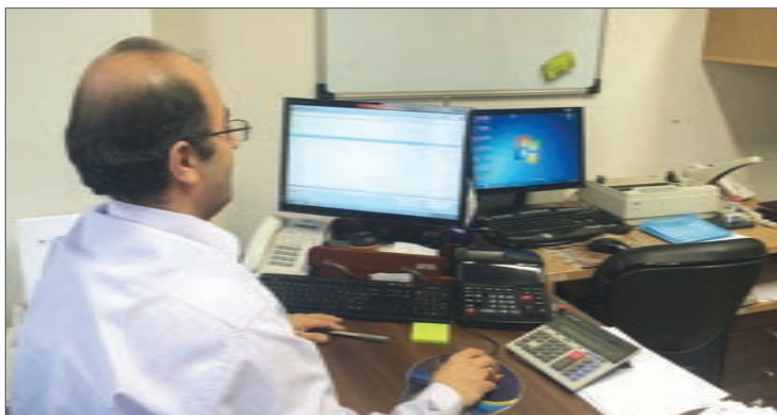
- WORD
- OUTLOOK

- EXCEL
- ACCESS

- POWER POINT

## شبکه‌های داخلی پیام‌رسان

این شبکه‌ها برای نقل و انتقال و به اشتراک‌گذاری اطلاعات، نامه، درخواست و نظایر آن استفاده می‌شود. در این شبکه‌ها، هر بخش یا هر فردی دارای نشانی و علامت مشخصی است که به آن آی‌دی (ID) می‌گویند. در بیشتر محیط‌های کاری، خصوصاً در بخش‌های دفتری، استفاده از شبکه‌های داخلی بسیار متداول شده است. آشنایی با این شبکه بسیار ساده است و معمولاً اگر کار با رایانه را آموخته باشید، با چند ساعت آموزش قادر به استفاده از شبکه‌های داخلی اداری خواهید بود.



■ شکل ۱۲-۲- شبکه‌های داخلی پیام‌رسان



به چند گروه تقسیم شوید و با جست‌وجو در اینترنت و مراجعه به کتاب‌های مربوط به شبکه‌های رایانه‌ای، اطلاعاتی راجع به شبکه‌های داخلی (از جمله روش کار، انواع شبکه، مزایا، تهدیدها و...) استخراج کنید و پس از مشورت با مسئول واحد رایانه هنرستان اطلاعات خود را در کلاس ارائه دهید.

## اینترنت

اینترنت و خدمات جانبی استفاده از آن برکسی پوشیده نیست. کاربردهای اینترنت در محیط کار نیز بسیار متنوع است، از جمله:

- ۱- ارسال و دریافت نامه و اطلاعات به صورت الکترونیکی (رایانامه)؛
- ۲- ایجاد و ساخت سایت (تارنما) برای معرفی شرکت، کارگاه و محصولات و خدمات قابل ارائه؛
- ۳- تبلیغ در سایت‌های (تارنماهای) تبلیغاتی (خدمات، محصولات و توانمندی‌های قابل ارائه)؛
- ۴- آگاهی از آخرین فناوری‌های تولیدشده مرتبط؛
- ۵- یافتن فروشگاه‌ها، شرکت‌ها، کارگاه‌ها و افراد ارائه‌دهنده محصولات، مواد اولیه و خدمات موردنیاز در محیط کار و...



شکل ۱۵-۲- مرورگرهای اینترنت



شکل ۱۴-۲- رایانامه



شکل ۱۳-۲- جست‌وجو در اینترنت

فهرستی از شرکت‌های تأمین‌کننده مواد اولیه، وسایل و تجهیزات موردنیاز، برای کار در رشته تحصیلی شما و نوع محصولاتی را که تأمین می‌کنند تهیه کنید. برای این منظور می‌توانید علاوه بر موتورهای جست‌وجو، از وبگاه‌های معرفی مشاغل و خدمات نیز استفاده کنید.

### فعالیت کلاسی



## شبکه‌های مجازی

کمتر از ده سال است با فعال شدن شبکه‌های مجازی انقلاب عظیمی در دنیای ارتباطات رخ داده است. این شبکه‌ها به گونه‌ای هستند که شما می‌توانید علاوه بر رایانه، فقط با داشتن یک گوشی تلفن همراه (البته از نسل هوشمند)، به راحتی و با سرعت بالایی به این شبکه‌ها وصل شوید و از آن‌ها استفاده کنید. در این شبکه‌ها، ایجاد و عضویت در گروه یا کانال ارتباطی به سادگی میسر است. در این کانال‌ها، تبادل اخبار، اطلاعات، بیان درخواست و نظایر آن به سهولت انجام می‌شود. علاوه بر آن، تقریباً تمامی کاربردها و مزایای سایت (تارنما) را نیز دارد. از طرف دیگر، چون تلفن همراه همواره در دسترس است، این روش ارتباطی تقریباً می‌توان گفت مهم‌ترین روش ارتباط مجازی شناخته شده است.



با راهنمایی هنرآموز و جست‌وجو در شبکه‌های مجازی، کانال‌های تخصصی مرتبط با رشته خود را بیابید و دوستان خود را از محتوای اطلاعات ردوبدل‌شده در آن مطلع سازید.







## پودمان ۳

### محیط و قوانین کار



## قانون کار چیست؟

همان گونه که از دروس تعلیمات اجتماعی آموخته‌اید، زندگی و فعالیت‌های گروهی و اجتماعی دارای **بایدها و نبایدهایی** است که کلیه اعضای آن گروه یا اجتماع باید آن‌ها را رعایت کنند. به این بایدها و نبایدها **قانون** گفته می‌شود. فعالیت در محیط کار نیز دارای قوانینی است که افراد شاغل در آن محیط، باید به آن‌ها توجه داشته باشند و آن‌ها را رعایت کنند. به این قوانین **قانون کار** گفته می‌شود.

قانون کار معمولاً توسط گروه‌های کارشناسی و خبره در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی تنظیم می‌شود و سپس نمایندگان مجلس شورای اسلامی آن‌ها را بررسی، تصحیح و تصویب می‌کنند.

لازم است بدانید قوانین کار به صورت دوره‌ای بازنگری شده و در صورت نیاز تغییر می‌کنند، بنابراین شما همیشه باید آخرین ویرایش را مطالعه کنید.

پیش از بیان قوانین کار، نیاز است تعاریفی از محیط کار بیان شود که در ادامه با این واژه‌ها آشنا خواهید شد.

### کارگر

کارگر کسی است که در مقابل دریافت دستمزد برای فرد یا شرکتی کار می‌کند.

### کارفرما

کارفرما شخصی است حقیقی<sup>۱</sup> یا حقوقی<sup>۲</sup> که کارگر به درخواست او در مقابل دریافت دستمزد برایش کار می‌کند.



■ شکل ۲-۳- کارفرما



■ شکل ۱-۳- کارگر

### وظایف کارگر

این وظایف عبارت‌اند از:

■ انجام کارهای تعیین شده توسط کارفرما؛

■ تبعیت از کارفرما؛

۱. شخص حقیقی کارفرمایی است که یک نفر باشد. مثلاً شما در یک مغازه آهنگری برای یک شخص حقیقی کار خواهید کرد.

۲. شخص حقوقی کارفرمایی است که یک شرکت، کارخانه، کارگاه یا مجموعه باشد. مثلاً فعالیت شما در یک کارخانه، کار برای یک شخص حقوقی است.

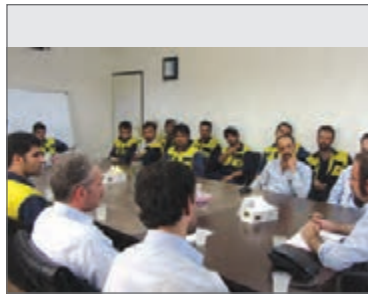
- اتمام کار در بازه زمانی مشخص شده توسط کارفرما (در صورت توافق، بازه می تواند تغییر کند)؛
- تلاش برای انجام کار با بالاترین کیفیت.

### وظایف کارفرما:

- تشریح و مشخص کردن نوع و مقدار کار؛
- تأمین سرمایه و هزینه های کار؛
- بیمه کردن محیط کار و کارگران؛
- تأمین ایمنی و بهداشت کارگاه؛
- پرداخت دستمزد به کارگر پس از پایان کار یا در فواصل زمانی مشخص.

### حدود تبعیت کارگر از کارفرما

کارگر موظف است در محیط کار و موقع انجام کار، کلیه دستورات و خواسته های توافق شده با کارفرما را اجرا کند. البته این دستورات اگر به گونه ای باشد که به صورت بهره کشی یا استثمار کارگر محسوب شود (مثلاً کار کشیدن بیش از ساعت کاری بدون افزایش دستمزد) کارگر مجبور به تبعیت نیست. مثلاً طبق توافق با کارفرما، کارگر قرار



■ شکل ۳-۳- جلسه اداری

است هشت ساعت کاری در روز کار کند، برای کار بیش از این مقدار، باید به او دستمزدی جداگانه به عنوان اضافه کاری پرداخت شود؛ در غیر این صورت او به کار کردن اضافه تر ملزم نیست.

### کارگاه

کارگاه محلی است که کارگر به درخواست کارفرما یا نماینده او در آنجا کار می کند. در کارگاه، قانون کار حاکم است. تعیین محل کارگاه بر عهده کارفرماست.

### فضاهای جانبی کارگاه

فضاهای جانبی محل هایی هستند که در کنار یا داخل کارگاه برای اموری غیر از کار کردن در نظر گرفته می شود، مانند: سرویس بهداشتی، رستوران یا کلاس آموزشی. قوانین کار در فضاهای جانبی نیز حاکم است.

### نمازخانه

فضای مناسبی از کارگاه برای انجام فریضه نماز و عبادت اختصاص می یابد.



■ شکل ۳-۴- نمازخانه کارگاه

## قرارداد کار

قراردادی است کتبی یا شفاهی که به استناد آن کارگر به ازای دریافت دستمزد، کاری را به صورت دائمی یا پاره‌وقت برای کارفرما انجام می‌دهد.

نکات مهم



اکیداً توصیه می‌شود، جزئیات مورد توافق به صورت کتبی باشد تا در صورت بروز مشکلات، بتوان بر اساس آن، حقوق و دستمزد کارگر را از مراجع قانونی پیگیری کرد.

### نمونه قرارداد کار

این قرارداد به موجب ماده (۱۰) قانون کار جمهوری اسلامی ایران و تبصره (۳) الحاقی به ماده (۷) قانون کار موضوع بند (الف) ماده (۸) قانون رفع برخی از موانع تولید و سرمایه‌گذاری صنعتی - مصوب ۱۳۸۷/۸/۲۵ مجمع تشخیص مصلحت نظام بین کارفرما/ نماینده قانونی کارفرما و کارگر منعقد می‌شود.

#### ۱- مشخصات طرفین:

##### کارفرما/ نماینده قانونی کارفرما

آقای / خانم / شرکت ..... فرزند ..... شماره شناسنامه/ شماره ثبت .....  
به نشانی: .....

##### کارگر

آقای / خانم ..... فرزند ..... متولد ..... شماره شناسنامه .....  
شماره ملی ..... میزان تحصیلات ..... نوع و میزان مهارت .....  
به نشانی: .....

۲- نوع قرارداد:  دائم  موقت  کارمچین

۳- نوع کار یا حرفه یا حجم کار یا وظیفه‌ای که کارگر به آن اشتغال می‌یابد:

.....

۴- محل انجام کار: .....

۵- تاریخ انعقاد قرارداد: .....

۶- مدت قرارداد: .....

۷- ساعات کار: .....

میزان ساعات کار و ساعت شروع و پایان آن با توافق طرفین تعیین می‌شود. ساعات کار نمی‌تواند بیش از میزان مندرج در قانون کار تعیین شود، اما کمتر از آن مجاز است.

#### ۸- حق السعی:

الف: مزد ثابت/ مبنای روزانه/ ساعتی ..... ریال (حقوق ماهانه: ..... ریال)

ب: پاداش افزایش تولید یا بهره‌وری ..... ریال که طبق توافق طرفین قابل پرداخت است.  
ج: سایر مزایا .....

**۹- حقوق و مزایای کارگر:** به صورت هفتگی/ ماهانه به حساب شماره .....  
نزد بانک ..... شعبه ..... توسط کارفرما یا نماینده قانونی وی پرداخت می‌شود.

**۱۰- بیمه:** به موجب ماده (۱۴۸) قانون کار، کارفرما مکلف است کارگر را نزد سازمان تأمین اجتماعی یا سایر دستگاه‌های بیمه‌گر بیمه کند.

**۱۱- عیدی و پاداش سالانه:** به موجب ماده‌واحدۀ قانون مربوط به تعیین عیدی و پاداش سالانه کارگران شاغل در کارگاه‌های مشمول قانون کار- مصوب ۱۳۷۰/۱۲/۶ مجلس شورای اسلامی، به ازای یک سال کار معادل شصت روز مزد ثابت/ مبنای (تا سقف نود روز حداقل مزد روزانۀ قانونی کارگران) به‌عنوان عیدی و پاداش سالانه به کارگر پرداخت می‌شود. برای کار کمتر از یک سال، میزان عیدی و پاداش و سقف مربوط به نسبت محاسبه خواهد شد.

**۱۲- حق سنوات یا مزایای پایان کار:** به هنگام فسخ یا خاتمه قرارداد کار حق سنوات، مطابق قانون و مصوبه مورخ ۸۷/۸/۲۵ مجمع تشخیص مصلحت نظام به نسبت کارکرد کارگر پرداخت می‌شود.

**۱۳- شرایط فسخ قرارداد:** این قرارداد در موارد ذیل، توسط هر یک از طرفین قابل فسخ است.

فسخ قرارداد ..... روز قبل به طرف مقابل کتباً اعلام می‌شود.

۱۴- سایر موضوعات مندرج در قانون کار و مقررات تبعی از جمله مرخصی استحقاقی، کمک‌هزینه مسکن و کمک‌هزینه عائله‌مندی نسبت به این قرارداد اعمال خواهد شد.

۱۵- این قرارداد در چهار نسخه تنظیم می‌شود که یک نسخه نزد کارفرما، یک نسخه نزد کارگر، یک نسخه به تشکل کارگری (در صورت وجود) و یک نسخه نیز توسط کارفرما از طریق نامه الکترونیکی یا اینترنت یا سایر طرق به اداره کار و امور اجتماعی محل تحویل می‌شود.

محل امضای کارگر

محل امضای کارفرما

با همکاری هم‌کلاسی‌هایتان یک نمونه قرارداد (همانند قرارداد بالا) را تکمیل کنید و به هنرآموز ارائه دهید.

فعالیت کلاسی



## انواع قرارداد کار

قراردادهای کار با توجه به نوع و زمان انجام کار، انواع مختلفی به شرح زیر دارد:

### ۱- قرارداد کار دائم

قراردادی است که ابتدای آن مشخص است ولی پایان آن مشخص نیست. در این نوع از قرارداد، پایان قرارداد معمولاً توسط کارگر تعیین می‌شود. در خیلی از موارد قرارداد کار دائم با بازنشستگی کارگر به اتمام می‌رسد.

### ۲- قرارداد کار موقت

قراردادی است که ابتدا و انتهای آن مشخص می‌شود، مثلاً یک سال. در پایان زمان قرارداد و با توافق طرفین (کارگر و کارفرما)، این قرارداد می‌تواند برای مدت زمان مشخص دیگری تمدید شود.

### ۳- قرارداد کار تمام وقت

قراردادی است که به موجب آن در طول زمان قرارداد، کارگر تمام روزهای کاری هفته (معمولاً شنبه تا چهارشنبه)، وقت خود را در اختیار کارفرما قرار می‌دهد. در این روش، معمولاً دستمزد به صورت ماهیانه و آخر هر ماه به کارگر پرداخت می‌شود. در این نوع از قرارداد، تعطیلات رسمی که وسط هفته قرار می‌گیرد نیز جزء روزهای کاری محاسبه می‌شود. در صورت درخواست کارفرما به حضور در روزهای تعطیل رسمی، لازم است به کارگر اضافه کاری پرداخت شود. البته در قانون، این نکته وجود دارد که کارفرما با توافق با کارگران می‌تواند هریک از این موارد را تغییر دهد. مثلاً کارفرما می‌تواند روز کاری را شش روز در هفته تعریف کند، ولی متناسب با آن دستمزد کارگران را افزایش دهد.

### ۴- قرارداد پاره وقت

در این روش، همهٔ موارد بر اساس توافق کارگر و کارفرماست. مثلاً کارگر ۲ روز در هفته به صورت کامل در کارگاه حضور می‌یابد یا آنکه روزها محدود نیست، ولی سقف ساعت کاری در ماه مشخص است (مثلاً حداکثر ۸۰ ساعت). در این روش، دستمزد معمولاً به صورت ساعت حضور در کارگاه محاسبه می‌شود. همچنین تعطیلات رسمی نیز با توافق کارفرما و کارگر می‌تواند به عنوان روز کاری محسوب شود.

### ۵- قرارداد کار معین

در این قرارداد حجم و مقدار کار مشخص می‌شود. زمان آغاز و پایان نیز معمولاً مشخص است. در این روش، اساس پرداخت دستمزد انجام کار به میزان معین شده است. اگر قبل از پایان زمان قرارداد کار به اتمام برسد، کارفرما موظف است کل دستمزد توافق شده را بپردازد.



■ شکل ۵-۳- کار با قرارداد معین



مثلاً شما با یک کارگر ساختمانی قرارداد می‌بندید که دیوارکشی ساختمان شما را با مبلغ معینی در مدت مثلاً بیست روز انجام دهد، در صورت تمام شدن کار قبل از پایان بیست روز، شما موظف به پرداخت دستمزد هستید. البته اگر به دلایلی زمان موردنیاز بیشتر از زمان توافق شده باشد، زمان اضافه شده بر اساس توافق طرفین خواهد بود. در این روش معمولاً مرخصی و ساعت کاری تعیین نمی‌شود.

### پایان قرارداد کار

قرارداد به دو روش به پایان می‌رسد:

الف) پایان زمان نوشته شده در قرارداد؛

ب) قبل از پایان زمان نوشته شده در قرارداد.

در حالت الف، مطابق قانون و توافق انجام شده، قرارداد پایان می‌پذیرد. اما حالت ب در شرایط خاص و به شرح زیر است:

#### ۱- پایان قرارداد به صورت اجباری

زمانی که کارگر، بازنشسته یا از کار افتاده شود، فوت کند یا کارفرما ورشکسته شود، قرارداد اجباراً به پایان می‌رسد. البته در حالت ورشکستگی کارفرما، مراجع دارای صلاحیت مانند اداره داریی یا اداره کار باید آن را تأیید کنند.

#### ۲- پایان قرارداد با خواست کارگر

این روش متعلق به قراردادهایی است که به صورت تمام وقت منعقد شده باشد. در این روش، کارگر کتباً از ادامه همکاری استعفا می‌دهد. در قراردادهای کار معین و مدت موقت، توافق طرفین برای اتمام قرارداد الزامی است.

#### ۳- اخراج کارگر به صورت قانونی

برای اخراج کارگر سه شرط باید رعایت شود:

اول کارگر مرتکب تخلف اداری شده باشد.

دوم کارفرما قبلاً تخلف را حداقل یک بار به وی کتباً تذکر داده باشد.

سوم شورای اسلامی کارگاه، نماینده کارگران یا مرجع حل اختلاف مشخص شده در قرارداد، اخراج را تأیید کرده باشد.

در صورتی که این سه شرط برقرار نبود، کارگر می‌تواند به مراجع دارای صلاحیت (که در قانون کار مشخص شده است) شکایت کند.

## دستمزد

دستمزد پولی است که در ازای کار به کارگر داده می‌شود. نحوه پرداخت دستمزد ممکن است به صورت نقدی یا بخشی نقدی و بخشی غیرنقدی باشد. پرداخت غیرنقدی باید از نوع کالاهای اساسی مثل مواد غذایی، پوشاک و... باشد. همچنین کالای تحویل شده باید دارای ارزشی معادل یا بیش از آن بخش از حقوق نقدی که به صورت غیرنقدی پرداخت می‌شود باشد.

## حداقل دستمزد

حداقل دستمزد عددی است که ابتدای هر سال توسط دولت تعیین می‌شود. این عدد متعلق به قراردادهای تمام وقت است. این دستمزد الزاماً باید به صورت نقدی پرداخت شود. هیچ کارفرمایی حق ندارد کمتر از حداقل دستمزد را به عنوان دستمزد کارگران تمام وقت در نظر بگیرد.

با جست‌وجو در اینترنت حداقل دستمزد مصوب امسال را استخراج کنید.

فعالیت کلاسی



## روش‌های پرداخت دستمزد

بر اساس نوع قرارداد کار، دستمزد به چندین روش متفاوت قابل پرداخت است؛ متداول‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

### ۱- دستمزد براساس ساعت کار (گاه‌مزدی)

در این روش، دستمزد به صورت تعداد روز یا تعداد ساعت کار و به صورت روزانه، هفتگی و ماهانه محاسبه و پرداخت می‌شود.



■ شکل ۶-۳- دستمزد براساس ساعت کاری

### ۲- دستمزد براساس میزان کار انجام شده

در این روش، پرداخت مزد به‌ازای مقدار کار انجام شده صورت می‌گیرد و ساعت کار کارگر، شاخص پرداخت دستمزد نیست.

### ۳- مزد نامشخص

در این روش که معمولاً خدماتی است، با توجه به مقدار کار انجام شده‌ای که مراجعه مشتریان آن را تعیین می‌کند، مزد مشخص می‌شود. مثلاً رانندهٔ آژانس دستمزدی متناسب با تعداد مسافرتی که در طول روز می‌رود دریافت می‌کند و عدد ثابتی نیست.



به چند گروه تقسیم شوید و ضمن مراجعه به محیط‌های کاری زیر، درباره نوع قرارداد کارگران شاغل، روزهای کاری، ساعت کاری و نحوه دریافت دستمزدشان تحقیق کنید، سپس نتایج را سر کلاس مطرح و آن را مقایسه کنید.

کارگاه نجاری، کارگاه ساختمانی، نانوايي، رستوران، اتوبوس بین شهری، مسافرخانه، هتل، آهنگری، چاپخانه، کارگاه خیاطی، گلخانه یا مزرعه، مهدکودک، تعمیرگاه خودرو، تعمیرگاه لوازم خانگی، تعمیرگاه لوازم الکتریکی.

## ساعت، زمان‌های کاری و تعطیلات

**ساعت کار** طبق تعریف مدت زمانی است که کارگر، نیرو و وقت خود را به منظور انجام کار در اختیار کارفرما قرار می‌دهد.

ساعت‌هایی مانند رفت و آمد از خانه به محل کار، زمان صرف غذا و انجام فرایض دینی جزء ساعت کار محسوب نمی‌شود. کارفرما هم نمی‌تواند در این زمان برای کار به کارگر مراجعه کند. البته کارگر نیز بابت این زمان‌ها دستمزدی دریافت نمی‌کند.

### میزان ساعت کار

در قراردادهای تمام‌وقت، ساعت کار کارگران در شبانه‌روز حداکثر ۸ ساعت و در هفته حداکثر ۴۴ ساعت است. بیشتر از این مقدار کار مشمول پرداخت اضافه کاری می‌شود.

### انواع کار بر اساس زمان و روزهای کار

#### ۱- نوبت کاری

در برخی از کارهای تولیدی یا خدماتی شرایط کار در طول هفته ثابت نیست. مثلاً در یک کارگاه تولیدی، یک کارگر در هفته اول روزکار است و در هفته بعد شب کار؛ در این موارد ممکن است با توجه به شرایط کار، برخی روزها بیشتر از ۸ ساعت و برخی هفته‌ها بیشتر از ۴۴ ساعت کار انجام دهد؛ اما جمع کل ساعت کار در ماه نباید از ۱۷۶ بیشتر شود.

#### ۲- کار متناوب

کار متناوب کاری است که در ساعات معینی از روز انجام می‌شود. مثلاً کار در یک نانوايي ممکن است از ۵ تا ۸ صبح ۱۱ تا ۱۴ و ۱۶ تا ۲۰ باشد. فقط در این حالت، فاصله ابتدا تا انتهای ساعت کار نباید بیشتر از ۱۵ ساعت باشد.



شکل ۷-۳- کار متناوب

در این مشاغل، اگر کار اقماری باشد، معمولاً کار به صورت ۱۵ روز کار مداوم و ۱۵ روز استراحت انجام می‌شود.



■ شکل ۹-۳- کار سخت و زیان‌آور

### کار در شب

اگر بنا به ضرورت، برخی از کارها می‌بایست در شب انجام شود، دستمزد کارگران ۳۵٪، در مقایسه با روز، بیشتر است. دلیل آن هم فشارهای روانی و جسمی بیشتری است که از کار در شب ناشی می‌شود.

برای مشاغل سخت و زیان‌آور و کارگران نوجوان (۱۵ تا ۱۸ سال)، کار در شب ممنوع است.

### تعطیلات (هفتگی و رسمی)

روز جمعه روز تعطیل هفتگی است و کارگران با دریافت حقوق در این روز در تعطیلات به سر خواهند برد.

اگر بنا بر دلیلی روز جمعه، روز کاری محسوب شود، روز دیگری از هفته باید جانشین آن شود. در صورت کار در روز جمعه، ۴۰٪ حقوق روزانه در آن، نسبت به سایر روزهای هفته، افزایش می‌یابد.

در کارگاه‌هایی که طبق توافق، کار به صورت ۵ روز در هفته تعریف می‌شود، پنج‌شنبه نیز تعطیل هفتگی محسوب می‌شود.

### ۳- کار اقماری

برخی از کارها در مناطق دورافتاده یا خارج از شهر محل زندگی کارگر انجام می‌شود. در این نوع از کار، چون امکان رفت‌وآمد روزانه برای کارگر از محل زندگی به محل کار امکان‌پذیر نیست، معمولاً کارگران به صورت دوره‌ای در ماه کار می‌کنند. مثلاً کارگری که برای ساخت یک پالایشگاه، پروژه سدسازی و... به محل کارگاه مراجعه می‌کند ۱۷۶ ساعت (تقریباً ۲۲ روز کاری) به صورت مداوم، حتی در تعطیلات رسمی، فعالیت می‌کند، سپس ۸ روز بعد با مراجعه به محل زندگی خود به استراحت می‌پردازد.



■ شکل ۸-۳- کار اقماری در دریا

### کار سخت و زیان‌آور

کار سخت و زیان‌آور به کاری گفته می‌شود که شرایط محیطی کارگری از شرایط معمول کارگران دشوارتر باشد. مثلاً کار در سرمای شدید یا گرمای زیاد، کار در معادن، کار روی دریا و... در این حالت، حداکثر ساعت کاری، روزانه ۶ ساعت و در هفته ۳۶ ساعت است. در این مشاغل، قانون‌گذار کار بیشتر از این ساعت را ممنوع اعلام کرده است.

غیر از تعطیلات رسمی، روز ۱۱ اردیبهشت (روز جهانی کارگر) نیز به‌عنوان تعطیل رسمی کارگران محسوب می‌شود. کار در روزهای تعطیل مشمول دریافت ۴۰٪ مزد اضافه‌تر است.

تعطیلات رسمی، تعطیلات مذهبی و ملی هستند که در تقویم هر سال مشخص شده‌اند. این روزها معمولاً در تقویم با رنگی متفاوت مشخص می‌شوند.

## مرخصی

به‌ازای هر روز مرخصی استفاده‌نشده به کارگر پرداخت نماید.

### ب- مرخصی بدون حقوق

هر کارگر با موافقت کارفرما، می‌تواند مدتی را بدون استفاده از مرخصی استحقاقی، مرخصی بگیرد. در این حالت، به روزهای مرخصی، دستمزدی تعلق نمی‌گیرد.

### ج- مرخصی استعلاجی

کارگران بیمار یا مصدومی که مدتی امکان حضور در محل کار را ندارند، پس از تأیید سازمان تأمین اجتماعی می‌توانند تعداد روزهای مشخصی را مرخصی بگیرند. به این مرخصی، مرخصی استعلاجی گویند. روزهای این مرخصی جزء سابقه کار یا بازنشستگی کارگر محسوب می‌شود.

در طول مرخصی استعلاجی، کارگر حقوقی دریافت نمی‌کند، ولی می‌تواند با مراجعه به سازمان تأمین اجتماعی، غرامت دستمزد خود را دریافت کند.

### د- مرخصی اضطراری

هنگام ازدواج یا فوت پدر، مادر، همسر و فرزند، ۳ روز مرخصی مشابه مرخصی استحقاقی به کارگر تعلق می‌گیرد.

کارگر به دلایل مختلفی اعم از تفریحی، پزشکی، اجتماعی، مذهبی و... از مرخصی استفاده می‌کند. انواع مرخصی‌ها به شرح زیر است:

### الف- مرخصی سالانه استحقاقی

این مرخصی به میزان ۳۰ روز در سال است. در صورتی که قرارداد کارگری کمتر از یک‌سال باشد، متناسب با آن از مرخصی استحقاقی سالانه کاسته می‌شود. مثلاً اگر قرارداد ۶ ماهه باشد، مرخصی استحقاقی کارگر در طول قرارداد ۱۵ روز خواهد بود.

تاریخ استفاده از مرخصی به‌صورت توافق کارگر و کارفرما است. به هر حال، کارگران ۲۱ روز از این ۳۰ روز را باید در طول قرارداد یک‌ساله مصرف کنند و فقط مجاز به ذخیره ۹ روز مرخصی در هر سال هستند. مرخصی‌های ذخیره‌شده قابل انتقال به سال‌های بعد است.

### پرداخت مزد مرخصی استحقاقی

اگر کارگری در پایان مدت قرارداد، (به هر دلیلی قرارداد فسخ شود) از مرخصی استحقاقی آن مدت، استفاده نکرده باشد؛ کارفرما موظف است معادل حقوق یک روز کاری،



■ شکل ۱۰-۳- بیمه

بیمه امکانی است که سازمان تأمین اجتماعی برای کارگران و کلیه افراد شاغل فراهم آورده است تا از آنان حین کار، بیکاری، از کار افتادگی، بازنشستگی و فوت (خانواده متوفی) حمایت مالی کند.

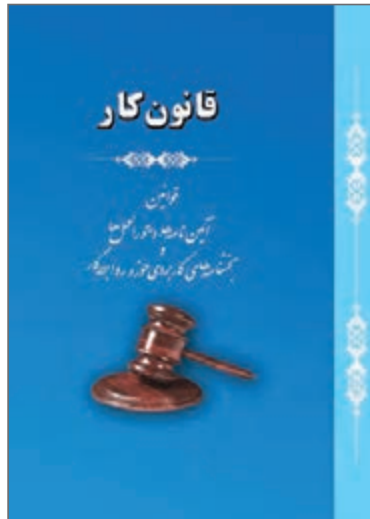
هر انسانی اعم از شاغل و غیرشاغل، می‌تواند خود را تحت پوشش بیمه در بیاورد. برای افراد شاغل در کارگاه، طبق قانون، کارفرما مکلف به بیمه کردن نیروی کار است. به این بیمه «بیمه اجباری» می‌گویند.

### حق بیمه اجباری

حق بیمه اجباری مبلغی است که به صورت ماهیانه به اداره بیمه تأمین اجتماعی پرداخت می‌شود تا در موارد ذکر شده در بالا، کارگران مورد حمایت مالی قرار گیرند. حق بیمه، ماهیانه معادل ۳۰٪ دریافتی‌های نقدی (غیر از پاداش) کارگر است. طبق قانون، کارفرما مکلف است ۲۳٪ از این ۳۰٪ را پرداخت کند و ۷٪ سهم کارگر را نیز از دستمزد وی کسر کند و به حساب بیمه واریز کند.

مثلاً اگر فردی ماهیانه ۱۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال دستمزد داشته باشد، باید ۳/۰۰۰/۰۰۰ ریال حق بیمه ماهیانه را به صندوق بیمه پرداخت کند. از این مبلغ، ۲/۳۰۰/۰۰۰ ریال به عهده کارفرما و ۷۰۰/۰۰۰ ریال به عهده کارگر است، که از حقوق او کسر می‌شود. پرداخت حق بیمه از وظایف اصلی کارفرما است.

البته نوعی از بیمه هم موجود است که به آن «خویش فرما» گفته می‌شود. در این نوع بیمه، کارگر خود می‌تواند با پرداخت مستقیم حق بیمه، از مزایای آن بهره‌مند شود. جزئیات بیشتر را می‌توانید در کتاب «قوانین و مقررات کار، رفاه و تأمین اجتماعی» مطالعه کنید.



■ شکل ۱۱-۳- قانون کار

## انواع خدمات قابل ارائه در بیمه‌های محیط کار

### ۳- بیمه بیکاری و از کار افتادگی

بیمه بیکاری در صورتی به کارگر پرداخت می‌شود که پس از پایان مدت قرارداد یا فسخ پیش از موعد آن، کارگر موفق به پیدا کردن کار نشود. این بیمه، به صورت پرداخت دستمزد ماهیانه به کارگر و به مدت حداکثر ۱۸ ماه است. البته در این مدت اگر فرد موفق به پیدا کردن کار بشود، یا سازمان بیمه تأمین اجتماعی برای فرد شغل پیدا کند، بیمه بیکاری قطع می‌شود.

بیمه از کار افتادگی، پس از از کار افتادگی کارگر به دلیل کهولت سن، آسیب‌های فیزیکی و تأیید سازمان تأمین اجتماعی به صورت مقرری ماهیانه به وی پرداخت می‌شود.

### ۴- بیمه فوت

بیمه فوت بیمه‌ای است که پس از فوت کارگر، تا زمانی که همسر یا مادر و پدر تحت سرپرستی وی زنده باشند، به صورت مقرری ماهیانه به آنها پرداخت می‌شود. در صورتی که متوفی همسر یا پدر و مادرش (تحت سرپرستی) در قید حیات نباشند، ولی فرزند دختر داشته باشد تا پیش از ازدواج و اگر پسر داشته باشد تا ۱۸ سالگی مقرری به آنها پرداخت می‌شود.

### ب- انواع و خدمات قابل ارائه در بیمه‌های اختیاری

#### ۱- بیمه حوادث

به دلیل وجود خطرات جانی و آسیب‌های فیزیکی در محیط کار، کارفرمایان کارگران خود را بیمه حوادث می‌کنند.

### الف- خدمات ارائه شده در بیمه اجباری

#### ۱- بیمه درمانی

بیمه‌ای است که بخشی از هزینه‌های درمانی شخص را بر عهده می‌گیرد. این بیمه در طول زمان پرداخت بیمه و پس از بازنشستگی بیمه شده و خانواده تحت سرپرستی او را شامل می‌شود.



■ شکل ۱۲-۳- دفترچه بیمه تأمین

#### ۲- بیمه بازنشستگی

بیمه‌ای است که پس از پرداخت حق بیمه ۳۰ سال تمام (۱۰۹۵۰ روز)، به سازمان بیمه تأمین اجتماعی، به صورت مقرری ماهیانه به کارگران بیمه شده پرداخت می‌شود.



■ شکل ۱۳-۳- بازنشستگی

## ۲- بیمه تکمیلی

برخی از شرکت‌های بیمه‌گر، در ازای دریافت مبلغی مشخص، هزینه‌های درمانی کارگر مصدوم و بیمار و خانواده تحت سرپرستی او را به عهده می‌گیرند. این خدمات علاوه بر خدمات بیمه تأمین اجتماعی است. البته این بیمه معمولاً به صورت گروهی انجام می‌شود. بیمه‌شدن به صورت فردی به این روش بسیار گران خواهد بود.

در صورت بروز حادثه، بیمه تقریباً همه هزینه‌های درمانی یا پرداخت کمک‌هزینه فوت برای بازماندگان را بر عهده می‌گیرد. البته متأسفانه قانون برای انجام بیمه حوادث توسط کارگاه‌ها الزامی ندارد.



■ شکل ۱۴-۳- حوادث ناشی از کار

## کسورات قانونی از دستمزد

کارفرما بنا بر قانون، موظف است قسمتی از دستمزد کارگر را تحت عنوان بیمه و مالیات از حقوق وی کسر و به حساب بیمه و اداره مالیات واریز کند. درصد کسر بیمه، ۷٪ از دریافت نقدی (غیر از پاداش) است. درصد کسر مالیات، ۳٪ تا ۱۰٪ (بسته به نوع قرارداد) از دریافت نقدی (غیر پاداش) است.

البته مالیات به دستمزدهایی که از مقدار مشخصی کمتر باشند تعلق نمی‌گیرد. حداکثر دستمزدی که به آن مالیات تعلق نمی‌گیرد ابتدای هر سال توسط دولت تعیین می‌شود.

با جست‌وجو در اینترنت، حداکثر حقوق سال جاری را که از مالیات معاف است استخراج کنید.

نکات مهم



فعالیت کلاسی





## سنوات و عیدی و پاداش

**سنوات:** کارفرما موظف است برای کارگران دارای قرارداد تمام وقت، در پایان هر سال مبلغی را که حداقل معادل دستمزد یک ماه کارگر در همان سال است، تحت عنوان سنوات به او پرداخت کند.

البته اگر قرارداد کمتر از یک سال باشد، این مبلغ متناسب با طول زمان قرارداد پرداخت می شود. مثلاً اگر قرارداد ۶ ماهه باشد، باید حداقل نصف حقوق یک ماه، به عنوان سنوات در پایان قرارداد به کارگر پرداخت شود.

**عیدی:** پاداشی است که کارفرمایان موظفاند مطابق با اعلام دولت (حداقل و حداکثر آن هر سال تعیین می شود) در پایان سال به کارکنان پرداخت کنند. **پاداش:** کارفرما گاهی اوقات و به دلیل ایجاد انگیزه در کارگران، مبلغی (اختیاری) به عنوان پاداش به صورت دوره ای یا در پایان هر سال پرداخت می کند.





## پودمان ۴

# ایمنی و بهداشت محیط کار





■ شکل ۴-۱-۴-۱ ایمنی در کار

## بهداشت، ایمنی و محیط زیست<sup>۱</sup>

موضوع بهداشت، ایمنی و محیط زیست از ابتدای خلقت ضامن بقای بشر بوده است. برای مثال، بشر از آب جوشیده برای مصارف خوراکی استفاده می کرد (بهداشت)، برای گذر از روی رودخانه ها پل می ساخت (ایمنی) و برای دفن و رها سازی زباله مکان هایی دور از رودخانه ها و منابع آبی را انتخاب می کرد (محیط زیست).

امروزه با گسترش فناوری و استفاده روزافزون از ماشین در دنیای صنعتی، حوادث و مشکلات بسیار زیاد شده است. بخش بهداشت، ایمنی و محیط زیست که با نام واحد HSE شناخته می شود در هر کارخانه، سازمان یا محیط کاری سعی می کند متناسب با خطرات مرتبط با موضوع کاری، دستورالعمل ها و قوانینی را تدوین کند که هدف آن بهبود کیفیت زندگی و افزایش ایمنی کارگران، شاغلان و افراد مرتبط و کاهش میزان آسیب به محیط زیست پیرامونی باشد. در زندگی امروزه هر یک از ما نیز موضوع بهداشت، ایمنی و محیط زیست به صورت های گوناگون وجود دارد. امروزه از بطری های آب معدنی در مکان هایی که فاقد سیستم تصفیه و تولید آب شرب بهداشتی وجود ندارد استفاده می شود.

جالب توجه است که بدانید سوراخ ریز تعبیه شده در در خودکار یک راهکار ایمنی بوده است تا در صورت بلعیده شدن آن توسط کودک سبب خفگی او نشود.

همچنین امروزه از ظروف سبز، که با محیط زیست سازگارند، استفاده می شود و جایگزین ظروف پلاستیکی شده اند تا معایبی همچون زمان تجزیه و ماندگاری بالا در محیط زیست را نداشته باشند. همچنین مطابق قوانین سازمان حفاظت از محیط زیست، باید تمام کارخانجات به سیستم تصفیه فاضلاب و تصفیه گازهای خروجی از کارخانه مجهز باشند.

1- HSE (Health, Safety, Environment)

درباره بهداشت، ایمنی و محیط زیست، چه مثال‌های دیگری می‌توانید از زندگی و محیط پیرامونی خود بیان کنید؟



## مخاطرات شغلی

در شکل زیر چه مخاطراتی برای کارگران وجود دارد؟



شکل ۲-۴- مخاطرات محیط کار

اگرچه از ابتدای تاریخ بشر، ارتباط بین شغل و سلامت شاغل شناخته شده بود اما در قدیم برای حفاظت نیروی کار در مقابل خطرات شغلی اقدامات کافی صورت نمی‌گرفت. به‌طور مثال، در قدیم حکومت‌ها هیچ‌گونه توجهی به وضعیت محیط کار نداشتند و در بسیاری از موارد از زندانیان و بردگان در کارهای سخت، مانند استخراج معادن طلا و سرب، ساخت قصرها و... استفاده می‌کردند. با گذشت زمان، شرایط حاکم بر کار تغییر کرد و افراد برای حفاظت از خود چاره‌اندیشی کردند و حکومت‌ها و کارفرمایان نیز در صدد حفظ و تأمین سلامت نیروی کار برآمدند. در محیط کار، طیف گسترده‌ای از مخاطرات وجود دارند که می‌توانند به کارگران آسیب برسانند و اثرات سوء بهداشتی داشته باشند. در صورت کنترل نشدن آن‌ها، شاهد آسیب‌رسانی به فرد و کاهش سطح سلامتی جسمی، روانی و اجتماعی وی خواهیم بود.

به صورت کلی، این مخاطرات عبارت‌اند از:

■ جدول ۱-۴- مخاطرات محیط کار

ردیف	مخاطرات	مثال
۱	مخاطرات فیزیکی محیط کار	صدا روشنایی ارتعاش گرما سرما پرتوهای یونیزان و غیر یونیزان فشار و ...
۲	مخاطرات شیمیایی محیط کار	مواد سمی مواد التهاب‌آور و محرک دمه یا دود فلزی (که از سطح فلز مذاب خارج می‌شود) سموم سیستمیک مواد معلق مانند سرب، جیوه، آزنست، سیلیس، گچ و سیمان
۳	مخاطرات ارگونومیکی محیط کار	حالت نامناسب بدن و فشار به کمر کار تکراری با عضو خاصی از بدن
۴	مخاطرات بیولوژیکی محیط کار	ویروس‌ها باکتری‌ها انگل‌ها قارچ‌ها و...
۵	مخاطرات مکانیکی محیط کار	عوامل مربوط به ماشین‌آلات مانند: حوادث شغلی عمر ماشین نحوه استقرار بی‌توجهی به دستورالعمل سازنده ماشین خرابی دستگاه استفاده از ماشین برای کاری که به منظور آن ساخته نشده است و...
۶	مخاطرات روانی محیط کار	استرس و ارتباط شغلی نامناسب با سایر نفرات

در محیط کار همیشه مخاطرات وجود دارد، ولی آنچه مهم است نحوه برخورد شما با آن‌ها و روش‌های کنترل برای هر یک از آن‌هاست.

برای مثال، مخاطرات موجود در یک آشپزخانه عبارت‌اند از:

■ جدول ۲-۴- راهکارهای کنترل مخاطرات در آشپزخانه

ردیف	مخاطرات	راهکارهای کنترلی
۱	حالت نامناسب بدن و فشار به کمر (کار ایستاده، جابه‌جایی دستی وسایل سنگین و...)	■ رعایت روش صحیح ایستادن و حمل وسایل سنگین
۲	وجود تجهیزات و لوازم کار خطرساز (بریدگی با لوازم تیز و بُرنده، دستگاه چرخ و برش گوشت و...)	■ رعایت نکات ایمنی هنگام استفاده از اشیای تیز و بُرنده
۳	وجود مواد شیمیایی (مواد شوینده) و امکان تماس با پوست	■ خواندن برچسب راهنما و عمل به دستورات ایمنی سازنده ■ استفاده از دستکش
۴	احتمال سوختگی (آتش‌سوزی، تماس با شعله گاز و ظروف داغ)	■ آموزش کمک‌های اولیهٔ مقابله با سوختگی ■ آموزش اطفای حریق و مواجهه با آتش‌سوزی ■ استفاده از دستگیره
۵	احتمال برق‌گرفتگی (اتصال به پریز یا وسایل الکتریکی معیوب)	■ استفاده از دمپایی یا کفش عایق ■ استفاده از قاب محافظ پریز ■ بازرسی دوره‌ای سیم و اتصالات توسط کارشناس مجرب
۶	امکان افتادن از روی نردبان و لیز خوردن روی کف زمین	■ تمیز نگه‌داشتن کف زمین ■ استفاده از دمپایی یا کفش مناسب ■ استفاده از نردبان مطمئن
۷	احتمال سقوط اشیا روی سر یا پا	■ رعایت نظم و ترتیب در محل نگهداری و قراردادن وسایل



به نظر شما در تصویر زیر چه مخاطراتی وجود دارد؟ آن‌ها را در جدول زیر دسته‌بندی کنید.



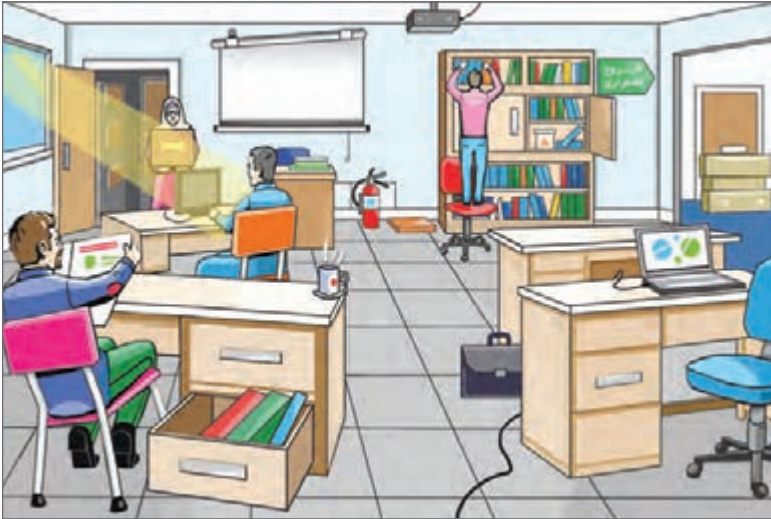
■ شکل ۳-۴- مخاطرات در یک آشپزخانه

مخاطرات محیط زیست	مخاطرات بهداشتی	مخاطرات ایمنی
<p>استفاده از ظروف پلاستیکی با عمر تجزیه بالا</p>		<p>آویزان بودن سیم سہ راهی برق</p>





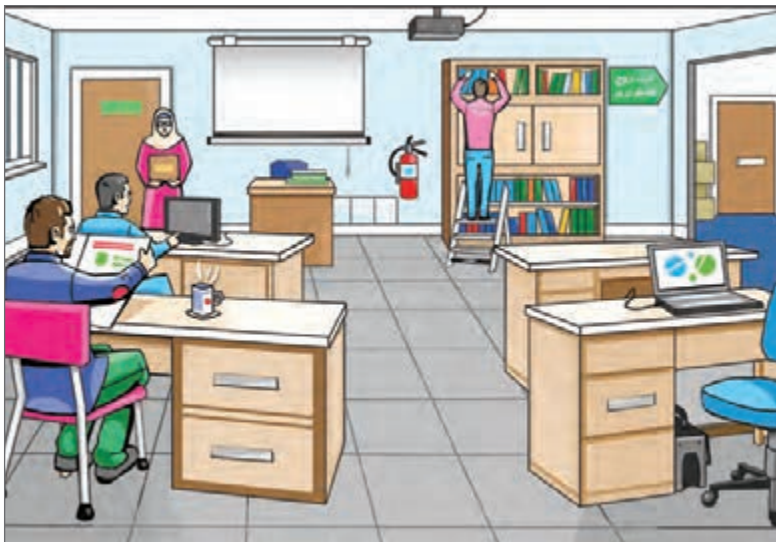
تصویر زیر مخاطراتی را که در یک محیط اداری وجود دارد نشان می دهد. مخاطرات را شناسایی کنید و راهکارهایی برای کنترل آن ها ارائه دهید. جدول زیر را تکمیل کنید.



■ شکل ۴-۴- مخاطرات شغلی در یک محیط اداری

راهکارهای کنترلی	مخاطرات
<p>استفاده از وسایل مناسب و رعایت اصول روش صحیح کار با رایانه تا میزان خستگی کاهش یابد؛ ورزش هنگام کار در بازه های زمانی مختلف؛ تعبیه سیستم تهویه عمومی در اتاق ها.</p>	<p>ارگونومیکی: کار نشسته، کار ایستاده، کار با رایانه، کار یکنواخت، وضعیت های بدنی نامناسب هنگام کار، سرما و گرما</p>

شکل ۴-۵ همان محیط اداری پرمخاطره صفحه قبل است که پس از کنترل مخاطرات به این شکل تغییر کرده است. به نظر شما آیا هنوز در این محیط مخاطرات دیگری وجود دارد؟



■ شکل ۴-۵- کنترل مخاطرات شغلی در محیط اداری

جدولی از مخاطراتی که در زندگی روزمره تان با آن‌ها سروکار دارید تهیه کنید و راه‌های کنترل آن‌ها را بیان کنید. این جدول را در کلاس درس با دوستانتان به اشتراک بگذارید و در رابطه با راه‌های پیشنهادی کنترل مخاطرات با یکدیگر بحث و گفت‌وگو کنید.

فعالیت کلاسی



با توجه به رشته تحصیلی خود، مخاطراتی را که در محیط کاری تان وجود دارد همراه با راه‌های کنترل آن را در یک جدول فهرست کنید و در کلاس ارائه دهید.

فعالیت کلاسی



تصویرهای زیر مخاطراتی را که در محیط‌های کاری مختلف وجود دارد نشان می‌دهد، مخاطرات را شناسایی کنید و راهکارهایی برای کنترل آن‌ها ارائه دهید.



■ شکل ۴-۶- مخاطرات محیط کار در فضای سرپسته



■ شکل ۴-۷- مخاطرات محیط کار در محیط باز

## علائم ایمنی در محیط کار

برخی از صنایع، بسیار بزرگ‌اند و به همان نسبت تنوع خطرات آن‌ها نیز بیشتر است. در صنایع بزرگ تقریباً غیرممکن است که همه کارکنان با تمامی خطرات و محل آن‌ها آشنا شوند. از طرف دیگر، کارگران و کارکنان ممکن است از واحدی به واحد دیگر منتقل شوند و فرصت کافی برای شناسایی خطرات محیط کاری خود نداشته باشند. در این صورت، با نصب علائم ایمنی در محیط کار می‌توان کارکنان را از خطرات احتمالی سریع‌تر مطلع ساخت.

تابلوهای ایمنی<sup>۱</sup> با رنگ‌های مختلف بیانگر معانی گوناگونی در محیط کار هستند:

■ جدول ۳-۴- علائم ایمنی

شکل هندسی	معنی	رنگ ایمنی	مثالی از علائم
	ممنوع	قرمز	 
	هشدار	زرد	 
	عمل‌های اجباری	آبی	 
	شرایط ایمن، خروج اضطراری	سبز	 
	تجهیزات حریق آتش	قرمز	 

۱- این علائم بر اساس استاندارد EN ISO 7010 تهیه شده است

- مزایای استفاده از تابلوها و علائم ایمنی در محیط کار عبارت است از:
- به بازدیدکنندگانی که با خطرات محیط‌های کاری شما آشنا نیستند هشدارهای لازم را می‌دهد.
- در صنایع بزرگ تنها امکان معرفی خطرات استفاده از علائم ایمنی است.
- به نیروهایی که تازه استخدام شده‌اند بیشتر کمک می‌شود.
- علائم ایمنی به عملکرد مناسب در برابر خطرات کمک می‌کند.
- کارکنان را به استفاده از وسایل حفاظت فردی ترغیب می‌کند.

فعالیت کلاسی



در ادامه، سوالاتی مرتبط با علائم ایمنی طرح شده است، به کمک منابع معتبر (کتابخانه و اینترنت) و هم‌فکری با هم‌کلاسی‌هایتان پاسخ دهید:

۱- کدام یک از علائم جدول زیر بیانگر یک علامت اجباری است؟ (هنگام مواجهه با این علامت، حتماً باید موارد خواسته شده اجرا شود).



۲- کدام یک از علائم جدول زیر بیانگر یک شرایط ایمن است؟



۳- کدام یک از علائم جدول زیر به ترتیب بیانگر هشدار در رابطه با مواد سمی، هشدار خردشدن، هشدار لبه‌های تیز و هشدار خطر برق‌گرفتگی است؟



## عوامل زیان آور محیط کار و راه‌های کنترلی آن‌ها

عوامل زیان آور محیط کار عبارت‌اند از:

### ۱- صدا

سرو صدا ممکن است خطرناک باشد و اگر بیش از اندازه بلند و طولانی مدت شود، به شنوایی آسیب می‌رساند. هیچ نوع دارو، عمل جراحی و حتی سمعی وجود ندارد که شنوایی کسی را که به واسطه سروصدا آسیب دیده است به حالت اول برگرداند. حساسیت به سرو صدا در افراد متفاوت است. به‌طور کلی، اگر در محیط پرسروصدا مجبور باشید فریاد بزنید تا صدای خود را بشنوید، این شدت صدا ممکن است به شنوایی آسیب برساند. صوت به دو روش اندازه‌گیری می‌شود:

- شدت یا بلندی صدا که بر اساس دسی‌بل (dB) اندازه‌گیری می‌شود.
- فرکانس یا زبری و بمی صدا که با واحد هرتز (HZ) اندازه‌گیری می‌شود: فرکانس در واقع تعداد ارتعاش صوت در ثانیه را می‌سنجد. مثلاً یک صدای بم مثل صدای طبل، نسبت به صدای زیر مثل صدای ویلون، تعداد ارتعاش کمتری در ثانیه تولید می‌کند. شدت صوت با واحد دسی‌بل اندازه‌گیری می‌شود. این مقیاس شامل ضعیف‌ترین صدای قابل تشخیص توسط گوش انسان، یعنی صفر دسی‌بل، تا بالای ۱۸۰ دسی‌بل است. دسی‌بل به‌صورت لگاریتمی اندازه‌گیری می‌شود. یعنی ۲۰ دسی‌بل ده برابر شدت ۱۰ دسی‌بل و ۳۰ دسی‌بل صد برابر شدت ۱۰ دسی‌بل است.

■ جدول ۴-۴- چند نمونه شدت صدا

شدت	صدا
صفر دسی‌بل	ضعیف‌ترین صدای قابل شنیدن توسط گوش انسان
۳۰ دسی‌بل	نجوا
۶۰ دسی‌بل	مکالمه عادی، صدای ماشین تایپ، جارو برقی
۹۰ دسی‌بل	صدای کامیون، دستگاه‌های کارخانه، ماشین چمن‌زن
۱۰۰ دسی‌بل	دریل
۱۰۵ دسی‌بل	کنسرت موسیقی
۱۴۰ دسی‌بل	موتور جت

اگر صدا در محیط کار از حدود ۸۵ دسی‌بل (برای ۸ ساعت زمان کاری) فراتر رود و طولانی مدت شود، آسیب‌هایی مانند افت شنوایی، تأثیر بر سیستم تعادل، مشکلات و اختلالات جسمی، روانی و اجتماعی، افزایش اسید معده، تپش قلب و فشار خون را در پی خواهد داشت. کار

مداوم در محیط پرسروصدای بالای ۸۵ دسی‌بل باعث افت تدریجی شنوایی در تعداد قابل‌ملاحظه‌ای از افراد می‌شود. صداهای بلندتر این افت را افزایش می‌دهد. زمان مجاز قرارگرفتن در معرض سروصدا بدون استفاده از وسایل حفاظت شنوایی به‌ازای هر ۵ دسی‌بل افزایش در شدت صدا نصف می‌شود. به‌طور مثال، ساعات کاری در ۸۵ دسی‌بل ۸ ساعت، در ۹۰ دسی‌بل ۴ ساعت و در ۹۵ دسی‌بل به ۲ ساعت محدود می‌شود. بیشترین زمان مجاز شنیدن صدایی با شدت ۱۱۵ دسی‌بل بدون استفاده از گوشی ۱۵ دقیقه در روز است و هر صدایی بالای ۱۴۰ دسی‌بل غیرمجاز است. تجهیزات حفاظت از گوش در جدول زیر ارائه شده است:

■ جدول ۴-۵- تجهیزات حفاظت از گوش

مشخصات و ویژگی	نوع گوشی
	<p>این نوع گوشی‌ها کاملاً لاله گوش را می‌پوشانند.</p> <p><b>حفاظ روگوشی</b> (Ear muff)</p>
	<p>این نوع گوشی‌های حفاظتی در داخل کانال گوش قرار می‌گیرند، و به‌صورت یک‌بارمصرف و چندبارمصرف در بازار عرضه می‌شوند.</p> <p><b>حفاظ توگوشی</b> (Ear plugs)</p>
	<p>ترکیبی از حفاظ روگوشی و توگوشی است. این نوع گوشی‌ها مانند حفاظ توگوشی در داخل کانال گوش قرار می‌گیرند، با این تفاوت که انتهای هر یک از توگوشی‌های چپ و راست با استفاده از یک پیشانی‌بند سفت و سخت، به یکدیگر اتصال دارند.</p> <p><b>حفاظ‌های توأم یا ترکیبی</b> (Semi-insert)</p>
	<p>برای برخی مشاغل که ممکن است به سر نیز صدمات مکانیکی وارد کند و همچنین برای کنترل انتقال صوت از طریق جمجمه به گوش داخلی و حفاظت بافت مغز در برابر صدمات موج صوتی، گروهی از حفاظ‌های شنوایی را به‌صورت کلاه محافظ عرضه نموده‌اند.</p> <p><b>کلاه محافظ</b> (Helmet ear muffs)</p>



طرز صحیح قرار دادن گوشی‌ها در گوش:



■ شکل ۸-۴- روش قرار دادن گوشی محافظ داخل گوش

## ۲- مواد شیمیایی



■ شکل ۹-۴- دستکش مخصوص حمل مواد شیمیایی

برخی از مواد شیمیایی به دلیل میل به اشتعال، واکنش و تبخیر، مخاطرات فیزیکی گوناگونی مانند صدمات پوستی و مشکلات تنفسی به وجود می‌آورند.

### تشخیص عوامل زیان‌آور یک ماده

شدت و نوع مسمومیت با انواع مواد شیمیایی بستگی به چهار عامل دارد:

۱- نوع ماده شیمیایی

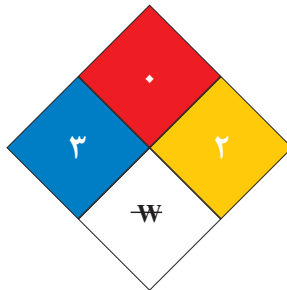
۲- راه ورود به بدن

۳- مدت تماس با ماده

۴- غلظت ماده شیمیایی

برای کنترل خطرات مواد شیمیایی، راهنمایی به نام **لوزی خطر** طراحی شده است که با کمک آن و در کوتاه‌ترین زمان، درباره ویژگی‌های ماده و روش‌های کنترل خطرات آن می‌توان تصمیم گرفت.

این لوزی از چهار بخش تشکیل شده و هر رنگ دارای پیام ویژه‌ای است.



■ شکل ۱۰-۴- نمونه‌ای از لوزی خطر برای یک ماده



## اطلاعات لوزی خطر

## آبی

## خطرات بهداشتی

- ۴- مرگبار
- ۳- خیلی خطرناک
- ۲- خطرناک
- ۱- با خطر کم
- ۰- نرمال

## سبز

## خطرات خاص

- اکسیدکننده OX
- اسیدی ACID
- قلیایی ALK
- خورنده COR
- بی خطر W

## قرمز

## خطرات آتش سوزی (نقطه اشتعال)

- ۴- زیر ۷۳ درجه فارنهایت
- ۳- زیر ۱۰۰ درجه فارنهایت
- ۲- زیر ۲۰۰ درجه فارنهایت
- ۱- بالای ۲۰۰ درجه فارنهایت
- ۰- نمی سوزد

## زرد

## واکنش پذیری

- ۴- ممکن است منفجر شود.
- ۳- ممکن است در اثر حرارت و شوک منفجر شود.
- ۲- تغییرات شیمیایی شدید.
- ۱- در برابر حرارت ناپایدار است.
- ۰- پایدار است.

## تشریح راهنمای لوزی خطر

واکنش پذیری		قابلیت اشتعال		بهداشت	
قابلیت آزاد نمودن انرژی		قابلیت سوختن		نحوه حفاظت	
ممکن است تحت شرایط عادی منفجر شود.	۴	قابلیت اشتعال بالا	۴	حفاظت کامل و استفاده از دستگاه‌های تنفسی	۴
ممکن است در اثر حرارت و شوک منفجر شود.	۳	تحت شرایط معمولی مشتعل می شود	۳	حفاظت کامل و استفاده از دستگاه‌های تنفسی	۳
تغییرات شیمیایی شدید می دهد، ولی منفجر نمی شود.	۲	با حرارت ملایم مشتعل می شود	۲	از دستگاه تنفسی همراه ماسک کامل صورت استفاده شود	۲
در اثر استفاده از حرارت، ناپایدار می شود.	۱	وقتی حرارت ببیند و گرم شود مشتعل می شود	۱	بایستی از دستگاه تنفسی استفاده شود	۱
در حالت عادی پایدار است.	۰	مشتعل نمی شود	۰	وسیله خاصی مورد نیاز نیست	۰

شکل ۱۱-۴- تشریح اطلاعات لوزی خطر

با جست و جو در اینترنت، لوزی خطر اسید سولفوریک را استخراج کنید. سپس راجع به مخاطرات آن با دوستان خود مباحثه کنید.

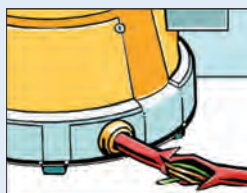
فعالیت کلاسی



## ۳- برق

به دلیل مزایای زیاد، هر روز به مصرف انرژی الکتریکی اضافه می‌شود. در مقابل مزایای آن، انرژی الکتریکی خطراتی نیز دارد؛ به‌ویژه در صنایع و آزمایشگاه‌ها که با شدت جریان و ولتاژهای بالا کار می‌کنند.

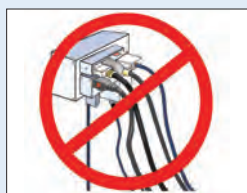
### راهکارهای کنترلی در ایمنی برق عبارت‌اند از:



۱- برنامه‌بازدید از تجهیزات و سیم‌کابل‌های الکتریکی به‌صورت منظم ترتیب داده شود. وسایل، تجهیزات، کلیدها و فیوزهای فرسوده و خراب، بلافاصله از کارگاه خارج و معدوم شوند.



۲- تعمیر وسایل و تجهیزات الکتریکی به افراد ماهر سپرده شود.



۳- هنگام کار روی تجهیزات، به‌تنهایی اقدام به کار نکنید.

۴- هرگز از سیم‌ها و کابل‌ها بیش از حد توصیه شده، بار کشیده نشود.

### وسایل حفاظت فردی کار با تجهیزات الکتریکی عبارت‌اند از:

۱- دستکش پلاستیکی برای محافظت دست‌ها

۲- کفش عایق

۳- کلاه سخت

۴- زیرپایی پلاستیکی

۵- ابزارآلات عایق

## برق فشار قوی

برق فشار قوی جریان برقی است که برای انتقال دوربرد (مثلاً بین شهرها) استفاده می‌شود. این برق دارای ولتاژ بسیار بالایی است، از این رو، کار کردن در نزدیک آن با خطراتی همراه است. در شکل زیر برخی نکات ایمنی مورد استفاده حین کار در نزدیک سیم‌های انتقال برق فشار قوی نشان داده شده است.



■ شکل ۱۲-۴- ایمنی حضور در کنار خطوط انتقال برق فشار قوی

یکی از نکات مهم در ایمنی برق، شیوه کمک به فرد برق گرفته است. بدن انسان به دلیل رسانا بودن می تواند به عنوان حامل جریان برق عمل کند، از این رو، برای نجات فرد برق گرفته، رعایت نکات زیر ضروری است:

### ۱- جریان برق را قطع کنید

تماس با برق را از طریق خاموش کردن جریان قطع کنید. اگر امکان دسترسی به منبع برق (کنتور) وجود دارد، آن را قطع کنید. در مورد وسایل برقی، می توانید دوشاخه را از پریز بکشید.

**\* اگر مصدوم هنوز به برق وصل است، هرگز به او دست نزنید!**

### ۲- مصدوم را از منبع برق جدا کنید

اگر نمی توانید جریان برق را قطع کنید، روی یک ماده عایق و خشک مانند پلاستیک (دمپایی)، چندین دسته روزنامه یا کتاب بایستید. با یک جسم چوبی مصدوم را از منبع برق یا منبع برق را از مصدوم جدا کنید. (شکل ۴-۱۳)

### \*\* هرگز از اشیای فلزی استفاده نکنید

اگر همچنان جدا کردن مصدوم از منبع برق ممکن نیست، حلقه ای از طناب را دور قوزک پای مصدوم انداخته و او را از منبع جدا کنید.

**\*\*\* مهم**

اگر مصدوم سوختگی با ولتاژ بالا دارد به او نزدیک نشوید تا مأمورین برق جریان را قطع کنند. خود و دیگران را تا فاصله ایمن ۱۸ متری از منبع برق دور کنید، زیرا برق فشار قوی می تواند تا این فاصله خطرناک باشد.

۲ با استفاده از دسته جارو یا چوبی که از خشک بودن آن اطمینان دارید، مصدوم را از منبع برق دور کنید.



۱ روی یک کتاب یا پلاستیک بایستید.

■ شکل ۴-۱۳- شیوه صحیح کمک به فرد مصدوم

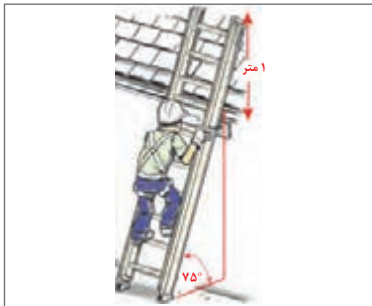
## ۴- کار در ارتفاع



■ شکل ۱۴-۴- کار در ارتفاع



■ شکل ۱۵-۴- قانون سه نقطه اتکا



■ شکل ۱۶-۴- زاویه استقرار نردبان

هنگام کار در ارتفاع، نکات ایمنی زیر را رعایت کنید:

۱- پایه‌های نردبان باید روی سطوح هموار و هم‌تراز مقاوم و غیرلغزنده قرار گیرد.  
 ۲- سطوح مختلف نردبان نباید به چربی، گریس، روغن و سایر مواد لغزنده آغشته باشد.  
 ۳- برای بالا و پایین رفتن از نردبان، شخص باید همواره رو به نردبان و دارای حداقل سه نقطه اتکا باشد و وضعیت بدن نباید از محور تقارن نردبان خارج شود (شکل ۱۵-۴).

۴- اتصال دو نردبان به یکدیگر، به‌منظور افزایش طول، ممنوع است.  
 ۵- باید انتهای فوقانی نردبان، یک متر از تکیه‌گاه بالاتر و به نحو ایمنی مهار شود.

۶- استقرار نردبان باید به شکلی باشد که نسبت  $\frac{۱}{۳} = \frac{\text{قاعده}}{\text{ارتفاع}}$  مثلث قرمز رنگ به‌صورت تقریبی برقرار باشد (شکل ۱۶-۴).

۷- کلیه تجهیزات کار در ارتفاع باید توسط شخص دارای صلاحیت به‌صورت دوره‌ای دقیقاً بازرسی شود و در صورت مشاهده نقص یا فرسودگی، برای تعمیر یا از رده خارج کردن آن، واحد ایمنی را مطلع سازند.

۸- برای عملیات کار در ارتفاع به‌منظور پیشگیری از سقوط افراد، به اقدامات اولیه نیاز است.

۹- افرادی را که از ارتفاع هراس دارند نباید به کار در ارتفاع گماشت.

۱۰- در محوطه کار در ارتفاع، کلیه خطوط هوایی انتقال برق باید مشخص شده باشد.



در شکل زیر روش‌های صحیح و غلط استفاده از نردبان را با یکدیگر مقایسه کنید.



■ شکل ۱۷-۴- شیوه ایستادن بر نردبان

نحوه استفاده ایمن از نردبان را به صورت عملی تمرین کنید.



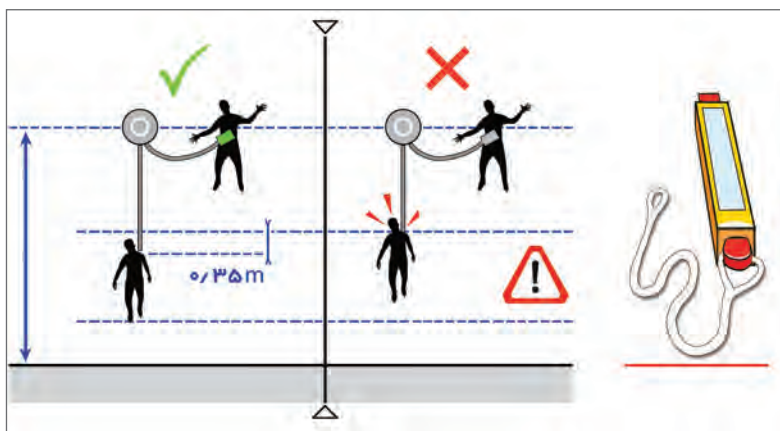
■ شکل ۱۸-۴- حمایل‌بند

### حمایل‌بند کامل بدن (هارنس)

پوششی از جنس الیاف همراه با ترکیبات پلیمری و مقاوم است که معمولاً از انتهای بالای ران تا روی سطح کتف را می‌پوشاند. این وسیله با قلاب‌هایی که به روی آن متصل است، فرد را در ارتفاع به نقاط امن متصل می‌کند.

### شوگ‌گیر

ابزاری است که به هنگام کار در ارتفاع، به منظور کاهش اثر نیروی ضربه حاصل از سقوط، مورد استفاده قرار می‌گیرد.



■ شکل ۱۹-۴- شوک گیر. سیستم سمت چپ دارای شوک گیر و سیستم سمت راست بدون شوک گیر (نتیجه آسیب دیدن فرد)

### ایمنی کار در ارتفاع

کار در ارتفاع چهار اصل دارد که به اصول ABCD مشهور است. در جدول زیر و شکل صفحه بعد این اصول تشریح و نمایش داده شده است.

■ جدول ۶-۴- ایمنی کار در ارتفاع

ردیف	مؤلفه	توضیح
۱	A: Anchorage اتصال	نقطه اتصال در سیستم جلوگیری از سقوط <sup>۱</sup> نقش مهمی دارد. این محل باید توسط فرد باتجربه ایمنی، انتخاب یا تأیید شود. محل اتصال باید بالاتر از محل کار شخص باشد.
۲	B: Body harness کمربند ایمنی	که به آن هارنس نیز می گویند.
۳	C: Connectors اتصالات	شامل لنیارد، کارابین، طناب نجات، خط زندگی <sup>۲</sup> و گیره‌های یک یا دوطرفه طناب، گیره فنی و... است
۴	D: Deceleration Device کاهش دهنده شتاب	شامل انواع جذب کننده انرژی است و از ضربه ناگهانی هنگام سقوط جلوگیری می کند.

1- Pfas (Personal Fall Arrest System)

2- Life Line





■ شکل ۲۰-۴- چهار مؤلفه ایمنی کار در ارتفاع

به صورت عملی نحوه صحیح پوشیدن کمربند ایمنی را تمرین کنید.

فعالیت کلاسی



## ۵- آتش و انفجار

حریق چگونه ایجاد می شود؟

مثلث حریق یا مثلث آتش نظریه ساده‌ای است و عناصری را که برای شروع و تداوم آتش لازم است نشان می‌دهد. آتش به سه عامل گرما، سوخت و اکسیدکننده (عموماً اکسیژن) نیاز دارد. آتش را می‌توان با حذف هر یک از این سه عامل خاموش کرد، یا از شروع آن جلوگیری به عمل آورد.



■ شکل ۲۱-۴- مثلث آتش



## مواد سوختنی

مواد سوختنی به صورت‌های مختلفی وجود دارند، در جدول زیر به آن‌ها اشاره شده است.

### انواع مواد سوختنی از لحاظ شکل ظاهری عبارت‌اند از:



۱- جامدات یا مواد خشک: مانند چوب، پشم، پنبه و... این نوع سوخت‌ها غالباً ریشه گیاهی و سلولزی دارند و در هر طرف یا محلی که قرار داده شوند در شکل ظاهری آن‌ها تغییر و دگرگونی رخ نمی‌دهد.



۲- مایعات مانند فرآورده‌های مختلف نفت مانند انواع روغن‌ها، گریس و بنزین. شکل ظاهری مایعات بستگی به شکل ظاهری ظرف نگهدارنده دارد و در هر ظرفی که ریخته شوند شکل آن را به خود می‌گیرند.



۳- گازها یا مواد فزّار که به راحتی به گاز تبدیل می‌شوند، مانند گاز طبیعی، هیدروژن، متان، اتان، پروپان و بوتان.



۴- روغن‌های صنعتی و خوراکی.

## منابع بروز آتش‌سوزی

منابعی که ممکن است منجر به ایجاد آتش‌سوزی شوند و هنگام کار با آن‌ها باید دقت کرد به شرح زیر است:

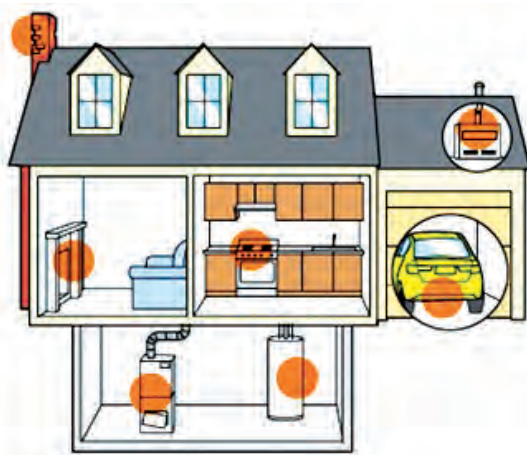
- ۱- شعله‌های باز، مانند کبریت
- ۲- نقص فنی در وسایل برقی و جرقه
- ۳- گرم شدن بیش از حد مواد (رسیدن به نقطه‌ی شعله‌زنی یا آتش‌گیری) در حضور جرقه
- ۴- صفحات داغ (انرژی منتقل شده به صورت تشعشع)
- ۵- گرم شدن بیش از حد مواد (رسیدن به نقطه‌ی آتش گرفتن خودبه‌خود)
- ۶- جرقه، مانند جوش کاری
- ۷- الکتریسیته ساکن
- ۸- اصطکاک

- ۹- صاعقه
- ۱۰- انفجار
- ۱۱- واکنش شیمیایی گرمازا
- ۱۲- فلزات قابل اشتعال
- ۱۳- فشار
- ۱۴- گرفتن بار بیش از اندازه از وسایل برقی
- ۱۵- وسایل برقی حرارتزا

### فعالیت کلاسی



در شکل زیر نقاطی از خانه را که احتمال حریق در آن‌ها وجود دارد شناسایی کنید.



■ شکل ۲۲-۴- مکان‌ها و وسایل مستعد آتش‌سوزی در خانه

### طبقه‌بندی خاموش‌کننده‌ها

مواد اطفای عمومی که جهت اطفای حریق مورد استفاده قرار می‌گیرد عبارت‌اند از:

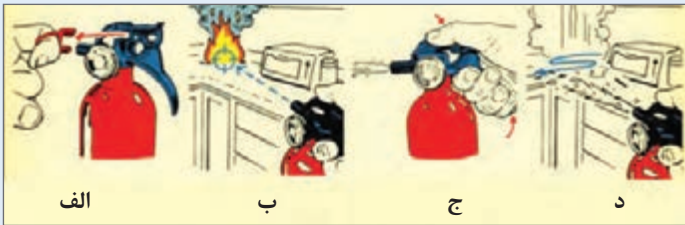
- ۱- آب
  - ۲- کف
  - ۳- پودرهای شیمیایی
  - ۴- گاز کربن‌دی‌اکسید ( $CO_2$ )
  - ۵- هالوژن‌ها
- مواد دیگر، مانند ماسه خشک، پتوی نسوز، خاک و مانند آن نیز به صورت محدود قابل استفاده است.

جدول ۷-۴- مواد اطفای حریق

گروه آتش	منبع آتش	آب WATER	پودر POWDER	کف FOAM	CO <sub>2</sub>	هالوزن WET CHEMICAL
	مواد خشک یا جامدات (چوب، پارچه، پلاستیک)	✓	✓	✓	✗	✓
	مایعات قابل اشتعال (بنزین، تینر، گریس)	✗	✓	✓	✓	✗
	گازهای قابل اشتعال (استیلن، اکسیژن، بوتان)	✗	✓	✗	✗	✗
	فلزات قابل اشتعال	✗	✓	✗	✗	✗
	برق و الکتریسیته (ادوات برقی، کابل و سیم)	✗	✓	✗	✓	✗
	مواد غذایی قابل اشتعال (روغن، چربی)	✗	✗	✗	✗	✓

### طرز استفاده از خاموش کننده‌ها:

- ۱- ابتدا خونسردی خود را حفظ نمایید.
- ۲- در فضاهای رو باز پشت به باد و در فضاهای بسته جلوی در ورود یا خروج بایستید.
- ۳- برای فعال کردن کپسول به ترتیب مراحل زیر اقدام کنید (شکل ۲۳-۴):  
الف- ضامن (پین) دستگیره حمل کپسول‌های تحت فشار و  $CO_2$  را از محل خود خارج کنید. (Pull)  
ب- سر پاشنده شلنگ کپسول را در دست گرفته و به طرف آتش نشانه‌گیری کنید. (Aim)  
ج- دسته خاموش کننده را فشار دهید. (SQUEEZE)  
د- پایه آتش را هدف گرفته و به صورت جارو کردن آتش را اطفا کنید. (Sweep)



■ شکل ۲۳-۴- روش فعال کردن کپسول آتش‌نشانی (PASS)

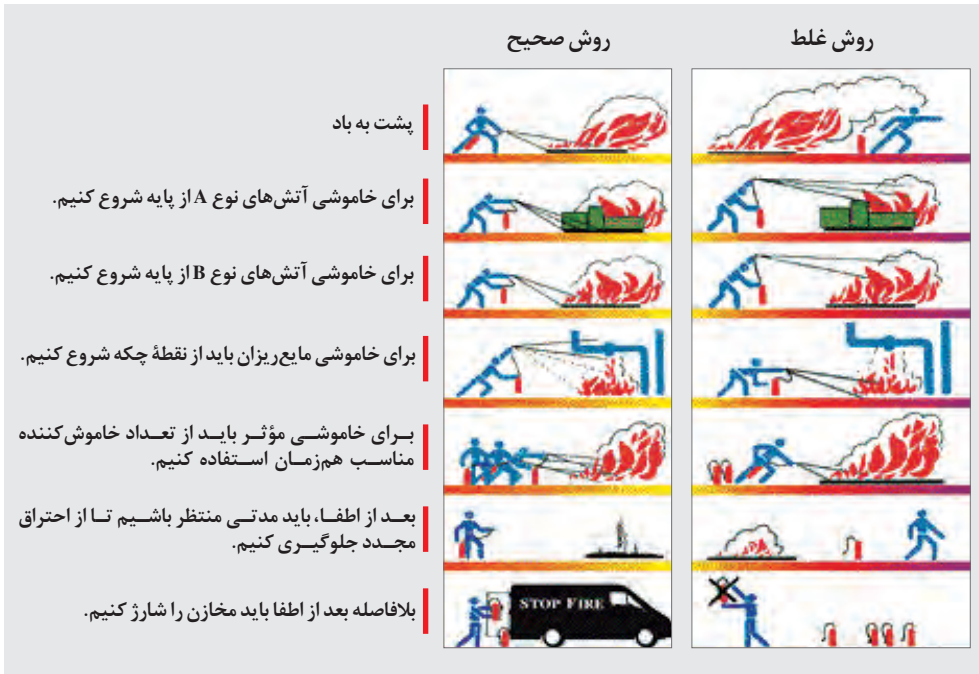
به صورت عملی، نحوه صحیح استفاده از یک خاموش کننده را تمرین کنید.

### فعالیت کلاسی



### نکات مهم در به کارگیری خاموش کننده‌های دستی:

- ۱- تعداد و نوع خاموش کننده‌ها باید متناسب با نوع حریق و فضای موردنظر باشد.
- ۲- در صورت مشاهده حریق باید خونسردی خود را حفظ نموده و با برداشتن خاموش کننده مناسب به سمت آتش حرکت کنید.
- ۳- فاصله بین خاموش کننده‌ها نباید از حد استاندارد بیشتر باشد.
- ۴- ارتفاع قرارگیری نباید زیاد یا نزدیک زمین باشد. بهتر است ارتفاع پایین کپسول از سطح زمین بیشتر از متوسط ارتفاع آرنج افراد نباشد.
- ۵- با توجه به برد مؤثر خاموش کننده تا جایی که احساس ناراحتی و سوزش در نقطه حساس بدن (مثل گونه‌ها و لاله گوش) پیش نیاید، می‌توان به حریق نزدیک شد.
- ۶- قبل از اطمینان از خاموش شدن آتش، نباید محل حریق را ترک کرد.
- ۷- محل حادثه به آتش‌نشانان و افراد مسئول واگذار شود تا اقدامات تکمیلی صورت گیرد.



■ شکل ۲۴-۴- نکات کلیدی خاموش کردن آتش

## ۶- نور و روشنایی

به‌طور کلی، می‌توان گفت روشنایی مناسب موجب افزایش عمق دید و حفاظت بیشتر می‌شود، خستگی ناشی از روشنایی غیر کافی را کاهش می‌دهد و از حوادث ناشی از کار پیشگیری می‌کند.

ویژگی‌های روشنایی مناسب عبارت‌اند از:

- ۱- نور باید کافی باشد.
- ۲- از نظر توزیع مطلوب باشد.
- ۳- درخشندگی و بازتابش سطوح سبب ناراحتی چشم نشود.
- ۴- سایه‌های مزاحم ایجاد نشود.
- ۵- محل نصب لامپ‌ها طوری باشد که از تابش مستقیم نور آن به چشم جلوگیری شود؛ یعنی در میدان دید فرد قرار نداشته باشد.

عوارض ناشی از روشنایی نامطلوب عبارت‌اند از: خستگی چشم، سردرد، سرگیجه، ضعف بینایی و کاهش بازدهی. در شکل زیر نوردهی غلط میز کار و نیز روش مناسب شیوه قرارگیری نسبت به منبع نور به نمایش درآمده است.



■ شکل ۲۵-۴- شیوه صحیح تابش نور

## ۷- گرما

گرمای محیط از منابع گوناگونی به وجود می‌آید، مانند وسایل و ماشین‌ها، تابش‌های برخاسته از سطوح و وسایل داغ، جابه‌جایی مواد داغ، فرایندهای تولید، تابش خورشید و وسایل روشنایی مصنوعی. در محیط‌های گرم و مرطوب، برخاستن بخار آب از فرایندهای مرطوب سبب می‌شود بخار آب به رطوبت موجود در محیط کار اضافه شود. عوارض ناشی از گرما عبارت‌اند از: کاهش بازده کاری، احساس خستگی توأم با نآرامی و تحریک‌پذیری، خواب‌آلودگی، عطش فراوان، بالا رفتن درجه حرارت بدن، تندشدن نبض، کم‌شدن مقدار ادرار، خستگی گرمایی، گرم‌زدگی، سنکوپ گرمایی و حتی مرگ. در بین این موارد، گرم‌زدگی بیشتر اتفاق می‌افتد. شناخت و کنترل گرم‌زدگی می‌تواند در جلوگیری از سایر عوارض نیز مؤثر باشد.

### گرم‌زدگی

#### علائم گرم‌زدگی عبارت‌اند از:

- ۱- خشک و داغ بودن پوست؛
- ۲- عرق نکردن؛
- ۳- قرمز شدن پوست در ابتدا یا کبودشدن آن؛
- ۴- کوتاه و سریع بودن تنفس؛
- ۵- سریع و ضعیف بودن نبض؛
- ۶- افزایش دمای بدن به بیش از ۴۰ درجه سانتی‌گراد؛
- ۷- افزایش سردرد؛
- ۸- گرفتگی عضلات؛
- ۹- گشادی مردمک چشم.

کارهایی که شما باید برای کمک به یک فرد گرم‌زده انجام دهید به ترتیب عبارت‌اند از:

۱ لباس‌های فرد گرم‌زده را درآورید و بدن او را در آب سرد فرو ببرید. اگر چنین امکانی وجود نداشت، با استفاده از یک پارچه، حوله یا اسفنج، بدن فرد را با آب سرد خیس کنید. می‌توانید به جای این کار، قطعات یخ را به آرامی به بدن فرد بمالید. اگر مقدار آبی که در اختیار دارید کم است، ابتدا سر و گردن او را خنک کنید. تکه‌های یخ را روی گردن، زیر بغل و کشاله‌ران او قرار دهید. هنگامی که بدن فرد را در آب سرد فرو می‌کنید، مراقب باشید تا دمای بدنش، از ۳۹/۵ درجه سانتی‌گراد کمتر نشود. اگر تب‌سنج در اختیار نداشتید، از طریق لمس کردن بدنش، دما را کنترل کنید. زمانی که احساس کردید بدن خیلی داغ نیست خنک کردن را متوقف کنید.

۲ فرد را در مکان خنکی قرار دهید.

۳ پاهای فرد را در محل بالاتری نسبت به بدن او قرار دهید تا خون بیشتر به طرف سر او جریان یابد.

۴ دست‌ها و پاهای فرد را مالش دهید تا خونی که خنک شده است به سمت مغز و مرکز بدن او جریان یابد.

۵ اگر شخص به هوش است، او را تشویق کنید تا کم‌کم آب یا یک نوشیدنی خنک بنوشد.



شکل ۲۶-۴- اقدامات مناسب برای نجات فرد گرم‌زده

## ۸ - سرما

در دماهای پایین، کار و فعالیت دشوار می‌شود. عوارض ناشی از سرما عبارت‌اند از: خستگی توأم با ناآرامی، تحریک‌پذیری و یخ‌زدگی.

## تجهیزات حفاظت فردی

همیشه قبل از شروع به کار تجهیزات حفاظت فردی خود را بپوشید و آن‌ها را بازبینی کنید، سپس از متناسب بودن آن‌ها با خطرات محیط کار مطمئن شوید. بسته به نوع مخاطراتی که در محیط کار شما وجود دارد، لازم است از تجهیزات حفاظت فردی جدول زیر استفاده کنید:

### برخی از تجهیزات حفاظت فردی



۴- عینک حفاظتی



۳- کلاه ایمنی



۲- پیش‌بند



۱- لباس کار



۸- ماسک‌های  
حفاظتی



۷- کفش حفاظتی



۶- دستکش‌های  
حفاظتی



۵- کمر بند ایمنی و  
طناب حفاظتی

در ادامه وسایل حفاظتی برخی از مشاغل به‌عنوان نمونه ذکر شده است.



## جدول ۸-۴- تجهیزات حفاظت فردی مشاغل

شغل	تجهیزات حفاظت فردی مورد نیاز
۱- جوشکار و کمک جوشکار	کلاه و کفش ایمنی، عینک یا ماسک جوشکاری، پیش بند و آستین و گتر <sup>۱</sup> چرمی و در صورت لزوم کمربند
۲- کارگر ساختمانی	دستکش لاستیکی، کفش ایمنی، کلاه ایمنی و در صورت لزوم کمربند ایمنی
۳- کارگر برق کار و مخابرات	کلاه ایمنی، دستکش و کفش ایمنی عایق الکتریسیته و در صورت لزوم کمربند ایمنی، ابزار کار با دسته‌های عایق الکتریسیته
۴- کارگر تراشکار	عینک تراشکاری، کفش ایمنی و در صورت لزوم سربند و مچ‌بند
۵- کارگر رنگ کار یا نقاش	کلاه گوشی دار پلاستیکی، دستکش پلاستیکی، ماسک یک بار مصرف ضد گرد و غبار (ماسک کاغذی)، چکمه پلاستیکی
۶- کارگر آزمایشگاه	عینک ضد اسید، دستکش پلاستیکی ساق بلند، پیش بند پلاستیکی و در صورت لزوم گتر حفاظتی، ماسک حفاظتی بخارات مضر
۷- کارگر آهنگری	کفش ایمنی، دستکش و پیش بند چرمی، عینک تراشکاری و در صورت لزوم گوشی حفاظتی

هریک از تجهیزات حفاظت فردی زیر را نام برده و بنویسید برای کنترل چه نوع مخاطراتی کاربرد دارند؟

## فعالیت کلاسی



شکل ۲۷-۴- تعدادی از وسایل حفاظت فردی

۱- یک نوع لباس ایمنی چرمی برای محافظت روی پا و ساق در هنگام جوشکاری و ریخته‌گری است.



به نظر شما علائم زیر به کدام تجهیز حفاظت فردی اشاره دارند؟



■ شکل ۲۹-۴- علائم وسایل حفاظت فردی



■ شکل ۲۸-۴- بازبینی وسایل حفاظت فردی

## ارگونومی

متناسب بودن کار با توانایی‌های جسمی و روحی انسان را ارگونومی گویند. هدف ارگونومی عبارت است از کاهش میزان آسیب به بدن و خستگی ناشی از انجام کار.



در شکل صفحه بعد، افراد پس از مدت زمان طولانی کار در چه عضوی از بدنشان احساس خستگی و درد می‌کنند؟



■ شکل ۳۰-۴- وضعیت‌های ناصحیح کاری

سؤال

چرا ارگونومی موضوع بسیار مهمی است؟



### تاریخچه علم ارگونومی

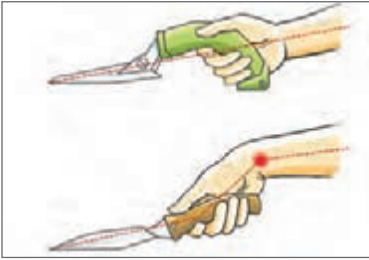
انسان از همان دوران باستان به دنبال انجام ساده‌تر کارها بود و می‌دانست که سهولت اجرای کار، سرعت بیشتر انجام آن را در پی دارد.



■ شکل ۳۲-۴- استفاده از داس دسته‌بلند برای جلوگیری از خم‌شدن



■ شکل ۳۱-۴- حمل صحیح و ناصحیح اجسام بزرگ و سنگین



در شکل روبه‌رو، یک چاقوی معمولی آشپزخانه دیده می‌شود که در دست گرفتن آن می‌تواند به مچ دست فشار و آسیب برساند، با کمی تغییر در دسته آن می‌توان از خستگی مچ دست هنگام استفاده از آن جلوگیری کرد.

■ شکل ۳۳-۴- طراحی ارگونومیک دسته چاقو

برای کاربرد ارگونومی در زندگی روزمره خود چند مثال بنویسید.

فعالیت کلاسی



چند وسیله ارگونومیک مورد استفاده در زندگی روزمره خود را نام ببرید.

فعالیت کلاسی

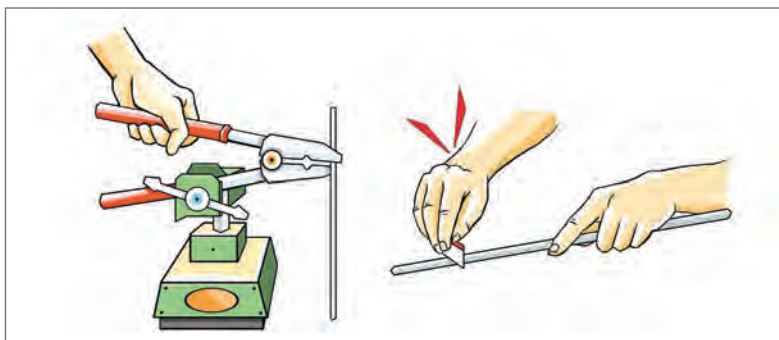


شکل زیر نشان می‌دهد که چگونه با قراردادن یک پایه زاویه‌دار در زیر جعبه می‌توان از فشار و آسیب رسیدن به کمر جلوگیری کرد.



■ شکل ۳۴-۴- طراحی ارگونومیک پایه یک جعبه

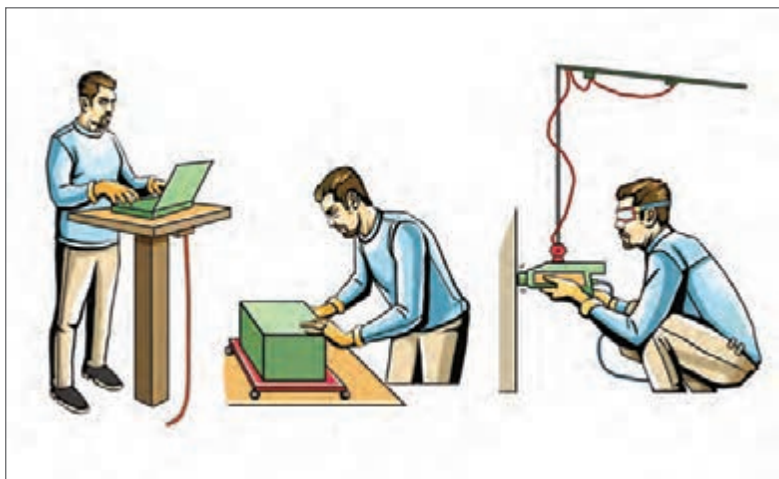
شکل صفحه بعد نشان می‌دهد که با استفاده از یک قیچی که دسته آن با یک گیره ثابت شده است، می‌توان از فشار بر مچ دست جلوگیری کرد.



■ شکل ۳۵-۴- طراحی ارگونومیک دسته قیچی

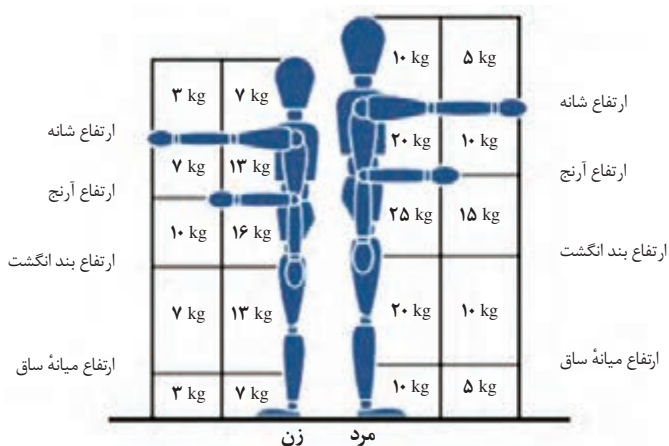
بررسی کنید که فعالیت‌ها در شکل زیر چگونه ارگونومیک شده‌اند؟

فعالیت کلاسی



■ شکل ۳۶-۴- وضعیت‌های صحیح کاری

حداکثر وزنی که هر شخص می‌تواند در فواصل و ارتفاع‌های مختلف بلند کند مطابق جدول زیر است:



■ شکل ۲۷-۴- توانایی تحمل بار نسبت به وضعیت بدن

### ارگونومی کار با رایانه

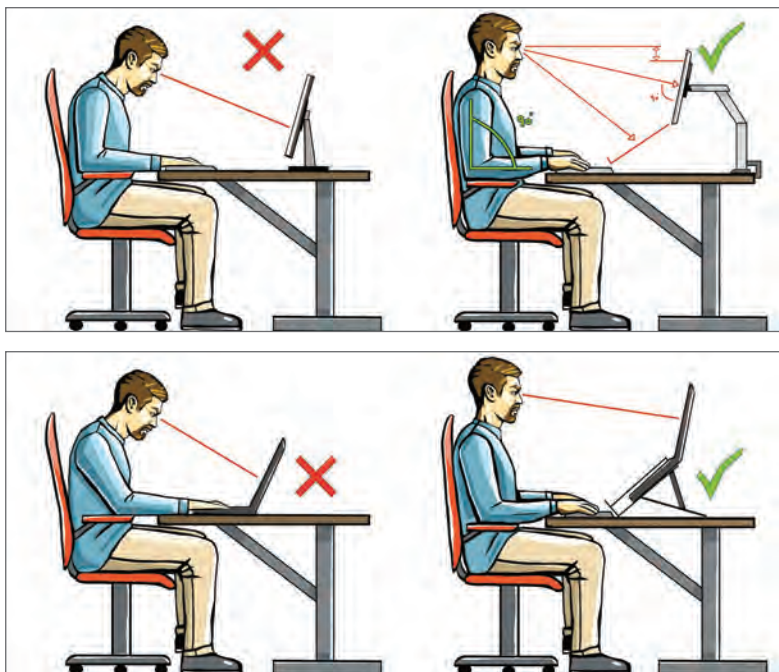
استفاده نادرست و بیش از حد از رایانه به اجزای مختلف بدن آسیب می‌رساند. درد، سرخی و سوزش چشم و آبریزش آن، دوبینی و تاری دید که به کاهش قدرت بینایی، خستگی و درد چشم و سردرد منجر می‌شود از جمله این عوارض است. درد گردن و کمر درد طولانی‌مدت و خمیدگی پشت از عوارض کار زیاد و طولانی با رایانه است.

حداقل ویژگی‌های یک محیط کاری مناسب برای کاربران رایانه عبارت‌اند از:

- ۱- نور کافی و مناسب؛
  - ۲- استفاده از میز مخصوص که دارای ابعاد استاندارد باشد؛
  - ۳- استفاده از صندلی مخصوص رایانه با ارتفاع قابل تنظیم برای جلوگیری از ناراحتی ستون فقرات کاربر؛
  - ۴- استفاده از زیر پایی برای جلوگیری از بی‌حسی پا.
- علی‌رغم رعایت نکات ذکر شده، باز هم امکان بروز بیماری‌های خاص برای اپراتور وجود دارد.

### موقعیت صفحه نمایش

- ۱- صفحه نمایش باید مستقیماً در جلوی صفحه کلید قرار گیرد (شکل ۳۸-۴).
- ۲- لبه بالایی آن باید در امتداد دید چشم‌ها و حدود ۲ تا ۵ سانتی‌متر پایین‌تر قرار گیرد تا هنگام کار، آسیبی به گردن وارد نشود.
- ۳- فاصله بین صفحه نمایش و چشم‌ها باید تقریباً به اندازه طول دست باشد. البته بهترین فاصله چشم تا صفحه‌نمایش حدود ۴۰ تا ۴۵ سانتی‌متر است.
- ۴- صفحه‌نمایش نباید درخشندگی داشته باشد و نور را نیز نباید منعکس کند.



■ شکل ۳۸-۴- وضعیت صحیح بدن هنگام کار با رایانه



■ شکل ۳۹-۴- صندلی ارگونومیک

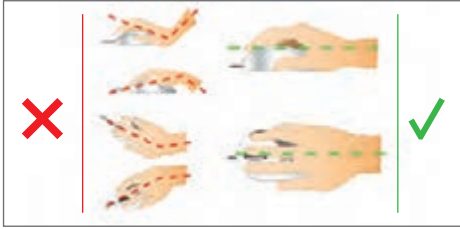
### یک صندلی ارگونومیک باید دارای ویژگی‌های زیر باشد:

- ۱- قابلیت تنظیم ارتفاع پشتی صندلی
- ۲- قابلیت تنظیم زاویه پشتی صندلی
- ۳- قابلیت تنظیم زاویه نشیمنگاه
- ۴- قابلیت تنظیم عمق نشیمنگاه
- ۵- قابلیت تنظیم ارتفاع تکیه‌گاه دست‌ها
- ۶- قابلیت تنظیم ارتفاع نشیمنگاه
- ۷- پایه چرخدار (پنج چرخ)
- ۸- روکش دارای منافذ عبور هوا



## موشواره (ماوس)

مهم‌ترین عامل درد مچ دست در کار با موشواره، قرار گرفتنش در حالت شکسته و زاویه‌دار است که در بلندمدت به دردهای مزمن و ماندگار مچ دست منجر می‌شود. در نوع طبی آن، مچ دست در وضعیت بهتری قرار می‌گیرد و تقریباً ساعد و کف دست به حالت افقی در می‌آیند که این مسئله در سلامتی مفاصل و خستگی کمتر مچ دست نقش مهمی دارد.



■ شکل ۴-۴۱- شیوه درست و نادرست کار با موشواره



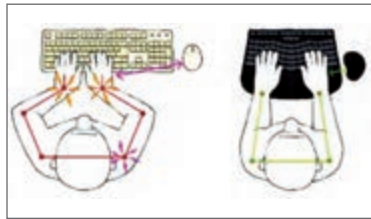
■ شکل ۴-۴۰- موشواره ارگونومیک

## صفحه کلید

باید بازو به زمین عمود و مچ هم باید فاقد هرگونه فشار باشد. کاربر نباید به بالا، پایین یا داخل خم شود. برای این منظور، می‌توان از تکیه‌گاه مخصوصی استفاده کرد. در صفحه کلیدهای طبی، مچ دست در وضعیت بهتری است و ساعد در امتداد بازو قرار می‌گیرد.



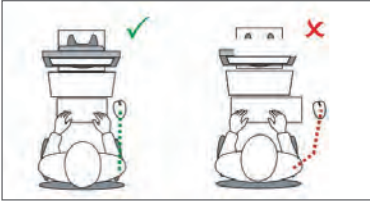
■ شکل ۴-۴۳- صفحه کلید ارگونومیک



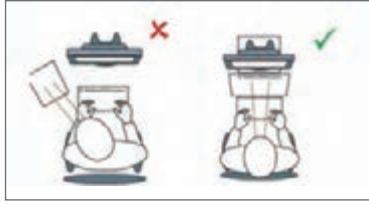
■ شکل ۴-۴۲- شیوه صحیح قرار گرفتن دست نسبت به صفحه کلید

صفحه کلید نباید بسیار بزرگ باشد. موشواره نیز در کنار آن، باید در نزدیک‌ترین فاصله از بدن قرار گیرد. اگر می‌خواهید متنی را حروفنگاری کنید، باید آن را روبه‌روی خود و بدون زاویه قرار دهید.





■ شکل ۴۵- شیوه صحیح قرار گرفتن موشواره نسبت به بدن



■ شکل ۴۴- شیوه صحیح قرار گرفتن نوشتار نسبت به بدن

بررسی کنید که آیا وسایل کلاس شما ارگونومیک هستند؟

فعالیت کلاسی

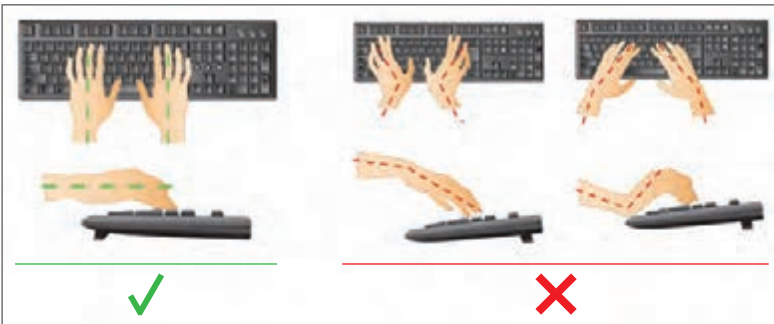


■ شکل ۴۶- میز رایانه ارگونومیک

علاوه بر همه موارد فوق، باید به ازای هر نیم ساعت کار با یارانه ۲ تا ۳ دقیقه حرکات نرمشی ساده و سبک انجام دهید. در شکل روبه‌رو، کلیات یک میز رایانه ارگونومیک نشان داده شده است.

بررسی کنید دو شکل زیر، که شیوه درست و نادرست استفاده از صفحه کلید را نمایش می‌دهند، چه تفاوت‌هایی با هم دارند.

فعالیت کلاسی



■ شکل ۴۷- وضعیت قرارگیری دست نسبت به صفحه کلید

### شیوه صحیح نشستن:

- ۱- برای نشستن از صندلی‌هایی استفاده کنید که دارای ارتفاع و پهنای مناسب باشد.
- ۲- پشت آن‌ها تا سطح شانه برسد.
- ۳- بهتر است صندلی چرخ نداشته باشد یا اگر چرخ‌دار است، باید حداقل ۵ چرخ داشته باشد.
- ۴- باید طوری روی صندلی نشست که زانوها در سطح ران قرار گیرند. برای این کار می‌توانید از یک زیرپایی نیز استفاده کنید.
- ۵- اگر روی زمین می‌نشینید، حتماً به جایی تکیه دهید.
- ۶- هیچ‌وقت قوز نکنید و برای جلوگیری از آسیب رسیدن به کمر و زانوهایتان سعی کنید هر بیست دقیقه یک‌بار از جای خود بلند شوید و حداقل به مدت یک دقیقه راه بروید.



■ شکل ۴۸-۴- نشستن روی صندلی

### شیوه صحیح خوابیدن:

- ۱- هنگام خوابیدن همیشه از تشک سفتی استفاده کنید که کمر گود نشود.
- ۲- هرگز روی شکم نخوابید.
- ۳- برای خوابیدن بر یک پهلو (ترجیحاً رو به قبله و حالت جنینی) قرار بگیرید.
- ۴- در صورتی که می‌خواهید به پشت و رو به سقف بخوابید، یک بالش کوچک زیر زانوی خود قرار دهید.



■ شکل ۴۹-۴- شیوه صحیح خوابیدن



شکل ۵۰-۴- شیوه صحیح ایستادن

### شیوه صحیح ایستادن برای انجام کارها:

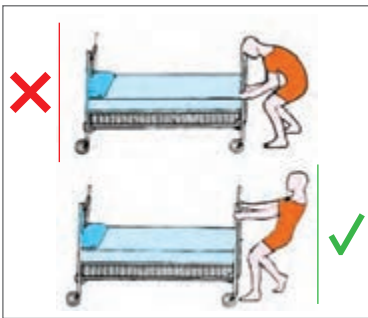
- ۱- اگر لازم است به مدت طولانی سر پا بایستید، از زیرپایی به ارتفاع حدود ۱۵ تا ۲۰ سانتی‌متر استفاده کنید.
- ۲- برای زیرپای خود از یک موکت یا وسیله نرم استفاده کنید.
- ۳- یکی از زانوها را خم کنید و پایتان را روی زیرپایی بگذارید.
- ۴- پس از هر ده دقیقه، پاها را جابه‌جا کنید.
- ۵- سعی کنید موقع ایستادن شانه‌هایتان صاف و گودی کمرتان کم باشد.
- ۶- هنگامی که راه می‌روید، کمر را راست نگاه دارید.
- ۷- شانه‌ها را رو به عقب و سینه را رو به جلو بدهید.
- ۸- پوشیدن کفش‌های پاشنه‌بلند یا کاملاً تخت ممکن است به ناراحتی‌های کمر و پا منجر شود. به همین دلیل سعی کنید از کفش‌های راحت با پاشنه مناسب استفاده کنید.

### وضعیت مناسب بلند کردن اشیاء:

- ۱- ابتدا با زانوهای خم‌شده در جلوی جسمی که می‌خواهید آن را بلند کنید نیم‌خیز بنشینید. (حالت نیمه‌اسکات از حالت اسکات صحیح‌تر است، زیرا در این حالت وزن بین کمر و پاها تقسیم خواهد شد).
- ۲- پاها باید با فاصله از یکدیگر قرار گیرند، به طوری که سطح تکیه‌گاه بدن به اندازه کافی بزرگ باشد. معمولاً فاصله بین پاها به اندازه عرض شانه مناسب است. ترجیحاً یک پا کمی جلوتر از پای دیگر قرار بگیرد.
- ۳- آرنج خم نشود یا فقط کمی خم شود.
- ۴- کمر صاف باشد، یا در ناحیه کمر مقدار کمی گودی داشته باشد.
- ۵- پا صاف کردن زانو و کمر به صورت هم‌زمان جسم را بلند کنید.
- ۶- اگر ارتفاع جسم زیاد باشد، زانو را می‌توانید به حالت نیمه خمیده در بیاورید.
- ۷- هیچ‌گاه جسم را در نیمه‌راه و در حالت خمیده نگه ندارید؛ چرا که موجب آسیب‌رسیدن به ستون فقرات می‌شود.
- ۸- هیچ‌گاه هنگام بلند کردن اجسام، تغییر جهت ناگهانی ندهید.
- ۹- هیچ‌گاه جسم را به طور ناگهانی رها نکنید.
- ۱۰- در حمل بار، در صورتی که جسمی را با دو دست حمل می‌کنید، آن را هر چه بیشتر به بدن نزدیک کنید و حتی ترجیحاً به بدن بچسبانید یا اینکه آن را روی یک شانه قرار دهید و سپس حمل کنید.

### شیوه صحیح کشیدن اجسام:

- ۱- هرگز در حالتی که سرتان نزدیک جسم و پشت شما خمیده است، آن را نکشید.
- ۲- دست‌های خود را هنگام کشیدن طوری به شیء بگیرید که بین شانه و کمر قرار بگیرد.
- ۳- شما می‌توانید هم در حالتی که رو به شیء ایستاده‌اید و هم در حالتی که پشتتان به آن است، شیء را بکشید.
- ۴- اگر در حالتی اقدام به کشیدن شیء می‌کنید که روبه‌روی آن ایستاده‌اید، باید پاها را طوری قرار دهید که بتوانید به‌آهستگی به سمت عقب حرکت کنید. در تمامی این مراحل، کمر باید صاف و چرخش لگن رو به عقب باشد.



■ شکل ۴-۵۲- شیوه درست و نادرست کشیدن اجسام



■ شکل ۴-۵۱- شیوه صحیح بلند کردن جابه‌جایی و زمین گذاشتن اجسام



# پودمان ۵

## مهارت كاریابی



## مهارت‌های کاریابی



■ شکل ۱-۵- کاریابی

اشتغال موفقیت‌آمیز یکی از نیازهای اساسی بشر در طول زمان بوده و هست. انسان از طریق کار کردن، علاوه بر تأمین نیازهای مادی، نیازهای اجتماعی و عزت نفس خود را نیز پاسخ می‌دهد.

در حال حاضر، با بالا رفتن میزان دانش‌آموختگان جوینده کار، رقابت برای به چنگ آوردن فرصت‌های شغلی موضوع مهمی شده است. در این شرایط افرادی که مهارت‌های کاریابی را بهتر به کار گیرند، در تصاحب فرصت‌های شغلی موفق‌تر خواهند بود.

مهارت‌های کاریابی شامل مجموعه مهارت‌هایی است که به افراد در جست‌وجوی کار، کمک می‌کند تا در حداقل زمان ممکن بتوانند کاری مناسب با توانمندی‌های خود پیدا کنند.

برای پیدا کردن کار مناسب، این هفت گام باید برداشته شود:

۱- پیدا کردن تقاضای کار؛

۲- درست کردن کارنامه (رزومه)؛

۳- نوشتن تقاضانامه کار؛

۴- ارائه تقاضانامه؛

۵- مصاحبه اول؛

۶- مصاحبه دوم و سوم؛

۷- نتیجه.

## ۱- پیدا کردن تقاضای کار

برای پیدا کردن کار، روش‌های خیلی زیادی وجود دارد. برای اینکه بهترین کار را با توجه به علاقه و نیازتان، پیدا کنید، باید همه روش‌های موجود را به کار بندید تا در آخر، قدرت انتخاب بین بهترین موقعیت‌ها را به دست آورید.

روش‌های مرسوم عبارت‌اند از:

الف- جست‌وجو در اینترنت؛

ب- دیدن آگهی استخدام روزنامه‌ها؛

ج- داشتن ارتباط مستقیم با کارمندان؛

د- حضور در کنفرانس‌ها و همایش‌ها؛

ه- ارتباط داشتن با هنرآموزان و مدیر هنرستان؛

و- مشورت با دوستان و آشنایان؛

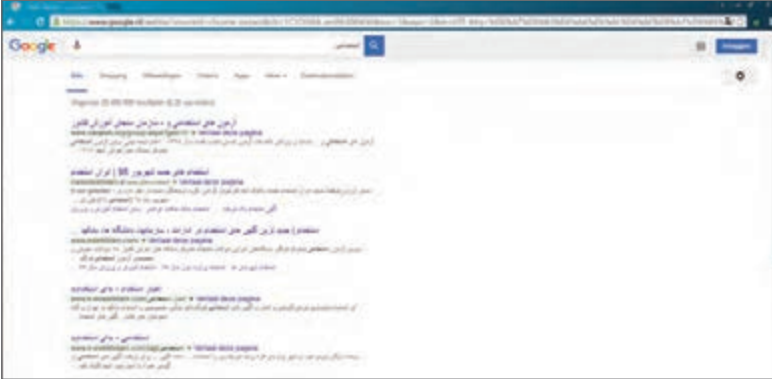
ز- مراجعه به کاریاب.



■ شکل ۲-۵- یافتن فرصت‌های شغلی

## الف- جست‌وجو در اینترنت

در اینترنت و با کمک موتورهای جست‌وجو می‌توانید موضوع کار خود را تایپ کنید و مجموعه، شرکت‌ها و سازمان‌هایی را که در حال حاضر نیرو می‌خواهند مشاهده کنید.



■ شکل ۳-۵- جست‌وجوی موقعیت‌های شغلی در اینترنت

مجموعه‌ای از سایت‌های مخصوص کاربری نیز وجود دارد که می‌توانید با کمک اینترنت آن‌ها را جست‌وجو کنید و عضو آن‌ها شوید.



■ شکل ۴-۵- آگهی‌های موقعیت‌های شغلی در سایت‌ها (تارنمای) کاربری

البته امروزه در شبکه‌های اجتماعی گوناگون نیز وب‌گاه‌های مرتبط با کاربری وجود دارد. همچنین شما می‌توانید فهرست شرکت‌های مرتبط با رشته خود را از طریق جست‌وجو پیدا کنید و با مراجعه به این شرکت‌ها (از طریق مکاتبات الکترونیکی، وبگاه یا پیدا کردن رابطه) شانس پیدا کردن کار مناسب را برای خود بالا ببرید.



در یکی از وبگاه‌های جست‌وجوی اینترنت، با تایپ عباراتی مانند «کاریابی، استخدام و...» فهرستی از شرکت‌هایی را که کاریابی می‌کنند پیدا کنید و در کلاس ارائه دهید.



با جست‌وجو در اینترنت و شبکه‌های اجتماعی، فهرستی از فرصت‌های شغلی مرتبط با رشته تحصیلی خود را پیدا کنید و در کلاس ارائه دهید.



■ شکل ۵-۵- آگهی استخدام در روزنامه

### ب- آگهی استخدام در روزنامه‌ها

معمولاً در روزنامه‌های کثیرالانتشار کشور، یا در ضمیمه‌های آن‌ها، شرکت‌ها و اشخاص مختلفی که به دنبال نیروی کار می‌گردند، درخواست جذب نیروی خود را چاپ می‌کنند. و به همین منظور رایانامه، نشانی پستی یا شماره تلفن خود را اعلام می‌کنند تا با آن‌ها تماس بگیرید.



■ شکل ۵-۶- ارتباط با کارمندان شرکت‌ها

### ج- داشتن ارتباط مستقیم با کارمندان

بهترین روش پیدا کردن شغل، پرس‌وجو از فردی است که خود در شرکت موردنظر مشغول به کار است. برای تماس با این شخص می‌توانید با جست‌وجوی مشخصاتش، روش تماس با او را پیدا کنید، به او پیغام بدهید و از اینکه آیا دنبال نیروی جدید هستند یا خیر، آگاهی پیدا کنید.



■ شکل ۵-۷- حضور در کنفرانس و همایش‌های بزرگ

### د- حضور در کنفرانس‌ها و همایش‌ها

کنفرانس‌های مختلفی که در زمینه‌های گوناگون در کشور برگزار می‌شود. در حاشیه این همایش‌ها، در نمایشگاه‌های جانبی یا در محل‌های استراحت، فرصت بسیار خوبی برای پیدا کردن رابطه و آشنانشدن با بازار کار مربوطه است.





با جست‌وجو در اینترنت، فهرستی از کنفرانس‌ها، همایش‌ها و نمایشگاه‌های تخصصی مرتبط به رشته خود به همراه زمان و مکان برگزاری آن‌ها در سال جاری استخراج کنید. در صورت امکان، در برخی از آن‌ها که در نزدیکی شهر شما هستند به همراه دوستان و دبیر خود حضور پیدا کنید.

### ه- از طریق معرفی هنرآموزان و مدیر هنرستان

هنرآموزان و مسئولین هنرستان، معمولاً در بازار کار آشنا دارند و می‌توانند شما را به کارفرماها معرفی و توصیه کنند.

### و- مشورت با دوستان و آشنایان

برای پیدا کردن کار به دوستان و آشنایانی که در زمینه تخصصی شما کار می‌کنند مراجعه کنید. اگر کارنامک شما توسط فردی که در شرکت مدنظرتان کار می‌کند به دست کارفرما برسد، در استخدام شما تأثیر دارد.

### ز- مراجعه به کاریاب

کاریاب به کسی می‌گویند که با شرکت‌های مختلف در زمینه تخصصش قرارداد دارد تا برای آن‌ها نیروی مناسب پیدا کند.

کاریاب‌ها از طریق آشنایان و روابط، وبگاه‌های جست‌وجوی کار، رایانامه و... افراد جویای کار را پیدا می‌کنند، با آن‌ها تماس می‌گیرند و کار موردنظر را به آن‌ها معرفی می‌کنند.

برای اینکه کاریاب‌ها را پیدا کنید، می‌توانید با جست‌وجو در اینترنت یا تماس با دوستان و آشنایانتان که با کاریاب‌ها ملاقات کرده‌اند، اطلاعاتشان را گرفته و مستقیماً با آن‌ها تماس بگیرید.

توجه داشته باشید که کاریاب‌ها مایل‌اند حلقه آشنایانشان بزرگ و بزرگ‌تر شود. بنابراین حتماً در شبکه اجتماعی خود آن‌ها را اضافه کنید و از طریق رایانامه، تلفن یا به صورت حضوری با آن‌ها تماس بگیرید.



شکل ۸-۵- کاریاب

## ۲- تهیه کارنامک

کارنامک (Resume) عبارت است از مجموعه‌ای از اطلاعات شخصی، تحصیلی و تجربی شما که با کمک آن خود را به افراد یا شرکت‌هایی که شما را نمی‌شناسند، معرفی می‌کنید.

در تدوین کارنامک، بیشتر باید آن قسمت از تجربیات و سوابق خود را شرح دهید که برای خواننده آن (فرد یا شرکتی که متقاضی فعالیت در آن هستید) جذاب‌تر باشد. مثلاً اگر به‌عنوان حسابدار می‌خواهید در شرکتی استخدام شوید، روی رشته تحصیلی، سابقه حسابداری، دوره‌های غیردرسی مرتبطی که گذرانده‌اید بیشتر تأکید کنید. نوشتن این مطلب که شما مثلاً پیش از این در یک کتاب‌فروشی کتاب می‌فروخته‌اید، به کار مورد درخواست شما ارتباطی ندارد.

در نوشتن کارنامک به نکات زیر دقت کنید:

- ۱- سعی کنید متن آن بیشتر از ۲ صفحه نشود. به‌خصوص اگر سابقه کاری شما کمتر از چهار سال است.
  - ۲- در تهیه آن فقط از یک قلم و چارچوب استفاده کنید.
  - ۳- مواردی را که با کار موردنظر بیشتر ارتباط دارد بالاتر بیاورید و به آن‌ها بیشتر تأکید کنید.
  - ۴- از آوردن نکاتی که هیچ ارتباطی به شغل موردنظر شما ندارد، اکیداً خودداری کنید.
  - ۵- از بزرگ‌نمایی بیش از حد توانمندی‌های خود اکیداً اجتناب کنید.
- بخش‌های مختلف یک کارنامک حرفه‌ای شامل موارد زیر است:

مشخصات شخصی ( نام و نام خانوادگی و تاریخ تولد)، تحصیلات، سابقه کاری، توانمندی‌های جسمی یا فکری خاص، جوایز و افتخارات (در صورت داشتن)، علایق و فهرست توصیه‌کننده‌ها. در پیوست این پودمان نمونه‌ای کارنامک را ملاحظه می‌کنید.



■ شکل ۹-۵- کارنامک

با استفاده از نمونه‌های پودمان، یک کارنامک از توانمندی‌هایی که هم‌اکنون دارید تهیه کنید. نظرات دبیر خود را نیز راجع به آن یادداشت کنید تا در آینده از آن بهره بگیرید.

فعالیت کلاسی



### ۳- نوشتن نامه تقاضای کار

معمولاً اضافه کردن نامه تقاضای کار به همراه کارنامه، مفید و در بسیاری موارد لازم است. در تقاضانامه باید روشن کنید چرا شما بهترین گزینه هستید. شما می‌توانید از طریق پست، رایانامه، تارنما (سایت) شرکت و رابطه تقاضای کار کنید و کارنامه و نامه تقاضای خود را به شرکت مورد نظر بفرستید. اگر روش الکترونیکی را بر می‌گزینید، در متن رایانامه ارسالی موضوع نامه درخواست شده را در یک یا دو خط توضیح دهید. در انتهای این پودمان یک نمونه تقاضانامه آمده است.

یک نمونه فرم تقاضای کار، با توجه به رشته تحصیلی، با کمک هنرآموز خود تدوین کنید.

فعالیت کلاسی



### ۴- مصاحبه

مصاحبه استخدامی شما می‌تواند در یک یا چند مرحله و با یک یا چند نفر برگزار شود. مستقل از تعداد افراد و مصاحبه‌کننده‌ها، دو نوع سؤال با شما مطرح می‌کنند:

الف- سؤالات عمومی

ب- سؤالات فنی

در ادامه سعی شده است سؤالات عمومی متداولی را که مطرح می‌شود ارائه دهیم. اهمیت شیوه پاسخ به این سؤالات، کمتر از میزان توانایی‌ها و مهارت‌های فنی شما نیست. شما باید قبل از مصاحبه، خود را برای جواب دادن به این سؤالات آماده کنید. در زیر برخی از سؤالاتی که امکان دارد با شما مطرح شود آمده است:

- از خودتان بگویید؟
- دنبال چگونه شغلی هستید؟
- در بازار کار چه فرصت‌های شغلی‌ای دارید؟
- چقدر حقوق می‌خواهید؟
- در وقت آزاد خود چه می‌کنید؟
- خود را در پنج سال آینده کجا می‌بینید؟
- چرا می‌خواهید شغل قبلی خود را ترک کنید؟
- برای چه باید شما را استخدام کنیم؟
- چرا مدت طولانی است که کار نکرده‌اید؟
- اخیراً چه کتابی خوانده‌اید؟
- آیا مایل به تغییر مکان و مسافرت هستید؟
- چرا می‌خواهید در شرکت ما و در این شغل کار کنید؟
- آیا ترجیح می‌دهید تنها کار کنید یا در یک تیم؟

- آیا شما توانایی اتمام به موقع کار را دارید؟ مثال بیاورید.
- یا اگر لازم باشد آخر هفته‌ها و بعد از ساعت کاری کار می‌کنید؟
- اگر رئیس شما ایده‌ای داشته باشد که بخواهد حتماً پیاده کند و شما مخالف باشید، چه می‌کنید؟



■ شکل ۱۱-۵- مصاحبه استخدامی عمومی



■ شکل ۱۰-۵- مصاحبه استخدامی



■ شکل ۱۲-۵- مصاحبه استخدامی تخصصی

مصاحبه فنی زمانی است که توانایی‌های اعلام‌شده در کارنامه شما مورد سؤال قرار می‌گیرد و شما باید اثبات کنید که همه آن توانایی‌ها را دارید. این بخش با شغل مدنظرتان و با سابقه کاری شما ارتباط مستقیم دارد.

هنگام مصاحبه فنی، از سوابق و تجربیات کاری و نیز از تحصیلات و مهارت‌های شما سؤال می‌شود. امکان دارد از شما آزمون شفاهی یا کتبی هم گرفته شود.

برای به‌دست‌آوردن نمونه‌سؤالات استخدامی می‌توانید با دوستان و آشنایان در رشته کاری خودتان مشورت کنید. همچنین می‌توانید در اینترنت در این باره به جست‌وجو بپردازید.

برخی از شرکت‌ها و مؤسسات دولتی و نیمه‌دولتی برخی سؤالات مرسوم و ساده عقیدتی را مطرح می‌کنند که بهتر است درباره آن‌ها در حد نیاز اطلاعات کسب کنید.



■ شکل ۱۳-۵- سؤالات عمومی آزمون‌های استخدامی

برای اینکه در مصاحبه کاری، حرفه‌ای به نظر برسید نکات زیادی را باید رعایت کنید. هرچند مهم‌ترین نکته برای انجام یک کار توانایی‌ها و مهارت‌های شماست، ولی برای انتخاب یک نیرو، چگونه به نظر آمدن او نیز همان اندازه اهمیت دارد. پنج دقیقه اول مصاحبه بسیار مهم است. بسیاری از کارفرماها در همین پنج دقیقه تصمیم خود را گرفته‌اند. بنابراین نکات زیر را حتماً رعایت کنید:

- با لباس رسمی به مصاحبه بروید.
- هنگام مواجه شدن با مصاحبه‌کنندگان با آن‌ها دست دهید و از آشنایی با آن‌ها ابراز خشنودی کنید.
- شرکت موردنظر را بشناسید و درباره‌اش تحقیق کنید.
- در صورت امکان افرادی را که با شما مصاحبه می‌کنند بشناسید (قبل از مصاحبه اسمشان را پرسید).
- چند نسخه از کارنامه با خود ببرید، فقط اگر از شما خواستند آن را ارائه دهید (معمول است که آن‌ها خودشان از کارنامه پرینت می‌گیرند).
- فهرست توصیه‌کنندگان را ببرید و در صورت نیاز ارائه دهید.
- قبل از جواب دادن کمی صبر کنید.
- حتماً به چشمان مصاحبه‌کننده‌ها نگاه کنید و نشان دهید که برای مخاطبتان احترام قائل هستید.
- از انتقال پیام غیرزبانی (با بدن) استفاده کنید و با انرژی باشید.
- با خود کاغذ و مداد ببرید و نکات مهمی را که مصاحبه‌کنندگان می‌گویند یادداشت کنید.

## ۵- مصاحبه دوم و سوم

مصاحبه شما ممکن است چند مرحله‌ای باشد. حتی احتمال دارد برای معرفی شما به مدیران و صاحبان شرکت مصاحبه‌های جدایی برای شما تدارک ببینند. همچنین امکان دارد چندین مصاحبه تلفنی داشته باشید.

ولی مستقل از این همه، سؤالاتی که با آن مواجه می‌شوید در بخش قبل بیان شده و مصاحبه‌کننده‌ها فقط نوع طرح سؤال را عوض می‌کنند. هر کس راجع به مسئله مربوط به خود سؤالاتی را با شما مطرح می‌کند.

## ۶- نتیجه

پس از پایان همه مصاحبه‌ها به احتمال زیاد با شما تماس می‌گیرند و نتیجه را اعلام می‌کنند. اگر تماس نگرفتند، حتماً خودتان با آن‌ها تماس بگیرید. در صورتی که شما را نپذیرفتند، حتماً بازخورد بگیرید و دلایل ردشدن‌تان را خواستار شوید. این به شما کمک می‌کند تا در مصاحبه‌های بعدی بهتر ظاهر شوید یا شغل مناسب‌تری برای تقاضا انتخاب کنید.

## نمونه کارنامک (رزومه)

- \* این قسمت صرفاً جهت راهنمایی شماست و باید از کارنامک حذف شود. توجه داشته باشید که: عبارات درج شده در داخل [قلاب] به عنوان راهنما است، لطفاً پس از نگارش قلاب‌ها را از متن حذف کنید.
- پس از اتمام نوشتن، فایل کارنامکتان را با قلم مناسب فارسی ذخیره کنید.
- کارنامک را کامل و صحیح بنویسید و به یاد داشته باشید که کارنامک نویسان خوب الزاماً اشخاص با سابقه‌ای نیستند، بلکه قادرند توانایی‌های خود را به طور مؤثر توضیح و انتقال دهند، چه بسا اشخاص زیادی که سابقه کار طولانی دارند، اما کارنامک آن‌ها چندان چشمگیر نیست!

### کارنامک

[نام و نام خانوادگی کارجو]

تلفن تماس: [۰۹۱۲۳۳۳۰۰۰۰]

رایانامه: [youremail@adomain.ext]

متولد: [سال]

ساکن: [شهر] - [محدوده]

### سوابق تحصیلی

کاردانی [نام رشته تحصیلی] - دانشگاه [نام دانشگاه] [تاریخ شروع دوره] تا [تاریخ دانش‌آموختگی]

■ [اختیاری: ذکر مختصر دروس اصلی گذرانده شده یا تحقیقات انجام شده...]

■ [اختیاری: معدل]

دیپلم [نام رشته تحصیلی] - هنرستان [نام هنرستان]

■ [اختیاری: ذکر مختصر دروس اصلی گذرانده شده یا تحقیقات انجام شده...]

■ [اختیاری: معدل]

## سوابق حرفه‌ای

- [سمت] - [نام شرکت، مؤسسه یا سازمان] - [شهر]
- [توضیح مختصر مسئولیت‌های کاری ...]
- [توضیح مختصر کارها و اقدامات انجام‌شده در یک تا دو خط ...] [ماه و سال شروع کار] تا [ماه و سال اتمام کار]
- [سمت] - [نام شرکت، مؤسسه یا سازمان] - [شهر]
- [توضیح مختصر مسئولیت‌های کاری ...]
- [توضیح مختصر کارها و اقدامات انجام‌شده در یک تا دو خط ...] [ماه و سال شروع کار] تا [ماه و سال اتمام کار]
- [سمت] - [نام شرکت، مؤسسه یا سازمان] - [شهر]
- [توضیح مختصر مسئولیت‌های کاری ...]
- [توضیح مختصر کارها و اقدامات انجام‌شده در یک تا دو خط ...] [ماه و سال شروع کار] تا [ماه و سال اتمام کار]

## مهارت‌ها

- مهارت‌های نرم‌افزاری
- [ذکر نام نرم‌افزار در هر خط و تشریح میزان آشنایی ...]
- آشنایی با زبان‌های خارجی
- [ذکر نام زبان مربوطه ضمن مشخص کردن میزان آشنایی در زمینه‌ی محاوره و مکاتبه ...]
- سایر مهارت‌ها
- [ذکر سایر مهارت‌ها مانند تخصص‌های فنی، مهارت‌های فردی و ...]

## نمونه نامه درخواست شغل

مدیر محترم .....

شرکت الف

موضوع: درخواست استخدام

با سلام و احترام،

بدینوسیله پیرو درج آگهی استخدام آن شرکت در نشریه ..... مورخ ..... جهت همکاری در بخش ..... آن شرکت، به پیوست مشخصات و سوابق شغلی خود (کارنامه) را برای اعلام آمادگی جهت همکاری تقدیم می‌دارم.

امیدوارم ویژگی‌های اینجانب از جمله، تحصیل در رشته ..... و گذراندن دوره‌های ..... و داشتن مهارت‌های ارتباطی قوی، اعتمادبه‌نفس بالا و اشتیاق به یادگیری مداوم و به‌روز نمودن اطلاعات شغلی موردتوجه آن مدیریت محترم قرار گیرد و فرصتی را فراهم سازد تا بتوانم انتظارات و خدمات موردنظر آن شرکت را برآورده سازم.

ضمن آرزوی توفیق و به‌روزی برای جناب‌عالی، از وقتی که به بررسی کارنامه اینجانب اختصاص می‌دهید سپاسگزارم و آمادگی خود را جهت حضور در آن شرکت برای ارائه سایر اطلاعاتی که لازم باشد و آشنایی بیشتر اعلام می‌دارم.

با تشکر و تجدید احترام

نام و نام خانوادگی

امضا

## منابع

[1]. Robson, Lynda S., et al. "The effectiveness of occupational health and safety management system interventions: a systematic review." *Safety Science* 45.3 (2007): 329-353.

[۲] وزارت دادگستری، وزارت کار و امور اجتماعی، قانون کار، ۱۳۹۴

