

بر نام خدا

من منشی نیستم

روزگار حمت بران

www.ketab.ir



سرشناسه : زحمت‌بران، آرزو، ۱۳۶۴ - Zahmatbaran, Arezoo

عنوان و نام پدیدآور : من منشی نیستم / آرزو زحمت‌بران؛ ویراستار فاطمه گلچین

مشخصات نشر : تهران: ایده‌پردازان چکاد، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری : ۱۹۵ ص.

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۵۸-۵۱-۶

وضعیت فهرست‌نویسی : فیا

نوع : کار دفتری

موضوع : Paperwork (Office practice)

رده‌بندی : HF ۵۵۴۷/۵/۳م ۱۳۹۷

رده‌بندی دیوید : ۶۵۱/۳۷۴۱

شماره ثبت : ۵۵۳۳۴۲۰

من منشی نیستم

آرزو زحمت‌بران

ویراستار: فاطمه گلچین

طراح جلد: آرزو زحمت‌بران

ناشر: ایده‌پردازان چکاد

نوبت چاپ: اول / زمستان ۱۳۹۷

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۳۵۰۰۰ تومان

تلفن تماس: ۶۶۴۵۲۰۹۲-۶۶۴۵۲۰۹۶

نشانی: خیابان ولی عصر، خیابان بزرگمهر، پلاک ۱۶ واحد ۶۰۶

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۵۸-۵۱-۶

# فهرست

- پیشگفتا ..... ۵
- فصل اول نطقاً مرا بشناسید ..... ۷
- مسئول دفتر چیست و مسؤلیت دفتری چیست؟ ..... ۹
- شرح شغل کلی مسئول دفتر ..... ۱۹
- شناخت تیپ‌های شخصیتی انواع آن ..... ۲۳
- Anneagram تیپ‌های شخصی ..... ۲۵
- نظریه شخصیت‌شناسی ABCD ..... ۳۱
- زبان بدن ..... ۳۶
- چشم‌ها به ما چه می‌گویند؟ ..... ۳۸
- ارتباط چشمی ..... ۴۲
- دست‌ها در زبان بدن چه می‌گویند؟ ..... ۴۶
- سر و گردن چه اطلاعاتی از رفتار فردی به ما خواهد داد ..... ۵۳
- فصل دوم: چرا پای میز من ایستاده‌ای؟ ..... ۵۹
- ارتباطات، انواع آن و اهمیت آن ..... ۶۱
- ارتباطات کلامی و غیر کلامی ..... ۶۲
- ارتباطات غیر کلامی ..... ۶۸
- هوش کلامی ..... ۶۹
- سخت کار کردن ..... ۸۱
- فصل سوم: نوشتن بهترین راه‌حل برای تصمیمات بزرگ است. ..... ۹۷
- من در سازمانم این چنین یاری می‌رسانم. ..... ۹۷
- تعاریف و اصطلاحات ..... ۹۹

- دبیرخانه ..... ۹۹
- نامه اداری چیست؟ ..... ۱۰۱
- سیر تحولی سیستم‌های اتوماسیون اداری ..... ۱۰۸
- چرا اتوماسیون اداری؟ ..... ۱۰۹
- فصل چهارم: دور هم جمع می‌شویم تا مشکلاتمان را حل کنیم ..... ۱۳۷
- مفهوم جلسات را درک کنید ..... ۱۳۷
- جلسه چیست؟ ..... ۱۳۹
- نوع نوشتن صورت‌جلسه اداری ..... ۱۴۹
- مشکلات بعضی جلسات چیست؟ مراقب این مسائل باشید! ..... ۱۵۲
- فصل پنجم: صورت‌جلسه ما در مواجهه با مخاطبان چگونه باشد؟ ..... ۱۶۳
- ظاهر و پوست یک مسئول دفتر چگونه است؟ ..... ۱۶۵
- فصل ششم: تشریفات ..... ۱۷۷
- من یک مسئول دفترم، تشریفات سردرمی‌آورم ..... ۱۷۹
- تشریفات چیست؟ ..... ۱۷۹
- منابع ..... ۱۹۳

## پیشگفتار

تمام خوشبخته‌ها و موفقیت‌هایی که به من روی آورده،  
ز درهایی وارد شده که آن‌ها را به دقت بسته بودم.

لرد بلیرون

امروز دنیا بر مدار ارتباط می‌گذرد؛ چیزهای جدید در مرحله اول، برای ورود به بازار کسب‌وکار و هر فعالیت بزرگ اجتماعی دیگر اثبات وجود سیستم را معنی می‌بخشد. رهبران و مدیران در تلاش‌اند برای به‌دست‌آوردن سهم بیشتری در بازار، کسب تخصص مبتنی بر تعاریف برند و ساخت آنچه شاکله یک سازمان موفق است تمامی ابزارهای ارتباطی را به کار ببندند و بهترین استفاده را از این مهارت کنند. حال پرسش این است که برای دستیابی به این مهم از کجا باید شروع کرد؟ زمانی که برای به‌دست‌آوردن شغل تلاش کنید و شبانه‌روز دنبال کار باشید، هر روز، سه‌چهارم آگهی‌های مندرج در رسانه‌ها برای استخدام به جمله «به یک منشی با روابط عمومی بالا و مسلط به کامپیوتر نیازمندیم» تبدیل می‌شود که این ویتترینی ضعیف از مدیریت را شکل می‌دهد؛ دقیقاً آنچه اولین گام‌های بلند را برای ارتباط موفق با مخاطب از بین می‌برد. اما آیا باور داریم که نزدیک‌ترین نیرو به مدیر یک مجموعه بزرگ، آینه تمام‌نمای یک مدیر است؟

ایده نوشتن هندبوکی برای مسئولان دفاتر از آنجا در ذهن رنگ می‌یابد که هنر برقراری ارتباطات میان فردی در هر کسب‌وکاری رشد می‌کند و وجه رقابتی و تشخیصی یک سازمان تلقی می‌شود. چه بسا مخاطبان بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌هایی که فعالیت مشابهی دارند، تنها برای رعایت اصولی خاص که می‌توان به آن پرستیژ سازمانی گفت شرکت مورد نظر را انتخاب می‌کنند. مسئولان دفاتر به‌عنوان نوک پیکان این شروع ارتباط اهمیت زیادی دارند. اکنون ما نیز با نگاهی به ایجاد و تلف این موقعیت شغلی مطمئناً به این درک خواهیم رسید.

در ساختن این کتاب بر آن شدیم تا با تکیه بر منابع موجود و پژوهش‌های گذشته مرتبط با این زمینه دست‌ورزی مسئولان دفاتر خوانده می‌شود، تجربیات خود را در اختیار کسانی قرار دهیم که می‌خواهند در این موقعیت شغلی باشند تا به‌عنوان یک کتاب همیشه همراه برای تسهیل شغلشان از آن استفاده کنند. با برداشتن گام‌های کوچک و دانستن نکات کلیدی ساده‌شده در این کتاب می‌توانید در سازمان یا محدوده شغلی خود همکار خوبی باشید. رفتار سازمانی متناسب و قابل‌اعتمادی از خود نشان دهید و زندگی شغلی و حرفه‌ای‌تان را وارد مرحله جدیدی کنید.

در پایان لازم است از تمام کسانی که پیش از این به بررسی و تألیف کتب و مقالات درخصوص موضوع این کتاب پرداخته‌اند، تسکیر کنم و دست تمام افرادی را که درخصوص مهارت‌های مسئولان دفاتر مبتنی بر تجارب و علوم اطلاعات به‌روز و جدیدتری دارند به گرمی بفشارم. از آنجا که تمام بازخوردهای مطالبی مهم و قابل‌احترام هستند، از طریق پست الکترونیک [mt.rna@yahoo.com](mailto:mt.rna@yahoo.com) پذیرای دیدگاه‌های خوانندگان خواهیم بود.

آرزو زحمت‌بران

پاییز ۹۷