

پنجاه نکته کلیدی  
50 Key Points

50



# حفاظت گفتار

دکتر علی اصغر صفری فرد  
دکتری تخصصی [Ph.D] مدیریت

۱۴۰۲





بهترین سلام ها و درودهای خداوند، فرشتگان، عرفا و صلحا

تقدیم به روح مطهر خواجه دو عالم، حضرت رسول اعظم (ص) و خاندان گرانقدرش (ع)





## حفاظت گفتار

(پنجاه نکته کلیدی)

دکتر علی اصغر صفری فرد

دکتری تخصصی (Ph.D) مدیریت

نویسنده، مترجم و مدرس

دوره‌های آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی

[safarifardas@gmail.com](mailto:safarifardas@gmail.com)

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴

۰۹۲۳۲۸۲۵۶۸۲





## سوابق تدریس دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

### نویسنده و مدرس دوره‌های آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی

### در ۹۶ دانشگاه، مرکز آموزش عالی، انستیتو، سازمان، شرکت و موسسه آموزشی

- ۱) دانشگاه فرماندهی و ستاد (دافوس) ارتش جمهوری اسلامی ایران
- ۲) صنایع الکترونیک ایران (صایران - وزارت دفاع)
- ۳) دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
- ۴) دانشگاه علوم پزشکی ایران
- ۵) مرکز تحقیقات و بانک فرآورده های پیوندی ایران - دانشگاه علوم پزشکی تهران
- ۶) مرکز رشد بیوتکنولوژی دارویی - دانشگاه علوم پزشکی تبریز
- ۷) واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی
- ۸) مجتمع تولیدی تحقیقاتی انستیتو پاستور ایران
- ۹) موسسه تحقیقات واکسن و سرم سازی رازی
- ۱۰) موسسه عالی آموزشی و پژوهشی طب انتقال خون
- ۱۱) شرکت سرمایه گذاری دارویی تامین (تپیکو)
- ۱۲) مجتمع فولاد چادرملو - اردکان یزد
- ۱۳) شرکت خودروسازی زامیاد
- ۱۴) شرکت خودروسازی پارس خودرو
- ۱۵) شرکت نفت ایرانول
- ۱۶) شرکت داروسازی دکتر عبیدی

- ۱۷) شرکت داروسازی ثامن - مشهد مقدس
- ۱۸) شرکت داروسازی شهید قاضی - تبریز
- ۱۹) شرکت داروسازی هلال ایران (سها)
- ۲۰) شرکت داروسازی فارابی - اصفهان
- ۲۱) شرکت داروسازی شفا
- ۲۲) شرکت داروسازی ابوریحان
- ۲۳) شرکت لابراتوارهای دارویی سینادارو
- ۲۴) شرکت داروسازی لقمان
- ۲۵) شرکت فرآورده‌های پویش دارو - پارک فناوری سلامت پردیس
- ۲۶) گروه شفا فارمد (برکت)
- ۲۷) گروه شرکت های درمان یاب
- ۲۸) گروه صنعتی مینو
- ۲۹) گروه صنعتی مهر ابرار
- ۳۰) شرکت تولید مواد اولیه داروپخش (تماد)
- ۳۱) شرکت داروسازی اکتو ورکو - شهرک صنعتی بهارستان کرج
- ۳۲) مجتمع صنایع دینه ایران - قزوین
- ۳۳) شرکت داروسازی فارما شیمی
- ۳۴) شرکت داروسازی ایران هورمون
- ۳۵) شرکت داروسازی جابرابن حیان
- ۳۶) شرکت داروسازی توفیق دارو
- ۳۷) شرکت داروسازی رازک
- ۳۸) شرکت داروسازی شفا
- ۳۹) شرکت شیمی دارویی داروپخش
- ۴۰) شرکت داروسازی ارسطو - شهرک صنعتی کاوه، ساوه
- ۴۱) شرکت داروسازی آوه سینا - شهرک صنعتی کاوه، ساوه
- ۴۲) شرکت داروسازی اکسیر - بروجرد
- ۴۳) شرکت طبیب درمان پژوهش قلب - کاشان
- ۴۴) شرکت زیست فناوری کوثر - کرج
- ۴۵) شرکت داروسازی آرین سلامت سینا - اشتهارد
- ۴۶) شرکت داروسازی پدیده شیمی جم - اشتهارد
- ۴۷) شرکت داروسازی هستی آریا شیمی - اشتهارد

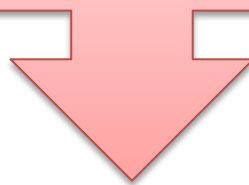
- (۴۸) شرکت طبیعت زنده (سینره) - اشتهارد
- (۴۹) شرکت داروسازی نشاط دارو - شهرک صنعتی مامونیه ساوه
- (۵۰) شرکت داروسازی فارما زند - محمد شهر کرج
- (۵۱) شرکت داروسازی آنی درمان - شهرک صنعتی بهارستان کرج
- (۵۲) شرکت میلان پارس فارمد - تبریز
- (۵۳) شرکت داروسازی رویان دارو - سمنان
- (۵۴) شرکت داروسازی مصون دارو - شهرک صنعتی سیمین دشت کرج
- (۵۵) شرکت پیشگامان سنجش ایستاتیس - شهرک صنعتی گلگون
- (۵۶) شرکت رستاک طب پارسه
- (۵۷) هیات امنای ارزی حمایت از معالجه بیماران
- (۵۸) شرکت توزیع داروپخش
- (۵۹) شرکت کارخانجات داروپخش
- (۶۰) شرکت داروسازی آفا شیمی
- (۶۱) شرکت پخش ممتاز
- (۶۲) شرکت داروسازی بهان سار - شهرک صنعتی کاوه، ساوه
- (۶۳) شرکت فناوری بن یاخته های رویان
- (۶۴) پژوهشگاه رویان
- (۶۵) بسیج جامعه پزشکی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- (۶۶) کانون بسیج جامعه پزشکی سازمان انتقال خون ایران
- (۶۷) انجمن تولید کنندگان و صادر کنندگان تجهیزات و ملزومات پزشکی و دارویی
- (۶۸) انجمن علمی جراحان عمومی ایران
- (۶۹) انجمن علمی پزشکان عمومی استان فارس
- (۷۰) انجمن تالاسمی ایران
- (۷۱) شرکت نوآوران سلامت ارژنگ
- (۷۲) شرکت مادر تخصصی پالایش و پژوهش خون
- (۷۳) شرکت پالایش و پژوهش خون
- (۷۴) ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران
- (۷۵) اداره کل انتقال خون استان تهران
- (۷۶) اداره کل انتقال خون استان خراسان رضوی
- (۷۷) اداره کل انتقال خون استان خراسان شمالی
- (۷۸) اداره کل انتقال خون استان سمنان

- (۷۹) اداره کل انتقال خون استان کهگیلویه و بویراحمد  
(۸۰) مرکز پلاسمافرزیز بیودارو  
(۸۱) مرکز پلاسمافرزیز داروپلازما ایرانیان - قائمیه  
(۸۲) مرکز پلاسمافرزیز دایا آرین دارو - شهر ری  
(۸۳) مرکز پلاسمافرزیز خوارزمی - اسلام شهر  
(۸۴) موسسه آموزشی افق فارمد  
(۸۵) موسسه آموزشی نوآوران صنعت پویای پیشرو  
(۸۶) موسسه آموزشی آفاق صنعت  
(۸۷) موسسه آموزشی دانش پویان  
(۸۸) موسسه آموزشی تسهیلگران توسعه تفکر  
(۸۹) موسسه آموزشی فیدار دانش  
(۹۰) موسسه آموزشی معیار دانش اصفهان  
(۹۱) موسسه آموزشی حامیان توسعه اصفهان  
(۹۲) موسسه آموزشی کاوشگران راستین  
(۹۳) موسسه آموزشی نوین پارسیان کرج  
(۹۴) آکادمی مدیریت دانش نوین  
(۹۵) مدیریت بهین آفرین رهیار یزد  
(۹۶) مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران





**حفاظت گفتار**  
**پنجاه نکته کلیدی**





- (۱) سخن بسیار داری اندکی کن .... یکی را صد مکن، صد را یکی کن (نظامی گنجوی)
- (۲) حفاظت گفتار به معنی رعایت اصول حفاظتی در بیان مطالب و خودداری از ذکر اسرار و اطلاعات و هرگونه اتفاقات و تفاسیر مربوط به آن‌ها در محاوره‌ها، محافل و مجامع است.
- (۳) اسرار، جمع سِرّ است به معنی امر نهفته و پنهان مطلبی که دیگران نباید از آن آگاه گردند. اطلاعات، جمع اطلاع است به معنی علم و دانش و آگاهی با ارزش. اسرار و اطلاعات یعنی امور نهفته و پنهان با ارزش. رعایت اصول حفاظتی در بیان مطالب، یعنی این که انسان مواظب صحبت کردنش باشد. اسرار و اطلاعات می‌توانند حداقل نقاط قوت و نقاط ضعف پرسنل و محل کار آن‌ها باشند.
- (۴) تفاسیر جمع تفسیر است، یعنی شرح و بیان پس علاوه بر خودداری از ذکر اسرار و اطلاعات و هرگونه اتفاقات، نباید آن‌ها را برای دیگران تفسیر تعریف کنیم. اتفاقات محل کار و سازمان هم، به مثابه اسرار و اطلاعات هستند. اتفاقات خوب علامت نقاط قوت و اتفاقات بد نشانه نقاط ضعف ما می‌باشند پس نباید در باره آن‌ها با کسانی که شناختی نسبت به آن‌ها نداریم صحبت کنیم.
- (۵) برخی از دلایل عدم رعایت حفاظت گفتار: پرگوئی، نداشتن ظرفیت نگه داری مطالب، کنجکاوای دیگران، عدم راز داری و مخلوط کردن آن با اعتماد به دیگران
- (۶) فرد پرگو، هیچ اهمیتی برای اظهارات خود قائل نیست؛ فقط کافی است یک نفر را ببیند و با یک سلام کردن، سفره دلش را پیش او باز کند. این فرد، اول به خودش، بعد به سازمان و همکارانش ضرر می‌زند.
- (۷) عدم گزارش اتفاقات محیط کار به خانواده. باید همه اتفاقات محیط کار را در محل کار جا گذاشت. خانه محل توجه و ارائه عواطف و مهربانی‌ها به افراد خانواده و بالعکس، دریافت توجه و محبت از آن‌ها است. در رابطه با مسائل سازمان، خانواده‌های ما محرم نیستند!
- (۸) روش‌های مهم حفاظت گفتار: راز داری، توریه، طفره رفتن، ترقیق، کلی گوئی و رمز گوئی.

۹) راز، مطلبی است طبقه بندی شده که اصلا نباید در باره آن با کسی صحبت کرد. در باره راز با هیچ کس صحبتی نمی شود، حتی وقتی کسانی که به ما خیلی نزدیک هستند و سئوالی مطرح می کنند به صراحت به آن ها گفته می شود که اجازه صحبت کردن نداریم.

۱۰) راز حکومتی بر مبنای نوع مسئولیت افراد در اختیار آن ها قرار می گیرد که افشای آن ها چه عمدی و چه سهوی ضربات مهلکی بر پیکره یک مجموعه وارد می سازد. راز امانتی است نزد ما که باید از آن نگرهبانی کامل کنیم. هر نوع اظهار نظر غیرمجاز اعم از شفاهی و کتبی درباره متون اطلاعات طبقه بندی شده، افشای اداری راز تلقی می شود و باید نسبت به آن حساسیت ویژه ای داشت. هرگونه اطلاعات درون سازمانی که دانستن آن برای عموم جایز نیست، دارای ارزش است و نمی بایست فاش گردد. ضعف افراد اصلی ترین عامل افشای راز است.

۱۱) توریه یعنی پوشاندن و پنهان کردن حقیقت، امری را بر خلاف حقیقت نشان دادن، حقیقت را نهفتن و طور دیگری وانمود کردن. انسان بدون این که دروغ بگوید، به گونه ای حرف بزند که طرف مقابل؛ برداشت دیگری کند. برای مثال کسی از شخصی تقاضای کمک کرده بود او در جواب گفت دستم خالی است؛ زیرا واقعا در آن لحظه در دست هایش چیزی نبوده گرچه در جیب یا حساب بانکی اش پول داشته است. اگر کسی از شما مثلا جاروبرقی می خواهد و شما به هر دلیل مایل نیستید به او بدهید می توانید بگویید جاروبرقی ما کار نمی کند (یعنی الان خاموش است).

۱۲) طفره رفتن: تعلل، استنکاف و گریختن از پاسخ گوئی به مخاطب. در طفره رفتن یا پاسخی به مخاطب داده نمی شود و یا پاسخی داده می شود که ارتباطی به سئوال ندارد.

۱۳) ترقیق: عبارت است از کم رنگ کردن اخبار و اطلاعات یا به عبارتی بازگو نمودن اخبار و اطلاعات به گونه ای که از حالت طبقه بندی شده خارج گردد و به حالت عادی تبدیل شود.

۱۴) کلی گوئی یعنی خلاصه و مفید صحبت کردن. وقتی خلاصه و مفید صحبت می کنیم بخش زیادی از مطالب را درز گرفته و عملا حفاظت گفتار را رعایت کرده ایم.

- (۱۵) رمز گوئی یعنی استفاده از علائم و نشانه ها در صحبت کردن که باعث می شود دیگران از صحبت های شما چیزی متوجه نشوند
- (۱۶) سکوت و خاموشی: سکوت، خود نوعی عبادت است. اگر سخن نگوئیم، چیزی عاید جاسوسان دشمن نمی شود. سکوت نقش موثری در حفاظت گفتار دارد.
- (۱۷) همه چیز را نپرسیدن: همواره چنین نیست که اگر مطلبی را بدانیم از این که آن را ندانیم، بهتر باشد، بلکه همواره ما مطالبی را افشا می کنیم که می دانیم. عده ای در پی کسب اخبار و اطلاعات هستند که به هیچ عنوان به آنان مربوط نمی شود. این گونه افراد اصرار زیاد نسبت به کسب اطلاعات و اخبار دارند تا در مجالس و محافل نقل کنند که سبب بهره برداری افراد غیر خواهد شد.
- (۱۸) بیشتر مشکلاتی که ما در زندگی شخصی و شغلی پیدا می کنیم ناشی از عدم رعایت حفاظت گفتار است. حفاظت گفتار، یک مصونیت شخصی، خانوادگی و سازمانی و ملی ایجاد می کند.
- (۱۹) هرگز در مکان های عمومی، باز، ساکت و ثابت با بستگان، دوستان و همکاران به بحث و گفت و گو نپردازید. با توجه به متصور بودن دقت و توجه غریبه ها به سخنان شما، هرگونه بحث و گفت و گو در این مکان ها عواقب جبران ناپذیری خواهد داشت. در صورت نیاز و ضرورت بحث به گفت و گو در این اماکن، حتماً در حال حرکت و آهسته صحبت کنید.
- (۲۰) هرگز نیازمندی های شخصی خود را نزد افراد غیر مطمئن بازگو نکنید. بازگو کردن نیازهای شخصی نزد دیگران ارائه نقطه ضعفی از سوی شما است که غریبه ها می توانند از این نقطه ضعف سوءاستفاده کرده شما را مدیون خود نموده تا در مواقع نیاز از شما بهره کشی نمایند.
- (۲۱) رایج بودن تبادل اطلاعات به صورت غیر مکتوب و به طور مشخص از طریق ساده ترین ابزار ارتباطی یعنی تلفن، زمینه مناسبی برای سوء استفاده دشمن از این موقعیت را پدید آورده است.

(۲۲) از مؤثرترین و ضروری‌ترین اقدامات لازم الاجرا برای ناکام گذاشتن سوء استفاده کنندگان، ترویج ارتباطات اداری مکتوب (در زمینه موضوعات حساس و مطالب دارای طبقه بندی) و ضابطه‌مند نمودن مکالمات (مواردی که از طریق تلفن قابل بیان می‌باشد) است.

(۲۳) مسائل کاری و اطلاعات مربوطه را همواره از مجاری رسمی به سلسله مراتب سازمانی انتقال دهید.

(۲۴) عادت نمودن به استفاده از شبکه های اجتماعی و یا تلفن که ابزاری سریع و در عین حال ناایمن است باعث شکل گیری زمینه‌ی سوء استفاده‌های مختلف از جمله تخلیه تلفنی می‌گردد.

(۲۵) تخلیه تلفنی عبارت است از تلاشی آگاهانه از طرف دشمن با بهره‌گیری از غفلت یا فریب عوامل خودی، به منظور کسب اطلاعات و القای خواسته‌های خود از طریق برقراری ارتباط تلفنی. دشمن در تخلیه تلفنی به دنبال اطلاعاتی است که از نظر ما ارزش چندانی ندارند، ولی در واقع برای افراد غیر، ارزشمند محسوب می‌گردد.

(۲۶) حتی المقدور مکالمات تلفنی را کوتاه نموده و به حداقل زمان ممکن برسانید. همچنین شماره تلفن محل کار خود را در اختیار افراد متفرقه و غیر مسئول قرار ندهید.

(۲۷) هنگام پاسخگویی به تماس‌های تلفنی، در ابتدا تماس گیرنده را شناسایی نموده و پس از کسب اطمینان از هویت واقعی وی به مکالمه ادامه دهید. چنانچه از تماس گیرنده تقاضای شماره تلفن (برای بررسی کردن) نمودید و او شماره‌ای را به شما ارائه نمود، آن را از طریق سازمان و دفترچه‌های تلفن کنترل کنید.

(۲۸) در پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی افراد ناشناس (حتی اگر تماس گیرنده درخواست اخذ هیچ گونه اطلاعاتی هم نداشته باشد) نسبت به شناخت هویت واقعی تماس گیرنده حساس باشید. ممکن است فرد در تماس‌های اولیه قصد ایجاد آشنایی با مخاطب، شناخت پاسخ‌دهندگان به تلفن،



عادی سازی تماس‌ها و نیز کاهش ضریب حساسیت مخاطب را داشته تا در مراحل بعدی نیازمندی‌های اطلاعاتی خود را مطرح کند.

۲۹) همواره به مبدأ تماس‌های تلفنی توجه داشته باشید، برای نمونه آیا شماره مخاطب ثبت شده

است؟ در صورتی که تماس گیرنده را نمی شناسید برای پیگیری موضوع مورد نظر، از او درخواست شماره تلفن نموده و پس از کنترل شماره‌ی مزبور و کسب اطمینان از صحت آن، با وی تماس بگیرید.

۳۰) در صورتی که لازم است تماس گیرنده را به فرد دیگری ارتباط دهید، پیش از انتقال مکالمه، مشخصات تماس گیرنده و ارزیابی خود از وی را به نفر ثالث اعلام کنید.

۳۱) در صورتی که تماس گیرنده‌ی ناشناس با بهانه‌ها و دلایل گوناگون درخواست اخذ شماره تلفن دیگر همکاران شما را داشت، از ارائه آن پرهیز کنید.

۳۲) در صورتی که تشخیص دادید تماس گیرنده شرایط لازم برای برقراری ارتباط و ادامه‌ی مکالمه (در خصوص موضوع معین) با افراد مربوطه را ندارد، به هیچ وجه بر اثر سماجت و اصرار بیش از حد، تسلیم وی نشوید. در این شرایط بهترین راه پایان دادن به مکالمه است.

۳۳) از منتظر گذاشتن مخاطب در اثناء تماس تلفنی به شیوه‌ی قرار دادن گوشی روی میز خودداری کنید.

۳۴) در جریان مکالمه‌ی تلفنی با افراد ناشناس، مشخصات خود و جزئیات محل کارتان را بازگو نکنید. اگر تماس تلفنی توسط شخص دیگری به شما ارتباط داده شده است، پیش از شروع مکالمه، از ارتباط دهنده سؤال کنید که آیا شخصاً از هویت تماس گیرنده اطمینان حاصل نموده و یا تماس گیرنده این ادعا را عنوان نموده است؟

۳۵) در مواجهه با هرگونه تماس از سوی افرادی تحت عنوان تعمیرکاران خطوط تلفن و یا متصدیان مربوطه، بایستی از قبل مراتب با شما هماهنگ شده باشد، در غیر این صورت ادعای چنین اشخاصی را قبول نکرده و به خواسته‌های آنان عمل نکنید.

۳۶) مراقب تماس‌های تلفنی افرادی که خود را خبرنگار، بازاریاب و یا مأمور نظرسنجی معرفی می‌نمایند بوده و به راحتی اطلاعات در خواستی آن‌ها را ارائه نکنید.

۳۷) مراقب احوال‌پرسی گرم و صمیمی تماس گیرندگان ناشناس باشید. در صورتی که کودکان و یا دیگر اعضای خانواده در منزل به تلفن پاسخ می‌دهند، آنان را نسبت به نحوه مناسب پاسخ‌گویی توجیه کنید.

۳۸) در صورت تماس تلفنی و یا مراجعه حضوری افراد ناشناس با ادعای تحقیق جهت امر خیر و یا ...، برای کسب اطلاعات کاری و سابقه‌ی خانوادگی همکاران، هیچ‌گونه همراهی در این زمینه نداشته و مراتب را جهت ادامه‌ی بررسی به مسئولین مربوطه ارجاع و اعلام نمایید.

۳۹) سوء استفاده کنندگان، اطلاعات بدست آمده از طریق تخلیه‌ی تلفنی را به صورت بانک‌های اطلاعاتی ذخیره نموده و در تماس‌های بعدی از آن‌ها استفاده می‌کنند. ممکن است برخی اطلاعات شامل نام افراد و مسئولیت آنان، شماره تلفن‌های مراکز مختلف، برنامه‌ها، وظایف هر یک از بخش‌های اجرایی و .... که قاعدتاً اهمیت چندانی ندارند در مراحل بعدی به کلیدی راه‌گشا برای آنان تبدیل شود.

۴۰) سوء استفاده کنندگان برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز حول یک موضوع معین، از کانال‌های مختلفی عمل نموده و جزئیات اطلاعات بدست آمده را با استفاده از تماس‌های تلفنی مکرر (با مراجع مختلف) ارزیابی می‌کنند تا میزان صحت و سقم و اهمیت آن را تعیین نمایند.

۴۱) شایسته است در خصوص برنامه‌ها و پروژه‌های حساس، حتی المقدور افراد کمتری در جریان جزئیات مسائل قرار گیرند. از آن جایی که به دلیل سر و کار داشتن دائم کارشناسان و کارمندان با برنامه‌ها و پروژه‌های مربوط به حیطه‌ی کاری خود، به مرور زمان نسبت به حساسیت و اهمیت اطلاعات مربوط به آن‌ها کم توجه می‌شود ضروری است به انحاء گوناگون و به صورت دائمی در خصوص اهمیت مسائل فنی و اطلاعات مربوطه توجیه و هشاری لازم ایجاد گردد.

(۴۲) در صورتی که تماس گیرنده به موارد ضعف شما اشاره کند، یا در صورت ندادن اطلاعات، تهدید به از دست دادن شغل یا گزارش به رده های بالاتر نماید، اعتنا ننموده و مراتب را سریعاً به مسئولین مربوطه اعلام نمایید.

(۴۳) گاهی اوقات تماس گیرنده، مورد مدنظر را به صورتی تعریف می نماید تا مخاطب تحریک شده و اطلاعات جزئی تری بدهد. اگر فردی تماس گرفته و اطلاعات آشکاری راجع به موضوع دارد، دلیل صاحب نظر بودن او نیست، به او اعتماد نکنید.

(۴۴) باید در دادن اطلاعات به مخاطب دقت نمود و فریب اسم محل کار اظهار شده توسط او را نخورد، مثلاً تماس گیرنده می گوید من از نهاد ریاست جمهوری تماس می گیرم. بعضی تماس ها در خواست مشخصات و شماره تماس مدیران یا افرادی کلیدی سازمان را خواستار می گردند که از ارایه آن می بایستی خودداری نمود. در بعضی تماس ها، افراد ناشناس در خواست مشخصات پروژه ها و افراد فعال در آن را درخواست می نمایند که باید از دادن اطلاعات خودداری کرد.

(۴۵) سعی کنید از تلفن های بی سیم در ارتباطات تلفنی مهم استفاده نکنید. همچنین موارد مهم را به تمامی همکاران مرتبط اطلاع رسانی کنید تا زمینهی تخلف کمتر شود.

(۴۶) هرگز شماره تلفن دوستان، آشنایان و همکاران خود را بر روی کاغذ باطله، روزنامه، پشت جعبه دستمال کاغذی و موارد مشابه یادداشت ننمائید. بارها مشاهده می شود که افراد هنگام مکالمات تلفنی شماره تلفن دیگران را بر روی روزنامه نوشته، نسبت به آن بی توجه می باشند. این در حالی است که در صورت خارج شدن روزنامه های باطله، این گونه اطلاعات نیز خارج می گردد.

(۴۷) یکی از مشکلات مکالمات تلفنی، تعارفات عریض و طویل غیرضروری است که به صورت فرهنگ درآمده و بعضاً در همین تعارفات، کلی اطلاعات و اخبار که لازم نیست مطرح شود، رد و بدل می شود و همین امر خود زمینه ساز تکمیل اطلاعات طرف مقابل جهت اجرای مقاصد خود می باشد لذا تا آن جا که مقدور است باید مکالمات تلفنی کوتاه، مفید و متناسب با موضوع باشد.

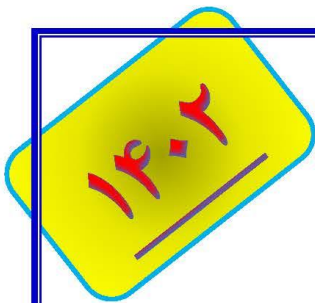
۴۸ هرگز از وسایل ارتباطی اهدایی از سوی افراد استفاده نکنید. یکی از بهترین روش‌های دسترسی به اطلاعات شخصی یا ورود به حریم خصوصی افراد، اهدای وسایل ارتباطی مانند: دستگاه تلفن، نمابر، مودم، پرینتر، دستگاه کپی، گوشی تلفن همراه و ... می‌باشد.

۴۹ هرگز به تماس‌های تلفنی از طریق اینترنت اعتماد نداشته باشید. امروز اغلب تلفن‌های خارج از کشور توسط تماس‌های تلفنی اینترنتی صورت می‌گیرد. از آن‌جا که شرکت‌های خدمات اینترنت توانایی استراق سمع تمامی مکالمات تلفنی را دارند استفاده از این ارتباطات ناامن و غیرمطمئن است.

۵۰ ساده‌ترین راه برای حفاظت از خود و اطلاعات، استفاده هوشمندانه یعنی نگفتن حرف‌های مهم پشت تلفن می‌باشد.







بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## دوره آموزشی کاربردی

### حفاظت گفتار

- آشنایی با مفهوم حفاظت گفتار
- دلایل عدم رعایت حفاظت گفتار توسط پرسنل
- شگردهای مختلف کسب اطلاعات و اسرار
- کلیدهای افشا اسرار و اطلاعات
- تخلیه تلفنی
- شنود اطلاعات
- توصیه های کاربردی برای مقابله با تخلیه تلفنی
- توصیه های کاربردی برای مقابله با شنود اطلاعات
- راهکارهای کلیدی برای حفاظت گفتار
- توصیه های امنیتی در مأموریت های خارج از کشور
- اهمیت آموزش اصول حفاظت گفتار برای مدیران و کارکنان

دکتر علی اصغر صفری فرد

دکتری تخصصی مدیریت (Ph.D)

نویسنده و مدرس دوره های آموزشی توسعه مهارت های مدیریتی

۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴



## فهرست دوره‌های آموزشی دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)

### • دوره‌های آموزشی مدیریت کاربردی

- اصول سرپرستی
- راه کارهای تفویض اختیار اثر بخش
- چگونه بهترین‌ها را استخدام کنیم؟
- چگونه بازخورد موثر مدیریتی بدهیم؟
- با اخلاق حرفه ای مدیران آشنا شویم
- پاسخگویی سازمانی
- سیستم سازی کسب و کار، رکن اساسی مدیریت
- راه کارهای مدیریت تغییر موثر در سازمان
- مهارت های حرفه ای مدیران

- چگونه یک مدیر موفق باشیم؟
- پدافند غیر عامل (عمومی)
- توانمند سازی منابع انسانی
- طراحی سیستم کنترلی موثر در مدیریت
- مهارت تصمیم گیری را بیاموزیم
- ایجاد گروه ها و تیم های کاری موثر
- راه کارهای توسعه فردی
- آیین تشریفات
- رفتار صحیح مدیران در مجامع عمومی
- اصول و فنون برگزاری جلسات اثربخش
- هدف گذاری و برنامه ریزی موثر در مدیریت
- حفاظت در سازمان (فیزیکی، گفتار، اسناد)
- بهره مندی موثر از نظام پیشنهادها
- آشنایی با راه کارهای مشتری مداری اثربخش
- نظام رسیدگی به شکایات مشتریان
- مدیریت دانش و یادگیری سازمانی
- آداب رفتاری در سازمان (ویژه کارمندان)
- آداب رفتاری در سازمان (ویژه نیروهای خدمات)
- تکریم ارباب رجوع
- رفتار درست کارکنان حراست و نگهبانی

## ● دوره‌های آموزشی رفتار سازمانی

- راه کارهای ایجاد خلاقیت و نوآوری در سازمان
- چگونه فرهنگ سازمانی اثربخش داشته باشیم
- راه کارهای توسعه رفتار شهروندی سازمانی
- راه کارهای ایجاد و توسعه انگیزه در کارکنان
- راهبردهای مدیریت تعارض سازمانی
- نقش هوش هیجانی در موفقیت فردی و سازمانی
- برقراری ارتباطات انسانی و سازمانی موثر
- فرسودگی شغلی و راه های پیشگیری از آن
- استرس و راه کارهای مدیریت استرس شغلی
- راه کارهای ایجاد رضایت شغلی در کارکنان
- الزامات شهرنشینی و آشنایی با فرهنگ شهروندی
- رفتار صحیح با کارکنان دشوار، بدقلق، ناسازگار و سمّی

## ● دوره‌های آموزشی سیستم مدیریت کیفیت

- نظام آراستگی (5S+2S)
- مدیریت کیفیت جامع (TQM)
- سیستم مدیریت کیفیت (QMS)
- حلقه های کنترل کیفیت (QCC)
- مدیریت ریسک کیفیت (QRM)
- مدیریت بهبود مستمر - کایزن (KAIZEN)



دینه  
مجمع صنایع حیدره ایران

شرکت داروسازی ایران هورمون

شرکت داروسازی ابوریحان

موسسه تحقیقات  
واکسن و سرم سازی رازی

سینا دارو  
Sina Darou

سامن  
SAMEN  
Pharmaceutical Co.

JAM  
Padideh Shimi Jam Co.  
شرکت پاینده شیمی جسم

بیودارو  
BioDarou

شرکت گروه صنایع شفا فارمد  
معدوم تولید بیو تکنولوژی

شرکت دارویی برکت

شرکت دارویی مینو

انستیتو پاستور ایران  
INSTITUT PASTEUR IRAN

شرکت تخصصی فاروس داروسازی (سهامی عام)

بهان سمار

موسسه تحقیقاتی آنتی بیوتیک  
طیبات آنتی بیوتیک

نیستاپلانت متال جی بی بی

واحد اکسیداسیون

پژشک و علم پزشکی  
خدمات پزشکی و دندان پزشکی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران

دانشگاه بهداری اصفهان

داروسازی فارابی  
(شرکت سهامی خاص)

شرکت سلامت سینا

شرکت دارویی بهدانشی اصفهان

شفا  
شرکت لایبراتور  
داروسازی و بهداشتی

داروسازی خود درو

شرکت نفت ایرانول

پارس خود درو

زامیاد

شرکت مهندسی و صنعتی پارس دارو

شرکت صنایع شیمیایی دارویی ارسطو (سهامی خاص)

آمیدال  
AMEDAL

پویوش دارو  
Pooyesh Darou

شرکت زیست فناوری کوسر  
Kawsar Biotech Company

شرکت کارخانجات دارویی بخش

MDPC  
Biotechnology and Biopharmaceutics  
شرکت همون دارو

اریان دارو  
ARIAN DAROU

نشاط دارو  
NDS

رازک  
Razak

شرکت داروسازی آو سینا  
Avicenna

هستل آریا شیمی

بخش دارویی ممتاز  
Montaz Distribution Co.

هستل آریا شیمی

شرکت بهداری اصفهان

شرکت بهداری اصفهان

تماد  
Temad

TPICO

شرکت سرمایه گذاری دارویی تأمین (سهامی خاص)

تابعب وازکولر  
Tabeeb Vazcoler

طیب درمان پژوهش قلب (سهامی خاص)

طبیعت زنده

توفیق دارو  
شرکت تحقیقاتی و مهندسی

پژوهشگاه رویان

دارو پلاسما ایرانیان  
Darou Plasma Iranian

پلاسما خراسانی  
Plasma Kharazmi

میلانپارس  
MILANPARS  
Distribution Company

**منتخبی از سوابق تدریس دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)**  
**در ۹۵ دانشگاه، مرکز آموزش عالی، سازمان، شرکت و موسسات آموزشی**  
**۰۹۱۲۲۱۳۷۱۴۴ - ۰۹۲۳۲۸۲۵۶۸۲**



**دکتر علی اصغر صفری فرد (Ph.D)**

**نویسنده و مدرس**

**دوره‌های آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی**

**09122137144**

**09232825682**

**safarifardas@Gmail.com**





**خودکار سبز**  
09122137144

توسعه مهارت‌های مدیریتی  
[www.GreenPen.blogfa.com](http://www.GreenPen.blogfa.com)

## "خودکار سبز"

شبکه آموزشی توسعه مهارت‌های مدیریتی



[t.me/green\\_pen](https://t.me/green_pen)



[eitaa.com/green\\_pen](http://eitaa.com/green_pen)

[www.GreenPen.blogfa.com](http://www.GreenPen.blogfa.com)



## "خودکار سبز"

شبکه آموزشی نکات کلیدی مدیریت



[t.me/green\\_pen](https://t.me/green_pen)



[eitaa.com/green\\_pen](https://eitaa.com/green_pen)

[www.GreenPen.blogsky.com](http://www.GreenPen.blogsky.com)