



ارتباط مؤثر^۳

رشته‌های تربیت بدنی، تربیت کودک، حسابداری، حمل و نقل، ناوبری

گروه خدمات

شاخه فنی و حرفه‌ای و کاردانش

پایه دهم دوره دوم متوسطه



وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



ارتباط موثر - ۲۱۰۲۰۹

نام کتاب:

سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

پدیدآورنده:

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش

مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف:

احمدرضا دوراندیش، محمد کفاشان، ابراهیم آزاد، معصومه صادق، معصومه سلطان رضوان فر، کبری نورشاهی، رقیه متحیر پسند، افشار بهمنی، عزت الله خیرالله، حمیده نظری تاج آبادی، حسین ناصری (اعضای شورای برنامه‌ریزی)

شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف:

عزت‌الله خیرالله، محمدتقی طغرابی، محمد کفاشان (اعضای گروه تألیف) - حسین داوودی (ویراستار)

مدیریت آماده‌سازی هنری:

اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی

شناسه افزوده آماده‌سازی:

ایمان اوجیان (طراح یونیفورم) - یلدا ابوسعیدی (طراح جلد و صفحه‌آرا) - سیدمرتضی میرمجیدی (رسام)

نشانی سازمان:

تهران: خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهیدموسوی)

تلفن: ۹-۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار: ۸۸۳۰۹۲۶۶، کد پستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹

وب سایت: www.irtextbook.ir و www.chap.sch.ir

ناشر:

شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران-کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج- خیابان ۶۱

(دارو پخش) تلفن: ۵-۴۴۹۸۵۱۶۱، دورنگار: ۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی: ۱۳۹-۳۷۵۱۵

چاپخانه:

شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»

سال انتشار و نوبت چاپ:

چاپ اول ۱۳۹۵

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 ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

ISBN 978 - 964 - 05 - 2656-9

شابک ۹-۲۶۵۶-۰۵-۹۶۴-۹۷۸



اگر یک ملتی نخواهد آسیب ببیند باید این ملت اولاً با هم 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 انشاءالله صادرات هم داشته باشیم. شما برادرها الآن عبادت تان این است که کار بکنید. این عبادت است. امام خمینی (قدّس سرّه الشریف)

فصل اول : مقدمهٔ ارتباط

۱۱	درس ۱: ارتباط و عناصر آن
۱۸	درس ۲: اهمیت و اهداف ارتباط
۲۳	درس ۳: انواع ارتباط
۲۹	درس ۴: ارتباط مؤثر
۳۵	درس ۵: عوامل شخصیتی اثرگذار در ارتباط

فصل دوم: مهارت های ارتباطی

۴۳	درس ۶: سبک‌های ارتباطی
۴۸	درس ۷: پل‌ها و موانع ارتباطی
۵۴	درس ۸: مهارت‌های ارتباطی
۶۳	درس ۹: خودشناسی و خودآگاهی
۷۰	درس ۱۰: کنترل هیجانات و استرس
۷۸	درس ۱۱: کنترل خشم و عصبانیت
۸۲	درس ۱۲: مدیریت زمان
۹۱	درس ۱۳: راه‌های ارتباط با خدا
۹۷	درس ۱۴: مخاطب شناسی
۱۰۲	درس ۱۵: ارتباط با جهان خلقت
۱۰۷	بخش ۱۶: ارتباط در جامعه
۱۱۴	درس ۱۷: ارتباط مناسب در جامعه

۱۱۹	درس ۱۸ : مهارت‌های ابراز وجود
۱۲۹	درس ۱۹ : گفت و گو

فصل سوم : ارتباطات در کسب و کار

۱۴۳	درس ۲۰ : نگرش سیستمی
۱۴۹	درس ۲۱ : ارتباط در کسب و کار
۱۵۸	درس ۲۲ : مکاتبات اداری
۱۶۵	درس ۲۳ : آراستگی
۱۷۳	درس ۲۴ : زبان بدن (۱)
۱۷۹	درس ۲۵ : زبان بدن (۲)
۱۸۵	درس ۲۶ : اصول و فنون مذاکره (۱)
۱۹۰	درس ۲۷ : اصول و فنون مذاکره (۲)
۱۹۷	منابع

زمینه خدمات در شاخه فنی و حرفه ای شامل رشته های تربیت کودک، تربیت بدنی، حسابداری، حمل و نقل و گردشگری و نوبری است. کتاب «ارتباط مؤثر»، درس مشترک زمینه خدمات است. این کتاب به دنبال اصلاح رابطه هنرجویان در چهار عرصه رفتاری ارتباط با خود، با خدا، با مردم و با سایر مخلوقات به کمک دو ابزار هدایتی یعنی عقل و دین است تا از طریق آشنا شدن با مفاهیم این کتاب و کاربرد آنها در روابط خویش به توانایی ها و مهارت های زیر نائل آیند:

۱. توانایی ها و استعداد های خود را باور کنند و در راستای رشد و ارتقای همه ابعاد وجودی خویش تلاش نمایند.

۲. خود را خلیفه خدا روی زمین و عبد و بنده او بدانند و در حد توان آراسته به کمالات و صفات الهی گردند و هرگز از فرامین الهی سرپیچی نکنند.

۳. بتوانند با همه انسان ها جدای از قومیت، رنگ پوست، زبان و جغرافیای زندگی به طور اعم و با هموطنان و همکیشان خود به طور خاص و با خانواده، همکاران، همسایگان و مؤمنان نیکوکار به طور اخص، رابطه ای سالم و سازنده برقرار نمایند و حقوق آنان را رعایت کنند و سرانجام با اصلاح روابط خود در همه عرصه ها، زمینه رشد، کمال و خیر و سعادت خود را در دنیا و آخرت فراهم آورند.

۴. طبیعت را فعل خدا بدانند و برای همه اجزای آن، ارزش و احترام قائل شوند و در بهره گیری از آن دچار افراط و اسراف نشوند و شاکر و سپاسگزار او باشند.

با توجه به فعالیت محور بودن کتاب است، دستیابی به اهداف فوق و ارتقاء مستمر کیفی رفتار و روابط هنرجویان ممکن نیست مگر با همت، تلاش و بهره گیری از تجارب مفید شما در کمک به آنها برای انجام فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی و نیز استفاده از مثال های عینی و کاربردی از محل کار و زندگی.

چون شیوه ارزشیابی کتاب حاضر فعالیت محور است و برای اصلاح رفتار و روابط هنرجویان به عنوان بخش مهمی از جامعه ما تألیف شده است. لذا آنچه که مهم است فراگیری مفاهیم علمی کتاب و کاربرد آنها در عرصه های رفتاری و زندگی روزمره هنرجویان است. بنابراین پیشنهاد می شود برای ارزشیابی مستمر و پایانی این کتاب، ۷ نمره برای تهیه دفتر و انجام کامل و مرتب فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی، ۵ نمره برای آزمون کتبی از مفاهیم مندرج در کتاب و ۸ نمره برای شایستگی های عملکردی و رفتار محسوس و مطلوب هنرجویان در هنرستان توسط شما با مشورت والدین هنرجو و سایر همکارانی که هنرجو به اشکال مختلف با آنها در ارتباط است، در نظر گرفته شود.

(شاخص ها: حضور به موقع و با ظاهری آراسته در هنرستان، احترام به والدین، هنرجویان دیگر و سایر عوامل هنرستان، پای بندی به ضوابط و قوانین هنرستان، استفاده مطلوب از ابزار و وسایل و امکانات هنرستان، شرکت منظم و مرتب در فعالیت های هنرستان مانند نماز جماعت، مراسم صبحگاهی اعیاد و وفیات، اردوها و بازدیدهای علمی، احترام به طبیعت و پاکیزگی محیط، همکاری با مسئولین هنرستان، مسئولیت پذیری، امانت داری، رازداری، گفتار شایسته و ...).

سخنی با هنرجویان عزیز

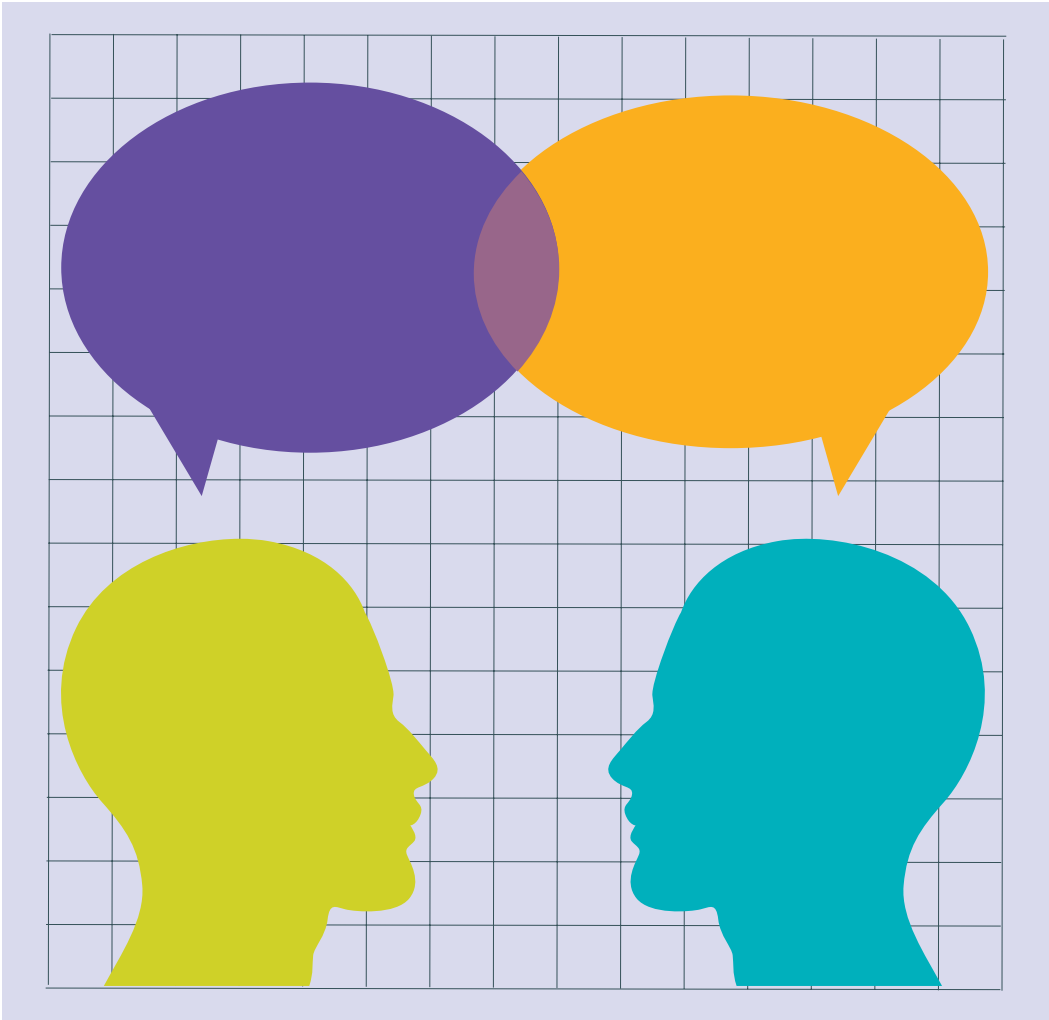
شما سرمایه های اصلی و معنوی کشور عزیزمان ایران اسلامی هستید و تلاش همه مسئولین آموزش و پرورش، ارتقاء مهارت های علمی و فنی و بهبود کیفیت رفتار و عمل شما عزیزان است.

ولی این مهم حاصل نمی شود مگر با خواست، اراده، همکاری و تلاش مستمر شما در فراگیری این دانش ها و کاربردی کردن آنها در زندگی روزانه خویش. لذا انتظار می رود:

۱. از رهنمودها و تجارب هنرآموز خود در ارائه مطالب کتاب نهایت استفاده را ببرید.
 ۲. فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی پیش بینی شده را به دقت اجرا کنید و در هر مورد نتایج آن را در دفتر خود به طور مرتب و منظم بنویسید.
 ۳. برای انجام فعالیت های کتاب، حتماً از تجارب مفید و ارزنده والدین خود و سایر هنرآموزان و دوستان قابل اعتماد خود استفاده کنید.
 ۴. در اصلاح رابطه خود با خدا، با خود، با مردم و با سایر مخلوقات همواره بکوشید و سعی کنید هر روزتان بهتر از دیروزتان باشد.
- امید است با مطالب این کتاب و عمل به آنها، افراد شایسته و صالحی برای خود و خانواده و جامعه اسلامیان باشید.

فصل ١

مقدمة ارتباط



برخی از شایستگی‌هایی که در این فصل به دست می‌آورید:

- شناسایی ارتباط و عناصر آن؛
- شناسایی موانع و اختلال‌های ارتباطی و اجتناب از آنها؛
- شناسایی اهمیت و اهداف ارتباط مؤثر؛
- کسب مهارت‌های لازم برای رفع نیازهای گوناگون خود از طریق ارتباط با دیگران؛
- کسب مهارت در استفاده از پیشرفت‌های فناوریانه در ارتباط مؤثر؛
- کسب مهارت‌های لازم در چهار عرصه ارتباطی و اصلاح رابطه خویش در این عرصه‌ها؛
- رعایت حقوق دیگران در بیان افکار و احساسات خود؛
- کسب مهارت در یافتن راه‌های ارتباط مؤثر و مفید با دیگران؛
- کسب مهارت در انتقال پیام درست، کامل و روشن به دیگران همراه با ادب و احترام آنها؛
- کسب مهارت رازداری، صداقت و مسئولیت‌پذیری، همراه با اعتماد به نفس در ارتباط با دیگران.

درس ۱ ارتباط و عناصر آن

همه فعالیت‌ها و روابط انسان حول چهار محور ارتباط با خدا، با خود، با انسان‌های دیگر و با خلقت می‌چرخد و زیر بنای این روابط، دوچراغ همیشه فروزان است، یکی به نام عقل و فطرت (چراغ درون) و دیگری به نام وحی و دین (چراغ بیرون)، که خداوند متعال آنها را برای هدایت و راهیابی در اختیار انسان قرار داده است، تا او در همه حال و در همه روابط خویش از مسیر اخلاق و اعتدال خارج نشود و بتواند در جهت خیر، کمال، سعادت و در نهایت، حیات طیبه خویش گام بردارد.

براین اساس، ما در این کتاب به دنبال رابطه‌ای مؤثر، سازنده، سالم و کمال آفرین مبتنی بر دو محور عقلانیت و معنویت (یعنی اخلاق) هستیم نه صرفاً سود و لذت شخصی و زودگذر، زیرا معتقدیم اگر قاعده بشر در روابط چهارگانه‌اش جذب حداکثر سود و لذت، آن هم برای خویش و در این دنیا باشد، اجتماع بشری به جهنمی تبدیل خواهد شد که در آن، هر کس چون گرگی درنده به حقوق و منافع دیگران یورش خواهد برد و آنان را قربانی منافع و مطامع خود خواهد ساخت. در این راستا ما هم مخالف حداکثر سود و لذت نیستیم اما، اولاً سود و لذت را تنها مادی و دنیایی نمی‌دانیم بلکه آن را مقدمه و ابزاری برای سود و لذت معنوی و حقیقی در جهان آخرت و سرای باقی می‌دانیم. ثانیاً سود و لذت را تنها برای خود و نزدیکان خود نمی‌خواهیم، بلکه سود و لذت خود را در جهت رضای خدا، سعادت و کامیابی دیگران و استفاده مطلوب و سازنده از طبیعت می‌دانیم. زیرا هم خود و هم طبیعت و دیگران را اجزای یک «کل» به هم پیوسته می‌دانیم که فعل و مخلوق خداست و به سوی او باز می‌گردد، لذا حداکثر سود و لذت نیز در همین راستا می‌تواند معنا یابد. بنابراین مثلاً اگر از ما پرسیده شود که:

- آیا در ارتباطات اداری برای رسیدن به پست و مقام ولو به قصد خدمت به مردم، می‌توان از ابزارهای غیر اخلاقی مانند دروغ، فریب، تملق، ستم و ... استفاده کرد؟
- آیا می‌توان در ارتباط با دیگران، به خاطر حفظ موقعیت یا ارتقاء جایگاه خویش، نسبت به نیروهای فرودست اداری ظلم و ستم و اجحاف رواداشت و یا نسبت به نیروهای اداری مافوق و فرا دست تملق و تذلل ورزید؟
- آیا می‌توان در ارتباطات اجتماعی نظیر مجالس و محافل دوستانه، برای خوشامد این و آن و یا گذراندن لحظاتی به ظاهر خوش به غیبت دیگران پرداخت یا دیگران را تمسخر کرد و یا آبروی کسی را ریخت؟
- آیا در ارتباطات بین‌المللی می‌توان برای غلبه بر دشمن ظالم و ستمگر، زنان و کودکان و مردم عادی را از آب و غذا و دارو و کمک‌های پزشکی محروم ساخت؟
- آیا می‌توان در ارتباط با مشتری از ناآگاهی او سوء استفاده کرد و کالایی را گران‌تر از قیمت واقعی یا با کیفیت پایین‌تر به او فروخت؟
- آیا در ارتباطات حقوقی می‌توان برای موفقیت در یک آزمون استخدامی، قانون را زیر پا گذاشت و تقلب کرد یا به سفارش این و آن عمل کرد و حقوق دیگران را ضایع ساخت؟
- آیا در ارتباط با خلقت و برای لذت بردن از طبیعت و رسیدن به سود و منافع خود می‌توان

به تخریب طبیعت اقدام کرد، درختان را برید، شاخه‌ها را شکست آشغال در طبیعت ریخت و به طبیعت و دیگران ستم روا داشت؟

- آیا در اتباطات سیاسی و اقتصادی برای بیرون راندن رقیب سیاسی یا اقتصادی خود از صحنه و دستیابی به سود و منافع، می‌توان برخلاف قانون و اخلاق و بدون اینکه جرمی مرتکب شده باشد، به او تهمت زد، اصرار او را فاش ساخت یا به جان و مال و آبروی او آسیب زد؟

- آیا می‌توان برای دستیابی به میوه درخت و بدون لحاظ حق طبیعت و دیگران، شاخه آن را شکست و یا بدون در نظر گرفتن حق کسی وارد باغ یا مزرعه او شد و دسترنج او را تصاحب کرد و به سود و منافع خود رسید؟

- آیا برای زودتر رسیدن به مقصد و یا کسب درآمد بیشتر می‌توان قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی را زیر پا گذاشت و جان و سلامتی خود و دیگران را به خطر انداخت؟

منفی بودن پاسخ همه این سوالات و سؤالاتی مشابه اینها در همه روابط و ابعاد زندگی با توجه به حاکمیت اخلاق و عقل در مکتب ما، کاملاً مشخص است، زیرا مبنای روابط ما ارزش‌های فراگیری همچون دانش‌افزایی، هدایت، خیرخواهی، گره‌گشایی و خدمت‌رسانی، احیاء طبیعت، ایثار و محبت، عزت و کرامت بشریت، سود و احترام متقابل، شادابی و نشاط؛ گسترش اخلاق و معنویت در جامعه و سرانجام عبودیت و بندگی خدا جهت تحقق حیات طیبه می‌باشد، نه هر رابطه‌ای براساس حداکثر سود و لذت برای خویش و اطرافیان.

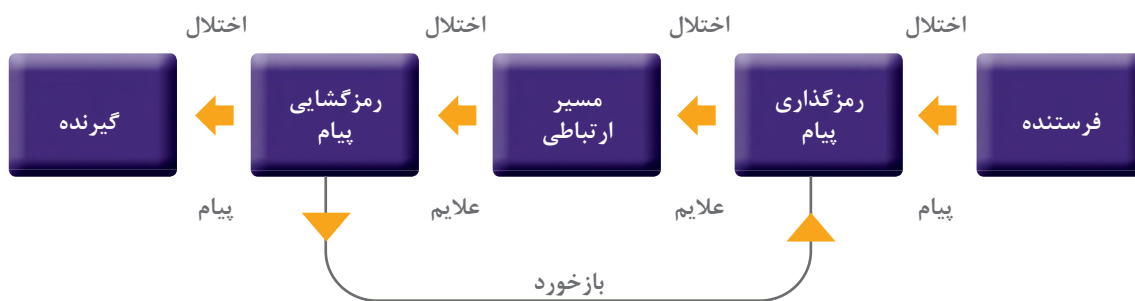
امید است هنرجویان عزیز با کمک و راهنمایی هنرآموزان و مربیان خود بتوانند همواره رابطه‌ای سالم و سازنده با خود، با خدا، با طبیعت و با مردم برقرار نمایند و در راستای این روابط سالم و سازنده به مراتبی از خیر و سعادت دنیا و آخرت و در نهایت حیات طیبه نائل آیند.

۱-۱- تعریف ارتباط

ارتباط چیست؟ آیا کسی را می‌شناسید که با دیگران ارتباط برقرار نکند؟ شما در طول روز با چه کسانی ارتباط دارید؟ ارتباط فرایندی است که به واسطه آن فرستنده از طریق یک مسیر ارتباطی پیامی را به گیرنده انتقال می‌دهد. گیرنده پس از دریافت پیام، بازخورد آن را به فرستنده منتقل می‌کند.

۱-۲- عناصر ارتباط

برای برقراری ارتباط به چه عواملی نیاز است؟ افراد از طریق ارسال و دریافت پیام با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. لازمه برقراری ارتباط، وجود هشت رکن اساسی شامل فرستنده، پیام، رمزگذاری پیام، مسیر ارتباطی، بازخورد و اختلال است که به آنها «عناصر ارتباط» گفته می‌شود. بدون وجود هر یک از این عناصر، برقراری ارتباط مختل یا ناقص می‌ماند.



نمودار ۱-۱: نمودار عناصر ارتباط

فرستنده

آیا فرستنده همیشه پیام‌های درست ارسال می‌کند؟ فرستنده، فرد یا افرادی است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار، نوشتار یا به وسیله حرکت غیر کلامی با استفاده از رابط به گیرنده پیام منتقل می‌کند.

در موارد زیر فرستنده پیام را مشخص کنید:

۱. حسابدار وارد اتاق مدیر می‌شود و به او سلام می‌کند.
۲. مربی مهدکودک برای کودکان شعر می‌خواند.

فعالیت
کلاسی ۱



پیام

چه پیامی منتقل شده است؟ آیا پیام‌ها همیشه روشن و واضح‌اند؟ پیام همان چیزی است که ارتباط به منظور آن برقرار شده و فرستنده سعی می‌کند آن را برای گیرنده ارسال کند. به عبارت دیگر، پیام، اطلاعاتی است که فرستنده به گیرنده منتقل می‌کند. پیام شامل اطلاعات و اخبار، افکار، عقاید، نظرها، احساسات و عواطف است که به صورت علائم، گفتار، تصویر و نوشته منتقل می‌شود.

فعالیت
کلاسی ۲



در موارد زیر فرستنده پیام را مشخص کنید:

۱. حامد به هنرآموز خود گفت من به ورزش فوتبال علاقه دارم.
۲. مهماندار هواپیما به یکی از مسافران می‌گوید کمربند‌های خود را ببندید.

رمزگذاری پیام

پیام در ذهن فرستنده است و هرگز قابل انتقال نیست مگر اینکه ابتدا به صورت نشانه‌ها یا نمادهایی درآید. نشانه‌ها یا نمادها به خودی خود هیچ‌گونه معنای خاصی ندارند مگر اینکه با یک قرارداد اجتماعی متقابل، برای آن مفهوم خاصی در نظر گرفته شود. بنابراین فرستنده، ابتدا محتوای پیام را که به شکل رمز کلمه‌ها، نمادها، علائم و نشانه‌هاست، به صورت کلمه‌های شفاهی، نوشتاری، تصویری و ... در می‌آورد و به گیرنده پیام ارسال می‌کند.

فعالیت
کلاسی ۳



در موارد زیر رمز پیام را مشخص کنید:

۱. داور از هر دو کشتی گیر می‌خواهد با حرکات دست به یکدیگر احترام بگذارند.
۲. راننده اتوبوس به همکار خود «خدا قوت» می‌گوید.

مسیر ارتباطی

پیام چگونه باید منتقل شود؟ پیام خود را با چه ابزاری انتقال می‌دهید؟ شیوه‌های انتقال پیام میان فرستنده و گیرنده را مسیر ارتباطی گویند. به عبارت دیگر ابزار و وسایلی هستند که در ارسال و دریافت پیام از فرستنده به گیرنده و بالعکس کمک می‌کنند. مسیر ارتباطی باید متناسب با پیام، معلومات و ویژگی‌های مشترک میان فرستنده و گیرنده انتخاب شود. مسیرهای ارتباطی پیام عبارت‌اند از: پست الکترونیک، پیامک، تلفن و کتاب، روزنامه، پوستر و ...

فعالیت
کلاسی ۴



در موارد زیر مسیر ارتباطی پیام را مشخص کنید:

۱. راننده در خیابان تابلوی «آهسته برانید» را می‌بیند.
۲. رامین نامه استعفا خود را برای سرپرست حسابرسی ارسال می‌کند.

گیرنده

چه کسی پیام را دریافت می کند؟ گیرنده، فرد یا افرادی هستند که پیام را از فرستنده دریافت می کنند. به عبارت دیگر، گیرنده پیام، همان فردی است که پیام در او اثر می کند و باعث تغییر رفتار او می شود.

در موارد زیر گیرنده پیام را مشخص کنید:

۱. خانم سعیدی قبل از رساندن کودکش به مهدکودک، او را می بوسد.
۲. مربی به اعضای تیم می گوید تا نیم ساعت نرمش کنید.

فعالیت
کلاسی ۵



رمزگشایی پیام

آیا همیشه گیرنده، پیام را درست دریافت می کند؟ پیام زمانی برای گیرنده قابل فهم است که مجدداً از حالت رمز و نشانه خارج شود و به صورت نشانه هایی قابل فهم درآید. به عبارت دیگر، گیرنده، رمز پیام دریافت شده را از طریق حواس و سلسله اعصاب به مغز می برد و آن را از حالت رمز خارج می کند، سپس مفهوم موردنظر را درک می کند.

در موارد زیر رمز پیام را مشخص کنید:

۱. مربی فوتسال یکی از بازیکنان را از زمین بیرون می کشد.
۲. حسابدار شرکت نتوانست کارش را تمام کند، مدیر به او می گوید خسته نباشید.

فعالیت
کلاسی ۶



بازخورد: واکنش و عکس العملی است که گیرنده پس از دریافت پیام از خود نشان می دهد. به عبارت دیگر، انتقال مفهوم درک شده توسط گیرنده به فرستنده پس از دریافت پیام است. بازخورد، عامل بسیار مؤثری در برقراری ارتباط است، زیرا فرستنده را قادر می سازد که تأثیر پیام خود را ارزیابی کند.

در موارد زیر بازخورد پیام را مشخص کنید:

۱. مربی مهدکودک با کودک بازی می کند و او به مربی لبخند می زند.
۲. راننده در حال رانندگی برای عابر پیاده می ایستد و عابر پیاده برای او دست تکان می دهد.

فعالیت
کلاسی ۷



اختلال: چه عواملی می تواند در ارسال یا دریافت پیام اختلال ایجاد کند؟ هر عاملی که در ارتباط خلل ایجاد کند و مانع برقراری آن گردد، به طوری که پیام تحریف شود و دیگر معنای واقعی را نرساند، «اختلال» است.

فعالیت
کلاسی ۸



در موارد زیر اختلال در پیام را مشخص کنید:

۱. ورزشکار برای عضویت در تیم هندبال با مربی قرار دارد، ولی به دلیل ترافیک دیر می‌رسد.
۲. کارمند خسته است و سرپرست حسابداری به او می‌گوید دیگر می‌توانید بروید و حسن ناراحت می‌شود.

فعالیت
کلاسی ۹



عناصر ارتباطی موقعیت زیر را مشخص کنید.

هواپیمایی به مقصدی در حرکت بود که ناگهان به دلیل شرایط نامناسب جوی به مبدأ برگشت. شرایط عجیبی در هواپیما شکل گرفت. یکی از خانم‌ها که بسیار ناراحت بود، شروع کرد به اعتراض و توهین به مهماندار و یک مرتبه صدایش را بالا برد و گفت شما همانجا در فرودگاه می‌گفتید که دید ندارید و پرواز انجام نمی‌شود.

در این لحظه همه منتظر برخورد مهماندار بودند که چطور برخورد می‌کند؟ شاید هر کسی فکر می‌کرد که مهماندار به بدترین نحو ممکن پاسخ می‌دهد. اما وی با چهره‌ای مهربان و مؤدب از خانم عذرخواهی کرد و گفت: من واقعاً متأسفم که این اتفاق افتاده است. سپس توضیح داد، مسلماً ما دوست داریم شما سالم به مقصدتان برسید. اینجا جان شما برای ما خیلی مهم‌تر است تا موضوعات دیگر. او به یکی از مهمانداران اشاره کرد که برای ایشان آب بیاورد. به ایشان آب داد و با صبوری مراحل فرود را به‌طور کامل شرح داد و همه گوش کردند، اوضاع آرام شد. آن خانم که آرام شده بود، از مهماندار عذرخواهی کرد.

فعالیت
کلاسی ۱۰



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید:

۱. موضوعی را آزادانه انتخاب کنید.
۲. در مورد آن موضوع با یکدیگر ارتباط برقرار کنید.
۳. عناصر ارتباط را در گفتگو مشخص کنید و نتیجه را در کلاس درس ارائه دهید.

۳-۱- تاریخچه ارتباط

در میان تمام موجودات، انسان تنها موجودی است که دارای قابلیت صحبت کردن است. در خصوص اولین ارتباط انسانی که در چه زمانی و مکانی انجام شده است، اطلاعات دقیقی وجود ندارد. در طول تاریخ، انسان‌ها همواره برای ایجاد ارتباط با یکدیگر از وسایل مختلفی استفاده کرده‌اند.

در آغاز از اشاره و به تدریج از دود و آتش، فریاد، زبان، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته استفاده شده است. در گذشته برای انتقال اطلاعات، مشکلات بسیاری وجود داشت؛ مثلاً ممکن بود ارسال یک نامه

هفته‌ها یا ماه‌ها طول بکشد. به همین جهت بشر همواره در فکر ارتقای وسائل ارتباطی بوده است. امروزه با پیشرفت وسائل ارتباطی تبادل اطلاعات به سرعت انجام می‌شود و از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

موارد زیر را انجام دهید:

۱. کاغذ را به چهار قسمت تقسیم کنید و در هر قسمت یکی از موارد خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش کردن را بنویسید.
۲. زمانی را که برای هر یک از این فعالیت‌ها در روز اختصاص می‌دهید یادداشت کنید.
۳. بیشترین زمانی را که صرف هر یک از این فعالیت‌ها (خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش کردن) می‌شود تعیین کنید.
۴. از مدت زمانی که صرف ارتباط با دیگران می‌کنید چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟
۵. نتایج خود را با دیگران مقایسه کنید و نتیجه‌گیری خود را بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۱۱



درس ۲ اهمیت و اهداف ارتباط

۱-۲- اهمیت ارتباط

چرا انسان‌ها با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند؟ ارتباط برقرار کردن با دیگران چه اهمیتی دارد؟ بسیاری از افراد «ارتباط» را به اهمیت «آب» برای موجودات زنده تشبیه کرده‌اند که بدون آن، حیات بشر به خطر می‌افتد. ارتباط نقش حیاتی در زندگی هر فرد دارد. بدون ارتباط نمی‌توانید احساس شخص دیگر را متوجه شوید و احساس خود را نسبت به شخص دیگر بیان کنید. برای دستیابی به هر هدفی از جمله دستیابی به شغل مورد علاقه‌تان یا پیوستن به گروه‌ها، به ارتباط نیاز دارید. شما باید بتوانید به خوبی ارتباط برقرار کنید تا بتوانید به عضویت گروه‌ها در آیید. افراد براساس نحوه ارتباطتان، درباره شما قضاوت می‌کنند

فعالیت
کلاسی ۱



در موارد زیر بازخورد پیام را مشخص کنید:

در گروه‌های کلاسی درباره موارد زیر گفت و گو و نتیجه را در کلاس ارائه کنید:

۱. ارتباط، کلید رسیدن به تمامی اهداف است. دلیل خود را در موافقت یا مخالفت با این جمله بنویسید.

۲. آیا می‌توانید موقعیت‌هایی را بیان کنید که ارتباط در آن نقشی ندارد؟

۳. موقعیت‌ها و مشکلاتی را مثال بزنید که ارتباط برای حل آن مشکل ضروری است.

رفع نیاز

آیا ارتباط داشتن با دیگران به رفع نیازهای انسان‌ها کمک می‌کند؟ انسان برای رفع نیازهای خود به ارتباط نیاز دارد. هیچ‌کس قادر نیست به تنهایی تمامی نیازهای خود را تأمین کند و ناگزیر است برای رفع آنها با دیگران ارتباط برقرار سازد. برای مثال، شما برای رفع نیاز گرسنگی به دنبال غذا می‌روید و مواد غذایی خود را تأمین می‌کنید و به این صورت ناچارید با محیط اطراف و انسان‌های دیگر ارتباط برقرار کنید.

فعالیت
کلاسی ۲



چگونه از ارتباط برای هر کدام از نیازهای خود بهره می‌برید؟ جدول زیر را تکمیل کنید.

نیازها	رفع نیاز
۱. نیاز به عبادت	
۲. نیاز به آموزش	
۳. نیاز به محبت	
۴. نیاز به امکانات مادی	

پیشرفت فناوری

آیا می‌توانید دو مورد از تأثیر فناوری را در زندگی خود بگویید؟ ارتباط، به اشتراک گذاری اطلاعات و دانش کمک می‌کند و باعث تبادل دانش میان افراد و جوامع با یکدیگر می‌شود و این موجب توسعه و گسترش فناوری است.

سیستم حمل و نقل به کمک ارتباط یا ارتباطات و گسترش فناوری بسیار پیشرفت کرده، به طوری که با پیشرفت سیستم حمل و نقل سرعت کارها افزایش یافته است، مانند ارائه خدمات سفر و گردشگری به افراد. در گروه‌های کلاسی مشاغل و حوزه‌هایی را مثال بزنید که ارتباط یا ارتباطات در پیشرفت آنها بسیار کمک کرده است.

۱.	۴.
۲.	۵.
۳.	۶.

فعالیت
کلاسی ۳



سرعت در انجام کارها

به کمک ارتباط می‌توان بسیاری از کارهای غیر ضروری را حذف کرد و به کارهای ضروری سرعت بخشید. فکر کنید مانند زمان‌های گذشته هر کس باید به تنهایی مایحتاج زندگی خود را تأمین کند. مثلاً برای تهیه نان، همه افراد خود باید گندم بکارند، سپس آن را به آرد تبدیل و از آن نان تولید کنند. اگر این فرایند تکراری هر روز توسط افراد انجام شود نه تنها زمان زیادی به هدر می‌رود بلکه سرعت اجرای کارها نیز پایین می‌آید.

چند نمونه از کاربرد ارتباط را که به سرعت بخشیدن و دسترسی آسان افراد منجر شده است، نام ببرید.

کاربرد در زندگی	نمونه
من با جست و جو در اینترنت به کتابی دسترسی پیدا کردم که در حالت عادی، دسترسی به آن برایم ممکن نبود.	۱. کتابخانه‌های دیجیتال
	۲.
	۳.

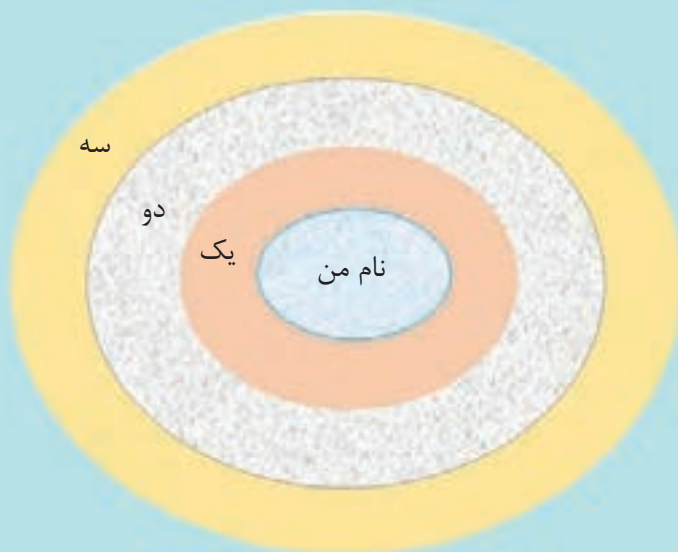
فعالیت
کلاسی ۴





با توجه به شکل دایره زیر موارد خواسته شده را انجام دهید:

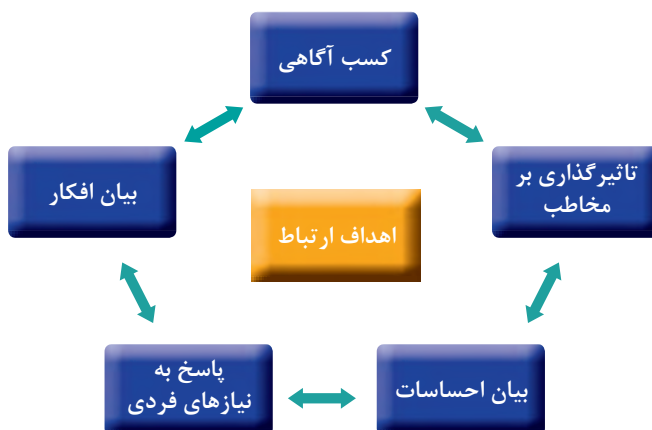
۱. درون دایره اسم خود را بنویسید.
۲. نام کسانی که ارتباط با آنها برای شما در درجه اول، دوم و سوم اهمیت است، به ترتیب در دایره‌های یک و دو و سه بنویسید.



۳. چرا ارتباط با این افراد برای شما مهم است؟ آنها چه نیازهایی از شما را برآورده می‌کنند؟

۲-۲- اهداف ارتباط

هدف از برقراری ارتباط با دوست (اعضای خانواده، آشنایان و ...) چیست؟ اهداف افراد در برقراری ارتباط با یکدیگر متفاوت است. مهم‌ترین اهداف ارتباط در شکل ۱-۲ نشان داده شده است.



نمودار ۱-۲: اهداف ارتباط

۱. بیان افکار:

ارتباط افراد با یکدیگر باعث می‌شود که افراد از دانش، اطلاعات و افکار یکدیگر آگاه شوند. فرد در ارتباط‌هایی که با دیگران دارد، می‌تواند افکار و اطلاعات خود را در موقعیت‌های مختلف بروز دهد. انسان به وسیله ارتباط است که می‌تواند حاصل ذهن خود را به تصویر بکشد و به دیگران منتقل کند و این افکار و اطلاعات می‌تواند زمینه پیشرفت او را فراهم سازد.

۲. بیان احساسات:

با روش‌های ارتباطی متفاوتی می‌توان به بیان احساسات پرداخت. افراد از طریق ارتباط می‌توانند احساسات خود را بروز دهند. چنین ارتباطی به روابط صمیمانه منجر می‌شود.

۳. تأثیرگذاری بر مخاطب:

افراد با روش‌های مختلف ارتباطی می‌توانند بر مخاطب خود در هر موقعیتی اثر بگذارند و او را جذب کنند و این می‌تواند در بهبود یک رابطه مؤثر تأثیرگذار باشد.

۴. کسب آگاهی:

این مجموعه شامل تحویل، پردازش، انتشار اخبار، اطلاعات، تصاویر، حقایق، پیام‌ها و عقاید مورد نیاز است، به طوری که مردم می‌توانند در برابر شرایط بین‌المللی، محیط زیست و دیگران به منظور تصمیم‌گیری درست، اقدام کنند. به کمک ارتباط می‌توان در کمترین زمان به اطلاعات مورد نیاز دست یافت، آن را به اشتراک گذاشت و از بستگان و دوستان خود باخبر شد.

۵. پاسخ به نیازهای فردی:

افراد نیازهای متعدد و فراگیری دارند. آنها برای برطرف کردن نیازهای خود با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند.

در گروه‌های کلاسی فعالیت زیر را انجام دهید:

یکی از وسایل ارتباطی را انتخاب و سپس راجع به آن در گروه خود به گفت و گو بپردازید و تأثیر آن را بر زندگی یادداشت کنید. نتیجه را با دیگران به اشتراک بگذارید و در پایان نتیجه‌گیری کنید.

فعالیت
کلاسی ۶





با توجه به اهداف ارتباط، جدول زیر را تکمیل کنید:

هدف از برقراری ارتباط	اهمیت ارتباط	وسیله برقراری ارتباط	فردی که با او ارتباط داشته‌اید
جواب سوال درسی	برنامه ریزی درسی	تماس تلفنی	۱. حامد، دوستم
			۲.
			۳.
			۴.
			۵.

موضوعی را که مورد علاقه شماست انتخاب کنید و پس از جست و جوی اطلاعات مورد نیاز، نحوه دستیابی به اطلاعات را در کلاس ارائه کنید.



درس ۳ انواع ارتباط

افراد با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و این ارتباط بسته به نوع پیام و محتوای پیامی که رد و بدل می‌شود، متفاوت است. انتخاب روش‌های ارتباطی مورد استفاده و نوع ارتباط، تأثیر فراوانی در برقراری ارتباط می‌گذارد. ارتباط براساس یکی از روش‌های ارتباطی مورد استفاده به شش دسته تقسیم می‌شود:



نمودار ۱-۳: انواع ارتباط

۱-۳- تعریف ارتباط کلامی و غیر کلامی

با دوست خود همیشه از طریق صحبت کردن ارتباط برقرار می‌کنید یا در برقراری ارتباط از اشاره و حرکات دست و صورت استفاده می‌کنید؟ ارتباط براساس آن که کلامی بین فرستنده و گیرنده منتقل شود به دو دسته تقسیم می‌شود:

تعریف: ارسال و دریافت پیام است بدون گفتن حرف یا کلمه‌ای و تنها با استفاده از زبان بدن (مانند حالات چهره، حرکات دست، طرز ایستادن و میزان صدا).

ارتباط
غیر کلامی

تعریف: نوعی از ارتباط است که پیام از طریق ادای کلمات انتقال پیدا می‌کند. ارتباط کلامی به صورت شفاهی و غیر شفاهی صورت می‌گیرد.

ارتباط کلامی

مثال: پرستاری که با قرار دادن انگشت اشاره خود بر بینی و لبها، شما را به سکوت دعوت می‌کند.

مثال: شفاهی مانند شعرخوانی مربی مهدکودک با کودکان، جلسات مذاکره، مکالمات تلفنی و ویدئویی و ...
غیر شفاهی مانند نوشته‌ها یادداشت‌ها، نامه‌ها و ...

نمودار ۲-۳: تعریف ارتباط کلامی و غیر کلامی



در گروه‌های کلاسی یک موضوع برای اجرای پانتومیم انتخاب کنید و از همکلاسی‌های خود بخواهید موضوع را حدس بزنند.

۲-۳- ارتباط شفاهی و کتبی

چه موقع شما از ارتباط شفاهی استفاده می‌کنید؟ چه موقع از طریق نوشتن، ارتباط برقرار می‌کنید؟ در یک تقسیم‌بندی دیگر، ارتباط به دو دسته تقسیم می‌شود:

- 🔴 **ارتباط شفاهی:** فرایند تبادل اطلاعات یا ایده‌هاست، از طریق لغاتی که از دهان بیان می‌شوند.
- 🔴 **ارتباط کتبی:** ارتباطی که از طریق نوشتن و یادداشت ایجاد می‌شود.

نکته: ارتباط شفاهی به میزان زیادی تحت تأثیر تُن صدا، بلندی صدا، سرعت کلام و وضوح آن قرار می‌گیرد.
ارتباط غیر شفاهی یا نوشتاری به میزان زیادی تحت تأثیر لغات، سبک نوشته، دستور زبان، روشن و شفاف بودن نوشته قرار می‌گیرد.



پیام دریافت شده از هر یک از حالات بدنی ارائه شده در تصاویر زیر را بیان کنید و بعد از مقایسه دریافت خود با دریافت سایر دوستانتان، صحیح‌ترین جواب‌ها انتخاب شود.





- به پرسش‌های زیر پاسخ دهید:
۱. در برقراری ارتباط با دیگران، همسالان، دوستان و هم‌بازی‌ها کدام‌یک از انواع ارتباط کلامی و غیرکلامی نقش مهم‌تر و مؤثرتری دارد؟
 ۲. نتیجه‌گیری شما از ارتباط کلامی و ارتباط غیر کلامی چیست؟ آن را شرح دهید.

۳-۳-۳ ارتباط حضوری و غیر حضوری

آیا برای رساندن پیام خود به دیگران، همیشه باید رودرو با آنها صحبت کنید؟ ارتباط بر مبنای حضور یا بدون حضور فرد نیز به دو دسته تقسیم می‌شود. ارتباط حضوری و غیر حضوری از مهم‌ترین نوع ارتباط هستند چرا که شما در زندگی روزمره خود با افراد زیادی ارتباط چهره به چهره و از راه دور دارید.

تعریف: در این نوع ارتباط، عناصر ارتباطی در یک مکان جمع نیستند و پیام از طریق وسائل ارتباطی به گیرنده که دور از فرستنده قرار دارد انتقال پیدا می‌کند.

ارتباط غیر حضوری

مثال: پیام‌های رادیویی، تصاویر تلویزیونی، نوشته‌ها و ...

تعریف: به گونه‌ای از برقراری ارتباط گفته می‌شود که کلیه عناصر در یک مکان جمع شده باشند. فرستنده، گیرنده و پیام و وسائل ارتباطی به طور هم‌زمان در یک مکان ایفای نقش می‌کنند.

ارتباط حضوری

مثال: جلسات مذاکره، مصاحبه

نمودار ۳-۳: تعریف ارتباط حضوری و غیر حضوری

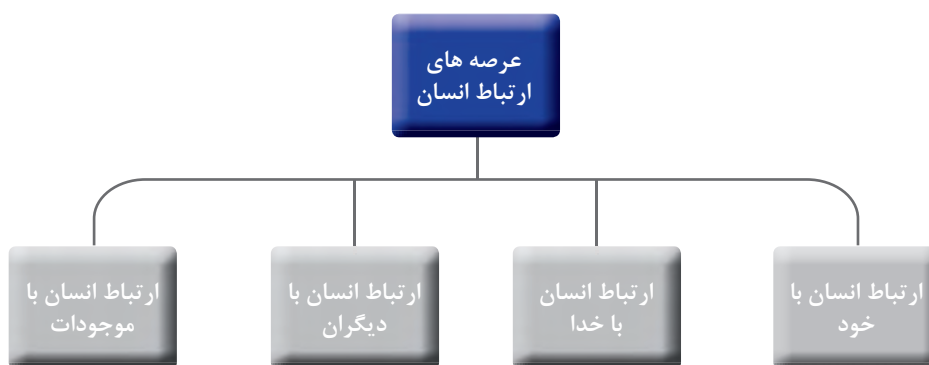
نکته: در ارتباط حضوری تأثیر پیام بسیار بالاست و بازخورد بلافاصله صورت می‌پذیرد و زبان بدن نقش زیادی دارد.
در ارتباط غیر حضوری تأثیرگذاری پیام کم است و بازخورد با فاصله زمانی - آن هم در صورت لزوم و شرایط خاص - صورت می‌پذیرد.



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید:
به صورت نمایش چهار نوع ارتباط کلامی، غیرکلامی، حضوری و غیرحضوری را انجام دهید.
در ارتباطی که رد و بدل می‌شود عناصر ارتباطی را مشخص و با یکدیگر مقایسه کنید.

۴-۳- چهار عرصه محوری ارتباط

همه روابط و عملکردهای انسان در عرصه‌های مختلف زندگی، تابع چهار محور ارتباطی انسان با خود، با خداوند، با دیگران و با موجودات دیگر است و هریک از این چهار محور ارتباطی بایدها و نبایدهایی دارد که با رعایت آن‌ها می‌توان به روابطی سالم و سازنده دست یافت.



نمودار ۴-۳: چهار عرصه محوری ارتباط

۱. ارتباط انسان با خود:

ارتباط مؤثر و سازنده با خود مستلزم شناخت ابعاد وجودی خویش است. ارتباط سازنده با خود مبنای موفقیت در ارتباط مؤثر با دیگران، با خداوند و با سایر موجودات است. حفظ عزت و کرامت نفس و تن ندادن به خواری و ذلت، تلاش برای سلامتی، نشاط، شادابی و آراستگی ظاهر و باطن و باور به اینکه از خداییم و به سوی او باز می‌گردیم از آثار ارتباط با خویش است. ارتباط با خود شامل: خودشناسی، تفکر، انتخاب بهترین مسیر با اراده خود، مراقبه و محاسبه نفس است.

۲. ارتباط با خدا:

ارتباط مؤثر با خداوند و اظهار تواضع و عبودیت در پیشگاه او، موجب رشد و سعادت انسان در همه ابعاد وجودی اوست. ارتباط مؤثر با خداوند شامل موارد زیر است:

- اطاعت و عبودیت محض از همه قوانین و امر و نهی‌های تکوینی و تشریحی الهی
- باور به نظارت مستمر خدا بر افکار و اعمال و ظاهر و باطن

- فرمانبرداری و اطاعت از خدا در همه ابعاد و عرصه‌های زندگی
- حمد و ستایش و سپاس از خدا و یگانه دانستن او
- توسل و توکل به او در همه امور
- صبر و تحمل و یاری جستن از او
- ذکر و توبه و انابه و استغفار هنگام قصور و تقصیر و لغزش و خطاهای احتمالی
- پناه بردن به لطف و رحمت او و مأیوس نشدن از او در تمام مراحل زندگی

۳. ارتباط با دیگران:

انسان موجودی اجتماعی آفریده شده است؛ ارتباط او با دیگران امری فطری و طبیعی است. از مسیر تعامل با دیگران انسان به اوج عبودیت و بندگی خدا و تکامل اخلاقی، اجتماعی، عاطفی و عقلانی می‌رسد. اساس این ارتباط این است که در همه تعاملات اجتماعی با مردم همواره خود را به جای آنها بگذاریم و آنچه را برای خود می‌پسندیم برای آنها هم بپسندیم و آنچه را برای خود نمی‌پسندیم برای آنها هم نپسندیم. ارتباط با دیگران شامل خدمت به دیگران، احترام به دیگران و رعایت حقوق آنها و ... است.

۴. ارتباط با سایر موجودات:

تعامل مثبت و سازنده با عالم و طبیعت^۱ و ماوراءطبیعت به عنوان مسیر و مجرای نیل به کمال و سعادت انسان است؛ و این امر تحقق نمی‌یابد مگر از طریق بهره‌مندی مطلوب از طبیعت همراه با رعایت حقوق همه اجزای آن، از جمله پرهیز از اسراف در استفاده از طبیعت و اجزای آن، تلاش فردی و جمعی برای احیای طبیعت و جلوگیری از تخریب منابع طبیعی و

نکته: انسان رشدیافته و کامل انسانی است که روابطش در همه عرصه‌ها، روابطی سالم، سازنده، متعادل و موزون است. فقط در یک عرصه. رشد تک‌بعدی و نامتوازن ندارند. انسانی که در یک عرصه رشد کرده باشد انسان نامتعادل است مانند انسانی است با چشمانی درشت و زیبا ولی با صورتی کوچک، دستانی بلند، پاهایی کوتاه، سری کوچک، گردنی دراز و خلاصه انسانی کاریکاتوری است.

انسانی که به خدا و قیامت ایمان داشته باشد و روابطش را با خدا اصلاح کند، به بندگان خدا احترام می‌گذارد و به حقوق آنها تجاوز نمی‌کند و در بهره‌گیری از طبیعت به عنوان فعل خدا و نعمت الهی اسراف نمی‌کند و آن را ضایع نمی‌سازد.

۱. آسمان‌ها و زمین و آنچه بین آنها و آنچه روی زمین و زیر آن است شامل آب‌ها، گازه‌ها، جنگل‌ها، کوه‌ها، مراتع، حیوانات، معادن، مخازن و ...

درس ۴ ارتباط مؤثر

۱-۴- تعریف ارتباط مؤثر

در برقراری ارتباط باید چه نکاتی را رعایت کنید تا گیرنده، پیام شما را به درستی دریافت کند؟ ارتباط مؤثر فراتر از تبادل اطلاعات بین فرستنده و گیرنده است. ارتباط مؤثر به این معنا است که گیرنده، پیام را همان‌گونه که منظور فرستنده است درک کند. بنابراین ارتباط مؤثر نیازمند درک متقابل دو طرف و بازخورد مناسب و تداوم ارتباط بین دو طرف است.

فعالیت
کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی:

برای هر گروه یک سرگروه مشخص نمایید و در مورد یک موضوع مانند فرصت‌های کاری در محله یا در شهر شهر خود به مدت ۱۵ دقیقه گفت‌وگو کنید. در ارتباطی که با دوستان خود برقرار می‌کنید اصول بیان شده در جدول را رعایت کنید. به ازای هر اصلی که اعضای گروه رعایت نمی‌کنند، سرگروه، کنار نام آن‌ها مطابق جدول زیر یک علامت بزند. برنده فردی است که در برقراری ارتباط، بیشتر اصول بیان شده را رعایت کند.

اسامی	توجه نکردن به زمان ارائه مطلب	گوش نکردن به صحبت دیگران	احترام نگذاشتن به صحبت دیگران	پاسخ ندادن به سؤال دیگران

۱-۴- ویژگی‌های پیام مؤثر

در برقراری ارتباط باید چه نکاتی را رعایت کنید تا گیرنده، پیام شما را به درستی دریافت کند؟ ارتباط مؤثر فراتر از تبادل اطلاعات بین فرستنده و گیرنده است. ارتباط مؤثر به این معنا است که گیرنده، پیام را همان‌گونه که منظور فرستنده است درک کند. بنابراین ارتباط مؤثر نیازمند درک متقابل دو طرف و بازخورد مناسب و تداوم ارتباط بین دو طرف است.



نمودار ۱-۴: ویژگی‌های پیام مؤثر

کامل بودن

چه موقع متوجه می‌شوید پیامی را کامل ارسال کرده‌اید؟ پیام زمانی کامل و جامع است که تمام حقایق را که خواننده یا شنونده برای واکنش مورد انتظار شما نیاز است، دریافت کند.

برای آن که مشخص شود یک پیام کامل است به پنج سؤال زیر پاسخ دهید:

- چه کسی؟ دریافت کننده پیام شما کیست؟
- چه زمانی؟ چه زمانی برای ارسال پیام مناسب است؟
- چگونه؟ چگونه پیام ارسال شود که اثرگذارتر باشد؟
- چرا؟ هدفتان از ارسال پیام چیست؟
- کجا؟ پیام قرار است به کجا فرستاده شود؟

سازمان محیط زیست قرار است برای آگاهی مردم از بحران کم آبی، تبلیغاتی انجام دهد. به نظر شما محتوای پیام باید به چه صورت باشد تا بتواند مخاطبان خود را جذب کند؟ محتوای پیام آن را براساس اصل کامل بودن بسازید.

فعالیت
کلاسی ۲



مختصر بودن

برای مفید و کاربردی بودن ارتباط با دیگران از چه واژگانی باید استفاده کرد؟ مختصر بودن پیام، بیان کردن پیام مورد نظر با کمترین لغات ممکن است که باعث صرفه جویی در وقت گیرنده و فرستنده پیام می‌شود. همچنین موجب می‌شود که بر موارد مهم و کلیدی تأکید بیشتری شود.

برای مختصر بودن پیام باید به موارد زیر توجه کرد:

- از به کار بردن اصطلاحات پیچیده پرهیز کنید.
- از تکرارهای غیر ضروری اجتناب کنید.
- تنها اطلاعات مرتبط با موضوع را بیان کنید.

طبق اصل مختصر بودن پیام، عبارات زیر را کوتاه‌تر کنید.

"ما بدین وسیله خرسندیم که اعتماد شما موجب آسودگی خاطر ما گشته است"

.....

"اجازه بدهید که بگوییم که چقدر پاسختان توانست برای من مفید واقع گردد"

.....

فعالیت
کلاسی ۳



توجه

توجه به معنای آماده کردن پیام است به گونه‌ای که با ذهنیت دریافت کننده متناسب باشد.

برای این که بتوان توجه خواننده یا شنونده را جلب کرد باید:

- در عبارتهای خود به جای کلمه "من" یا "ما" بر کلمه "شما" تمرکز کنید.
- از عبارتهایی استفاده شود که باعث علاقه‌مند شدن خواننده یا شنونده به مطالب شما شود و به نوعی برایش مزایایی داشته باشد.
- از حقایق مثبت بیشتر استفاده کنید.

فعالیت
کلاسی ۴



بر طبق اصل «توجه» در اصول پیام مؤثر، عبارتهای زیر را تصحیح کنید.

۱. "من موظف به آگهی دادن در این مورد هستم که ما می‌خواهیم ساعت خرید کردن را برای راحتی بیشتر افزایش دهیم"
۲. "به علت قطع بودن سیستم‌ها، غیر ممکن است که ما بتوانیم امروز برای شما حساب اعتباری باز کنیم."

نکته: یکی از موارد مهم توجه، توجه به محیط زیست و طبیعت است و یکی از وظایف انسان در برابر طبیعت، محافظت کردن از گیاهان، درختان و محیط زیست است؛ بنابراین انسان در برابر طبیعت و محیط زیست مسئول است و باید در محافظت از آن کوشا باشد.

فعالیت
کلاسی ۵



برای حفظ محیط زیست خود چه اقداماتی کرده‌اید و در این مورد چه پیشنهادهایی به دیگران دارید؟

پیشنهادها برای دیگران	اقداماتی که داشته‌ام
	- من شاخه درختی را نمی‌شکنم، برگ درختی را جدا نمی‌کنم.
	- فضای سبز را لگدکوب نمی‌کنم.
	- در منزل خودمان دو باغچه کوچک ایجاد کرده‌ام.
	- به درخت جلوی منزل خودمان آب می‌دهم.
	- هرگز آشغال‌ها، مخصوصاً ظروف پلاستیکی را در طبیعت رها نمی‌کنم.
	-

روشن بودن پیام

چگونه می‌توان پیام خود را در سادگی به مخاطب انتقال داد؟ روشن بودن پیام یعنی انتخاب کلماتی که کوچک‌ترین ابهامی برای گیرنده ایجاد نکند.

برای آن که عبارات شما روشن باشد باید:

- از به کار بردن کلمات ناآشنا و مشکل پرهیزید.
- از کلماتی قابل فهم و متناسب با موقعیت استفاده کنید.
- جملات شما کوتاه باشد و مقصود مورد نظر را انتقال دهد.

بر اساس ویژگی " روشن بودن پیام " ، عبارت زیر را ویرایش کنید.
"پس از مطالعات شایسته بر روی داده‌ها و منابع، نتیجه این است که یک بازار با جریان مالی بسیار زیاد در حوزه مورد بررسی به وجود خواهد آمد."

فعالیت
کلاسی ۶



ادب و احترام

چگونه می‌توانید ارتباط با دیگران را ایجاد و حفظ کنید؟ استفاده از جملات مؤدبانه و محترمانه و رعایت ادب و احترام در گفتار و رفتار باعث می‌شود که به طرف مقابل احترام گذاشته شود و احترام او به گوینده یا فرستنده نیز حفظ گردد و تمرکز گیرنده یا شنونده را به مطالب بیشتر کند.

برای برقراری ادب و احترام در گفتار و رفتار باید به موارد زیر توجه کرد:

- از عبارتهایی مانند "متشکرم" و "بخشید" استفاده کنید.
- از مخاطب خود قدردانی و تشکر کنید.
- از عبارتهایی که به دور از غرض‌ورزی و تعصب است استفاده کنید.

بر اساس ویژگی " ادب و احترام " عبارتهای زیر را اصلاح کنید.

۱- من واقعاً نمی دانم برای تو کاری انجام دهم.

.....

۲- به علت مشغله کاری بسیار، نمی توانم در جلسه شما حضور پیدا کنم.

.....

فعالیت
کلاسی ۷





در موارد زیر ادب و احترام در رفتار کلامی و غیر کلامی مهماندار هواپیما را مشخص کنید.

۱. ورود مسافران به هواپیما	
۲. خروج مسافران از هواپیما	
۳. هنگام سفارش گرفتن از مسافران	
۴. تعیین جایگاه مسافران	

نکته: یکی از موارد مهم در ارتباط با دیگران رعایت حقوق آنهاست. از آنجا که همه انسان‌ها به جهت انسان بودن و صرف نظر از افکار، عقائد، قومیت، زبان، رنگ پوست و جغرافیای زندگی به یک اندازه دارای ارزش و منزلت ذاتی هستند، حقوق آنها باید یکسان رعایت شود. زندگی گروهی انسان‌ها زمانی از شایستگی برخوردار می‌شود که در آن، حقوق هر کس از سوی دیگران محترم شمرده شود و هر کس از ناحیه دیگران در امنیت کامل مادی و معنوی قرار بگیرد.



یکی از موارد زیر را انتخاب و در کلاس بحث و گفت و گو کنید:

- به عنوان عضو تیم هندبال چه حقوقی برای تماشاگران قائل هستید؟
- به عنوان یک مربی مهدکودک چه حقوقی برای کودکان قائل هستید؟
- به عنوان یک حسابدار چه حقوقی برای مدیر قائل هستید؟
- به عنوان یک راننده چه حقوقی برای رانندگان دیگر و عابرین پیاده و خود قائل هستید؟

درستی

برای اینکه مخاطب، پیام شما را اشتباه دریافت نکند باید در انتقال پیام به چه چیز توجه کنید؟
درستی به معنای ادای کلمات با تلفظ صحیح و رعایت دستور زبان، موجب درک صحیح مطلب می‌شود.

برای داشتن عبارات صحیح باید به نکات زیر توجه کرد:

- بیان شما با درک گیرنده و موقعیت وی متناسب باشد.
- به دقت کلمات و نشانه‌ها را بررسی کنید.
- قبل از انتقال متن به گیرنده، شخص دیگری آن را بخواند و درستی لغات و نشانه‌ها را تأیید کند.

فعالیت
کلاسی ۱۰



طبق اصلِ درستی متن، عبارت‌های زیر را ویرایش کنید.
الف. به سختی نمی‌شنوم
ب. دسترسی به هدف
پ. قرز گرفتن
ت. ملت شجاع و نترس و دلیر
ث. افراد برتر و متعالی
ج. سپاس گذاری

فعالیت
کلاسی ۱۱



اکنون، پس از یادگیری ویژگی‌های ارتباط مؤثر، دو نفر از هنرجویان، داوطلبانه در جلوی تخته سیاه بر روی صندلی بنشینند و با یکدیگر با موضوع آزاد مکالمه کنند و سایر هنرجویان با توجه به اصول ارتباط مؤثر، ارتباط میان آنها را اصلاح نمایند.

فعالیت
غیر کلاسی
۱



فرض کنید شما می‌خواهید کسب و کاری (در حوزه حسابداری، ورزشی، خانوادگی یا حمل و نقل) در آینده راه‌اندازی کنید.
۱. یک نام و نشان برای کسب‌وکار خود انتخاب کنید.
۲. برای آنکه کسب‌وکار خود را به دیگران معرفی کنید؛ در این زمینه به تبلیغات گسترده‌ای نیاز دارید. با استفاده از ویژگی‌های ارتباط مؤثر، تبلیغاتی برای کسب و کارتان طراحی کنید. همچنین دعوت‌نامه‌ای برای مهمانان خود بنویسید و از آن‌ها دعوت کنید که در مراسم افتتاحیه کسب و کار شما شرکت کنند و نتایج را در کلاس گزارش دهید.

درس ۵ عوامل شخصیتی اثرگذار در ارتباط

توانایی افراد در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران موجب موفقیت آنها در زندگی می‌شود. خوب ارتباط برقرار کردن می‌تواند احترام و توجه دیگران را به دنبال داشته باشد؛ به ارزش‌های افراد در جمع بیفزاید، میل دیگران را برای کمک‌رسانی بیشتر سازد و دریچه‌هایی به رویشان بگشاید.

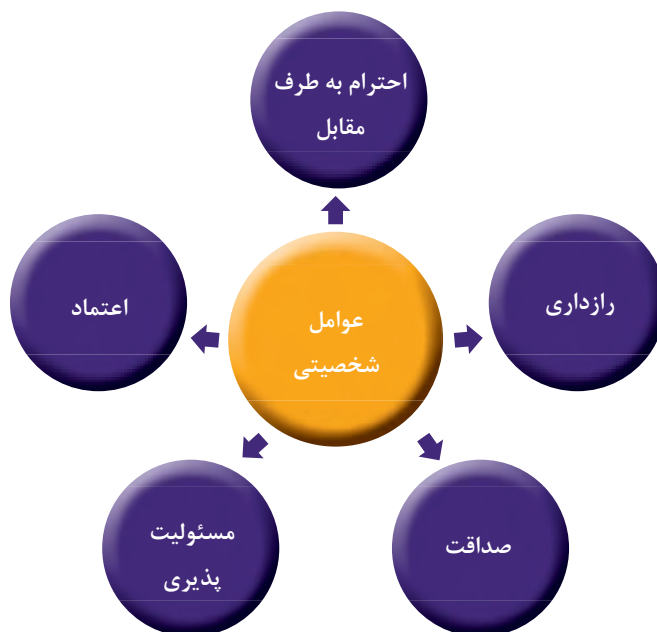
ارتباط خود با دوست صمیمیتان را در نظر بگیرید؛ به نظرتان چه عواملی باعث شده است که دوستی شما پایدار باشد؟

فعالیت
کلاسی ۱



۱-۵- ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

گاهی شما در موقعیت‌هایی قرار گرفته‌اید که تصور کرده‌اید فرد مقابل شما با صداقت کامل صحبت نمی‌کند و این باعث شده است ارتباط شما با او کمرنگ شود؛ در این صورت، برای ایجاد روابط پایدار چه ویژگی‌های شخصیتی را باید رعایت کرد؟



نمودار ۱-۵: ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

صداقت

صداقت در برقراری ارتباط شامل رعایت چه مواردی می‌شود؟ صداقت زمانی ایجاد می‌شود که هیچ‌گونه تضادی میان افکار، الفاظ و اعمال افراد وجود نداشته باشد. این خصیصه اخلاقی ابتدا باید در درون فرد معنا

پیدا کند، سپس در برابر دیگران در معرض ظهور قرار گیرد. صداقت نقش مؤثری در ایجاد ارتباط انسانی و دریافت پاداش دارد به گونه‌ای که خداوند راستگويان را به خاطر راستی شان پاداش می‌دهد.^۱

آقای محبب‌ان به طور موقت حسابدار یک شرکت معتبر شده است. او به دلیل موقعیت شغلی که برایش فراهم شده سعی دارد مورد توجه سرپرست خود قرار بگیرد و علاقمند است همکاری خود را با این شرکت ادامه دهد. با توجه به ویژگی صداقت، پیشنهادهایی به آقای محبب‌ان ارائه دهید.

فعالیت
کلاسی ۲



به صورت گروهی یکی از موارد زیر را انتخاب نمایید سپس جدول را تکمیل کنید:

مشاغل	نقش صداقت در موفقیت
۱. متصدی انبار توشه در شرکت حمل‌ونقل	
۲. مسئول یا کارمند حسابداری	
۳. تحلیل‌گر تیم ملی والیبال	
۴. مربی مهدکودک	

فعالیت
کلاسی ۳



به صورت گروهی درباره موارد زیر بحث و گفتگو کنید.

چهار عرصه ارتباط	چگونگی ارتباط مؤثر	اثرات ارتباط مؤثر
۱. صداقت در ارتباط با خود		
۲. صداقت در ارتباط با خدا		
۳. صداقت در ارتباط با دیگران		
۴. صداقت در ارتباط با سایر موجودات		

فعالیت
کلاسی ۴



۱. سوره احزاب، آیه ۲۴

احترام به طرف مقابل

اگر فردی با احترام با شما رفتار کند و یا فردی با بی‌احترامی با شما رفتار کند چه واکنشی نشان می‌دهید؟ احترام به طرف مقابل، گرمی داشتن و توجه به نظر دیگران است. با دیگران به گونه‌ای رفتار کنید که احساس کنند برایشان ارزش و احترام قائل هستید حتی اگر نظرها و طرز تفکر آن‌ها با شما متفاوت است. مادامی که انسان کرامت ذاتی خود را حفظ کند و برای خود احترام قائل شود، می‌توان او را پذیرفت و گرمی داشت. معنای اصل تولی و تبری چیزی جز این نیست که در مقابل نیکان و صالحان بگوییم "آری" و در مقابل فاسقان و منافقان و ستمگران بگوییم "نه".

«محمد (ص) فرستاده خداست و کسانی که با او هستند بر کافران سخت گیر و با همدیگر مهربان‌اند. سوره فتح، آیه ۹۲»

در گروه‌های کلاس به طور انتخابی در مورد عملکرد یک تیم ورزشی، یک نرم افزار حسابداری، مقایسه روش‌های حمل و نقل عمومی و خدمات مهدکودک‌های مختلف بحث و گفت‌وگو کنید. در این گفت‌وگو شما چقدر می‌توانید به نظر دیگر گروه‌ها، در صورتی که مخالف علایق شما باشد احترام بگذارید؟

فعالیت
کلاسی ۵



به نظر شما داستان زیر به کدام یک از چهار عرصه ارتباط و به کدام مصداق آنها اشاره دارد؟
خانم زمانی در طول هفته، یک روز را جهت بازدید از خانه سالمندان اختصاص داده است. ایشان با علاقه و باحس انسان دوستانه خود وقتی به خانه سالمندان می‌رود، به مسئولان آنجا کمک می‌کند و با قصه گفتن برای سالمندان و مرتب کردن وسایل آنها، به سالمندان نیز احترام می‌گذارد.

فعالیت
کلاسی ۶



اعتماد

چگونه باید رفتار کنیم که دیگران به ما اعتماد کنند؟ اعتماد، ایجاد احساس اطمینان است در شخص مقابل برای برقراری روابطی کاملاً صمیمی به گونه‌ای که فرد مقابل احساس امنیت کند.

یکی از تبلیغات رسانه ملی را در مورد بانک‌ها به یاد آورید. به نظر شما آنها چگونه اعتماد مردم را برای سپرده‌گذاری جلب می‌کنند؟

فعالیت
کلاسی ۷



رازداری

آیا نسبت به افشای اسرار و رازهای خود حساس هستید؟ نسبت به افشای اسرار دوستان خود چطور؟ چرا و چگونه باید ویژگی رازداری را در خود ایجاد و تقویت کرد؟ به مخفی کردن آگاهانه اطلاعات دیگران «رازداری» می‌گویند. کسی که می‌داند و می‌تواند راز دیگران را پیش خودش نگه دارد و با شخص دیگری درباره آن صحبت نکند، مسلماً به عنوان فردی قابل اعتماد شناخته می‌شود.

آقای رفیعی کارمند یک شرکت حسابرسی معتبر است. وی اطلاعات مالی مشتریان را به دوست خود که مدیر یک شرکت حسابداری و رقیب شرکت آنهاست، می‌دهد. به نظر شما، کار او چه پیامدهایی را برای خودش و برای شرکت حسابرسی می‌تواند به همراه داشته باشد؟

فعالیت
کلاسی ۸



نکته: خدمت‌گزاری صادقانه یکی از جلوه‌های ارزشمند ارتباط با دیگران است که عبادت اجتماعی محسوب می‌شود. یکی از جنبه‌های خدمت‌گزاری صادقانه، محرم بودن و حفظ اسرار دیگران است.

با توجه به رشته تخصصی خود، مثال‌هایی بزنید که رازداری در آن‌ها اولویت دارد.

رشته	نحوه رازداری هر شغل
۱.	
۲.	
۳.	
۴.	

فعالیت
کلاسی ۹



مسئولیت‌پذیری

آیا شما فرد مسئولیت‌پذیری هستید؟ در انجام چه کارهایی باید مسئولیت‌پذیر باشیم؟ در مقابل مسئولیت‌پذیر بودن، چه چیزهایی به‌دست می‌آوریم؟ مسئولیت به معنای ضمانت و تعهد است. هرگاه انسان، متعهد به انجام کاری شود، در حقیقت مسئولیت انجام آن کار را پذیرفته است. مسئولیت‌پذیری، مفهومی است که انسان‌ها همواره در زندگی فردی و اجتماعی خود با آن ارتباط دارند. انسان به لحاظ گستره وسیع ارتباط خویش، مسئولیت‌های متعددی را در حوزه‌های مختلف می‌پذیرد. بنابراین، هرگاه انسان متعهد به انجام کاری می‌شود در حقیقت مسئولیت آن کار را پذیرفته است.

مربی تیم فوتبال برای اطمینان از اینکه اعضای تیم، تاکتیک مطرح شده را به خوبی متوجه شوند، چندین بار آن را مرور می‌کند و متوجه می‌شود حامد به طور کامل تاکتیک را درک نکرده است. بنابراین بعد از تمرین، به طور اختصاصی برای وی آن را شرح می‌دهد. این رفتار مربی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

فعالیت
کلاسی ۱۰



به نظر شما ضمانت‌نامه‌هایی که در قبال خرید کالاها دریافت می‌کنید (خدمات پس از فروش) نشان‌دهنده چیست؟ اگر فکر می‌کنید آنها همه موارد دلخواه شما را پوشش نمی‌دهند، موارد تکمیلی را به آنها اضافه کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۱



ویژگی های افراد مسئولیت پذیر

- فعال بودن و پویایی؛
- داشتن اعتماد به نفس؛
- هدفمند کردن فعالیت‌ها؛
- تلاش برای جبران ناکامی‌ها؛
- انعطاف پذیر بودن در صورت لزوم؛
- پاسخگو بودن نسبت به امور محوله؛
- قبول شکست‌ها در صورت ناکامی به جای مقصر دانستن دیگران یا توجیه شکست‌ها؛
- برنامه ریزی برای دسترسی به اهداف از قبل تعیین شده.

به نظر شما، مسئولیت افراد در قبال جامعه در چه زمینه‌هایی است؟ پیامدهای هر یک را بنویسید. جدول را طبق نمونه تکمیل کنید.

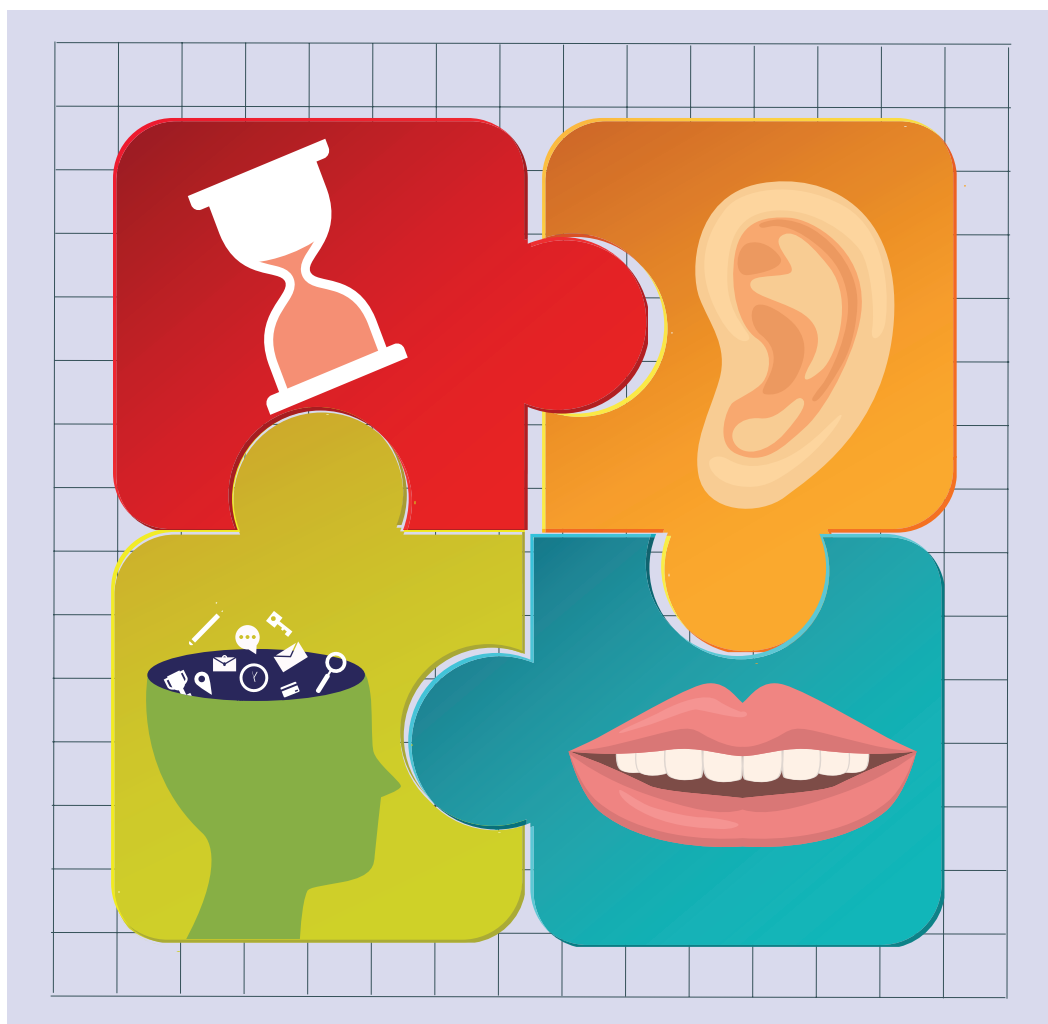
فعالیت
کلاسی ۱۲



پیامد	اعمال اجتماعی
ریشه‌کنی فقر، کمک به پیشرفت زندگی آنها، ارتقاء رفاه و سلامت جامعه و ...	۱. کمک به افراد ضعیف
	۲.
	۳.
	۴.

فصل ۲

مهارت های ارتباطی



برخی از شایستگی‌هایی که در این فصل به دست می‌آورید:

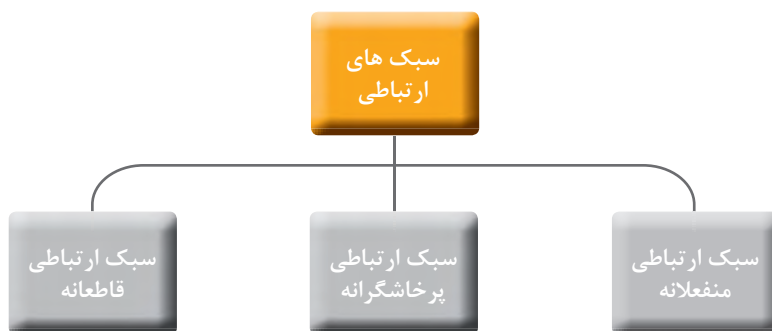
- انجام دادن کارها و فعالیت‌ها در جهت رضای خداوند؛
- استفاده درست و به‌اندازه از نعمت‌های خداوند و شکر و سپاس او؛
- توانایی کنترل بر خویشتن در انجام فرامین الهی و خود داری از گناه و نافرمانی در پیشگاه خداوند؛
- توانایی شناسایی تیپ‌های شخصیتی افراد و برقراری ارتباطی مؤثر و سازنده با آنها؛
- برقراری ارتباط مفید و سازنده همراه با ادب و احترام نسبت به اعضای خانواده؛ مخصوصاً والدین؛
- کسب مهارت در ایجاد آرامش و تعادل و همکاری مفید و سازنده با همه اعضای خانواده؛
- کسب مهارت در برقراری ارتباطی مفید و سازنده با هنرجویان، هنرآموزان و دیگر مسئولین هنرستان همراه با رعایت ادب و احترام و رعایت حقوق آنها؛
- کسب مهارت در برقراری ارتباط مؤثر و سازنده با همه مخلوقات خداوند؛
- کسب مهارت در رعایت حقوق همه اجزای جهان؛
- کسب مهارت در داشتن طرح و برنامه‌ای که موجب سعادت و خوشبختی شما شود؛
- کسب مهارت در مفید واقع شدن برای بر خورداری از حمایت‌های اجتماعی و نیز ارائه خدمات مفید و مؤثر به اجتماع؛
- توانایی «آری» گفتن قاطعانه به نظرات و خواسته‌های معقول و منطقی دیگران و «نه» گفتن قاطعانه به نظرات و خواسته‌های نامعقول دیگران؛
- داشتن گفت‌وگویی مؤثر و مفید با دیگران؛
- کسب مهارت در اجرای یک سخنرانی خوب و مؤثر در مقابل دیگران.

درس ۶ سبک های ارتباطی

شما چگونه خواسته‌های خود را با دیگران مطرح می‌کنید؟ آیا احساسات خود را در برقراری ارتباط با دیگران نشان می‌دهید؟ آیا به لحن کلام خود در هنگام صحبت کردن با دیگران و درخواست کردن از آنها توجه می‌کنید؟ افراد ممکن است از هر سه نوع سبک ارتباطی استفاده کنند. اما معمولاً از یک سبک رفتاری بیشتر استفاده می‌کنند. سبک شما در برقراری ارتباط با دیگران چگونه است؟

۱-۶- سبک های ارتباطی

افراد در برقراری ارتباط با دیگران از شیوه‌ها، روش‌ها و رفتارهایی برای بیان و تأمین خواسته‌ها، نیازها و احساسات خود استفاده می‌کنند، که به آنها «سبک‌های ارتباطی» گفته می‌شود. آنها در برقراری ارتباط، هیجانات و احساسات خود را به نوعی نشان می‌دهند. سبک‌های ارتباطی را در نمودار ۱-۶ ملاحظه می‌کنید.



نمودار ۱-۶: سبک های ارتباطی

🔵 سبک ارتباطی منفعلانه

آیا همیشه در رفتار با دیگران سکوت می‌کنید؟ آیا ترس از این دارید که مورد انتقاد دیگران قرار بگیرید؟ انفعال یعنی اهمیت ندادن به نیازها و خواسته‌های خود و پذیرفتن خواسته‌های دیگران. به عبارت دیگر منفعلانه رفتار کردن، ابراز نکردن نیازها و احساسات و نظرهای خود یا ابراز آنها به نحوی ضعیف است به طوری که دیده و شناخته نمی‌شوند. این افراد شدیداً رفتار خود را کنترل می‌کنند و اولویت زندگی آنها خواسته‌های دیگران است.

به داستان زیر توجه کنید:

ندا و شیرین برای خرید لباس ورزشی وارد فروشگاه می‌شوند. ندا به شیرین می‌گوید این لباس طرح و رنگ قشنگی دارد، بهتر است این را خریداری کنیم.
سبک ارتباطی منفعلانه شیرین

فعالیت
کلاسی ۱



الف) ویژگی‌های رفتاری افرادی که سبک ارتباطی منفعلانه دارند:

- به حقوق شخصی خودشان بی‌توجه هستند.
- به دیگران اجازه می‌دهند به حریم خصوصی آنها وارد شوند.
- افکار، عقاید و احساسات خود را بیان نمی‌کنند.
- از تأیید نشدن و مورد انتقاد قرار گرفتن توسط دیگران، دچار ترس می‌شوند.
- به دیگران اجازه می‌دهند که حقوق و احساسات آنها را نادیده بگیرند.
- این افراد قدرت «نه گفتن» در برابر خواسته‌های غیر منطقی دیگران را ندارند.
- به ظاهر افرادی متواضع، مهربان و از خودگذشته‌اند، اما وقتی حقوق‌شان نادیده گرفته می‌شود ناراحت می‌شوند.

ب) هدف اصلی افرادی که سبک ارتباطی منفعلانه دارند:

- راضی نگه داشتن دیگران و اجتناب از تعارض.
- آنها فکر می‌کنند برای اینکه مؤدب باشند لازم است تسلیم خواسته‌های دیگران بشوند.

در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی منفعلانه را نشان دهید.

فعالیت
کلاسی ۲



سبک ارتباطی پرخاشگرانه

آیا دوست دارید رفتار دیگران را کنترل کنید؟ آیا همیشه در رفتار با دیگران اولویت با نظر و عقیده شماست؟ پرخاشگرانه یعنی ایستادگی سرسختانه برای مطالبه حقوق خود و ابراز عقاید و احساسات به شیوه‌ای نامناسب. فرد برای بیان خواسته‌ها و نیازهای خود، بدون در نظر گرفتن حق و احساسات دیگران، در رفتار کلامی و غیر کلامی خود به پرخاشگری، تمسخر، تهدید و تحقیر روی می‌آورد. این سبک، مقابل سبک منفعلانه است.

به داستان زیر توجه کنید:

راننده حمل بار در جایگاه سوخت قرار می‌گیرد و می‌خواهد سوخت‌گیری کند. او متوجه نوبت ماشین حمل بار دیگر نمی‌شود. بنابراین با اعتراض راننده دیگر روبه‌رو می‌شود.
سبک ارتباطی پرخاشگرانه راننده دیگر

فعالیت
کلاسی ۳



الف) ویژگی‌های رفتاری افرادی که سبک پرخاشگرانه دارند:

- فقط به منافع خود توجه می‌کنند.
- خود را برتر و غالب بر دیگران می‌دانند.
- به حقوق و خواسته‌های دیگران توجه نمی‌کنند.

- از شکست در مقابل دیگران ترس دارند.
- نمی تواند خشم خود را کنترل کند.
- به دنبال تسلط یافتن بر دیگران و کنترل موقعیت خود هستند.
- همه چیز را مال خود می دانند و از کلمه «من» زیاد استفاده می کنند.

ب) هدف اصلی افرادی که سبک ارتباطی پرخاشگرانه دارند:

- امتیاز گرفتن از دیگران؛
- برنده شدن و غلبه بر دیگران بدون رعایت حقوق آنها.

در گروه های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی پرخاشگرانه را نشان دهید.

فعالیت
کلاسی ۴



سبک ارتباطی قاطعانه

آیا قبل از عمل کردن، فکر می کنید؟ آیا در رفتار خود به افکار و احساسات دیگران احترام می گذارید؟ هرکس سعی می کند خواسته ها، نیازها، افکار و عقاید، احساسات و رفتار خود را بدون اضطراب و ناراحتی به شیوه ای صادقانه، صریح و محترمانه، با رعایت کردن حقوق دیگران، بیان کند. سبک ارتباطی قاطعانه، در واقع همان «مهارت ابراز وجود» است. ابراز وجود یعنی نظر خود را صادقانه بیان کردن و توانایی «نه گفتن» است به چیزهایی که مور نظر فرد نیست. سبک ارتباطی قاطعانه، جایگزینی است برای رفتارهای پرخاشگرانه که حق دیگران را ضایع می کنند و رفتارهای انفعالی که حق خود را نادیده می گیرند.

به داستان زیر توجه کنید:
آقای جلیلی مسئول ثبت اسناد مالی شرکت است. مدیر به او می گوید رسید خرید لوازم واحد حسابداری را ثبت کرده اید؟ آقای جلیلی به مدیر پاسخ می دهد، رسیدی برای ثبت به من تحویل نداده اید. مدیر عصبانی می شود.
سبک ارتباطی قاطعانه آقای جلیلی

فعالیت
کلاسی ۵



الف) ویژگی های رفتاری افرادی که سبک قاطعانه دارند:

- به حقوق خود و دیگران احترام می گذارند.
- اعتماد به نفس دارند.
- از دیگران حمایت می کنند.
- مسئولیت تصمیم گیری ها و اعمال و رفتار خود را می پذیرند.
- برای ارتباط با دیگران، به جای کلمه «من» از کلمه «ما» و «شما» استفاده می کنند.

- افکار، عقاید و احساسات خود و دیگران را به رسمیت می‌شناسند و به آنها اهمیت می‌دهند.

(ب) هدف اصلی افرادی که سبک ارتباطی قاطعانه دارند:

- رعایت عدالت برای هر دو طرف ارتباط؛

- ترویج احترام متقابل و جلوگیری از سوء استفاده دیگران.

در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی قاطعانه را نشان دهید.

فعالیت
کلاسی ۶



فعالیت
کلاسی ۷



براساس رفتارهای منفعلانه، پرخاشگرانه و قاطعانه، جدول زیر را تکمیل کنید:

ویژگی‌ها	منفعلانه	پرخاشگرانه	قاطعانه
بلندی صدا			
تماس چشمی			
کلام و شیوه بیان			
حالات چهره			
کلمات مورد استفاده			
گوش دادن			
استرس بر خود و دیگران			

۲-۶- تقویت سبک ارتباطی قاطعانه

چگونه می‌توانیم با دیگران رفتاری صحیح و موثر داشته باشیم؟ افراد برای داشتن روابط مؤثر با دیگران باید به دنبال رفتار صحیح در موقعیت‌های مختلف باشند. افراد می‌توانند با یادگیری رفتار صحیح، به بهبود ارتباط با دیگران کمک کنند. رفتار قاطعانه شامل «درخواست کردن» و «نه» گفتن قاطعانه و منطقی است. برای یادگیری درخواست کردن منطقی سه مرحله وجود دارد:

مرحله ۱: درخواست خود را بسنجید:

ابتدا فکر کنید که آیا گفتار و رفتار شما صحیح است؟ آیا واقعاً درخواست شما در حد توانایی‌ها و اختیارهای فرد مقابل است؟

مرحله ۲: وضعیت خود را شرح دهید:

شما باید وضعیتی را که در آن قرار دارید، برای فرد مقابل شرح دهید. مثلاً اگر می‌خواهید از دوست خود قرض بگیرید وضعیت مالی خود را برای او شرح دهید.

مرحله ۳: درخواست خود را دقیق و محترمانه بیان کنید:

از جملات منفی استفاده نکنید. کلمات و جملات خود را روشن و واضح و محترمانه بیان کنید. در گفتار و رفتار خود احترام و ادب فرد مقابل را رعایت کنید.

امروز یکی از کودکان مهدکودک دائماً گریه می‌کند. در این باره، رفتارهای سه سبک را بنویسید.

- سبک ارتباطی منفعلانهٔ مربی
- سبک ارتباطی پرخاشگرانهٔ مربی
- سبک ارتباطی قاطعانهٔ مربی

فعالیت
کلاسی ۸



یکی از موقعیت‌هایی را که در آن "رفتار قاطعانه" نشان داده‌اید، بیان کنید، سپس فواید و نتایج آن را بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۹



درس ۷ پل‌ها و موانع ارتباطی

زندگی پویا و شایسته‌ی افراد در گرو روابط مثبت و سازنده‌ی آنهاست. سلامت عقلانی، جسمانی و روانی افراد در برقراری روابط مثبت با خود، خدا، طبیعت و دیگران است و میزان موفقیت افراد در برقراری ارتباطی مثبت و سازنده می‌تواند هویت افراد را شکل دهد و سلامت جامعه را تامین کند.

۱-۷- ارتباط مثبت

به نظر شما چرا ارتباط بین بعضی افراد خوب است؟ آیا شما به خوبی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنید؟ به نظر شما ارتباط مثبت چه ارتباطی است؟ ارتباطی مثبت است که فرایند ارسال پیام میان فرستنده و گیرنده پیام به صورت مستمر انجام شود و آنها به خوبی مفهوم پیام یکدیگر را درک کنند و ارتباط آنها تا دستیابی به نتیجه مورد نظر قطع نشود.

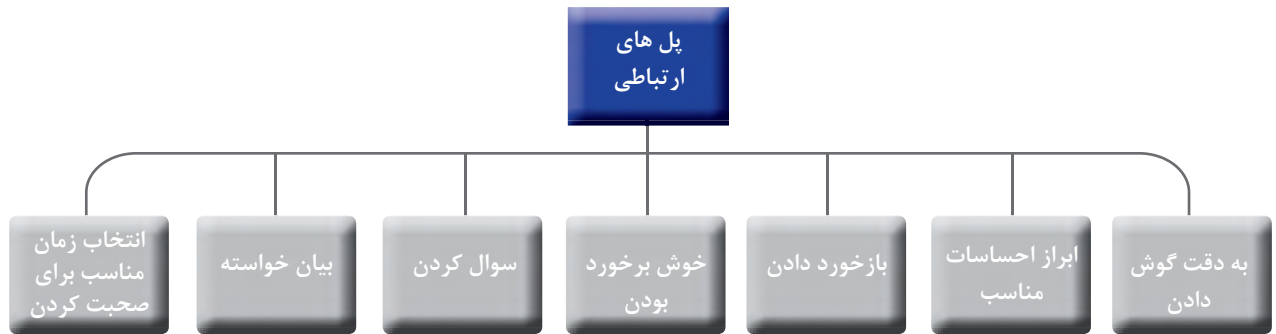
آیا در موقعیت زیر ارتباط بین فرستنده و گیرنده به درستی برقرار شده است؟ معنای پیام زیر را بیان کنید.
راننده در حال رانندگی، برای همکار خود بوق می‌زند و راننده دیگر دستش را بالا می‌برد.

فعالیت
کلاسی ۱



۲-۷- پل‌های ارتباطی

چه عواملی باعث می‌شود که ارتباط مثبت میان افراد برقرار شود؟ زمانی که شما با دوست خود ارتباط برقرار می‌کنید چه عواملی باعث می‌شود ارتباط به خوبی برقرار شود؟ بهترین عامل در ارتباط مثبت این است که فرستنده، پیام را به درستی ارسال کند و گیرنده، پیام را به خوبی دریافت کند. اما عوامل دیگری هم وجود دارد که می‌تواند در برقراری ارتباط موثر، مفید باشند که به این عوامل، "پل‌های ارتباطی" می‌گویند. به عبارت دیگر، پل‌های ارتباطی عواملی کلامی و غیرکلامی‌اند که به دریافت و درک پیام کمک می‌کنند. برخی از پل‌های ارتباطی عبارت‌اند از:



نمودار ۱-۷: پل های ارتباطی

ابراز احساسات

آیا شما هنگام برقراری ارتباط با دیگران احساسات خود را نشان می دهید؟ آیا به طرف مقابل نشان می دهید که برای او احترام قائل هستید؟
 ابراز احساسات یعنی نشان دادن طرز تفکر، نگرش و احساسات در نوع پیام و نحوه ارسال آن. ابراز احساسات از طریق ارتباط کلامی و غیر کلامی می تواند در درک مفهوم پیام مؤثر باشد. بنابراین، برای اینکه ارتباط مثبت و مؤثر برقرار شود، احساسات باید به نوعی در ارسال و دریافت پیام نشان داده شوند.

از طریق رفتارهای کلامی و غیر کلامی، احساسات خود را نسبت به تدریس هنرآموز در کلاس نشان دهید.

فعالیت
کلاسی ۲



خوش برخورد بودن

برخورد شما هنگام برقراری ارتباط چگونه است؟ آیا صمیمانه برخورد می کنید؟ اولین برخورد، نقش بسیار مثبت و سازنده ای در زمینه نگرش دیگر افراد نسبت به شما دارد. خوش برخورد بودن افراد به واسطه رفتار کلامی و غیر کلامی شامل سلام و احوال پرسی، تبسم بر لب داشتن، احترام به طرف مقابل و ... است.

در متن زیر اثر اولین برخورد را مشخص کنید.
 یک کودک، اولین بار پرستاری را با لباس سفید می بیند که به او آمپول می زند.
 اثر اولین برخورد کودک

فعالیت
کلاسی ۳





در متن زیر خوش برخورد بودن را مشخص کنید.
ساعت حرکت اتوبوس به علت مشکل فنی، با نیم ساعت تأخیر اعلام شد. مسافران با ناراحتی از این موضوع، اعتراض خود را بیان کردند. راننده اتوبوس با چهره گشاده نزد مسافران آمد و برای آنها علت تأخیر را توضیح داد و سپس عذرخواهی کرد. همچنین جهت صرف چای، آنها را به سالن استراحت دعوت کرد. مسافران با رضایتمندی به همراه راننده به سالن استراحت رفتند.
خوش برخورد بودن

انتخاب زمان مناسب برای صحبت

انتخاب زمان مناسب مطابق با شرایط و موقعیت، در برقراری ارتباط مثبت بسیار مؤثر است. بنابراین برای برقراری ارتباط مثبت باید به زمان مناسب آن توجه کنید.



در متن زیر، زمان مناسب را مشخص کنید.
پایان سال مالی است و علیرضا تمام وقت، مشغول بستن حساب‌های شرکت است. یکی از دوستان زمان تحصیل او، اتفاقی او را در محل کار مشاهده می‌کند. بعد از احوال‌پرسی به اتاق کار علیرضا می‌رود و شروع می‌کند به صحبت کردن از دوران تحصیل و ...
زمان مناسب

بیان خواسته

خواسته‌های خود را چگونه بیان می‌کنید؟ در بیان خواسته‌ها به چه عواملی توجه دارید؟ بیان خواسته‌ها یعنی افکار، عقاید، نظرها، خواسته‌ها و نیازهای خود را با دیگران مطرح کردن. برای بیان خواسته‌ها، باید به واژه‌ها و کلمه‌های صحیح و درست، کلام و لحن مؤدبانه، تفاوت‌های فردی، درک مخاطب و... توجه کرد.



در متن زیر "خواسته" را مشخص کنید.
کاپیتان تیم به سجاد می‌گوید خوب بازی می‌کنی، برای بهتر شدن بازی، سرعت عکس العمل خود را برای دریافت توپ کمی بالا ببر.
خواسته:

۳-۷- ارتباط ضعیف

به نظر شما چرا گاهی اوقات ارتباطهای افراد با یکدیگر ضعیف است؟ اگر فرستنده، پیام را به طور روشن، دقیق و مستقیم ارسال نکند و گیرنده، پیام را به طور درست دریافت نکند، ارتباط ایجاد شده ضعیف است.

در موقعیت زیر آیا ارتباط بین فرستنده و گیرنده به درستی برقرار شده است؟ علت را بیان کنید. مرتبی تیم، خارج از زمین به کاپیتان می گوید به بچه ها بگو دفاع کنند، اما کاپیتان حرف مرتبی را به بچه ها انتقال نمی دهد.

فعالیت
کلاسی ۷



۴-۷- موانع ارتباطی

در برقراری ارتباط ضعیف میان افراد، عواملی تأثیرگذار وجود دارد که به آنها موانع و اختلالات ارتباطی می گویند. این عوامل مانع از ارتباط مثبت و مفید می شوند. نمودار ۲-۷ برخی از این موانع ارتباطی را نشان می دهد.

تحقیر و توهین کردن

آیا در برقراری ارتباط با دیگران کسی را تحقیر کرده اید؟ آیا تاکنون به کسی توهین کرده اید؟ تحقیر به معنای کوچک کردن فرد است. توهین به معنای سبک کردن شخص و هر رفتاری است که موجب تحقیر دیگران می شود.

هدف از تحقیر و توهین، از میان بردن اعتبار، ارزش و شخصیت فرد است. توهین و تحقیر دیگران

می تواند مانع از برقراری ارتباط مثبت شود و سبب می شود مخاطب، پیام را به درستی دریافت نکند.



نمودار ۲-۷: موانع ارتباطی

در متن زیر موانع ارتباطی را مشخص کنید.

یلدا با یک ساعت تأخیر در محل کار حاضر می شود. خانم بزرگی، سرپرست واحد حسابداری با عصبانیت با یلدا رفتار می کند و از او می خواهد امروز در شرکت بماند و اضافه کاری انجام دهد. در این حالت، همکار یلدا با لبخند به او نگاه می کند و ابروهای خود را بالا می اندازد.

فعالیت
کلاسی ۸



❶ عواملی که باعث می‌شود فرایند ارتباط، کامل صورت نگیرد، به دو بخش اختلال درونی و بیرونی تقسیم می‌شوند.

- اختلال درونی: این اختلال مربوط به خود اجزای ارتباط است، و آن زمانی است که در مورد پیام سوء تعبیر پیش آید. مانند زمانی که فرستنده پیام، برای انتقال پیام از کلماتی که درک آن برای گیرنده مشکل است استفاده کرده باشد یا زمانی که کلمات برای فرستنده و گیرنده، معانی متفاوتی دارد. برای کاهش این نوع اختلال باید از لغات و اصطلاحات ناآشنا پرهیز کرد و لغات و اصطلاحات را مطابق با علایق و توانایی گیرنده پیام به کار برد.
- اختلال بیرونی: این اختلال، از محیط بیرون ناشی می‌شود و مانع از انتقال فیزیکی پیام می‌شود، مانند سروصدا، خرابی وسیله برقراری ارتباط، نور کم، سرما یا گرمای بیش از حد و ...

❷ بی توجهی

بی توجهی عامل مهمی است که می‌تواند فرد را نسبت به برقراری ارتباط دلسرد کند. بی توجهی در برقراری ارتباط، شامل بی توجهی نسبت به گفتار، زمان، شخصیت، احترام فرد مقابل و ... است.

در متن زیر مانع ارتباطی را مشخص کنید:
مسئول برنامه کردن اجناس شرکت مسافربری، در تحویل اجناس به افراد با مشکل روبه روست.

فعالیت
کلاسی ۹



❸ قطع کردن صحبت دیگران

آیا دوست دارید دیگران صحبت شما را قطع کنند؟ آیا شما تا کنون صحبت دیگران را قطع کرده اید؟
قطع کردن صحبت دیگران یعنی افراد با رفتارهای کلامی و غیر کلامی خود مانع صحبت کردن دیگران شوند که منجر به برقراری ارتباط ضعیف می‌شود.

در متن زیر "مانع ارتباطی" را مشخص کنید:
مربی در حال توضیح دادن تاکتیک موردنظر بازی فرداست. دو نفر از بازیکنان با گوشه همراه صحبت می‌کنند و توجه مرّبی را به خود جلب کرده‌اند.

فعالیت
کلاسی ۱۰



در متن زیر "مانع ارتباطی" را مشخص کنید:
مدیر سازمان تاکسیرانی همیشه در ذهن خود این نکته را مرور می کند، که آقای داوودی بسیار راننده با انضباط و خوش اخلاقی است.

.....

فعالیت
کلاسی ۱۱



یکی از سریال های تلویزیونی را تماشا کنید. پل ها و موانع ارتباطی در فیلم را یادداشت کنید و در کلاس گزارش دهید.

فعالیت
غیر کلاسی
۱



درس ۸ مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌ها و روش‌های ارتباطی، رفتارهایی هستند که اساس ارتباط‌های مؤثر و رودر رو را تشکیل می‌دهند و مجموعه‌ای از توانایی‌ها را برای سازگاری افراد با یکدیگر و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید به افراد می‌آموزند. همچنین افراد را قادر می‌سازند نقش خود را در جامعه به خوبی ایفا کنند. بنابراین، کسی که دارای مهارت ارتباطی است با دیگران به شکلی ارتباط برقرار می‌کند که بتواند به حقوق، الزامات، رضایت خاطر یا وظایف خود در حد معقولی دست یابد، بی‌آنکه حقوق دیگران را نادیده بگیرد. برخی از این مهارت‌ها عبارت‌اند از:

۸-۱- مهارت توجه کردن

آیا به اطراف خود توجه کرده‌اید؟ توجه کردن چقدر می‌تواند در برقراری ارتباط با دیگران به شما کمک کند؟ اولین مهارت در برقراری ارتباط، "توجه کردن" است. توجه کردن در لغت به معنای روی آوردن و قصد کردن به سوی چیزی یا کسی است. توجه به سخن‌های مخاطب، توجه به رفتارها و حرکات بدن مخاطب، توجه به نوشته‌ها و... باعث می‌شود مطالب به درستی دریافت شوند. اهمیت توجه کردن زمانی نمایان می‌شود که ارتباط غیر کلامی مطرح باشد. توجه کردن، ارتباطی غیر کلامی است که نشان می‌دهد شما به فرد در حال صحبت، دقیقاً گوش می‌دهید.

متین در هنگام تدریس هنرآموز به نقطه‌ای از کلاس خیره شده و روی صندلی خود تکیه داده است. وقتی از وی دربارهٔ مطالب گفته‌شده سؤال می‌شود، پاسخی مبهم می‌دهد. به نظر شما این امر چه مشکلاتی را در ارتباط با دیگران به وجود می‌آورد؟ برای درک مطلب چه مواردی را باید رعایت کنید تا بتوانید آن را انتقال دهید؟

فعالیت
کلاسی ۱



تقویت مهارت توجه کردن

- برای اینکه بتوان مهارت توجه کردن را در خود تقویت کرد، باید نکاتی را مدنظر قرار داد، از جمله:
- مایل شدن به سمت گوینده: با این کار، گوینده درمی‌یابد که به سخن او توجه می‌شود.
 - قرار گرفتن رو در روی شخص گوینده:
 - قرار گرفتن در سطح چشمی یکسان: مثلاً اگر گوینده روی زمین است شنونده هم روی زمین می‌نشیند و به او توجه می‌کند.
 - حرکت کردن با سخن گوینده: شخصی را که هنگام گوش دادن به حرف گوینده هیچ علامتی از خود نشان نمی‌دهد، نمی‌توان فردی تلقی کرد که به سخن توجه می‌کند.
 - برقراری تماس چشمی با گوینده: این نشانه فرد را متوجه سخنان گوینده می‌کند.

مسیر هنرستان تا خانه را که هر روز با آن سروکار دارید، به دقت نگاه کنید. به چه عواملی برخورد می‌کنید که تا به حال آنها را ندیده‌اید؟ در رفتار رانندهٔ سرویس یا اتوبوس چه برخوردهایی دیده‌اید که تا به حال متوجه آن نشده بودید؟

فعالیت
غیر کلاسی

۱



نکته: یکی از رازونپازهای زیبا با خداوند، شکر و سپاس از نعمت‌های ارزشمند اوست. برای شکرگزاری باید به نعمت‌های خداوند توجه کرد و از آنها در راه درست استفاده برد. طبیعی است که نتیجهٔ شکر و سپاس آنگونه که خداوند می‌فرماید، افزایش نعمت و نتیجهٔ کفران نعمت نیز از دست‌دادن نعمت و گرفتار شدن در عذاب ناشی از فقدان آن است.^۱

درباره موارد زیر گفت‌وگو کنید.

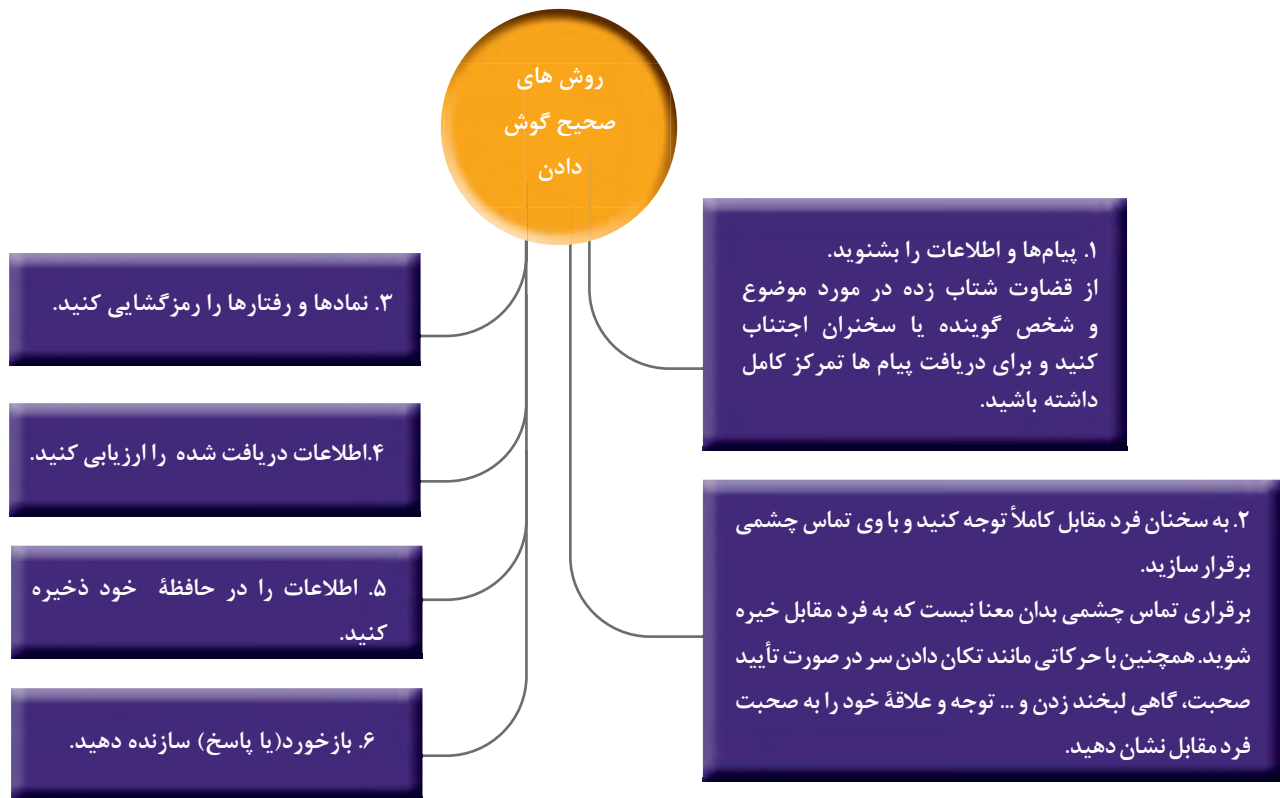
- آیا تا به حال به مراحل رشد کودک توجه کرده‌اید؟
- توجه کردن راننده به وسیلهٔ نقلیه خود چقدر می‌تواند در حفظ محیط زیست و کاهش آلودگی هوا مؤثر باشد؟
- آیا رسیدگی و توجه مربی ورزش، در موفقیت ورزشکار مؤثر است؟
- یک حسابدار چگونه می‌تواند در انجام‌دادن کار خود رضایت خدا را جلب کند؟

فعالیت
کلاسی ۲



۲-۸- مهارت گوش دادن

منظور از گوش دادن چیست؟ گوش دادن چقدر می‌تواند در برقراری ارتباط شما با مخاطب مؤثر باشد؟ دومین مهارت در برقراری ارتباط، گوش دادن است. گوش دادن فراتر از شنیدن است. زیرا شنیدن یک فعالیت جسمی است و نیازی به مهارت ندارد اما گوش دادن یک فعالیت ذهنی است و به معنی یافتن مفهوم رفتار دیگران در ذهن خود است. به عبارت دیگر، گوش دادن یا شنود مؤثر به معنای تلاش فعالانه برای دریافت پیام، رمزگشایی صحیح و تفسیر دقیق، کامل و درک معنای آن است.



نمودار ۱-۸: روش های صحیح گوش دادن

برای اینکه بتوانید فعالانه گوش دهید باید چه مواردی را مدنظر قرار دهید؟ برای گوش دادن فعال روش‌هایی به شرح زیر وجود دارد:

۱. توجه به فرد مقابل

- پایان دادن به گفت‌وگوهای درونی: یکی از آفت‌هایی که مانع از گوش دادن فعال می‌شود، توجه کردن به ندهای درونی است.
- دست‌ها باز: دست‌های خود را از حالت گره زده باز کنید.
- پاها: کف پاها را روی زمین قرار دهید.
- کمی به طرف گوینده متمایل شوید. گردن متمایل، نشان دهنده پذیرا بودن شنونده است.

- اثر آینه‌ای: با ظرافت نشانه‌های غیر کلامی و هیجان های او را تکرار و از تکه کلام «خب» و «دیگه چه خبر» استفاده کنید.
- ۲. سؤال کردن: نشان دادن علاقه به برقراری ارتباط است.
- ۳. باز خورد دادن: واکنش نشان دهید، حرف‌های او را تکرار و خلاصه کنید.



نمودار ۲-۸: روش‌های گوش دادن فعال

در گروه‌های کلاسی یکی از موارد زیر را انتخاب و آن را به مدت پانزده دقیقه در کلاس نمایش دهید:

- الف) ورزشکار آسیب دیده و پزشک تیم؛
- ب) حسابدار شرکت ورشکسته و مشتریان؛
- ج) راننده اتوبوس و مسافر؛
- د) مربی مهدکودک و کودک.

پس از پایان نمایش‌ها به سؤالات زیر پاسخ دهید:

- ۱- استفاده از حالات بدن فرستنده و گیرنده پیام را در هر کدام از نمایش‌ها شرح دهید.
- ۲- آیا حرکات بدن و رفتارهای ظاهری آنها در پاسخ دادن، مناسب بوده است؟
- ۳- آیا در مکالمه، پاسخ‌دهنده، به صحبت فرد مقابل جواب مناسب می‌دهد یا جمله‌ای را که از قبل در ذهن داشته‌است، بیان می‌کند؟
- ۴- به نظر شما در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران باید چه عواملی مدنظر قرار گیرد؟

فعالیت
کلاسی ۳



نکته: حالت‌های چهره در فرایند گوش دادن حائز اهمیت است. از داشتن قیافه خشک، بی‌روح و سخت و خشن خودداری کنید (شنیدن غیرمؤثر). اگر با علاقه نگاه کنید (ابروان را بالا و پایین ببرید، گاهی لبخندی بزنید یا سرتان را به علامت تأیید تکان دهید)، برقراری ارتباط از روی تمایل امکان پذیر می‌شود (شنیدن مؤثر). فرد برای کنترل احساسات خود باید از قضاوت شتاب‌زده و سطحی درباره موضوع یا سخنان اجتناب کند (شنیدن غیر مؤثر). گفت‌وگو با خود را متوقف کنید (شنیدن غیرمؤثر).

نکته: احترام گذاشتن به دیگران ارتباط با افراد را پایدار می‌سازد و رغبت به ایجاد ارتباط را زیادتر می‌کند.

فرزاد به تازگی در یک شرکت ثبت اسناد مالیاتی استخدام شده است. مدیر در مورد شرایط کار و وظایف شغلی به فرزاد توضیح می‌دهد. در این باره شنود مؤثر و غیر مؤثر را مقایسه و سپس نتیجه‌گیری کنید.

شنیدن مؤثر	شنیدن غیر مؤثر
فرزاد سخنان مدیر را به خوبی گوش می‌کند و در ابتدای گفت‌وگوی او قضاوت نمی‌کند.	مدیر را در همان آغاز به علت پوشیدن لباس نامناسب، فردی نالایق برای مدیریت شرکت می‌پندارد.

فعالیت
کلاسی ۴



فعالیت
کلاسی ۵

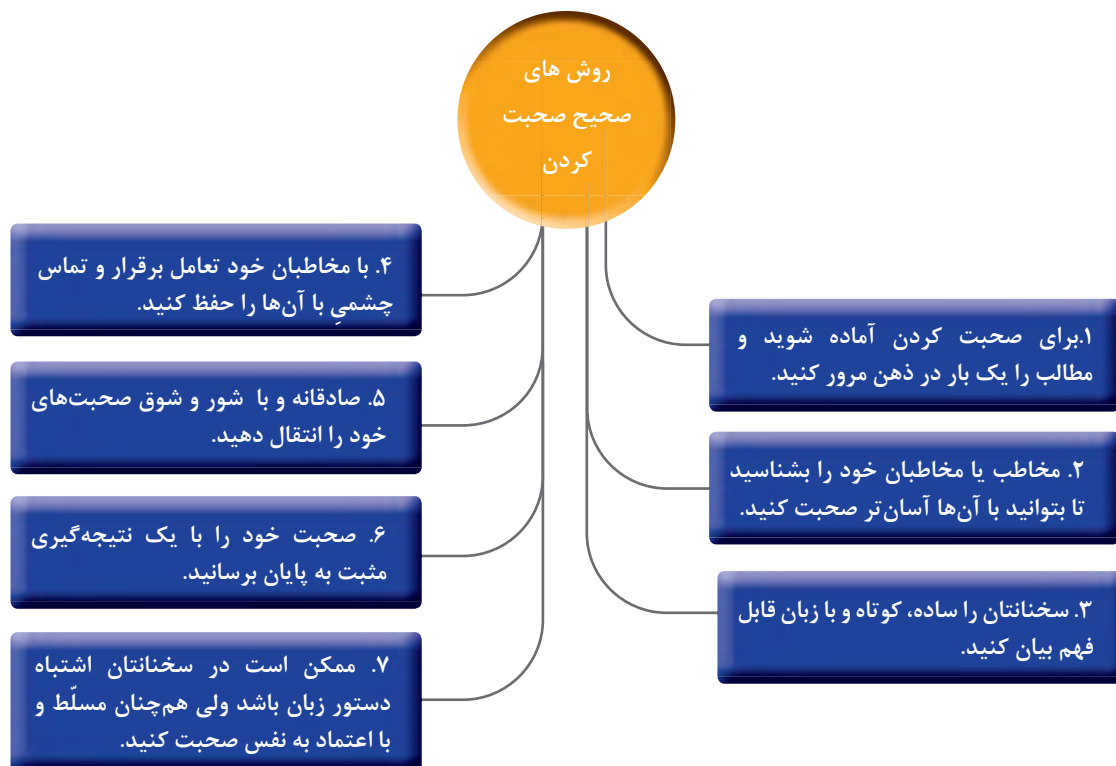


به صورت گروه‌های کلاسی پیرامون آیه زیر بحث کنید:
«همانا بسیاری از جنیان و آدمیان را گویی برای دوزخ آفریده‌ایم زیرا دل‌هایی دارند که با آن فهم نمی‌کنند و چشم‌هایی دارند که با آن نمی‌بینند و گوش‌هایی دارند که با آن نمی‌شنوند. آنها چون چهارپایان‌اند بلکه گمراه‌ترند. حقیقتاً اینها غافل‌اند.
سوره اعراف، آیه ۱۷۹

۳-۸- مهارت صحبت کردن

میزان اثرگذاری کلام در برقراری ارتباط چگونه است؟ سؤمین مهارت در برقراری ارتباط، صحبت کردن است. صحبت کردن به معنی معاشرت، رفاقت و هم‌نشینی با اشخاص دیگر است. مهارت در صحبت کردن به معنای بیان کلماتی است که شنوندگان بتوانند آن را درک کنند. در برقراری ارتباط از طریق صحبت کردن، هدف جذب مخاطب به سخنان و پیشبرد اهداف خود است و این کار با رعایت نکات اخلاقی (مانند ادب، احترام، ملایمت، خودداری از تحقیر، توهین، تمسخر، دروغ، خشونت، تندی و ...)، نتایج بهتری به دنبال خواهد داشت، و لذا خداوند در قرآن از زبان حضرت موسی (ع) برای هدایت فرعونیان می‌فرماید: «و گره از زبانم

بگشای تا سخنم را دریابند^۱، و سرانجام خداوند به آن حضرت و برادرش هارون دستور می‌دهد که برای هدایت فرعون و فرعونیان از سخنان نرم و ملایم بهره بگیرند تا شاید آنان متذکر شده و هدایت یابند.^۲



نمودار ۳-۸: روش‌های صحیح صحبت کردن

ساسان به دلیل کم‌رویی و خجالتی بودن، نمی‌تواند با هم‌سالان خود و دیگران ارتباط مناسب برقرار کند. به نظر شما چگونه با وی صحبت شود تا بتواند با تغییر در رفتار خود، با دیگران ارتباط مناسب برقرار کند؟

فعالیت
کلاسی ۶



تفکر کردن

تفکر کردن در گفتار، رفتار و اعمال خود می‌تواند انسان را به اشتباهات و کاستی‌های خود آگاه کند. بنابراین لازم است انسان در طول روز به اعمال خود بیندیشد. خدا در قرآن کریم می‌فرماید: «بگو من فقط به شما یک پند می‌دهم و آن اینکه چه به صورت گروهی و چه به صورت فردی برای خدا قیام کنید و سپس بیندیشید.^۳». زیرا تفکر و اندیشه است که انسان را به نقایص و ضعف‌های گفتاری و رفتاری خود و دیگران، آشنا می‌سازد و در همهٔ امور راه‌گشای او خواهد بود.

۱. سورهٔ طه، آیهٔ ۲۷ و ۲۸

۲. سورهٔ طه، آیهٔ ۴۳ و ۴۴

۳. سورهٔ سباء، آیهٔ ۴۶

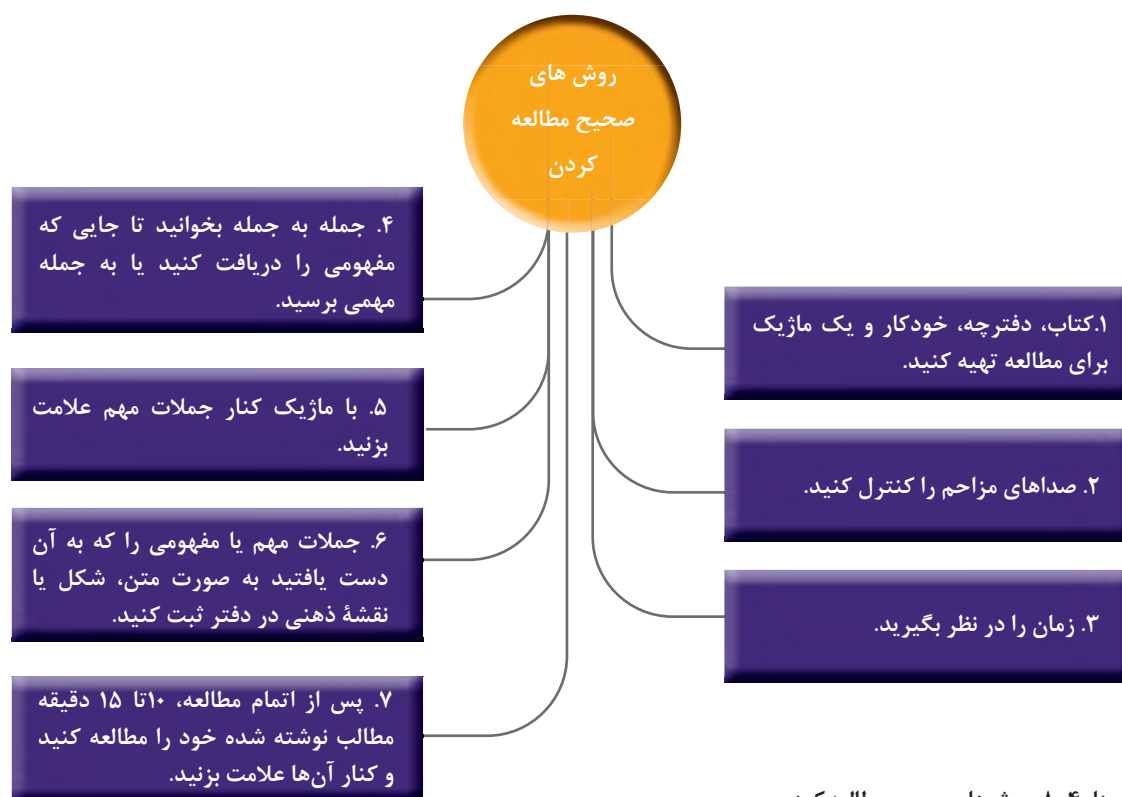


دو دوست هنگامی که در یک شرایط کاری مرتبط با رشته خود قرار گرفتند، به دلایلی از جمله توجه به اهداف خود، رقابت در کار برای گرفتن حقوق بیشتر و ... رفاقتشان نسبت به یکدیگر کمتر شد. به تدریج با داشتن ذهنیت منفی و بحث کردن، ارتباطشان قطع گردید. هر دو نفر بعد از مدت‌ها به اشتباه خود پی‌بردند و جلسه‌ای ترتیب دادند که با یکدیگر صحبت کنند.

۱. در گروه‌های کلاسی، نقش این دو نفر را بر عهده بگیرید و سعی کنید با صحبت کردن، ارتباط میان آنان را بازسازی کنید.
۲. سایر هنرجویان در هنگام نمایش، جملات ابهام برانگیز یا نامناسب استفاده شده توسط افراد را بنویسند. چگونه این جملات را می‌توان بهتر به مخاطب انتقال داد؟

۴-۸- مهارت مطالعه کردن

مطالعه کردن تا چه اندازه می‌تواند در برقراری ارتباط با دیگران به شما کمک کند؟ نگرستن به هر نوشته‌ای برای واقف شدن به آن و تفکر و اندیشه درباره آن را "مطالعه" می‌گویند. مهارت در مطالعه به معنای افزایش کیفیت مطالعه در مدت زمان در دسترس است. برای کسب مهارت مطالعه کردن، فرد باید توانایی تندخوانی و تمرکز خود را بر روی متن افزایش دهد تا هنگام مطالعه نامه، پیام و... که از فردی به دستش می‌رسد، منظور شخص نویسنده را به سرعت و صحیح دریافت کند.

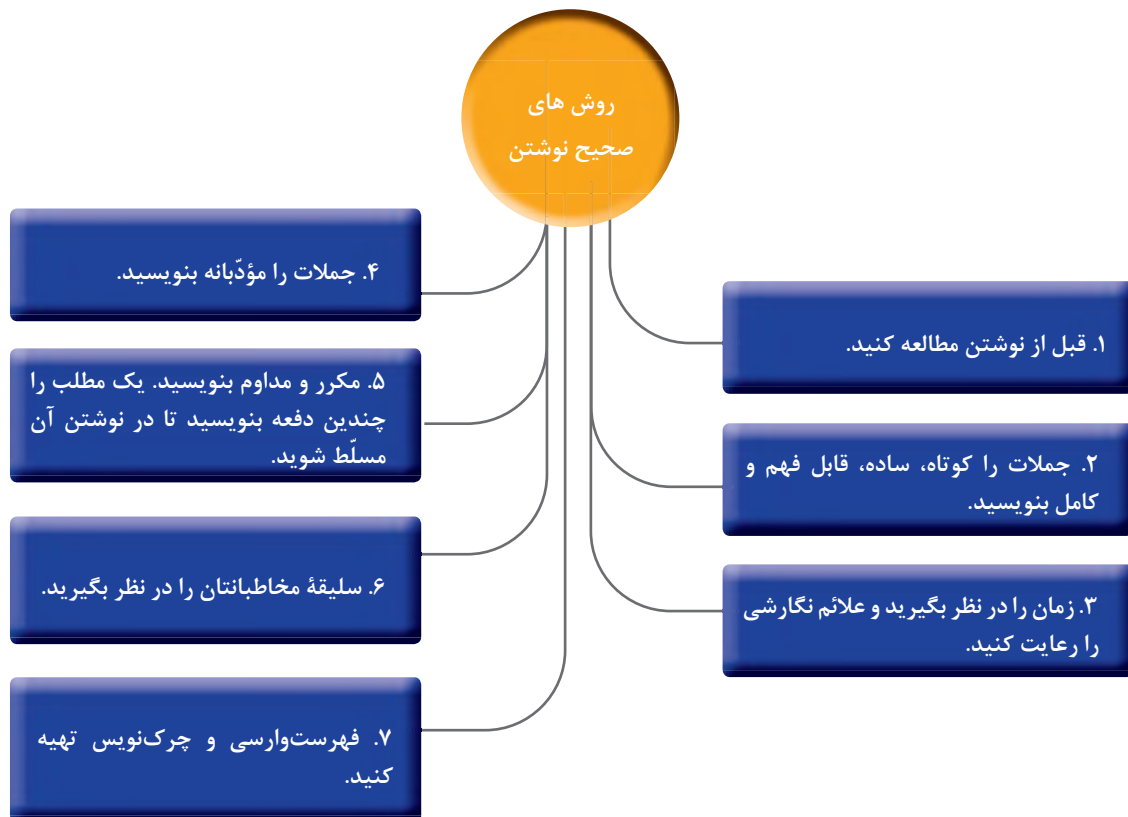


نمودار ۴-۸: روش‌های صحیح مطالعه کردن

نکته: مهارت مطالعه کردن و نوشتن جزء مهارت‌های ارتباطی نیستند. اما می‌توانند به عنوان ابزار کمکی در برقراری ارتباط مؤثر به نحو شایسته‌ای به شما کمک کنند. کسب این دو مهارت در صحیح زندگی کردن بسیار مؤثر است.

۵-۸- مهارت نوشتن

به اندیشه و مطلبی که توسط قلم بر روی کاغذ می‌آید، نوشتن می‌گویند. مهارت در نوشتن به فرد این امکان را می‌دهد که پیام خود را با وضوح و سهولت به مخاطب انتقال دهد. بنابراین برای تقویت مهارت نوشتن، باید به تکرار و تمرین آن پرداخت. ممکن است از شما خواسته شود که گزارشی تهیه کنید یا نامه‌ای بنویسید. انجام دادن این کارها نیازمند تکرار و تمرین نوشتن است و از این طریق آمادگی لازم را برای خوب نوشتن به دست می‌آورید. پیامبر اکرم (ص) در این مورد می‌فرمایند: «دانش را با نگارش آن در بند بکشید»^۱



نمودار ۵-۸: روش‌های صحیح نوشتن

۱. مستدرک الوسائل، ج ۸، ص ۴۳۴

فعالیت
کلاسی ۸



تابلوی کلاسی را به سه قسمت تقسیم کنید. سپس سه نفر از هنرجویان، داوطلبانه پیامی در خصوص وظیفه اصلی رشته خود در جامعه برای خدمت رسانی به دیگران بنویسند. سایر هنرجویان پاسخ دهند که این نوشته‌ها چقدر بر آنان تأثیر گذاشته است؟ آیا منظور نویسندگان پیام‌ها با آنچه توسط هنرجویان درک شده است، یکسان است؟ از این فعالیت چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟

فعالیت
کلاسی ۹



یکی از اعضای خانواده (دوستان، اقوام و غیره آنها) از شما ناراحتند. شما تصمیم گرفته‌اید از طریق نوشتن نامه از او دلجویی کنید. در دو تا سه خط، نامه را، با رعایت روش صحیح نوشتن، به نگارش درآورید. سپس تأثیرگذارترین نامه را انتخاب کنید. دلایل خود را برای این انتخاب بیان کنید.

فعالیت
غیر کلاسی
۲



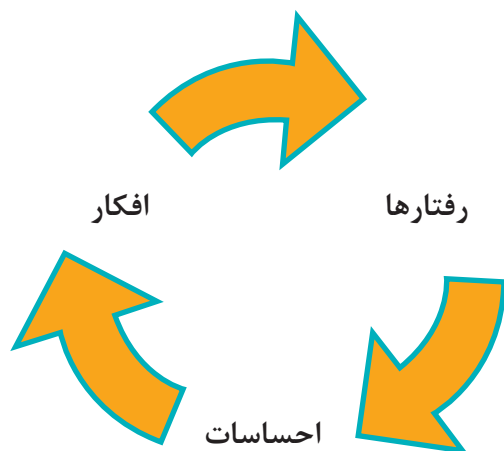
قرار است یکی از موفقیت‌های شما در یک روزنامه چاپ شود و از شما درخواست شده است، در دو بند، متنی را برای چاپ آماده کنید. شما با رعایت نکات صحیح نوشتن، متن را به گونه‌ای بنویسید که خوانندگان بتوانند با نوشته شما ارتباط برقرار کنند. سپس متن نوشته شده را به هنرآموز خود تحویل دهید.

درس ۹ خودشناسی و خود آگاهی

چگونه نسبت به خود شناخت کسب کنیم؟

به نظر شما شناخت خود تا چه اندازه در برقراری ارتباط با دیگران مؤثر است؟ اولین گام در برقراری ارتباط موفق با دیگران، برقراری ارتباط با خود است. برخی افراد از توانایی خود، آگاه نیستند. بنابراین باید نسبت به توانایی‌هایی خود آگاه شوید تا به خود اعتماد به نفس پیدا کنید. این احساس رضایت و اعتماد، موجب احترام قائل شدن برای خود و در نتیجه احترام قائل شدن برای دیگران و عقاید آن‌ها می‌گردد. شخصیت هر فرد، شامل افکار، احساسات و رفتار اوست. اکثر افراد در توصیف ویژگی‌های رفتاری، احساسی و افکار خود برای دیگران، دچار مشکل هستند. این افراد فقط در مورد ویژگی‌های کلی و عمومی خود از جمله سن، جنس، نام خانوادگی، تحصیلات، وضعیت شغلی و ... صحبت می‌کنند و از ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری خود اطلاعات کافی و مناسبی ندارند. نمی‌دانند که چه کارهایی را خوب می‌توانند انجام دهند؟ چه تفکرات خوب و مثبتی دارند؟ چرا مهربان هستند؟ و ...

برای خودشناسی، ابتدا باید تعاریفی از فکر، احساس و رفتار آدمی بدانیم و بعد به دنبال این ویژگی‌های شخصیتی در خود باشیم.



فکر چیست؟

در تعریف فکر می‌توان گفت یکی از اعمال ذهنی است که بشر می‌تواند با به‌کارگیری آن، شناخت یا توان تحلیل مسائل را به صورت تجربی و استدلالی پیدا کند. مجموعه باورها، نگرش‌ها و نظرهای فرد، افکار فرد را تشکیل می‌دهند.

احساسات چیست؟

وجود احساسات به انسان‌ها کمک می‌کند تا با هم ارتباط برقرار کنند. احساسات، بیانگر وضعیت روانی افراد است و برای رفتار مناسب در شرایط مختلف بسیار مهم‌اند. مجموعه‌ای از حالات هیجانی مانند، خشم، تنفر، شادی، عشق، اندوه، آرزو، ترس و ... احساسات هر فرد را تشکیل می‌دهند. احساس کسی که می‌خندد، برای فردی قابل فهم است.

رفتار چیست؟

هر فعالیت و عملی را که موجود زنده انجام می‌دهد و متضمن کارهای بدنی آشکار و پنهان اعمال جسمانی، عاطفی و فعالیت عقلی او باشد «رفتار» می‌گویند، این اصطلاح برای هر عمل خاص یا مجموعه‌ای از اعمال به کار می‌رود. رفتار، نوعی اقدام و عمل است، نه فقط یک صفت یا ویژگی مانند عصبانیت و ماهر بودن.



در گروه‌های کلاسی:

۱. در قسمت «الف» هر یک از شما افکار، احساسات و رفتارهای خود را بیان کند و در قسمت «ب» هنرجوی دیگر فهرستی از ویژگی‌های شخصیتی شما را بنویسد.

ب	الف

۲. ویژگی‌های خوب و مثبت یکدیگر را در برقراری ارتباط با دیگران بیان کنید و بر روی کاغذهایی جداگانه ثبت کنید. با انجام این تمرین، هر کس تصویری را که فرد از خود دارد و تصویری را که اطرافیان از بیرون به او دارند متوجه می‌شود.
۳. نتیجه‌گیری خود را بنویسید.



- موقعیتی خوب یا بد را که در گذشته برای شما رخ داده به یاد آورید. به سؤالات مطرح شده در نمودار زیر پاسخ دهید و افکار، احساسات و رفتارهای خود را تحلیل کنید.

طرح موقعیت: چه مکانی؟ چه زمانی؟ با چه افرادی؟ چه شد؟ چگونه؟

احساسات: در آن زمان من چه احساسی داشتم؟ سایرین چه احساسی داشتند؟ میزان آن احساس چقدر بود؟

افکار و تصورات: در آن زمان در ذهن من چه چیزی بود؟ چه چیزی مرا آشفته یا خوشحال کرد؟ اگر من آن افکار را به نمایش می‌گذاشتم سایرین درباره‌ی من چه چیزی می‌گفتند؟

رفتار: من در آن موقعیت چه کار کردم؟ من چه واکنش‌های غیر ارادی داشتم؟ سایر افراد چه رفتاری را از من مشاهده کردند؟

در میان اطرفیان خود، فردی را که بر اثر داشتن ارتباط موفق با دیگران مورد تحسین قرار می‌گیرد، در نظر بگیرید و بررسی کنید وی در برقراری ارتباط با کودکان، جوانان و افراد مسن و ... چگونه عمل می‌کند؟

فعالیت
کلاسی ۳



ارتباط خود را با دیگران در دو روز قبل مورد بررسی قرار دهید. از هر کدام از رفتارهای انجام شده چه درسی می‌گیرید؟

فعالیت
غیر کلاسی
۱



نکته: ارتباط انسان با خود مستلزم شناخت نسبت به خود است و این شناخت که توفیق بیشتر را در تعامل مؤثر با دیگران، با خداوند و با سایر موجودات به همراه دارد. این ارتباط به معنای پیوند رابطه انسان با حقیقت، جایگاه و منزلت خود در نظام هستی، قابلیت‌ها و توانایی‌های خویش است. خودشناسی، داشتن نگرشی واقع بینانه از ضعف‌ها، توانایی‌ها و استعدادهاى خویش است.

درباره سخن زیر از امام علی (ع) به گفت‌وگو پردازید و سپس نتیجه‌گیری کنید.
«خداوند بیمارزد کسی را که بداند از کجاست و در کجاست و به سوی کجاست.»

نهج البلاغه، خطبه ۱۰۳

فعالیت
کلاسی ۴



۹-۱ - خودشناسی و خودآگاهی

شما به چه چیزهایی علاقه دارید؟ چه ویژگی‌ها و استعدادهایی دارید؟ توانایی‌های شما در چه زمینه‌ای است؟ به نقاط قوت و ضعف خود آگاه هستید؟

خودشناسی از دو بخش «خود» و «شناختن» تشکیل می‌شود، که در این مبحث، «خود» شامل خود اجتماعی، خود واقعی، خود فیزیکی، خود معنوی و ... می‌شود که انسان برای رسیدن به خودشناسی باید از این ابعاد خود آگاه باشد.

«خودشناسی»، توانایی شناخت خود و آگاهی از خصوصیات، نقاط ضعف و قوت، خواسته‌ها، ترس‌ها و گرایش‌های خویش است. خودآگاهی مهارتی است که به شما کمک می‌کند که شناخت بیشتری از مهارت‌ها، استعدادها، توانایی‌ها و علایق، امکانات، ویژگی‌های منحصر به فرد، اهداف و نقاط قوت و ضعف خود داشته باشید. با تکیه بر نقاط قوت خود، برای بهبود نقاط ضعف خود تلاش کنید. آگاهی از نقاط ضعف باعث می‌شود که فرد با استفاده از این آگاهی بتواند تسلط بیشتری بر خود داشته باشد، از نیازهای خود اطلاع یابد و یاد بگیرد که از مسیرهای سالم نیازهای خود را مرتفع سازد. در زندگی

خود اهداف واقعی را دنبال کند و از دنبال کردن اهداف غیر واقعی و تخیلی پرهیز نماید؛ چرا که اهداف غیرواقعی بینانه باعث ناکامی و به تبع آن خشم و خشونت می شود. در نهایت، خودشناسی و خودآگاهی باعث ارزشمندی افراد می شود تا ارزش های واقعی را کسب کنند و رضایت کافی از زندگی داشته باشند. در مبحث مخاطب شناسی به طور کامل با ویژگی های شخصیتی آشنا می شوید.

نسترن در مقطع متوسطه درس می خواند. او می خواهد انتخاب رشته کند اما نمی داند که چه رشته ای باید انتخاب کند و در آن ادامه تحصیل دهد. او مدام از دیگران می پرسد که کدام رشته را انتخاب کنم؟ شما به عنوان مشاور، نسترن را چگونه راهنمایی می کنید؟

فعالیت
کلاسی ۵



نکته: تفکر در مخلوقات خداوند از یک سو، انسان را نسبت به مبدأ و خالق جهان و صفات او آگاه می کند و از سوی دیگر روش استفاده مطلوب و عادلانه از همه مخلوقات را برای او فراهم می کند. تفکر در نفس خود، مرحله بندگی، وظیفه شناسی و اطاعت از اوامر خداوند متعال را فراهم می سازد. تفکر در اعمال و رفتار خود و دیگران نیز نواقص و عیوب ما و دیگران را به ما نشان می دهد.

این آیه شریفه مربوط به کدام بعد از ابعاد خودشناسی است؟
«خردمندان خدا را ایستاده و نشسته و به پهلو خوابیده (در همه حال) یاد می کنند و در آفرینش آسمان ها و زمین می اندیشند (و می گویند) بار پروردگارا این جهان را بیهوده و بی ضابطه نیافریده ای.»

سوره آل عمران، آیه ۱۹۱

فعالیت
کلاسی ۶



هنرجویان عزیز جدول زیر را تکمیل کنید:

	۱. خصوصیات اخلاقی خود را بنویسید.
	۲. از کدام خصوصیات خود راضی هستید؟
	۳. از کدام خصوصیات خود راضی نیستید؟
	۴. چه راهکارهایی برای اصلاح خصوصیات بد خود دارید؟

فعالیت
کلاسی ۷



در کدام یک از زمینه‌های زیر استعداد و توانایی دارید؟ نوع توانایی و استعداد خود را بنویسید.

زمینه تحصیلی	زمینه ورزشی	زمینه هنری	زمینه های دیگر
--------------	-------------	------------	----------------

به چه چیزهایی علاقه دارید و به چه چیزهایی علاقه ندارید؟

۱. چیزهایی که علاقه دارم	
۲. چیزهایی که علاقه ندارم	

شخصیت خود را با توجه به افکار، احساسات، رفتارها و موارد بالا توصیف کنید.

.....

.....

.....

نکته: چون انسان موجودی مختار و فهیم است کارهایش زمانی ارزشمند است که با علم و اراده و انگیزه‌ای پاک و خدایسند انجام گیرد. بر همین اساس است که خداوند در قرآن می‌فرماید:
«چیزی را که بدان علم نداری دنبال نکن»

سورة اسراء، آیه ۳۶

فاطمه در دانشگاه در رشته مورد علاقه خود پذیرفته شده است. از طرفی، یک موقعیت خوب کاری در یک شرکت حسابداری برای او پیدا شده است. شرکت حسابداری به کارمند تمام وقت احتیاج دارد و فاطمه نمی‌داند بین این دو گزینه، کدام مورد را باید انتخاب کند. به نظر شما او باید چه تصمیمی بگیرد؟ اگر شما به جای او بودید چه تصمیمی می‌گرفتید؟

فعالیت
کلاسی ۸



ارسالان به دوستش یحیی پیشنهاد کار در یک شرکت حمل‌ونقل را می‌دهد. یحیی بدون فکر کردن به شرایط کار و آینده خود، پیشنهاد او را قبول می‌کند. به نظر شما آیا این پیشنهاد می‌تواند برای یحیی مفید باشد؟

فعالیت
کلاسی ۹



۹-۲ - تقویت اعتماد به نفس

اعتماد به نفس چیست؟ شما در چه زمینه‌هایی اعتماد به نفس دارید؟ آیا اعتماد به نفس یعنی انجام دادن کاری بدون کسب آگاهی است؟ یک مهمانی را در نظر بگیرید. در این مهمانی همه افراد، حق صحبت کردن با یکدیگر را دارند ولی برخی افراد می‌توانند با همه ارتباطی مؤثر برقرار کنند. علت این امر چیست؟

اعتماد به نفس به این معنی است که فرد توانایی و قابلیت‌های خود را باور کند. به عبارت دیگر، متکی بودن به خود در برابر اکتفاء به دیگران و خودباوری را اعتماد به نفس می‌گویند. البته اعتماد به نفس با مغرور بودن متفاوت است.

افراد با اعتماد به نفس، توانایی‌های خود را فضل و رحمتی از جانب خدا می‌دانند و آن را به خداوند نسبت می‌دهند، در حالی که افراد مغرور در توانمندی‌های خود توجهی به خداوند و عنایات او ندارند. خدا در قرآن و از زبان حضرت یوسف (ع) این حقیقت را اینگونه بیان می‌کند: «این نعمت از کرم خدا بر ما و بر مردم است، ولی بیشتر مردم ناسپاس‌اند»^۱

فعالیت
غیر کلاسی
۲



یک دفترچه یادداشت تهیه کنید و به مدت یک هفته، تمام کارهای مثبت و کمک‌هایی را که در روز به دیگران می‌کنید، ثبت کنید. به ازای هر ده مورد، یک هدیه (مثلاً کتاب) برای خود در نظر بگیرید. پس از یک هفته، تغییر ایجاد شده در روحیه خود را به هنرآموز محترم خود اطلاع دهید.

فعالیت
کلاسی
۱۰

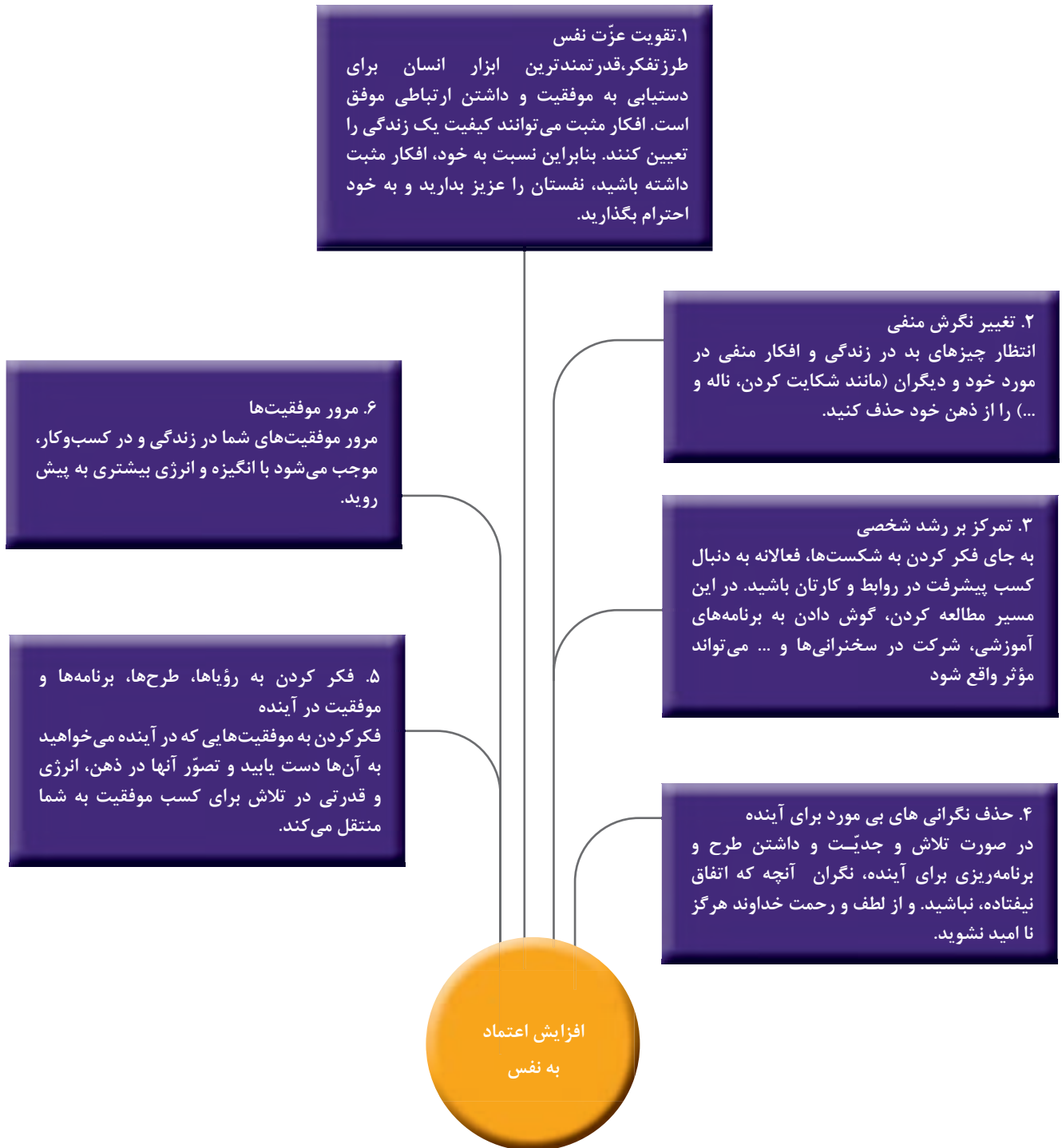


افکار منفی و مثبت خود را در جدول زیر بنویسید.

جملات مثبت (افکار مثبت)	جملات منفی (افکار منفی)
	۱.
	۲.
	۳.

۲. سوره یوسف، آیه ۳۸

برای کسب اعتماد به نفس، شش مرحله وجود دارد که عبارت‌اند از:

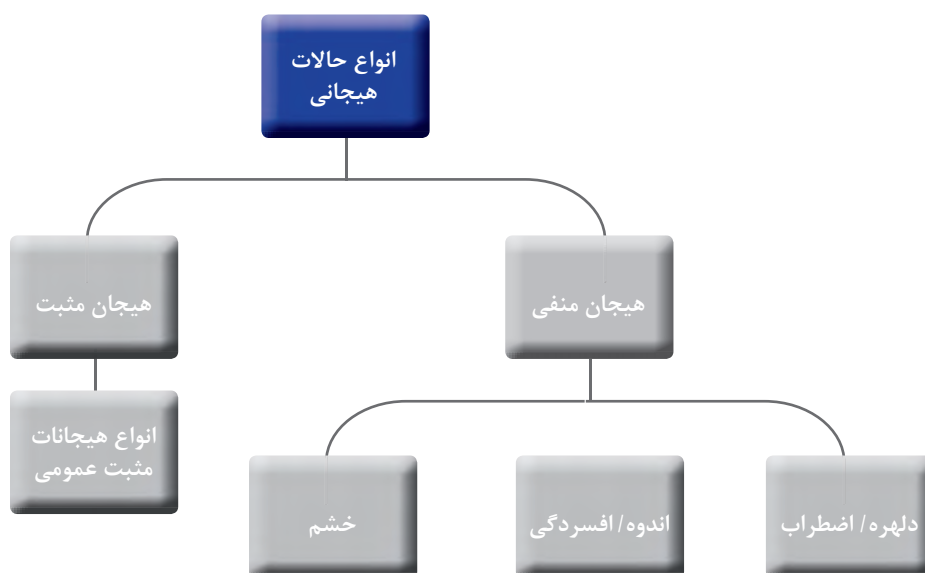


نمودار ۱-۹: چگونگی افزایش اعتماد به نفس

۱-۱۰- هیجان

هیجان و احساس چیست؟ به نظر شما چرا شناخت احساسات و هیجانات مهم است؟ چه چیزهایی شما را خوشحال می‌کند؟ چه چیزهایی شما را غمگین می‌کند؟

هیجان، تغییرات جسمانی در مغز، عروق و ماهیچه‌های بدن است، که تحت تأثیر عوامل و محرک‌های بیرونی، اتفاق می‌افتد و در چهره، ظاهر، خلق و خو و رفتار فرد، بروز پیدا می‌کند. بخشی از رفتارهای افراد تحت تأثیر هیجانات و احساسات هستند. مثلاً وقتی خوشحال هستید، ممکن است شروع به خندیدن کنید. بنابراین برای اینکه بتوانید رفتارهای خود را کنترل کنید لازم است با هیجانات و احساسات خود آشنا شوید. در نمودار زیر، انواع حالات هیجانی، نشان داده شده است. دلهره، اندوه، خشم و هیجان مثبت، چهار هیجان پایه هستند که سایر هیجانات از ترکیب آنها به وجود می‌آیند. از سایر هیجانات می‌توان به مواردی، همچون شادمانی، لذت، عشق، شگفتی، نفرت و شرم اشاره کرد.



نمودار ۱-۱۰: انواع حالات هیجانی

- خودتان را در موقعیت‌های زیر مجسم کنید و هیجان هایتان را بنویسید.
- شما حسابدار شرکت هستید و مدیر به خاطر دقت در انجام کار به شما پاداش می‌دهد.
 - در مسابقات کشوری جودو مدال طلا کسب کرده‌اید.
 - به عنوان مربی نمونه در مهدکودک شناخته شده‌اید.
 - به علت تخلف نکردن شما در رانندگی از طرف شرکت خود مورد تشویق قرار گرفته‌اید.

فعالیت
کلاسی ۱

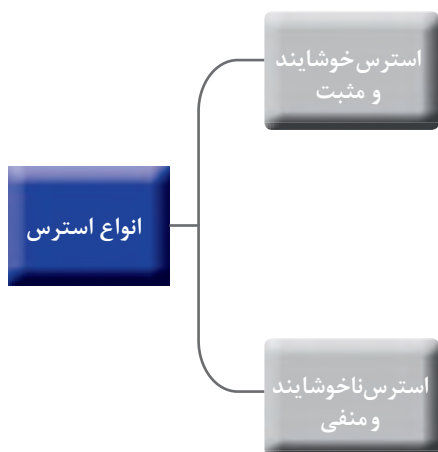


- منتظر پذیرفته شدن در شرکت حسابرسی هستید.
- در حال حمل کالا از یک شهر به شهر دیگر هستید، به علت تخلف خودروی دیگر، ناگهان تصادف می‌کنید.
- به عنوان یک وزنه بردار، در تیم ملی وزنه‌برداری پذیرفته نمی‌شوید.
- به دنبال گرفتن مجوز تأسیس مهدکودک هستید.

۲-۱۰- استرس

فشار روانی یا استرس چیست؟ آیا تاکنون به آن دچار شده‌اید؟ چه زمان‌هایی فشار روانی بیشتری به شما وارد می‌شود؟ استرس در لغت، به معنای فشار روانی است و با تعریفی دقیق‌تر، پاسخی جسمانی، روانی یا رفتاری نسبت به تغییرات، محرک‌ها و شرایط مثبت یا منفی محیطی است. کنترل هیجانات و استرس، مقابله و تلاش فرد برای از میان بردن یا کاهش و تحمل شرایط و عوامل استرس‌زا است

۳-۱۰- انواع استرس



نمودار ۲-۱۰: انواع استرس

استرس، از نظر کیفیت به دو نوع، که در نمودار ۲-۱۰ به آنها اشاره شده است، تقسیم می‌شود.

- **استرس مثبت:** استرسی است که فرد در شرایط خوشایند (مثل مراسم خواستگاری) دچار آن می‌شود.
- **استرس منفی:** استرسی است که فرد در شرایط ناخوشایند (مثل انتظار برای گرفتن جواب آزمایش خون پدر بیمار) دچار آن می‌شود.

امین در شب‌های امتحان دچار استرس فراوانی است. به نظر شما در این موقعیت چه عواملی را می‌توان در ایجاد استرس، برای او بیان نمود؟

فعالیت
کلاسی ۲





علائم استرس، در چهار بُعد، قابل شناسایی هستند.

مشکل در خوابیدن، گرفتگی عضلانی، سردرد، درد قفسه‌سینه، ناراحتی معده، اسهال یا یبوست، افزایش ضربان قلب، دست‌های سرد و مرطوب، احساس خستگی مفرط، تنفس سریع، لرز، تیک و ...	فیزیکی
عصبانیت، اعتماد به نفس پایین، بی تفاوتی، تحریک‌پذیری، ترس، احساس گناه، نگرانی، احساس اضطراب و وحشت، بی‌قراری یا افسردگی	عاطفی
سوءمصرف الکل یا مواد مخدر، افزایش مصرف سیگار، اختلالات خواب، کاهش حافظه، منزوی شدن، بی‌حوصلگی، علاقه نداشتن به کار، پرخاشگری، جویدن ناخن، بازی با موی سر	رفتاری
مشکل در تمرکز، افکار منفی، گیجی و اشتغال ذهنی، اشتباهات مکرر، کم‌دقتی، بهانه‌جویی، ناتوانی در به خاطر آوردن حوادث، ضعف در تصمیم‌گیری	شناختی و روانی

۴-۱۰- تأثیر شدت استرس بر عملکرد افراد

به نظر شما نوع استرسی که در موقعیت‌های مختلف به شما وارد می‌شود یکسان است؟

استرس از نظر شدت، در سه سطح، قرار می‌گیرد:

- **استرس خیلی کم:** این استرس، شدت بسیار کمی دارد ولی به تعداد بسیار فراوان و متعددی در زندگی رخ می‌دهد. مانند: سر و صدای خوابگاه، ترافیک، نداشتن محل خلوت و مناسب برای استراحت و مطالعه و ...
- **استرس متعادل:** این نوع استرس، در زندگی اکثر افراد رخ می‌دهد و معمولاً همه افراد، در طی زندگی خود آن را تجربه می‌کنند. مانند: ازدواج، ورود به دانشگاه، از دست دادن عزیزان، بیماری، مشکلات مالی و ...
- **استرس خیلی زیاد:** بعضی از اتفاقات، تغییر بسیار شدید و عظیمی در زندگی ایجاد می‌کنند. حوادث و فاجعه‌هایی مانند سیل، زلزله، جنگ، آتش‌سوزی، تصادفات و ... از آن جمله هستند. وجود سطح متعادلی از استرس در انسان، لازم و ضروری است. اما استرس خیلی زیاد و استرس خیلی کم، بر عملکرد فرد تأثیر منفی داشته و فرد، در این دو حالت، ضعیف‌ترین عملکرد را از خود، نشان می‌دهد.

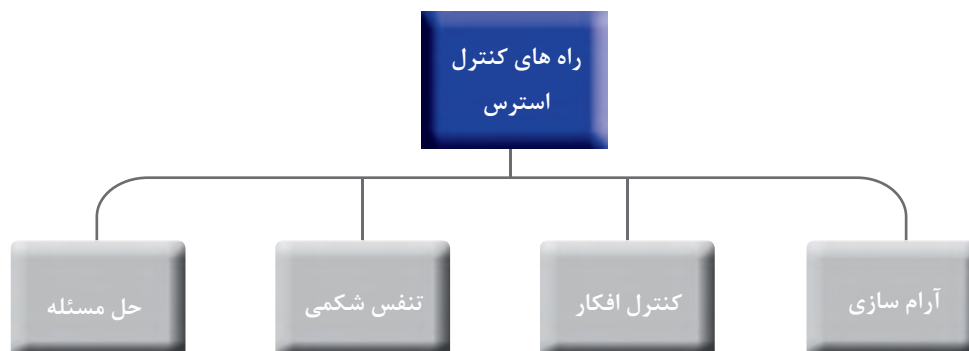


در جدول زیر، حالاتی که در سطوح مختلف استرس، بروز می‌کند، ارائه شده است. به نظر شما در هر سطح، فرد، کدام حالت را تجربه می‌کند.

وضعیت روانی	استرس خیلی کم	استرس متعادل	استرس خیلی زیاد
اعتماد به نفس پایین			
خلاقیت بالا			
رضایت			
بی‌انگیزگی			
پیشرفت			
بی‌نشاطی و خستگی شدید			

۵-۱۰- راه‌های کنترل استرس

چگونه می‌توانید استرس خود را کنترل کنید؟ زمانی که دچار استرس شده‌اید چه کارهایی انجام می‌دهید؟ کنترل استرس به معنای مقابله، کاهش یا تحمل عوامل به وجودآورنده درونی و بیرونی استرس است. چهار راهکار برای کنترل استرس وجود دارد، که در نمودار ۳-۱۰ به آنها اشاره شده است.



نمودار ۳-۱۰: راه‌های کنترل استرس

تنفس شکمی

انسان‌ها بر حسب عادت، سطحی نفس می‌کشند و تنها از قسمت بالای ریه یعنی بخشی از ریه برای تنفس استفاده می‌کنند. در تنفس ریوی، اکسیژن کمتری جذب می‌شود. تنفس ریوی سبب می‌شود که مغز، امواج کوتاه‌تر و سریع‌تری ارسال کند. در حالی که در تنفس شکمی، مغز امواج بلندتر و کندتری را تولید می‌کند، که این نوع امواج فرد را آرام می‌سازد. بنابراین، تنفس شکمی نه تنها اکسیژن بیشتری به بدن می‌رساند، بلکه کمک می‌کند تا سریع‌تر از استرس رها شوید و احساس آرامش کنید.

تنفس شکمی، شامل دو مرحله است، که عبارت‌اند از:

- مرحله اول: دست راست را روی شکم و دست چپ را روی سینه قرار دهید از راه بینی به طور عمیق با کندترین سرعت ممکن، هوا را به درون ببرید و تا جایی که ممکن است ریه را پر از هوا کنید. همچنان که نفس می‌کشید، با دستی که بر روی شکم قرار دارد، بالا آمدن آن را احساس کنید. توجه داشته باشید که دست دیگر شما که بر روی سینه قرار دارد، باید کمی بالا بیاید. در صورتی که ریه بیشتر از شکم بالا می‌آید، در این صورت، تنفس از نوع ریوی است نه شکمی.
 - مرحله دوم: پس از آنکه، ریه به اندازه کافی پر شد، تا چهار شماره مکث کنید، سپس سعی کنید هوا را با کندترین سرعت ممکن، از طریق دهان به بیرون هدایت کنید. در اینجا هم هوا را آنقدر به بیرون بفرستید که حس کنید دیگر هوایی در ریه شما باقی نمانده است. پس از آن به احساس آرامش خود توجه کنید.
- هنرجویان عزیز، تنفس شکمی را انجام داده و تأثیر آن را از نظر روحی و جسمی، برای خود ارزیابی کنید.

بیشتر
بدانیم



کنترل افکار

افکار و برداشت‌ها، باید کنترل شوند و افکار غیر منطقی، مشخص و اصلاح شوند تا مانع توقعات بیش از حد از خودتان و در نتیجه، بروز استرس نشوند.

فربیا در آزمون استخدامی قبول نشده است، او بسیار ناراحت و مدام تکرار می‌کند که فرد بی‌هنری است که چیزی نمی‌داند. به نظر شما او به چه چیزی توجه نکرده است؟ چگونه می‌تواند افکار منفی خود را از بین ببرد؟ او را راهنمایی کنید.

فعالیت
کلاسی ۴





به صورت گروهی جدول را تکمیل کنید.

افکار منطقی	افکار غیر منطقی
من تلاش می‌کنم تا در حد ممکن به موفقیت برسم.	۱. من باید همیشه موفق باشم.
	۲.
	۳.
	۴.

حل مسئله

این مهارت، شامل هفت مرحله است:

۱. شناسایی مسئله: علت استرس چیست؟
۲. راهکار: من چه می‌خواهم؟
۳. انتخاب جانشین‌ها: چه کاری می‌توان انجام داد؟
۴. ملاحظه پیامدها: ممکن است، چه پیش آید؟
۵. انتخاب راه‌حل: تصمیم چیست؟
۶. اجراء: تصمیم را عملی می‌کنم.
۷. ارزیابی: آیا حرکت من مؤثر است؟



ندا در آخرین هفته امتحانات، متوجه شده است، که نیمی از نمره یکی از دروس، تحویل کار عملی بوده است. او فرصتی ندارد، و از طرفی بحث امتحانات نیز مطرح است و به شدت دچار استرس است. با استفاده از مهارت حل مسئله، ندا را جهت کاهش استرس یاری کنید.

نکته: یکی از بهترین روش‌ها برای کسب آرامش و کنترل استرس، انجام وظیفه و سپس توکل بر خداوند است. توکل به خدا یک روش فعال برخورد با مسائل و مشکلات است. اساس توکل بر خدا در باورها و اعتقادات درونی افراد قرار دارد.



با یکی از آزادگان، رزمندگان یا جانبازان هشت سال دفاع مقدس، گفت‌وگو کنید و از او بخواهید تا خاطراتی از شرایط پر استرس جنگ یا اسارت را که با یاد خداوند سپری کرده‌اند و حتی آنها را معجزه تعبیر می‌کنند، برای شما تعریف کنند. گزارش کار خود را در کلاس درس ارائه کنید.

آرام سازی

این راهکار، در واقع آموزش انقباضی عضلانی تدریجی و روشی برای کاهش تنش در بدن است، با یادگیری و تمرین آن، به ماهیچه‌ها می‌آموزید که آرام شوند و به این ترتیب، تنش جسمی کمتری تجربه می‌شود.



آموزش انقباضی عضلانی تدریجی:

دست راست خود را مشت کنید، به طوری که در ناحیه مشت و بازو احساس انقباض کنید. دست چپ خود را مشت کنید، به طوری که در ناحیه مشت و بازو، احساس انقباض کنید. دست خود را از آرنج خم کنید و در عضله دو سر، انقباض ایجاد کنید. ناحیه انگشتان را آزاد بگذارید. دست خود را صاف نگه دارید و در عضله دو سر، انقباض ایجاد کنید. ناحیه انگشتان را آزاد بگذارید. دست خود را صاف نگه دارید و عضله سه سر را منقبض کنید و قسمت پایین دست‌های خود را به صندلی بچسبانید و سعی کنید ناحیه انگشتان را در حالت انقباض نگه دارید. ابروهایتان را بالا ببرید و در پیشانی‌تان چین ایجاد کنید. ابروهایتان را جمع کنید، (مانند حالت عصبانیت). عضلات اطراف چشم‌ها را جمع کنید. دندان‌های خود را به هم فشار دهید و در ناحیه آرواره، انقباض ایجاد کنید. زبان خود را محکم به قسمت بالای دهان بچسبانید، در حالی که لب‌هایتان بسته است به انقباض موجود در ناحیه گلو توجه کنید. لب‌ها را محکم به هم فشار دهید، (مانند حالت عبوسی). تا جایی که می‌توانید گردن خود را به عقب فشار دهید (روی قسمت پشت صندلی). چانه خود را به ناحیه سینه بچسبانید و فشار دهید. شانه‌هایتان را در جهت گوش‌هایتان قرار دهید و شانه‌هایتان را بالا ببرید و به حالت انحنایی در آورید. به طور آرام و منظم نفس بکشید و به شکم خود فشار نیاورید. نفس عمیق بکشید، ریه‌های خود را کاملاً پر کنید و چند ثانیه نگه دارید و بعد بدون مقاومت نفس خود را بیرون دهید. عضلات شکم را منقبض کنید. به شکم فشار بیاورید. در ناحیه کمر، قوس ایجاد کنید. پاهایتان را صاف نگه دارید و پاشنه پاها را به زمین فشار دهید و در عضلات پشت ساق، انقباض ایجاد کنید. کف پا و انگشتان پا را به سمت پایین فشار دهید و عضلات ساق پا را منقبض کنید. کف پا و انگشتان پا را به سمت بالا خم کنید و در عضلات ساق پا انقباض ایجاد کنید. به تنفس آرام و منظم خود، ادامه دهید.

ویژگی افراد مقاوم در مقابل استرس:

- عزت نفس و معنویت بالا؛
- حس کنترل بر خود؛
- حس طنز؛
- احساس تعهد و مسئولیت پذیری؛
- کارآمدی؛

ویژگی افراد آسیب پذیر و ناتوان در مقابل استرس:

- کمال گرایی افراطی؛
- جدی بودن بیش از اندازه؛
- اعتیاد به کار؛
- تعجیل در انجام دادن کارها؛
- عزت نفس پایین؛
- حساسیت بیش از حد به گذر زمان.

با توجه به آیه ۱۵۹ سوره آل عمران، نقش توکل به خداوند را در کاهش استرس شرح دهید.

«و چون تصمیم گرفتی بر خدا توکل کن همانا خداوند توکل کنندگان را دوست دارد.»

فعالیت
کلاسی ۷



درس ۱۱ کنترل خشم و عصبانیت

آیا تا به حال به رفتارهای دیگران در هنگام عصبانیت توجه کرده‌اید؟ چه رفتارهایی نشان داده‌اند؟ آیا تا کنون به رفتارهای خود در زمانی که عصبانی شده‌اید توجه کرده‌اید؟ خشم، یکی از احساسات انسان است که همه افراد آن را تجربه می‌کنند. خشم، احساسی ناخوشایند یا واکنش طبیعی به ناکامی، نارضایتی، بد رفتاری و موانع موجود در راه رسیدن به اهداف شخصی است. این احساس می‌تواند از یک هیجان کوچک ناخوشایند شروع شود و تا عصبانیت شدید و بروز رفتار پرخاشگرانه پیش رود. خشم زمانی که از کنترل فرد خارج شود می‌تواند مخرب باشد و مشکلاتی را در روابط شخصی و اجتماعی و کیفیت زندگی او به وجود آورد. از طرف دیگر، خشم سبب ایجاد تغییراتی مانند افزایش جریان خون، تپش قلب و غیر آن‌ها در بدن می‌شود. بنابراین، باید خشم را به گونه‌ای کنترل کرد که نه تنها زبانی نداشته باشد بلکه منافی نیز برای فرد به همراه داشته باشد.

فعالیت
کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی در پیرامون آیه زیر بحث کنید:
 «الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَطْمِينَ الْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ»
 (متقین) کسانی هستند که در راحت و رنج انفاق می‌کنند و خشم خود را فرو می‌برند و از (خطای) مردم می‌گذرند، و خداوند نیکوکاران را دوست دارد.
 سوره آل عمران، آیه ۱۳۴

فعالیت
کلاسی ۲



ارسلان هنرجویی است که خیلی زود عصبانی می‌شود و هنگام عصبانیت نمی‌تواند خشم خود را کنترل کند. روزانه چندین مرتبه در هنرستان با دوستان درگیر می‌شود و معمولاً کار به دعوا می‌کشد. وی پس از مدتی به شدت از رفتار خود پشیمان می‌شود. به نظر شما، این اقدامات وی چه اثراتی در بر خواهد داشت؟

فعالیت
کلاسی ۳



یکی از لحظاتی را که خشمگین شده‌اید در نظر بگیرید و به سؤالات زیر پاسخ دهید.

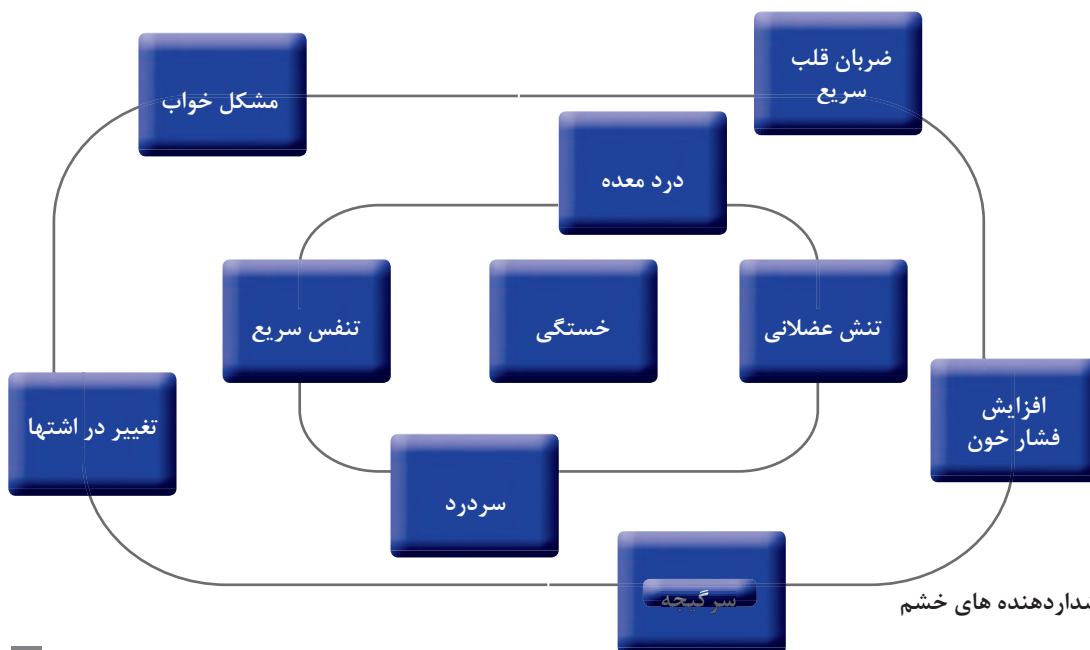
پرسش‌ها	پاسخ
۱. چه عاملی باعث خشم شما شد؟	
۲. چه علائمی از عصبانیت در شما به وجود آمد؟	
۳. چه افکاری در ذهنتان شکل گرفت؟	

	۴. خشم شما به چه شدتی بود؟
	۵. خشم شما چه نتایج و پیامدهایی را به دنبال داشت؟
	۶. چه اقدامات بهتری می توانستید در آن موقعیت انجام دهید؟

۱۱-۱- تشخیص خشم



زمانی که خشمگین شده‌اید از نظر جسمی چه تغییراتی در بدن خود احساس کرده‌اید؟ از نظر روحی چه تغییراتی احساس کرده‌اید؟ به منظور کنترل خشم و عصبانیت، ابتدا باید آن را تشخیص داد و پیش از شدت پیدا کردن، آن را کنترل نمود. برای این منظور بهتر است فرد نسبت به علائم اولیه و هشدار دهنده بروز خشم در خود آگاهی پیدا کند. آگاهی از این علائم اولیه و هشدار دهنده بروز خشم می‌تواند وقت بیشتری را برای مداخله در اختیار فرد قرار دهد. این علائم در همه افراد یکسان نیست. برخی علائم عبارت‌اند از:



نمودار ۱-۱۱: علائم و هشداردهنده های خشم

۲-۱۱- عوامل به وجود آورنده خشم

چه عواملی در ایجاد خشم در شما مؤثر است؟ بیشتر در چه لحظه‌هایی خشمگین می‌شوید؟ به طور کلی زمانی که فرد نتواند به نیازها و خواسته‌های خود دست یابد، خشم در او ایجاد می‌شود. دلایل متعددی موجب بروز خشم در افراد می‌شوند. از جمله:

۱. گول خوردن؛
۲. سرقت اموال؛
۳. ازدحام جمعیت؛
۴. ترافیک وسایل نقلیه؛
۵. مورد ظلم واقع شدن؛
۶. مسخره یا تحقیر شدن؛
۷. داشتن یک هم‌اتاقی نامرتب؛
۸. از دست دادن کار مورد علاقه؛
۹. انتظار طولانی مدت برای دریافت خدمات گوناگون؛
۱۰. مورد بی‌اعتنایی یا بی‌توجهی قرار گرفتن؛
۱۱. قرار گرفتن در معرض پرخاشگری از طرف دیگران؛
۱۲. آسیب دیدن از طرف دیگران (عمدی یا غیرعمدی).

در گروه‌های کلاسی، چند موقعیت و شرایط در رانندگی را ذکر کنید که موجب ایجاد خشم در افراد می‌شود.

۱.
۲.
۳.
۴.

فعالیت
کلاسی ۴



می‌لاد به تازگی دوچرخه‌ای خریده است. دوستش اسماعیل دوچرخه او را به امانت می‌گیرد و بعد از مدتی دوچرخه را پس می‌دهد. می‌لاد متوجه می‌شود که برخی از قسمت‌های دوچرخه آسیب دیده است. بنابراین، بسیار عصبانی می‌شود. به نظر شما می‌لاد چه رفتارهایی ممکن است از خود نشان دهد؟ هر کدام از این رفتارها چه پیامدهای مثبت و منفی به دنبال خواهند داشت؟ نهایتاً رفتار بهتر را مشخص کنید.

رفتارها	پیامد مثبت	پیامد منفی
۱. می‌لاد رفتار پرخاشگرانه‌ای از خود بروز می‌دهد و داد می‌زند.	بیرون راندن خشم و غضب از بدن؛ آرامش لحظه‌ای در درون فرد.	صرف انرژی برای کار بیهوده؛ ناراحتی دوستش و از دست دادن وی؛ هم‌چنان دوچرخه خراب است.
۲.		
۳.		

فعالیت
کلاسی ۵



۳-۱۱- راه‌های کنترل خشم و عصبانیت

چگونه می‌توان خشم و عصبانیت خود را کنترل کرد؟ زمانی که خشمگین می‌شود چه عکس‌العملی نشان می‌دهید؟ زمانی که عصبانی می‌شوید چگونه خود را آرام می‌کنید؟ بهترین رفتار هنگام عصبانیت چه رفتاری است؟ روش‌ها و شیوه‌های زیادی وجود دارد که با انجام دادن آن‌ها می‌توانید در کوتاه‌مدت و بلندمدت خشم خود را کنترل کنید. برخی از شیوه‌های کنترل خشم عبارت‌اند از :

نمودار ۲-۱۱: راه‌های کنترل خشم

راه‌های کنترل خشم

- یاد خدا

یاد خدا و ارتباط با او از طریق خواندن نماز و دعا و غیر آنها می‌تواند موجب آرامش و فرو نشاندن خشم شود. خداوند در سوره بقره آیه ۱۵۳ می‌فرماید: «از صبر و نماز کمک بگیرید زیرا خداوند قطعاً با صابران است.»

- صبر کنید.

سکوت کنید و کمی تأمل و درنگ کنید.

- زبان خود را کنترل کنید.

هنگام خشمگین شدن، نخستین مطلبی که باید به آن توجه کنید کنترل زبانتان است، یعنی هر سخنی را نگویید و اول فکر کنید.

- قبل از نشان دادن هرگونه واکنش، توضیح بخواهید.

با طرح سؤال‌های مختلف، وقت را بگذرانید. می‌توانید از صحبت‌های دیگران نیز استفاده کنید و با آنها طرح سؤال نمایید. با این کار به آن فرد زمان می‌دهید که اشتباه خود را تصحیح کند.

- قبل از واکنش توضیح بخواهید.

هنگام خشم، همیشه اولین راهی که به ذهن می‌رسد بهترین راه نیست، بنابراین با به تعویق انداختن خشم می‌توانید بهترین راه را برگزینید.

- به جای داد زدن حرف بزنید.

در مورد سخنانی که بیان می‌کنید، کمی بیندیشید و صدایتان را بلند نکنید. در مورد چیزی که شما را عصبانی کرده است به آرامی توضیح دهید. سعی کنید قبل از اینکه پاسخ بدهید، به آنچه فرد مقابل‌تان هم می‌گوید، گوش کنید.

- در هنگام خشم تصمیم نگیرید.

در هنگام خشم به هیچ‌وجه تصمیم نگیرید؛ زیرا در هنگام عصبانیت، تصمیم‌گیری عاقلانه و منطقی نخواهد بود. امام علی(ع) در این مورد می‌فرماید: «تواناترین مردم در تشخیص درست، کسی است که خشمگین نشود.»

- نفس عمیق بکشید.

در لحظه عصبانیت چند نفس عمیق بکشید. این کار باعث خون‌رسانی بهتر به سلول‌ها و بافت‌های بدن و فعالیت بهتر مغز می‌شود.

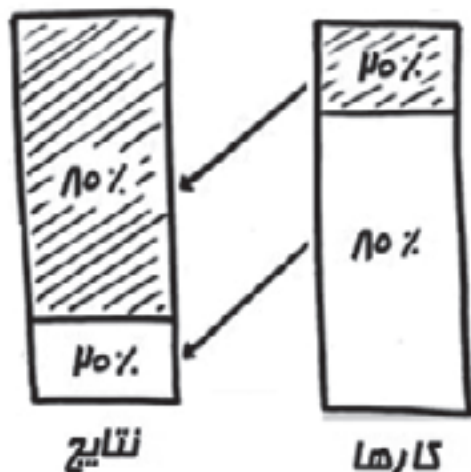
- به سلامت خود بیاندیشید.

عصبانیت موجب افزایش هورمون استرس در بدن شما می‌شود و نهایتاً فشار خون شما افزایش می‌یابد.

- چند راه مؤثر دیگر

- صلوات بفرستید.
- هنگام خشمگین شدن مکان را ترک کنید.
- شروع به قدم زدن کنید.
- کمی آب بنوشید.

درس ۱۲ مدیریت زمان



شکل ۱-۱۲: اصل ۲۰ - ۸۰ در مدیریت زمان

زمان عامل مهمی برای رسیدن به موفقیت است. چگونه از زمان خود استفاده می‌کنید؟ زمان منبع بسیار ارزشمندی است که اگر تلف شود، جایگزینی برای آن وجود ندارد، تمامی افراد به یک اندازه زمان در اختیار دارند، اما آن را در انجام دادن فعالیت‌ها، وظایف و ارتباطات خود در داخل و خارج از منزل به طرق مختلف صرف می‌کنند. طبق این اصل، اگر تمام فعالیت‌ها و ارتباط‌های روزانه که افراد انجام می‌دهند، صد در صد در نظر گرفته شوند، بیست درصد از فعالیت‌ها و ارتباط‌ها، نتایج هشتاد درصدی در موفقیت کاری و زندگی دارند. این‌ها فعالیت‌های مهم اند. همچنین هشتاد درصد فعالیت‌ها و ارتباط‌ها که انجام داده می‌شوند، نتایج بیست درصدی خواهند داشت که به عنوان فعالیت‌های کم‌اهمیت از آن‌ها یاد می‌شود.

فعالیت‌های کم‌اهمیت در ارتباط، در واقع بزرگ‌ترین علل اتلاف وقت به شمار می‌آیند، زیرا کنترل زمان را از دست افراد خارج می‌کنند. مانند تعارف‌های بیش از حد، فقدان شهامت «نه» گفتن، استفاده از تلفن‌های غیر ضروری و غیر آنها. بنابراین برای اینکه برخی ارتباط‌ها و فعالیت‌های کم‌اهمیت، زمان فرد را به هدر ندهند و از طرف دیگر بتوان در ارتباط، خوش قول بود، باید زمان را مدیریت کرد.

امام علی (ع) می‌فرماید:

الْفُرْصَةُ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ فَاَنْتَهِزُوا فُرْصَ الْخَيْرِ

فرصت مانند ابر در می‌گذرد، پس فرصت خوب را غنیمت شمارید.

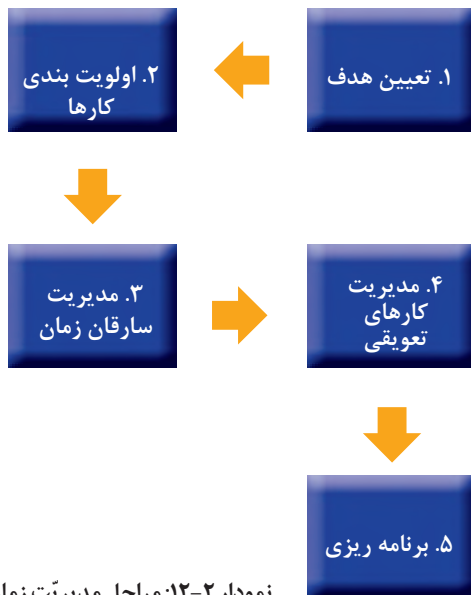
نهج البلاغه، حکمت ۲۱



از کارها و اقدامات ذکر شده در ستون اول، کدامیک را برای موفقیت در کار و زندگی و ارتباط، مهم و کدامیک از آنها را کم اهمیت می دانید؟ آنها را در ستون رو به رو وارد کنید.

اقدامات:	فعالیت های مهم (۲۰ درصد)
- مطالعه روزنامه؛
- خرید با دوستان؛
- مطالعه کتاب؛
- گفت و گو برای استخدام در کار؛
- بازبینی پیامها؛
- گوش دادن به اخبار؛
- نماز و نیایش؛
- رفتن به سینما؛
- ورزش کردن
	فعالیت های کم اهمیت (۸۰ درصد)

۱-۱۲ - چگونه مدیریت زمان



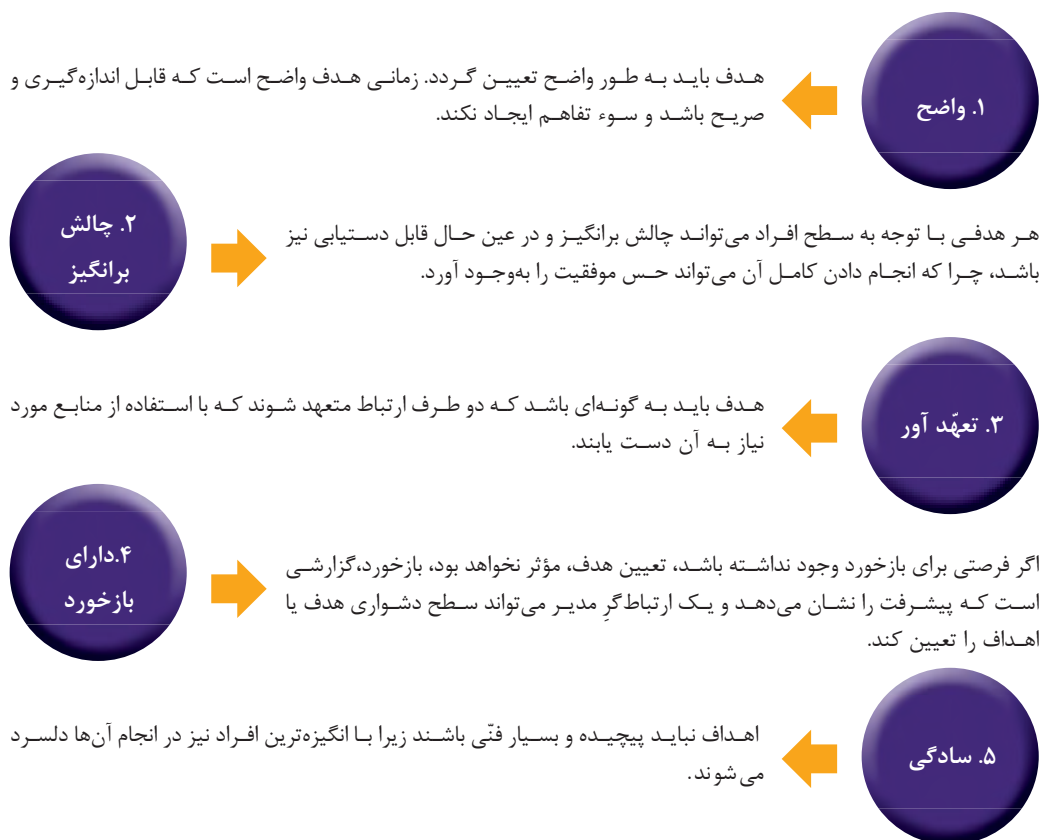
نمودار ۲-۱۲: مراحل مدیریت زمان

آیا برای انجام کارهای خود برنامه ریزی می کنید؟ آیا کارها و فعالیت های مهم را از غیر مهم جدا می کنید؟ مدیریت زمان به معنای استفاده بهینه از وقت است که باعث می شود افراد نسبت به زندگی، کار و ارتباط خود کنترل بیشتری داشته باشند، و در نتیجه احساس قدرت و توانایی در آنان ایجاد شود. بنابراین افراد باید هدف های خود را مشخص کنند و برای دستیابی به آنها فعالیت هایی را در اولویت قرار دهند و اجازه ندهند فعالیت های کم اهمیت، زمان آنها را به هدر دهند در نتیجه همواره سطح استرس خود را با انجام فعالیت ها در زمان معین، پایین نگه دارند. به منظور مدیریت زمان، ابتدا باید مطلع شوید چگونه از زمان خود استفاده می کنید و چه ضعف هایی در مدیریت کردن آن دارید؟ سپس مراحل ارائه شده در نمودار روبرو را به کار بگیرید.

تعیین هدف

به نظر شما تعیین هدف در رسیدن به موفقیت مؤثر است؟ آیا شما هدف خود را در زندگی شخصی و کاری مشخص کرده اید؟

مشکل اصلی در مدیریت زمان، مشخص نکردن فعالیت‌های مورد نیاز است. برای مشخص شدن فعالیت‌ها لازم است ابتدا اهداف تعیین شوند. تعیین هدف، ابزار قدرتمندی است که می‌تواند برای ایجاد انگیزه و چالش در خود و در دیگران مورد استفاده قرار گیرد. همچنین آگاهی از رسیدن به اهداف می‌تواند حس موفقیت و پیگیری را برای به اتمام رساندن فعالیت‌ها در افراد ایجاد کند و ارتباط را در آنان عمیق‌تر سازد. هرگاه اهداف به صورت روشن و قابل دسترس بیان نشوند، راه دستیابی به آن‌ها نیز مشخص نمی‌شود و نتیجه آن بی‌تأثیر بودن و سرخوردگی خواهد بود. بنابراین برای تعیین اهداف لازم است پنج اصل زیر را مورد توجه قرار دهید:



نمودار ۲-۱۲: اصول تعیین هدف

مدیر مهدکودک با خانم جعفری تماس گرفته و به او اطلاع داده است که زمان مصاحبه شغلی برای مربی مهدکودک دو روز دیگر است. خانم جعفری نگران است؛ زیرا از طرفی برای مطالعه، زمان کافی ندارد و از طرفی دیگر نمی‌خواهد فرصت پیش آمده را از دست بدهد. شما خانم جعفری را چگونه راهنمایی می‌کنید.

فعالیت
کلاسی ۲





با رعایت اصول تعیین هدف (نمودار ۲-۱۲)، اهداف خود را با توجه به رشته تحصیلی‌تان بنویسید. سپس اقدامات لازم را برای رسیدن به این اهداف فهرست کنید.

اهداف	بزرگ‌ترین اهداف	اولویت بندی اهداف	فعالیت‌های مورد نیاز
شخصی (علاقه و سرگرمی‌ها، میزان گذراندن وقت با خانواده، یادگیری زبان جدید، بهبود تناسب اندام و ...)			
کاری (شغل آینده، درآمد، تحصیلات لازم و ...)			

اولویت‌بندی فعالیت‌ها و ارتباط

آیا شما برای رسیدن به هدف‌تان کارهای خود را اولویت‌بندی کرده‌اید؟ اولویت‌بندی فعالیت‌ها، راهی برای بهترین استفاده از وقت، توانایی‌ها، منابع و ارتباط با دیگران است. اولویت‌بندی، اقدامی برای صرف‌عقلانه‌ی زمان برای فعالیت‌ها و حرکت رو به جلو در اهداف است. یکی از ابزارهایی که کاربرد مناسبی برای اولویت‌بندی فعالیت‌ها دارد، پیوستار مدیریت زمان است. در این پیوستار فعالیت‌ها براساس پراهمیت، بی‌اهمیت، فوری و غیر فوری بودن به چهار دسته تقسیم‌بندی می‌شوند.

	غیر فوری	فوری
پراهمیت	فعالیت‌هایی برای کیفیت زندگی شخصی (۲)	فعالیت‌های ضروری (۱)
بی‌اهمیت	فعالیت‌های بی‌بهره (۴)	فعالیت‌های اتلاف وقت (۳)

فعالیت های دسته ۱

این دسته از فعالیت‌ها نیازمند یک اقدام فوری و دارای نتایج حائز اهمیت هستند. بحران‌ها و مشکلات شخصی و خانوادگی در این دسته قرار دارند مانند بیماری ناگهانی یکی از اعضای خانواده، تغییر ناگهانی امتحان پایان سال و...

فعالیت های دسته ۲

فعالیت‌های مهمی که به زمان‌بندی بیشتری نیاز دارند. فعالیت‌های این دسته، به هدف‌ها، رسالت و نقش‌های زندگی مربوط می‌شوند. انجام این فعالیت‌ها موجب تمایز افراد موفق با دیگر افراد می‌شود مانند بهبود ارتباط با خانواده، یاد گرفتن کار با رایانه و...

فعالیت های دسته ۳

فعالیت‌های بی‌اهمیتی که خود فرد نقشی در به وجود آمدنشان ندارد ولی باید توانایی مدیریت آنها را داشته‌باشد در غیر این صورت، زمان به هدر می‌رود. عامل اصلی معمولاً دوستان و اطرافیان نزدیک هستند مانند زمانی که دوستی برای خرید به شما پیشنهاد همراهی می‌دهد و...

فعالیت های دسته ۴

فعالیت‌های بی‌بهره‌ای که فرد، خودش را درگیر آنها می‌کند و زمانش را از بین می‌برد. پس فعالیت‌هایی که هیچ فایده‌ای برای آنها مترتب نباشد در این دسته قرار دارند مانند پرسه زدن بی‌خود و بی‌دلیل در خیابان، نشستن بی‌دلیل جلوی در منزل، شب‌نشینی‌های غیرضروری و...

فعالیت
کلاسی ۴



۱. با توجه به فعالیت کلاسی ۳، پیوستار را تکمیل کنید.
 ۲. ارتباط حدیث زیر را با پیوستار مدیریت زمان بررسی کنید.
- امام علی(ع): «هر کس به کار بی‌اهمیت پردازد، کار مهم‌تر را تباه کرده است.»

	غیر فوری	فوری
پر اهمیت	۲.	۱.
بی اهمیت	۴.	۳.

مدیریت دام‌ها یا سارقان زمان

فعالیت‌ها، کارها و ارتباط‌های بی‌اهمیت و فوری، به دلیل علاقه‌مندی افراد به اجرای آن‌ها می‌توانند دام‌ها یا سارقانی برای زمان به شمار آیند. بنابراین، هر فعالیتی باید در ساعت و زمان خاص خودش انجام گیرد و شما با رعایت این اصل مهم، همیشه فردی متعهد و وقت شناس خواهید بود و زمان کافی برای همه فعالیت و ارتباط‌های خود خواهید داشت. از جمله سارقان خطرناک زمان در عصر کنونی، فضاهای مجازی و درگیری‌های مستمر کودکان و نوجوانان با آنهاست تا جایی که زمانی برای بقیه کارهای ضروری مانند نماز، ورزش، درس و ... باقی نمی‌ماند.

فعالیت
کلاسی ۵



در گروه‌های کلاسی، فعالیت‌های زیر را انجام دهید.

۱. با ارائه راهکارهایی، سارقان زمان را تنبیه کنید.

۲. آثار تخریبی فرهنگی و جسمانی فضاهای مجازی را فهرست کنید.

۱. سردردهای مزمن؛

مدیریت کارهای تعویقی

برای اینکه کارهای خود را به موقع انجام دهید چه راهکارهایی در نظر گرفته‌اید؟

بیشتر افراد از کمبود وقت و زمان برای انجام فعالیت‌های مهم شکایت می‌کنند و یا ممکن است لازم بدانند برخی کارهای مهم خود را از زمان طبیعی آنها به تعویق بیندازند. برای مدیریت کارها، باید به اولویت‌بندی آن‌ها توجه کرده و بر انجام آن‌ها متمرکز شوید و اقدامات زیر را انجام دهید:

۱. در انجام دادن این فعالیت‌ها تمام انرژی و وقت خود را به کار بگیرید.

۲. به دیگران قول صدردصد بدهید که کاری را تا تاریخ معینی به اتمام خواهید رساند. قول دادن به دیگران در شما انگیزه ایجاد می‌کند.

۳. هر کاری را که انجام می‌دهید در واقع دارید وقتتان را می‌فروشید، پس آن را ارزان نفروشید.

۴. با حذف کارهای کم اهمیت می‌توانید کارهای مهم‌تر خود را با سرعت بیشتری به اتمام برسانید.

۵. مدیریت زمان، بیش از هر چیزی به انضباط فردی، خویشتن‌داری و اعتماد به نفس نیاز دارد.



در قدیم دو چوب‌بُر به جنگل رفتند. آن‌ها باید تا شب ده اصله درخت را قطع می‌کردند. اره‌ی یکی از آنها خیلی کند بود. بنابراین خیلی بیشتر از دوستش زحمت می‌کشید ولی کمتر از او نتیجه می‌گرفت. دوستش به وی گفت اره‌ی تو کند است، کمی دست از کار بکش و اره‌ات را تیز کن ولی وی قبول نمی‌کرد و پاسخ می‌داد نباید وقت را تلف کرد. به نظر شما، وی درست پاسخ داده است؟ شبیه این دیدگاه را در فعالیت‌های روزانه خود مثال بزنید. تیز کردن اره‌ی شما در زندگی شامل چه اقداماتی می‌تواند باشد؟

برنامه‌ریزی

چه راهکارهایی برای مدیریت زمان و کارهای خود دارید؟ به نظر شما برنامه‌ریزی کردن چقدر در انجام کارهای شما مهم است؟ آیا برای رسیدن به هدف خود برنامه‌ریزی کرده‌اید؟ برای اینکه بتوانید به صورت مناسب فعالیت‌هایی را انجام دهید، باید خودتان با توجه به شرایط روحی، جسمی، محیطی، زمانی، علاقه، اهداف و نقاط قوت و ضعف خویش برای زمانتان برنامه‌ریزی کنید. برنامه به شما کمک می‌کند از اتلاف وقت خود جلوگیری کرده و فعالیت‌های مهم را انجام دهید. همچنین برنامه‌ریزی این امکان را فراهم می‌کند که از زمان‌های زائد به طور صحیح استفاده کنید. یک برنامه صحیح باید کوتاه، ساده، در زمان مشخص و به صورت منظم اجرا شود تا به اهداف خویش دست یابید. امام رضا (ع) می‌فرماید: «بکوشید تا زمانتان را به چهار بخش تقسیم کنید، زمانی برای مناجات با خدا، زمانی برای تأمین معاش، زمانی برای معاشرت با برادران و معتمدانی که عیب‌های شما را به شما می‌شناسانند و در دل شما را دوست دارند و ساعتی را نیز برای کسب لذت‌های حلال قرار دهید تا با این بخش چهارم توانایی و نیروی انجام وظایف سه بخش دیگر را تأمین کنید.» (تُحَفُّ الْعُقُول، ص ۴۰۹)



به کمک هنرآموز محترم، برای کارهای مهم و ضروری خود یک برنامه هفتگی با رعایت موارد زیر، در جدولی شامل ایام هفته و ساعات روزانه.

- اختصاص ساعتی از شبانه روز برای عبادت،
 - اختصاص ۶ الی ۸ ساعت به زمان خواب،
 - اختصاص نیم ساعت به ورزش ترجیحاً در صبح،
 - اختصاص ۱۲ ساعت به کارهای ضروری، مهم و خلاق،
 - اختصاص ۲ ساعت به خوراک و فراغت،
 - اختصاص ۱/۵ ساعت به اقدامات پیش‌بینی نشده.
- پس از اجرای برنامه در این هفته، کارها و اقداماتی را که نتوانستید طبق برنامه پیش ببرید، به زمان‌هایی که انرژی بیشتری دارید منتقل کنید.

آزمون تشخیصی ۱: چگونگی استفاده از زمان

با توجه به میزان استفاده از اقدامات زیر و تکرار هر کدام در زندگی و کارهایتان، از یک (برای تکرار کم اقدام) تا پنج (برای تکرار زیاد اقدام) به خودتان امتیاز بدهید.

امتیازها	فعالیت‌ها	جمع امتیازات هر مرحله
	۱. مشخص کردن هدف برای فعالیت‌ها و کارهایی که قرار است انجام دهم.	تعیین هدف
	۲. رویارویی با مهلت‌ها و تعهدات و انجام دادن کار بدون استرس .	
	۳. بررسی اولویت کارها با کمک گرفتن از بزرگ‌ترها .	
	۴. توجه به ارزشمند بودن نتایج، قبل از اینکه اجرای کار را شروع کنم.	
	۵. انجام‌دادن کارهایی که اولویت بیشتری دارند.	اولویت بندی کارها
	۶. آگاهی از چگونگی اختصاص زمان به هر یک از وظایفم.	
	۷. انجام دادن کامل وظایف برای کسب ارزش و نتیجه کارها.	
	۸. اولویت‌بندی هر تکلیف یا کار جدید، با توجه به ارزیابی اهمیت آن‌ها .	
	۹. پیشگیری از ایجاد وقفه در اجرای کارها به صورت روزانه .	مدیریت دام‌ها یا سارقان زمان
	۱۰. متمرکز شدن بر انجام‌دادن کارهای مهم.	
	۱۱. کامل کردن هر کار یا تکلیف در طول روز در مدرسه به جای اجرای آن در خانه.	
	۱۲. کامل کردن وظایف، قبل از آنکه مشکل ایجاد کنند.	مدیریت کارهای تعویقی
	۱۳. انجام‌دادن کارها تا آخرین مهلت، بدون اینکه برای تمدید وقت، درخواست کنید.	
	۱۴. انجام‌دادن کارها براساس یک برنامه روزانه.	
	۱۵. برنامه ریزی کردن برای زمان.	زمان بندی
	۱۶. برنامه‌ریزی برای اقدامات غیرمنتظره.	
	۱۷. برنامه‌ریزی و اختصاص دادن زمانی برای استراحت در کارها.	

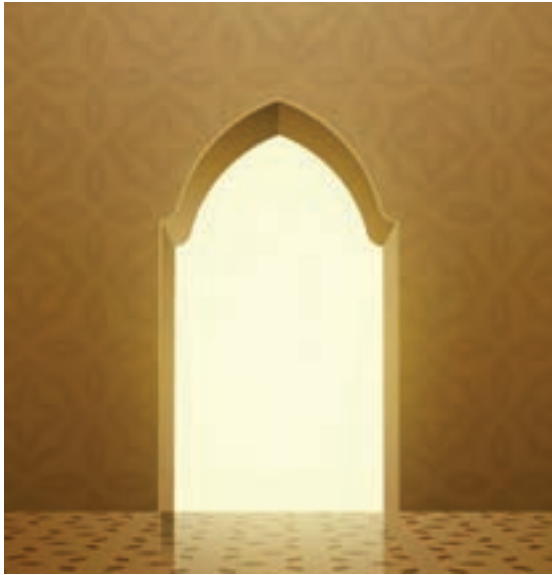
آزمون تشخیصی ۲: چگونگی استفاده از زمان در فعالیت‌های روزانه

تمام اقداماتی را که در روز قبل انجام داده‌اید، مانند نمونه در جدول زیر بنویسید و آنها را با توجه به اهمیت و ضرورتشان اولویت‌بندی کنید و به خود از یک تا سه امتیاز بدهید. سپس مشکلات خود را در استفاده از زمان یادداشت کنید.

اولویت	برنامهٔ دیروز شما			
	فعالیت	جمع زمان	زمان پایان	زمان شروع
کم: ۱				
متوسط: ۲				
زیاد: ۳				
۱	بیدار شدن از خواب و خروج از رختخواب؛	۳۰ دقیقه	۷:۳۰	۷:۰۰
۱	خوردن صبحانه؛	۱۵ دقیقه	۷:۴۵	۷:۳۰
۲	لباس پوشیدن؛	۱۰ دقیقه	۷:۵۵	۷:۴۵
۲	خروج از منزل و رسیدن به هنرستان؛	۵ دقیقه	۸:۰۰	۷:۵۵
۳	نماز و نیایش؛			
	ورزش؛			

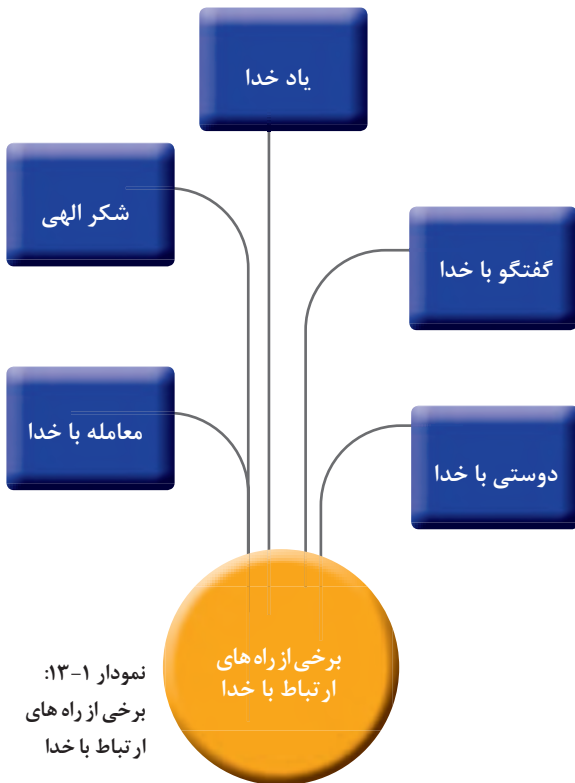
مشکلات شما در استفاده از زمان		
مشکلات مهم (مربوط به اولویت ۳)	مشکلات مهم (مربوط به اولویت ۲)	مشکلات مهم (مربوط به اولویت ۱)
..... ۱ ۱	۱. هدفمند نبودن فعالیت‌ها؛
..... ۲ ۲	۲. بیدار شدن از خواب؛
..... ۳ ۳	۳. هدر دادن وقت در خروج از رختخواب؛
..... ۴ ۴ ۴

درس ۱۳ راه‌های ارتباط با خدا



برای ارتباط با خداوند متعال، اولین قدم، شناخت و معرفت نسبت به اوست. شناخت خداوند، از طریق تفکر در آثار و نشانه‌های او در طبیعت و در جان انسان‌ها (آیات آفاقی و انفسی) حاصل می‌شود و با انجام اعمال صالح و خدمت به مردم، تثبیت و تقویت می‌شود و سرانجام به مرحله ایمان می‌رسد. البته ایمانی که واقعی باشد، نه سطحی و ظاهری و تنها از طریق زبان، بلکه ایمانی که همراه با معرفت، خشوع، محبت و عمل صالح باشد. خداوند متعال با بندگانش، در روز و شب و در خلوت و جمع، سخن می‌گوید و روحشان را با نسیم کلامش نوازش می‌کند. پس چه نیکوست که ما نیز در همه حال و مخصوصاً از طریق نماز و نیایش با او سخن‌گوییم و از او یاری طلبیم.

۱-۱۳- برخی از راه‌های تقویت ارتباط با خدا



چگونه می‌توانیم رابطه خود را با خدا اصلاح کنیم؟ چگونه می‌توانیم به خدا نزدیک‌تر شویم؟ برای ارتباط خدا و تقویت آن راه‌های فراوانی است. نماز و نیایش، احترام به والدین، رعایت حقوق مردم، تلاش برای امرار معاش خود و خانواده از راه حلال، گره‌گشایی از کار مردم، شکر و سپاس از خداوند و... رابطه ما را با خدا محکم می‌سازد. وقتی فرد با خداوند ارتباط برقرار می‌کند، این ارتباط نه اتفاقی و نه دوره‌ای است بلکه در زندگی‌اش ارتباطی دائمی و هر لحظه‌اش تعریف‌شدنی است. نکته‌ای که در ارتباط با خدا حائز اهمیت است این است که ممکن است ارتباط انسان‌ها با خدا به خاطر غفلت و معصیت آنها قطع شود، اما ارتباط خداوند با بندگانش همیشگی و دائمی است و از رگ گردن به انسان‌ها نزدیک‌تر و از خود آنها، به آنها آگاه‌تر است.^۱ در زیر به برخی از راه‌های ارتباط با خدا اشاره شده است.

۱. سوره ق، آیه ۱۶

یاد خدا

انجام چه کارهایی شما را به یاد خدا می‌اندازد؟ یاد خدا چه احساسی به شما می‌دهد؟ یاد خدا سبب آرامش قلب است و در مقابل، غفلت از یاد خدا، سبب پوچی و افسردگی خواهد بود. با به یاد آوردن عظمت، قدرت و رحمت خداوند، قلب انسان به آرامش می‌رسد. از طرف دیگر، خشوع در مقابل آن خالق مهربان و تفکر در رحمت بی‌کران او، سبب می‌شود انسان از قساوت قلب در امان بماند.

کدام یک از موارد زیر شما را به یاد خدا می‌اندازد؟

مکان‌های مقدس	ماه‌های محرم و صفر	بالای کوه	زمانی که خوشحال هستید
ماه مبارک رمضان	اذان و نماز	شنا در دریا	هر زمانی که مشکل دارید

- در مورد انتخاب خود فکر کنید و به بحث بپردازید که :
- چرا و چگونه مورد انتخابی، شما را به یاد خدا می‌اندازد؟
 - آیا خدا فقط در آن مکان یا زمان حاضر است؟ نتیجه را در کلاس ارائه دهید.

آداب ارتباط با خدا

آیا ارتباط با خدا به آداب خاصی نیاز دارد؟ آیا می‌توان در هر حالتی با خداوند ارتباط برقرار کرد؟ زبان ارتباط با خداوند، زبانی عام و فراگیر است. هر کس بنا بر درک و شناخت خود از خداوند و به میزان احساس نزدیکی به خداوند، می‌تواند، شیوه خاص و متفاوتی برای صحبت با خدا داشته باشد. خواندن نماز، قرائت قرآن، ذکر و دعا، کار در اداره، کارخانه، مزرعه، و گره‌گشایی از کار مردم و ... در واقع ارتباط با خدا گفت و گوی با اوست که هر کدام آداب خاص خود را دارد و ما به عنوان بنده خدا موظف به رعایت آنها هستیم. ارتباط و صحبت با خداوند می‌تواند شامل موارد مختلفی باشد. انسان‌ها گاه از غم دل خود با خدا سخن می‌گویند و از او یاری می‌طلبند. گاه به خاطر شادی‌هایشان، زبان به حمد و شکر می‌کشایند. گاه موضوع سخن، شکوه و شکایت است و گاهی صبر و رضا. گفت‌وگو با خدا، به نام راز و نیاز، مناجات و نیایش نیز شناخته می‌شود. این گفت‌وگو، ارتباط کوچکترین جزء هستی با وجود بی‌نهایت، یعنی خداوند است. گفت‌وگو با خدا محدود به چارچوب و ساختار معینی نیست زیرا خدا در همه حال و همیشه و در همه جا هست. پس به ساده‌ترین شکل و با زبان بی‌زبانی هم می‌توان با خالق هستی ارتباط برقرار کرد و با او به گفت‌وگو پرداخت.

فعالیت
کلاسی ۱





دوستی با خدا

چگونه می‌توان دوستی خود را با خداوند تقویت کرد؟ راه دوستی با خدا، اطاعت از او و انجام اعمال نیکو و دوست داشتن دوستان او و راه اوست. دوستان خدا با یادآوری نعمت‌هایی که خداوند به آنها بخشیده است، شکرگزار او بوده و حتی در راه محبت معبود، از موارد مهمی همچون جان و مال خود نیز می‌گذرند و غمگین نمی‌شوند. چون خدا را دوست حکیم و مهربان خود می‌دانند و در نتیجه

اطمینان دارند که این دوست مهربان، هیچ اراده‌ای بر خلاف خیر و مصلحت آنها ندارد.

مُحِبِّ صَادِقِ از جانان، به جز جانان نمی‌خواهد که حیف است از خدا چیزی، تمنا جز خدا کردن

به صورت گروهی پیرامون موارد زیر بحث و گفت‌وگو کنید:

۱. به نظرتان چرا بهترین دوست برای انسان خداوند است؟
۲. حدیث زیر از رسول خدا (ص) را مورد بررسی قرار دهید و برداشت خود را از آن بنویسید. «خداوند، من از تو دوستی تو را و دوستی آن کس که تو را دوست دارد و دوستی عملی را که مرا به دوستی تو می‌رساند می‌خواهم. خداوند، دوستی‌ات را نزد من، دوست داشتنی‌تر از خودم و خاندانم و نعمت گوارایی چون آب سرد برایم قرار ده.

فلاح السائل، ص ۱۹۶

فعالیت
کلاسی ۲



فعالیت
کلاسی ۳



سلمان، قهرمان شنا بود و چندین مدال طلای ملی و بین‌المللی داشت. او در یک حادثه رانندگی دو پای خود را از دست داد. او تا مدت‌ها به علت مشکلی که برایش اتفاق افتاده بود، دچار افسردگی شده بود و همیشه از خداوند شکایت داشت. تا اینکه به اصرار یکی از دوستانش در شب قدر در مراسمی حضور یافت و همان شب در دلش به احساسی رسید که زندگی او را متحول ساخت. امروز او قهرمان شنای تیم معلولین است. این ماجرا را تحلیل کنید. برداشت خودتان را از اتفاقی که برای سلمان افتاده بیان کنید. تأثیر ارتباط و دوستی با خدا را در تحمّل اتفاقات ناخوشایند چگونه ارزیابی می‌کنید؟

فعالیت
غیر کلاسی
۱



تلاش کنید هر روز نمازهای پنج گانه خود را به موقع و با دقت و حضور قلب و در صورت امکان در مسجد محل و همراه مردم به جماعت بخوانید. پس از گذشت یک ماه تغییرات حاصله برای روح و روان خود را برای هم کلاسی‌هایتان گزارش کنید.

فعالیت
غیر کلاسی
۲



با یک ورزشکار حرفه‌ای مصاحبه کنید و تأثیر دوستی با خدا را در موفقیت‌های ورزشی او جویا شوید و آن را ارزیابی کنید.

معامله با خدا

آیا می‌توان با خدا معامله کرد؟ در چه مواردی می‌توان با خداوند، معامله کرد؟ معامله با خدا به چه معناست؟

معامله با خدا یعنی تمام کارها و روابط خود با خدا، با مردم و با طبیعت را طبق اصول و ضوابط علمی و در جهت رضای خدا انجام دهیم و پاداش و نتیجه کار خود را به او واگذار کنیم و نیز انجام واجبات و ترک محرمات را مشروط به برآورده شدن نیازهای مادی خود ندانیم بلکه آن را وظیفه خود بدانیم و باور داشته باشیم که خدای عادل و حکیم، خود پاداش نیکوکاران را خواهد داد.

فعالیت
کلاسی
۴



جمله زیر را در سه بخش مورد تحلیل و بررسی قرار دهید:
«کار باید برای رضای خدا باشد.»

۱. آیا به راستی ما کارمان را برای خدا انجام می‌دهیم؟
۲. آیا خداوند به کار و عبادت ما نیاز دارد؟
۳. چه موقع می‌توان با قاطعیت گفت که ما کارمان را برای خدا انجام داده‌ایم؟

فعالیت
غیر کلاسی
۳



دوستان خدا به راستی با خداوند معامله می‌کنند. در این خصوص با یکی از آزادگان یا جانبازان هشت سال دفاع مقدس، گفت‌وگو کنید و از وی بخواهید تا از دوستی و معامله‌اش با خداوند در آن دوران مقدس برای شما صحبت کند. این گفت‌وگو را تحلیل و در کلاس درس، گزارش کنید.

شکر و سپاس از خداوند

آیا به نعمت‌های خداوند که به شما عطا کرده است فکر کرده‌اید؟ آیا نعمت‌های بی‌حساب خداوند جای شکرگزاری ندارد؟ چگونه می‌توان نعمت‌های خداوند را شکرگزاری کرد؟

انسان بعد از شناخت خدای خویش و پی بردن به عظمت، رحمت، نعمت، غنا و قدرت او، به حقارت و عجز و نیاز خود بیشتر واقف می‌شود و در نتیجه، شکر نعمت‌های خداوندی را برای خود لازم می‌داند. بنابراین باید باز گردد و با قصد تقرب به خداوند، به وظایف خویش عمل کند و از نعمت‌هایش در راه درست استفاده کند این یعنی ارتباطی دائم و پیوسته با خداوند برای تشکر و سپاس از نعمت‌هایی که خداوند فراتر از شایستگی‌هایش به او عنایت کرده است.

جدول زیر را تکمیل کنید و در پایان با مقایسه داشته‌ها و نداشته‌هایتان، احساس خود را به خداوند و لطفی که به شما داشته است، بیان کنید.

ردیف	داشته‌ها	ردیف	نداشته‌ها

فعالیت
کلاسی ۵



با توجه به حوزه‌ها و مشاغل مربوط به رشته خود، نمونه‌هایی از لطف و توجه الهی را که لازم‌اش به‌جا آوردن شکر الهی است، در جدول زیر بنویسید.

رشته‌ها	نمونه‌های لطف الهی
۱. حمل و نقل	سلامت راننده و سرنشینان خودرو و بی‌خطر رسیدن آنها به مقصد.
۲.	
۳.	
۴.	

فعالیت
کلاسی ۶



خداوند متعال می فرماید:

«كُلُوا مِنْ رِزْقِ رَبِّكُمْ وَاشْكُرُوا لَهُ» از روزی پروردگارتان بخورید و او را شکر کنید.

سوره سباء، آیه ۱۵

پیامبر اکرم(ص): سیرِ سپاس گزار، اجرش همانند روزه داری است که برای خدا روزه می گیرد ، تندرستِ سپاس گزار همانند آن اجری را دارد که بیمارِ شکیبا دارد و بخشنده سپاس گزار همان اجر را دارد که تنگدست قانع دارد .

کافی، جلد ۲، ص ۹۴، حدیث ۱

درس ۱۴ مخاطب شناسی

آیا برای برقراری ارتباط موثر لازم است نسبت به مخاطب خود شناخت داشته باشید؟ چگونه می‌توان مخاطب خود را شناخت؟

انسان‌ها دارای دانش و فرهنگ متفاوتی هستند که بر درک و برداشت آن‌ها از پیام تأثیر می‌گذارد. بنابراین افراد برای برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، باید مخاطب پیام و ویژگی‌های او را بشناسند و متناسب با آن‌ها پیام را انتقال دهند. مخاطب، هر فردی است که پیام‌ها را دریافت می‌کند. بهترین راه برای شناخت مخاطبان، تقسیم‌بندی آن‌هاست تا بتوان در هر بخش از روش مخصوص به آنها استفاده کرد.

در هر پیام، سه رکن قابل بررسی است:

۱. فرستنده پیام؛

۲. محتوای پیام؛

۳. مخاطب پیام؛

مثال	عامل	مبنا
درون‌گرا و برون‌گرا - حسّی و الهامی - متفکر و احساسی - قضاوتی و دریافتی	شخصیت	ویژگی‌های روان‌شناسی
پذیرش توسط اجتماع، دوستی، علاقه به دیگران و غیره	نیازهای اجتماعی	
گروه‌های سنی ۲ تا ۵ ساله، ۶ تا ۱۱ ساله، ۱۲ تا ۱۵ ساله و ...	رده‌های سنی	ویژگی‌های جمعیت‌شناسی
زن، مرد	جنسیت	
ثروتمند، متوسط، فقیر	سطح مالی	
هنرآموز، کارمند، نظامی، کاسب و ...	شغل	
تحصیلات عالی، دیپلم، زیر دیپلم	سطح تحصیلات	

جدول ۱-۱۴: تقسیم‌بندی مخاطبان براساس ویژگی‌های آنها

۱-۱۴ - تقسیم‌بندی مخاطبان براساس ویژگی‌های روانشناسی

در این تقسیم‌بندی، مخاطبان براساس ویژگی‌های شخصیتی، نیازهای اجتماعی و ... به گروه‌های مختلفی تقسیم می‌شوند.

ویژگی‌های شخصیتی

آیا همه افراد دارای ویژگی‌های شخصیتی یکسانی هستند؟ چه چیزی افراد را از یکدیگر متمایز و متفاوت می‌کند؟ افراد از نظر شخصیتی و روحیه، با یکدیگر متفاوت‌اند. بعضی از افراد درون‌گرا یا برون‌گرا، بعضی حسّی یا الهامی، بعضی متفکر یا احساسی و بعضی دیگر قضاوتی یا دریافتی هستند. این تفاوت‌ها سبب

می‌شود که برای موفقیت در ارتباط، با هر دسته از آن‌ها رفتاری متفاوت داشته‌باشیم.

🔹 انواع ویژگی‌های شخصیتی

شخصیت درون‌گرا

- تمایل کمتری به حضور در جمع دارد.
- تمایل به رشته‌های ورزشی انفرادی دارد.
- برای فکر کردن درباره چیزی به سکوت و زمان احتیاج دارد.
- می‌خواهد استانداردهای خود را پیدا کند.
- دوست دارد ابتدا ایده یا نقشه کار را خوب بفهمد و به تنهایی یا صرفاً با عده کمی کار کند.

شخصیت برون‌گرا

- تمایل شدید به حضور در اجتماع دارد.
- تمایل به رشته‌های ورزشی گروهی دارد.
- گاه بدون اینکه درباره موضوعی فکر کند، دست به اقدام می‌زند.
- اجتماعی است.
- عمل و تنوع را دوست دارد.
- می‌خواهد بداند مردم از او چه توقعی دارند.

شخصیت حسی

- بیشترین توجه خود را به تجربه معطوف می‌سازد.
- مایل به استفاده از چشم‌ها، گوش‌ها و سایر حواس خود است.
- از مشکلات تازه متنفر است.
- از به کار بردن مهارت‌هایی که قبلاً آموخته است، لذت می‌برد.
- در برابر امور جزئی صبور است، ولی وقتی وضعیت پیچیده و دشوار می‌شود، صبر خود را از دست می‌دهد.

شخصیت الهامی

- بیشترین توجه خود را به مفهوم حقایق معطوف می‌کند.
- از قوه تخیل برای پیدا کردن راه‌های جدید استفاده می‌کند.
- به حل مشکلات جدید علاقه‌مند است.
- بیشتر مایل به کاربرد مهارت‌های جدید است.
- در برابر امور جزئی از خود بی‌قراری نشان می‌دهد، ولی موقعیت‌های پیچیده و دشوار برایش اهمیتی ندارد.

شخصیت متفکر

- دوست دارد به طور منطقی راجع به مسائل تصمیم بگیرد.
- دوست دارد عادلانه و بدون حقه با او رفتار شود.
- ممکن است بدون اطلاع، احساسات دیگران را نادیده بگیرد.
- توجه او به اوضاع و احوال بیشتر از توجه او به روابط انسانی است.

شخصیت احساسی

- دوست دارد از روی احساسات شخصی تصمیم بگیرد.
- دوست دارد حتی در مسائل کوچک، مردم را تحسین کند.
- نسبت به احساسات دیگران آگاه است و به آنها توجه دارد.
- می‌تواند پیش‌بینی کند که دیگران دربارهٔ یک موضوع چه احساسی خواهند داشت.

شخصیت قضاوتی

- سعی می‌کند وقایع، درست مطابق نقشه پیش رود.
- ممکن است خیلی سریع دربارهٔ مسائل تصمیم بگیرد.
- هنگام اظهار نظر یا تصمیم‌گیری دوست دارد حق را به او بدهند.
- مایل است قبل از شروع به پروژه جدید، پروژه در دست را به اتمام برساند.
- دوست دارد برای انجام دادن کارها نقشه بریزد و پیشاپیش مسائل را حل و فصل کند و قبل از اقدام دربارهٔ آنها تصمیم بگیرد.

شخصیت دریافتی

- خیلی راحت با رویدادهای بدون برنامهٔ قبلی کنار می‌آید.
- دوست دارد چندین پروژه را با هم شروع کند، اما احتمالاً در تمام پروژه‌ها مشکل دارد.
- ممکن است خیلی کند دربارهٔ مسائل تصمیم بگیرد.
- همزمان با بروز مشکلات، برای حل آنها دست به تغییراتی می‌زند تا کارش را پیش ببرد.
- دوست دارد انعطاف پذیر باشد و از طرح‌ها و نقشه‌های تثبیت شده و معین بپرهیزد.

خودشناسی

هر فرد در زندگی برای گرفتن تصمیم صحیح، نیاز دارد ابتدا با ویژگی‌ها، توانایی‌ها و شخصیت خود و اطرافیان آشنا شود، آنگاه متناسب با این ویژه گی‌ها با دیگران رابطه برقرار کند یا تصمیم صحیحی بگیرد.

مراحل زیر را انجام دهید:

۱. ابتدا مشاغل مرتبط با رشتهٔ خود را فهرست کنید.
۲. با توجه به دسته‌بندی انواع شخصیت، به نظر شما افراد مناسب برای آن مشاغل چه ویژگی‌هایی باید داشته باشند؟

فعالیت
کلاسی ۱



دو هنرجو داوطلبانه نقش پدر و فرزندی را بازی کنند که توانایی برقراری ارتباط با هم را ندارند و حرف یکدیگر را درک نمی‌کنند. سایر هنرجویان برای حل این مشکل راه‌حل‌هایی پیشنهاد دهند.

فعالیت
کلاسی ۲



نیازهای اجتماعی

آیا ما به دوستی و محبت از طرف دیگران نیاز داریم؟ نیازهای اجتماعی افراد از طریق تجربه، حضور در جامعه و رشد شخصیتی آن‌ها شکل می‌گیرد. وقتی انسان نیازهای اجتماعی خود را شناخت، آنها را در روابط و خواسته‌هایش از دیگران نشان می‌دهد. اگر در ارتباط با مخاطب، این نیازها برآورده نشوند، منجر به نارضایتی او می‌شوند. این نیازها عبارت‌اند از: پذیرش توسط اجتماع، دوستی و علاقه به دیگران، هم صحبتی و ...

فرهاد فردی مستبد است و همیشه می‌خواهد حرف خودش اجرا شود، شما به عنوان دوست فرهاد، برای ارتباط با او چه روشی را در پیش می‌گیرید؟ چگونه با صحبت کردن سعی می‌کنید رفتار وی را اصلاح کنید؟

فعالیت
کلاسی ۳



۲-۱۴ - تقسیم‌بندی بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناسی

آیا تقسیم‌بندی مخاطبان می‌تواند در برقراری ارتباط مؤثر به شما کمک کند؟ در برقراری ارتباط با دیگران به کدام ویژگی آنها توجه می‌کنید؟ مخاطبان از نظر عواملی مانند سن، جنس، شغل و نظایر این‌ها تقسیم‌بندی می‌شوند. واکنش هر فرد برای یک موقعیت خاص، با توجه به این عوامل، متفاوت است. به عنوان مثال، افراد در برخورد با اشتباهات یک کودک سعی می‌کنند با ملایمت و نرمی با وی صحبت کنند ولی در برخورد با اشتباه بزرگ ترها صحبت‌ها جدی‌تر است. بنابراین فرستنده باید در طراحی یک موقعیت یا پیام به این موارد توجه داشته باشد.

نکته: یکی از مصادیق ارتباط با دیگران خدمت به آنهاست. خدمت به دیگران، به انسان نشاط و شادابی می‌دهد. شما در هر شغل و مقامی که هستید باید به افراد کمک کنید، همانطور که از خدمات دیگران بهره‌مند می‌شوید.

- نقش‌های زیر را داوطلبانه در کلاس اجرا کنید و بگویید برای اجرا چه مواردی را باید رعایت کنید؟

مورد ۱	حسابدار ورشکسته‌ای که اوضاع روحی مناسبی ندارد.
مورد ۲	ورزشکاری که علی‌رغم توانایی و تلاش زیاد، در مسابقه پایانی المپیک، مسدوم می‌شود.
مورد ۳	مهمان‌دار هواپیمایی که یکی از مسافرانش استرس فراوانی دارد.
مورد ۴	مربی مهدکودکی که یکی از کودکانش مدام گریه می‌کند.

فعالیت
کلاسی ۴





با توجه به رشته تحصیلی خود، یک داستان یا چند خاطره بنویسید و در آن (یا آنها) برای اصلاح رابطه خود در هر چهار عرصه ارتباطی، راه‌حل‌ها یا پیشنهادهای ارائه نمایید. (هدیه دادن، صلۀ رحم، تشکر و سپاس، رعایت حال سالمندان در وسیله نقلیه عمومی، آب دادن به گل‌ها و گیاهان، پاکیزه‌سازی محیط زیست و محل کار، توقف پشت چراغ قرمز، رعایت حال مردم در انجام دادن مطلوب وظیفه اداری و ...)

درس ۱۵ ارتباط با جهان خلقت

انسان از یکسو با کلّ عالم هستی به‌عنوان فعل و مخلوق خدا و از سوی دیگر با تک تک اجزاء آن مانند هوا، آب‌ها، کوه‌ها، جنگل‌ها، معادن، مخازن، حیوانات و غیر اینها، ارتباط دارد. اما مهم‌تر از خود ارتباط، سازنده، مفید و خلاق بودن این ارتباط در راستای ارتقاء کیفیت و بهبود زندگی خویش و دیگران است.

ارتباط با سایر موجودات

دنیا و همهٔ نعمت‌های آن به‌عنوان ابزاری برای رسیدن به هدف و مقصد نهایی بشر از سوی خداوند به انسان بخشیده شده‌است، البته در صورتی که او بتواند به شکل مطلوب از آنها استفاده کند. بنابراین انسان باید از یکسو با رفتار عدالت محور خود نسبت به موجودات جان‌دار و بی‌جان کرهٔ زمین سعی در به کمال رساندن خود و دیگران داشته باشد، و از سوی دیگر ضمن رعایت حقوق طبیعت و دیگران، باید در حفظ بقاء و تعادل مجموعهٔ پدیده‌های طبیعی تلاش مستمر داشته باشد. از آنجا که عالم محضر خداست و همهٔ ذرات آن، مخلوق و مطیع خداوند هستند پس باید با همهٔ آفریده‌های خدا و در محضر خدا، همواره اخلاق و عدالت را در اندیشه، گفتار و رفتار خود رعایت کرد.

در گروه‌های کلاسی، یک مورد از مباحث زیر را انتخاب کنید:
شعارهایی در مورد حفاظت از محیط زیست یا رعایت حقوق حیوانات و جمادات تهیه کنید. سپس مناسب‌ترین شعار را در یک پلاکارد در هنرستان خود نصب کنید.

فعالیت
کلاسی ۱



۱-۱۵ - ارتباط با درختان و گیاهان و...

حیات انسان با گیاهان و گونه‌های مختلف گیاهی، مرتبط است و ابتدایی‌ترین قدم برای سپاس و قدردانی از این نعمت‌های خدا داد، دانستن اهمیت و پایبندی به اخلاق در استفاده از آنهاست. همان‌گونه که در ارتباط با طبیعت به دنبال منافع خود هستید، باید به بقای طبیعت نیز توجه داشته باشید. منطقی نیست که منافع مستقیم و فوری خود را از طبیعت دریافت کنیم ولی به بقای آن اهمیت ندهیم. تولید اکسیژن و هوای پاک، زیبایی‌های چشم‌نواز، استفاده‌های غذایی، دارویی، صنعتی، تهیهٔ لباس، ساخت و ساز سرپناه و وسایل مورد استفاده در کار و زندگی روزانه و غیر اینها نمونه‌هایی از فواید گیاهان و درختان می‌باشد.

با راهنمایی و کمک پدر و مادر خود، چند مورد از گیاهان دارویی منطقه زندگی خود را شناسایی کنید و نام آن‌ها را همراه با خواص دارویی که دارند.

فعالیت
غیر کلاسی
۱



آسیب‌هایی را که انسانها می‌توانند به طبیعت و محیط زیست خود وارد کنند بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۲



خانم ستاری، مدیر مهدکودک ستاره‌هاست. او می‌خواهد زیبایی‌هایی طبیعت را به کودکان نشان دهد تا کودکان از سنن پایین یاد بگیرند که در پاکیزگی و حفاظت از محیط زیست کوشا باشند. به نظر شما خانم ستاری باید از چه راه‌هایی دوستی با طبیعت را به کودکان نشان دهد؟

فعالیت
کلاسی ۳



با هماهنگی مسئولین هنرستان خود، یک روز را به تمیز کردن و جمع‌آوری زباله‌ها و موادی که در طبیعت تجزیه نمی‌شوند، اختصاص دهید. گزارشی از این فعالیت خود تهیه کنید و هر کدام احساس خود را از این کار، در کلاس درس توضیح دهید.

فعالیت
غیر کلاسی
۲



۱-۱۵ - ارتباط با حیوانات

نه تنها انسان‌ها بلکه حیوانات نیز به لحاظ اخلاقی دارای حق و حقوقی هستند. بسیاری از افعال انسانی مستقیم یا غیرمستقیم بر جانوران و حیوانات اطراف و کل چرخه حیات تأثیر دارد که باید آثار و نتایج آنها را مورد توجه قرار داد. از جمله حقوق حیوانات این است که مورد صدمه و آزار و اذیت قرار نگیرند، آب و خوراک حیوانات اهلی به‌موقع و به‌اندازه به آنها داده‌شود، در صورت بیماری و صدمه اقدام به مداوای آنها شود و ... تأمین بخش مهمی از خوراک و پوشاک انسان‌ها، نگهداری، حمل‌ونقل، تفریح و سواری، پژوهش‌های دارویی و درمانی بخشی از فواید و خدمات حیوانات به انسان‌ها می‌باشد.

در مورد تجارت عاج فیل، شاخ کرگدن، پوست تمساح، لاک لاک‌پشت، خوردن باله کوسه به‌عنوان غذای درمانی، که هر کدام به‌عنوان تجارت پر سودی در جهان مطرح هستند و در برخی موارد موجب انقراض گونه آنها می‌شود، تفکر کنید. شما به عنوان مدافع حقوق حیوانات، برای جلوگیری و مبارزه با این نوع تجارت، چه پیشنهادهایی دارید؟
با همکلاسی‌های خود در این مورد به بحث و گفت‌وگو بپردازید.

فعالیت
کلاسی ۴



۳-۱۵- ارتباط با جمادات

جماد، عبارت است از هر آنچه بی جان و بی حرکت است. اما بی جان بودن، دلیلی بر بی حق و حقوق بودن آنها نیست. چرا که جمادات یا به عبارتی دیگر، اشیاء بی جان در اطراف شما، مانند معادن، مخازن و منابع روی زمین و زیر زمین و هر موجود بی جان دیگری در اطراف شما مانند ابزار و وسایل کارگاهی، آزمایشگاهی و ... تنها برای استفاده شخصی شما نیست و تنها در مدت حیات شما مورد استفاده ندارند. استفاده درست و متعادل شما از آنها به معنای رعایت حقوق افراد دیگر و آیندگانی است که در آینده دور یا نزدیک، از این اشیاء و منابع استفاده خواهند نمود. پس دیگران و آیندگان نیز در آنچه که شما استفاده می کنید، حق دارند و شما موظف به حفظ حقوق آنها هستید.

پیامبر اکرم (ص) می فرمایند:

پنج گروه هستند که من و هر پیامبر مُستجابُ الدَّعَواهی، آنان را لعنت می کنیم: آن کس که در کتاب خدا، آیه ای را زیاد گرداند، کسی که سنت و روش مرا رها کند، کسی که قضا و قدر خدا را تکذیب کند، کسی که حرمت اهل بیت مرا که خدا واجب فرموده نگه ندارد، و کسی که اموال عمومی را به خود منحصر سازد و تصرف در آن را اِبه نفع خود، حلال شمارد.

الکافی، ج ۲، ص ۳۹۲

اگر بخواهید در حوزه حمل و نقل، حسابداری، تربیت بدنی و تربیت کودک راه کارهایی برای حفظ محیط زیست، احترام به حیوانات و جمادات بدهید چه مواردی را بیان می کنید؟ جواب هایتان را با سایرین به اشتراک بگذارید.

فعالیت
کلاسی ۵



نکته: یکی از مسائلی که هم می توان آن را در بحث جمادات و هم طبیعت و محیط زیست، مورد نظر قرار داد، مسأله بازیافت و مصرف بهینه انرژی هاست. با این کارها، انرژی برای آیندگان حفظ می شود و از آسیب و آلودگی محیط زیست کاسته می شود پس بیایید در استفاده از طبیعت اسراف نکنیم.

در گروه‌های کلاسی، یکی از حوزه‌های کاری زیر را انتخاب کنید و پیرامون آن با یکدیگر به بحث و گفت‌وگو بپردازید.

تربیت بدنی

تربیت کودک

حسابداری

حمل و نقل

چگونه می‌توان در حوزه انتخابی خود، بهترین ارتباط را با جمادات برقرار نمود؟

فعالیت
کلاسی ۶



- عده‌ای از هواداران تیم‌های ورزشی بعد از پایان رقابت‌ها در صورت شکست تیم محبوبشان، شروع به آسیب رساندن به وسایل ورزشگاه می‌نمایند. این مسأله را چگونه تحلیل می‌کنید؟
- یک کارمند حسابداری برای مستند کردن کارهای اداری خود از کاغذهای بزرگتر از نرم استاندارد استفاده می‌کند.

فعالیت
کلاسی ۷

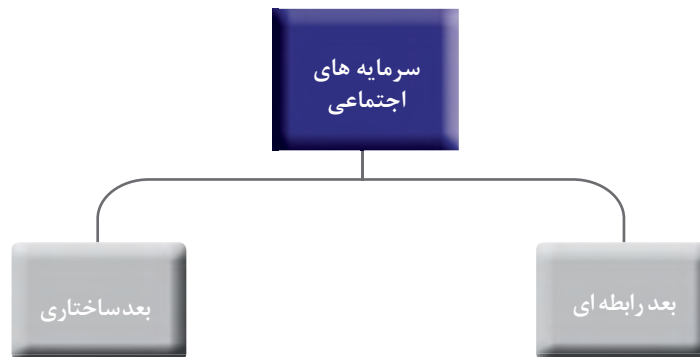


درس ۱۶ ارتباط در جامعه

انسان، موجودی اجتماعی است و تصور کردن او را در انزوا و دور از سایر انسان‌ها، امری غیرممکن است. این موجود جمع‌گرا، برای برآوردن نیازهای زیستی، عاطفی و اجتماعی خود، به تعامل با دیگران احتیاج دارد. ارتباط با سایر اعضای جامعه، زمینه رشد و شکوفایی استعدادهای او را فراهم می‌کند. انسان بعد از تولد و رشد در خانواده، وارد مدرسه می‌شود و در این دو مرحله، مهارت‌های لازم را برای ورود به محیط بزرگ‌تر یعنی جامعه کسب می‌کند.

۱-۱۶- سرمایه اجتماعی

به چه چیزهایی سرمایه اجتماعی گفته می‌شود؟ چگونه می‌توانیم سرمایه اجتماعی را در جامعه افزایش دهیم؟ افزایش سرمایه اجتماعی در جامعه چه پیامدهایی به همراه دارد؟ در ارتباط با جامعه، یکی از مهم‌ترین مباحث قابل طرح، سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی، شامل ارزش‌هایی می‌شود که از طریق آنها، امکان ارتباط افراد، برای دستیابی به اهداف والا در جامعه فراهم می‌شود. نبودن سرمایه‌های اجتماعی، حیات جامعه را به خطر می‌اندازد. ابعاد سرمایه اجتماعی، عبارت‌اند از:



نمودار ۱-۱۶: ابعاد سرمایه اجتماعی

بعد رابطه‌ای در سرمایه‌های اجتماعی

این بُعد از سرمایه‌های اجتماعی، توصیف‌کننده انواع روابط شخصی است که بر حسب تعاملات قبلی افراد و با تمرکز بر احترام و رفاقت، شکل می‌گیرد. اعتماد، همکاری، وابستگی، هویت، تعهدات، انتظارات از شاخص‌های بُعد رابطه‌ای هستند.

انسان موجودی ذاتاً اجتماعی و مایل به زندگی در اجتماع است. خصلت اجتماعی بودن انسان از آنجا ناشی می‌شود که خداوند متعال انسان‌ها را با استعدادها و ظرفیت‌های متفاوت آفریده تا برای پیمودن راه تکامل و حرکت همه جانبه به سوی کمال، به یکدیگر وابسته باشند. اساس زندگی بشری بر پایه اجتماع است و از مسیر زندگی جمعی و ارتباط با دیگران است که انسان به اوج تکامل می‌رسد. بر این اساس که قرآن کریم می‌فرماید:

«ای مردم ما شما را از یک مرد و زن آفریدیم و شما را به صورت تیره‌ها و قبیله‌ها قرار دادیم تا یکدیگر را بشناسید. (اما اینها ملاک برتری نیست) قطعاً ارجمندترین شما نزد خداوند پرهیزگارترین شماست.»^۱

اعتماد

آیا شما به راحتی به دیگران اعتماد می‌کنید؟ آیا دیگران به راحتی به شما اعتماد می‌کنند؟ چگونه می‌توان اعتماد میان یکدیگر را افزایش داد؟ یکی از عناصر کلیدی ارتباط انسان، «اعتماد» است. اعتماد پیوند دهنده، قوام بخشنده و تضمین کننده مجموعه روابط گوناگون انسان در تمام سطوح است. اعتماد به معنای اطمینان، باور، ایمان و اعتقاد است و سبب می‌شود افراد بتوانند در کنار یکدیگر، «گروه» تشکیل دهند. صداقت، اولین جزء اعتماد است. بر حسب این شاخص، افراد از دیگران انتظار دارند از روی حسن نیت رفتار و عمل کنند. در مجموع اعتماد را می‌توان اتکای به خداوند، خود، دیگران و خلقت دانست. انسان، با خدا به امنیت می‌رسد و بدون خدا، به هر چه اعتماد کند، پایه‌اش متزلزل است.

یک تیم ورزشی را (فوتبال، والیبال، بسکتبال و ...) که به آن علاقه دارید انتخاب کنید و عوامل موفقیت تیم را مورد بررسی و تحلیل قرار دهید. چه عواملی باعث موفقیت تیم ورزشی شده است؟

فعالیت
کلاسی ۱



۱. جدول زیر را تکمیل کنید:

عوامل کاهنده اعتماد میان افراد	عوامل افزایش دهنده اعتماد میان افراد
دروغ گویی افراد نسبت به یکدیگر.	داشتن صدق و راستی در صحبت کردن و رفتار با دیگران.

۲. به نظر شما افزایش اعتماد میان افراد جامعه چه پیامدهایی دارد؟
۳. نقش صاحبان حرف و مشاغل در افزایش اعتماد میان افراد چگونه است؟

فعالیت
کلاسی ۲



۱. سوره حجرات، آیه ۱۳

همکاری و وابستگی

آیا شما تاکنون به دیگران در انجام کارهایشان کمک کرده‌اید؟ با کمک کردن شما، چه تغییری در نحوه انجام کار ایجاد شده است؟ وقتی به دیگران کمک می‌کنید چه احساس خوشایندی دارید؟ آیا دوست دارید که دیگران نیز به شما کمک کنند؟

همکاری نتیجه اعتماد است و اعتماد، سبب می‌شود که افراد بپذیرند و مایل باشند که منابع شخصی خود را با دیگران، به اشتراک بگذارند و فعالانه در گروه‌ها عضو شوند و به انجام دادن اموری بپردازند که به تنهایی، قادر به انجام آنها نیستند. همکاری، خود منجر به وابستگی افراد می‌شود، از این نظر که افراد، احساسات دیگران را درک می‌کنند و خود را جای آنان می‌گذارند و گویی در حال تجربه شرایط طرف مقابل خود هستند.

امام علی (ع): در این خصوص می‌فرمایند: آنچه را که برای خود می‌پسندید برای دیگران هم پسندید و آنچه را که برای خود نمی‌پسندید برای دیگران هم نپسندید.^۱

با مشارکت یکدیگر و هماهنگی با مسئول هنرستان و راهنمایی‌های هنرآموز خود، یک نمایشگاه و فروشگاه یک روزه از غذاهای خانگی در هنرستان برگزار کنید. برای برگزاری هر چه بهتر نمایشگاه، چند نفر از هنرجویان، وظایف زیر را بر عهده گیرند:

- مسئول هماهنگی و اجرا؛

- مسئول تبلیغات؛

- مسئول تدارکات و ...

هر یک از هنرجویان، موارد اعتماد، همکاری و وابستگی را در نمایشگاه برگزار شده، مورد تحلیل قرار دهند و به صورت گزارشی در کلاس درس بیان کنند.

فعالیت
کلاسی ۳



فعالیت
غیر کلاسی
۱



از یک آسایشگاه سالمندان یا یک مرکز نگهداری کودکان بی‌سرپرست بازدید کنید و نمونه‌هایی از همکاری و وابستگی را در آنها بررسی و تحلیل نمائید، سپس نتیجه را در کلاس درس گزارش کنید.

فعالیت
غیر کلاسی
۲



با یک مربی مهد کودک در مورد استفاده از دوربین‌های مدار بسته برای نظارت بر کار مربیان صحبت کنید. این موقعیت را از نظر سرمایه اجتماعی مورد تحلیل قرار دهید.



در بارهٔ موارد زیر بحث و گفت و گو کنید:

۱. در شرکت الف، اعضای گروه حسابداری و حسابرسی، با یکدیگر رابطه‌ای بسیار نزدیک و صمیمی دارند. آنها در هنگام کار، صداقت را در گفتار و کردار خود نسبت به یکدیگر نشان می‌دهند و با همکاری یکدیگر برای ارتقای کیفیت کار تلاش می‌کنند. رفتار سرپرست با اعضا، بسیار انسان دوستانه و محترمانه است. او همیشه اعضای گروه را به خاطر حسن انجام کار، مورد حمایت قرار می‌دهد. اگر یکی از اعضا در یک روز در محل کار حاضر نباشد، دیگر اعضا با رضایت کامل، کار او را انجام می‌دهند. این اعتماد و همکاری میان اعضا باعث شده است که گروه حسابداری و حسابرسی شرکت الف بسیار معتبر و خوشنام شناخته شوند.
 ۲. در شرکت ب، اعضای گروه حسابداری و حسابرسی با یکدیگر رابطه‌ای خشک و رسمی دارند. هر کسی خود را موظف به انجام کار خود می‌داند و در صورت ایجاد هر مسأله‌ای از ناحیهٔ دیگر اعضا، خود را مسئول نمی‌دانند. رفتار سرپرست با اعضا بسیار رسمی است. اگر یکی از افراد در کار خود اشتباه کند، از طرف دیگر اعضا مورد حمایت قرار نمی‌گیرد و او را به سهل انگاری متهم می‌کنند. کار کردن در شرکت ب سخت و طاقت فرسا شده به طوری که افراد به دنبال موقعیت شغلی مناسب می‌گردند تا از شرکت ب استعفا دهند.
- هر دو موقعیت را مقایسه و ارزیابی کنید سپس نتیجه‌گیری خود را بیان کنید.



- در هر یک از موقعیت‌های زیر چه واکنشی نشان می‌دهید؟
- در حال رانندگی هستید، فردی در جاده ماشینش خراب شده است.
 - به مناسبت عید نیمهٔ شعبان جشنی در مهد کودک خواهر یا برادر شما برگزار می‌شود.
 - همکار شما به علت سرماخوردگی، اسناد حسابداری را تکمیل نکرده است و باید تحویل دهد.
 - بازیکن تیم مقابل در اثر خطای غیر عمد در زمین ورزش مصدوم شده است.
 - در مسابقهٔ فینال، حریف شما برنده شده است.
 - همکار شما به سمت سرپرستی حسابداری منصوب شده است.
 - مربی مهد کودک برای ارتقای کیفیت محتوای آموزشی از شما درخواست همکاری دارد.
 - رانندهٔ اتوبوس پایانهٔ مسافری بیمار شده است و نمی‌تواند در ساعت مقرر در پایانه حاضر شود.

هویت مشترک

«هویت مشترک» یعنی چی؟ شما چه هویتی دارید؟ دوست شما چه هویتی دارد؟ «هویت» عبارت است از مجموعهٔ خصوصیات و مشخصات فردی، اجتماعی، احساسات و اندیشه‌های مربوط به فرد، که آنها را از طریق کنش متقابل با خود، با خدا، با خلقت و با دیگران به دست می‌آورد و در نهایت، با یافتن تصویری از خود، آنها را در پاسخ به سؤال «من کیستم؟» ارائه می‌نماید. شاخص هویت

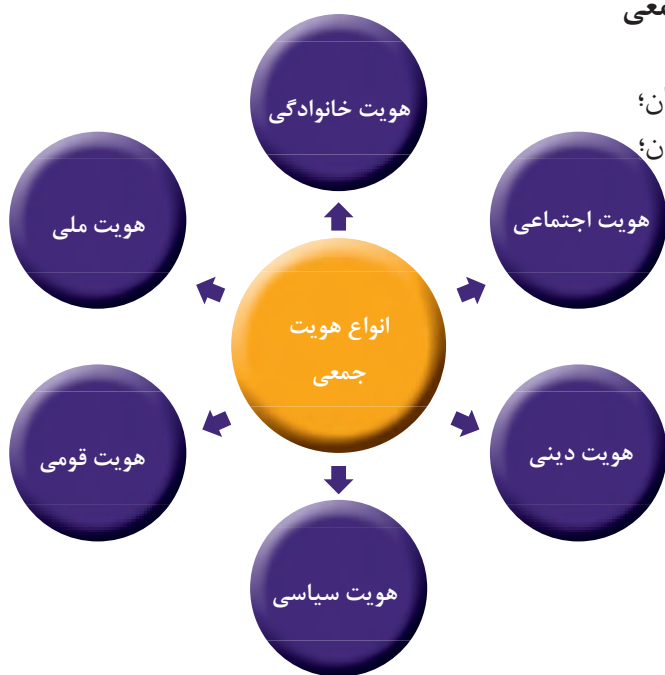
مشترک، به معنای داشتن حس تعلق به گروه و به سایر افراد و دریافت پشتیبانی و ارزش از آن گروه است. هویت یک فرد می‌تواند فردی یا جمعی باشد.

۱. **هویت فردی:** به خصوصیات و مشخصاتی اشاره دارد که فرد به عنوان یک شخص منحصر به فرد و متفاوت از دیگران، آنها را به خود منتسب می‌کند.

۲. **هویت جمعی:** احساس عضویت، تعلق و تعهد یک فرد به جمع، به گروه یا به جوامع مشخصی است. هویت جمعی یعنی احساس و اعتقاد به وجود یک "ما" در مقابل "ما"های دیگر، که به واسطه حضور فرد، در یک جمع شکل می‌گیرد. انواع هویت جمعی، در نمودار ۲-۱۸، نشان داده شده است.

حوزه‌های مربوط به انواع هویت‌های جمعی عبارت‌انداز:

- هویت خانوادگی: اعضای خانواده و خویشاوندان؛
 - هویت اجتماعی: دوستان، همسایگان و همکاران؛
 - هویت دینی: دین، آیین و مذهب؛
 - هویت سیاسی: هم‌فکران سیاسی؛
 - هویت قومی: قوم، زبان؛
 - هویت ملی: ایرانی بودن و...؛
- در هر یک از حوزه‌های فوق، مواردی چون میزان احساس تعلق، تعهد و پایبندی مطرح می‌شود.



نمودار ۲-۱۶: انواع هویت جمعی

رامبد، دارای مدال طلای تکواندو در رده سنی جوانان است. او برای سومین بار به مسابقات جهانی اعزام شده است و مدال طلا کسب کرده است. از یکسو برای عضویت در بهترین تیم‌های اروپایی با مزایای بالا، به او پیشنهادی مناسب داده می‌شود، از سوی دیگر، مسئولین از رامبد می‌خواهند برای کشورشان مدال کسب کند. با توجه به شاخص هویت مشترک، رامبد را در برخورد با این پیشنهاد، چگونه راهنمایی می‌کنید؟ کدام یک از انواع هویت در این ماجرا مطرح است؟ آن را تحلیل کنید.

فعالیت
کلاسی ۶





آقای ستایش، به‌عنوان برنامه‌نویس در یک شرکت تولید نرم‌افزارهای حسابداری، مشغول به کار است. همسر او به بیماری سختی مبتلاست و هزینه درمانی بالایی دارد. در این شرایط فردی ناشناس با او تماس می‌گیرد و پیشنهاد می‌دهد که حاضر است در مقابل جدیدترین برنامه حسابداری شرکت، مبلغی کلان به او پرداخت کند. اگر شما در وضعیت آقای ستایش باشید، با توجه به شاخص هویت مشترک، چگونه عمل می‌کنید؟ این ماجرا را از نظر شاخص هویت، تحلیل کنید.

تعهد

شما خود را در مقابل چه کسانی متعهد می‌دانید؟ شما به چه چیزهایی تعهد دارید؟ تعهد شما چه پیامدهایی برای شما و دیگران به همراه دارد؟ آیا تا به حال به کسی یا چیزی متعهد بوده‌اید؟ تعهد، در لغت به معنای «به عهده گرفتن و قبول مسئولیت» است. بر این اساس، تعهد، معنای وفای به عهد را می‌رساند. از طرفی دیگر، تعهد ریشه در اخلاقیات دارد و به معنی الزامی است که آزادی فرد را در رفتار و عمل، محدود می‌سازد. به‌طور مثال اعتقادات دینی افراد، در نحوه عمل و رفتار آنها، باید و نبایدهایی را مطرح می‌سازد که مانع از انجام دادن آزاده برخی از اقدامات و رفتارها می‌شود، مانند مسلمانان که از خوردن گوشت خوک امتناع می‌کنند، و یا بدون پوشش مطلوب و مناسب از منزل خارج نمی‌شوند.



ساناز برای ادامه تحصیل به خارج از کشور رفته است. او از سوی همکلاسی‌های خود به سبب رعایت پوشش و حجاب، مورد تمسخر قرار می‌گیرد. امکان برداشتن حجاب برای او در آن کشور خارجی فراهم است. اما او همه سختی‌های حفظ این حجاب را در آن محیط پذیرفته است. رفتار او را با در نظر گرفتن شاخص تعهد، چگونه تحلیل می‌کنید؟



ابراهیم، به تازگی به‌عنوان کارمند در یک شرکت مشغول به کار شده است. یکی از همکاران او که رابطه صمیمانه‌ای با او دارد، گرفتن رشوه از ارباب رجوع را به او پیشنهاد می‌دهد و توجیه می‌کند که عمل ناشایستی نیست و به نوعی حق کارمند است. ابراهیم برای قبول یا رد این پیشنهاد به شدت مردد می‌شود. این موضوع را چگونه تحلیل می‌کنید؟ با توجه به شاخص تعهد، او را راهنمایی کنید.

نکته: در میان تعالیم اخلاقی اسلام، وفای به عهد و پیمان جایگاه بسیار مهمی دارد. مردم با همه اختلاف سلیقه‌ها و عقیده‌ها، در عمل به این دستور الهی، اتفاق نظر دارند، زیرا تعهد و وفای به عهد و پیمان امری است که از وجدان انسان سرچشمه می‌گیرد و به عقیده خاصی مربوط نیست.

با توجه به رشته تحصیلی خود، یک داستان بنویسید و در آن، مواردی از کاربردهای مثبت غیرکلامی (زبان بدن) و نیز نکات تربیتی و زیست محیطی را برای اصلاح رابطه خود با دیگران و طبیعت بگنجانید. (مانند تکان دادن دست از پشت شیشه اتوبوس به عنوان خداحافظی یا رعایت حقوق مردم و احترام به آنها از طریق کاشت گل و گیاه و یا استفاده از وسیله نقلیه عمومی)

فعالیت
غیر کلاسی
۳



۴-۱۷- بُعد ساختاری در سرمایه‌های اجتماعی

این بُعد از سرمایه‌های اجتماعی، وضعیت غیرشخصی پیوندهای بین افراد یا واحدها را توصیف می‌کند. به عبارتی دیگر، این بُعد به الگوی کلی ارتباط بین افراد، اشاره می‌کند. اینکه به چه کسانی دسترسی دارید و این دسترسی چگونه میسر می‌شود. بُعد ساختاری، شامل شاخص‌های ارتباط، تداوم ارتباط و اهداف و ارزش‌های مشترک ارتباط می‌شود.



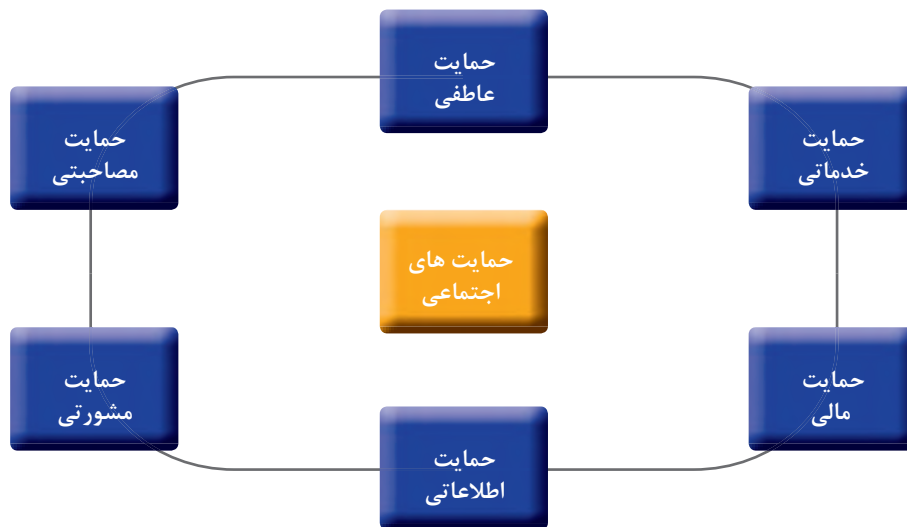
ارتباط و شبکه‌ها

آیا شما عضو گروهی هستید؟ آیا در گروه‌ها با کسانی آشنا شده‌اید که می‌توانند برای شما مفید باشند؟ ارتباط و شبکه‌های موجود در میان افراد، چه پیامدهایی برای افراد دارند؟ نادر در گروه فرهنگی مسجد محله خود شرکت می‌کند. در آنجا با افرادی آشنا شده است که برای انجام تکالیف درسی و مشاوره برای حل مسائل و مشکلاتش از آنها کمک و راهنمایی می‌گیرد.

ارتباط، عنصر پیوند دهنده افراد به یکدیگر است. روابط اجتماعی افراد می‌تواند در تعیین فرصت‌ها در زمینه‌های گوناگون زندگی مؤثر باشد و آنان را در موقعیت‌ها و منابع جدید قرار دهد. افراد حمایت‌های متنوعی را از اعضای شبکه خود دریافت می‌کنند. خویشاوندان دور و نزدیک، دوستان، همسایگان، همسالان و همکلاسی‌ها منابع مهمی هستند که در صورت نیاز می‌توان به آنها مراجعه کرد. با تنوع روابط، افراد به طیف وسیعی از حمایت‌های مختلف دست می‌یابند. حمایت‌های اجتماعی، افراد را قادر می‌سازد تا توانایی رویارویی با مشکلات روزمره و بحران‌های زندگی را داشته باشند.



محمدرضا به سبب کسب رتبه برتر در مسابقهٔ مخترعان جوان، به همایشی دعوت شده است. در میان حاضرین در همایش، عده‌ای از افراد به عنوان سرمایه‌گذار جهت حمایت از تولید اختراعات مخترعین جوان، حضور دارند. با توجه به شاخص ارتباط و شبکه‌ها، این مسئله را چگونه تحلیل می‌کنید؟ زمینهٔ استفاده از کدام‌یک از حمایت‌های اجتماعی برای او فراهم است؟ محمدرضا را برای بهره بردن از موقعیت موجود راهنمایی کنید.



نمودار ۱-۱۷: انواع حمایت‌های اجتماعی

همان‌گونه که در نمودار ۱-۱۷ مشاهده می‌شود، حمایت‌های اجتماعی عبارت‌اند از:

- **حمایت عاطفی** مانند برگزاری جشن عاطفه‌ها .
- **حمایت خدماتی** مانند ارائهٔ خدمات به سالمندان بی بضاعت، زنان بی سرپرست و کودکان خیابانی.
- **حمایت مالی** مانند کمک به زلزله‌زدگان، سیل‌زدگان، جنگ‌زدگان.
- **حمایت اطلاعاتی** مانند استفاده از اطلاعات والدین در انتخاب شغل مناسب.
- **حمایت مشاورتی** مانند استفاده از تجربیات فردی موفق، در خصوص شکست‌ها و موفقیت‌هایش.
- **حمایت مصاحبتی** مانند گفت‌وگو با یک دوست در مورد مشکلات خود و احساس آرامش پس از آن.



شیما مدرک طراحی و دوخت لباس دارد. او لباس‌های ورزشی و لباس‌های مهدکودک را طراحی می‌کند و می‌دوزد. او، در یک میهمانی، از حضور یک تولیدکننده پوشاک به سبک ایرانی با خبر می‌شود. این موضوع را با توجه به شاخص ارتباط و شبکه‌ها، چگونه تحلیل می‌کنید؟ شیما از کدامیک از انواع حمایت‌های اجتماعی در این ماجرا می‌تواند بهره‌مند گردد؟ اگر شما به جای شیما بودید، چگونه از این فرصت بهره می‌برید؟



برای هر یک از انواع حمایت‌های اجتماعی مثال‌هایی در جدول زیر بنویسید.

اهمیت	مصدق	حمایت‌های اجتماعی
انتخاب درست و جلوگیری از هدر رفتن زمان و سرمایه‌های فکری، مادی و معنوی.	کمک گرفتن از تجربیات فرد موفق	۱. حمایت مشورتی
		۲. حمایت خدماتی
		۳. حمایت مالی
		۴. حمایت اطلاعاتی
		۵. حمایت عاطفی
		۶. حمایت مصاحبتی

تداوم ارتباط



آیا تا به حال در یک گروه به مدت طولانی فعالیت کرده‌اید؟ علت فعالیت کردن شما برای مدت طولانی در گروه چه بوده است؟ این فعالیت چه پیامدی برای شما داشته است؟ تداوم ارتباط به معنای پیگیری و ادامه دادن ارتباط در گروه‌هاست، عملی که امکان بهره‌بردن فرد از فرصت‌های موجود را امکان‌پذیر می‌کند. به عبارت دیگر، شاخص ارتباط، فرد را با فرصت‌هایی روبه‌رو می‌سازد و شاخص تداوم ارتباط، امکان نفع‌بردن او را از این فرصت‌ها فراهم می‌کند. بنابراین، تداوم ارتباط یعنی در شبکه ارتباطی موجود، هم‌بتوان تعداد دفعات ارتباط را افزایش داد و هم رابطه موجود را حفظ کرد.

فاطمه، در نویسندگی مهارت بالایی دارد. او به پیشنهاد هنرآموز خود، یکی از مقالاتش را برای مجله‌ای می‌فرستد، اما جوابی دریافت نمی‌کند. او به صورت حضوری در دفتر مجله با سردبیر صحبت می‌کند و نمونه مقالات خود را ارائه می‌دهد. سردبیر از مقالات او بسیار تعریف می‌کند و مزه‌ده چاپ یکی از آنها را در شماره بعدی مجله به وی می‌دهد. اما مقاله در شماره بعدی هم چاپ نمی‌شود. فاطمه دلسرد و ناامید است. با تحلیل این موضوع، فاطمه را برای برخورد صحیح، راهنمایی کنید.

فعالیت
کلاسی ۴

سپهر در تیم والیبال هنرستان از بهترین بازیکنان است. او با مربی ورزش خود، رابطه‌ای صمیمی دارد و از این طریق در باشگاهی خارج از هنرستان نیز عضو تیم والیبال می‌شود. او از طریق مربی و دوستان هم باشگاهی خود از تصمیم فدراسیون والیبال برای عضوگیری در تیم ملی جوانان مطلع می‌گردد. این موضوع را چگونه تحلیل می‌کنید؟ اگر شما به جای سپهر بودید، چگونه عمل می‌کردید؟ او را راهنمایی کنید.

فعالیت
کلاسی ۵

اهداف و ارزش‌های مشترک

آیا تا به حال به اهداف و ارزش‌های مشترک خود با دیگران فکر کرده‌اید؟ به نظر شما آیا داشتن هدف مشترک با دیگران، می‌تواند زمینه همکاری با آنان را فراهم سازد؟ زمانی که به صورت جمعی، هدف خاصی را دنبال کنید و ارزش‌های یکسانی داشته باشید، و برای تحقق هدف خود تلاش و کوشش کنید، بدون شک به موفقیت دست خواهید یافت. چرا که با احترام به ارزش‌های مشترک و رعایت آنها، در پی رسیدن به هدفی مشترک هستید. با این توضیح می‌توان اینگونه بیان نمود که، شاخص اهداف و ارزش‌های مشترک، گرچه مزایای فردی نیز به دنبال دارد، اما ذهن ما را به نوعی به سمت کار و فعالیت گروهی سوق می‌دهد.

در گروه‌های کلاسی:

۱. اعضای یک دسته به صورت فردی و اعضای دسته دیگر، در گروه‌های چند نفره، قرار گیرید.
 ۲. هر دو دسته در مورد راه‌های بهبود آلودگی هوا، فهرستی از اقدامات را تهیه کنید.
 ۳. همه (هر فرد و هر گروه) ده دقیقه فرصت دارید.
 ۴. در پایان، راهکارها و نتیجه نهایی را در کلاس ارائه دهید.
- کار فردی و گروهی را از نظر خلاقیت، ابتکار و کسب نتیجه بهتر و سریع‌تر، با در نظر گرفتن شاخص هدف مشترک، تحلیل کنید.

فعالیت
کلاسی ۶



برای تقویت و اصلاح رابطه خود در هر یک از عرصه‌های مختلف رفتاری، آداب مربوط به هر یک از فعالیت‌ها یا مشاغل زیر را تکمیل کنید.

۱. شکر و سپاس الهی:

– از نعمت‌های الهی در راه درست استفاده کنیم.

–

–

–

۲. کسب و کار و تجارت (با توجه به رشته تحصیلی خود):

– گرانفروشی و کم‌فروشی نکنیم.

–

–

–

۳. تربیت کودک:

– اشیاء تیز و برنده را از دسترس کودک دور نگاه داریم.

–

–

۴. یک رشته ورزشی (با توجه به علایق خود):

– به رقیب خود احترام بگذاریم.

–

–

–

۵. حسابداری و حسابرسی:

– امانت‌دار باشیم.

–

–

–

۶. سیر و سفرهای دریایی و کشتیرانی:

– آغاز سفر با نام و یاد خدا.

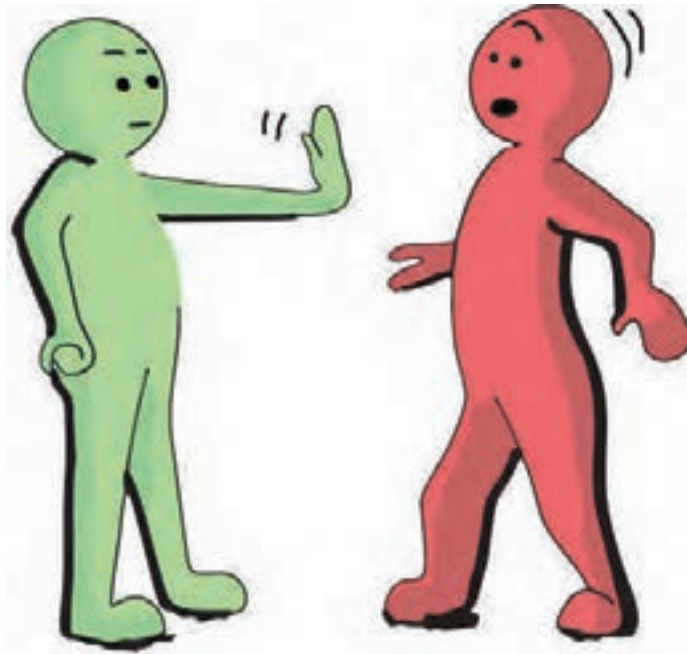
–

–

–

درس ۱۸ مهارت های ابراز وجود

به نظر شما چرا بعضی از افراد از حق خود دفاع نمی کنند یا خواسته ها و نیازهای خود را به راحتی بیان نمی کنند؟ انسان ها، در مسیر زندگی خود، با پیشنهادهایی روبه رو می شوند که باید تصمیم بگیرند، آنها را پذیرفته و "بله" بگویند یا رد نموده و "نه" بگویند. همچنین باید بتوانند درخواست های خود را مطرح کنند و بدانند به چه صورت باید آنها را مطرح کنند. مهارت ابراز وجود یعنی "توانایی بیان افکار و احساسات، به صورت روشن و قاطع و با رعایت حقوق دیگران". مهارت های ابراز وجود شامل مهارت "نه" گفتن، مهارت "بله" گفتن و "درخواست کردن منطقی" است.



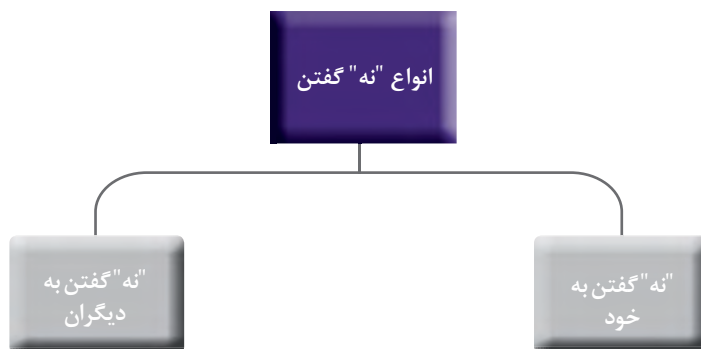
۱-۱۸- مهارت «نه» گفتن

آیا شما فردی هستید که نمی تواند به درخواست دیگران «نه» بگوید؟ در برابر خواسته های چه کسی نمی توانید «نه» بگویید؟ آیا او فرد محترمی است و با او رودربایستی دارید یا فردی است که با او رابطه صمیمی دارید و نمی خواهید ناراحت شود؟ مهارت «نه» گفتن، مهارتی است برای رد خواسته غیر معقولی که تمایلی به اجرای آن ندارید. توانایی «نه» گفتن، یک مهارت است که باید آن را آموخت و درست و به جا به کار برد. اگر نتوانید در مقابل خواسته های نابه جای دیگران «نه» بگویید، این ضعف و کمروبی می تواند زمینه ساز بسیاری از مشکلات و سختی ها در زندگی شما می باشد.

"نه" گفتن را می توان به دو نوع اصلی تقسیم کرد.

«نه» گفتن به خود: هر فرد در زندگی خود، اهدافی دارد و برای رسیدن به آنها تصمیم هایی گرفته و برنامه ریزی هایی می کند. گاهی مواقع خواسته ها و تمناهایی از درون فرد، مانع رسیدن او به اهدافش

می‌شود که فرد باید بتواند قاطعانه به آنها «نه» بگوید.^۱



نمودار ۱-۱۸: انواع «نه» گفتن

چهار مورد از این موانع درونی (یا وسوسه‌های شیطانی نفس‌آماره) را که در رشته حرفه‌ای خود با آنها مواجه خواهید شد، جداگانه بنویسید، سپس به کمک هنرآموز خود، آنها را دسته‌بندی و در کلاس نصب کنید.

فعالیت
کلاسی ۱



«نه» گفتن به دیگران: زمانی که پیشنهادها یا درخواست‌های غیرمنطقی دیگران با اهداف و برنامه‌های معقول و منطقی شما در تضاد است، یا برای شما و برنامه‌هایتان مشکل جدی ایجاد می‌کند، قاطعانه به آنها «نه» بگویید، پیشنهادهایی از قبیل استعمال دخانیات و مواد مخدر یا قرص‌های آرام‌بخش برای کاهش اضطراب از سوی یک دوست، رشوه‌دادن ارباب رجوع به یک کارمند اداری، پول‌دار شدن سریع از راه دزدی یا قاچاق مواد مخدر و غیر اینها قطعاً سزاوار «نه» گفتن قاطعانه‌اند.

سامان یکی از هنرجویان هنرستان، مدتی است که با مسعود، دوست شده است و در خلال این آشنایی از طلاق والدین او نیز آگاه شده است. مسعود، سامان را یک دوست دلسوز می‌داند که قصد دارد به او کمک کند. از طرفی دیگر به شدت احساس تنهایی می‌کند. سامان، از مسعود، دعوت می‌کند تا به گروهی از دوستان او بپیوندد تا در کنار آنها، مشکلات خود را فراموش کند و به شادی و احساس خوشایندی برسد. حسین در همان اولین برخورد با گروه دوستان سامان برای فراموشی ناراحتی‌هایش، با پیشنهاد مصرف سیگار و مواد مخدر روبه‌رو می‌شود و هنگامی که از

فعالیت
کلاسی ۲



۱. در کتب اخلاقی، به این موانع درونی، وسوسه‌های شیطانی نفس‌آماره گفته می‌شود.

مصرف امتناع می‌کند، مورد تمسخر آنها قرار می‌گیرد. شما این رابطهٔ دوستانه را چطور ارزیابی می‌کنید؟ آیا عضویت در این گروه، تضمین‌کنندهٔ شادی و آیندهٔ مطلوب او خواهد بود؟ معایب این دوستی را در زندگی آیندهٔ مسعود (شخصیت، کار و ازدواج)، تحلیل و او را برای رسیدن به احساس "ارزشمندی" و رهایی از غم و تنهایی راهنمایی کنید.

۲-۱۸- راه‌های «نه» گفتن

بعضی اوقات افراد نمی‌توانند به طور مستقیم به درخواست‌های غلط و غیر معقول دیگران «نه» بگویند و گاهی احتمال می‌دهند موجب نارضایتی آنها شود. بنابراین به شیوه‌های غیرمستقیم «نه» بگویید.



نمودار ۲-۱۸: راه‌های «نه» گفتن

۳-۱۸- چه مواقعی باید «نه» گفت؟

موقعیت‌هایی در زندگی افراد به وجود می‌آید که با گفتن «نه» به آنها، مسیر زندگی فرد تغییر می‌کند. هرگاه درخواستی مطرح شد فرد هوشیار باید بتواند به آن پاسخ مثبت یا منفی دهد.

۱. به درخواست مطرح شده فکر کنید.

۲. سریع پاسخ ندهید.

۳. به مواردی باید «نه» گفت که:
 - با ارزش‌های شما در تضاد است.
 - فراتر از توان شماست.
 - نتیجه‌ای برای شما در پی ندارد.
 - آثار سوء و پیامد منفی دارد.
 - احساس خوبی به شما نمی‌دهد.
 - اگر در جمع دیگران بیان شود احساس بدی به شما دست می‌دهد.
 - موقعیت شما را به خطر می‌اندازد.
 - کارهای ضروری و واجب شما را به تعویق می‌اندازد.
 - برای شما و دیگران آثار بدی به همراه دارد.
 - اعتماد دیگران را نسبت به شما کم می‌کند.

۴. خجالت‌نکشید و رودرباستی نکنید.

۵. از دیگران مشورت بگیرید.

۶. مسیر را درست انتخاب کنید و به خدا توکل کنید.

نمودار ۳-۱۸: مواقع "نه" گفتن

جدول زیر را تکمیل کنید:

روش‌های غلبه بر «نه» نگفتن	علت آن؟	چه مواقعی به درخواست غیر منطقی دیگران «نه» نگفته‌اید؟
اگر روز دیگر به خرید بروی، حتماً همراهت می‌آیم، اما الان نمی‌توانم.	اگر همراهش نمی‌رفتم ناراحت می‌شد.	۱. در ماه قبل، دوستم از من درخواست کرد که همراه او به خرید بروم در حالی که من امتحان داشتم، ولی رفتم.
		۲.
		۳.
		۴.
		۵.

فعالیت
کلاسی ۳



در طول دو هفته به رفتارهای خود توجه کنید و موقعیت‌هایی را که «نه» گفتن آنها برایتان دشوار است بنویسید. سپس فکر کنید که چگونه می‌توانید در آن موقعیت‌ها «نه» بگویید. نتیجه را در کلاس بیان کنید.

فعالیت
غیر کلاسی

۱



نکته: «خودشناسی» یعنی شناخت گوهر وجود خود، ارزش قائل شدن برای خود و محفوظ داشتن خود در برابر درخواست‌ها، توقعات و انتظارات نابجای دیگران. بنابراین، در برابر خواسته‌های غیرعقلانی دیگران باید مهارت «نه» گفتن قاطعانه را یاد بگیرید و در مقابل آنها استقامت کنید.

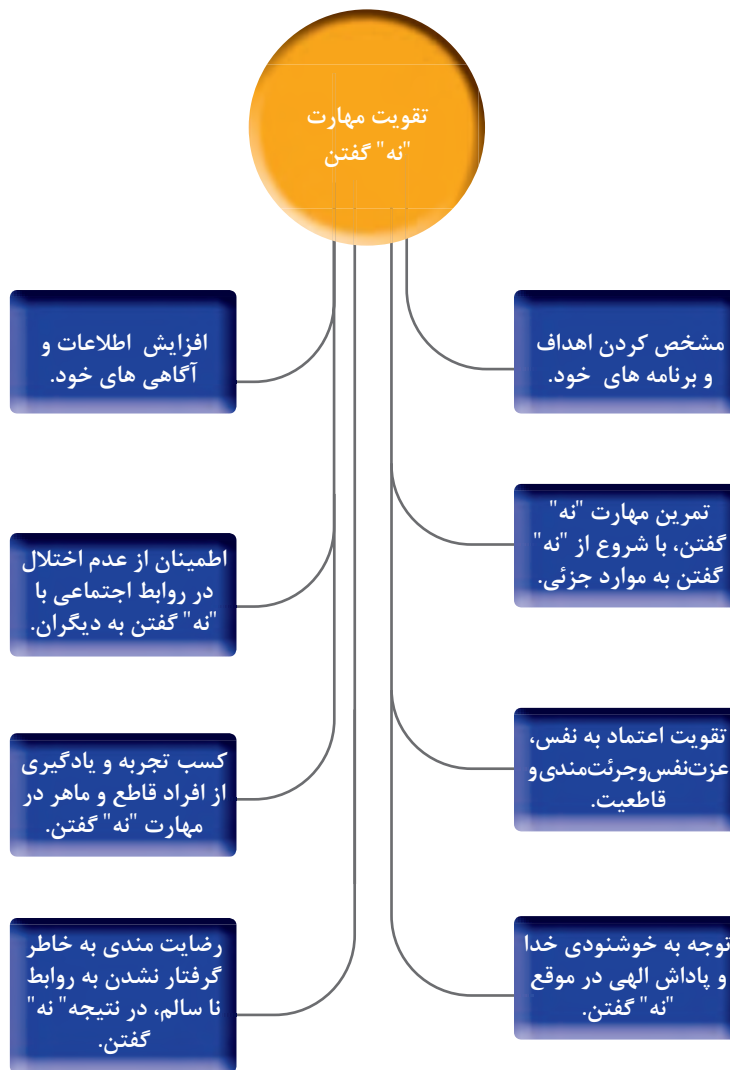
- بر روی کاغذ چند درخواست غیرمعقول را که از طرف دوستان اقوام و ... داشته‌اید و در مقابل آنها نیاز به مهارت «نه» قاطعانه داشته‌اید بنویسید.
- از بین درخواست‌های نوشته شده یک مورد را انتخاب کنید.
- در گروه‌های کلاسی ایفای نقش کنید.
- پاسخ شما در مقابل درخواست طرف مقابل چیست؟ آن را با پاسخی که در آن موقع داده‌اید مقایسه کنید. پاسخ‌ها چه تفاوتی با یکدیگر دارند؟
- اگر پاسخ‌ها متفاوت‌اند؛ چرا در آن زمان «نه» قاطعانه گفته نشده است؟
- به نظر شما چه عواملی باعث می‌شوند که در مقابل درخواست دیگران نتوانید «نه» قاطعانه بگویید؟
- زمانی که شما «نه» قاطعانه نمی‌گویید ممکن است چه پیامد ناخوشایندی به همراه داشته باشد؟ آیا تا به حال به آن فکر کرده‌اید؟

فعالیت
کلاسی ۴



۴-۱۸ - تقویت مهارت «نه» گفتن

«نه» گفتن، مهارتی است که می‌توان آن را آموخت و تقویت کرد. نمودار ۴-۱۸، مواردی را نشان می‌دهد که عمل به آنها، می‌تواند این مهارت را در شما تقویت کند.



شکل ۴-۱۸: تقویت مهارت "نه" گفتن

نکته: جرأت داشتن و قاطعیت، توانایی ابراز خود و احقاق حقوق خویشتن و مواردی از این قبیل قطعاً به معنای، تجاوز به حقوق دیگران و بی حرمتی به آنها نیست پس با این کار اعتماد به نفس را در خود تقویت کنید و موجب برانگیختن حس احترام دوستان و آشنایان نسبت به خودتان شوید.

۵-۱۸ - «بله» گفتن قاطعانه

چه مواقعی شما به خواسته‌ها و نظرات دیگران «بله» گفته‌اید؟ «بله» گفتن شما چه پیامدی برای شما به همراه داشته است؟ چه مواقعی باید «بله» قاطعانه گفت؟

«بله» گفتن، زمانی مطرح می‌شود که با یک فرصت روبه‌رو هستید. در مقابل هر خواسته‌ای نمی‌توان پاسخ منفی داد بلکه، باید تمامی جوانب را سنجید و بهترین تصمیم را گرفت. گاهی «فرصت‌های مطلوبی» در قالب درخواستی از طرف یک دوست یا حتی یک فرد ناشناس، مطرح می‌شوند. در این گونه موارد، تشخیص این فرصت مطلوب و گفتن «بله» قاطعانه، منافی برای فرد به همراه خواهد داشت. در هنگام برخورد با هر خواسته یا پیشنهادی، سوالات زیر را از خود بپرسید تا بتوانید تصمیم بهتری بگیرید:

● این خواسته از طرف چه کسی است و با چه اهدافی مطرح شده‌است؟

● جایگاه این فرد در زندگی من کجاست؟

● اولویت‌های من در حال حاضر کدام موارد هستند؟

● آیا وقت انجام آن را دارم؟

● آیا با پذیرش آن، تحت فشار قرار نمی‌گیرم؟

● آیا با پذیرش آن به دردمس نمی‌افتم؟

● آیا با پذیرش آن، ساده لوح به نظر نمی‌رسم؟

● اگر آن را بپذیرم، چه منافی کسب می‌کنم؟

● آیا با پذیرش آن، خطری مرا تهدید نخواهد کرد؟

نکته: در هنگام تصمیم‌گیری، چه به صورت منفی و چه به صورت مثبت، به پیشنهاد یا سخن مطرح‌شده بنگرید (از لحاظ صحت و درستی، مطابقت با عقل و شرع و داشتن خیر و مصلحت برای خود و دیگران)، نه به گوینده آن، که کیست و چه میزان سواد دارد یا در چه موقعیتی است. زیرا چه بسا ممکن است از سوی فردی بی‌سواد و گمنام، پیشنهاد یا سخنی حکیمانه و مفید مطرح شود که هرگز به فکر شما یا افراد باسواد و مشهور دیگری خطور نکرده‌باشد. لذا امام علی (ع) می‌فرماید:

أَنْظُرِ إِلَى «مَا» قَالَ وَلَا تَنْظُرِ إِلَى «مَنْ» قَالَ. یعنی: به گفتار نگاه کن (که چیست و چه آثاری دارد؟) نه به گوینده (که کیست و چه میزان سواد دارد).

سروش، موفق به طراحی یک نرم‌افزار حسابداری شده است. هنرآموز به او خبر می‌دهد که شخصی پذیرفته است که در شرکت خود از او حمایت کند. از طرفی دیگر، فردی ناشناس به سروش پیشنهاد پرداخت مبلغی کلان در ازای ثبت نرم‌افزار حسابداری به نام خود می‌دهد، در حالی که خانواده سروش به این مبلغ واقعاً نیاز دارد. اگر شما به جای سروش بودید، چه جوابی می‌دادید؟ با ذکر دلیل خود، او را راهنمایی کنید.

فعالیت
کلاسی ۴





سمانه در کلاس ورزشی، بهترین نتیجه را کسب نموده است. مربی او به او پیشنهاد می‌دهد تا در فصل تابستان، روزهای زوج به عنوان کمک مربی، با دریافت حقوق، در کانون ورزشی شروع به کار کند. سمانه قصد داشت در این روزها به کلاس طراحی که بسیار به آن علاقمند بود، برود. بهترین جواب او به این پیشنهاد، چه می‌تواند باشد؟ اگر شما به جای او بودید، چه تصمیمی می‌گرفتید؟ با ذکر دلایل خود، او را برای تصمیم بهتر راهنمایی کنید.

۶-۱۸ - «بله» و «نه» گفتن به درخواست‌های دوستان

روابط دوستانه، انواع مختلفی دارد و هر یک از آنها از نظر عمق، مدت زمان و احساس، کاملاً با دیگری متفاوت است. ثمره تمام روابط دوستانه، شبیه به یکدیگر نیست، زیرا تمام افراد شبیه به یکدیگر نیستند. یک رابطه دوستی می‌تواند باعث رشد و بالندگی شود و یا باعث فساد و سرخوردگی گردد. پس در ارتباط با دوستان خود نیز اولویت‌های خود را در نظر بگیرید و به موارد مخاطره آمیز، بدون ترس و شرمندگی، قاطعانه، «نه» بگویید و هرگز اجازه ندهید افرادی که به ظاهر، خود را دوست شما نشان می‌دهند، از تواضع شما سوء استفاده کنند. کم‌روبی، یک معلولیت اجتماعی و مانع رشد مطلوب شخصیت فرد و امری نامطلوب است، چون مانعی جدی برای رشد قابلیت‌ها و خلاقیت‌های فردی است.



رؤیا، هنرآموزی کمروست که از سوی سایر همکلاسی‌ها هرگز به رسمیت شناخته نمی‌شود و گویی وجود خارجی ندارد. او همیشه از این موضوع ناراحت است و سعی می‌کند به این امید که مورد تایید و پذیرش دیگران قرار گیرد به همه درخواست‌های آنها جواب مثبت دهد. این رفتار او را چگونه تحلیل می‌کنید؟ رؤیا را برای «نه» گفتن و «بله» گفتن به موقع راهنمایی کنید تا از سوی دیگران مورد سوء استفاده قرار نگیرد.

۷-۱۸ - درخواست کردن منطقی

آیا شما می‌توانید درخواست خود را به راحتی مطرح کنید؟ آیا درخواست خود را بدون در نظر گرفتن شرایط دیگران مطرح می‌کنید؟ آیا انتظارات شما از دیگران انتظارات درستی است؟ درخواست‌های خود را چگونه به دیگران منتقل می‌کنید؟ آیا می‌توان درخواست خود را قاطعانه و مؤدبانه با دیگران مطرح کنید؟

افراد برای تأمین نیازهای گوناگون خود، با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند و درخواست‌های خود را به آنها پیشنهاد می‌دهند. بیان خواسته‌ها، نیازها و تمایلات خود به دیگران، امری بسیار طبیعی و حق هر انسان است. پس همواره باید به چگونگی بیان خواسته‌های خود و شرایط دیگران توجه کافی داشت.

۸-۱۸ - چگونگی درخواست کردن منطقی از دیگران

طرح هر «درخواستی» برای دریافت پاسخ مناسب و به‌موقع است. اگر می‌خواهید پاسخ درخواست‌های خود را به‌موقع و کامل دریافت کنید اصولی را رعایت کنید که در زیر به مواردی از آنها اشاره می‌شود:

۱. ابتدا به درخواست خود و توانایی‌های فردی که می‌خواهید از او درخواست کنید، فکر کنید و موارد زیر را از خود بپرسید:
 - آیا می‌تواند درخواست شما را اجابت کند؟
 - آیا توان و موقعیت مناسبی دارد؟
 - آیا او می‌تواند خواسته شما را برآورده کند یا شما را راهنمایی کند؟
 - آیا درخواست شما عملی است؟
 - آیا این زمان برای طرح درخواست شما زمان مناسبی است؟
۲. شرایط، احساسات و وضعیت درونی یا بیرونی خود را برای طرف مقابل بیان کنید. مثلاً به طرف مقابل خود بگویید که من در حال تنظیم کردن شعر برای کودکان هستم، من باید در محیطی ساکت و آرام کار کنم، ممکن است مرا در اتاق تنها بگذارید؟
۳. درخواست خود را محترمانه، شفاف و صادقانه بیان کنید.
۴. درخواست شما همراه با تملق و چاپلوسی نباشد.
۵. نحوه درخواست کردنتان عزتمندانه و دور از هرگونه خواری و ذلت باشد.

درخواست‌های زیر را بهتر بیان کنید:

- هادی به منصور می‌گوید: می‌خواهم با مربی تیم به‌طور خصوصی صحبت کنم، از ما فاصله بگیر.
- سرپرست به راننده کامیون می‌گوید: برو کالا را در انبار خالی کن.

فعالیت
کلاسی ۷



با توجه به موقعیت‌های زیر ببینید آیا درخواست‌های مطرح شده به‌جا و عملی است یا خیر؟ به‌صورت گروهی بحث و گفت‌وگو کنید.

۱. خانم رضوی به دلیل طولانی شدن ساعت کار خود، از مربی مهدکودک می‌خواهد که چند ساعتی پس از تعطیلی مهدکودک نیز دخترش را نگه دارد.
۲. خانم فاطمی در آخر ماه و در حالی که همسرش خسته از کار برگشته است، از او برای خرید طلا و لباس، پول درخواست می‌کند.
۳. مدیر شرکت از حسابدار می‌خواهد که در هر شرایطی امروز باید در شرکت، اضافه کاری انجام دهد، در حالی که حسابدار، خود مشکل دارد و نمی‌تواند بماند.
۴. هنرجویی در جلسه امتحان از هنرآموز خود می‌خواهد پاسخ سؤال امتحان را برای او توضیح دهد.

فعالیت
کلاسی ۸





در طول یک هفته به رفتارهای خود توجه کنید و ببینید در چه موقعیت‌هایی درخواست‌های خود را مطرح کرده‌اید؟ سپس جدول زیر را تکمیل کنید.

موقعیت مطرح کردن درخواست	نوع درخواست	واکنش دیگران	نتیجه درخواست	علت واکنش (مثبت یا منفی)
۱.				
۲.				
۳.				
۴.				

۱-۱۹- گفت‌وگوی اثربخش

به نظر شما گفت‌وگو کردن تا چه اندازه می‌تواند شما را به اهدافتان نزدیک کند؟ گفت‌وگو، بخش مهمی از ارتباط است. گفت‌وگو، علم نیست، تابع نظم خاصی و روش‌هایی سخت و دقیق نیست، اما روش‌ها و اصول عاقلانه و متنوع بسیار دارد. پس می‌توان، گفت‌وگو و سخن گفتن را یک هنر دانست. گفت‌وگویی که بیشترین تأثیر را بر مخاطب و شنونده داشته باشد، «گفت‌وگویی اثربخش» نامیده می‌شود. با آموختن مهارت‌هایی می‌توان به گفت‌وگویی اثربخش دست یافت. گفت‌وگو، ارتباطی دو جانبه است. اگرچه مهارت‌ها و روش‌ها و اصول گفت‌وگودر سخنرانی‌های جمعی نیز کاربرد دارند، اما گفت‌وگو، مؤکداً برای موقعیت‌هایی به کار می‌رود که متقابل و رو در رو باشد.

در هر موقعیتی از گفت‌گو، پنج مورد زیر را رعایت کنید:

۱. خوداظهاری (بیان احساسات، اهداف و خواسته‌های خود مطابق با نوع و عمق رابطه با مخاطب)؛
۲. صراحت (صحیح و گویا سخن گفتن)؛
۳. تعریف و تمجید از ویژگی‌های مثبت مخاطب، بدون اغراق؛
۴. خوب گوش دادن؛
۵. صدق و راستی در گفتار و رعایت ادب و احترام نسبت به طرف مقابل.

«قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا»

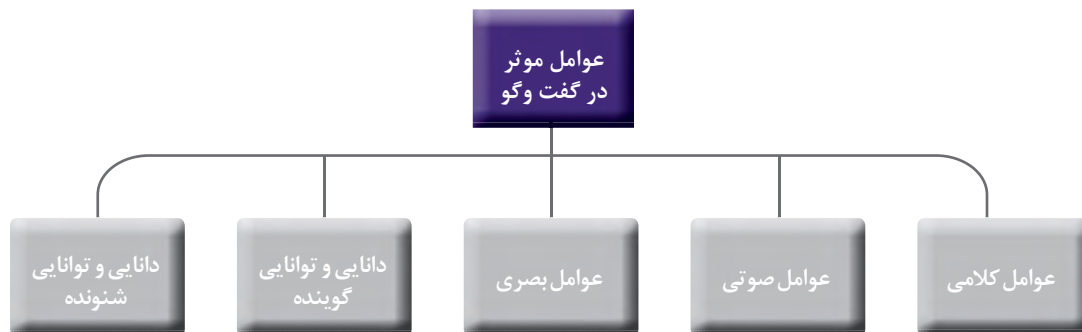
با مردم به زبان خوش سخن بگویید.

سوره بقره، آیه ۸۳

۲-۱۹- عوامل مؤثر در گفت‌وگو

در گفت‌وگوی مفید، پنج عامل اساسی، اثرگذار است که در نمودار صفحه بعد به آنها اشاره شده است:

- عامل کلامی (پیام و کلمات به زبان آمده)؛
 - عامل صوتی (آهنگ و طنین صدای گوینده)؛
 - عامل بصری (زیبایی ظاهر و آراستگی گوینده)؛
 - دانایی و توانایی گوینده (تسلط علمی و توانایی گوینده در انتقال پیام)؛
 - دانایی و توانایی شنونده (تسلط علمی و توانایی شنونده در دریافت پیام).
- برای گفت‌وگوی اثربخش، این عوامل باید با یکدیگر هماهنگ باشند تا بتوان پیام را منتقل کرد. همزمان با این عوامل، باور و اعتماد و اطمینان گوینده نسبت به گفته‌هایش، در ایجاد گفت‌وگویی اثربخش، تأثیر گذار است.



نمودار ۱-۲۱: عوامل مؤثر در گفت و گو

در جدول زیر مشخص کنید هر یک از موارد بصری، کلامی و صوتی بیان شده، به کدامیک از سه موقعیت تعریف شده، تعلق دارد.

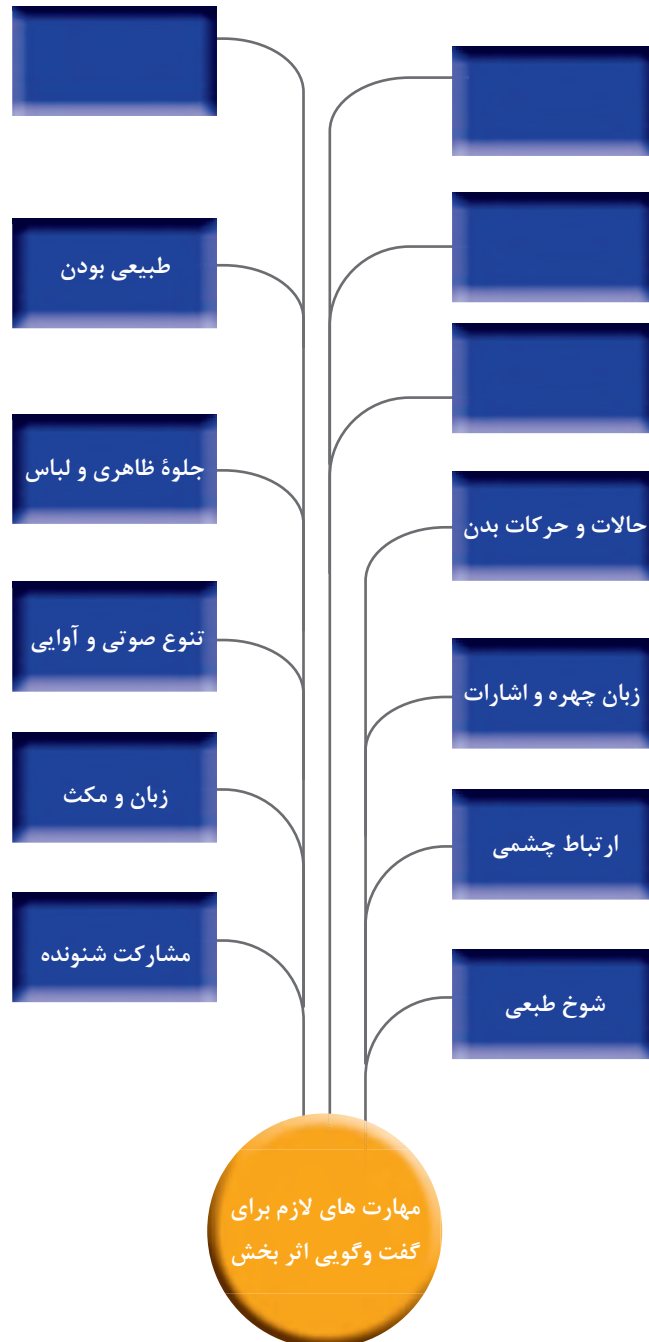
حالات بصری/کلامی/صوتی	جمع خانوادگی	محیط کار	مسافرت و تفریح
کت و شلوار			
لباس راحتی و دمپایی			
کلمات صمیمانه			
قهقهه			
کفش ورزشی			
کلمات رسمی و محترمانه			
شوخی کردن			
صدای بلند			
لبخند ملایم			
آهنگ صدای متعادل			
کفش چرم			

فعالیت
کلاسی ۱



۳-۱۹- مهارت‌های لازم برای گفت‌وگویی اثربخش

برای داشتن گفت‌وگویی اثربخش، توانایی در برخی مهارت‌ها لازم است (نمودار ۲-۱۹). شما هم مهارت‌های دیگری را که در اثربخشی گفت‌وگو مؤثر می‌دانید، به آن اضافه کنید.



نمودار ۲-۱۹: مهارت‌های لازم برای گفت‌وگویی اثربخش



در گروه‌های کلاسی برای یک دقیقه با ارتباط چشمی گفتگو کنید. بعد از آن، پانزده ثانیه بدون نگاه به چهره گوینده، گفت و گو کنید. پس از آن به نقطه‌ای دیگر نگاه کنید. بعد از پایان گفت و گو، در مورد تأثیر ارتباط چشمی بر گفت و گو و احساس گوینده، بحث کنید و اهمیت آن را مورد بررسی و تحلیل قرار دهید.

برای گفت و گویی اثر بخش مراحل وجود دارد که در نمودار زیر با آنها اشاره شده است.



نمودار ۳-۱۹: مراحل گفت و گوی اثر بخش



فعالیت کلاسی ۳

به نمونه شروع‌ها و پایان‌های زیر در گفت‌وگو، چند مورد بیفزایید.

- سلام، امروز هوا چقدر عالی است!
- چه کفش‌های زیبایی پوشیده‌اید!
- از مصاحبت با شما خوشحال شدم.
- متأسفانه باید از حضورتان مرخص شوم.

.....

.....

.....



مریم در یکی از ساختمان‌های میراث فرهنگی با یک گردشگر خارجی روبه‌رو می‌شود. و با اشتیاق جلو می‌رود تا با او صحبت کند. او بعد از سلام و احوال‌پرسی، برای ادامه گفت‌وگو به طرح سؤالاتی نیاز دارد که بیانگر جایگاه و منزلت اجتماعی وی باشد. او را در طرح سؤالاتی کمک کنید؟



شایان، در فدراسیون شنا با یک قهرمان شنای خارجی روبه‌رو می‌گردد. پیشنهاد شما به آن شناگر به جهت انتقال حس مهم بودن چیست؟

۴-۱۹- الزامات گفت‌وگو

الف) فن بیان

فن بیان، شامل اصولی به شرح زیر است: پرورش صدا، پرورش بیان (به معنای آگاهی از زبان و آنچه به زبان می‌آوریم)، آگاهی از اندام‌های تنفسی و گفتاری (مانند تارهای صوتی و حنجره)، آگاهی از عوامل روان‌شناختی مؤثر در بیان (مانند شخصیت) و آگاهی از عوامل اجتماعی مؤثر در بیان (مانند آموزش و پرورش و پایگاه اجتماعی). به کمک فن بیان، می‌توانید، افکار خود را آزادانه، با اعتماد، صریح، طبیعی و در خور فهم دیگران بیان کنید.

ب) شاخص‌های مطرح در فن بیان

واژه فن را می‌توان معادل تخصص دانست و بر این مبنا فن بیان، تخصص در بیان و گویندگی است. فن بیان یعنی این که بتوانید از تمام اجزای ارتباطی خود، بهترین پیام را به مخاطبان ارسال کنید و دقیقاً آنچه را مورد نیازتان است، دریافت کنید. برای به‌دست آوردن این تخصص، شاخص‌هایی مد نظر قرار می‌گیرند که در نمودار ۴-۱۹ به آنها اشاره شده است.



نمودار ۴-۱۹: شاخص‌های فن بیان

در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید.
- هر گروه یکی از موضوعات زیر را انتخاب کند.

مجری مسابقات تلویزیونی

گوینده آگهی بازرگانی

مجری برنامه کودک

- هر کدام از اعضای گروه پنج دقیقه فرصت دارد تا در نقش مورد انتخاب گروه، از فن بیان استفاده کند.
- افراد منتخب گروه، برای کل کلاس، ایفای نقش کنند و در پایان، با رأی اکثریت، بهترین گوینده را انتخاب و دلایل آن را بیان کنند.



نکته: عواملی وجود دارد که شما در شکل‌گیری آنها دخالتی نداشته‌اید ولی می‌توانند بر فن بیان شما اثرگذار باشند؛ از جمله: تربیت گفتاری خانواده، محیط زندگی، ژنتیک بدن و اندام‌های گفتاری، شخصیت و سرعت تفکر.

فعالیت
کلاسی ۷



- در موارد زیر کدام‌یک از پنج عامل گفته شده بر فن بیان افراد، تأثیرگذار است.
- صدای روستایی، بلندتر و آزادتر و صدای شهری، کوتاه تر و ملاحظه کارتر است:
-
- صدای سیاه‌پوستان، بم و صدای زرد پوستان، زیر است:
- فرد درون‌گرا، در بیان سخنان خود، ملاحظه کارانه‌تر رفتار می‌کند:
- برخی افراد، کلمات را نصفه ادا می‌کنند، چون فکر آنها سریع‌تر از کلامشان است:
-

◀ ادا صحیح حروف

لازمه تلفظ صحیح کلمات، جملات و عبارات، تلفظ صحیح حروف است. برای ادا صحیح حروف باید به نحوه بیان صامت‌ها و مصوت‌ها توجه کرد. مثلاً برای تلفظ حرف (ب)، لب‌ها به هم می‌چسبند و عبور هوا یا صوت برای مدتی متوقف می‌شود و هنگامی که لب‌ها با یک حرکت ناگهانی از هم جدا می‌شوند، صامت شنیده می‌شود. لذا برای تلفظ حرف (ب)، صوتی که در حنجره تولید می‌شود به گوش می‌رسد.

◀ ادا صحیح کلمات

ادا کردن صحیح کلمات یعنی اینکه هر کلمه را همان طور که هست بخوانید. به عبارت دیگر، وقتی کلمه «شجاعت» را بیان می‌کنید باید لحن اجرای آن حماسی باشد و وقتی کلمه «ترس» را بیان می‌کنید و از آن حرف می‌زنید باید لحن اجرا به گونه‌ای باشد که انگار یک نفر در حالت ترس دارد حرف می‌زند.

◀ کاربرد لغات و عبارات مناسب

از چسباندن آخر کلمات، جویدن کلمات، اشتباه و ناقص ادا کردن کلمات بپرهیزید. رعایت تلفظ کامل لغات مهم است. عبارات مناسب، از مجموعه لغات مناسب تشکیل می‌شود. کلمات و عبارات را مناسب و متناسب با شرایط مخاطبان و خودتان به کار ببرید.

◀ صدا

صدا وسیله‌ای است که با آن، در هنگام صحبت کردن، دیگران را ترغیب می‌کنید. در صدا باید به لحن بیان، بلندی، زیر و بم صدا، سرعت، تأکید و فشار، مکث‌ها، وقفه‌ها و غیر آنها توجه کرد.

آهنگ و لحن مناسب

لحن یعنی آواز خوش و موزون، نوای کشیدن صدا و اجتماع حالت‌ها و صدهای مختلف. بنابراین جملات، با توجه به لحن مناسب، شرایط موجود و فضای حاکم بر جمله و متن بیان می‌شوند. باید دانست که به هنگام تلفظ کردن متن، نه تنها هر متن، بلکه هر بند و هر جمله نیز به تنهایی، اعم از طنز یا جد، لحن خاص خود را می‌طلبند و ممکن است در هر بند، انواع و اقسام لحن‌ها به کار گرفته شود. در کنار این موارد در هر جمله، هر کلمه نیز می‌تواند آوای خاص خود را داشته باشد.

برای برقراری ارتباط با دیگران، لازم است ضعف‌های خود را تقویت کنید و صحیح صحبت کردن را بیاموزید. موارد زیر جزء کدام یک از شاخص‌های فن بیان است؟ کلمات و جملات جایگزین را بنویسید.

موارد	شاخص‌های فن بیان	کلمات و جملات جایگزین
۱. به خودت سخت نگیر.	کاربرد جملات مناسب	با خودت مهربان‌تر باش.
۲. یادت نرود.		
۳. من دیگه زیاد نمی‌خوابم.		
۴. شرکت ما، خودروهایی مشابه شرکت الف را تولید می‌کند.		
۵. من دیگه سیگار نمی‌کشم.		
۶. ما خودروهایی ارزان تولید می‌کنیم.		

فعالیت
کلاسی ۸



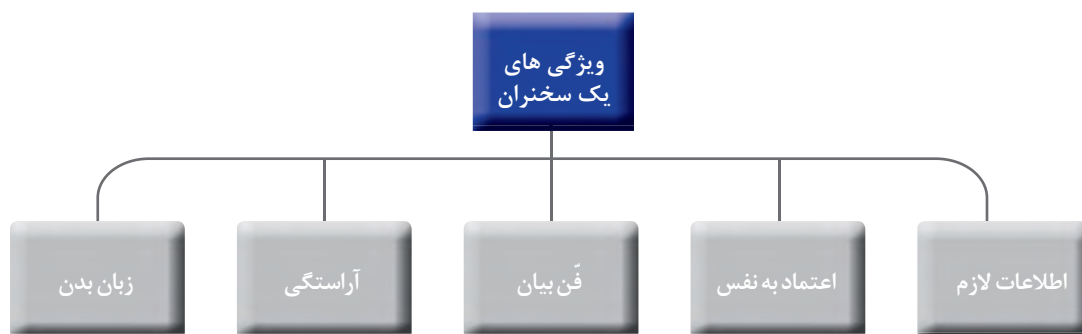
ب) الزامات سخنرانی

به عمل صحبت کردن یک فرد برای گروهی از مردم که مخاطب یا شنونده او هستند و با نیت خاصی مانند آگاهی بخشی، تحت تأثیر قرار دادن یا سرگرم نمودن انجام می‌شود، «سخنرانی» می‌گویند. سخنرانی، فن است، پس به «دانش» نیاز دارید و هنر است، پس به «ذوق» نیاز دارید. بنابراین دانش و ذوق دو ابزار مهم در سخنوری است. سخنرانی، فن و هنری است که از راه طرح دلایل و برانگیختن عواطف، بر مخاطبان و شنوندگان خود تأثیر می‌گذارد و آنان را به سوی موضوع و هدفی خاص راهنمایی و برای آن زمینه‌سازی می‌کند. سخنرانی، در واقع مرحله به عمل رساندن فن بیان و فرم گسترده‌ای از گفت‌وگو است. گفت‌وگویی رسمی که در آن، رابطه بین سخنران و مخاطبین کمتر است، زیرا مخاطبین، بیشتر شنونده هستند. اهداف سخنرانی نیز از اهداف گفت‌وگو، مهم‌تر است.

امام علی (ع) می‌فرمایند:
 أَحْسَنُ الْكَلَامِ مَا زَانَهُ حُسْنُ النِّظَامِ وَ فَهْمَهُ الْخَاصُّ وَ الْعَامُّ :
 بهترین گفتار آن است که بر نظم و معیار سخن استوار باشد و خاص و عام آن را بفهمند.
 غررالحکم و دررالکلم، حدیث ۴۰۳۳

ویژگی‌های یک سخنران

سخنران خوب چه ویژگی‌هایی باید داشته باشد؟ برای سخنرانی (ارائه دادن مطالب، بیان مؤثر و ...) باید مواردی را از قبل و در حین سخنرانی رعایت کرد. بنابراین برای اینکه بتوانید سخنرانی مؤثری داشته باشید باید به عوامل زیر (نمودار ۵-۲۱) توجه کنید.



نمودار ۵-۱۹: ویژگی‌های یک سخنران

جدول ۳-۱۹: برخی ویژگی‌های یک سخنران

اعتماد به نفس	اطلاعات لازم
داشتن اعتماد به نفس، در اجرای یک سخنرانی بسیار مؤثر است. یک سخنران برای طرح مطالب خود، باید اعتماد به نفس کافی داشته باشد تا بتواند آنها را به نحو احسن به مخاطب انتقال دهد. لذا باید اعتماد به نفس را در خود تقویت کنید.	درباره موضوعی که قصد دارید در مورد آن صحبت کنید اطلاعات لازم و کافی را کسب نمایید. داشتن اطلاعات، می‌تواند تسلط شما را در ایراد سخنرانی افزایش دهد. همچنین اطلاعاتی درباره مخاطبانی که قصد دارید برای آنها صحبت کنید به دست آورید. مطلع شدن از اینکه آنها چه کسانی و با چه ویژگی‌هایی هستند شما را در ایراد یک سخنرانی خوب کمک خواهد کرد.



در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید.
- هر یک از اعضا با انتخاب یکی از موضوعات زیر به مدت دو دقیقه برای گروه خود سخنرانی کند.

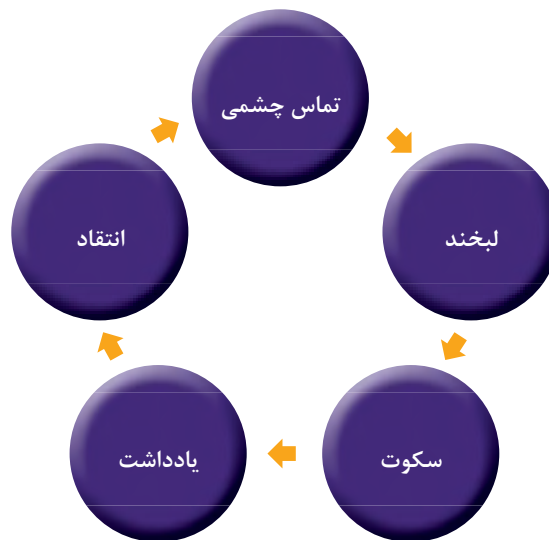
گوینده اخبار

گزارشگر ورزشی

- از میان هر گروه دو نفر با نظر اکثریت انتخاب شوند و به مرحله بعدی راه یابند.
- افراد منتخب در جلوی تخته سیاه بایستند و به مدت پنج دقیقه، با انتخاب یکی از موضوعات، برای همه کلاس سخنرانی کنند.
- با نظر اکثریت آرا و با توجه به ویژگی‌های یک سخنران خوب، از میان افراد، سه نفر انتخاب شود.
- در پایان، هر سه نفر با انتخاب یک موضوع مشترک با نظر اکثریت آرا، به مدت سه دقیقه سخنرانی کنند.
- در پایان از میان سه نفر، برنده انتخاب و دلایل انتخاب نیز بیان شود.

بهبود فن بیان و سخنرانی

توانایی شما در صحبت کردن با مخاطبان برای موفقیت‌تان ضروری است. خوب صحبت کردن می‌تواند احترام و توجه دیگران به شما را در پی داشته باشد و شما را در مسیر رسیدن به هدف‌تان قرار دهد. برای بهبود فن بیان و سخنرانی، باید این عوامل نمودار (۶-۱۹) مد نظر قرار گیرند:



نمودار ۶-۱۹: بهبود فن بیان و سخنرانی

- **لبخند:** خنده نشانه شادمانی و سرور است. یک سخنران هنگامی که با لبخندی طبیعی در جایگاه سخنرانی قرار گیرد موفقیتش بیشتر خواهد بود.
- **سکوت:** استفاده کردن از سکوت‌های کوتاه و بجا بزرگ‌ترین هنر سخنران است. سخنران خوب کسی نیست که متوالیاً سخن بگوید بلکه کسی است که گاهی عاقلانه و ماهرانه در مواقع حساس لحظه‌ای سکوت کند تا به این طریق بر جذابیت سخن خود بیفزاید.
- **یادداشت:** تمام نکات سخنرانی باید از قبل با دقت تنظیم شود و بدون مطالعه قبلی نباید سخنرانی کرد. عمل تکرار و بازنگری مطالب باید تا آغاز سخنرانی ادامه یابد و چندین بار خوانده شود. مطالب مهم و نکات برجسته را باید نگاه داشت و بقیه را حذف کرد.
- **انتقاد:** سخنران باید بداند که مردم و شنوندگان درباره سخنرانی او اظهار نظر و انتقاد خواهند کرد. بنابراین وی باید به انتقادها گوش دهد و واکنش نشان ندهد و از آنها برای بهتر شدن سخنرانی خود استفاده نماید.
- **تماس چشمی:** تماس چشمی داشتن با افراد، بخشی از فنّ گفت‌و شنود است و اهمیت دارد. زیرا به شنونده شما کمک می‌کند تا به صحبت‌های شما بهتر گوش دهد.

المیرا قرار است در جشن مدرسه خود به مناسبت روز ۱۳ آبان سخنرانی داشته باشد. به نظر شما او برای اینکه سخنرانی جذاب و مؤثری ارائه دهد در آغاز سخنرانی چه مواردی را باید رعایت کند تا بتواند به خوبی با دیگران ارتباط برقرار سازد؟ همچنین او در پایان سخنرانی چه مواردی را باید رعایت کند.

فعالیت
کلاسی ۱۰



کاهش اضطراب در سخنرانی

اضطراب یک حالت طبیعی است و هرگاه سخنران تحت تنش قرار گیرد، بروز می‌کند. سخنرانی و طرح مطالب در مقابل جمع معمولاً باعث بروز تنش می‌شود و در این هنگام تغییراتی در بدن (لرزش دست و پا، افزایش ضربان قلب و ...) به وجود می‌آید. در چنین مواقعی معمولاً اضطراب یک حالت عادی است و آن را باید کنترل کرد. برای برقراری ارتباط با دیگران، باید بتوانید ارتباط با خود را تقویت کنید. بنابراین برای کنترل اضطراب، انرژی اضافه خود را به کار گیرید و از آن به عنوان محرکی برای پرشور بیان کردن مطالب خود در برابر جمع استفاده کنید.

برای کاهش اضطراب در سخنرانی، چه مواردی را باید از قبل و در حین سخنرانی مدنظر قرار دهید؟ جدول زیر را تکمیل نمایید.

۵.	۱. با اطلاعات کافی به سخنرانی بپردازید.
۶.	۲. قبل از سخنرانی یک نفس عمیق بکشید.

فعالیت
کلاسی ۱۱



۷.	۳. از به کار بردن لغات تخصصی بپرهیزید.
۸.	۴.

نکته: خودشناسی فرایند روبه‌رو شدن فرد با واقعیت خویش است و می‌تواند به نحو «مستمر»، «لحظه‌ای» یا به صورت «تأخیری» باشد. خودشناسی معطوف به شناخت توان، کمال، امکانات، احساسات، آفت‌ها و عیب‌های خویش است. پس در حین سخنرانی، به علم و توانایی خود اعتماد کنید تا بتوانید اضطراب را از خود دور سازید.

موارد زیر را انجام دهید:

- یک کاغذ بردارید و آن را به دو قسمت تقسیم کنید.
- نکات قوت و ضعف خود را بر روی کاغذ بنویسید.
- اگر مهارت فن بیان و سخنرانی مؤثر دارید آن را بر روی کاغذ بنویسید.
- هنرجویانی که دارای مهارت فن بیان و سخنرانی مؤثر هستند در جلوی تخته سیاه بایستند.
- هر کدام از هنرجویان به مدت پنج دقیقه فرصت دارند که در نقش قصه‌گوی کودک، قصه بگویند.
- سایر هنرجویان، قصه‌گوی برتر را انتخاب کنند.
- دلایل انتخاب خود را بیان کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۲



ج) تهیه فهرست وارسی (چک لیست)

این فهرست، حاوی اقداماتی است که در یک فعالیت یا برنامه خاص، (همایش، افتتاحیه، سخنرانی و امثال آنها) باید صورت پذیرد. این فهرست، جزئی‌ترین موارد را شامل می‌شود. به عبارت دیگر، فهرست وارسی، برگه راهنمایی است که در آن تمام مقدمات و تدارکات و اموری که باید لحظه به لحظه فراهم شوند تا به نتیجه اجرایی دلخواه برسند دیده می‌شود.



فهرست وارسی را برای یک سخنرانی نیز می‌توان تهیه نمود. فهرستی شامل اینکه عنوان سخنرانی ما چیست؟ چه ایده‌هایی برای شروع و مقدمه، ادامه، طرز پوشش و ... داریم؟ همه این موارد می‌توانند در فهرست وارسی سخنرانی لحاظ شوند تا با توجه به آن، سخنرانی، بی‌عیب و نقص و به بهترین صورت ممکن، اجرا گردد.

نمایشگاه و فروشگاه مواد غذایی را که در بخش ارتباط مناسب در جامعه و بهبود آن، مطرح شد به خاطر بیاورید. و برای آن فهرست وارسی تهیه کنید.

فعالیت
غیر کلاسی
۱



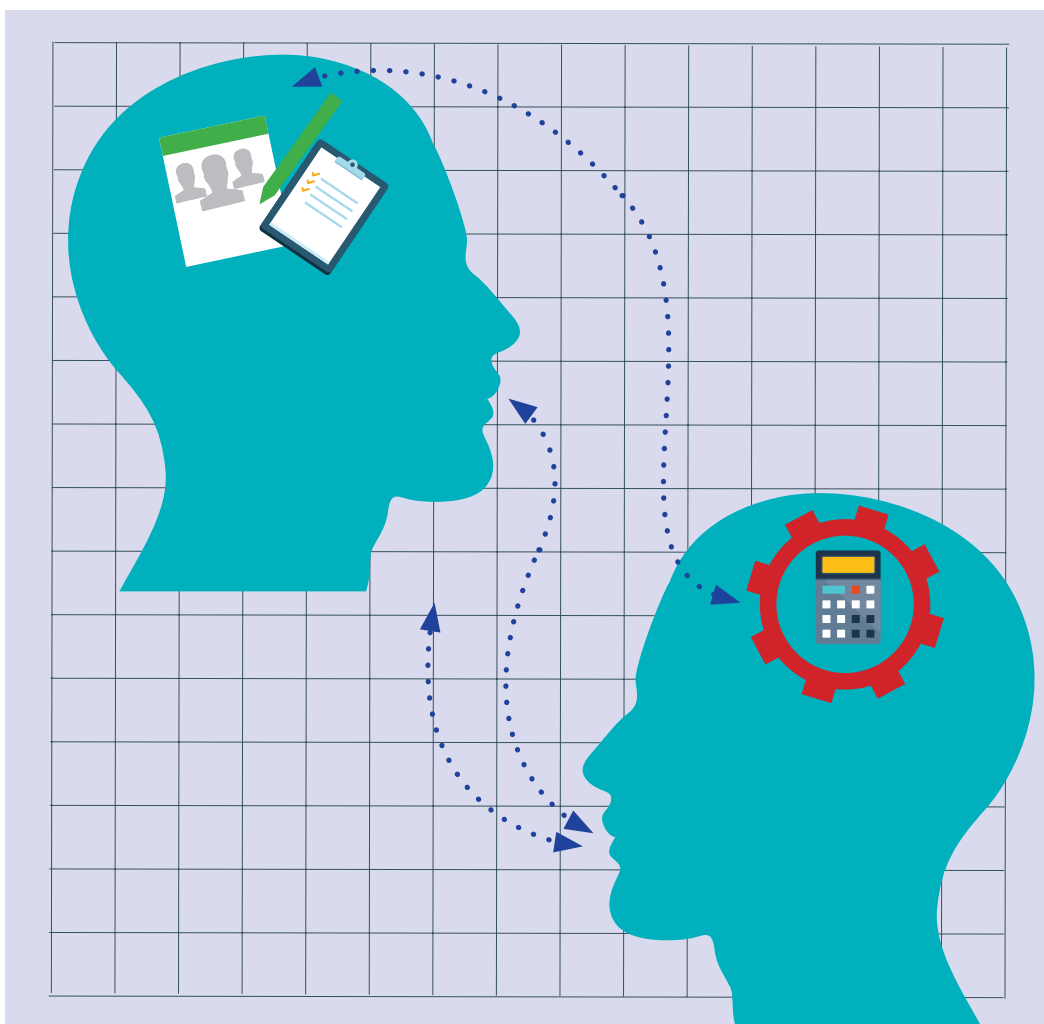
تصور کنید که مسئولیت برگزاری رزمایش (مانور) زلزله در هنرستان را به شما واگذار نموده‌اند. فهرست وارسی مربوط به آن را تهیه کنید.

فعالیت
غیر کلاسی
۲



فصل ۳

ارتباط در کسب و کار



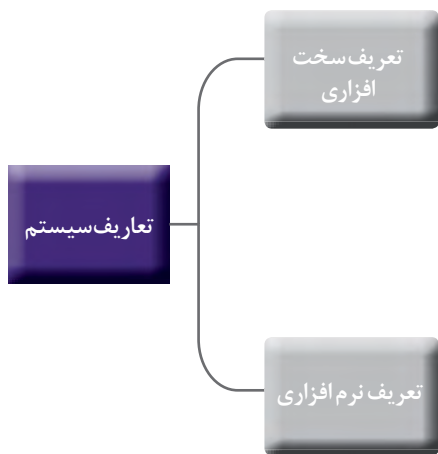
برخی از شایستگی‌هایی که در این فصل به دست می آورید:

- آشنایی با سیستم و عناصر آن؛
- کسب مهارت در نگرش سیستمی به همه حوزه‌های کاری؛
- کسب مهارت در داشتن نگرشی سیستمی به حوزه حمل و نقل، حسابداری، تربیت کودک و تربیت بدنی؛
- کسب مهارت در برقراری ارتباطی مؤثر و سازنده با مشتریان؛
- کسب مهارت در شناسایی انواع مکاتبات و نامه‌های اداری و نگارش و تنظیم آن‌ها؛
- آشنایی با معنا و انواع آراستگی‌ها و کسب مهارت در رعایت این آراستگی‌ها در ظاهر و باطن خویش؛
- کسب مهارت در شناسایی علائم و نشانه‌های «زبان بدن» و استفاده مناسب و به جا از آنها؛
- کسب مهارت در حفظ حریم شخصی خود و دیگران و جداسازی آن از حوزه‌های اجتماعی و عمومی؛
- کسب مهارت در فراگیری اصول و فنون مذاکره درست و اصولی و رعایت آنها برای حفظ حقوق خود و دیگران.

درس ۲۰ نگرش سیستمی

نگرش سیستمی چیست؟ رابطه نگرش سیستمی با چهار عرصه محوری ارتباط چیست؟ انسان، هر روز و هر لحظه با سیستم‌های مختلفی در ارتباط است که عبارت‌اند از: سیستم مغز و اعصاب، گردش خون، گوارش، همچنین سیستم اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، حمل‌ونقل و... که در جهان خارج با آنها مواجه است.

۱-۲۰- تعریف سیستم



سیستم‌ها به دو دسته سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تقسیم می‌شوند:

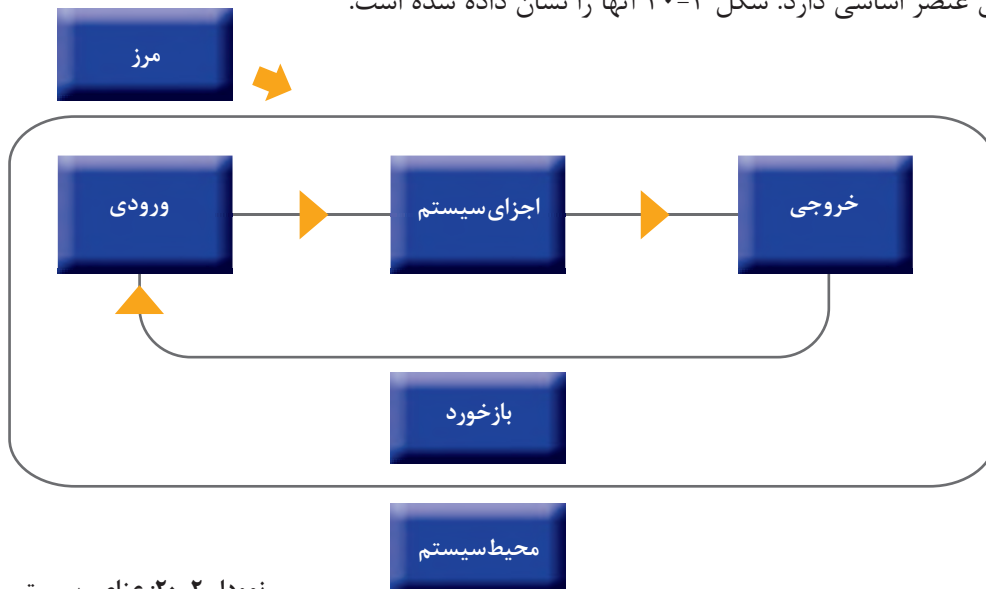
- تعریف سخت‌افزاری سیستم: مجموعه منظم از عناصر و اجزای به هم وابسته‌ای که برای رسیدن به هدف مشترک با یکدیگر در تعامل‌اند (سیستم رایانه).

- تعریف نرم‌افزاری سیستم: مجموعه فرآیندهای منظم (فعالیت‌ها) و وابسته به یکدیگری که برای تأمین اهداف خاصی تشکیل شده‌اند (سیستم عامل ویندوز).

نمودار ۱-۲۰: انواع تعاریف سیستم

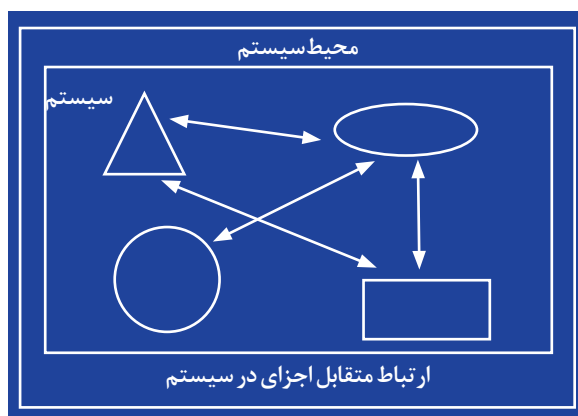
۲-۲۰- عناصر سیستم

هر سیستم شش عنصر اساسی دارد. شکل ۲-۲۰ آنها را نشان داده شده است.



نمودار ۲-۲۰: عناصر سیستم

- محیط سیستم: به عواملی خارج از سیستم، گفته می‌شود.
- مرز سیستم: محیط را از سیستم جدا و متمایز می‌سازد و مشخص می‌کند چه چیزی جزء سیستم است و چه چیزی جزء سیستم نیست.
- ورودی: عواملی که از محیط پیرامون در سیستم وارد می‌شوند و سبب تحرک سیستم می‌شوند.
- بازخورد: یک یا دسته‌ای از فعالیت‌ها و فعل و انفعالات است که به منظور تبدیل ورودی‌ها به خروجی‌ها انجام می‌گیرد.
- خروجی: کالاها و خدماتی که پس از انجام دادن فعل و انفعالات (بازخورد) و تغییر و تبدیل ورودی‌ها، عرضه می‌شوند.
- اجزای سیستم: آنچه در داخل سیستم وجود دارد اجزای سیستم محسوب می‌شود. اجزای سیستم با یکدیگر رابطه متقابل دارند. سیستم ممکن است از دو جزء ساده یا اجزای متعدد تشکیل شده باشد. اگر جزئی از سیستم، خود یک سیستم باشد به آن «زیر سیستم» می‌گویند، مثل کبد در بدن انسان.



شکل ۳-۲۲: اجزای سیستم

در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید.

- هر گروه یک سرگروه انتخاب کند.
- یکی از سیستم‌های زیر را انتخاب کنید و اجزای تشکیل دهنده آن را بنویسید. در صورتی که سیستم انتخابی شما، زیر سیستم دارد، آن را هم بنویسید.

یک باشگاه ورزشی

یک مهد کودک

یک شرکت حسابداری

یک شرکت حمل و نقل

- سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری بودن سیستم انتخابی خود را مشخص کنید.
- هر گروه بیست دقیقه فرصت دارد.
- در پایان، سرگروه‌ها نتایج کار خود را برای سایر همکلاسی‌ها گزارش دهند.

فعالیت
کلاسی ۱





- در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید:
- ورودی‌ها، بازخورد و خروجی‌های مربوط به سیستم انتخابی خود در فعالیت ۱ را بنویسید.
- هر گروه ده دقیقه فرصت دارد.
- سرگروه‌ها نتایج مربوط به گروه خود را برای سایر همکلاسی‌ها بیان کنند.

۳-۲۰- نگرش سیستمی

نگرش سیستمی، داشتن نگاه "کل نگر" نسبت به اجزای تشکیل دهنده سیستم است. با این نگرش می‌توان کل عناصر سیستم و نحوه ارتباط میان آنها را در کنار یکدیگر و در ارتباط با محیط اطراف، مورد تحلیل قرار داد. این مهم نیست که عنصری در کدام قسمت یک سیستم قرار گرفته است، مهم چگونگی تأثیر گذاری آن عنصر در سیستم است.

این نگاه به سیستم، حتی نوع نگرش ما را نسبت به فعالیت‌های سیستم، تحت تأثیر قرار می‌دهد. اساس نگرش سیستمی، دیدن "جزء" در "کل" است، به‌طور مثال، دیدن توأم جنگل و درختان. در واقع نگرش سیستمی سبب می‌شود تا نقش افراد، در "کل" دیده شود و معنا یابد. به‌طور مثال، خانواده سبب می‌شود نقش‌هایی همچون پدر، مادر، همسر، و غیر آنها معنا پیدا کنند.

اگر بین اجزای یک سیستم ارتباط مناسبی برقرار شود، حاصل کار این مجموعه در کنار هم بیش از حاصل کار هر یک از اجزا خواهد بود. اما اگر ارتباط بین اجزا نامناسب باشد، حاصل کار مجموعه در کنار هم کمتر از حاصل کار هر یک از اجزا خواهد بود. چگونگی تعامل بین اجزا، در عملکرد سیستم از اهمیت بالایی برخوردار است.



در مورد شعر زیر بحث و گفت‌وگو و سپس نتیجه‌گیری کنید.

بنی آدم اعضای یک پیکرند	که در آفرینش ز یک گوهرند
چو عضوی به درد آورد روزگار	دگر عضوها را نماند قرار
تو کز محنت دیگران بی غمی	نشاید که نامت نهند آدمی

۴-۲۰- نگرش سیستمی به حمل و نقل

سیستم حمل و نقل شامل کارکنان، رانندگان، وسایل نقلیه و سازمان‌هایی است که به حمل بار و مسافر اشتغال دارند. نگاه سیستمی به این مجموعه، یعنی تمام این اجزاء را با هم و در کنار هم و به عنوان یک "کل" دیدن.



شرکت حمل و نقل «الف»، نسبت به شرکت حمل و نقل «ب» درآمد و محبوبیت کمی داشت. مدیران، تصمیم گرفتند با خرید خودروهای جدید، مشتری و درآمد خود را افزایش دهند. اما با وجود خرید خودروهای جدید با بهترین کیفیت‌ها، شرکت «الف» نسبت به شرکت «ب» که هنوز از خودروهای نسبتاً قدیمی خود استفاده می‌کند، محبوبیت و درآمد کمتری دارد. این مسئله را چگونه تحلیل و ارزیابی می‌کنید؟ چه عوامل دیگری، که مدیران شرکت «الف» به آنها توجه نکرده‌اند، در این وضعیت مؤثر بوده‌اند؟ به عنوان یک مشاور، راهکار مناسبی به مدیر شرکت «الف» ارائه دهید.

۵-۲۰- نگرش سیستمی به حسابداری

سیستم حسابداری شامل پرونده‌ها، قوانین، رویه‌ها، تجهیزات و اشخاصی است که در ثبت داده‌ها و تهیه صورت حساب‌ها فعالیت می‌کنند. در نگرش سیستمی به حسابداری، تمامی این قسمت‌ها در کنار هم و در ارتباط با هم در نظر گرفته می‌شود.



آقای کیانی حسابدار است. او قبلاً به‌عنوان حسابدار در کارخانه بزرگی مشغول به کار بود و صاحبان کارخانه و کارکنان همه از کار وی نهایت رضایت را داشتند. بعد از مدتی او مجبور شد به استان دیگری از کشور مهاجرت کند و اجباراً محل کار خود را نیز ترک کرد. در شرکت کنونی در پایان اولین ماه کاری، وضعیت بخش حسابداری شرکت اصلاً مساعد نیست و مدیران از آن رضایتی ندارند. آیا مشکل از آقای کیانی و بی‌مهارتی اوست؟ این مسئله را طبق نگرش سیستمی ارزیابی کنید و مدیران شرکت را به بهترین شکل ممکن مجاب کنید که مشکل سیستم حسابداری آنها از کجاست.

۶-۲۰- نگرش سیستمی به تربیت کودک و مهدکودک‌ها

سیستم تربیت کودک در خانواده شامل کودک، والدین، خواهران و برادران احتمالی، فضای منزل، و ابزار و وسایل اطراف کودک است، اعم از اسباب بازی‌ها، وسایل منزل و غیر آنها. سیستم مهد کودک نیز شامل کودک، مربیان، سایر کودکان حاضر در مهد کودک، ابزار و وسایل آموزشی موجود در مهد کودک، اسباب بازی‌ها و نظایر آنهاست. نگرش سیستمی به هر یک از دو حوزه خانواده و مهد کودک، شامل نگاهی همه جانبه است به تمامی اجزا در هر یک از سیستم‌های بیان شده، و تمامی اجزا و قسمت‌های یاد شده در کنار هم و در تعامل با هم نگرینسته می‌شوند.

خانم دادخواه بازرس آموزش و پرورش است. او هر هفته دو تاسه مهد کودک را بازرسی می‌کند و در نهایت، گزارش آنها را به اداره آموزش و پرورش تحویل می‌دهد. سپس به استناد گزارش او، به مهد کودکها امتیاز داده می‌شود و بهترین آنها را انتخاب می‌کنند و مورد تشویق قرار می‌دهند. طبق گزارش خانم دادخواه، مهد کودک (ج) به‌عنوان بهترین مهد، انتخاب می‌شود. تعدادی از خانواده‌ها از این مسئله ناراحت و شگفت‌زده می‌شوند، زیرا کودکان خود را در مهد کودک (ق)، که امکانات بازی بسیار و فضای بازی بزرگی داشت و به ظاهر بهتر از مهد کودک (ج) بود، ثبت نام کرده بودند به نظر شما این تفاوت برداشت خانواده‌های ناراضی با نظر بازرس آموزش و پرورش را چگونه می‌توان تحلیل نمود؟ تصور کنید، در جایگاه یکی از مسئولین آموزش و پرورش قرار دارید. در این صورت خانواده‌های ناراضی را طبق نگرش سیستمی، چگونه توجیه و راهنمایی می‌کنید؟

فعالیت
کلاسی ۶



۲۰-۷ - نگرش سیستمی به تربیت بدنی

سیستم تربیت بدنی شامل افراد و ورزشکاران، وسایل ورزشی، باشگاه و فضا، مربیان و غیر آنها می‌شود. در نگرش سیستمی به تمامی این اجزا در تعامل با هم و به صورت یکپارچه نگریسته می‌شود.

در یک مسابقه فوتبال، یکی از دو تیم، معروف و دارای ستاره های فوتبال است و تیم دیگر معمولی است و اعضای آن در یک سطح قرار دارند. در این مسابقه همه به پیروزی تیم اول مطمئن‌اند. اما تیم متوسط با یک بازی بسیار زیبا و با اختلاف دو گل، برنده مسابقه می‌شود. به نظر شما علت پیروزی آنها چه بوده است؟ با توجه به نگرش سیستمی و ارتباط میان اجزا، دو تیم را تحلیل و بررسی کنید.

فعالیت
کلاسی ۷



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را از نظر چهار عرصه محوری «ارتباط» مورد بررسی قرار دهید:

موارد	ارتباط با خود	ارتباط با خدا	ارتباط با دیگران	ارتباط با خلقت
دریافت انرژی و نشاط از جنگل و شکرگزار بودن		✓		
کنترل خشم خود	✓		✓	
محبت به والدین				
قرض دادن پول به فرد نیازمند				

فعالیت
کلاسی ۸



				همکاری با خانه سالمندان
				تحقیق و بررسی درباره پیدایش شب و روز
				شناخت ضعفها و درصد تقویت آن بودن
				احساس آرامش از صدای آب در طبیعت
				برداشت محصول از باغ
				سخت شدن حل مسئله و کمک خواستن از خدا
				برنامه ریزی کردن برای امتحانات
				آبیاری کردن زمین کشاورزی
				کمک کردن به افراد مستضعف برای رضای خدا
				خراب نکردن لانه پرندگان
				استفاده کردن از گوشت حیوانات
				رسیدگی به گل‌های منزل و پارک‌ها
				بازگو نکردن عیب دیگری
				کمک کردن به دوست خود در درس‌ها
				احساس همدردی در شادی و ناراحتی دیگران
				پخش نکردن عکس‌های دیگران در فضای مجازی
				همکاری در جشن
				کار کردن با سخت کوشی و با توکل بر خدا
				مشاهده طبیعت زیبا
				معطل نکردن ارباب رجوع در محل کار
				رسیدگی به حیوانات
				عبور نکردن از چراغ قرمز

- چهار عرصه محوری ارتباط را از منظر نگرش سیستمی مورد بررسی قرار دهید و مشخص کنید کدام نوع ارتباط، «کل سیستم» و کدام نوع ارتباط، «خرده سیستم» است.

درس ۲۱ ارتباط در کسب و کار



ارتباط در محیط کار، فعال شدن محیط کار، تبادل اطلاعات و احساسات بین افراد و دستیابی به اهداف مطلوب را در پی دارد. هنگامی که مدیر (سرپرست و غیره)، در تلاش برای پرورش روحیه جمعی کارکنان از طریق برقراری رابطه با آنهاست، یا زمانی که کارکنان به دلایلی همچون تغییرات کسب و کار مداوم یا مشکلات اقتصادی، دچار احساس ناامنی و تهدید می‌شوند، اهمیت ارتباط در محیط کار، بیشتر مشخص می‌شود. البته ارتباط در محیط کار، شامل ارتباط با مشتری نیز می‌گردد.

حضرت محمد (ص) می‌فرمایند:

«أَفْضَلُ الْأَعْمَالِ بَعْدَ الْإِيمَانِ بِاللَّهِ التَّوَدُّدُ إِلَى النَّاسِ»

بهترین کارها پس از ایمان به خدا، دوستی با مردم است.

نهج الفصاحه، حدیث ۷۸۳

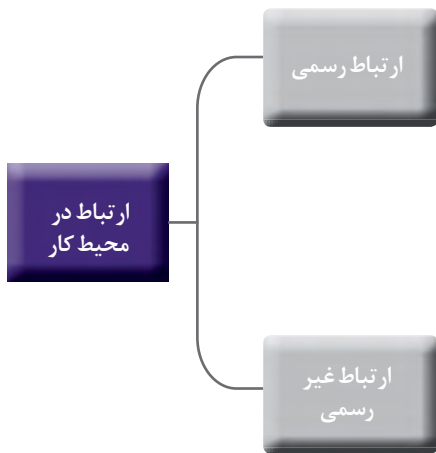
۱-۲۱- ارتباط در محیط کار

انتقال و تبادل اطلاعات، معانی، مفاهیم و احساسات در بین افراد، بیانگر ارتباط در محیط کار است. ارتباط در محیط کار، شامل موارد زیر است:

● **ارتباط رسمی:** این نوع ارتباط، روابط بین افراد و مشاغل را در محیط کار نشان می‌دهد. در ارتباط رسمی، نوع و حدود ارتباط مدیر با کارکنان در چارچوب قوانین و مقررات خاصی به طور کاملاً رسمی و جدی تعیین می‌شود.

● **ارتباط غیر رسمی:** روابط بین افراد، که به طور غیر رسمی، صمیمانه و خارج از چارچوب قوانین و مقررات تعریف شده کاری، همراه با ادب و احترام، صورت می‌گیرد، ارتباط غیر رسمی است. هر شرکتی، اعم از دولتی یا خصوصی دارای نموداری است که در آن، مقامات و سمت‌های موجود در شرکت، مثل مدیرعامل، مدیر مالی، مدیر اداری، مسئول تأسیسات و غیر آنها، مشخص شده‌اند. ارتباطی که در شرکت، در حوزه این نمودار، بین افراد برقرار می‌شود، ارتباط رسمی است. به‌طور مثال، ارتباط و گفت‌وگوی مدیرعامل با مدیر مالی در خصوص مشکلات مالی شرکت.

در مقابل، زمانی که هر یک از افراد شرکت، ورای مقام و سمت تعریف شده خود در نمودار شرکتی



با یکدیگر رابطه برقرار می‌کنند، ارتباط به حوزه غیر رسمی وارد می‌شود. این رابطه از صمیمیت بیشتری برخوردار است و شبیه به روابط دوستانه است، به‌طور مثال، گفت‌وگوی یک کارمند با مدیر عامل شرکت در سالن غذاخوری محل کار، در مورد بیماری فرزندش.

نمودار ۱-۲۱: ارتباط در محیط کار

۲-۲۱- ارتباطات در حوزه حمل و نقل

در زمینه حمل و نقل، که به انواع زمینی، هوایی و دریایی تقسیم می‌شود، روابط زیر وجود دارد:

۱. ارتباط مدیران شرکت‌های حمل و نقل با متصدیان حمل و نقل و با رانندگان؛
۲. ارتباط رانندگان با یکدیگر و با کمک راننده و با مسافران؛
۳. ارتباط رانندگان با مشتریان (صاحبان کالا)؛
۴. ارتباط اداری شرکت‌های حمل و نقل با سایر ادارات؛
۵. ارتباط متصدیان حمل و نقل با صاحبان کالا؛
۶. ارتباط مهمانداران و متصدیان فروش بلیت با مسافران.

آقای کریمی صاحب محموله‌ای به وزن ۱۰ تن است، و باید کالای خود را به موقع و سالم تحویل بگیرد. اما محموله او دو روز بعد از موعد مقرر و در شرایطی که تعدادی از آنها آسیب دیده اند تحویل داده می‌شود!

- مقصر کیست؟ راننده؟ متصدی بارگیری و مهار بار و یا...؟
- چه کسی باید بابت تأخیر پیش آمده و آسیبی که به محموله وارد شده است پاسخگوی آقای کریمی باشد؟ شرکت حمل و نقل باز؟ راننده؟ یا...؟
- این ماجرا را از زوایای دیگر نیز تحلیل و ارزیابی کنید.

فعالیت
کلاسی ۱



فعالیت
کلاسی ۲



آقای اطهری، راننده کامیون است و برای انتقال بار و محموله خود در جاده‌های بین شهری رفت و آمد می‌کند. او در فصل تابستان و در یکی از این سفرها در مسیر خود با راننده یک خودروی شخصی روبه‌رو می‌شود که در وسط جاده ایستاده است و تقاضای کمک دارد. اگر شما به جای او بودید، چگونه برخورد می‌کردید؟ این ماجرا را از ابعاد مختلف تحلیل و ارزیابی کنید.

۳-۲۱- ارتباطات در حوزه حسابداری

منظور از ارتباطات در این حوزه، ارتباط حسابداری است با:

۱. مدیر یا رئیس؛
۲. سایر کارمندان یا همکاران؛
۳. مشتریان (بدهکاران و بستانکاران).

آقای بهرامی به تازگی در یک شرکت حسابداری مشغول به کار شده است. با وجود آموزش‌هایی که مدیر حسابداری در مورد چگونگی کار به وی داده بود، او نمی‌توانست به خوبی حساب‌ها را ببندد. لذا تصمیم گرفت از طریق ارتباط و مشورت با همکاران خود، از آنها کمک بگیرد. ارتباط او با همکاران خود از چه نوع ارتباطی است؟ در این باره در کلاس به بحث و گفت‌وگو بپردازید.

فعالیت
کلاسی ۳



آقای کاظمی یک هفته است که در مؤسسه‌ای به عنوان حسابدار استخدام شده است. حسابدار قبلی مؤسسه به علت اشتباهات بزرگش در کار، اخراج شده است. آقای کاظمی آن سیستم حسابداری را با همه مشکلات و اشتباهات موجود در آن تحویل گرفته است. او هر روز در حساب‌ها مشکلات جدیدی کشف می‌کند که رسیدگی به آنها و حل آنها بسیار دشوار است. از طرف دیگر مدیرعامل از او خواسته است که در دو روز آینده بیان (گزارش) مالی مؤسسه را برای ارائه در جلسه هیئت مدیره مؤسسه آماده نماید. او از این که مبادا در صورت ارائه ندادن اطلاعات دلخواه به مدیر عامل، شغل خود را از دست بدهد به شدت دچار استرس و نگرانی شده است. آیا این تفکر او منطقی است؟ اگر شما به جای او بودید، چه برخوردی داشتید؟ آیا این مسئله از طریق ارتباط رسمی قابل حل است یا ارتباط غیر رسمی؟ موارد را تحلیل کنید.

فعالیت
کلاسی ۴



۴-۲۱- ارتباطات در حوزه تربیت بدنی

در رشته تربیت بدنی، روابط زیر را می‌توان دید:

۱. رابطه صاحب / مدیر باشگاه با مربیان و برعکس؛
۲. رابطه مربی با مربی؛
۳. رابطه مربی با ورزشکاران و برعکس؛
۴. رابطه ورزشکاران با یکدیگر؛
۵. رابطه باشگاه با سایر باشگاه‌ها.

فعالیت
کلاسی ۵



آقای دانش، مدیر باشگاه «ج» است. او از نحوه کار مربیان باشگاه خود، کاملاً رضایت دارد. اما به تازگی متوجه شده است که یکی از باشگاه‌های سطح شهر، به ورزشکاران ثبت نامی خود خدمات جدیدی ارائه می‌دهد. او تصمیم دارد، با مدیر آن باشگاه آشنا شود و از مهارت مربیان آن باشگاه بهره‌مند گردد. از طرف دیگر نگران است که با این کار به نوعی سبب ناراحتی مربیان باشگاه خود شود و ارزش کار آنها را زیر سؤال ببرد. این مسئله را چگونه تحلیل می‌کنید؟ آیا این تصمیم آقای دانش را تأیید می‌کنید؟

فعالیت
غیر کلاسی
۱



به باشگاه ورزشی نزدیک محل زندگی خود مراجعه کنید. در حدود بیست دقیقه‌ای که در آنجا حضور دارید، ارتباطات میان اعضا را ثبت کنید و نوع هر ارتباط را مشخص سازید. سپس بیان کنید هر کدام از این ارتباطات چه اهمیتی دارند؟

۵-۲۱- ارتباطات در حوزه تربیت کودک و مهد کودک

ارتباطات در مهد کودک، شامل موارد زیر است:

- ۱- ارتباط مدیر یا صاحب مهد کودک با مربیان و خدمه (مادریاران مهد) و برعکس؛
- ۲- ارتباط مدیر یا صاحب مهد کودک با مدیران یا صاحبان سایر مهدهای کودک؛
- ۳- ارتباط مربیان با یکدیگر و با خدمه؛
- ۴- ارتباط مربیان با کودکان و برعکس؛
- ۵- ارتباط مدیر یا صاحب مهد کودک با والدین و برعکس؛
- ۶- ارتباط مربیان با والدین و برعکس؛
- ۷- ارتباط کودکان با یکدیگر
- ۸- ارتباط خدمه (مادریاران مهد) با کودکان و برعکس.

فعالیت
کلاسی ۶



خانم اسدی مدیر مهد کودک است. او برای بهتر شدن شرایط مهد کودک خود از کارکنان و همچنین از والدین بچه‌ها نظر خواهی می‌کند و پیشنهادهايشان را با توجه به شرایط موجود مهد کودک، به کار می‌بندد.

اگر شما به جای والدین کودکان باشید چه پیشنهادهایی به خانم اسدی می‌کنید؟ اگر به جای مربیان مهد باشید چه پیشنهادهایی به خانم اسدی می‌کنید؟ این اقدام مدیر چه مزایایی می‌تواند برای والدین، کودکان، مربیان و خود او داشته باشد؟



در مهد کودک شکوفه، یکی از مربیان دائماً در حال برخورد های شدید با سایر مربیان است و به آنها بی حرمتی می کند. مربیان بارها در مقابل این رفتار او از خودگذشتگی و صبوری نشان داده اند. اما این چشم پوشی ها و صبوری به تغییر رفتار آن مربی، منجر نشد و سرانجام آنها از وی به مدیر مهد کودک شکایت کردند.

اگر شما به جای مدیر مهد کودک بودید، چگونه برخورد می کردید؟ آیا برای حل مسئله از ارتباط رسمی استفاده می نمودید یا از ارتباط غیر رسمی؟ این ماجرا را مورد تحلیل قرار دهید و مدیر مهد کودک را برای حل این مشکل راهنمایی کنید.



خانم آیتی مدیر مهد کودک (الف) تا به امروز تنها کودکان پنج و شش ساله را آموزش می داد. امسال قصد دارد، کودکان چهار ساله را نیز ثبت نام کند. به همین منظور از خانم شایان مدیر مهد کودک (ب) درخواست نمود تا نمونه کارهای آموزشی خود را برای کودکان چهار ساله، جهت الگوگرفتن از آنها، در اختیار وی بگذارد. خانم شایان با وجود دادن جواب مثبت، دائماً از در اختیار گذاشتن آن موارد طفره می رود.

این ماجرا را چگونه تحلیل می کنید؟ اگر شما به جای خانم آیتی بودید، چه می کردید؟ خانم آیتی را برای داشتن بهترین برخورد راهنمایی کنید.

۶-۲۱- ارتباط با مشتری

مشتریان، مهمترین دارایی کسب و کارها به شمار می آیند. مشتریان برای فرصت ها و تهدیدهای کسب و کار منبع ارزشمندی هستند. در روندهای کسب و کاری جدید، به دست آوردن رضایت مشتریان اهمیت دارد و مشتری مداری جایگاهی مهم و حیاتی در اهداف شرکتها به خود اختصاص داده است.

مشتری:

مشتری، شخصی است که خواستار یا خریدار کالا یا خدمتی برای رفع نیاز خویش است و حاضر می شود بابت آن، هزینه مناسبی بپردازد. ولی زمانی حاضر به پرداخت این هزینه می شود که در کالا یا خدمت ارائه شده به او، ارزشی برابر با آن هزینه ببیند و رضایت وی تأمین گردد.

بر مشتری تمرکز کنید، نیازها و اولویت های او را بشناسید و سعی کنید به جای فروش، ارتباط ایجاد کنید. اگر از انتظارات مشتریان فراتر بروید و برای درک نیازهای بلندمدت آنها تلاش کنید، بهتر از فردی عمل می کنید که فقط می خواهد محصولات خود را به فروش برساند و سفارش بگیرد. بنابراین شما برای مشتریان خود به منبع معتبری تبدیل خواهید شد. در نحوه پاسخ گویی و مطالبی که به مشتریان می گوید، سنجیده عمل کنید. همچنین سخنان، حرکات بدن و رفتار شما باید مثبت و دلگرم کننده باشد.

۲۱-۲- نحوه برخورد با مشتریان

در برخورد مناسب با مشتری باید چهار اصل را مورد توجه قرار داد (نمودار ۲-۲۱):

۱. شناخت مشتری: یعنی شناخت نیاز، خواسته و سبک ارتباط با او. باید ببینیم چه چیزی را به چه کسی و با چه روشی عرضه می‌کنیم.

۲. خدمت مناسب: فروشنده خوب کسی است که محصول یا خدمت مناسب را برای برطرف نمودن خواسته یا نیاز مشتری به او پیشنهاد دهد.

۳. رفتار مناسب: هر شغلی رفتار مهارتی مناسب با خودش را می‌طلبد. برای برخورداری از رفتار حرفه‌ای، لازم است دانش و مهارت‌های لازم آن را کسب کنید.

۴. شخصیت مناسب: فروشنده در برابر مشتری باید شخصیتی برون‌گرا و دارای قدرت بیان، قدرت نفوذ و قدرت تأثیرگذاری باشد.

نمودار ۲-۲۱: نحوه برخورد با مشتری

۲۱-۸- برقراری ارتباط مؤثر با مشتری

تعاملات فردی، برای مشتریان بسیار اهمیت دارد. یک مکالمه کوتاه می‌تواند ارتباط شما را با مشتری شکل دهد یا آن را از بین ببرد. مشتری وقتی ببیند شخصی کاری را به طور صحیح، به موقع و با قیمت مناسب برایش انجام می‌دهد، احساس فوق‌العاده‌ای پیدا می‌کند و وقتی آن کار را فراتر از انتظاراتش می‌بیند خوشحال می‌شود. اگر در اقدامات خود برای مشتریان، به آن‌ها نشان دهید که برایتان مهم هستند و می‌خواهید به آن‌ها کمک کنید، در حال ایجاد یک ارتباط مؤثر با مشتری هستید. ارتباط مؤثر یک عامل کلیدی است. مشتریان دوست دارند آن‌ها را درک نمایید و صرفاً مانند یک خریدار با آن‌ها رفتار نکنید. وقتی با همدلی به آن‌ها پاسخ می‌دهید، گام‌های بزرگی به سوی حل مشکلاتشان برداشته‌اید. نشان دادن همدلی و رعایت انصاف با مشتری، هم سبب رضایت مشتری می‌شود و هم باعث می‌شود، ارتباط‌های خدماتی شما سالم‌تر و مؤثرتر انجام گیرد.

📌 مراحل برقراری ارتباط با مشتری

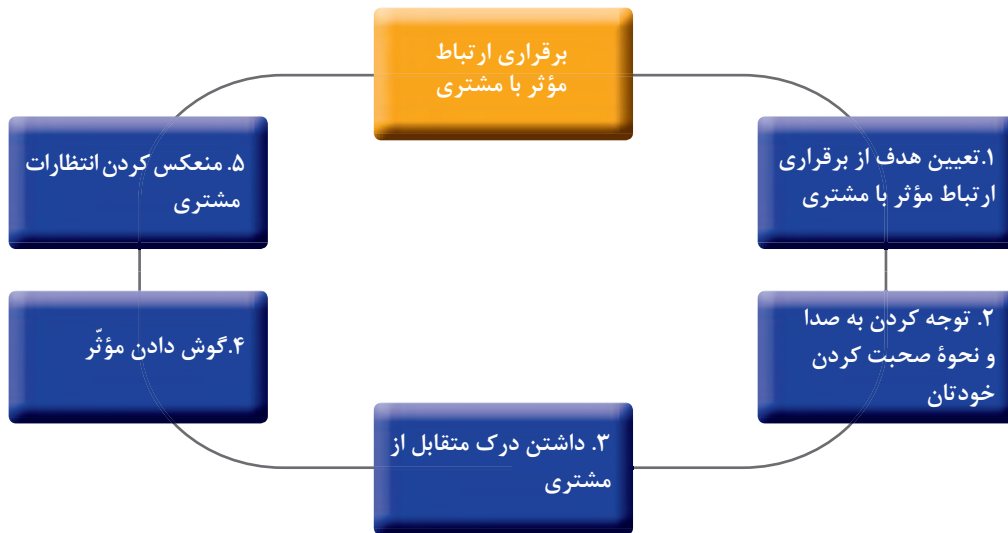
مرحله ۱. در این مرحله باید بدانید به دنبال چه چیزی هستید؟ چه اطلاعاتی می‌خواهید و چه اطلاعاتی باید به مشتری بدهید؟

مرحله ۲. به نحوه صحبت کردن خودتان توجه کنید. صحبت کردن درست باعث می‌شود علاقه و اعتماد طرف مقابل جذب شود.

مرحله ۳. به زبان ساده با او سخن بگویید. یعنی دنیا را از دید مشتری ببینید و نقاط اشتراک بین خود و مشتری را پیدا کنید و بر اساس آنها پیش بروید.

مرحله ۴. با ذهن باز و دوستانه به صحبت‌های مشتری گوش دهید، بدون اینکه صحبت‌های او را با توجیحات خود، تغییر دهید.

مرحله ۵. شما باید آنچه را از نیازها و احساسات مشتری دریافت کرده‌اید (با توجه به مرحله چهار) منعکس کنید.



نمودار ۳-۲۱: مراحل برقراری ارتباط با مشتری

۹-۲۱- ارتباط با مشتری در حوزه حمل و نقل

مشتریان در حوزه حمل و نقل، شامل موارد زیر می‌شوند:

- ۱) مسافران؛
- ۲) صاحبان کالا (بار یا محموله در حال جابه‌جایی)؛



در یکی از سفرها، مردی خوش لباس، وارد اتوبوس می‌شود و زمانی که مهماندار او را به سمت صندلی‌اش راهنمایی می‌کند، متوجه می‌شود که در کنار او مردی با پوششی ساده و فرسوده نشسته است. او با عصبانیت و اعتراض از مهماندار می‌خواهد که جای او را عوض کند تا کنار آن مرد ننشیند. مهماندار فرصتی می‌خواهد تا با راننده صحبت کند. بعد از دقایقی مهماندار باز می‌گردد و می‌گوید آقای راننده به شدت عذرخواهی کرد از این که که یک انسان فهمیده و ارزشمندی را در کنار فردی که با او سختی ندارد نشانده‌است. مرد ساده‌پوش در حالی که اشک در چشمانش حلقه زده است، با ناراحتی به سخنان مهماندار گوش می‌کند و مرد خوش لباس با شنیدن سخنان مهماندار، خوشحال می‌شود. در پایان، مهماندار از مرد ساده‌پوش، با احترام می‌خواهد تا وسایل خود را بردارد و با او برای رفتن به صندلی جلوی اتوبوس همراه شود. این‌بار مرد ساده‌پوش اشک شوق می‌ریزد و کلیه مسافران از این اقدام راننده خوشحال می‌شوند. این ماجرا و نحوه برخورد راننده را چگونه تحلیل می‌کنید؟ اگر شما به جای آن راننده بودید، چگونه برخورد می‌کردید؟

۱۰-۲۱- ارتباط با مشتری در حوزه حسابداری

مشتریان در حوزه حسابداری، شامل موارد زیر می‌شوند:

- (۱) بدهکاران؛
- (۲) طلبکاران.



آقای کاشفی، حسابدار شرکت است. یکی از مؤسساتی که با این شرکت دارای روابط خرید و فروش است، به او مراجعه می‌کند و با عصبانیت از اینکه برای چندمین بار برای نقد کردن چک شرکت به بانک مراجعه کرده و با حساب خالی از پول روبه‌رو شده است، هشدار می‌دهد و حتی تهدید می‌کند که امروز چک شرکت را برگشت خواهد زد. اگر شما به جای آقای کاشفی بودید، چگونه برخورد می‌کردید؟ چگونه مشتری را راضی می‌کردید تا مانع از برگشت خوردن چک شرکت شوید؟

۱۱-۲۱- ارتباط با مشتری در حوزه تربیت بدنی

مشتریان در حوزه تربیت بدنی، ورزشکاران‌اند، که باید رضایت خاطرشان را تأمین نمود.

در یک باشگاه بدن‌سازی، ورزشکاران بعد از یک هفته، نزد مدیر و صاحب باشگاه می‌روند و ناراضی خود را از وضعیت و امکانات باشگاه اعلام می‌کنند و می‌گویند مطابق با هزینه‌هایی که به باشگاه پرداخت نموده‌اند، خدمات دریافت نکرده‌اند و از امکانات باشگاه نیز راضی نیستند. تعدادی از آنها



نیز با عصبانیت، خواهان باز پس گرفتن شهریه پرداختی خود از باشگاه می‌شوند. این ماجرا را چگونه تحلیل می‌کنید؟ اگر شما به جای مدیر و صاحب باشگاه بودید، چگونه برخورد می‌کردید؟ آیا با همهٔ توان، مشتریان خود را راضی نگه می‌داشتید؟

۱۲-۲۱- ارتباط با مشتری در حوزه تربیت کودک و مهد کودک

مشتریان در حوزه مهد کودک، شامل موارد زیر می‌شوند:

۱. کودکان؛

۲. والدین.

خانم مددی مدیر مهد کودک است. امروز صبح یکی از والدین با او تماس می‌گیرد و از یکی از مربیان شکایت می‌کند، که توجهی به کودک او ندارد و کودک او هر روز تغذیهٔ خود را به منزل باز می‌گرداند. مادر کودک به شدت عصبانی است و می‌خواهد با مربی فرزندش برخورد شود. خانم مددی، آن مربی را جهت بررسی موضوع به دفتر خود دعوت می‌کند. اما بعد از طرح مسئله متوجه می‌شود که کودک مزبور هر روز، با وجود دقت مربی، با زرنگی و به دور از چشم مربی، تغذیهٔ خود را داخل کیف خود می‌گذارد و به منزل باز می‌گرداند. فردا قرار است مادر کودک به مهد کودک بیاید و حضوراً شاهد توبیخ مربی باشد.

اگر شما به جای خانم مددی و مربی بودید با مادر کودک چگونه برخورد می‌کردید؟ این ماجرا را تحلیل و آنها را برای داشتن بهترین برخورد راهنمایی کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۲



درس ۲۲ مکاتبات اداری



به هر گونه ارتباط کتبی یا نمایش اطلاعات عددی و رقمی (دیجیتال) که بین دو یا چند طرف رد و بدل شود «مکاتبه» می‌گویند. مکاتبه ممکن است در قالب نامه، رایانامه (ایمیل)، پیام‌های متنی، صوتی، یادداشت‌ها، و غیر آنها باشد. مکاتبه بیشترین اهمیت خود را در کسب‌وکار دارد، زیرا از آن به عنوان یک نقطه مرجع برای بازیابی پرونده‌های معلق یا مجهول استفاده می‌شود.

۱- ۲۲- انواع مکاتبات اداری

۱. **نامه:** نوشته‌ای است حاوی مطالب اداری (یک یا چند موضوع) که برای تبادل اطلاعات و نظرات، اعلام خواسته‌ها یا پیگیری و اطلاع از اقدامات انجام شده بین دو یا چند مرجع دورن یا برون اداره مورد استفاده قرار می‌گیرد.
۲. **بخشنامه:** مطلبی است مکتوب که جنبه عمومی دارد و از طرف مقام مسئول و ذی‌صلاح به منظور آگاهی یا اجرا برای واحدها و کارکنان ذی‌نفع یا ذی‌ربط ارسال می‌گردد.
۳. **دستورالعمل:** مکاتبه‌ای است که طی آن، مراحل اجرای کار و مسئولیت واحدهایی از اداره که هماهنگی آنها به منظور دستیابی به اهداف خاص ضروری است، تعیین و از سوی مقام بالاتر برای اجرا ابلاغ می‌گردد.
۴. **آئین نامه:** نوشته‌ای است که راه و روش و چگونگی اجرای یک مصوبه یا یک تصمیم را بیان می‌نماید.
۵. **تقاضانامه:** نوشته‌ای است که در آن تقاضا یا خواسته‌ای از شخص حقیقی یا حقوقی بیان شده باشد.
۶. **پیش‌نویس:** نوشته‌ای به شکل مکاتبه نهایی که به منظور تأیید یا اظهار نظر و اصلاحات احتمالی به مقام بالاتر ارائه می‌شود.
۷. **نسخه بایگانی (مینوت):** نسخه‌ای از نوشته اصلی است که توسط اقدام کننده و رده بالاتر پیش امضا (پاراف) می‌شود و در پرونده بایگانی می‌گردد.
۸. **حکم:** مطلبی است که از سوی مقام بالاتر، به منظور اجرا به افراد یا واحدهای زیردست ابلاغ می‌گردد و ممکن است شفاهی یا کتبی باشد.
۹. **پیوست:** مدرکی است که امکان وارد کردن آن در متن نامه نیست و بر اساس ضرورت، همراه نوشته اصلی ارسال می‌گردد.
۱۰. **ضمیمه:** اگر پیوست نوشته نیز دارای پیوست باشد به آن ضمیمه گویند.



مشخص کنید هر کدام از موارد زیر، جزء کدام دسته از مکاتبات اداری است؟

نوع	مثال
	۱. درخواست مساعده مالی برای کارمندان با سابقه بالای ده سال در شرکت حمل و نقل؛
	۲. دستور تعدیل نیرو در سازمان تاکسیرانی؛
	۳. ثبت اثر انگشت کارکنان در هنگام ورود به شرکت حسابداری به صورت الکترونیکی از تاریخ ۹۵/۲/۲۵؛
	۴. صدور دستورالعمل‌هایی مبنی بر استخدام مدیران و مربیان مهدکودک؛
	۵. صدور بخشنامه‌های مربوط به شرکت‌های حسابداری شرکت؛
	۶. پیگیری آخرین عملکرد مربی مهدکودک؛
	۷. درخواست مرخصی اضطراری هنرآموز هنرستان؛
	۸. صدور آیین‌نامه‌های انضباطی در باشگاه‌های ورزشی.

۲-۲۲- نامه‌های اداری

نامه در اصطلاح، عبارت است از مکاتباتی که با هدفی معین و مشخص بین اشخاص حقیقی یا حقوقی به منظور برقراری ارتباط مبادله می‌گردد. واژگان دیگری نیز در نوشتار اداری مطرح می‌شود که عبارت‌اند از:

۱. **دستخط:** دستخط یا دست‌نوشته عبارت است از نوشته‌ای که توسط شخص نوشته می‌شود و در ادارات، همانند یادداشت، برای تسریع در کارها مورد استفاده قرار می‌گیرد. در ادارات قدیم به علت نبودن ماشین‌های تایپ، نامه‌ها توسط مستوفیان و دبیران نوشته می‌شد و صاحب منصبان آنها را امضا می‌کردند. در برخی موارد نیز برای بیان اهمیت و اعتبار، صاحب منصبان خودشان نامه را تحریر و امضا می‌کردند.

۲. **مکتوب:** به طور کلی به هر نوشته‌ای «مکتوب» می‌گویند. از جمله به تمامی نوشتارهای اداری (مانند صورت جلسات، صورت حساب‌ها، گزارش‌ها، نامه‌ها، یادداشت‌ها، احکام، دستورالعمل‌ها، اساس‌نامه‌ها، آیین‌نامه‌ها، دفاتر اداری و سایر نوشتارهای مرسوم در ادارات).



به شرکت‌ها یا واحدهای مرتبط با رشته‌های خود مراجعه کنید و از هر کدام از انواع مکاتبات در این جدول، یک نمونه دریافت کنید و به کلاس بیاورید و سپس در مورد تفاوت و کاربرد آنها بحث و گفت‌وگو کنید.

اساس نامه	آیین نامه	نامه اداری	صورت حساب	گزارش	صورت جلسه
-----------	-----------	------------	-----------	-------	-----------

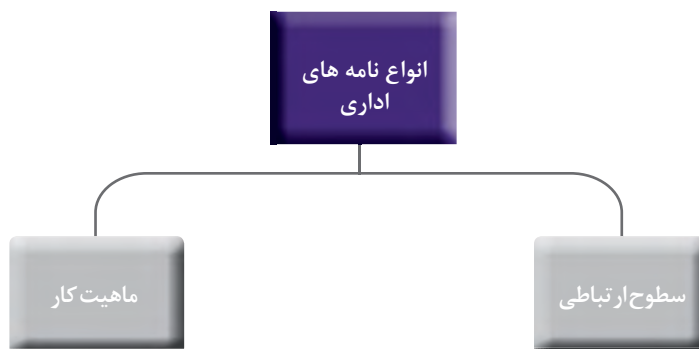
برای نامه‌های اداری، ویژگی‌هایی تعریف شده است که براساس آن می‌توان به یک نامه، عنوان «نامه اداری» اطلاق کرد. ویژگی‌هایی که باعث شناخته شدن نامه‌های اداری از سایر انواع نامه‌ها می‌گردند عبارت‌اند از: داشتن شماره، تاریخ، عنوان واحدهای گیرنده و فرستنده، موضوع، نام و عنوان امضاکننده و در نهایت امضای نامه توسط شخص با صلاحیت.



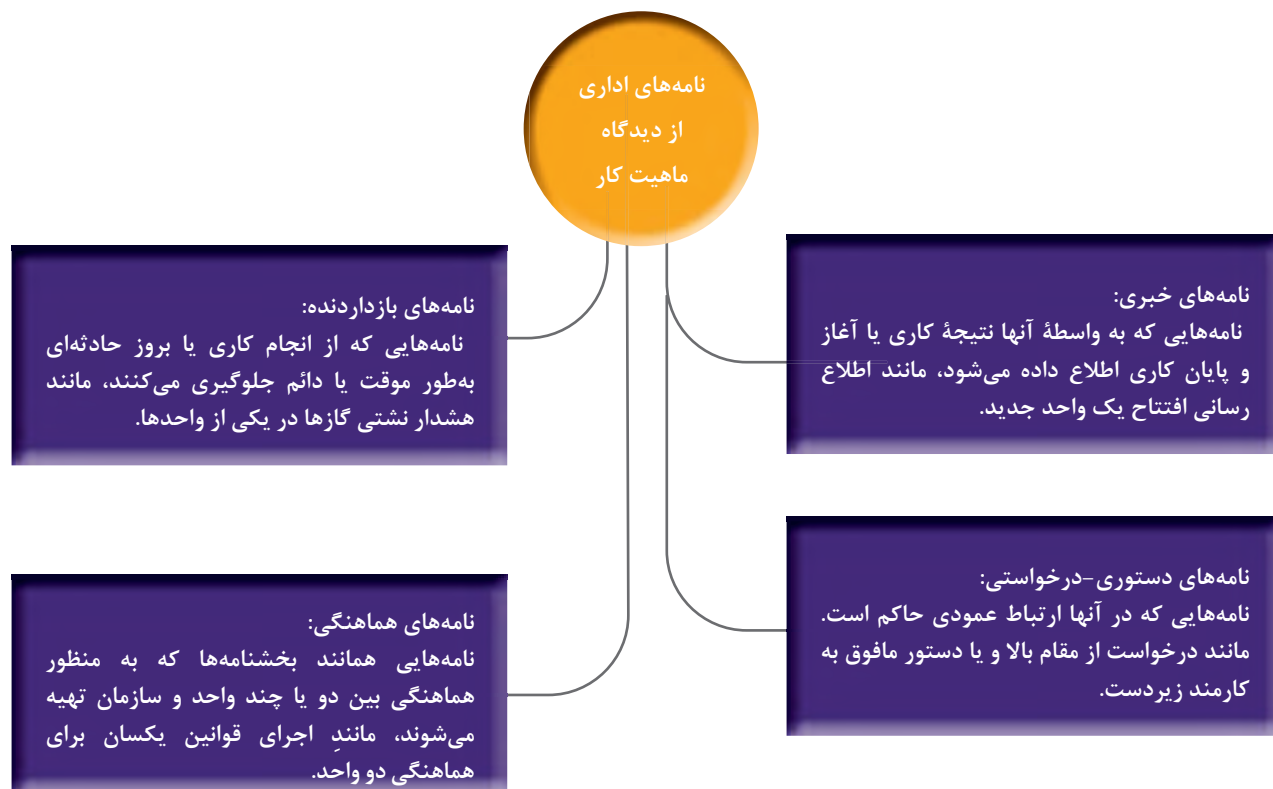
- یک نامه عادی بنویسید. سپس با راهنمایی هنرآموز خود یک نامه اداری نیز طراحی کنید. تفاوت این دو سبک نامه در چیست؟
- یک نامه به مدیر هنرستان خود بنویسید و درخواستی را مطرح کنید.

۳-۲۲- انواع نامه های اداری

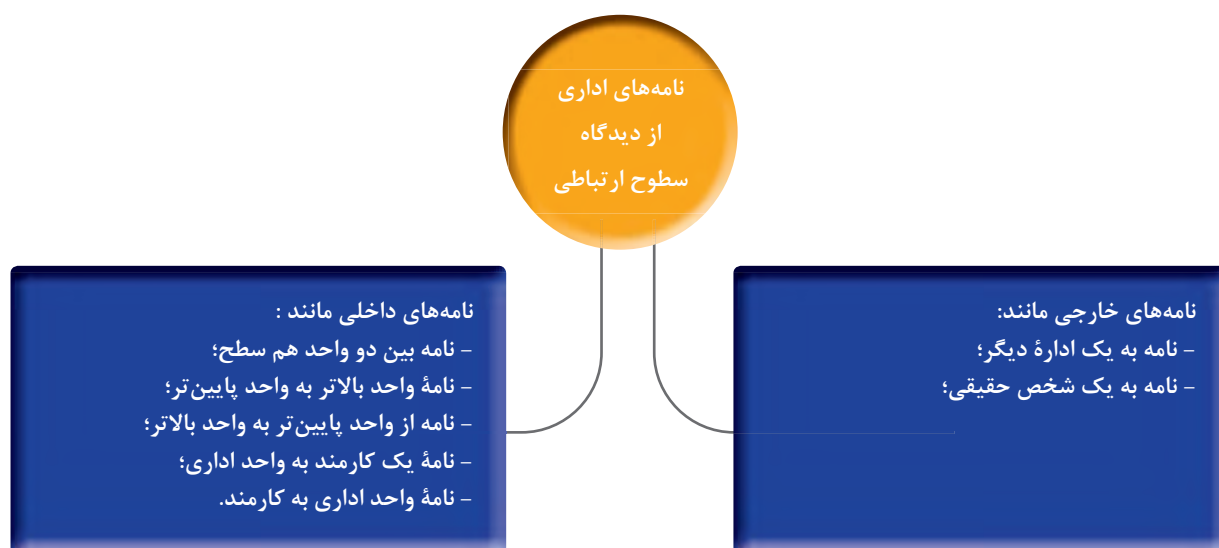
نامه‌های اداری به شکل‌های مختلف و با کاربردهای متفاوتی در نظام اداری جریان دارد. از این رو برای بررسی بهتر این نامه‌ها می‌توان آنها را از دو دیدگاه «ماهیت کار» و «سطوح ارتباطی» تقسیم بندی نمود و سپس در تنظیم عنوان‌های آنها به ضوابط یادشده پرداخت.



نمودار ۱-۲۲: انواع نامه‌های اداری



نمودار ۲-۲۲: انواع نامه‌های اداری از نظر ماهیت کار



نمودار ۳-۲۲: انواع نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی



۱. بررسی کنید هر کدام از نامه‌های داخلی و خارجی چه ویژگی‌ها و قواعدی دارند؟ کاربرد هر کدام از آن‌ها چیست؟
۲. برای گروه خود، بخشنامه، دستورالعمل، آیین‌نامه و گزارش تهیه کنید و پس از بررسی بخش‌های مختلف آن‌ها، در مورد تفاوت‌هایشان به تبادل نظر پردازید.



هر کدام از نامه‌های زیر در کدام دسته از بخش بندی‌های «ماهیت کار» و «سطوح ارتباطی» قرار می‌گیرند؟

مثال	ماهیت کار	سطوح ارتباطی
نامه تقاضای استعفاى حسابدار از شغل خود؛	نامه درخواستی	نامه از واحد پایین تر به واحد بالاتر
نامه از اداره بازرسی فدراسیون بوکس برای بررسی امکانات و شرایط ورزشکاران؛		
نامه‌ای از روابط عمومی آموزش و پرورش به مدیران مهدکودک‌ها برای جشن‌های دهه فجر؛		
نامه‌ای از شرکت حمل‌ونقل به آژانس‌های هواپیمایی برای افزایش ارائه خدمات به مسافران؛		

۴ - ۲۲ - نقش و آثار ارتباط در امور اداری

نقش نامه های اداری در سرنوشت سازمان از نظر موفقیت یا شکست آن بسیار موثر است. بدین معنا که با کوچک‌ترین اشتباهی در نگارش یک نامه ممکن است فرصت و منافع سازمان از بین برود. به عبارت دیگر، رسا بودن مطلب، زیبایی نوشتار و رعایت نکات نگارشی، ارتقای مالی، اداری و معنوی سازمان و کارمندان را در پی دارد. به هر حال، کیفیت نامه های اداری و رعایت نکات فوق در آنها، در پیشبرد اهداف سازمان یا اداره، دارای اثرات زیر است:

۱. اثرات مالی، ۲. اثرات حقوقی، ۳. راهنمایی آیندگان برای اداره امور، ۴. تاریخ‌ها و قضاوت‌ها، ۵. مستندسازی

۵-۲۲- اجزای نامه اداری

نامه اداری از پنج بخش زیر تشکیل می‌شود: سرلوحه، عناوین نامه، (گیرنده، فرستنده و موضوع) متن نامه، امضای نامه و گیرندگان رونوشت که بدون هریک از این بخش‌ها، نامه اداری ناقص خواهد بود.

سرلوحه نامه: بخش بالایی نامه اداری است که در آن آرم الله، عبارت جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت خانه و مؤسسه یا سازمان، بسمه تعالی، شماره، تاریخ و پیوست آمده است.

عناوین نامه: عنوان گیرنده نامه، فرستنده نامه و موضوع نامه در این بخش قرار دارد.

متن نامه: مهم‌ترین بخش نامه و در واقع، شرح مطالبی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می‌شود و در حقیقت بیانگر "هدف نامه" است.

امضای نامه: رکن اساسی هر نامه امضای نامه است، چرا که بدون آن، نامه سندیت ندارد. مسئولیت اصلی محتویات نامه بر عهده امضا کننده نامه است.

گیرندگان رونوشت: گیرندگان رونوشت برای اطلاع واحدهای سازمانی و اشخاصی است که موضوع نامه به آنها مربوط است. محل آن پایین‌تر از امضای نامه و در سمت راست می‌باشد.

اندازه و ابعاد نامه: نامه‌های اداری بر اساس میزان محتوای نامه در دو قطع کوچک و بزرگ انتشار می‌یابد (A۴ و A۵)

در نامه زیر اجزای مشخص شده را نام‌گذاری کنید.



فعالیت
کلاسی ۴





مکاتبات زیر را با حفظ تمام قوانین نامه‌نگاری اداری در کلاس تمرین کنید. موارد زیر کدامیک از چهار عرصهٔ محوری ارتباط است؟

۱. یادداشتی به ادارهٔ بایگانی، جهت دریافت پروندهٔ قرارداد با شرکت حمل‌ونقل «الف» بنویسید.
۲. نامه‌ای به ادارهٔ کارگزینی بنویسید و در آن تقاضا کنید حکم استخدام آزمایشی آقای ستار امامی کارشناس جدید واحد حسابداری را صادر کنند.
۳. خانم نازنین کریمیان مربی قایقرانی نوجوانان، اغلب با تأخیر به باشگاه می‌آید. طی نامه‌ای موضوع را به ایشان اطلاع دهید.
۴. یادداشتی به عنوان مدیر به یکی از مربیان مهدکودک، جهت تشکیل کلاس‌های آموزشی و ورزشی برای کودکان بنویسید.



در گروه‌های کلاسی:

دو نمونه از انواع مکاتبات اداری را برای گروه خود انتخاب کنید. سپس فعالیت‌های زیر را انجام دهید. موارد زیر به کدامیک از چهار عرصهٔ محوری ارتباط اشاره دارد؟

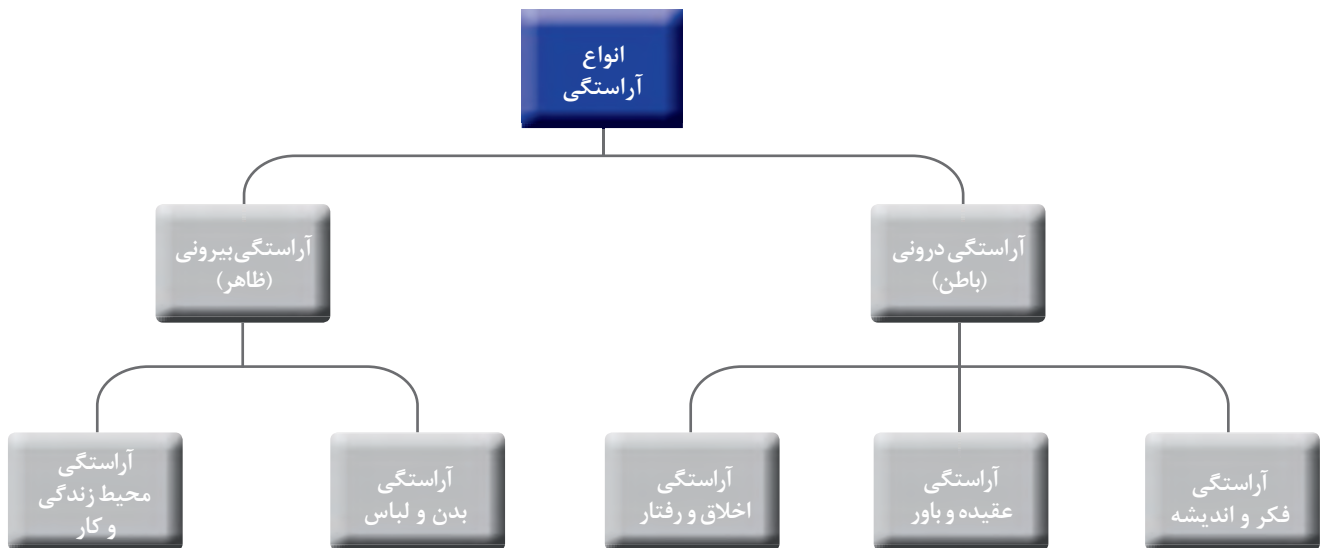
۱. نامه‌ای بنویسید و در آن، کاستی‌های واحد حسابداری را به مافوق خود اطلاع دهید.
۲. تقاضایی طراحی کنید و در آن از مافوق خود برای واحد تعمیرات شرکت حمل‌ونقل، درخواست افزایش بودجه نمایید.
۳. درخواست سرویس برای ایاب و ذهاب بازیکنان تیم از رئیس باشگاه.
۴. گزارش پایان ماه امور اداری به کارمند هم‌رتبه در شرکت حسابداری.
۵. دستور شروع بازسازی بخش‌های قدیمی پایانهٔ مسافری.
۶. نامه‌ای از روابط عمومی ادارهٔ آموزش و پرورش به مدیر مهدکودک برای استفاده از امکانات تفریحی.
۷. نامه‌ای از یک ورزشکار به صندوق رفاه فدراسیون مبنی بر درخواست وام.
۸. نامه‌ای به مدیر هنرستان خود بنویسید و از او تقاضا کنید کلاس‌های تقویتی برگزار کنند.

درس ۲۳ آراستگی

آراستگی چیست و چه انواعی دارد؟ آیا آراستگی با مقبولیت و پذیرفته شدن ارتباط دارد؟ محیط زیست و محیط کار آراسته چگونه محیطی هستند؟ انسان‌های آراسته چه ویژگی‌هایی دارند؟ آیا شما انسان‌های آراسته و محیط‌های آراسته را دوست دارید و با آنها ارتباط مؤثر و سازنده خواهید داشت؟

۱-۲۳- معنای آراستگی و انواع آن

"آراسته" در لغت، یعنی زینت داده شده، منظم و مرتب، شاد و آباد، و آراستگی یعنی زیبا ساختن با «افزایش» و پیراستگی یعنی زیبا ساختن با «کاهش». مثلاً، به زیبا ساختن در و دیوار با رنگ آمیزی و زیبا ساختن گفتار با صدق و راستی، «آراستن» گفته می‌شود، همانطور که به مرتب ساختن و زیبا سازی موها با کوتاه کردن و اصلاح یا به زیبا ساختن کلام و گفتار با زدودن دروغ از آن «پیراستن» گفته می‌شود.



نمودار ۱-۲۳: انواع آراستگی

آراستگی ظاهر

هرگاه ظاهر بدن و لباس انسان و محیط زندگی و کار او، آراسته به زیبایی‌ها و کمالاتی باشد که با چشم سر دیده شود به گونه‌ای که سبب جذب افراد و بهجت و سرور آنها شود، به آن، "آراستگی ظاهر" گفته می‌شود. نمونه‌های این نوع آراستگی عبارت‌اند از:

- نظافت، اصلاح و شانه زدن موها؛
- کوتاه کردن ناخن‌ها، تمیز بودن و نظافت مرتب دهان و دندان‌ها و خوشبو بودن بدن،
- مرتب و تمیز بودن لباس‌ها و کفش‌ها؛
- جمع‌آوری، بازیافت، یا دفع بهداشتی زباله‌ها و پسماندهای خانگی، صنعتی و بیمارستانی؛
- چیدمان درست و منظم ابزار و وسایل کار و منزل در قفسه‌ها و محل‌های مناسب؛
- رعایت بهداشت و نظافت محیط کار و زندگی؛
- کاشت گل، گیاه و درخت و ایجاد فضای سبز مطلوب در محیط کار و زندگی، خیابان‌ها و پارک‌ها؛
- رنگ‌آمیزی مطلوب و مناسب سالن‌ها، اتاق‌ها، کلاس‌ها، در و پنجره‌ها و سایر قسمت‌های محیط کار و زندگی.

این نوع آراستگی‌ها باعث افزایش اعتماد به نفس افراد، بالا رفتن ارزش و احترام آنها نزد دیگران و مقبولیت و پذیرش آنها از سوی دیگران می‌شود. همچنین، رعایت آراستگی در محیط کار و زندگی موجب افزایش بازدهی کار، شادابی و نشاط افراد، رعایت نظم و افزایش سطح رضایت‌مندی خود و دیگران می‌شود و در شرایط برابر، افرادی که دارای ظاهر آراسته‌تری در محیط کار و زندگی هستند، شانس بالاتری برای ارتقای شغلی خود دارند.

مناسب‌ترین نوع آراستگی و ضرورت و فواید رعایت آن را در هر کدام از موقعیت‌های زیر تعیین کنید.

- انسان در حال نماز (زن و مرد)؛
- شرکت در مراسم مذهبی (عزاداری در محرم، شرکت در جشن‌های مذهبی مانند نیمه شعبان و...)
- حضور در اجتماع (زن و مرد) و انجام وظیفه؛
- حضور در محل کار (زن و مرد)؛
- گفت و گوی با همکاران؛
- حضور زنان ورزشکار ایرانی در مسابقات داخلی و خارجی؛
- حضور در پارک‌ها و سایر فضاهای سبز شهری؛
- حضور در یک مجموعه ورزشی برای دیدن یک مسابقه.

فعالیت
کلاسی ۱



نکته: آراستگی ظاهر فرد، یک فضیلت و هنر است و موجب سرور و انبساط خاطر خود فرد آراسته و دیگران می‌شود و با خودنمایی، که خداوند در سوره احزاب آیه ۳۳ آن را رفتاری زشت و جاهلانه شمرده و از آن به شدت نهی فرموده است، بسیار متفاوت است.

آراستگی باطن

هرگاه افکار، عقائد و اخلاق و رفتار انسان، آراسته به زیبایی‌ها و کمالاتی باشد که آن زیبایی‌ها و کمالات نه با چشم سر بلکه از راه آثار و نتایج آنها و از طریق بینش و بصیرت درک شود، "آراستگی باطن" حاصل شده است. نمونه‌هایی از این نوع آراستگی عبارت اند از:

- پیراسته شدن فکر انسان از جهل، غفلت، خرافه، تعصب کور، کوتاه نظری و... و در مقابل، آراسته شدن آن به نور علم، دانش و بصیرت.

- پیراسته شدن عقیده انسان از کفر، شرک و نفاق و در مقابل آراسته شدن آن به توحید ناب و خالص.

- پیراسته شدن اخلاق و رفتار انسان از رذایل و زشتی‌های اخلاقی مانند خیانت، دروغ، جبن، عجله، ظلم، تکبر، زیاده‌خواهی، حرص، بی‌تابی و بی‌قراری، و... و در مقابل آراسته شدن به فضائل و زیبایی‌های اخلاقی مانند وفای به عهد و پیمان، صدق و راستی، شجاعت، عدالت، تواضع، قناعت، صبر و بردباری و ...

این نوع آراستگی، سبب می‌شود که چشم انسان، حقیقت بین شود و خیانت نکند، گوش او شنوای سخن حق شود و جز حق نشنود، زبان انسان دروغ نگوید، تهمت نزند و غیر سخن حق را جاری نسازد، دست و پای انسان نلغزد و فقط برای یاری حق و دفاع از مظلوم و کسب رزق و روزی حلال حرکت کند، و در نهایت، همان‌گونه که در مورد آراستگی ظاهر گفته شد، قطعاً به طریق اولی، آراستگی باطن نیز، سبب صحت، سلامت، دوام، اصلاح و توسعه همه روابط انسان‌ها و در همه عرصه‌های چهارگانه می‌شود.

نکته: اخلاق، دارای یک بُعد درونی و یک بعد بیرونی است. آراسته شدن باطن و درون انسان به فضائل و زیبایی‌ها، مربوط به بُعد باطنی اخلاق است، و آراسته شدن رفتار و اعمال بیرونی انسان به فضائل و زیبایی‌ها، مربوط به بُعد ظاهری و بیرونی اخلاق است. البته همانطور که قبلاً گفته شد، این درون و بیرون اخلاق، هرکدام تأثیر متقابل و مداومی بر یکدیگر دارند.

در گروه‌های کلاسی، در وضعیت‌های بیان شده، انواع آراستگی درونی را که فرد ملزم به رعایت آنهاست تعیین کنید.

۱. مدیر شرکت حمل و نقل در برابر کارکنان - کارکنان شرکت حمل و نقل در برابر مدیر؛
۲. مشتری شرکت حسابداری در برابر سرپرست حسابداری - سرپرست حسابداری در برابر مشتری؛
۳. هنرآموز در برابر هنرجو - هنرجو در برابر هنرآموز؛
۴. فرزندان در برابر پدر و مادر - پدر و مادر در برابر فرزندان؛
۵. مربی در برابر بازیکنان تیم - بازیکنان تیم در برابر مربی خود؛
۶. راننده در مقابل مسافر - مسافر در مقابل راننده.

فعالیت
کلاسی ۲





هر یک از موارد زیر کدام نوع از آراستگی درونی را در بر دارد؟ چه موارد دیگری را می‌توانید بیان کنید؟ جدول زیر را تکمیل کنید.

آراستگی			موارد
رفتار	گفتار	اندیشه	
	✓		۱. پرهیز از شایعه سازی علیه دوست خود
✓			۲. دوست داشتن همه فرزندان توسط والدین (تبعیض قائل نشدن)
			۳. به کارگیری دانش خود در جهت خدمت‌رسانی به دیگران
			۴. احترام به بزرگ‌ترها
			۵. پرهیز از اسراف رستوران دار
			۶. تلاش فوق‌العاده هنرجو
			۷. بصیرت هنرمند، معلم، سیاستمدار و...
			۸. مراقبت از حیوانات
			۹. دلسوزی پزشک، والدین و...
			۱۰. دادن اطلاعات راه‌گشا به مدیر
			۱۱. توقف پشت چراغ قرمز
			۱۲. جمع‌آوری زباله‌ها از محیط اطراف
			۱۳. برنامه‌ریزی و تدبیر در کارها
			۱۴. صبر و بردباری
			۱۵. رازداری
			۱۶.
			۱۷.
			۱۸.
			۱۹.
			۲۰.

۲-۲۳- اهمیت و ضرورت آراستگی

آراستگی چه در ظاهر و چه در باطن، سبب توسعه روابط پایدار، مؤثر، سازنده و خلاق بین انسان و خدا، انسان و طبیعت، انسان و خود، انسان و مردم است. آراستگی انسان در همه انواع آن، در اولین برخورد دیگران با او و نوع برداشت و تصویری که دیگران از او و نوع رابطه‌ای که با او خواهند داشت، بسیار مؤثر است. بنابراین جا دارد هر کس برای بهره‌مندی از رابطه‌ای سازنده و خلاق در همه عرصه‌های چهارگانه به ویژه ارتباط با دیگران، خود را از همه رذائل و زشتی‌ها، پیراسته کند تا زمینه و بستر آراسته شدن او به همه فضائل و زیبایی‌ها فراهم شود.

۳-۲۳- رابطه متقابل بین آراستگی ظاهر و آراستگی باطن

ظاهر و رفتار هر کس، نشان‌دهنده باطن و اندیشه اوست و از سوی دیگر، باطن و افکار هر کس، زیر بنا و سازنده ظاهر و رفتار اوست، مثلاً کسی که در اعمال و رفتار خود نظم و برنامه‌ریزی دارد، معلوم می‌شود که در باطن و اندیشه نیز زیباگرا و خوش‌فکر است. از سوی دیگر، رفتارهای ظاهری و بیرونی فرد نیز به تدریج بر باطن، اندیشه و اخلاق او تاثیرگذار است و روحیه او را تغییر می‌دهد. بنابراین، همان‌طور که ظاهر بدن و محیط زیست و کار انسان باید با زیبایی‌های ظاهری آراسته گردد، فکر و دل انسان نیز که خانه خداست، باید با زیبایی‌ها و کمالات معنوی، آراسته گردد. زیرا همان‌گونه که خداوند زیبا، زیبا آفرین و زیبا دوست است، مخلوقات او نیز زیبا هستند و انسان به عنوان بزرگ‌ترین آیت الهی و خلیفه خدا روی زمین، نه تنها همواره به زیبایی و آراستگی گرایش دارد، بلکه به زیبا آفرینی، خلاقیت و آفرینش انواع هنرها اقدام می‌کند.

نکته: انسان نه فقط در ظاهر و هنگام حضور در اجتماع و در روابطش با مردم باید مرتب و آراسته باشد بلکه، در باطن و در همه حالت‌ها و زمان‌ها، حتی در تنهایی و خلوت خودش هم باید آراسته به فضائل و کمالات ظاهری و باطنی باشد و سعی نماید در حدّ توان، تمام افکار و اندیشه‌ها و خلقیات زشت و باطل را از خود دور نماید. زیرا گرایش به زیبایی، آراستگی و پیراستگی آفرینی، با سرشت و فطرت انسان آمیخته شده است و به قومیت و جنسیت افراد و زمان و مکان آنها بستگی ندارد.

در گروه‌های کلاسی درباره ضرب المثل «از کوزه همان برون تراود که در اوست» و این که چگونه ارتباط بین آراستگی ظاهر و باطن را بیان می‌کند، بحث کنید.

فعالیت
کلاسی ۴



۴-۲۳- آراستگی پوشش و لباس

پوشش و لباس افراد، همیشه و در هر حالت مخصوصاً در محیط کار و هنگام حضور در اجتماع، باید به لحاظ نظافت، رنگ، جنس، طرح، اندازه و غیر اینها، مرتب، چشم نواز و آراسته باشد. این امر ممکن نیست مگر آنکه پوشش و لباس با جنسیت، سن و سال، دین و فرهنگ، زمان و مکان استفاده و کار و شغل افراد متناسب باشد. مثلاً لباس یک خانم کارمند با لباس یک آقای کارمند متفاوت است، همانطور که نوع لباس و پوشش فرد مسلمان با غیر مسلمان، یا نوع لباس یک خانم لُر با خانم بلوچ، عرب یا کُرد متفاوت است. همچنین، لباس خلبان، مکانیک، ورزشکار، آشپز و غیر اینها در محیط کار با یکدیگر متفاوت است، و یا رنگ لباس تکنسین اتاق عمل با رنگ لباس پرستار، و یا رنگ لباس یک هنر جو در زمین ورزش با لباس او در کارگاه یا کلاس درس بسیار متفاوت است.

اما مهم‌تر از اینها، توجه به کیفیت پوشش و لباس، از جمله بدن نما بودن، تنگ یا گشاد نبودن غیر متعارف، پاک و مباح بودن (یعنی نجس نباشد و از پول حرام تهیه نشده باشد) و نیز پوشش کامل بدن در حد عقل و شرع، مخصوصاً در محیط کار و حضور در اجتماع است که باید دقیقاً رعایت شود. در غیر این صورت و با رعایت نشدن این اصول و تناسب‌ها، به جای اینکه لباس، سبب زینت و زیبایی، پوشش، حفاظت، احترام و وقار برای افراد شود، موجب ریا و خودنمایی، جلب توجه دیگران، غفلت از کار و تمسخر دیگران می‌شود و در نهایت، انسان را از مسیر کمال و سعادت و ارتباط موثر و سازنده با خدا و مردم، محروم می‌سازد.

برای هر کدام از موقعیت‌های زیر چه نوع لباس و با چه رنگی توصیه می‌کنید؟

- شرکت در گروه سرود هنرستان؛

- حضور در جلسه خواستگاری؛

- رفتن به هنرستان؛

- شرکت در جشن دانش‌آموختگی (فارغ التحصیلی)؛

- شرکت در یک مجموعه ورزشی برای دیدن مسابقه؛

- مربیگری مهد کودک و کودکان؛

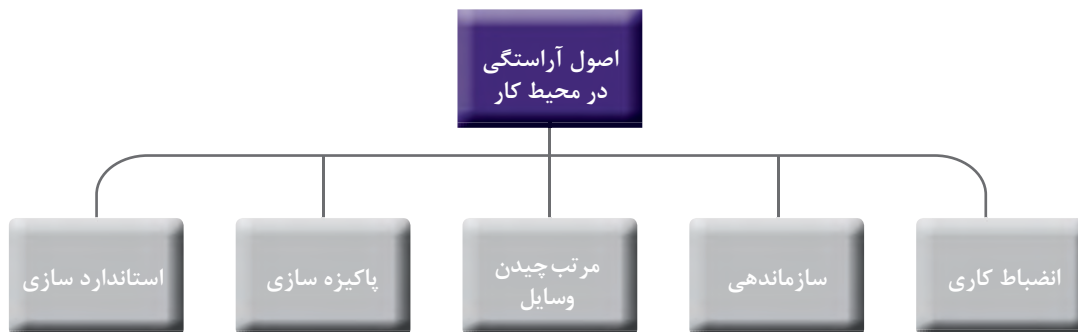
- حضور در سالن یا زمین ورزشی یا اسخر شنا برای انجام مسابقه؛

فعالیت
کلاسی ۵



۵-۲۳- آراستگی در محیط

آراستگی در محیط، شامل آراستگی در خانه (خانواده)، مدرسه، محیط کار و جامعه است. آراستگی محیط با هدف رعایت ایمنی و بهداشت، افزایش بهره‌وری، صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌ها، ارتقای کیفیت محصولات، پیشگیری از خرابی‌ها و غیر آنها به کار برده می‌شود و دارای پنج اصل زیر است:



نمودار ۲-۲۳: اصول آراستگی در محیط کار

۱. **پاکیزه سازی:** پاکیزه‌سازی محیط کار شامل موارد زیر است :
 - جمع‌آوری زباله‌ها و تحویل آنها به مراکز بازیافت یا دفع بهداشتی آنها؛
 - نظافت و پاک‌سازی ابزار و وسایل کار؛
 - چیدمان مرتب و منظم ابزار و وسایل در قفسه‌ها و در محل مناسب، هرگاه این موارد انجام شد، محیط کار به فضایی آراسته، جذاب و چشم‌نواز تبدیل می‌شود.
۲. **سازماندهی:** سازماندهی در عام‌ترین مفهوم، عبارت است از نظم دادن به کلیه اجزای محیط، جهت رسیدن به اهداف. در این مرحله باید وسایل غیرضروری هر قسمت را تعیین کرد و آنها را از وسایل مورد نیاز و ضروری جدا ساخت. در این مرحله، وسایل باقی‌مانده باید به گونه‌ای در محیط باشند که به راحتی در دسترس قرار گیرند و دارای ظاهری آراسته باشند.
۳. **مرتب چیدن وسایل:** پس از جدا کردن وسایل ضروری از غیرضروری و دورکردن غیر ضروری‌ها از محیط، آنچه باقی می‌ماند باید در وضعیتی سامان یافته و مرتب استقرار یابد. هدف از اجرای این مرحله، «استقرار منظم و مرتب اشیاست به گونه‌ای که اشیای موردنیاز در زمان و به مقدار مورد نظر در دسترس باشد». نتیجه اجرای این اصل، دستیابی سریع به آنهاست.
۴. **استانداردسازی:** هدف از این اصل، اجرای برنامه‌هایی به منظور حفظ و نگهداری نتایجی است که از پیاده‌سازی اصول اول تا سوم به‌دست آمده است. در اجرای این اصل، اصول مهندسی و رعایت برخی استانداردها مفید خواهد بود. برای پیاده‌سازی این اصل لازم است علائمی عام مانند علائم راهنمایی و رانندگی وضع و اجرا شود. این علائم را همه باید به سادگی درک و فهم کنند و گنج‌کننده نباشند.
۵. **انضباط کاری:** انضباط در این مفهوم، مساوی با تغییر عادت‌های نادرست و ایجاد عادت‌های مطلوب است. سازمان‌یافتگی و انضباط، چیزی است که شما در ارتش و پادگان‌های نظامی می‌توانید نشانه‌های ظاهری آن را به خوبی ببینید. پرداختن به ظواهر و زیبا سازی فضا و تمرین‌های مختلف مربوط به رعایت نظم، زمان و آمادگی برای رویارویی با حوادثی چون آتش سوزی و زلزله و تدوین دفترچه‌های راهنما از فعالیت‌های مهم این مرحله است.

فعالیت
کلاسی ۶



در گروه های کلاسی، ضمن مقایسه دو محیط کاری زیر، بررسی کنید هر کدام از این محیط ها چه تأثیری بر عملکرد کارکنان شرکت حسابداری می گذارند؟
۱. محیط کاری مرتب و آراسته؛
۲. محیط کاری نامرتب و بهم ریخته.

فعالیت
غیر کلاسی
۱



به کمک هنرآموز خود و با گروه های پنج نفره به نمازخانه، کارگاه، آزمایشگاه و حیاط هنرستان خود مراجعه کنید. با دقت، آراستگی ها و زیبایی ها و نیز نابسامانی ها و زشتی های احتمالی را فهرست کنید و طی یک گزارش، به مدیر هنرستان خود تحویل دهید. خود نیز در حدّ توان، در رفع این نابسامانی ها اقدام نمایید.

فعالیت
کلاسی ۷



اگر شما یک شرکت حمل و نقل باربری داشته باشید برای اثبات آراستگی عملی و اخلاقی خود چه اقداماتی می کنید و چه نوع کالا یا خدماتی را به مردم ارائه می دهید؟ (این فعالیت را با توجه به رشته تحصیلی خود انجام دهید.)

۱. من مواد زائد محصولات خود را در محیط اطراف نمی ریزم.
۲.
۳.
۴.

فعالیت
کلاسی ۸



به نظر شما آراستگی در محیط (پارک ها، جنگل ها، دریاچه ها، محل های رفت و آمد و ...) به چه صورت باید رعایت شود؟ آراستگی در محیط به کدام عرصه محوری ارتباط، اشاره دارد؟ جدول زیر را تکمیل کنید.

۱. بر روی تنه درختان و پل ها یادگاری ننویسیم. شاخه درختان را نشکنیم.
۲.
۳.
۴.

درس ۲۴ زبان بدن (۱)

زبان بدن چیست؟ زبان بدن در برقراری ارتباط چه کاربردی دارد؟ به انتقال پیام‌های غیرکلامی میان افراد که توسط اعضای بدن و حرکات چهره، انجام می‌گیرد «زبان بدن» می‌گویند. با این زبان فرد از طریق رفتارهای فیزیکی خود، بدون آنکه صحبت کند، قادر است با دیگران ارتباط برقرار نماید. زبان، بدن در مذاکرات و در زندگی کاری و شخصی نقش مؤثر دارد و با شناخت آن می‌توان موفق‌تر ظاهر شد.

۱- ۲۴- چشم‌ها



◀ مالش چشم

گاهی اوقات فردی که چشمش را با انگشت اشاره مالش می‌دهد نشانه آن است که قصد فریب و نیرنگ دارد. البته این موضوع صد درصد نیست بلکه یک علامت است. از آن جایی که فرد دروغگو می‌خواهد تماس دیداری را قطع کند، به دنبال بهانه است و به این طرف و آن طرف نگاه کند. این حرکت غیر ارادی بیانگر آن است که فرد قصد دروغ یا فریب دارد.



◀ چشمان بسته

هنگامی که فرد، چشم خود را طولانی‌تر از چشم بر هم زدن متعارف می‌بندد، می‌خواهد با این حرکت، بی‌میلی خود را از ادامه ارتباط با طرف مقابل نشان دهد.



◀ نگاه خیره شدید

این حرکت نشانه حالت تهاجمی، سلطه جویانه و تهدیدآمیز در فرد است.



ابروهای گره خورد

پدید آمدن شیار بین دو ابروی فرد دلالت بر اضطراب، درد، ترس یا ترکیبی از این حالت‌ها دارد.

برقراری ارتباط چشمی در محیط

در برقراری ارتباط چشمی کاربردهای زیر دنبال می‌شود:

۱. هنگامی که فرد، با استفاده از نگاه خیره و مستقیم بر روی چشم طرف مقابل نگاه کند، خود را جدی نشان می‌دهد و بیان می‌کند که هدف او انجام دادن کار است. اما هنگامی که به صورت خیره به پایین چشمان طرف مقابل خود نگاه کند به معنای تمایل شخص برای ایجاد رابطه دوستانه و غیررسمی است.

۲. در برخوردهای تجاری ۷۰ تا ۸۰ درصد از زمان، صرف ارتباط چشمی می‌شود. کمتر از این مقدار نشان‌دهنده خستگی و نداشتن اعتماد به نفس است.

۳. ابتدای گفت‌وگو و مکالمه با دیگران، بهترین زمان برای برقراری ارتباط چشمی است. در هنگام خداحافظی نیز حفظ این ارتباط چشمی موجب می‌شود تا تصویر ذهنی مثبتی از فرد در ذهن طرف مقابل باقی بماند.

کدام یک از موارد زیر به ارتباط چشمی نیاز دارد؟ این موارد جزء کدام عرصه محوری ارتباط اند؟

- صحبت کردن مادر با دختر در مورد ازدواج؛
- محبت کردن پدر نسبت به فرزند خود؛
- درس جواب دادن هنرجو به هنرآموز خود؛
- گریه کردن ناگهانی فردی که خبر قبولی خود را در آزمون استخدامی شنیده است؛
- سؤال کردن زهرا از دوست خود درباره درستی کارش و تأیید آن توسط دوستش، با بستن چشم‌های خود؛
- عصبانی شدن مادری از دست فرزندش و فقط نگاه کردن به او.

فعالیت
کلاسی ۱



۲-۲۴-دهان

خنده، وضع و حالتی در صورت است که در برقراری ارتباط بسیار مؤثر است. خنده می‌تواند بیانگر احساسات و حالات درونی خوشایند مانند شادی، علاقه، ادب و آرامش و یا ناخوشایند مانند هیجان، نگرانی، تمسخر و ... باشد ولی بیشتر در ایجاد محیطی مثبت و دلپذیر در ارتباطات مؤثر است.

❖ خنده زورکی (غیر واقعی)

نیشخند کنترل می‌شود و تا چشم‌ها گسترش نمی‌یابد. این حالت نشان‌دهنده نداشتن صداقت در ارتباط است.



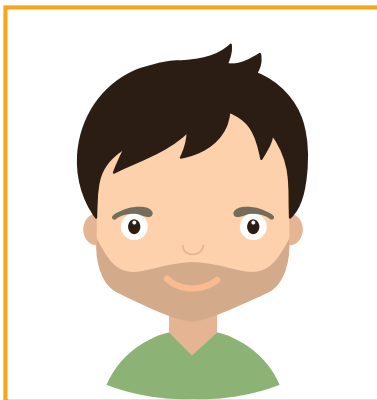
❖ تبسم با دهان گشوده

در این حالت دندان‌های بالا نمایان می‌شود و به شخصی که با شما گفت‌وگو می‌کند می‌فهمانید که تمایل دارید با او بیشتر آشنا شوید.



❖ تبسم با لبهای بسته

این نوع از خندیدن جهت ادای احترام و ادب و نزاکت است.



انواع خندیدن و مفهوم آن

استفاده از نوع خنده مناسب و صحیح می‌تواند در هنگام برقراری ارتباط، محیطی صمیمی و مثبت را به وجود آورد.

– خنده ساده با شدت کم: در این نوع خندیدن گوشه‌های دهان به میزان کمی عقب کشیده می‌شود. این نوع خندیدن نشان‌دهنده اطمینان نداشتن و شک و تردید است و به گونه‌ای حاکی از روابط غیردوستانه است.

– خنده ساده و شدید: در این نوع خندیدن لب‌ها از هم فاصله می‌گیرند و قسمت کوچکی از دندان‌های فوقانی دیده می‌شود. این نوع خندیدن، دلگرمی و اطمینان را نشان می‌دهد و بهترین نوع خنده با کسانی است که به دنبال برقراری ارتباط مناسب با آنها هستید.

– خنده بالا با شدت کم: لب‌ها با دندان‌های پایین اتصال برقرار می‌کنند. فقط دندان‌های فوقانی دیده می‌شود. ارسال پیام همراه با این نوع خنده نسبت به خنده ساده و شدید طرف مقابل اثری قوی‌تر، مطمئن‌تر و دوستانه‌تر، دارد.

– خنده بالا با شدت بالا: در این نوع از خندیدن دندان‌های فوقانی بیشتر دیده می‌شود و شکاف دهان عریض‌تر می‌شود. از این نوع خنده برای معاشرت با دوستان نزدیک و همکاران و مشتریانی که مدت زمان طولانی با آنها در ارتباط هستیم استفاده می‌شود.

نمودار ۱-۲۴: انواع خندیدن

در گروه‌های کلاسی، بازی «گل یا پوچ» را انجام دهید. چه کسانی در این بازی ماهرترند؟ و چه کسانی بهتر می‌توانند گل را تشخیص دهند؟ از آن‌ها بپرسید در تشخیص خود به چه نکاتی در چهره و حالت‌های بدن دقت می‌کنند.

فعالیت
کلاسی ۲



در گروه‌های کلاسی، ضرب‌المثل زیر را از نظر زبان بدن مورد تحلیل قرار دهید.
«رنگ رخساره خبر می‌دهد از سر درون».

فعالیت
کلاسی ۳



۳-۲۴- حالت های نشستن و مفهوم آنها

احساس برتری



نگرش برتر نسبت به دیگران



تمایل به پایان گفت‌وگو



آماده پذیرش



برتری و اعتماد به نفس



حالت بی توجهی



نکته: در تبلیغات باید به دنبال تصویر یا پیامی خاص برای جلب توجه مشتری بود. تصویر تبلیغاتی حاوی پیامی است که کلامی در آن ردو بدل نمی‌شود و تنها چیزی که مشتری را به آن جذب می‌کند، نشانه‌های غیر کلامی زبان بدن است، پس در طراحی یک پیام یا یک تصویر تبلیغاتی باید به نکات زیر توجه کرد:

- آرم خاص و جالبی داشته باشید که نگاه‌ها را جذب کند.
- به طراحی چشم در تصویر توجه کنید. یک چشم باز، که نشان‌دهنده شگفت‌زدگی است یا یک نگاه سرشار از آرامش، می‌تواند تأثیر به‌سزایی در احساس مخاطب داشته باشد.
- در تصاویر خود سعی کنید حالت‌های بدنی باز و صادقانه را نشان دهید.

فرض کنید مدیر بازاریابی یک باشگاه ورزشی هستید و قصد طراحی یک تصویر تبلیغاتی برای نشان دادن فعالیت‌های آن را دارید. چند تصویر به صورت جداگانه طراحی کنید و به کلاس بیاورید.

فعالیت
غیر کلاسی
۱



در مورد فواید زبان بدن در هر یک از موقعیت‌های زیر، با همکلاسی‌های خود بحث و تبادل نظر کنید.

- مصاحبه شغلی؛
 - روز اول در کار؛
 - تعامل روزانه با سرپرست و همکاران؛
 - دوستان و خانواده.
- سپس بررسی کنید کدام حرکات بدن برای هر یک از موقعیت‌های بالا مناسب‌تر است؟ نحوه نشستن، برخاستن، سلام و احوال‌پرسی، پاسخ دادن به سؤالات، حالت چهره و صورت.

فعالیت
کلاسی
۴



درس ۲۵ زبان بدن (۲)

کاربرد زبان بدن در قرآن

استفاده از زبان بدن در آخرت تجلی و نمود آشکارتری دارد و حقیقت افراد را به وضوح بیان می‌کند. زیرا آیات قرآن، بیانگر حقیقت هر عمل و نتیجه آن است و از آنجایی که بین هر عمل و آثار و نتایج آن یک رابطه حقیقی برقرار است نه رابطه‌ای اعتباری و موقتی، پس آنچه را که قرآن بیان می‌کند، حقیقت جریانات و افعال انسان‌هاست نه صرف یک گزارش که ممکن است مطابق با واقع باشد یا نباشد. از جمله خداوند می‌فرماید: «آن روز چهره‌هایی خرم و شاداب‌اند. به پروردگار خود می‌نگرند و چهره‌هایی در آن روز عبوس‌اند زیرا می‌دانند عذاب شکننده‌ای در پیش دارند»^۱. همچنین حال ابرار و نیکان را این چنین توصیف می‌کند: «در چهره‌هایشان طراوت و خرمی نعمت را می‌یابی»^۲. و در آیات دیگری به روشنی حالات افسوس، اندوه و ندامت اهل جهنم را بیان می‌کند از جمله می‌فرماید: «و به یادآور روزی که ستمگر پشت دست‌های خود را به دندان می‌گزد و می‌گوید ای کاش همراه پیامبر راهی را (به سوی خدا) پیش می‌گرفتیم»^۳. و نیز در جای دیگر می‌فرماید: «تبه‌کاران به سیمایشان شناخته می‌شوند»^۴.

با توجه به آیاتی که مطرح شد به نظر شما هر یک از ما در حوزه روابط چهارگانه، لازم است چه اعمالی انجام دهیم تا روز قیامت در پیشگاه خداوند شرمنده نباشیم و حضورمان با چهره‌های عبوس، غبارآلود و سیاه نباشد، بلکه با حالتی شاداب و رویی سفید حاضر شویم؟

فعالیت
غیر کلاسی
۱



ردیف	ارتباط با خدا	ارتباط با خود	ارتباط با مردم	ارتباط با طبیعت
۱.				
۲.				
۳.				
۴.				
۵.				

۱. سوره قیامت، آیات ۲۲ تا ۲۵

۲. سوره مطففین، آیه ۲۴

۳. سوره فرقان، آیه ۲۷

۴. سوره رحمان، آیه ۴۱

۱-۲۵- زبان بدن در حمل و نقل

زبان بدن مهماندار هواپیما در برخورد با مسافران

- نحوه راه رفتن: بدن راست و همراه با لبخند و ارتباط چشمی باشد. همچنین شانه‌ها راحت و راه رفتن آرام و محکم باشد، در هنگام برگشت و صحبت با مسافر، حتماً لبخند و ارتباط چشمی جهت انتقال حسی مطلوب حفظ شود. از قوز کردن و تند راه رفتن نیز خودداری شود.
- نحوه نشستن: بدن راست باشد و لبخند و تماس چشمی حفظ شود و از تکان دادن بیش از حد اعضای بدن خودداری شود و...

آقای فلاحی مهماندار هواپیماست، او در هر پرواز با مشکلات مختلفی روبه‌رو است، در هر یک از موقعیت‌های زیر زبان بدن او چگونه باید باشد تا مسافران بهترین برداشت را داشته باشند؟

۱. مسافری خواستار تغییر صندلی خود است. اما این امکان وجود ندارد.
۲. مسافر از غذای هواپیما ناراضی است.
۳. مسافری سعی در به هم ریختن نظم کابین دارد.

فعالیت
کلاسی ۱



بهترین حالت‌های یک راننده در موقعیت‌های مختلف

- راننده باید تماس چشمی خود را به جلو و اطراف خودرو کاملاً حفظ کند.
- با تسلط، فرمان خودرو را در اختیار خود داشته باشد.
- با لبخند خود به مسافران آرامش دهد.
- برای ارتباط با دیگران به جای بوق زدن از حرکات دست و سر استفاده کند.
- در ترافیک و حوادث پیش بینی نشده خونسردی خود را حفظ کند.
- و ...

متین راننده اتوبوس است، او می‌خواهد به عنوان با اخلاق‌ترین راننده شهر انتخاب شود، در هر کدام از موقعیت‌های زیر زبان بدن او باید چگونه باشد؟

۱. متین در یک جلسه کاری با مدیر شرکت روبرو می‌شود.
۲. مسافران ناراضی دائماً به او اعتراض می‌کنند.
۳. در هنگام رانندگی به علت سهل‌انگاری راننده تاکسی، دچار حادثه می‌شود.
۴. مسافران برای رسیدن به مقصد عجله دارند و جاده به علت بارندگی لغزنده است.

فعالیت
کلاسی ۲



۲-۲۵- زبان بدن در حسابداری

📌 زبان بدن یک حسابدار در برخورد با مدیر و ارباب رجوع

- یک حسابدار برای جذب ارباب رجوع یا تأثیرگذاری بر مدیر در هنگام جلسه اداری، باید موارد زیر زیر را رعایت کند:
 - ۱- ارتباط چشمی خود را دائماً حفظ کند. ۲- لبخند بزند. ۳- اشیای روی میز را جابه جا نکند. ۴- صاف، محکم و باوقار بنشیند و بایستد. ۵- هنگامی که بر روی صندلی نشسته است زیاد تکان نخورد و خود را بی قرار جلوه ندهد و غیره

آقای اخوان حسابدار یک شرکت حمل و نقل است. در پرداخت حقوق به یکی از رانندگان شرکت اشتباهی پیش آمده و راننده برای رفع مشکل به شرکت رجوع کرده است. همزمان همکار آقای اخوان که مسئول این اشتباه است، قصد دارد بدون هماهنگی با سایر کارمندان، محل کار خود را ترک کند. و مدیر بخش حسابداری نیز برای رفع این مشکل به دفتر کار آمده است. آقای اخوان برای کنترل وضعیت پیش آمده باید با هر کدام از افراد بالا چه وضعیت زبان بدنی داشته باشد تا بهترین پیام را به آنها انتقال دهد و از آشوب و بی نظمی در شرکت جلوگیری کند؟

فعالیت
کلاسی ۳



به موارد زیر پاسخ دهید:

- مناسبترین حالت چهره و بدن و همچنین نحوه برخورد یک حسابدار با مدیر شرکت در جلسه درخواست وام برای کارکنان؛
- مناسبترین حالت‌های چهره و بدن و همچنین نحوه برخورد یک حسابدار با سایر کارمندان .

فعالیت
کلاسی ۴



۳-۲۵- زبان بدن در مهدکودک

- مربی مهدکودک باید مشاهده گر باشد و به زبان بدن خود و کودکان توجه کند.
- **تماس چشمی:** زمانی که کودکان مضطرب‌اند و احساس گناه می‌کنند قادر به ارتباط مستقیم چشمی نیستند و با نگاه کردن به اطراف خود با مربی ارتباط برقرار می‌کنند. مربی می‌تواند از طریق تماس چشمی به کودکان محبت کند و ابراز احساسات خود را به آنها نشان دهد.
 - **شیوه تنفس:** شیوه تنفس، از اطلاعات دقیق درباره کودکان خبر می‌دهد. برای مثال زمانی که عصبانی یا آشفته باشند کوتاه و تند و در زمان آرامش، بلند و جدا جدا نفس می‌کشند.
 - **حالت چهره:** اکثر حالات چهره، معنای روشنی دارند. به طور مثال چهره درهم می‌تواند نشان دهنده ترس، نگرانی یا آشفتگی و یک لبخند نشان دهنده خوشحالی و سرور باشد.
 - **در آغوش گرفتن کودک:** این حالت می‌تواند به این معنا باشد که کودک نسبت به شما احساس خوبی دارد اما ممکن است به معنی ترس یا احساس نا امنی نیز باشد. حتی ممکن است احساس تأسّف

از کاری که قبلاً انجام داده است نیز باشد.

فعالیت
کلاسی ۵



- موارد زیر جزء کدام حالت «زبان بدن» کودک است؟
- کودک هنگام حرف زدن، مستقیم به صورت مربی نگاه می‌کند؛
- کودک دست‌های خود را پی در پی تکان می‌دهد؛
- کودک سر خود را پایین می‌اندازد و با دست‌هایش بازی می‌کند؛
- مربی به کودک لبخند می‌زند؛
- مربی با هیجان با کودک صحبت می‌کند؛
- مربی چهره گشاده دارد.

۴-۲۵- زبان بدن در تربیت بدنی

در ردیفی از رشته‌ها و حرفه‌ها، خصوصاً حوزه ورزش، زبان بدن بخش اصلی و درسی آن حرفه را تشکیل می‌دهد. داوران و برگزارکنندگان مسابقات عمدتاً به این بخش (زبان بدن) می‌پردازند و با اجرای آن حرکات، بازیکنان، مربیان و سایر عوامل اجرا متوجه می‌شوند که چه باید انجام بدهند.

فعالیت
کلاسی ۶



- موارد زیر کدام حالت را از طریق زبان بدن نشان می‌دهد؟
- دو کشتی‌گیر هنگام شروع مسابقه با یکدیگر دست می‌دهند؛
- بازیکن تیم والیبال دست خود را به نشانه «دو» به بازیکن در خط سرویس نشان می‌دهد.
- داور چند بار دستش را به طرف یکی از دو بازیکن کاراته به صورت بالا و پایین حرکت می‌دهد.

فعالیت
کلاسی ۷



آقای کریمیان مربی تیم فوتسال است، او در حین مسابقه متوجه می‌شود که یکی از بازیکنان به توصیه‌های او عمل نمی‌کند و در نحوه بازی کاملاً خودرأی است. به نظر شما این مربی برای اصلاح رفتار این بازیکن و متوجه ساختن او در هنگام مسابقه می‌تواند از چه زبان بدن، علائم و اشاراتی استفاده کند؟ او را راهنمایی کنید.

۵-۲۵- بهترین مدل نشستن هنرجو در برابر والدین، هنرآموزان، مدیر و...

یکی از موارد زبان بدن، استفاده از آن برای نشان دادن احترام و ادب در مقابل دیگران از جمله والدین، هنرآموزان، مدیر و دیگر مسئولان هنرستان است. زبان بدن در نحوه صحیح برخورد کردن با دیگران، به شما کمک می‌کند.

- صاف و راست بنشینید. کمر راست و شانه‌ها به عقب باشد.
- هرگز پاها را روی هم نیندازید، این نحوه نشستن در برابر یک مسئول یا مقام بالاتر از ما نشان بی‌احترامی است.
- در هنگام برخاستن از روی صندلی، به سمت جلو صندلی حرکت کنید و با صاف کردن پاها برخیزید.
- از تکان دادن بیش از معمول گردن، دست و پا تا حد امکان خودداری کنید و به جای این کار، تمام بدن خود را به سمت دلخواه بچرخانید.
- تبسم بر لب داشته باشید.

فرزانه از کودکی مانند پسرها رفتار کرده است، اما اکنون می‌خواهد در جامعه با او همانند یک خانم محترم رفتار شود. او در وسایل نقلیه عمومی، در هنرستان و همچنین در مقابل والدین خود همچون پسرها می‌نشیند و رفتار می‌کند. به نظر شما در هریک از موقعیت‌های بالا فرزانه باید چگونه بنشیند و چه رفتاری داشته باشد که بیان‌کننده شخصیت یک بانوی محترم باشد؟

فعالیت
کلاسی ۸



۶-۲۵- حریم شخصی

آیا شما به حریم شخصی دیگران احترام می‌گذارید؟ آیا توقع دارید که دیگران به حریم شخصی شما احترام بگذارند؟

حریم شخصی یا حریم خصوصی، قلمرویی از زندگی فرد است که انتظار معقول دارد دیگران بدون رضایت او وارد آن نشوند یا به اطلاعات آن قلمرو دسترسی نداشته باشند. به عبارت دیگر، هر نوع سؤال و پرس‌وجو در زمینه اطلاعات زندگی خصوصی، افکار، عقاید، احساسات و روش‌های زندگی دیگران، که فرد مایل نباشد این اطلاعات را در اختیار دیگری بگذارد و موجب آزار و رنجیدگی‌اش شود، حریم خصوصی فرد محسوب می‌شود. حریم شخصی افراد حوزه‌هایی به شرح زیر دارد:

۱. حوزه صمیمیت

فرد از این حوزه که مهم‌ترین حوزه است، به گونه‌ای حفاظت می‌کند که گویی دارایی او است. تنها کسانی که از نظر عاطفی با وی نزدیک باشند مجازند به این حوزه وارد شوند. این افراد عبارت‌اند از والدین، همسر، فرزندان، خواهر و برادر. کسانی هم، به فاصله دورتر، در این حوزه قرار می‌گیرند، مانند دوستان نزدیک و بستگان.

۲. حوزه شخصی

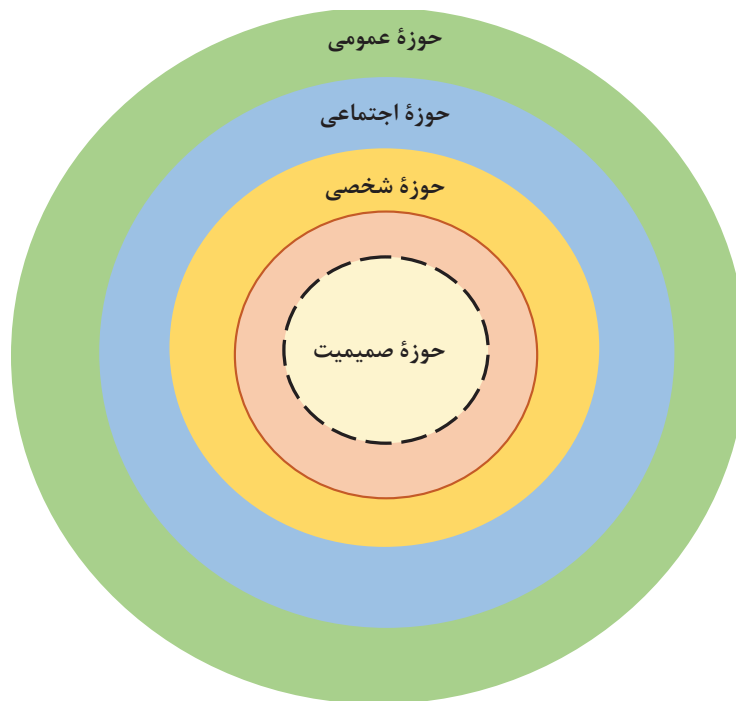
این حوزه، فاصله، فرد را در مهمانی‌های غیر رسمی، مهمانی‌های اداری، کارکردهای اجتماعی و همایش‌های دوستانه محفوظ نگه می‌دارد.

۳. حوزه اجتماعی

حوزه اجتماعی، حوزه‌ای است که فرد در آن فاصله خود را با دیگران حفظ می‌کند. افرادی از قبیل لوله‌کش، نجار، پستیچی، مغازه‌دار محل، کارمندان جدید در محیط اداری و ... در این حوزه قرار می‌گیرند.

۴. حوزه عمومی

هنگامی که گروه زیادی از افراد را مورد خطاب قرار می‌دهیم آنها را در حوزه عمومی قرار داده‌ایم. مانند حوزه بازار، خیابان و ...



شکل ۱-۲۵: حوزه حریم شخصی

راضیه، با یکی از همسالان هنرستان، در مسیر برگشت از هنرستان تا خانه دوست شده است. راضیه در ابتدای آشنایی سؤالاتی را از قبیل چند سال داری، اهل کجا هستی، چند تا خواهر و برادر داری، شغل پدرت چیست، شغل مادرت چیست و خانه شما در کدام خیابان است، با وی مطرح کرد.

به نظر شما برای آشنایی و ارتباط با دیگران تا چه اندازه باید وارد حریم شخصی افراد شد؟

فعالیت
کلاسی ۹



درس ۲۶ اصول و فنون مذاکره (۱)

برای اجرای یک مذاکره خوب چه اقداماتی لازم است؟ آیا شما تا کنون با کسی مذاکره‌ای داشته‌اید؟ مذاکره مهم‌ترین و رایج‌ترین وسیله برقراری ارتباط بین انسان‌ها است. اولین تجربه انسان برای مذاکره، در خانواده آغاز می‌شود و به جامعه جهانی ختم می‌گردد. انسان‌ها با هم مذاکره می‌کنند تا برای تأمین نیازهای خود و به عبارت دیگر تأمین منافع مشروع خود، به توافق برسند. ارتباط، روزبه‌روز گسترده‌تر می‌شود و مذاکره، یک ابزار برقراری ارتباط مؤثر در زندگی است.

۱-۲۶- مذاکره

مذاکره، فرایندی است گفت‌وگو محور و متمرکز بر موضوعی مشخص که برای حل اختلاف یا رسیدن به منافع مشترک در بین افراد و گروه‌ها انجام می‌گیرد، مشروط به اینکه منافع و رضایت طرفین را تأمین کند. خانواده، جامعه، کسب‌وکارها و شرکت‌ها معمولاً با ترتیب دادن «مذاکره» اهداف و منافع خود را دنبال می‌کنند.

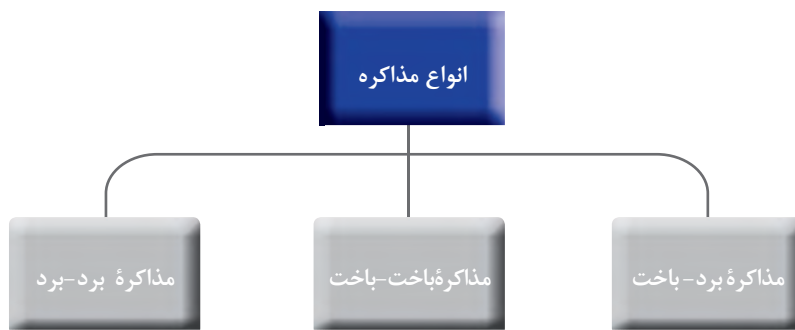
«يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا»

ای کسانی که ایمان آورده‌اید تقوای الهی داشته‌باشید و سخن حق و درست بگویید.

سوره احزاب، آیه ۷۰

۲-۲۶- انواع مذاکره

انسان‌ها و جوامع بشری خواسته‌های گوناگون مادی و غیرمادی دارند، خواسته‌هایی که ممکن است به روابط کاری، عاطفی و ... مربوط شوند. «مذاکره» نقطه شروع و مقدمه دستیابی به این خواسته‌هاست. انواع مذاکره عبارت‌اند از:



نمودار ۱-۲۶: انواع مذاکره

مذاکره برد - باخت

این نوع مذاکره، زمانی انجام می‌شود که طرفین مذاکره در حال کشمکش هستند و هدف هر یک مغلوب ساختن طرف دیگر است. این نوع مذاکره، اغلب در موضوعات اقتصادی اتفاق می‌افتد و طرفین رفتارهای محافظه کارانه و وارونه از خود بروز می‌دهند.

مذاکره باخت - باخت

حالتی از مذاکره است که در آن طرفین درگیر، به علت پایین نیامدن از مواضع خود، و نپذیرفتن شرایط یکدیگر، نتیجه نمی‌گیرند و زمان را بیهوده از دست می‌دهند. این نوع مذاکره اغلب بدون شناخت کافی طرفین از یکدیگر اتفاق می‌افتد و هیچ نتیجه مثبتی برای طرفین ندارد.

مذاکره برد - برد

در این نوع مذاکره، موضوع، حل مسئله یا مشکلی است به صورت مشارکتی برای رسیدن به توافق یا یافتن راه‌حلی که نفع طرفین مذاکره را در پی داشته باشد و در پایان، به نتیجه قابل قبول می‌رسند.

فعالیت
کلاسی ۱



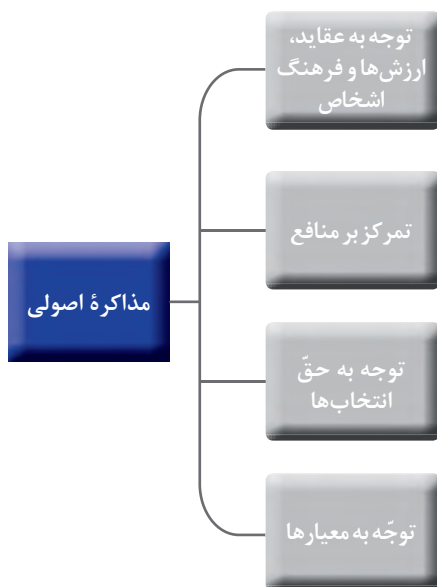
سحر می‌خواهد مطالبی را در خصوص شیوه تربیت کودکان در یک مجله چاپ کند. به همین منظور وارد دفتر مجله می‌شود و در صدد است با سردبیر درباره چاپ مطلب خود در مجله صحبت کند. هدف او فقط این است که به هر طریقی مطلبش در مجله چاپ شود و به مسائل پیرامون آن توجهی ندارد.

رفتار سحر را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ به نظر شما او برای اینکه بتواند در طولانی مدت با این مجله همکاری کند چه مواردی را باید مدنظر قرار دهد؟

۳-۲۶- مذاکره اصولی (معقول و منطقی)

هر مذاکره کننده، علاوه بر این که می‌خواهد در موضوع مورد مذاکره به توافق برسد، مایل است روابط کاری و انسانی خوبی با طرف مقابل برقرار کند تا در آینده نیز بتواند روابط خود را با او ادامه دهد. بنابراین طرفین به مذاکره اصولی نیاز دارند. برقراری ارتباط برای رسیدن به توافق براساس راه‌حل‌ها و راهکارهایی که بر معیارهای قابل قبول استوار باشد و منافع طرفین را منصفانه تأمین نماید، «مذاکره اصولی» نامیده شده است. در مذاکره اصولی باید به چهار محور روبرو توجه کرد:

نمودار ۲-۲۶: چهار محور اصلی در مذاکره اصولی



چند توصیه برای مذاکره اصولی

● اشخاص را از مسائل جدا کنید

باید توجه داشت افرادی که با آن‌ها در ارتباط هستید، ارزش‌ها، احساسات و دیدگاه‌های گوناگونی دارند. توجه به این تفاوت‌ها، روند مذاکره را بهبود می‌بخشد. برای مثال یک راه مؤثر برای طرفین مذاکره این است که برای رسیدن به یک نتیجه مشترک خود را به صورت یک گروه ببینند و سپس با یکدیگر روابط کاری برقرار کنند. امام علی (ع) در این مورد می‌فرماید: «به گفتار نگاه کن نه به گوینده»^۱

● بر منافع تمرکز کنید نه بر مواضع

هدف مذاکره تأمین خواسته‌های طرفین است. تمام جزئیات را به دقت بیان کنید و تنها بر مواضع خود اصرار نورزید و انعطاف‌پذیر باشید. همچنین نشان دهید که منافع طرف مقابل را جدی می‌گیرید. باید با ذهن باز و پذیرای نظر دیگران، پشت میز مذاکره نشست و برای رسیدن به توافق مشترک به دنبال بهترین راه‌حل بود.

● توجه به حق انتخاب‌ها

برای دستیابی به راه‌حل‌های گوناگون ابتدا جلساتی میان دوستان برگزار کنید و بدون در نظر گرفتن معایب و انتقادات، ایده‌هایی را که به ذهن هر شخص می‌رسد یادداشت کنید. در مرحله بعد از میان ایده‌های ثبت شده، ایده برتر را انتخاب کنید و با دیدی انتقادی آن را بررسی و اصلاح کنید. خداوند متعال در این مورد می‌فرماید: «پس بندگان مرا بشارت ده: همان‌هایی که به سخنان گوش فرا می‌دهند و بهترین آن‌ها را پیروی می‌کنند. اینان‌اند که خدایشان هدایت کرده است و هم اینان‌اند خردمندان.»^۲

● توجه به معیارها و موازین

باید در پی یافتن معیارهایی بود که طرفین را برای رسیدن به هدف مشترک، که همان توافق عادلانه است، یاری کند. برای رسیدن به این خواسته، باید برای گفته‌های خود دلیل بیاورید و برای دلایل طرف مقابل شنونده خوبی باشید.

خداوند در این مورد می‌فرماید: «بگو دلیل خود را بیاورید اگر راست می‌گویید»^۳

۱. غُور الحکم و دُرر الکلم، حدیث ۵۰۴۸

۲. سوره زُمر، آیه ۱۲ و ۱۸

۳. سوره نمل، آیه ۶۴



دو شرکت قصد دارند برای رسیدن به توافق دربارهٔ یک معامله و نحوهٔ حمل و نقل محصول و توزیع آن مذاکره کنند. شرکت اول می‌خواهد محصول را حداکثر تا دو روز آینده در شهر خود تحویل بگیرد و شرکت دوم نمی‌تواند کل هزینهٔ حمل و نقل را پرداخت کند. از طرف دیگر هر دو شرکت برای توزیع محصول با کمبود وسیلهٔ نقلیه روبه‌رو هستند.

به گروه‌های شش نفره تقسیم شوید. سه نفر به نمایندگی شرکت «الف» و سه نفر دیگر به نمایندگی شرکت «ب» و در خصوص موضوعات گفته شده مذاکره کنید. نتایج هر گروه را اعلام نمایید و گروهی که بهترین راه‌حل را ارائه داده است مشخص کنید. همچنین مواردی را که باعث شده است به توافق دو جانبه برسید، بنویسید. ضمناً در مذاکرهٔ بین گروه‌ها، کدام‌یک از چهار عنصر محوری ارتباط نادیده گرفته شده و مورد توجه قرار نگرفته است؟



باشگاه ورزشی رعد برای اجرای مسابقات با باشگاه ورزشی شهاب لازم است که تیم‌های خود را به آن باشگاه معرفی کند. لذا از باشگاه شهاب درخواست قرار ملاقات می‌کند و باشگاه شهاب نیز قرار ملاقات را تنظیم می‌کند. اکنون باشگاه ورزشی رعد باید افرادی را برای بحث و مذاکره در خصوص تیم‌ها به جلسهٔ مورد نظر اعزام کند.

به نظر شما باشگاه رعد برای این که بتواند در اولین جلسهٔ ملاقات، تیم‌های خود را معرفی کند چه فرد یا افرادی را باید انتخاب و اعزام نماید؟ و آنها چه نکاتی را باید در مذاکره رعایت کنند؟

۴-۲۶- اهمیت مذاکره

- مذاکره مهم‌ترین و رایج‌ترین وسیلهٔ برقراری ارتباط بین انسان‌هاست.
- انسان‌ها با یکدیگر مذاکره می‌کنند تا برای کسب منافع، نظیر ثروت، قدرت، حقوق و ... به توافق برسند.
- مذاکره چیزی را ایجاد و خلق می‌کند که هیچ‌یک از طرفین به تنهایی قادر به خلق آن نیستند.
- مذاکره، مشکل، نزاع و اختلاف عقیده بین طرفین درگیر را رفع می‌کند.
- مذاکره، می‌تواند کدورت‌ها را به دوستی‌های گرم و صمیمی تبدیل کند و فاصله‌ها را از بین ببرد.

۵-۲۶- عناصر مذاکره

در هر مذاکره‌ای باید به سه عامل حیاتی زیر توجه کرد:

۱. اطلاعات: هر طرف مذاکره که درک و شناخت بیشتری از موضوع مذاکره داشته باشد، در روند مذاکره موفق‌تر است.

۲. زمان: زمان عامل مهمی در انجام مذاکره است. هیچ وقت در تنگنای وقت، مذاکره نکنید و اجازه ندهید که طرف مقابل احساس کند در تنگنای وقت هستید.

۳. قدرت: هیچ وقت قدرت مذاکره کردن را به طرف مقابل واگذار نکنید.

نمودار ۳-۲۶: عناصر مذاکره

سازمان محیط زیست برای کاهش آلودگی در کلان شهرها با سازمان کنترل ترافیک شهری وارد مرحله مذاکره شده است. به نظر شما هدف از اجرای این مذاکره چیست؟ اگر شما عضو یکی از گروه‌های طرف مذاکره بودید، چه موضوعاتی را مطرح می‌کردید؟ پیشنهادهای خود را بیان کنید.

فعالیت
کلاسی ۴



۶-۲۶- چند توصیه برای مذاکره موفق

- سوال طرح کردن بهتر از حرف زدن است.
- در خلوت امتیاز بگیرید و در حضور دیگران امتیاز بدهید.
- گاهی با سکوت کردن می‌توان امتیازهایی گرفت که با حرف زدن، کسب آنها امکان پذیر نیست.
- اگر به صورت گروهی به مذاکره بروید، فشار روانی کمتری به شما وارد می‌شود.
- مذاکره کننده قوی، می‌داند که تحت هر شرایطی، باید به آخرین لحظات مذاکره توجه داشته باشد.
- هرگز انتظار طرف مقابل را بالا نبرید و وعده‌های عجیب ندهید.

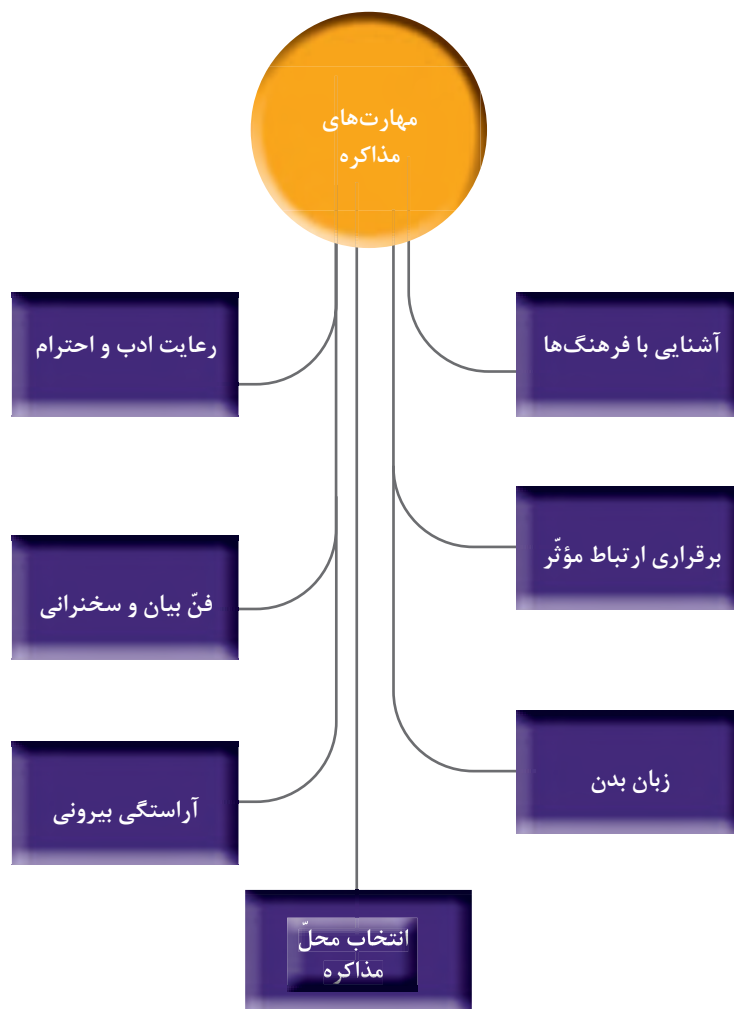
- فرزندی به پدر و مادر خود می‌گوید بی‌انگیزه است و دیگر حوصله زندگی، درس و مدرسه را ندارد. پدر خشمگین می‌شود و در جواب می‌گوید: من و مادرت بهترین زندگی را برای تو فراهم کرده‌ایم، امکانات خوب، خانواده خوب و ...، چرا ناشکری می‌کنی؟ تو واقعاً قدرشناس نیستی! به نظر شما این برخورد پدر، انگیزه را به فرزند برمی‌گرداند و او را قانع می‌کند؟ شما چه رفتاری را برای برخورد با این گونه موارد پیشنهاد می‌دهید؟

فعالیت
کلاسی ۵



۱-۲۷- مهارت‌های مذاکره

افراد در برقراری ارتباط و برای رسیدن به نتیجه موردنظر در مذاکرات نیازمند آشنایی و به‌کارگیری مهارت‌های مذاکره هستند. مهارت‌های مذاکره به افراد در کاهش تعارضات و حل اختلافات بین طرفین مذاکره کننده بسیار کمک می‌کند.



نمودار ۱-۲۷: مهارت‌های مذاکره

آشنایی با فرهنگ‌ها

در مذاکره باید به فرهنگ و ویژگی‌های طرف مذاکره کننده توجه کرد. لذا قبل از مذاکره لازم است با

موارد مرتبط با طرف مقابل به شرح زیر آشنا شویم:
ویژگی های فرهنگی، آداب و رسوم (بایدها و نبایدهای آنها مانند هدیه دادن و ...)، رفتارهای آنها در محیط های مختلف (مانند غذا خوردن، نشستن و ..)، علائق اجتماعی (مانند علاقه آنها به تیم ورزشی یا به گروه خاص اجتماعی و...)، تعلقات صنفی گروهی و طبقاتی (مانند تولیدکنندگان، توزیع کنندگان و ...)، این آمادگی های مقدماتی می تواند به شما در اجرای یک مذاکره موفق کمک کند.

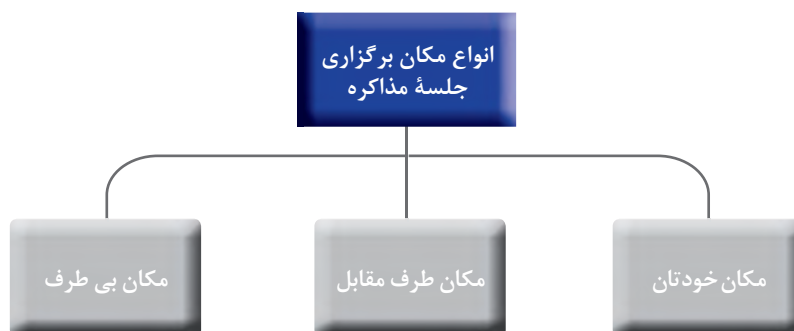
یک شرکت در زمینه تولید مواد غذایی فعالیت می کند. این شرکت قصد دارد محصولات خود را به چند منطقه صادر کند. به همین منظور با شرکت حمل و نقل وارد مذاکره می شود. به نظر شما این شرکت برای اینکه بتواند محصولات خود را درست و صحیح به مناطق مختلف ارسال کند باید در بستن قرارداد با شرکت حمل و نقل، به چه مواردی توجه کند؟

فعالیت
کلاسی ۱



انتخاب محل مذاکره

بهترین محل برای مذاکره محلی است که بتوانید در آنجا کنترل خود را بر روند مذاکره به حداکثر برسانید. مذاکره کننده معمولاً محیط هایی را که باعث تقویت توانایی اش برای دستیابی به موفقیت در مذاکره می شود می شناسد. تعیین مکانی مناسب برای برگزاری جلسه مذاکره و استفاده از عواملی مانند فضای مناسب، نور کافی، تهویه، دمای مناسب، وسایل سمعی و بصری، راحتی صندلی و... می تواند در روند مذاکره ثمربخش واقع شود.



نمودار ۲-۲۷: انواع محل مذاکره

● محل کار خودتان

مذاکره در محل کار خودتان باعث افزایش توانایی شما در کنترل جلسه و مهار عواملی مانند خستگی و عوامل ناراحت کننده محیط فیزیکی می گردد. همچنین شما از امتیاز ارتباط سریع با مافوق، برای

مشورت و تهیه اطلاعات موردنیاز و احساس امنیت روحی، بهره‌مند می‌شوید.

● محل کار طرف مقابل

امکان دارد شما در محل کار طرف مقابل احساس راحت و آرامی نداشته باشید. در صورتی که چنان مکانی برای گفت‌وگو انتخاب شد باید با اعتماد به نفس و با آمادگی کامل و بدون تحت تأثیر قرار گرفتن، حرکات و طرز تفکر طرف مذاکره را دقیقاً مورد توجه قرار دهید. زیرا طرف مقابل، اغلب با برنامه‌ریزی دقیق وارد مذاکره می‌شود.

● مکان بی طرف

گاهی پیش می‌آید که هیچ کدام از دو طرف در تعیین مکان یکی از طرفین برای برگزاری مذاکرات، به توافق نمی‌رسند، یا این که طرفین درباره موضوعی بسیار اختلاف دارند. در این موارد توصیه می‌شود برای مذاکرات از محل ثالث استفاده کنند.

یک شرکت حسابرسی مذاکرات خود را با شرکت «الف» برای انجام دادن امور حسابرسی در هتل برگزار می‌کند.

محل مذاکره شرکت حسابرسی کدام یک از انواع محل‌های مذاکره است؟ به نظر شما چرا در مکان یکی از طرفین، جلسه مذاکره تشکیل نشده است؟ انتخاب محل این نوع مذاکره چه معایب و چه مزایایی می‌تواند داشته باشد؟

فعالیت
کلاسی ۲



🔵 رعایت احترام و ادب

یکی از مهارت‌های مهم در مذاکرات، رعایت ادب و حفظ احترام طرف مذاکره کننده است. بی‌احترامی و حرمت‌شکنی (در نحوه بیان مطلب، صدا زدن، نگاه کردن و ...) ممکن است برای مخاطب حالتی روانی به وجود آورد به طوری که دیگر سخنان گوینده را نپذیرد و در روند مذاکره نیز تأثیر منفی بگذارد. از این جهت رعایت ادب و احترام طرف مذاکره کننده باید مورد توجه قرار گیرد.

مذاکره‌ای را در یک فیلم، یا در جلسات مذاکره ببینید و بشنوید و روند مذاکره را از جهات مختلف مورد بررسی و تحلیل قرار دهید. سپس بیان کنید در موفقیت‌آمیز بودن یا نبودن آن مذاکره چه عواملی مؤثر بوده‌اند؟

فعالیت
غیر کلاسی
۱



در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید.
- هر کدام از گروه‌ها در دو طرف مذاکره قرار گیرند و یکی از موضوعات را انتخاب و درباره‌اش مذاکره کنند.
- مدت زمان مذاکره هر گروه در کلاس پنج دقیقه است.

فعالیت
کلاسی ۳



- مهارت‌های مذاکره را در نظر بگیرید و آنها را ثبت کنید.
- در پایان، بهترین گروه مذاکره کننده انتخاب شود و دلایل انتخاب نیز اعلام گردد.

گروه دو نفره	گروه چهار نفره
<ul style="list-style-type: none"> - گفت‌وگوی بازیکن با مدیرعامل باشگاه بر سر مبلغ قرارداد؛ - مصاحبه استخدامی حسابدار با فرد مصاحبه‌گر؛ - مصاحبه استخدامی مربی مهدکودک با مدیر مهدکودک؛ 	<ul style="list-style-type: none"> - جلسه گفت‌وگوی اعضای شورای هنرجویان با شورای هنرستان؛ - موضوع آلودگی هوا با حضور سازمان محیط زیست و سازمان تاکسیرانی؛

۲-۲۷- پیشنهاد در مذاکره

پیشنهاد دادن در مذاکرات برای موفقیت پیشنهاد دهنده نقش اساسی دارد. از قبل می‌توانید تصمیم بگیرید که در پیشنهاد دادن اولین نفر باشید یا اینکه تصمیم دارید به پیشنهاد طرف مقابل جواب دهید.

نکته:

- تا زمانی که مطلبی برای گفتن ندارید صحبت نکنید.
- پیشنهادهای خود را با کمترین هیجان بیان کنید.
- برای اینکه طرف مقابل اظهارات شما را جدی بگیرد پیشنهاد خود را با زبانی قاطع و رسا بیان کنید.
- برای تصمیم‌گیری در مورد هر پیشنهاد جدید، فرصت بخواهید.

یک شرکت نرم‌افزاری قصد دارد یکی از نرم‌افزارهای خود را، که در مورد طراحی فضاهای ورزشی است، به یک باشگاه ورزشی بفروشد. سجاد مسئول بازاریابی و مذاکره برای فروش این نرم‌افزار است.

به نظر شما این بازاریاب چه نکاتی را باید در زمان مذاکره در نظر داشته باشد تا بتواند مدیر باشگاه ورزشی را به خرید این نرم‌افزار متقاعد سازد؟

فعالیت
کلاسی ۴



۳-۲۷- نیابدهای مذاکره

در مذاکره باید به اصولی توجه داشت و آن اصول را برای اجرای یک مذاکره خوب و پایداری ارتباط با طرف‌های مذاکره، به کار بست. نیابدهایی نیز در مذاکره وجود دارد که باید آنها را شناخت و تا حد امکان برای انجام دادن یک مذاکره خوب با طرف مقابل، از آنها اجتناب کرد.

نیابدهایی را که باید از قبل و در حین یک مذاکره خوب رعایت کرد، در جدول زیر بنویسید.

نیابدهای یک مذاکره
۱. بدون اطلاعات کافی و آمادگی قبلی مذاکره نکنید.
۲. به طرف مقابل چیزی تحمیل نکنید.
۳. به طرف مقابل بی احترامی نکنید.
۴. به حاشیه نپردازید.
۵. به طرف مذاکره کننده بهانه ندهید.
۶.
۷.
۸.
۹.
۱۰.

فعالیت
کلاسی ۵



- متناسب با رشته خود شیوه صحیح مذاکره اصولی را در موارد زیر بیان کنید.
- مدیر آژانس هواپیمایی می خواهد با شرکت حمل و نقل هوایی وارد مذاکره شود.
 - مدیر مهد کودک می خواهد با مدیر استخر وارد مذاکره شود.
 - فردی برای بستن قرارداد با شرکت حسابداری وارد مذاکره می شود.
 - ورزشکاری برای بستن قرارداد با مدیر عامل باشگاه وارد مذاکره می شود.

فعالیت
کلاسی ۶





برای اصلاح رابطه خود با خدا، با خود، با مردم و با طبیعت چه اقداماتی داشته‌اید یا خواهید داشت؟

سعی کنید اقدامات خود را در این چهار عرصه ارتباطی مانند نمونه زیر به طور روزانه و به تفکیک در دفترچه‌ای یادداشت کنید، و هر چند وقت یک بار آنها را برای خود مرور کنید و موارد جدید را بر آنها بیفزایید، و در پایان هر ماه به خود از ۱ تا ۲۰ نمره بدهید. در پایان هر سال، مجدداً خود را ارزیابی کنید. این اقدام را برای سال‌های بعد نیز تکرار کنید و این دفترچه عملکردی را به عنوان یک عهد و پیمان، نزد خود نگه دارید و با توجه به کسب آگاهی‌های جدید، آن را کامل‌تر کنید. یک نام زیبا نیز برای این دفترچه انتخاب کنید.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با خویش:

- سعی می‌کنم هر روز غیر از فعالیت‌های معمول روزانه، حداقل نیم ساعت فعالیت بدنی مفید و مؤثر داشته باشم.
- هرگز از موادی که به بدن من آسیب می‌زند استفاده نمی‌کنم.
- به توانایی‌های خود اعتماد دارم و سعی می‌کنم هر روز بر این توانایی‌های خود بیفزایم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با خدا:

- شاکر و سپاسگزار نعمت‌های خداوند هستم و در استفاده از نعمت‌های هرگز اسراف نمی‌کنم.
- نمازهای پنج‌گانه خویش را با خشوع و توجه و با ظاهری آراسته و به موقع اقامه می‌کنم.
- کارهایم را در جهت رضای خدا و برای خدمت به بندگانش انجام می‌دهم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با دیگران:

- همواره به والدین خود احترام می‌گذارم و کاری برخلاف میل و اراده آنها انجام نمی‌دهم، مگر آنکه نظر آنها برخلاف فرمان خدا باشد.
- هرگز به دیگران دروغ نمی‌گویم، زیرا دوست ندارم دیگران به من دروغ بگویند.
- هرگز با سرعت غیر مجاز رانندگی نمی‌کنم و برای حفظ سلامتی خود و دیگران همواره به قوانین پای‌بند خواهم بود.
- هر روز با بدن و لباس آراسته به محل درس یا کار خود مراجعه می‌کنم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با طبیعت و سایر مخلوقات الهی:

- همواره قیامت را در پیش روی خود می‌دانم و خود را برای یک حسابرسی عادلانه در آن روز

آماده می‌کنم.

- هرگز زباله‌ها مخصوصاً زباله‌های غیر قابل تجزیه را در طبیعت و محیط زیست خود رها نمی‌کنم.

- در توسعه فضای سبز هنرستان و محل زندگی خود تلاش می‌کنم. مثلاً به آبیاری آنها کمک می‌کنم و لاقط سالی یک درخت در یک محل مناسب می‌کارم.

- موقع وضو گرفتن، مسواک زدن، استحمام و شستن دست و صورت، فقط در هنگام لزوم شیر آب را باز می‌کنم تا از هدر رفتن آب جلوگیری کنم. مثلاً در طول مدت مسواک زدن شیر آب را حتماً می‌بندم.

خداوندا با تو عهد و پیمان می‌بندیم که:

۱. در همه حال و در همه روابط چهار گانه خویش، رضای تو را در نظر بگیریم و از امر و فرمان تو سر پیچی نکنیم.

۲. طبیعت و همه اجزای آن را نعمت گران بهای تو برای خود و دیگران و نسل‌های آینده بدانیم و در حفظ و حراست از آن نهایت دقت و تلاش را داشته باشیم و در بهره‌مندی از آن اسراف نورزیم و از مرز حق و عدل خارج نشویم.

۳. در روابطمان با دیگران همواره خود را جای آنها قرار دهیم و آنچه را برای خود می‌پسندیم برای دیگران هم بپسندیم و آنچه را برای خود نمی‌پسندیم برای دیگران هم نپسندیم.

۴. در همه روابطمان ضمن حفظ عزت و کرامت خویش به عنوان خلیفه خدا روی زمین، سعی نماییم حقوق طبیعت و همه هموعانمان را رعایت کنیم و ذره‌ای از مسیر حق و عدل خارج نشویم.

منابع کتاب ارتباط موثر

منابع فارسی

۱. امیر نوری، غلامعلی (۱۳۸۴). گویندگی و فن بیان (در جستجوی زبان معیار). تحقیق و توسعه رادیو. تهران.
۲. امینی، کاظم (۱۳۹۰). آیین نگارش مکاتبات اداری، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ ۲۹
۳. پیز، آلن (۱۳۸۹). زبان بدن. ترجمه: هاشمی، سید محمود و شعیعی، فاطمه.
۴. تریسی، برایان (۱۳۹۲). مدیریت زمان. ترجمه: بقوسیان، ژان و عطرسائی، بنفشه. انتشارات برقی. چاپ اول.
۵. تریس، بریان (۱۳۸۸). قدرت بیان: حرف بزنی تا برنده شوی. ترجمه: آقایی، پروین. ناشر اشکذر
۶. جنتری، ویلیام دوویل (۱۳۹۰). مدیریت خشم. ترجمه: سمیعی، عزیزالله و گرامی بروجردی، سعید. تهران: کتاب آوند دانش. چاپ اول.
۷. حکیمی، محمدرضا با همکاری محمد و علی حکیمی (۱۳۵۸). الحیاء. دفتر نشر فرهنگ اسلامی. تهران.
۸. سوزان، نیومن (۱۳۹۳). ۲۵۰ راه برای نه گفتن. ترجمه: فلاح، سمانه. تهران: طاهریان
۹. شبانعلی، محمدرضا (۱۳۹۴). فنون مذاکره. موسسه علمی فرهنگی نص.
۱۰. غیاث فخری، عاطفه و بینازاده، محمد (۱۳۹۴). مجموعه کتاب های مهارت های زندگی. تهران: هنر آبی
۱۱. فیشر، راجر و یوری، ویلیام (۱۳۹۴). اصول و فنون مذاکره. ترجمه: حیدری، مسعود. ناشر: سازمان مدیریت صنعتی.
۱۲. کول، کریس (۱۳۹۴). کلید طلایی ارتباطات. ترجمه: آل یاسین، محمدرضا. نشر هامون.
۱۳. میرزایی اهرنجان، حسن (۱۳۷۳). مهارت و هنر خوب گوش دادن. دانش مدیریت. شماره ۲۴.

منابع لاتین

- Effective Communication (Revised Edition): The Most Important Management Skill of All. Pan Macmillan .(۲۰۱۱) .Adair, J. ۱۴
.pages ۲۷۲ .press
- .Effective Communication and soft skills: strategies for success. Pearson University Press .(۲۰۱۲) .Bhatnagar, N., Bhatnagar, M. ۱۵
- Relational variables and life satisfaction in African American and Asian American .(۲۰۰۵) .Berkel, L. & Constantine, M. G. ۱۶
.۱۵-۵ ,۸ ,college women, Journal of College Counseling
- .Communication power. Oxford University press .(۲۰۰۹) .Castells, M. ۱۷
- ,۱۲ ,Perspectives of communication in the Australian public sector. Journal of communication Management .(۲۰۰۸) .Glenny, L. ۱۸
.۱۶۸-۱۵۲
- Family communication patterns, communication apprehension and soci-communicative orientates orientation. .(۲۰۱۰) .Huang Y. ۱۹
.A Study of Chinese Students [Dissertation]: University of Akron
- .The Interpersonal Communication. Pearson University Press .(۲۰۱۵) .Joseph, A. D. ۲۰
- .Messages: the communication skills. Oakland University Press .(۲۰۱۳) .Mckay, M., Davis, M., & Fanning, P. ۲۱
- Strategic Narratives: Communication power and the new world order. .(۲۰۱۳) .Miskimmon, A., Oloughlin, B., & Roselle, L. ۲۲
Routledge, Taylor & Francis Group: New York and London
- .Communication theory second edition. Transaction Publishers Press .(۲۰۰۸) .Mortensen, D. ۲۳
- .Effective Communication skills, Xlibris Corporation Press .(۲۰۰۸) .Nielsen, J. ۲۴
- .Interpersonal communication: everyday encounters. CENGAGE Learning press .(۲۰۱۶) .Wood, J. T. ۲۵

